

# Samtaletekniske redskaber



## Nøgleord

Som professionel samtalepartner for den ledige er det vigtigt, at du bevarer din nysgerrighed. Også selv om du måske har gennemført rigtig mange samtaler og synes, at du kender de ledige og løsningsmulighederne ud og ind.

En måde at bevare sin nysgerrighed på handler om at være opmærksom på nøgleord.

Nøgleord er ord og sætninger, som stikker op i den lediges bidrag til samtalen, og som virker til at betyde noget særligt for den ledige. Ordene er en slags nøgler til at forstå logikken i den lediges argumentation og tankerække.

Tag fx sætningen: "Det er bare vigtigt, at det ikke ender galt, som sidste gang jeg var i praktik".

"Ikke ender galt" kan være nøgleord, som du kan beslutte dig for at spørge ind til for at høre mere om. Måske gemmer der sig noget vigtigt for den ledige bag ordene – måske gør der ikke.

Du kan undersøge det ved at spørge. Sig fx: "Ikke ender galt, siger du ... Hvad skal vi være opmærksomme på i den forbindelse?"



## Åbne spørgsmål

Hvis du vil udforske meningen med den lediges nøgleord, eller hvis du vil invitere ham eller hende med ind i samtalen, kan du bruge åbne spørgsmål.

Med åbne spørgsmål viser du din nysgerrighed og åbner op for den lediges aktive deltagelse og perspektiv.

Åbne spørgsmål er spørgsmål, der typisk ikke kan besvares med et kort svar. Her er nogle eksempler:

- Hvilke virksomheder og jobmuligheder kender du til i området, hvor du bor?
- Hvad vil du gerne tale om i dag?
- Hvordan ser du selv dine muligheder?
- Hvad lærte du af dit sidste job?

*Fortsættes næste side*

# Samtaletekniske redskaber - *fortsat*

## Plus- og minuslister

Nogle ledige oplever ambivalens i forhold til at komme i job.

En kunne fx tænke, at det ville være rart at blive fri for systemet og få en bedre økonomi – men på den anden side fungerer det nu også meget godt på kontanthjælp. Og en anden kunne tænke, at det kunne være fedt at komme tilbage i den gamle branche – men på den anden side er der også nogle fordele ved at få noget mere uddannelse.

At være ambivalent betyder at være motiveret i flere retninger på en gang. Med en plus- og minusliste kan du sammen med den ledige skabe overblik og sætte retning.

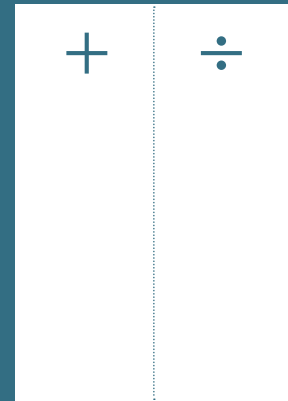
Gå til værks på denne måde:

### 1. Sæt rammen

Sig fx: "Jeg hører noget lidt på den ene side og lidt på den anden side i det, du siger. Vil du være med til, at vi ser lidt nærmere på det ved at prøve at liste op, hvad der taler for og imod?"

### 2. Lav fælles liste

Tag et stykke papir og del det op i to ved at slå en streg ned gennem midten. Over den ene kolonne skriver du PLUS og over den anden MINUS.



### 3. Undersøg med åbne spørgsmål og skab visuelt overblik

Tilstræb, at den ledige taler, mens du spørger og skriver ned. Anvend nøgleord og åbne spørgsmål. Du bør også selv byde ind med forslag til fordele og ulemper, fx: "Kunne det også være en fordel, at ...?"

### 4. Konkluder og sæt fælles retning

Overblikket skulle gerne sætte jer i stand til i fællesskab at sætte retning på jeres videre samarbejde.

## Skalaspørgsmål

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Som en væsentlig del af den jobrettede samtale skal du afklare den lediges motivation.

Nysgerrighed er kodeordet, og du kan fx gå konkret til værks med skalaspørgsmål. Tag evt. udgangspunkt i det forberedelsesskema, som er en del af dialog- og afklaringsværktøjet, og som den ledige har udfyldt via jobnet.dk inden sin første samtale.

Der er to vigtige aspekter af motivationen, som du skal undersøge:

1. Hvor vigtigt er det ifølge den lediges egen opfattelse at komme i job?
2. I hvor høj grad tror den ledige på, at det kan lade sig gøre at komme i job?

Får du afklaret den lediges grad af tro og opfattelse af vigtighed, så får du også et billede af, hvordan du bedst kan

hjælpe. Skal du fx styrke troen, fordi selvtilliden er lav? Eller skal du styrke den lediges opfattelse af vigtighed, fx ved sammen at få sat ord på fordele ved at komme i job?

Sådan kan du gribe det an:

### 1. Forklar skalaen

Sig fx: Jeg kunne tænke mig at vide, hvor vigtigt det er for dig at komme i job. Hvis du skulle sætte et tal på fra 1 til 10, hvor 10 er meget vigtigt og 1 er slet ikke vigtigt, hvilket tal vil du så sætte på?

### 2. Undersøg betydningen

Det vigtigste er faktisk ikke tallet – det er, at du undersøger, hvad der ligger bag: Her kan du stille spørgsmål som "Ok, 4 siger du, hvad gør, at du alligevel kommer op på en 4'er?".

### 3. Undersøg først, hvad der virker

Det er vigtigt at starte med at spørge nedad, altså undersøge, hvad der trods alt bringer den ledige op på en 4'er, frem for at spørge opad og undersøge, hvorfor valget ikke faldt på en 7'er.

Når du spørger nedad, får du den ledige til selv at udtrykke gode grunde til at komme i job, og det styrker motivationen. Herefter kan du arbejde på at opbygge vigtigheden ved at undersøge sammen med borgeren, om der kunne være andre fordele ved at komme i job.

Punkterne herover handler om at undersøge den lediges opfattelse af vigtighed. Du kan anvende samme teknik til at undersøge graden af tro.

Spørg fx: Hvor meget tror du på, at din jobsøgningstrategi vil lykkes? Hvis du skulle sætte et tal på fra 1 til 10, hvilket tal vil du så sætte på? Og fortsæt så som ovenfor beskrevet med at undersøge, hvad der kunne styrke borgerens tro på projektet.

*Fortsættes næste side*

# Samtaletekniske redskaber - *fortsat*



## SMART-mål

En måde at skabe klare mål for den ledige er at bruge SMART-mål. Det er mål, som er:

- Specifikke
- Målbare
- Accepterede
- Realistiske
- Tidsbundne.

SMART-mål er oplagte til at inddrage og plante ejerskab hos den ledige. For målene skal både være Accepterede og Realistiske set fra den lediges synspunkt.

SMART-mål er samtidig Specifikke. Det betyder, at både du og den ledige skal være klar over, hvad der skal opnås. Målene skal også være Målbare, så I kan se, om de er nået. Endelig er de Tidsbundne, dvs. at der er en deadline, fx i forhold til at søge én eller flere stillinger uopfordret.

Den præcise anvendelse af SMART-mål i din samtale med en ledig afhænger af de konkrete behov, som du og den ledige når frem til.

Du kan fx bruge SMART-mål til at skabe progression i jobsøgningen: Den ledige skal sende tre uopfordrede ansøgninger inden for de næste otte dage. Eller du kan anvende målene til at måle progression på fx motivation, faglige kompetencer eller mødestabilitet. Et SMART-mål kan fx være, at den ledige møder til tiden i sin praktik i 14 dage i træk.

Hvis du sammen med den ledige vil afprøve, om jeres mål er SMART, kan du teste det med disse spørgsmål:

- Hvad vil vi opnå? Eller: Hvad forstår vi ved målet (er målet specifikt)?
- Hvordan kan vi se, at vi har nået vores mål (er målet målbart)?
- Giver målet mening for den ledige, og kan den ledige se, hvad han eller hun skal gøre (er målet accepteret)?
- Tror den ledige på, at målet kan nås inden for den aftalte periode (er målet realistisk)?
- Har vi et præcist tidspunkt, hvor målet skal være nået (er målet tidsbundet)?

## ABC-jobplanen

En helt afgørende del af den jobrettede samtale er, at virksomhedernes efterspørgsel på arbejdskraft allerede fra første samtale regnes med, når vejen til målet om varig beskæftigelse planlægges.

Ledige, der søger ensidigt efter drømmejobbet, uanset om netop det job aktuelt er realistisk at få, har kurs mod nederlag og forlænget ledighed.

Derfor kan du allerede ved den første samtale introducere værktøjet ABC-jobplan, som hjælper den ledige til at søge mere, bredere og bedre. Værktøjet udvider jobsøgningsstrategien fra én til tre planer:

### • Plan A: Drømmejobbet

Som udgangspunkt vil alle ledige fokusere på at søge drømmejobbet – dvs. det job, der matcher den lediges ønsker og kompetencer. Hvis det stemmer overens med arbejdsmarkedets efterspørgsel, bør planen forblive første prioritet.

### • Plan B: Det gode og acceptable job

Hvis den ledige ikke efter en fastsat periode har haft held med at finde drømmejobbet, må fokus rettes mod plan B:

Det gode og acceptable job, som den ledige måske ikke drømmer om, men dog kan se sig selv i, har kompetencer til at varetage, og som efterspørges på arbejdsmarkedet.

### • Plan C: Smør på brødet

Hvis plan A og B glipper, er der i en periode måske kun udsigt til plan C: Jobbet, som den ledige måske ikke eftertragter, men som dog giver smør på brødet.

Med afsæt i ABC-jobplanen kan du undervejs i samtaleforløbet motivere den ledige til at udvide sin opfattelse af, hvad et godt job er, så jobsøgningen kan tilpasses strategisk over tid. Få fx sat fingeren på, hvad der kan give arbejdsglæde, og hjælp på den baggrund den ledige til at få øje på ellers usete job at gå efter.

ABC-jobplanen kan være jeres følgesvend i samtalerne på tværs af praktikforløb, løntilskud, revalidering, uddannelse og så videre, hvor I afdækker den lediges potentialer for at opbygge nye kompetencer til job. Planen vil dermed også være et værktøj for dig til at sikre progression i kontaktføreløbet.

Marselisborg - Center for Udvikling, Kompetence & Viden står bag ABC-jobplanen. Find link på [star.dk/jobrettetsamtale](http://star.dk/jobrettetsamtale)



# Samtaletekniske redskaber - *fortsat*



## Udfordrende samtaler

Nogle samtaler kan være udfordrende. Måske virker den ledige diskussionslysten og vrede – eller tavs og passiv. Nogle er fulde af modstand og giver systemet eller andre skylden for deres situation. Eller måske har den ledige ikke forstået eller ønsket at følge op på de aftaler, I har indgået.

Det er forskelligt, hvad vi opfatter som vanskeligt, og det er forskelligt, hvordan vi reagerer på modstand. I den jobrettede samtale er det vigtigt, at du bevarer din nysgerrighed, neutralitet og undersøgende tilgang – også når den ledige er frustreret.

Her er tre greb, som du kan bruge, når du oplever, at der er behov for at bringe samtalen videre uden at optrappe en konflikt.

### 1. Reflektér modstanden

Ved at reflektere eller spejle det, du hører, viser du, at du lytter til personen og tager det, hun eller han siger, alvorligt. Det er vigtigt, at du virker neutral. Et par eksempler:

Den ledige: "I bliver ved med at presse mig. Kan du ikke forstå, at jeg har for ondt til at arbejde?" Jobkonsulenten: "Det lyder, som om den plan, vi har forsøgt at lægge for dig, ikke fungerer."

Den ledige: "Du skal ikke blande dig i mine ting." Jobkonsulenten: "Du synes, jeg blander mig i ting, som ikke er relevante her."

### 2. Understreg den lediges frie valg

Modstand kan være et udtryk for, at den ledige oplever, at hans eller hendes frihed er under pres. Derfor kan det virke godt at understrege den lediges ret til selv at træffe beslutninger i sit liv inden for visse rammer. Her er par eksempler fra jobcentret:

Den ledige: "Du skal ikke blande dig i, at jeg drikker." Jobkonsulenten: "Det er naturligvis dig, der bestemmer i dit liv."

Den ledige: "De her regler er fjollede, og de begrænser mig alt for meget!" Jobkonsulenten: "Det er naturligvis dit frie valg. Hvis du vælger ikke at følge reglerne, har det nogle konsekvenser, som jeg gerne lige vil sikre mig, at du kender til."

### 3. Spørg ind til ønsket eller behovet bag problemet

Som udgangspunkt gemmer der sig et positivt ønske eller et uopfyldt behov bag et negativt udsagn. Det er din opgave at finde ud af, hvad det kan være.

Her kan du bruge åbne spørgsmål, når du husker at spørge til ønsket eller behovet bag problemet - ikke til selve problemet. Fx:

Den ledige: "Det er jo spild af tid at komme her!" Jobkonsulenten: "Hvis det skulle være en god oplevelse, hvad skulle du så have med herfra?"

Den ledige: "Jeg gider ikke ud i flere meningsløse praktikker!" Jobkonsulenten: "Hvad skulle være anderledes denne gang, hvis det skulle være værd at bruge tid på?"

**Brug gerne de tre greb i kombination med hinanden, så du i et sammenhængende svar først reflekterer modstanden, så understreger den lediges frie valg og til sidst spørger åbent til de uopfyldte behov eller ønsker bag problemet.**

# Samtaletekniske redskaber - *fortsat*



## Delmål og små skridt

Hav som ambition at formulere overskuelige, realistiske og attraktive mål sammen med den ledige. Ledige er forskellige, så den ambition vil munde ud i meget forskellige mål fra person til person.

Hvis målene bliver for store, vil det typisk øge frygten for fiasko. Mindre mål giver kortere vej til succes og en oplevelse af, at man evner at efterstræbe målet. Det øger motivationen.

Hvis I fx formulerer et mål om, at den ledige skal i gang med at søge væsentligt mere og bredere, så kan det måske virke som en uoverkommelig mundfuld. Men så kan I bryde det op i følgende delmål:

- Du skriver én uopfordret ansøgning som det første. Gerne allerede i dag, når du kommer hjem.
- Du ringer til de tre personer i dit netværk, som vi har talt om i dag. Gerne mandag eller tirsdag i næste uge.
- I næste uge tager du ét møde med et vikarbureau.
- Du besøger i løbet af de næste to uger to mindre håndværksvirksomheder.

For nogle ledige kan det være en stor hjælp, at I på den måde får lagt en dag-til-dag-beskrivelse af, hvad der skal ske. Det er en god og enkel måde for den ledige at få aftaler i stand med sig selv, som angiver en ligetil vej til målet via delmål.

Tal med den ledige om at bruge delmålene i opfølgningen i jobloggen. Det hjælper til at tydeliggøre, at hver enkelt handling er at tage ansvar. Igen: det øger motivationen.

Tilsvarende kan du gøre målet om at komme i job mere overskueligt ved at visualisere de forskellige mindre skridt, der skal tages af den ledige, for at det bliver muligt.

I kan fx tegne en trappestige, hvor jobmålet står for enden, og hvor de mindre skridt, der skal tages undervejs, står på de forskellige trin. Fx:

- Kom i gang med rygtræning.
- Få en LinkedIn-profil.
- Lav overblik over relevante virksomheder i en radius af 60 km fra din bopæl.