

Supplerende materiale

# Medarbejdervignetter



## Medarbejdervignet. Samtalen med Susan

Elisabeth, som var leder af en stor organisation, der beskæftigede sig med sundhedsrelevant adfærd, blev bedt af vejlederen Henrik om at mødes med en af medarbejderne, nemlig Susan. Susan var i en tidlig fase af oplæringen (fire måneder inde) i en ny rådgivnerrolle og kæmpede med den. Der var knyttet meget specifikke forventninger til jobbet, og hun opfyldte dem ikke. For at leve op til forventningerne måtte Susan tage imod mindst tyve nye klienter om måneden, samtidig med at hun fortsatte med at yde rådgivning til de klienter, der allerede var tilmeldt. Henrik indkaldte Elisabeth til et møde med Susan og sig selv, fordi han vidste, at Susan var i stand til at udføre dette job, men at hendes selvtillid var for lav, og at hun vurderede sine egne fremskridt forkert.

Elisabeth besluttede, at MI kunne være en nyttig kommunikationsstrategi til at hjælpe Susan, Henrik og hende selv med at forstå, hvorfor Susan følte sig så fastlåst. Hun mente, at MI kunne hjælpe Susan med at tænke over, hvad hun ville, og hvorfor det var vigtigt for hende, og derefter hjælpe hende med at tage en beslutning om at komme videre. Elisabeth vidste, at hendes rolle kunne være både nyttig og skadelig.

Den kunne være nyttigt, fordi hun havde myndighed til at fastsætte parametrene, når Susan stod over for at opleve konsekvenser, hvis hun ikke forbedrede sine præstationer. Elisabeth kunne, som den ultimative autoritet, fortælle Susan, at hendes job i øjeblikket ikke var i fare, og hvor lang tid hun havde til at få sin lave produktivitet vendt. Hendes rolle repræsenterede imidlertid også en potentiel trussel. Hvis Susan følte, at det nye arbejde ikke passede godt til hende, og at hun derfor havde lyst til at forlade stillingen, kunne det være en udfordring for Susan at være ærlig over for en person i Elisabeths position. Susan skulle være villig til at tage en stor risiko og have tillid til, at Elisabeth ville være forstående. Hun kunne frygte, at Elisabeth ville fyre hende, før hun selv var klar til at forlade virksomheden, og at det kunne skade hendes ry i virksomheden at fortælle Elisabeth om sine vanskeligheder. Elisabeth var også opmærksom på, at hun ikke havde egne interesser i Susans beslutning om at blive eller gå. Hun vidste, at hvis Susan valgte at blive og forbedre præstationerne, ville resultatet være øgede ydelser fra hendes team; og hvis Susan besluttede at gå, ville

det blot være en beslutning, som Elisabeth måske alligevel selv skulle tage, hvis Susan ikke forbedrede sig. Så Elisabeth kunne forblive neutral og lade Susan selv bestemme inden for virksomhedens fastsatte tidsramme, om hun ville gøre, hvad der blev krævet for at forbedre præstationerne, eller om hun besluttede at gå.

## Medarbejdervignet

Lad os tage fat i vores samtale med Susan fra kapitel 3. For at opsummere bad Susans vejleder, Henrik, chefen Elisabeth om at mødes med Susan. Susan var ny i jobbet og sled med at skaffe nye kunder til behandlingstilbuddet. Sådan her begyndte samtalen, primært med fokus på engagement og forståelse:

**Elisabeth:** OK, jeg forstår det sådan, at Henrik bad os om at mødes for at se, om jeg måske kunne hjælpe. Du har forsøgt at lære at opfylde præstationsstandarderne for den her stilling, og det har været en kamp. Er det rigtigt?

**Susan:** Ja, det har været en kamp, og jeg er ikke sikker på, at du kan hjælpe, men jeg er helt sikkert parat til at prøve hvad som helst. Jeg kan virkelig godt lide det her team, og arbejdet er meningsfuldt for mig. Jeg slider bare virkelig med at få nok nye tilmeldinger til programmet.

**Elisabeth:** Du vil virkelig gerne have dette til fungere. (*Bekræftelse*). Du er ikke sikker på, hvad der rent faktisk vil hjælpe på nuværende tidspunkt, men du er åben for denne samtale og for at gøre dit bedste. (*Refleksion*).

**Susan:** Ja, jeg ville jeg elske, hvis du kunne hjælpe.

**Elisabeth:** Vil det være okay, hvis vi begynder med, at du beskriver for mig, hvordan du ser på, hvad der sker? (*Beder om tilladelse*). Hvordan har du det? Beskriv kvalerne. (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Selvfølgelig. Som du ved, skulle jeg tilmelde mindst en ny person om dagen eller fem om ugen for at være på rette spor på det her tidspunkt. Det har jeg ikke kunnet komme op på. Ikke en eneste gang. Jeg indleder en samtale med en potentiel klient om, hvad vi laver, og hvordan det hjælper mennesker, og i det øjeblik det falder mig ind, at de vil sige, at de ikke er interesserede, så stopper jeg bare med at tale, lukker ned og stopper samtalen. Jeg er så bekymret for, om jeg kan leve op til forventningerne, at jeg helt mister fokus på personen og hendes ønsker.

**Elisabeth:** Du føler et stort pres for at opfylde denne forventning, og du kan se, at det pres påvirker din evne til rent faktisk at høre dine klienter og bekymre dig om, hvad de ønsker. (*Refleksion*).

**Susan:** Jeg bekymrer mig så meget, at jeg ender med at blive fyret, og jeg har ikke lyst til at forlade det her firma. Jeg er faktisk aldrig mislykkedes med noget i mit liv. Jeg har altid fået gode karakterer i skolen, jeg var danser og endte altid med at vinde, og jeg træner selv et dansehold lige nu, og vi vinder også næsten altid vores konkurrencer. Selvom vi

taber en runde, ender vi altid med at vinde til sidst. Jeg ved virkelig ikke, hvordan man håndterer nederlag. Det har jeg virkelig aldrig prøvet.

**Elisabeth:** Du er vant til at give den en skalle og få succesen knoklet hjem, så det er forvirrende for dig, at det ikke sker denne gang. Du er ikke sikker på, hvad du skal stille op med det. (*Refleksion*).

**Susan:** Det er rigtigt. Det er, som om jeg stivner. Jeg bliver bare ved med at fortælle mig selv, at jeg fejler.

**Elisabeth:** Hvad med de andre dele af jobbet? Hvis vi nu ser bort fra tilmelding af nye klienter. (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Det går faktisk meget godt. Når nogen er interesseret i vores program, har jeg meget let ved at arbejde med vedkommende. Jeg er i stand til at lytte og forstå, hvad klienten håber på at få ud af programmet, og hvordan jeg bedst kan hjælpe. Det er bare den første del, der er så hæslig.

**Elisabeth:** Okay, jeg skal lige være sikker på, at jeg forstår det helt rigtigt: Du klarer dig fint med størstedelen af arbejdet. Det er bare denne indledende del med tilmelding af nye klienter, der har været en kamp for dig. Du vil virkelig gerne ordne det, fordi du elsker dit team og finder arbejdet med dine kunder meningsfuldt. Det forvirrer dig, at det er så svært, fordi du er vant til at arbejde hårdt og typisk lykkes i sidste ende. (*Opsummering*). Glemte jeg noget? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Nej, det er sådan, det er. Jeg har da nogle gange prøvet ikke at vinde. Jeg mener, jeg blev ikke nummer et i hver dans, og mit nuværende hold vinder heller ikke hvert eneste stævne. Jeg er bare ikke vant til at tabe hver gang, hver eneste dag, som jeg gør her.

**Elisabeth:** Så små tilbageslag er noget, du forventer, men det er forvirrende, når du aldrig når målet? (*Refleksion*).

**Susan:** Ja.

**Elisabeth:** Så du slider med det, fordi du stivner og fokuserer på nederlaget. Du kan ikke lide den følelse og er forvirret over, hvorfor du sidder fast på den måde. Det er virkelig vigtigt for dig at fikse det her. Du er ikke vant til at mislykkes og kan ikke lide det, og du vil gerne finde en vej til at få dette til at fungere. Du kan lide teamet og finder arbejdet meningsfuldt og forsøger bare at finde ud af, hvordan du også får succes her. (*Opsummering*).

**Susan:** Det er rigtigt.

## Medarbejdervignet

Lad os vende tilbage til vores samtale med Susan i slutningen af kapitel 4. Hun var ny i sit job og stred med at tilmelde nye klienter til programmet. Hun følte, at hun gjorde det godt i alle de andre dele af sit job, men at hun måtte kæmpe med denne del. Hun forstod ikke, hvorfor det var så svært, fordi hun var vant til at lykkes med de ting, hun gjorde i sit liv. Hun ville finde ud af, hvordan hun kunne komme videre, fordi hun elskede sit team og fandt arbejdet meningsfuldt.

Husk, at Elisabeth er Susans vejleder.

**Elisabeth:** Susan, jeg spekulerer på, hvad du synes ville være det vigtigste for os at fokusere på? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Jeg ved det virkelig ikke. Jeg vil bare gerne blive bedre til mit job og ikke have det så dårligt. Og jeg vil ikke fyres.

**Elisabeth:** Så du er ikke sikker på, hvor du overhovedet skal begynde. Du ved, at du ikke er tilfreds med den måde, tingene går på nu, men ved ikke, hvad der ville hjælpe. (*Refleksion*).

**Susan:** Tja, jeg ved godt, at den måde, jeg vurderer mine fremskridt på, ikke fungerer, for Henrik bliver ved med at sige det. Jeg bliver ved med at fokusere på, at jeg laver fejl eller måske bliver fyret. Jeg ved bare ikke, hvordan jeg skal kunne lade være med at tænke på det, for sandheden er, at jeg ikke lever op til forventningerne.

**Elisabeth:** Kan måden, du vurderer dine fremskridt på, være et sted at begynde? (*Beder om tilladelse*).

**Susan:** Det tror jeg. Men jeg er ikke helt sikker.

**Elisabeth:** Så når du tror, du mislykkes med det her, så påvirker det din evne til at indskrive nye klienter. (*Refleksion*).

**Susan** (nikker).

**Elisabeth:** Jeg tænkte faktisk det samme. Jeg spekulerede på, om vi kunne tale lidt om, hvad der sker i det øjeblik, hvor du tænker "Jeg fejler", og hvordan det påvirker dine forsøg på at skaffe nye klienter? (*Beder om tilladelse*). Det ser ud til at være der, du begynder at gå i baglås. Hvad tænker du? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Ja. Jeg ved, at når jeg begynder at tænke, at jeg fejler – at det er der, hvor det hele går galt. Så måske er det et godt sted at begynde at forsøge at finde en anden måde at evaluere fremskridt på.

**Elisabeth:** Okay, så lad os fokusere lidt på, hvordan du generelt vurderer dine fremskridt, og hvordan det kan påvirke din evne til at indskrive nye klienter. Hvis der dukker noget andet op, som du synes er vigtigere, så lad mig bare vide det.

**Susan:** Det skal jeg nok.



## Medarbejdervignet

Susan har kæmpet med en bestemt del af sit arbejde og ønsker at blive bedre til at indskrive nye klienter. Indtil videre er vi kommet med et fokus, som hjælper hende med at tænke over, hvordan hun vurderer sine fremskridt, og hvordan dette påvirker hendes evne til at indskrive nye klienter. Lad os lytte og se, hvor samtalen går hen nu, hvor vi har et fokus. Læg også mærke til, hvordan Elisabeth begynder at overveje at fremkalde forandringstale (vigtigheden af, selvtilliden og paratheden til at gøre noget nyt) fra Susan i håb om at hjælpe hende med at nå sit mål om at opfylde arbejdspladsens forventninger og ikke blive fyret.

**Elisabeth:** Fortæl mig lidt om de nye ting, du er begyndt på for at forbedre klientindskrivningsdelen af dit job, og hvordan du vurderer dine fremskridt. (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** OK, jeg gør faktisk mange ting. Jeg træner med mine kolleger og min supervisor under vores møder. Ved hjælp af de færdigheder, jeg har lært, er jeg nu i stand til at indskrive "klienter", når jeg spiller rollespil med mine kolleger og min supervisor. Jeg er i stand til at lytte og ikke bekymre mig om, hvorvidt nogen i sidste ende ønsker at købe vores ydelser, når vi øver, men når jeg taler med en rigtig klient, er det en helt anden sag.

**Elisabeth:** Så du øver dig meget sammen med dine kolleger og din vejleder. Du ved faktisk, at du mestrer den funktion, fordi du gør det under dine rollespil med dem. (*Refleksion*).

**Susan:** Det er det, der er så frustrerende. Jeg er supergod, når jeg øver sammen med kollegerne og supervisor, men på egen hånd med klienterne er jeg på den.

**Elisabeth:** Hvad tænker du om det? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Jeg gætter på, at jeg under træningen ikke bekymrer mig om svaret, fordi det faktisk ikke betyder noget. Jeg er virkelig fokuseret på at lytte til den, der spiller klientens rolle, og er i stand til at forstå, hvad der er vigtigt for den person, og om hun mener, at vores ydelser kan hjælpe. Det gør mig ikke noget, hvis hun ikke vil have vores behandlingstilbud, for hvis det er noget andet, hun har brug for, er det helt fint. Men, du ved, når vi øver, er det hele skuespil. Det er ikke virkeligt. Det er kunstigt.

**Elisabeth:** Når du ikke bekymrer dig om resultatet, kan du høre, hvad der er vigtigt for din klient. (*Refleksion*).

**Susan:** Ja. I det virkelige liv bekymrer jeg mig mere om, at den her person måske ikke vil engagere sig i vores behandlingstilbud, end jeg bekymrer mig om, hvad der er vigtigt for vedkommende. Jeg er mere bekymret for, at det mislykkes for mig, end om, hvad vedkommende siger.

**Elisabeth:** Du ved altså, at når du lytter til klienten og bekymrer dig om, hvad hun vil, så har du større succes. (*Spejling*). Hvordan kan den viden komme i spil i relation til dine virkelige klienter og ikke kun under træningen? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Tja, som jeg sagde, med mennesker, der allerede er indskrevet i vores behandling, kan jeg gøre det, og det går rigtig fint. Jeg gør det bare ikke med nye mennesker, som er ambivalente over for, om de skal være hos os eller ej.

**Elisabeth:** Fordi du er fokuseret på, at de accepterer behandlingen, og ikke på, hvad de ønsker eller siger. (*Refleksion*).

**Susan:** Nemlig.

**Elisabeth:** Hvis du kunne kigge seks måneder frem, og du vidste, at du på det tidspunkt ville have overvundet denne første indlæringsfase, hvad ville du så håbe var anderledes? (*Åbent spørgsmål, fremkaldet*).

**Susan:** Tja, jeg håber, at jeg stadig arbejder her. Jeg håber også, at jeg er i stand til at interagere med klienter på samme måde, som jeg interagerer under træningen – rolig, åben og ikke fokuseret på, om personen faktisk vælger vores behandlingstilbud eller noget andet.

**Elisabeth:** At være rolig, åben og ikke fokuseret på, om personen vælger præcis os, er en del af det, du håber at ændre. (*Refleksion af forandringstale*).

**Susan:** Ja, jeg undrer mig bare over, hvorfor jeg ikke gør det nu.

**Elisabeth:** Ja, jeg undrede mig over det samme. Hvorfor tror du, det er? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Jeg er vel så nervøs for at blive fyret, at det bare tager over. Jeg ved, at jeg har omkring 30 dage at gøre godt med, før jeg får fyresedlen, og jeg er ikke i nærheden af at nå i mål.

**Elisabeth:** Du ved, at det fokus på at blive fyret ikke hjælper dig. Det er faktisk selve grunden til, at du ikke har det godt. Du kan bare ikke finde ud af at slippe det, fordi du ved, at uret tikker. (*Refleksion*).

**Susan:** Nemlig. Hvis jeg kunne slippe det, ville jeg gøre det. Jeg ved, at hvis jeg faktisk gjorde det, ville det hjælpe.

**Elisabeth:** Hvad tror du kunne hjælpe dig derhen, hvor du ønsker at være, åben, rolig og virkelig lyttende og uden at bekymre dig om at blive fyret? (*Åbent spørgsmål, beder om forandringstale*).

**Susan:** Jeg tror, at hvis jeg med sikkerhed vidste, hvor meget tid jeg havde til at forbedre mig, og jeg samtidig kunne se en forbedring hver dag, så ville jeg kunne stoppe med at bekymre mig.

**Elisabeth:** Så det ville være vigtigt for dig at kende tidsrammen. (*Reflekterer forandringstale*).

**Susan:** Det ville det.

**Elisabeth:** Hvad ved du på nuværende tidspunkt om den tidsramme, du har til at opfylde denne præstationsforventning? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Tja, jeg tænker, det er lidt uklart. Nogle mennesker synes at have lidt mere tid end andre. Jeg er faktisk ikke sikker.

**Elisabeth:** Ville det hjælpe, hvis jeg fortalte dig lidt om tidsrammen og processen med at afgøre, hvornår nogen afskediges? (*Beder om tilladelse til at give oplysninger*).

**Susan:** Ja.

**Elisabeth:** Hvis en medarbejder gør fremskridt og er tæt på målet, fortsætter vi typisk med at arbejde med den person, og de fleste ender med at få succes. Indimellem finder en medarbejder ud af, at han ikke kan lide jobbet og vælger at forlade os, og der er også tidspunkter, hvor en medarbejder ikke gør nogen fremskridt, og vi er nødt til at afskedige ham. Det er typisk omkring seks måneder efter ansættelsen. Folk ser ud til at lære det her job i forskelligt tempo. Så længe de prøver, bruger vejlederen fornuftigt og gør fremskridt, så arbejder vi altså videre med dem. (*Giver oplysninger*). Hvad synes du om det? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Ja, det er jo stadig lidt skræmmende, for det lyder, som om jeg har to måneder, før jeg bliver fyret. Men jeg gætter også på, at hvis jeg viser fremskridt, kan du stadig arbejde med mig.

**Elisabeth:** Ja, nemlig. Jeg spekulerer på, hvordan du tænker, du kan gøre fremskridt. (*Beder om forandringstale*).

**Susan:** Ja, hvis jeg kunne finde en metode til at undgå at bekymre mig om at indskrive klienter i løbet af de næste to måneder og bare praktisere det, jeg gør under træningen, så ville jeg godt kunne gøre fremskridt.

**Elisabeth:** Et fokus på at anvende det, du gør til træning, men med rigtige klienter, vil hjælpe. Og en del af det handler om ikke at fokusere på at indskrive klienter eller på at sælge. (*Reflekterer forandringstale*).

**Susan:** Ja. Jeg er bare ikke sikker på, at det vil ske. Mine tanker bliver ved med at vende tilbage til "Du bliver fyret".

**Elisabeth:** Du ved, at det hjælper, når du ikke fokuserer på at blive fyret. Du prøver bare at finde ud af, hvordan du gør det. (*Refleksion*).

**Susan:** Det er det, jeg gør.

**Elisabeth:** Så hvad tror du kan hjælpe? (*Beder om mere forandrings-tale*). Hvis jeg forstår dig rigtigt, ved du, at fokus på at fejle eller på at blive fyret er grunden til, at du ikke er åben, rolig og i stand til at bruge dine kvalifikationer med klienterne. Du ved også, at du faktisk er i stand til at bruge de kvalifikationer, fordi du gør det fint under træning. (*Opsummering af forandringstale*).

**Susan:** Jeg er ikke helt sikker. Jeg har ikke lyst til at være blind og pludselig opdage, at jeg er blevet fyret. Og hvis jeg alligevel skal fyres, så skal jeg begynde at lede efter et andet job nu.

**Elisabeth:** Så hvad ville hjælpe dig med det? Altså med ikke at føle dig blind? (*Beder om forandringstale*).

**Susan:** Det ved jeg ikke rigtigt. (*Pause*). Er der nogen måde, hvorpå du med sikkerhed kan fortælle mig, at jeg ikke bliver afskediget før tidligst om 60 dage? Så ville jeg måske i det mindste kunne holde mit fokus i de næste 30 dage uden at bekymre mig om at blive fyret og så derefter have 30 dage mere til at tage mig af det, hvis jeg ikke forbedrer mine præstationer.

**Elisabeth:** Så at vide med sikkerhed, at du har 60 dage til at forbedre dig, ville hjælpe. (*Reflekterer forandringstale*).

**Susan:** Det ville det.

**Elisabeth:** Ja, jeg kan godt garantere dig, at du har mindst 60 dage til at forbedre dig. (*Giver oplysninger*).

**Susan:** Okay. Så jeg skal bare gøre det nu. Prøve ikke at fokusere på resultatet og bare bekymre mig om klienterne.

**Elisabeth:** Det giver også mening for mig. Er det noget, du vil gøre? Ikke at fokusere på svaret, mens du lytter til nye klienter? (*Beder om forpligtelse*).

**Susan:** Ja. Det vil jeg prøve.

## Medarbejdervignet

Som du måske husker, var Susan bekymret for at blive fyret, og hendes bekymring stod i vejen for hendes formåen til at lytte til nye kunder. Hun besluttede, at hun i løbet af de næste 30 dage ville forsøge at undgå at fokusere på borgernes svar på, om de var interesserede i behandlingstilbuddet, og i stedet blot lytte åbent og roligt for virkelig at forstå, hvad borgerne havde brug for.

**Elisabeth:** Jeg skal lige være sikker på, at jeg har forstået det rigtigt: Du har besluttet, at du i de næste 30 dage vil bruge de færdigheder, du har opnået under træningen, når du interagerer med dine rigtige kunder. Det gør du, fordi det er virkelig vigtigt for dig at beholde det her job, fordi du godt kan lide dit team og finder det, du laver, meningsfuldt. Du har også besluttet, at du ikke vil fokusere på, om du forbedrer dig, mens du taler med borgerne. Du vil simpelthen optræde, som du gør under træningen, og ikke bekymre dig om, hvorvidt klienten ønsker at deltage i vores behandlingstilbud. (*Resume*). Er det rigtigt forstået? Har jeg glemt noget? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Det er rigtigt.

**Elisabeth:** Kunne vi bruge et par minutter på at tale om, hvordan du har tænkt dig at gøre det, og hvad du kan gøre, hvis der opstår problemer? (*Beder om tilladelse*).

**Susan:** Ja, det ville være til stor hjælp.

**Elisabeth:** Forestil dig, at du taler med en borger i morgen og forklarer tilbuddet for hende. Hvad forestiller du dig, at du vil gøre? (*Åbent spørgsmål, beder om forandringstale*).

**Susan:** Tja, jeg tror, jeg bare vil prøve at forstå, hvorfor hun overheadet er kommet til os. Hvad hun håbede at finde her. Og så forklare, hvordan vi hjælper mennesker, og derefter høre, hvad hun synes.

**Elisabeth:** Hvad forestiller du dig, at du vil gøre, hvis du begynder at blive nervøs for, at hun ikke vil gå i gang med behandling her? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Tja, jeg tror, jeg bare vil fokusere på det, hun siger, og genspejle det, jeg hører. Som jeg gør til træning. Jeg vil bare omdirigere mit fokus til at træne reflekterende lytning.

**Elisabeth:** Ellers noget? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Hmm. Jeg tænker, at jeg også kan blive nysgerrig og prøve at forstå, hvad hun ønsker og håber på, og så lade det styre mig, selvom det betyder, at hun i sidste ende vil bede om en henvisning til et andet sted.

**Elisabeth:** Så hvis du bliver bekymret, vil du reflektere, vise din nysgerrighed og prøve at se, hvordan du kan hjælpe klienten med at finde det, hun leder efter, uanset om det viser sig at være vores program eller ej? (*Refleksion*).

**Susan:** Ja, det føles rigtigt. Det kan jeg godt finde ud af.

**Elisabeth:** Hvordan kunne du vurdere dine fremskridt i retning af at lykkes med det her? Typisk ændrer folk sig ikke fra den ene dag til den anden, så der kan være tidspunkter, hvor du vil være lidt bekymret, mens du forsøger dig med denne nye tilgang. Så hvordan kan du evaluere din udvikling? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Tja, hvis jeg indskriver folk, er det en succes.

**Elisabeth:** Det er det, men hvis jeg forstår det rigtigt, er du bekymret for, at hvis du fokuserer på indskrivninger som kriterium for succes, så kommer det til at stå i vejen for dig? (*Refleksion*).

**Susan:** Det er rigtigt. Måske kan jeg i stedet efter hver borgersamtale vurdere, om jeg har reflekteret og været nysgerrig, eller om jeg i stedet fokuserede på, om borgeren ville fortsætte i behandling.

**Elisabeth:** Hvordan kan du gøre det? (*Åbent spørgsmål, beder om forandringstale*).

**Susan:** Jeg tænker, jeg kunne holde styr på de enkelte sessioner og tildele mig selv en score, som for eksempel at jeg reflekterede 80 % af tiden og bekymrede mig de sidste 20 %. Eller noget i den stil.

**Elisabeth:** Så efter hver session vil det hjælpe dig med at måle fremskridt, hvis du forsøger at fokusere på, om du bruger dine nye færdigheder eller tilgange? (*Refleksion af forpligtelsessprog*).

**Susan:** Ja. Det tror jeg ville hjælpe.

**Elisabeth:** Hvad ellers? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Under den ugentlige supervision kunne jeg måske se på, hvor tit jeg gør det. Altså ikke længere dagligt fokusere på, om borgeren vælger at komme igen for at begynde en behandling, men kun under supervisionen.

**Elisabeth:** Så du vil måle dine fremskridt på egen hånd baseret på, om du befinder dig i det her genspejlende mentale rum sammen med klienterne, mens du evaluerer det overordnede fremskridt ugentligt sammen med din vejleder? (*Refleksion af forpligtelsessprog*).

**Susan:** Ja. Det ville fungere.

**Elisabeth:** Jeg spekulerer på, hvem der kan hjælpe dig, når du forsøger dig med det her? Og hvordan den hjælp kunne se ud? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Ja, altså, Henrik, min vejleder, er meget hjælpsom. Han fortæller altid, hvad jeg gør godt, og så får han mig til at træne de situationer, hvor jeg sidder fast. Det hjælper meget. Og der er særligt en kollega, som hjælper mig, fordi hun selv havde det svært i begyndelsen, men kom igennem det. Hun deler sine metoder med mig, og det giver pote. Nogle af mine kolleger er ikke særlig hjælpsomme, fordi de bliver ved med at spørge mig om, hvor mange mennesker jeg har indskrevet i behandling, og det gør mig bare nervøs.

**Elisabeth:** Så du ved altså, hvem der *ikke* hjælper dig, og du ved, hvordan virkelig hjælp ser ud. Jeg tænker på, hvordan du kunne tale med dine kolleger om deres rolle i forhold til at hjælpe dig videre frem? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Ja, det kunne jeg godt gøre. Jeg ved godt, at de ønsker, jeg lykkes med det her, så hvis jeg beder dem om ikke hele tiden at udspørge mig om mine nye borgere – eller fortælle om, hvor mange nye borgere de selv har fået indskrevet – så ville de være med på den. Jeg ved også, at både min vejleder og særligt én kollega gladeligt vil fortsætte med at hjælpe.

**Elisabeth:** Så du fortæller nogle af dine kolleger, at du gerne vil undgå de evindelige "nye borgere"-samtaler, og din vejleder og din særligt gode kollega vil fortælle, hvordan de selv arbejder? (*Refleksion af forpligtelsessprog*).

**Susan:** Ja.

**Elisabeth:** Nogle gange hjælper det med planlægningen, hvis man minder sig selv om, hvorfor man overhovedet gør det her. (*Information*). Jeg spekulerer på, hvad du tænker om det? Hvorfor er det vigtigt for dig at komme igennem denne kamp og blive i stand til at udføre dette job? (*Åbent spørgsmål, beder om forandringstale baseret på værdier*).

**Susan:** Det er for borgernes skyld. Jeg ved, at jeg kan hjælpe dem, hvis jeg bare kan få dem motiveret til behandling. Jeg ved, at de vil have

hjælp og leder efter hjælp – de er bare bange. Jeg vil have det til at fungere, fordi jeg vil hjælpe dem.

**Elisabeth:** Fantastisk! Så lad mig lige sikre mig, at jeg fik det hele med. Du vil fokusere på at være åben, rolig og nysgerrig over for nye borgere. Du vil specifikt fokusere på at reflektere og være nysgerrig efter, hvad de vil, og lade den indstilling guide dig i dine første kundesamtaler. Du vil vurdere, om du forbedrer dig i den henseende ved at give dig selv en score for den procentdel af tiden, du faktisk gør dette i hver session, samtidig med at du hver uge gennemgår dit overordnede mål med din supervisor. Du vil mødes med dine kolleger og din supervisor for at fortælle dem, hvordan de kan hjælpe. Du gør alt dette, fordi det er meget vigtigt for dig at hjælpe dine borgere, og du ved, at de ønsker hjælp, og at du kan hjælpe. (*Opsummering, inklusive al den forandrings- og forpligtelsestale, der er dukket op*). Glemte jeg noget? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Næ, det lyder rigtigt.

**Elisabeth:** Super. Hvordan vil du have mig til at hjælpe med det her, hvis du da overhovedet vil have min hjælp? (*Åbent spørgsmål*).

**Susan:** Jeg tænker, at hvis det er OK med dig, kunne du mødes med mig og Henrik om to uger eller deromkring og finde ud af, hvordan det går.

**Elisabeth:** Det lyder godt. Det vil jeg gøre.