
Etablering af den gode relation på chatmediet

eVejledning

VELKOMMEN

Gitte Wissing



Program

- Hvad er den gode relation? Hvorfor er den gode relation vigtig, når vi vejleder?
- Hvordan etableres en god relation i en digital vejledning, når vi kun har mulighed for at skrive sammen? 4K-modellen – Kommunikationsmodel
- Intro til 'hands on' på chatmediet. I skal chatte med hinanden 😊
- Opsamling på jeres nye erfaringer – hvad tager I med jer?
- *hvis vi når det*: Chat-vilkår – når de tekniske funktioner sætter rammerne for samtalen



Hvad er den gode relation?

En situation / samtale /kommunikation, som begge parter nyder godt af og får energi af ...

Den gode relation i en vejledningssamtale

Det er bl.a., når:

- vejlederen fornemmer, at den vejledte i samtalen har tillid til vejlederen
- vejlederen føler, at samtalen tilfører den vejledte og vejlederen energi
- samtalen forstærker den vejledtes kontakt til sig selv – dvs. når vejledte føler sig hørt og oplever, at det han/hun føler og tænker har betydning og derved forstærker oplevelsen af at være værdifuld



Hvorfor er den gode relation vigtig, når vi vejleder?

Vejledte skal give noget af sig selv, så vejlederen har noget at gribe fat i.

Vejledte skal føle sig tryk og hørt - hvis den vejledte skal turde engagere sig, må han/hun have tillid til både vejlederens faglige og menneskelige kompetencer



Hvordan etableres en god relation i en digital vejledning, når den vejledte og vejlederen kun har mulighed for at skrive sammen?

Hvad kan man gøre, når man får frataget 'evnen' til at tale, nikke, smile, sige 'hmm', tegne sammen osv. – hvad gør det egentlig ved os?

4K-modellen – en kommunikationsmodel

Modellen er vores fælles baggrundstapet, som vi altid tager udgangspunkt i og støtter os ad i vejledningen – den holder os bl.a. skarpe på hele tiden at vedligeholde relationen i samtalen – når man ikke kan se og høre hinanden er det sværere at vurdere, om vi er på vej i samme retning.



4K-modellen

- **Kontakt:** her etablerer og vedligeholder vi en god kontakt med vejledte
- **Kontrakt:** her arbejder vi med/aftaler et fælles fokus i vejledningen og med at afstemme forventningen til udbyttet af samtalen
- **Kommunikation:** selve samtalen om det, som er 'aftalt' i kontrakten
- **Konklusion:** her sikrer vi os, at den vejledte ved, hvad han/hun kan gøre/skal gøre, når samtalen er slut

https://www.ug.dk/sites/default/files/evejledning_4k_model.pdf





Faserne med fokus på etablering og vedligeholdelse af den gode relation

- Den første etablering sker i **Kontakt- og kontraktfaserne**, da det er vigtigt at komme godt fra start. Det er sværere at etablere en god relation, hvis samtalen er kørt skævt i et stykke tid.
- Det er stort set de samme ting, som man gør i en chatvejledning i etablering af den gode relation, som når det er face-to-face, f.eks. at anerkende vejledtes situation, at spejle, at fornemme sindsstilstand, men hvordan gør man det, når man kun kan skrive?
- I chatten kan man skrive og sende beskeder samtidig ... dette kan give misforståelser, hvis du er ved at svare på noget og vejledte spørger om noget nyt eller tilføjer nye informationer. Vejlederen skal derfor styre samtalen meget og netop kan have brug for at vende tilbage til nogle af faserne.



Nu skal I chatte 😊

‘Grundsten’ / ‘Grundregler’ – gode at have i baghovedet: (uddeles på papir)

- **Kontakten** (1. fase i 4K-modellen). Her hvor I mødes gang, skal I lige ind på hinanden og hvad det handler om. Du kan tune dig ind på vejledtes sindstilstand ved at skrive ’jeg fornemmer at du er ked af situationen, da du bruger ord som ... er det korrekt?’ – det gør dig også til en opmærksom vejleder = tryghed. Det kan også være tusind andre ting i kontakten!
- **Kontrakten** (2. fase i 4K-modellen). Den kan man vende tilbage til flere gange for at justere, om vi er på samme/rigtige vej. Hvis der er flere ting i spil, kan du spørge ’hvad fylder mest lige nu for dig? – så kan vi tage det først og vende tilbage til det andet bagefter’ ... ’for at jeg kan svare på X, så har jeg brug for at vi kigger på Y først – er det ok med dig?’ eller ’Jeg har brug for at vide’ = du er den professionelle der skal styre samtalen og det giver tillid og tryghed at du tager styringen.



-
- **Metakommunikation.** Når kommunikation kun foregår på skrift, kan man ikke høre i hvilken tone det er skrevet i og man har ofte tendens til at lægge en hård/sur tone ind i noget. Så metakommunikation skal hjælpe os til at føre vejledte trygt gennem samtalen. Forklar evt. hvorfor du f.eks. stiller dine spørgsmål, hvis det ikke er selvfølgelig, kan det virke anmassende og at man kommer for tæt på. F.eks. 'Hvorfor droppede du ud af din tidligere uddannelse?' ... det kan virke anklagende ... så hvis man skriver 'Hvorfor droppede du ud af din tidligere uddannelse? – jeg spørger om dette, så vi bedre se på, hvad det var for dig, der ikke fungerede og kan bruge det til at se i andre retninger'. Eller blot, '... så kan jeg svare dig mere præcist'.
 - **anerkend** vejledtes situation. Så ved den vejledte, hvor han/hun har dig henne, da du jo ikke kan smile medfølelse, gribe en hånd eller sige anerkendende lyde. Du behøver ikke at være enig, men anerkend, at du godt kan forstå, at det i hans/hendes situation er svært.



Praktisk info

- Gå sammen 2x2 (eller flere), hvor én er vejleder og én er den vejledte
- Den ene af jer (kun én) går ind på dette program <https://www.cyph.com/> › scroll ned til 'Start new Cyph' › klik på kuverten › skriv mailadresse › klik på 'Compose' og send linket til én af jer › modtageren skal klikke på linket › nu mødes I i det samme chatrum
- Sid enten med ryggen til hinanden eller i hver sin ende af lokalet – ingen øjenkontakt ;)
- Meget gerne to runder, så alle prøver begge roller
- I får en 'case' = en indgangstekst, så samtalen hurtigt kan komme i gang og det bliver så naturligt som muligt. I skal ikke løse problemstillingen, men blot komme så langt i vejledningen, at I har fået noget med jer i forhold til etablering af relationen og chatmediet – og så bytter I roller 😊



Opsamling

Hvad gjorde I jer af erfaringer om?:

- *Ordvalg*
- *Tegnsætning*
- *Kontakt / Kontrakt*
- *Generelt skriftsproget*
- *Manglende non-verbalt sprog ... evner som at smile, at nikke, at sige lyde*
- *Anerkendelse*
- *Metakommunikation*
- *Pauser*
- *Lange/korte sætninger*
- *Hvad gjorde I for at etablere den gode relation?*
- *Hvad gjorde mest indtryk?*
- *Hvad tager I med jer hjem i dag?*



Chat-vilkår - når de tekniske funktioner sætter rammerne for samtalen

Tekniske funktioner i chat-systemerne kan være meget forskellige
- hvilke fordele og ulemper de kan give for chatsamtalen?

- Begrænset mængde tekst / anslag
- At man kan se / ikke se, når den anden skriver
- Brug af emojis
- Udløb af tid / lukker ned efter X-antal minutter inaktivitet

Hvad gør det ved mig som vejleder?