

Att föra svåra saker på tal

I videon "Att föra svåra saker på tal" ger Kirsi Unkila, specialsakkunnig vid Arbetshälsoinstitutet, tips för att prata om svåra frågor med klienten med hjälp av Förmågaren. Videon finns [här](#).

Kirsi Unkila:

Jag träffade en 20-årig man som hette Jari där borta i östra Finland. Jari har varit arbetslös ett tag och han berättade att hans socialarbetare hade gett honom en Förmågare att fylla i. Jari sa att han i en intervju ansikte mot ansikte aldrig skulle ha vågat berätta för sin socialarbetare att han känner sig ensam.

Förmågaren hade gjort detta möjligt.

På samma sätt gjorde Förmågaren det möjligt för arbetstagaren att ta upp denna fråga. När den är som bäst fungerar Förmågaren just så här.

Klientsituationer bygger alltid på unika situationer. Härnäst ska vi gå igenom några saker som man kan beakta när man börjar prata om svåra saker.

I klientarbete, i intervjusituationer, kanske man glömmer bort att ställa de viktiga frågorna. Samtidigt kan intervjusituationerna vara mycket medarbetarorienterade. Därför skulle det vara bra för kunden att ha en Förmågare, med vilken hen kan berätta om sin situation. Också de svåra sakerna.

Att hantera svåra frågor kan vara svårt för både medarbetaren och klienten, men det finns ingen anledning att vara rädd för det. Tvärtom. Det skulle vara orimligt för din klient att ha ett svårt problem som de inte kan hantera.

Svåra saker kan vara till exempel missbruksproblem, psykiska problem, att klara av vardagen, svårigheter i sociala relationer, användningen av pengar eller personlig hygien.

Förmågarens struktur vägleder respondenten att svara på dessa frågor, vilket gör det lättare för medarbetaren att tillsammans med sin klient börja behandla dessa frågor.

Låt oss nu gå igenom några saker som bör beaktas när vi börjar prata om svåra frågor.

Förebyggande. Om du redan har en förutbestämd uppfattning om din kunds svåra problem, kan du redan på förhand kartlägga de tjänster som ni gemensamt kan börja tänka på när ni löser utmaningen.

Du kan också fråga din klient om hen har en vårdrelation eller kundrelation med andra myndigheter eller enheter och be om hens tillstånd att vara i kontakt med dem. Det lönar sig att utnyttja nätverk.

Atmosfär. Var ärlig, alla är nervösa. En person som inspirerar till förtroende är empatisk, försöker genuint förstå, dömer inte och är lätt att närma sig.

Samspelet ska vara genuint och flexibelt. Och många gånger skapar en varm humor som passar situationen en bra atmosfär.

Förtroende. Att lyssna och bli hörd kan vara mer meningsfullt än att presentera och prata om direkta lösningar. Medarbetarens närvaro, en positiv attityd och förmågan att lyssna hjälper till att bygga samarbete och förtroende.

Det är viktigt att en person har någon som hen på ett tryggt sätt kan hantera även smärtsamma problem med och vet att det inte kommer att bli några konsekvenser.

En lugn atmosfär och närvaro bygger förtroende.

Att ta upp problemen och verifiera fakta. "Har jag förstått dig rätt...?" Om du börjar så här kan du specificera svåra och förvirrande detaljer och korrigera eventuella missförstånd.

Det är bra att tala och fråga artigt och direkt och därmed undvika tvetydighet och missförstånd.

Diskussion. Fundera tillsammans ut idéer för hur man kan gå vidare i en svår situation. Kunden kanske redan har övervägt lösningar, som hen bara inte har börjat genomföra. Genom att prata tillsammans kan ni också hitta de lösningar som är genomförbara och realistiska i kundens situation.

Det behöver inte blir klart genast. En person kan känna lättnad redan över att någon känner till och delar hens problem.

Sammanfatta och kom överens om vägen framåt, inklusive uppföljning. Om ni kommer överens om en konstruktiv lösning på situationen, gör om möjligt upp en skriftlig plan med mål och kom också överens om en eventuell ansvarsfördelning.

Kom också överens om fortsättningen: när ska ni komma tillbaka till frågan, hur ska man se om målen uppnåddes och hur ska man gå vidare i händelse av problem? Inte alla problem kan lösas direkt, och det är inte heller nödvändigt. Det viktigaste är att komma överens om hur man ska gå vidare.

Avsluta situationen noggrant. Bekräfta ännu i slutet av ert möte att ni förstått saker på samma sätt och att alla problem tagits upp.

Kontrollera din klients känslomässiga tillstånd och kom slutligen ihåg att tacka hen för den konstruktiva diskussionen.

Svåra klientsituationer belastar också medarbetaren.

Efter mötet, kontrollera också ditt eget känslomässiga tillstånd. Om möjligt, prata med din medarbetare eller arbetsgemenskap.

Om detta inte hjälper, tveka inte att söka hjälp utifrån och prata om saken. Detta kommer att säkerställa ditt välbefinnande i arbetet.