

VÆRKTØJ:

Samtaler mellem to eller få

Hvordan får du den gode samtale med en enkel eller få?

Hvorfor – hvad skal du opnå?

Det direkte møde med én person er det bedste udgangspunkt for en god og nærværende samtale, hvor I kan være på lige fod. Du har rig mulighed for at lytte og forstå de oplevelser, som den anden deler med dig. Gennem dialogen opbygger I en gensidig tillid, som gør, at I kan komme langt omkring og ind i vanskelige og vigtige temaer. Det handler om empati.

Mange af de personer, som du kommer til at tale med, bærer på en smerte, fordi de ufrivilligt er endt i en bestemt livssituation. Det skal du være ydmyg overfor men også stole på, at det for rigtig mange vil føles som en anerkendelse at dele deres historie. Man kan sige, at der sker en bemyndigelse.

Hver eneste samtale giver dig perspektiver på den problemstilling, du arbejder med. Og de mange perspektiver er dit datamateriale, som du skal analysere og finde temaer og mønstre i. Herved går du fra den individuelle oplevelse til noget, der er større og har fællestræk for flere. Analysen sker bl.a. i fælles tolkninger, hvor du samler nogle af dem, du har talt med, og sammen kvalificerer I indsigterne.

Hvornår i processen?

Samtalerne mellem to eller få er en del af processen hele vejen igennem, om end de fortrinsvis foregår, mens I går rundt i problemet. Umiddelbart efter, at du har fået kontakt til en samtalepartner, skal du lave en aftale. Det er vigtigt, at den anden kan mærke, at du vil det. Du skal ikke vente, til du har en hel gruppe og kan lave samtalerne inden for samme periode. Hver eneste samtale er et bidrag til at kvalificere den næste du skal have, så det er bare at gå i gang.

Hvem skal med?

Samtalen sker typisk med en enkelt borger eller fagprofessionel, og - i tilfælde hvor det giver mening - med en borger og måske en pårørende eller med to kolleger fra samme arbejdsplads. Der kan være én borgerdesigner eller to, hvor den ene stiller spørgsmål, mens den anden noterer.

I kan også tage flere afsted og gennemføre mange samtaler på samme dag, f.eks. med medarbejdere på en arbejdsplads eller beboere på et plejehjem og på den måde få mange data på en gang. Vi kalder det en sværm. Det er endvidere en mulighed, hvis der kun er kort tid til processen at instruere andre i at gennemføre samtalerne. Det samme kan du gøre, hvis der i et projekt er brug for perspektiver fra særligt sårbare personer, som f.eks. meget syge. De, der er tæt på, kan være bedre til samtalerne.

Hvad skal der ske?

Der er altid et før, under og efter. Før samtalen indgår I aftalen og bliver enige om, hvor det er bedst at mødes. Fagprofessionelle kan ofte bedre finde tid til det, hvis du tager ud til dem på deres arbejdsplads, og er det borgere, du skal snakke med, kan det med fordel ske på et neutralt sted, eksempelvis på en cafe, biblioteket eller lignende.

Som indledning til samtalen, er det dig, der sætter rammen og fortæller om dit projekt. Det er vigtigt, at du fortæller, hvordan og til hvad samtalen bliver brugt. Som udgangspunkt bliver datamaterialet fra samtalerne anonymiseret, men vær opmærksom på, at nogle personer gerne vil have deres navn med.

Undervejs skal du lede efter det, du ikke allerede ved, og lade din nysgerrighed være styrende. Du skal se problemstillingen i lyset af det levede liv og det er ikke "forløbet" eller kontakten med systemet, du skal interessere dig for, men hele livet. Et nyttigt greb er at tænke både-og, for der er altid en anden side af medaljen. I samtaler med borgere og pårørende betyder det f.eks. at se borgeren som både rask og med styrker - og sårbar og svag på grund af en særlig situation. I samtaler med professionelle kan både-og betyde at se den professionelle som én med en særlig faglighed og én, der må praktisere sin faglighed under nogle bestemte betingelser.

Skriv ned undervejs, og helst i en notesbog, for computeren kan skabe distance mellem jer. Husk særligt at notere citater – eller brug din telefon til at få citatet på film. Det har en særlig kraft og kan bruges senere i processen, hvis du har lov til det. I kan også sammen tegne det forløb, som din samtalepartner fortæller om. På tegningen kan I f.eks. markere de svære og de gode tidspunkter.

Du afslutter samtalen, hvis din samtalepartner har behov for at stoppe. Ellers afslutter du selv samtalen, når I har været omkring de emner, du var nysgerrig på. Så siger du tak for bidraget og spørger, hvem du ellers skal tale med for at blive klogere på problemstillingen. Og sidst men ikke mindst aftaler I, hvordan du vil følge op på samtalen, f.eks. ved at sende viden om projektets videre forløb tilbage til din samtalepartner.

Efter samtalen bearbejder du dine data i skabelonen, og det næste skridt er den fælles tolkning.

VÆRKTØJ:

Samtaler mellem to eller få

Hvordan får du den gode samtale med en enkel eller få?

Hvordan bliver samtalen god?

Når du hviler i ligeværdigheden og lytter til den anden på trods af, at det er dig, der sætter rammen, bliver samtalen god. Du er ikke en interviewer men den ligeværdige og interesserede samtalepartner, der giver plads til det, der dukker op undervejs.

Hvilke udfordringer kan der opstå?

Samtalen kan få en uheldig karakter, hvis du kommer til at forklare, forsvare eller så tvivl om de oplevelser du bliver fortalt om. Det er også uheldigt, hvis ikke du formår at være i de stemninger, der kan opstå undervejs. Hvis ikke du kan mestre selv at blive berørt, eller at den anden bliver berørt.

Tilhørende materialer og skabeloner:

- [Drejebog til samtaler mellem to eller få](#)
- [Eks. på drejebog til samtaler mellem to eller få](#)
- [Drejebog til samtaler i sværm mellem to eller få](#)
- [Eks. på drejebog til samtaler i sværm beboere](#)
- [Eks. på drejebog til samtaler i sværm medarbejdere](#)
- [Skabelon til borgerrejse](#)
- [Eks. skitse på borgerrejse](#)
- [Eks. på præsentation af borgerejse](#)
- [Inspiration til gode spørgsmål](#)