FÖRBEREDELSEMALL

Svåra samtal med en assistent

Ett tankeverktyg före samtalet, inte ett manus. Sätt dig med det dagen innan, helst två dagar innan med en natts sömn emellan. Välj neutral plats – köksbordet är familjens samlingsplats och brukarens rum är inte neutralt. Avsätt 30–60 minuter, inte i slutet av ett pass. Ta inte med pappret in i rummet; det räcker att du har gått igenom det.

1 Vad det handlar om

- Vad har faktiskt hänt? Konkreta tillfällen, gärna med datum.
- Vad är fakta, vad är min tolkning av fakta?
- Enstaka tillfälle eller mönster? Vilket krav i uppdraget handlar det om?
- Vad blir konsekvensen för brukaren om inget förändras?
- Är det jag som behöver vänja mig – eller är det ett verkligt problem?

2 Kärnan — i tre meningar

Kan du inte skriva ner dem är du inte redo. Komprimeringen är det som gör att samtalet landar.

Vad jag har sett – faktabaserat, en mening. **Hur det påverkar uppdraget eller brukaren** – en mening. **Vad jag behöver att förändras** – konkret och prövbart, en mening.

3 Reaktionen jag kan möta

- Vilka invändningar är troliga?
- Vilken förklaring skulle faktiskt ändra min syn – och vilken är att glida undan?
- Vad är jag inte beredd att förhandla om, oavsett hur samtalet utvecklar sig?
- Vad behöver jag säga ja till om assistenten visar sig ha rätt på en del?

4 Under samtalet

Öppna med kärnan, inte med småprat – den första meningen sätter allvaret. Säg det du förberett och stanna; räkna till fem och fyll inte tystnaden. Låt assistenten avsluta sin mening, och upprepa kort det du hörde innan du går vidare. Stanna vid en sak. Blir det laddat: paus, vatten, en minut – försök inte trösta eller övertyga. Avsluta med ett konkret nästa steg.

Det jag särskilt vill hålla i:

5 Direkt efter samtalet

Inom en timme, innan minnet blir berättelse.

- Vad lyfte jag – ord för ord eller nära det? Vad var assistentens svar?
- Vad bestämdes konkret? Vilket är nästa steg, och när?
- Hur lämnade vi varandra – lugnt, spänt, oklart?
- Behöver något lyftas vidare till samordnare eller dokumenteras som avvikelse?

6 När det inte räcker

- Vad har jag faktiskt sett förändras? Är det förändringen jag bad om, eller bara den lättaste delen av den?
- Behövs ett nytt samtal, ändrad schemaläggning, eller är det dags att involvera samordnaren?
- Var går min gräns innan det behöver bli en avveckling?