

# Bruk av tid

**I en travel hverdag kan man fort glemme at romslig bruk av tid i ett møte kan være tidsbesparende for hele saken. Arbeider du grundig og systematisk med den første samtalen vil gevinsten kunne være tillit mellom partene, god informasjonsflyt, ikke så stort behov for oppfølgende telefonrunder, det er aggresjonsdempende, det gir større innsikt hos brukeren og ikke minst - det er tidsbesparende for deg i lengden.**

Arbeidspresset og kravet til effektivitet har vært økende i offentlig sektor i lang tid. Det kreves at du både skal arbeide mer effektivt og levere bedre kvalitet i forhold til flere personer. Mange offentlig ansatte som arbeider med tjenester, ytelser og service har en arbeidsdag som består i å ha møte med brukere, svare på telefoner, skrive brev og ringe til brukere, saksbehandle og i tillegg fungere som kollega og deltaker i et kontorfellesskap. I en travel hverdag kan det være vanskelig å se at det å bruke litt mer tid på enkelte brukere kan redusere tiden du bruker med disse brukerne senere i saksbehandlingen.

Når arbeidspresset er stort og du er sliten og stresset er det lett å reagere negativt (svare surt, være kort, kanskje til og med være litt uhøflig) på krav og henvendelser fra brukere. Gevinsten ved å bruke litt mer tid ligger på flere nivå og hos flere enn bare deg. Første gang du skal ha en bruker inn til samtale, beregn da ekstra tid og bruk litt av denne ekstra tiden på:

- "De innledende rundene"
- Den strukturerte og gode samtale
- En oppsummerende avslutning

Invester litt tid i noen "**innledende runder**" der du viser din interesse for brukeren og du viser deg fram som et medmenneske. Dette kan du få igjen for senere ved at brukeren har fått tillit til deg og vet at du er en god samtalepartner og saksbehandler. I den første samtalen kan det også lønne seg å bruke litt ekstra tid på brukerens historie. Mange ansatte er redde for å stille åpne spørsmål fordi de har erfart at "hele historien" kommer og den "stopper aldri".

Hvis du har planlagt en **struktur** på samtalen og du vet hva du vil med den så kan du lettere styre den i den retning det er hensiktsmessig for saken. Du må øve deg i å bryte inn når samtalen berører hovedpoenger for den informasjonen du trenger. Du kan for eksempel si følgende: "Det du nevnte om turene du går, kan du si litt mer om det"? "Det du nevnte om ryggen din er viktig for saken, kan du fortelle mer om det"? "Apropos det du nevnte om behandlingen hos fysioterapeuten, var det lenge siden du gikk der"? Osv... På denne måten får du grepet om samtalen og du får tak i den informasjonen du trenger for å kunne ta en avgjørelse. Jo mer du får av den viktige informasjonen i det første møtet, jo mer tid sparer du i de oppfølgende samtalerne.

Hvis du avslutter samtalen med en **oppsummering** av det dere har gått igjennom og du kan gi det på en lapp til brukeren, så vil det heller ikke være så mange uavklarte spørsmål i etterkant av møtet. Gå igjennom listen punkt for punkt og snakk med brukeren om det dere har gått igjennom. På den måten vil du også lettere kunne få oversikt over om viktige detaljene er oppfattet og forstått av brukeren. Du

kan for eksempel si: "Punkt nummer to her handler om det du skal gjøre selv, hvordan tror du at du vil gjøre dette, når passer det for deg at du gjør dette, hvordan ser du dette for deg at du skal få gjort dette, fører dette med seg noen problem for deg, hvordan ser du på at du skal gjøre dette selv, bruker det å være lang ventetid hos legen din, osv...

Tid er også nødvendig for en god relasjonsbygging i de vanskelige samtalene.

Se også **Relasjonsbygging**.

