

Artikel 3: Den vanskelige samtale.

Vanskelige samtaler er de samtaler, vi helst undgår eller udsætter, fordi vi skal tage fat på emner på en måde, der kan opleves som ubehagelige for modtageren eller afsenderen eller begge på en gang.

Det kan være emner som knytter sig til elevens fremtoning og adfærd, sociale relationer, omgangstone, faglighed, hygiejne mv. Uanset emne handler den vanskelige praktiksamtale om at lægge problemstillinger på bordet, så eleven forstår, at der er behov for ændringer af en given adfærd og indgår en aftale om at foretage disse ændringer.

Som vejleder må du kunne føre alle former for samtale også den vanskelige, og de fleste vejledere oplever fra tid til anden sådanne vanskelige vejledningssamtaler.

Det, der gør situationen og dermed samtalen vanskelig er, at du som praktikvejleder dels må påtale noget, som du ved kan være svært for eleven at modtage, dels at du ikke kender elevens reaktion på din meddelelse. Samtalens forløb er ikke forudsigeligt og det kan skabe en følelse af usikkerhed og ubehag forud for samtalen. Måske har du som vejleder allerede haft vanskelige samtaler, hvor du har oplevet at eleven reagerer aggressivt eller bliver ked af det og måske har du også oplevet, at du selv har svært ved at reagere hensigtsmæssigt i situationen.

Forud for den vanskelige samtale er det derfor vigtigt at forberede sig grundigt. Dels ved at sørge for, at du kan tale uforstyrret med eleven, dels ved at afsætte rigelig tid til samtalen og endelig ved at forberede hvordan du kort, forståeligt og med konkrete eksempler kan fremlægge sagens kerne for eleven.

Manual:

Der er forskellige metoder og redskaber, der kan være en hjælp til at gennemføre den vanskelige samtale. Det er ikke sikkert, at disse i sig selv får dig til at føle, at det bliver lettere at føre den vanskelige samtale, men de kan være med til at sikre, at samtalen bliver ført professionelt, og at du opnår det ønskede resultat med samtalen.

Den vanskelige samtale kan opdeles i 3 trin:

1. Praktikvejlederen afklarer og formulerer målet med samtalen og forbereder samtalen
2. Praktikvejlederen afholder samtale med eleven
3. Praktikvejlederen sikrer fælles aftale om det videre forløb

Ad 1: Praktikvejlederen afklarer og formulerer målet med samtalen og forbereder samtalen

Formuler præcist for dig selv, hvad du ønsker ændret.

Forklar for dig selv, hvad problemet helt præcist er og øv dig i at beskrive det for eleven.

Forklar for dig selv, hvorfor det er et problem.

- Vær forberedt på at eleven vil forklare og/eller forsvare sig. Forestil dig elevens forklaring og øv hvad du vil svare eleven og især hvordan du vil fastholde at situationen kræver en forandring hos eleven.
- Undlad at gå ind i en diskussion af elevens egen forklaring.
- Hvis du oplever at eleven bliver vred eller ked af det, bør du overveje at have en person i nærheden, som tager kontakt til ham/hende umiddelbart efter samtalen.
- Du kan ikke både være den dømmende og den omsorgsgivende.
- Afslutningen på din forberedelse, er at afgøre om du vil gennemføre samtalen.
 - Om din oplevelse af behovet for samtalen stadig er lige så stærk som den var da du besluttede dig i første omgang.

Ad 2: Praktikvejlederen afholder samtale med eleven

Præsentation af situation og problem

- Indled samtalen med at gøre det klart for eleven, at du betragter samtalen som alvorlig.
- Fremlæg problemet, som du ser det.
- Pointer at det er elevens adfærd dvs sagen du forholder dig til, ikke personen.
- Fremlæg problemet neutralt og sagligt. Undgå at skælde ud eller bebrejde. Jo flere gange du har øvet dig på dine

formuleringer før samtalen, jo lettere vil det være for dig at fremstå neutral.

- Lad eleven forklare sig.
- Fortæl eleven at du har hørt forklaringen og accepter elevens egen oplevelse.

Fokus på løsning:

- Meddel eleven hvad du forventer ændret
- Hold fokus på fremtiden og undgå at bruge tid på evt. forklaringer/undskyldninger
- Beskriv detaljeret, hvad det er for en forandring du ønsker.
 - Beskriv i detalje, hvordan den forandring i praksis vil se ud for eleven.
 - Fortæl hvornår du forventer at ændringen træder i kraft.
- Slut af med at spørge eleven om, han/hun forstår hvad det er vedkommende skal ændre.
- Bed eleven forklare hvordan han/hun forstår det du siger og det du forventer.
- Spørg eleven om:
 - Hvad han/hun mener der skal til for at ændringen kan finde sted.
 - Hvordan han/hun gerne vil have at der arbejdes fremad mod at ændringen finder sted.
- Spørg eleven, om eleven har brug for støtte og hjælp til at skabe den ønskede forandring.
- Afklar hvad den eventuelle støtte består i, aftal hvordan den støtte og hjælp kan gives.

Ad 3: Aftale

Formuler i fællesskab med eleven de aftaler I indgår, og hvordan I gensidigt er forpligtet på at arbejde for en forandring til det bedre. Aftal i fællesskab hvordan eleven fremover gerne vil have tilbagemelding i forhold til aftalens indhold fra dig.

Der findes meget litteratur vedrørende den vanskelige samtale. Du får her nogle links og bogtitler.

Hvordan man mentalt kan forberede sig på den vanskelige samtale.

1. Sæt dig ned og overvej hvad det er du frygter ved samtalen?

- a. Er du bange for at du ikke vil kunne fremføre dit synspunkt, med rolig og fast stemme?
 - b. At eleven bliver vred og går.
 - c. At du ikke ved, hvordan du skal reagere hvis eleven bliver vred og går. At du er usikker på hvordan dine kollegaer vil reagere hvis dette skete?
 - d. At du ikke ved, hvordan du skal reagere hvis eleven bliver ked af det og går.
 - i. At du er usikker på hvordan dine kollegaer vil reagere hvis dette skete?
2. Tænk tilbage på eventuelt lignende samtaler du har skullet gennemføre, hvordan gik det?
 - i. Under samtalen
 - ii. Efter samtalen
 3. Vend dine overvejelser med en kollega. Det eneste du ikke må gøre, er at starte noget du selv er usikker på.
 4. Øv dig i forskellige måder at meddele følgende budskab til en elev:
 - Du vil tale med eleven om noget vanskeligt.
 - Beskrivelse af den vanskelige problemstilling
 - Den nødvendige forandring