

Samtaleteknik

I Netwerks lærervejledning kan du læse om forberedelse, refleksioner og tilgange til den første indledende samtale med en elev. Dette dokument er et supplement til lærervejledningen, og giver dig nogle konkrete samtaletekniske redskaber og spørgsmål, som du kan bruge i samtalen med en elev.

Kontaktmåder

Når rammerne for samtalen er på plads, er du parat til at tage kontakt til den elev, som du er bekymret for. Vær diskret, så andre elever ikke bliver klar over, at du har henvendt dig. Sørg for, at I kommer på tomandshånd. Vær varsom. Tag udgangspunkt i dine bekymringer og det, du har set, og spørg eleven, om det har noget på sig.

Forslag til spørgsmål

- "Jeg synes at have lagt mærke til, at du [indsæt din bekymring, fx tit vælger at arbejde alene, når der er lagt op til gruppearbejde/ tit spiser frokost her på klassen, når de andre går i kantinen] – har det noget på sig?"
- "Jeg har tænkt på dig på det sidste – hvordan har du det egentlig?"
- "Det har gjort mig bekymret at se, at du [indsæt din bekymring, fx tit ser lidt trist ud/ tit går rundt alene i frikvartererne] – er det noget, du har lyst til at tale om?"

Husk at undgå 'altid', 'aldrig' og 'hvorfor', men tilføj gerne et 'lidt'. Det kan komme til at lyde anklagende, hvis man kommer til at sige: "Jeg har lagt mærke til, at du altid arbejder alene, når der er gruppearbejde – hvorfor gør du det?" Den første kontakt skal både vise eleven, at du er interesseret, at du er bekymret og at han eller hun kan have tillid til dig. Det er vigtigt at give eleven mulighed for en værdig vej ud af samtalen, så hvis du tilføjer et 'lidt' – fx, "du ser tit lidt trist ud", giver det eleven mulighed for at (bort)forklare uden at miste værdighed. Du tager således noget af ansvaret på dig i forhold til, at du kunne have taget fejl i det, du synes at have set.

At forstå og blive forstået

Hvis den første kontakt ender ud i en samtale, er du medansvarlig for, at eleven bliver forstået. For at sikre, at du har forstået eleven, kan du benytte gentagelser, hvor du bruger de ord, eleven bruger. Når du på den måde spejler eleven, giver det eleven mulighed for at se sig selv udefra og dermed mulighed for selvindsigt.

Eksempler på gentagelser

- Eleven: "Jeg kan ikke lide min klasse, jeg er helt usynlig for de andre."
- Læreren: "Du er usynlig? Kan du sætte nogle flere ord på det?"
- Eleven: "Når jeg kommer om morgenen, er der ingen, der siger hej. Jeg tror ikke, at de ser mig."
- Læreren: "De hilser ikke på dig, og det får dig til at tænke på, om de overhovedet har set dig?"
- Eleven: "Nej altså, ikke på den måde – de kan nok godt se mig, men ikke sådan, at de rigtig lægger mærke til mig, og hvem jeg er."

Ved at blive ved med at spørge ind til det, eleven fortæller, kan du sikre dig, at du ikke konkluderer på tolkninger og formodninger om, hvad eleven forsøger at sige. Det kan lede til forhastede konklusioner.

Eksempler på forhastede konklusioner

- Eleven: "Jeg kan ikke lide gruppearbejde."
- Læreren: "Nej, ok, er det, fordi du synes, at det er ubehageligt at skulle danne grupperne?"
- Eleven: "Nej, jeg synes, at det går for langsomt, de andre er ikke seriøse omkring det, og jeg arbejder hurtigere alene."

Opsummeringer

Opsummeringer er lytterens værktøj til at sikre sig, at man har forstået det sagte. Opsummeringer kan også bruges, hvis du føler, at samtalen er gået i stå eller kører i ring. Ved at opsummere kan du også få eleven til klarere at forstå sin egen situation eller måske få nye perspektiver på situationen.

Forslag til opsummeringer

- "Det, jeg hører dig sige, er ..."
- "Er det rigtigt forstået, at ..."
- "Vi har nu været omkring de her emner, og der, hvor vi står nu, er ..."

Nyttige og unyttige spørgsmål

Det er vigtigt at stille spørgsmål, som får eleven til at fortælle, og her skal du overveje, hvilken type spørgsmål, du stiller.

Nyttige spørgsmål:

- Er åbende (hv-spørgsmål som hvem, hvad, hvornår er gode).
- Er korte.
- Skaber klarhed (er undersøgende).
- Inviterer til, at eleven fortæller mere (undgå provokerende spørgsmål).
- Uddyber dele af samtalen, du ikke forstår.

Forslag til nyttige spørgsmål

- "Hvad skete der, efter vi talte sammen sidst?"
- "Jeg vil gerne forstå, prøv at fortælle mig ..."
- "Hvordan oplever du ...?"
- "Prøv at uddybe det, du sagde om ..."
-

Unyttige spørgsmål:

- Er lukkende (lægger op til, at eleven svarer ja eller nej – hvilket undtagelsesvist kan bruges, når du tjekker, at du har forstået noget rigtigt).
- Er anklagende (indeholder ord som hvorfor, altid og aldrig).
- Har indbyggede svarmuligheder, fordi du mener at kende svaret.
- Indeholder flere spørgsmål i ét.
- Er vurderende.

Eksempler på unyttige spørgsmål

- Anklagende spørgsmål: "Hvorfor rækker du aldrig hånden op i timerne?"
Spørg i stedet: "Jeg har lagt mærke til, at du ikke rækker hånden op i mine timer, vil du prøve at fortælle lidt om, hvad der forhindrer dig i at række hånden op?"
- Indbyggede svarmuligheder: "Hvordan har du det i dit makkerskab? – Går det godt, eller får I ikke rigtig løst opgaverne i forhold til hinanden?"
Spørg i stedet: "Hvordan har du det i dit makkerskab?"
- Flere spørgsmål i ét: "Hvordan går det derhjemme? Har du nogen søskende? Kan du tale med dine forældre?"
Spørg i stedet: "Hvordan går det derhjemme?"
- Vurderende spørgsmål: "Mon ikke du overdriver?"
Spørg i stedet: "Hvordan kan det være, at du har det sådan?"

Undtagelserne

En elev, som har følt sig ensom i længere tid, kan være tilbøjelig til at svare "det ved jeg ikke" på nærmest alt, du spørger om. Er det tilfældet, kan lukkede ja/nej-spørgsmål gøre det lettere for eleven at give konkrete svar.

Eksempler undtagelsesspørgsmål

- "Har du det godt på holdet?"
- "Er det svært for dig, det her?"
- "Kunne du tænke dig, at det var anderledes?"
-

En anden undtagelse er, hvis eleven efter et stykke tid inde i samtalen stadig ikke har fået sat ord på det, der er problematisk. Her kan du undtagelsesvist lytte til dine formodninger og fremlægge dem for eleven, frem for at blive ved med at spørge åbent.

Du kan nænsomt foreslå eleven nogle ord, der kan sættes på følelserne. Når du foreslår noget, er det godt at moderere det, du siger. Ord som "måske", "nogle gange", "indimellem" og "lidt" kan bløde et forslag op og gøre det lettere for eleven at forholde sig til. Fx "Hvis jeg havde det, som du beskriver, at du har det, tror jeg måske, at jeg ville føle mig *lidt* ensom".

Samtalens faser

Når du tager kontakt til en elev, som du er bekymret for, vil den første indledende samtale ofte ikke vare mere end 10 minutter, da det handler om at afklare, om der er grund til at være bekymret for eleven, og hvem du i så fald kan hjælpe eleven videre til. I sjældne tilfælde tager samtalen længere tid. Det kan være, at eleven har fået en særlig tillid til dig som lærer, og hvis du har mod på det, tager du en længere samtale med eleven. I de længere samtaler, vil der typisk være tre faser. Nedenfor kan du se eksempler på spørgsmål i de tre faser.

1. fase: Problemet afdækkes
2. fase: Problemet perspektiveres
3. fase: Der laves en fremadrettet plan

Fase 1

I første fase skal du have afdækket, hvordan eleven har det, om dine bekymringer var begrundet, og du skal have eleven til at sætte nogle ord på sine tanker og følelser. Her skal du bruge de åbne og undersøgende spørgsmål, som blev beskrevet tidligere.

Eksempler på spørgsmål i fase 1 (afdækningsfasen)

- "Hvordan har du det derhjemme?"
- "Hvor længe har du haft det sådan?"
- "Hvornår er det værst?"
- "Hvad gør du for at føle dig mindre ensom?"
- "Kunne du tænke dig, at det var anderledes?"
-

Fase 2

I anden fase skal du have eleven til at sætte ord på, hvordan han eller hun godt kunne tænke sig, at situationen var. Her kan du undersøge, hvad den ideelle situation ville være, og hvilken situation, der er realistisk. I denne fase ansues problemet fra flere vinkler, så det kan perspektiveres.

Eksempler på spørgsmål i fase 2 (perspektiveringsfasen)

- "Hvordan så det ud, hvis alt gik, som du håbede?"
- "Hvad er den værst tænkelige situation, du kan forestille dig, hvis du konfronterede [indsæt navn] med dine følelser?"
- "Kunne du leve med, at du ikke helt opnåede det, du ønsker?", og derefter "Hvad ville være et acceptabelt alternativ?"
- "Hvordan tror du, andre opfatter din situation?"
- "Hvis det her var sket for to år siden, hvad ville du så have gjort?"
- "Hvordan ved de andre, at du gerne vil være med?"
- "Hvad stopper dig i at ...?"
- "Prøv at beskrive den perfekte skoledag – du behøver ikke at have oplevet den endnu. Hvad skulle jeg, klassen og du selv gøre anderledes for at opnå den?"
-

Fase 3

I den tredje og sidste fase skal du hjælpe eleven med at formulere et mål og en plan for, hvordan han eller hun når det mål. Det er vigtigt, at eleven selv sætter ord på, hvad der skal gøres. Og det er vigtigt, at du holder dig tilbage, hvis du oplever at sidde med svaret på elevens problemer. Hvis eleven skal være motiveret for at ændre sin situation, kræver det, at han eller hun selv kommer med løsningsforslag.

Hvis eleven – jævnfør karakteristikken af unge, der føler sig ensomme – virker opgivende og slet ikke kan se, hvordan problemet kan løses, må du forsøge at præsentere forskellige muligheder. Og vær opmærksom på at lægge ud med meget små mål og på at tage et skridt af gangen.

Eksempler på mål og planer, der kan lægges i fase 3 (planlægningsfasen)

- Eleven skal sige mere i timerne. I aftaler, at eleven skal række hånden op mindst én gang i dine timer i løbet af den næste uge. Eleven må selv vælge hvornår, og når eleven gør det, lover du at spørge eleven.
- Eleven ønsker din hjælp til at forklare klassen, at eleven har svært ved det sociale. Eleven har ikke lyst til at være der, mens du gør det, så I aftaler en dag, hvor eleven ikke er til stede, hvor du forklarer klassen, at eleven har vanskeligt ved det sociale, så eleven har brug for, at klassen er tålmodig med eleven.¹
-

Du kan måske få lyst til at komme hurtigt fra det afdækkende stadie til at lave en plan, men det er vigtigt, at du giver det tid. For at lave en god plan skal du først være helt sikker på, at problemet er afdækket grundigt, og det kræver en række spørgsmål, før du er der.

I nogle tilfælde kan du komme relativt hurtigt igennem den første fase, hvis eleven allerede ved, hvad problemet er. I andre tilfælde kan du støde på nye informationer eller perspektiver i problemstillingen, mens du sidder i handlefase, og så må du gå tilbage til afdækningsfasen og forsøge at afdække de nye perspektiver.

Opfølgning på samtalen

Alt efter, hvad du og eleven har aftalt, er det vigtigt, at du husker aftalen og følger op. I nogle tilfælde kan aftalen være, at du hjælper eleven videre til en studievejleder eller skolens psykolog. I andre tilfælde kan den være, at I skal mødes igen. I sjældne tilfælde skal myndighederne underrettes. Alle borgere har pligt til at underrette myndighederne, hvis de er bekymrede for et barns trivsel. Som offentligt ansat har du skærpet underretningspligt.

Du har pligt til at underrette, hvis du er bekendt med, at eleven:

- Udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling.
- Lever under forhold, der bringer vedkommendes sundhed eller udvikling i fare.
- Har brug for særlig støtte ud fra forhold i elevens liv, du har kendskab til.²

På Netværks hjemmeside kan du under fanen 'Støtte til elever' læse mere om underretninger og håndtering af elever, der mistrives.

¹ Koch, Ida og Tine Bryld (2007): "Der er bare ikke rigtig nogen... om at arbejde med unge uden netværk", i Wiborg, Annette (red.): Der er bare ikke rigtig nogen... – en antologi om unge og ensomhed. Ventilen.

² Se Socialministeriets "Hvad må jeg sige?", 2005

Alle rettigheder forbeholdes. Gengivelse af materialet uden Ventilens skriftlige samtykke er ikke tilladt ifølge gældende dansk lov om ophavsret, © 2016 Ventilen Danmark