

## Kapitel 15

### Tilgængelighed, nærvær, deltagelse og tid

Noget af det, som især personale og ledelser sætter højest på ønskelisten til PPR, er tilgængelighed. Jeg kan godt forstå, at nogle rådgivere forsøger at beskytte sig selv af frygt for at blive "ædt op" af spørgsmål og ønske om hjælp fra skolens personale. I nogle sammenhænge forsøger rådgivere at styre rådgivningspresset gennem indstillingsprocedurer, som skal dæmme op for personalets frustrationer. Indstillingen handler også om at give rådgiveren tid til at forberede sig på rådgivningen, og måske give radsøgeren mulighed for selv at gøre sig nogle tanker inden de spørger om hjælp.

En anden måde at beskytte sig på er at trække sig fra de fora, hvor personalet er, så de fysisk skal opsøge (og måske lede efter) rådgiveren.

Om det er den ene eller anden strategi, eller en kombination som bliver anvendt, spiller ikke den store rolle. Udfordringen ift. samarbejdet er den samme: Det forhindrer en smidighed og dialog omkring problemer, som gør, at problemerne får mulighed for at vokse og måske ende med at blive uløselige.

#### **Hvad forstår jeg ved tilgængelighed?**

For mig er tilgængelighed, som rådgiver tæt knyttet til begrebet "situeret læring". Det betyder bl.a. i denne sammenhæng, at jeg mener, at beslutningen om rådgivning skal tages på laveste niveau. Med laveste niveau mener jeg, at de mennesker (kolleger, personale, forældre eller børn) skal altid have direkte adgang til at søge råd. I min praksis som skolepsykolog kan alle på og omkring skolen henvende sig direkte til mig på mail eller telefon, men jeg prioriterer at opsøge de fora, hvor personalet på skolen opholder sig. Jeg forsøger aktivt at nedbryde fysiske eller mentale barrierer mellem rådgiver og radsøger. Det handler også om at skabe forbindelser, mellem mig og dem jeg rådgiver, men det handler især om, at jeg som rådgiver ser mig selv som legitim deltager i et arbejds- og læringsfællesskab. PPRs rolle på en skole er i min forståelse en aktiv og integreret del af skolens liv, og derfor er det vigtigt for mig, at min position i fællesskabet ikke bliver for perifer.

Forskellen på den rådgiverposition, som jeg er fortaler for og en klassisk konsulentposition er i denne sammenhæng, at rådgiveren aktivt deltager i forandringsprocesserne, mens en konsulent kommer udefra og søger at påvirke forandringerne uden selv at blive en del af løsningsprocessen.

Det er lidt lige som forskellen på en katalysator og et enzym. Katalysatoren sætter en kemisk proces i gang uden at blive forandret, mens et enzym selv bliver en del af den proces, som den sætter i gang.

Faren ved denne tilgang er selvfølgelig, at du får alt for mange opgaver, og at du bliver blind for det større perspektiv. Det sidste kan medføre, at man kan blive svært at se nye veje i opgaveløsningen og dermed bliver lige så fastlåst i din forståelse, som dem der søger råd. Min påstand er imidlertid, at fastlåstheden lige så godt kan opstå for konsulenter, som kommer udefra og har en forudfattet mening om den kontekst, som de rådgiver ind i.

Tilgængeligheden handler om at være tæt på de mennesker, som søger råd, og være en aktiv deltager i det fællesskab, som der skal rådgives i. Det handler om at skabe en "vi-forståelse" omkring problemet.

### **Hvad er tilgængelighed?**

Tilgængelighed betyder, at ledelse, personale, elever og forældre let kan få fat i dig og stille dig spørgsmål. Det er i den forbindelse vigtigst, at det er dem, som oplever, at de kan få fat i dig, og mindre vigtigt, at du selv synes, du er tilgængelig. Når det så er sagt, så er det ikke altid muligt at være så tilgængelig, som alle ønsker og forventer. Til gengæld er det altid en god idé at være i dialog med de mennesker, som er mest utilfredse med din tilgængelighed. Hvis der ikke er nogle væsentlige forhindringer mellem dig som rådgiver og dem, der søger råd, så handler frustrationen om din manglende tilgængelighed som regel om noget andet. Oftest handler det om rådsøgerens oplevelse af fastlåshed i opgaven, eller at opgaven har en karakter, så den er vanskelig at formulere entydigt.

Tilgængelighed handler i de sammenhænge om at være behjælpelig med at formulere problemet. Jeg oplever tit, at forældre ringer og fortæller, at de har problemer med deres barn. En sådan samtale bliver indledt på vidt forskellige måder, men ofte kræver det lidt aktiv lytning at finde ud af, hvor skoen trykker. Denne udfordring med klart at formulere sit ønske om råd får desværre ofte den uheldige bivirkning, at rådsøgerne bliver sendt rundt blandt forskellige rådgivere, som hele tiden henviser videre.

I Tivoli er der den regel for personalet, som i al sin enkelthed går ud på, at alle medarbejdere, uanset rang og opgave, altid har ansvaret for det, som er i en radius af 3 meter. Det betyder konkret, at selv Harlekin skal samle skrald op eller hjælpe en pige med at finde sine forældre, når han opdager det på sin vej hen til Pantomimen. På samme måde handler tilgængelighed også om at se og proaktivt gå ind i de opgaver, som opstår omkring rådgiveren.

Det betyder ikke, at alle problemer skal løses på stedet, men det betyder, at man skal stille sig til rådighed og positionere sig på en måde, så man relativt let kan skabe bevægelse. Ligesom Harlekin ikke skal lede haven igennem efter den forsvundne piges forældre, men fx finde en Tivoli-betjent, som kan tage hånd om opgaven, så skal vi som rådgivere på en skole være i en position, hvor personalet, elever og forældre hurtigt kan føle sig hjulpet.

## Eksempel

*En mor ringer mig op og fortæller, at det handler om hendes datters skole. Hun har talt med "kommunen" flere gange, som har henvist til skoleafdelingen, visitationen til specialundervisning, socialforvaltningen og skolens kontor. Til sidst har moderen fundet mit nummer på skolens hjemmeside. Selvom jeg umiddelbart ikke tænker, at det problem, som moderen først beskriver, ligger inden for mit rådgivningsområde, så lytter jeg og spørger ind til problemet med datteren. Jeg får at vide, at datterens far er fraværende, at moren har svært ved at få hende i skole om morgenen, at der er konflikter derhjemme, når de skal spise, læse lektier og børste tænder. Jeg spørger lidt ind til forældrenes samarbejde og får at vide, at de er skilt og slet ikke kommunikerer. Derudover får jeg også i en bisætning at vide, at pigen ikke har set sin far i en længere periode af forskellige årsager. Jeg tilbyder at kontakte kommunens familierådgivning og lover at ringe tilbage, når jeg ved, hvem moderen skal kontakte.*

En anden måde at forstå tilgængelighed på er ved at tænke i synlighed. På en af de skoler, jeg arbejder på, har gårdvagterne gule veste på, så alle elever hurtigt kan opsøge en voksen, hvis de har brug for hjælp. På samme måde stod der sidst jeg var i Gardermoen-lufthavnen i Norge en gruppe hjælpere i knaldrøde uniformer, som aktivt henvender sig til forvirrede passagerer og hjælper dem med at finde ud af, hvordan de benytter sig af selvbetjeningsautomaterne.

Jeg taler ikke for fjollede hatte eller lignende, men i en verden af mange mulige veje til rådgivning er tilgængelighed også et spørgsmål om synlighed og aktiv positionering. Nogle gange må man som rådgiver opsøge problemerne, før problemerne opsøger rådgiveren.

## **Hvordan undgår man at blive ædt op af problemer?**

Der er selvfølgelig en fare for, at man som rådgiver kommer til at opleve, at alle kommer med stort og småt og forventer kloge ord, hurtige råd og hjælp, som gør en kæmpe forskel.

Det er ikke altid hensigtsmæssigt, men rent faktisk er det tit sådan, at det er muligt at komme med relativ hurtige råd, refleksioners eller spørgsmål, som kan gøre en kæmpe forskel. Specielt når man er så tilgængelig, at rådsøgeren kommer, når problemet kun er i sin vorden.

Rådene, som gør den største forskel, er ofte dem, som er formuleret som spørgsmål. I det hele taget er rådgivning langt hen ad vejen et spørgsmål om at stille spørgsmål. Og så længe rådgivningen holdes som spørgsmål, vil det langt hen ad vejen også være den, som søger råd, som har opgaven.

I et senere afsnit beskriver jeg mere indgående, hvordan rådgivning kan bæres af spørgsmål, og i appendikset er der en liste over mulige rådgivende spørgsmål.

Pointen med tilgængelig rådgivning er netop, at opgaven så vidt muligt forbliver overskuelig og overkommelig for rådgiver, så vel som rådsøger. Det er derfor vigtigt at tænke rådgivningen på

samme måde som iltmasken i et fly. I alle fly er instruktionen omkring iltmasker, at man først selv skal tage masken på, før man hjælper andre.

På samme måde skal man som rådgiver selv kunne holde hovedet klart og være i en position, hvor man ikke selv bliver overvældet af problemet. "Iltmasken" er i denne sammenhæng så vidt muligt at holde rådgivningen på et nysgerrigt og indlevende plan.

Det handler om, at rådgiver hurtigt skal kunne forbinde sig til rådsøger, uden at blive bundet af rådsøger. På samme måde som en livredder ikke skal svømme frontalt hen til en druknende i panik, fordi det kan betyde, at både livredder, og den, der er i nød, drukner, hvis den druknende får fat i livredderens arme, så skal man som rådgiver også kunne svømme rundt om rådsøgeren og alligevel være tæt på, uden at blive fastlåst.

Balancen er den samme som i en undervisningssituation: Eleven lærer ikke noget ved selv at sidde med opgaven, men heller ikke noget ved at læreren løser opgaven for eleven. På samme måde skal rådgiveren være tæt på rådsøgeren, samtidig med at rådsøgeren så vidt muligt beholder opgaven.

#### Eksempel:

*En lærer og en pædagog henvender sig til mig, fordi de har en elev, som ikke lærer noget. De indleder med at bede mig teste pigens arbejdshukommelse. Jeg afviser ikke, men spørger ind til de situationer, hvor de oplever, at pigen ikke kan huske. Det viser sig i høj grad at handle om bogstaver og begreber. Sammen designer vi nogle simple opgaver, hvor pædagog og lærer kan blive klogere på, hvad pigen kan huske, og især hvordan hun lærer at huske. Læreren og pædagogen fik ikke det, de bad om af mig som rådgiver, og gik fra den korte rådgivning med endnu en opgave. Alligevel udtrykte de begge, at de havde fået meget ud af rådgivningen, fordi de nu havde en ny tilgang til pigen, hvor de selv kunne blive klogere på pigen.*

Havde dette krævet en henvisning, eller havde de på anden måde følt sig afviste, ville opgaven kunne risikere at være vokset til en uoverskuelig frustration.

Det er væsentligt lettere at forbinde sig til dem man rådgiver, hvis rådgiver og rådsøger kender hinanden. En masse indledende forklaringer og "følen hinanden på tænderne" bliver overflødige. Det kræver til gengæld, at du som rådgiver er meget bevidst om faren for blinde pletter og manglende nysgerrighed. Confirmation bias er et begreb, som handler om, at vi er tilbøjelige til at se og høre det, som vi forventer at se og høre. Når du er tilgængelig og tæt på de mennesker, du rådgiver, så risikerer du både at overinvolvere dig i opgaveløsningen og overse de uanede muligheder. Til gengæld er det væsentligt lettere at forbinde dig til deres forståelser. Den letteste måde at undgå blinde pletter er, ved at have et fast repertoire af spørgsmål, som udfordrer dig selv, og dem du rådgiver.

## **Hvordan skaber man de bedste rammer for rådgivning?**

Rådgivning er ikke kun den formaliserede rådgivning, der finder sted ved møder eller konsultationer, som jeg beskriver i kapitlet "Produktive møder". Det er også alt det, der sker inden og mellem møderne. Korridor-rådgivning eller hurtige "quick fix" omtales ofte som rådgivning af værste skuffe. Det er imidlertid trist, fordi de korte rådgivninger i personalerummet og spontane råd på gangen ofte er dem, som skaber de små, men betydningsfulde forandringer i de voksnes tilgang til børn.

Det betyder ikke, at al rådgivning skal reduceres til en hurtig rådgivning og rådgiveren bare skal være en levende udgave af Google eller Wikipedia. Til gengæld kan de korte samtaler om en opgave ofte være med til dels at holde forbindelsen mellem rådgiver, rådeøger og opgave og dels være med til hurtigt at korrigere misforståelser. Det er igen et spørgsmål om, hvordan du som rådgiver agerer ift. de hurtige spørgsmål. En bemærkning som "du skal bare..." er sjældent hjælpsom, men et par korte gensvar eller spørgsmål til rådeøgeren kan til gengæld være meget hjælpsomme. Ofte prøver jeg at forbinde mig til de aftaler, som vi har indgået på mere formelle møder, eller tidligere oplevelser vi har haft sammen.

Hvis en pædagog kommer til mig og spørger om et godt råd ift. et barn, som går rundt for sig selv i frikvartererne, så ville det ikke hjælpe pædagogen, hvis jeg sagde, at hun "bare" skulle lave nogle legeaktiviteter i frikvartererne, hvor barnet kunne deltage. Til gengæld vil det være hjælpsomt, hvis jeg spørger til, hvordan hun havde løst opgaven med et andet barn. Handler det om et barn, som vi tidligere har mødtes om, kan jeg godt spørge ind til de aftaler, som vi lavede på det tidligere møde. Hvis det viser sig, at alle aftaler er afprøvet, så tilbyder jeg som regel, at vi enten taler om det, når vi har mere tid, eller at vi sammen finder et tidspunkt, hvor vi kan tale med barnet.

At tale med barnet er langt hen ad vejen den mest effektive løsning på de fleste af de problemer, jeg bliver præsenteret for i min hverdag på en skole, næsten uanset hvad de handler om. Og hvis de voksne ikke mener, at det vil gøre en forskel, tilbyder jeg, at vi sammen taler med barnet. Det kan på mange måder ligne et "quick fix", men det handler om at forstå barnets perspektiv, forbinde sig til barnets forståelse og intentioner og sammen se efter muligheder.

### **Vær i personalerummet, når personalet er der.**

En af de hurtige genveje til tilgængelighed er at være til stede i personalerummet, når personalet er der, altså i frikvartererne. Det er selvfølgelig ikke en god ramme at tale om større problemer i personalerummet, over madpakker og danske stile, men til hurtige tilbagemeldinger omkring forløb, korte spørgsmål og refleksioner er det udmærket.

På større skoler, hvor der er flere personalerum, er det nødvendigt at cirkulere og som minimum kigge forbi de personalerum, hvor man måske ikke har sin naturlige gang. Det kan virke som opsøgende arbejde og måske overflødig, hvis der er rigeligt med opgaver andre steder på skolen.

Men igen; se det som en forsikring mod at problemerne vokser sig så store, at det kommer til at kræve en u hensigtsmæssig stor indsats fra din side for at kunne rådgive.

På mange skoler holder personalet til i både formelle og uformelle pauserum. Det kan godt være, at skolen har en politik om, at alle personalegrupper skal holde pause i samme rum, men virkeligheden er, at lærere og pædagoger er som alle andre: de holder pauser med dem, som de har det godt sammen med. Rygere holder som regel pauser udenfor skolens område, mens pædagoger mange steder vælger at holde pause for sig selv, fordi de ikke føler sig velkomne på det gamle "lærerværelse". Andre grupper, som har særlige funktioner på skolen, vælger også tit at holde pause for sig selv, ligesom personalegrupper, som har deres primære arbejde i en fjern ende af skolen, ofte vælger at blive i deres afdeling i stedet for at bruge halvdelen af en pause på at vandre skolen igennem. Det giver den udfordring, at du som rådgiver skal være opmærksom på de uformelle pauserum og være opsøgende på dem. Det kan godt være, at skolens ledelse har en holdning til, at hele personalet skal holde pause ét sted, men din opgave som rådgiver er at være rådgiver for alle på skolen, og det bør ikke blandes sammen med skolens personalepolitik eller brud på samme.

En anden udfordring kan være, at ikke alle holder pause samtidig. Derfor er det sjældent tilstrækkeligt med en enkelt fast tid på ugen, hvor du kan være tilgængelig. Hvis det på nogen måde er muligt, så er det bedst at have flere forskudte tider til tilgængelighed og en vis grad af fleksibilitet både mht. tid og sted.

### **Fast træffetid.**

En formel fast træffetid kan være en god måde at sikre, at tilgængeligheden ikke bliver for overvældende. Det er dog værd at overveje, hvor træffetiden annonceres, og hvor det er, du kan træffes. Hvis det kun er muligt at tilbyde skolens personale en enkelt time om ugen eller måske hver 14. dag, så er det også bydende nødvendigt, at det er tydeligt for alle, hvornår du er der, og at træffetiden er til at stole på. Rådsøgere skal ikke gå forgæves mange gange, før de, hvad enten det er personale, forældre eller elever, opgiver at søge råd ad den kanal.

Hvis du har kontor på skolen, som personalet tit kommer forbi, så er det oplagt at have træffetiden på dit kontor, men hvis dit kontor ligger et sted, som ingen lige kommer forbi, så er det værd at overveje at flytte træffetiden til et sted, hvor personalet naturligt kommer.

Annonceringen af træffetiden er et kapitel for sig, fordi det ofte kan være svært at formidle til en hel personalegruppe, for slet ikke at tale om forældre og elever. Derfor er det især vigtigt, at centrale medarbejdere kender dine træffetider og ved, hvordan du kan træffes. Skolens sekretariat og ledelse skal som minimum vide, hvor og hvornår du kan træffes. Og det er ikke gjort

med at sige det en enkelt gang. Både sekretariat og ledelse har mange andre opgaver, og dine træffetider og telefonnummer er sjældent lige så vigtige for dem, som for dig.

En anden måde at gøre opmærksom på, hvordan, hvornår og hvor du kan træffes, er ved at deltage i personalemøder, hvor du gentager det med jævne mellemrum.

Annoncering på skolens hjemmeside er også en mulighed, men det er ikke altid, at de søgeord, du bruger om dig selv, er lige så logisk for rådeøgeren som for dig. Derfor er det en god idé at spørge de mennesker, som kommer til dig og søger råd, hvordan de fandt dig. Det kan give nogle indikationer om, hvor vanskeligt det er, og hvor mange fejlsøgninger rådeøgerne skulle igennem, før de fandt dig.

### **Vær tilgængelig på intra, telefon og mail.**

At besvare mails, telefonsvarebeskeder og beskeder på intra kan opleves som en tidsrøver, som fjerner dig fra at arbejde direkte med dem, som du ønsker at rådgive. Imidlertid er der rigtig meget rådgivning, som først kan komme i gang efter en koordination via mail eller telefon.

Kalenderkoordinering fylder ofte rigtig meget i korrespondancen, og det kan virke forfærdelig opslidende at få en aftale i hus, hvis den skal koordineres med lederens kalender, lærerens skema, pædagogernes arbejdstid og forældrenes kalendere. I sådanne situationer er det godt at huske sig selv på, hvem det er, som ønsker mødet. Den, som ønsker et møde, er også ofte mest fleksibel og hjælpsom med at få aftalen på plads. Omvendt flyder opgaver altid derhen, hvor nogen løser dem, så hvis du for tit påtager dig rollen som mødekoordinator, så kan det være vanskeligt at komme ud af den rolle.

Hverken mail, intra eller SMS er hensigtsmæssige til lange beskeder. Hvis du fx får en lang besked, kan du foreslå et møde eller et telefonopkald, hvor I kan tale om problemet. Ved de fleste problemstillinger er der så godt som ingen fordele ved lange korrespondancer. Dertil kommer, at kommunikation med forældre er omfattet af persondataforordningen, og derfor må der ikke være personfølsomme oplysninger i en usikker korrespondance. Det kan være vanskeligt at undgå, hvis du fx skal redegøre for et barns læsevanskeligheder pr. SMS.

### **Responstid:**

Ift. telefoniske og elektroniske henvendelser er der i de fleste kommuner en politisk besluttet responstid. Det drejer sig oftest om, hvor lang tid en borger kan forvente, at det tager dig at svare. Det er imidlertid utrolig godt for samarbejdet, at du som rådgiver svarer relativt hurtigt, også selvom det er kolleger, der skriver eller ringer. Jeg tilstræber selv at svare mails og telefonopkald dagligt, og helst så kort som muligt. Hvis det er spørgsmål, som kræver mere end blot en dato eller et "ja eller nej", så tilstræber jeg at skrive, hvornår jeg regner med at kunne svare mere fyldestgørende.

## Faste møder med ledelsen og andre rådgivere på skolen.

En måde at sikre sig, at ledelsen på skolen oplever, at du er tilgængelig på, er, at holde faste møder med ledelsen hvor I drøfter hvilke sager, problemstillinger og udfordringer, som du arbejder med på skolen. Det behøver ikke være stort og tage lang tid, og det skal slet ikke være et møde, hvor sager behandles eller hvor I reflekterer over problemstillinger. Formålet med et koordineringsmøde er at koordinere og orientere, og det kan gøres på en halv til en hel time, enten ugentligt, hver 14. dag eller månedligt, afhængig af, hvor mange der deltager i mødet, og hvor mange problemstillinger der er gang i.

Noget af det vigtigste ved denne type møder er, at du sikrer dig ledelsens opbakning til din rådgivning. Uden ledelsens fulde accept og opbakning er din rådgivning nyttesløs, for det er ledelsen, som i sidste ende kan og skal sætte handling bag dine råd.

Dagsorden og referater er ofte vigtigt ift. møder, hvor der laves aftaler. Imidlertid er det netop ift. disse møder ikke så let, fordi det ofte handler om flere konkrete børn med personfølsomme oplysninger. Derfor kræver det, at referaterne gemmes sikkert. Det vanskeliggør delingen, men det kan selvfølgelig lade sig gøre. Min erfaring er, at denne type møder fungerer bedst, når alle kan se referatet, mens det bliver skrevet. Et dynamisk referat, som bliver udbygget fra gang til gang, er en simpel og effektiv måde at koordinere og dele oplysninger på.

Et eksempel på et sådant referat kan være et dynamisk referat som det vi bl.a. bruger på de skoler, jeg arbejder på (det er ikke min opfindelse - desværre).

### Dynamisk referat og handleplan

Til brug ved koordinerende møder mellem skoleledelse, PPR og nøglepersoner på skolen.

Dokumentet gemmes sikkert, så det kun er tilgængeligt for mødedeltagerne.

Dette dokument bruges kontinuerligt ved hvert møde og bør udfyldes på mødet, så det er synligt for alle, hvad der bliver skrevet og besluttet.

<b>HÅSTER</b>	<b>I GANG</b>	<b>FÆRDIG</b>
---------------	---------------	---------------

Dato	Navn/Klasse	Problemstilling	Handling	Kommunikation	Ansvarlig	Opfølgning
Dato for hvornår problemstillingen første gang drøftes	Barnets fornavn eller gruppen af børns navne og klasse. Navn, navne eller klasse markeres med hhv rød, gul eller grøn. Overblikket etableres lettest, hvis skemaet organiseres efter klassesettrin.	Kort beskrivelse af, hvad problemstillingen handler om.	Hvad er der aftalt af tiltag og handlinger på det koordinerende møde. Hvert tiltag indledes med en dato, således, at det er muligt at følge med i, hvordan sagsgangen har været og det bliver muligt at huske, hvad der skal meldes tilbage omkring.	Hvem på skolen, som ikke er med til det koordinerende møde skal ellers have besked om tiltag, handlinger og beslutninger.	Hvem af personerne ved det koordinerede møde er hovedansvarlig	Hvornår skal Problemstillingen igen på et koordinerede møde?
1/9-2018	4. b Rasmus Modsat	Deltager slet ikke i Danskundervisningen	1/9 Søren (skoleleder) formidler kontakt til lærere og forældre og Jacob (PPR) 8/9 Jacob (PPR) taler med Rasmus, forældre og dansklærer om forståelser. 15/9 Forsøg med deltagelse i dansk med matematiklærers deltagelse.	Rasmus dansklærer og matematiklærer	Jacob (PPR)	8/9 15/9 22/9



Pointen er, at rubrikkerne udfyldes fortløbende, så skemaet udvider sig fra møde til møde. På den måde bevares det historiske overblik, samtidig med at det er tydeligt, hvem der har hvilke opgaver.

På de skoler jeg arbejder, bruger vi dette dynamiske referat på møder, hvor ledelsen og skolens forskellige rådgivere deltager. Rollen som referent skifter, og selve referatet vises på en storskærm, så alle kan se, hvad der bliver skrevet. Referatet er gemt sikkert, så kun mødedeltagerne har adgang til det. Det er således muligt for mødedeltagerne at læse det, selvom de var forhindret i at deltage.

Etikken er vigtig at holde sig for øje ift. denne type møder. Det kan hurtigt opleves som en sladreklub, hvor anekdoter omkring forskellige elever, forældre og personaler flyver over bordet. Det er selvfølgelig ikke hensigtsmæssigt, men det er desværre ikke så entydigt at definere, hvornår man går fra informationsudveksling til sladder. Og sladder har også sin berettigelse og funktion, hvis den bruges med omtanke.

For eksempel er det ikke uinteressant at vide hvem af personalet på skolen, som ser hinanden privat og måske endog er gift eller kærester. Det er måske ikke interessant ift. en konkret sag, men det kan have stor betydning for dit arbejde på skolen, da vurderingen af dine råd påvirkes af, hvem der taler med hvem om alt muligt andet.

Ift. sladder har vi også forskellige tærskler for, hvad det vil sige at tale ordentligt om andre. Der skal selvfølgelig være en tone på mødet, som er acceptabel for alle, men det er dog heller ikke hensigtsmæssigt at sætte det etiske niveau så højt, at ingen føler, at de kan udtale sig uden at veje deres ord på en guldvægt.

### **Aftaler og remindere.**

Det kan virke som en stor og urimelig opgave at skulle minde andre mennesker om aftaler. Specielt hvis du som rådgiver oplever, at du har en presset kalender, og det ikke er dig, som skal have hjælp eller råd. Der er imidlertid to ting at sige til den sag:

- Hvis det er dig, som har en interesse i, at bestemte mennesker skal deltage i et møde, så er det bedre at minde mødedeltagerne om mødet én gang for meget end én gang for lidt.
- Vi lever i en verden, hvor alle instanser sender reminder-sms'er og mail. Det gør, at de fleste er vænnet til at blive mindet om aftaler.

Problemet er ikke så stort for de mødedeltagere, som kan inviteres direkte i deres kalender, som medarbejdere på rådhuset eller kolleger som ser på deres aktivitetskalender dagligt. Udfordringen er forældre, elever og eksterne folk, som du ikke deler kalender med. Frustrationen over at sidde og vente på mødedeltagere, som ikke kommer, er væsentligt større, end den ulejlighed det er, at

sende en reminder-sms eller ringe og gen-bekræfte en aftale dagen før et møde. Især hvis det er et møde, som har været vanskeligt at få i kalenderen, har mange deltagere eller er aftalt lang tid i forvejen.

### **Tid og deltagelse som vigtigste redskaber til at skabe forandring**

Der er mange, som har bud på, hvordan man med effektive metoder kan skabe udvikling. Det er også noget, som efterlyses, fordi det forventes, at man som rådgiver kan komme med hurtige og gode løsninger.

Problemet er imidlertid, at ingen af de metoder, som jeg har mødt igennem de sidste 25 år, har vist sig at være i stand til at undersøge eller løse store problemer hurtigt og effektivt. Uanset hvilket teoretisk ståsted metoderne er taget fra, så har de aldrig kunne klare alt og slet ikke hurtigt og effektivt. Når nogle fremgangsmåder har virket hurtigt, så har de desværre ofte kun haft en ganske kortvarig effekt.

Pointen er, at uanset hvilken type problem du giver dig i kast med at forsøge at undersøge eller rådgive omkring, så er tid altid en central faktor.

Man kan sige, at problemer, der har taget lang tid at skabe, også kræver lang tid at løse.

Tid er nødvendigt, at tænke med i en hvilken som helst intervention man ønsker at indgå i, som rådgiver.

Det tager tid at skabe tillid, det kræver tid at opbygge relationer, og det kræver tid at afstemme sig ift. de mennesker, man er sammen med. Det er fantastisk banalt, men ikke desto mindre noget, som i mange sammenhænge bliver forsøgt omgået.

Man kan ikke skyde genvej ift. at opbygge bærende relationer. Det tager tid, og tålmodighed er den største dyd ift., at skulle agere som troværdig rådgiver.

Det kan lyde deprimerende, og det er så langt fra de idealer, som ellers hyldes i vores samfund med effektivitet og hurtige løsninger, men det er en pointe i sig selv, at vi ikke reproducerer effektiviserings- og præstationskulturen, fordi det ofte er en væsentlig faktor i de problemer, vi møder. Det kan være meget besnærende og svært tilfredsstillende at give hurtige råd og forslag til handlinger, men det er sjældent virkningsfuldt på længere sigt.

Det kan også lyde bagstræberisk og gammeldags, og det er det måske også. Udfordringen med hurtige undersøgelses- og interventionsmetoder er, at de er ustabile og ikke formår at skabe tilstrækkelige holdbare forbindelser.

Dermed ikke sagt at vi ikke kan være effektive og optimere processer. Det er ikke en dyd i alle sammenhænge, at tingene skal tage tid. Det nytter blot ikke at forcere noget ift. relationer. Og skabelsen af relationer er en vigtig del, eller måske den vigtigste del, i arbejdet som rådgiver.

I denne sammenhæng skal relationer forstås bredt som forbindelser mellem mennesker og forståelser. Det, at skulle rådgive lærere, pædagoger, børn og forældre om deres arbejde og problemer, kræver også, at man kan indgå i en tillidsfuld relation, til dem man skal rådgive. Jeg har ikke mødt ret mange, som har lyst til at følge råd fra en person, som de ikke har tillid til, og som ikke kærer sig om dem på et eller andet plan.

Betyder det så, at al undersøgelses- og rådgivningsarbejde kræver masser af tid? Både ja og nej. Tid er ikke "kun" et spørgsmål, om antallet af minutter man bruger på opgaven. Det handler også om, hvordan man forvalter den tid, man bruger sammen med barnet, så vel som dem man skal rådgive.

Min pointe er blot, at vi ikke kan forcere et relations arbejde, men vi kan selvfølgelig godt komme til at bruge unødigt meget tid på noget, som er betydningsløst ift. at skabe relationer.

Imidlertid er samværet med de mennesker, som man skal enten undersøge eller rådgive, næsten aldrig spildtid. Undtagelsen er måske visse typer statusmøder og netværksmøder, hvor ingen siger noget, som ikke var kendt af alle i forvejen.

Det er imidlertid aldrig spildtid at være sammen med børn, som man skal rådgive omkring. Selv ikke hvis den eneste interaktion med barnet er at se barnet spille computerspil, om end det kan føles dræbende kedeligt som voksen.

### **Tid til kontakten med børn:**

En tale/hørekonsulent fortalte mig en gang, at hun var blevet bedt om at lytte på et barn, som, pædagogerne mente, havde problemer med udtalen. Hun blev bedt om lige at lytte, men afviste med den begrundelse at hendes erfaring var, at barnet på lang afstand vidste, hvad hun ville og derfor ikke ville sige et kuk, hvis hun bare gik ind til barnet. Hun vidste, at det ville kræve flere besøg, før barnet ville have tillid til hende og begynde at sige noget.

Det er den samme erfaring, jeg har gjort mig ift. undersøgelser af børn. Man kan godt lave en testning eller have en enkelt hurtig samtale, men det er først, når man er blevet et kendt ansigt i hverdagen, at det rigtigt kan lade sig gøre at få en brugbar forståelse af barnet.

Jeg taler ikke om langtidsterapi, endeløse rækker af observationer eller lange møderækker, men mere om den viden og forståelse man kan få om et barn og de mennesker, som man skal rådgive, ved at være en del af deres hverdag.

Den tid, som bruges på at blive en del af den kontekst, som personalet eller barnet indgår i, åbner i den grad op for muligheden for at indhente informationer af en helt anden valør, end man kan opnå ved test og hurtige observationer.

En genvej til få lødige informationer, uden at skulle være på besøg i samme klasse time efter time, er at være et kendt ansigt i klasserne. Konsekvensen ved det er, at det er umage meget lettere at skabe en kontakt til et barn eller voksen, hvis de kender dig som en del af skolens liv.

På de skoler, som jeg betjener, deltager jeg i undervisningen og i frikvarterene, så vidt det overhovedet er muligt. Det betyder, at når jeg bliver bedt om at undersøge et barn, har jeg som regel en forforståelse for den sammenhæng, jeg skal rådgive ind i.

Som ny rådgiver på en skole, kan det være en udfordring at få lov at blive en del af skolens liv. Da jeg startede på de skoler, jeg nu er på, startede jeg med at fortælle skolens ledelse, at jeg gerne ville lære skolen at kende, og at jeg var nysgerrig efter at se, hvordan undervisningen og skolens øvrige liv foregik. Dernæst stillede jeg mig op overfor hele personalet på det først mulige personalemøde og fortalte, at jeg ville gå på besøg i undervisningen og være med i skolens andre aktiviteter, så vidt det var muligt. Jeg ville ikke gå efter noget specifikt, men blot se, hvad der sker på skolen, og hvordan de arbejder.

Så skrev jeg ud til alle forældre, at jeg var ny rådgiver på skolen og bl.a. ville komme på besøg i klasserne for at følge med i, hvad der skete i undervisningen og på skolen i det hele taget.

Derefter besøgte jeg de forskellige klasser, og her fortalte jeg kort, at jeg var der for at se, hvad de lavede.

I klasserne deltog jeg i de fag, som der undervises i, så vidt det overhovedet kunne lade sig gøre. Jeg deltog ved fx at gå hen til de elever, som rakte hånden op, og talte med dem om opgaverne. Det var langt fra alt, jeg kunne hjælpe med, men det var heller ikke hensigten. Det var at møde og se de sammenhænge, som børn og voksne arbejdede i på skolen.

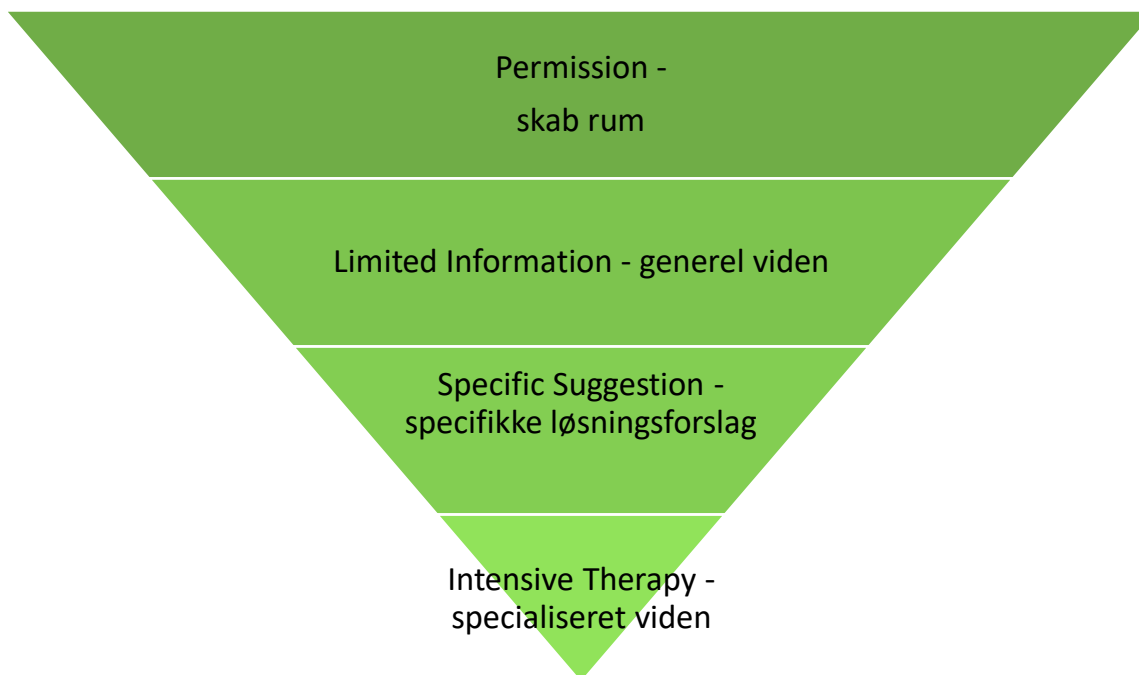
### **Erfaringer med børn og unges interessesfærer:**

Jeg er selv nået til en alder, hvor jeg ikke længere naturligt har interesse for, hvad børn interesserer sig for. Da jeg selv havde mindre børn, var det ikke noget problem at vide, hvad børn og unge så i TV, hørte af musik, legede med eller i det hele taget var optaget af. Det undrede mig altid, at kolleger uden børn kunne være så uvidende om, hvad der skete i børns liv, ud over det, der foregik i klasselokalet. Derfor opfordrede jeg altid kolleger uden børn til en gang imellem at zappe igennem børneprogrammerne på fjernsynet og gå en tur gennem en legetøjsforretning fra tid til anden. Nu er jeg selv nødt til at "spise min egen medicin" og tvinge mig selv til at se de programmer og spille de spil, som børn og unge ser og spiller. Det er ikke let, specielt fordi det til tider kan være svært at finde ud af, hvad det går ud på og min interesse for fx computerspil kan

ligge på et meget lille sted. Det er til gengæld meget nødvendigt at foretage denne udforskning af børn og unges interessesfære, hvis du skal rådgive om børn. Specielt fordi det kan være meget svært at forstå, hvad det er, børn og unge taler om, hvis du ikke har et minimum af viden om og forståelse for, hvad der optager dem. Det handler ikke om at være ung med de unge, men om at forstå deres liv og tankegang.

En måde, som jeg selv benytter mig af, er at se og spille spillene sammen med eleverne. Bare en gang imellem. Ligeledes læser jeg også anmeldelser af spil og børnebøger i Weekendavisens Faktisk-sektion hver uge, for at have et minimum af baggrundsviden om denne verden. Dette er i mine øjne en nødvendig forberedelse ift mit arbejde og selvom det både kan være hårdt og i nogles øjne kan virke useriøst, så er det en absolut nødvendighed i arbejdet med rådgivning omkring børn og unge.

#### PLISSIT-modellen:



I arbejdet med rådgivning vil der være mange problemstillinger, hvor du som psykolog vil opleve, at omgivelserne har en forventning om, at du har en specialviden, som har *svaret* på problemerne. Uanset hvor mange års erfaring du har og hvor mange kurser og efteruddannelser du går på, vil du aldrig kunne honorere de forventninger, der er til din specialviden. Derfor er det vigtigt at vide, hvad der i de fleste sammenhænge er vigtigst ift. at hjælpe andre mennesker. Denne model har jeg fra Jack Annon, og den viser, hvad der er vigtigst ift. at tale med patienter om sex. Modellen passer i min optik også i forhold til de fleste andre problemstillinger, også dem vi møder i skoleverdenen.

I al sin enkelthed fortæller trekanten, at det vigtigste vi kan gøre, er at give rum for at tale om problemstillingerne. Dette er hjælpsomt ift. langt hovedparten af de problemer, du møder og skal rådgive omkring.

På andenpladsen ift. hvad der betyder noget i dit arbejde med at hjælpe andre mennesker med deres problemer, er at have en lille eller generel viden om problemstillingen.

I nogle tilfælde vil det være gavnligt, hvis du har en viden, som gør at du kan give konkrete og specifikke løsningsforslag, men igen er det kun en lille del af problemstillingerne du møder, som kræver dette.

Kun en ganske lille del af de problemer du møder i skoleverdenen, vil kræve en helt særlig viden og ekspertise, for at du kan hjælpe med at løse dem. Det kan være svært at identificere, om problemstillingen kræver at du blot giver rum for at tale om det eller om det kræver en ganske særlig viden, specielt som ny. Ikke desto mindre er det vigtigt at huske på, at det ikke er sandsynligt, at alle problemstillinger kræver en henvisning til fx psykiatrien eller en større undersøgelse. Start derfor altid med at give rum for at tale om problemet. I 80 % af problemstillingerne du møder, vil det være om ikke tilstrækkeligt, så i det mindste en kæmpe hjælp for de mennesker, som henvender sig til dig med problemer.

### **Afsluttende bemærkninger:**

Både tilgængelighed, nærhed, deltagelse og tid er udtryk for en forståelse af læring og rådgivning, der ikke kan løsrives for den sammenhæng, der rådgives ind i. Tid er en afgørende faktor ift. at opbygge en relation, og tid er også nødvendigt for at skabe forbindelser mellem forståelser. Selvom Parkinsons lov siger, at en opgave tager den tid, der er afsat til den, så er der også en pointe i at give sig tid til det rigtige. Og det rigtige i denne forbindelse er netop at give sig tid til at forbinde sig og skabe forbindelser. Både med børn, voksne og forståelser.

Tilgængelighed vil også til en begyndelse opleves som tidskrævende, og måske for nogen vil det opleves som tidsspilde, men igen handler det om at kunne forbinde sig. Ligesom det kræver tid, så kræver det også nærvær og deltagelse at forbinde sig.

### **Opsummering:**

- Vær tilgængelig, fysisk og i tid.
- Brug tid sammen med de mennesker, du skal rådgive
- Deltag i de sammenhænge, som du skal rådgive ind i.
- Nærvær og deltagelse skaber tillid, som er nødvendig for en troværdig rådgivning.
- Brug spørgsmål i stedet for svar ved hurtige rådgivningssamtaler.

### **Supplerende litteratur:**

Melene Kjær-Jepsen og Anne Schødts Nielsen: Kærlig hilsen fru Hansen

Vibe Strøier: Konsulentens grønspættebog

Davis Maister: Tillidsbaseret rådgivning

James G March: Fornuft og forandring

Dennis Nørmark og Anders Fogh Jensen: Pseudoarbejde