

Relasjonsbygging: hvorfor og hvordan

Relasjonsbygging er viktig fordi det handler om tillit mellom mennesker.

En god samtale er bygget over gode relasjoner og tillit. Hvis det ikke er tillit i samtalen så kan man komme til å bruke mye tid på å misforstå og snakke forbi hverandre. Når det er tillit mellom partene blir det også verdighet i samtalen. Tillit er noe du opparbeider deg i forhold til den du skal samtale med. Tillit er ikke noe du automatisk har, den må du jobbe bevisst for å få.

I det flerkulturelle møtet er det også viktig å bygge opp tillit mellom partene. Den første betingelsen for å lykkes er at du må like å møte folk. Det hjelper også veldig å være nysgjerrig og interessert i den eller de personene du er i samtale med, deres bakgrunn og deres opprinnelsesland.

De viktige innledende rundene:

Foregår møtet hjemme hos bruker eller dennes familie; si ja takk til en kopp te og bruk litt tid for eksempel til å snakke om:

- hvordan de har det i huset sitt
- bilder på veggen
- opprinnelseslandet
- familien i opprinnelseslandet
- trivsel i Norge
- barnas skolegang
- vinteren, klær og utstyr
- mat matvarer og matlaging ...osv

Foregår møtet på et kontor kan du snakke om mye av det samme som du gjorde under hjemmebesøket, men du kan også for eksempel snakke om:

- helsen
- familien
- været
- hvordan det var å finne fram til kontoret
- barnas skolegang
- osv

Poenget med noen "innledende runder" er å gi møtet en myk start. Det er en kjensgjerning at mange gruer seg til offentlige møter. Et annet poeng er at du viser fram din medmenneskelige side og det er tillitvekkende.

Mange samtaler trenger verken innledende runder eller oppsummerende avslutninger og består bare av et spørsmål og et svar, men det er ikke disse samtalene vi snakker om her. Vi snakker om samtalene som er komplekse, kompliserte og vanskelige, ofte med sterke følelser involvert.

Noen saksbehandlere sier at de er redd for å vise fram sin medmenneskelige side fordi det da kan skapes en forventning til at brukerne skal få innvilget alt de søker om fra det offentlige. Jeg har lang erfaring fra det motsatte. Hvis du kjenner brukeren godt og vedkommende har tillit til deg, så vil det

også være lettere kunne akseptere at det er regler og lover som regulerer hva man får eller ikke får av det offentlige. Hvis det er gode relasjoner mellom partene så kan kvaliteten på saksbehandlingen bli bedre, du vil få fornøyde brukere og du sparer tid på de neste rundene.

Mange som kommer til Norge har andre referanser når det for eksempel gjelder forhold til offentlig ansatte. Det er ikke alltid så lett å forstå at du ikke kan la deg bestikke eller yte noe ekstra nettopp for denne familien, som har det så vanskelig. Ved å bygge gode relasjoner vil det være lettere å forklare hvordan velferdsstaten virker og at støtte, ytelse og hjelpetiltak er tosidig og handler både om rettigheter og plikter. Når det gjelder samtaler med personer som bærer på vonde historier så er det spesielt viktig med gode relasjoner. Det å tørre å utlevere sin smertefulle historie er "lettere" hvis det er i trygg forvisning om at historien og personen som forteller blir godt ivaretatt, opplever empati og innlevelse og blir lyttet til.

For å komme i gang med å bygge en god relasjon kan man også bruke noen teknikker og verktøy. Den viktigste av disse er **Den gode samtale**.

Dette er ikke lett å gjøre alene. Ta gjerne kontakt med prosessveileder Kari Svisdahl (se kontaktinformasjon nederst på nettsiden) for nærmere informasjon.

