



**Regionsenter for barn og
unges psykiske helse**

Helseregion Øst og Sør

Ta opp uro

En metode for oss som jobber med barn, unge og familier.
Målet er at vi tar opp vår uro på en respektfull måte, som opprettholder
muligheten for videre samarbeid.



I dette heftet finner du

- s. 3 Hvorfor trenger vi Uro-metoden?
- s. 3 Hva er uro?
- s. 4 Hva er Uro-metoden?
 - Tidlig og åpent samarbeid
 - Subjektivitet
- s. 5 Uro-sonene
- s. 6 Hvorfor kan det være vanskelig å ta opp uro med den det gjelder?
- s. 7 Hvordan gjør vi det?
 - Beskrive konkret
 - Bruke Uro-skjema for å strukturere tankene våre og planlegge samtale
 - Invitere til dialog
- s. 7 En dialogisk metode – hva er det?
- s. 8 Hvorfor gjør vi det slik?
 - Beskrivelse og tolkning
 - Ta utgangspunkt i det vi har sett og hørt, og beskrive helt konkret
 - Hva er det så å gi en tolkning, en egenskapsforklaring eller et stempel?
 - Litt om direkte kommunikasjon
 - En passe stor forskjell
 - Hjelpsom hjelp er satt sammen av støtte og kontroll
- s. 13 Uro-skjemaet
- s. 14 Oppsummering

Vedlegg

- s. 15 Uro-skjema
- s. 16 Uro-sonene

Mindre rettelser og formatendringer er lagt inn i Risørs versjon av heftet. Ny versjon er under utvikling sentralt (august 2019).

Hvorfor trenger vi Uro-metoden?

Vi vet at vi skal oppdage vansker og gripe inn tidlig, for å unngå problemutvikling

Vi vet ofte ikke hvordan vi skal gjøre det, hvordan det er lurt å gå frem

Vi samler bevis for å være sikre på at vi ikke tar feil, at det vi kjenner på «stemmer»

Vi er ofte bekymret for at den det gjelder skal bli støtt eller såret, og at vi skal skade forholdene

Dette heftet viser hvordan du kan ta opp uro og bekymring på en måte som inviterer til tidlig og åpent samarbeid. Et kjernepunkt er at du tar utgangspunkt i din egen uro, at du beskriver det du har sett og hørt, at du ber den det gjelder om hjelp til å forstå og inviterer til samarbeid om situasjonen.

(Heftet er skrevet for ansatte i barnehage, skole, tjenester for barn, ungdom og familier eller tjenester for voksne med ansvar for barn, men fremgangsmåten kan også brukes i forhold mellom kollegaer, mellom leder og ansatt og i private forhold.)

Hva er uro?

Uro er en subjektiv følelse. Den har utgangspunkt i noe vi opplever, og tar ofte form av et litt udefinert ubehag, som kan ha flere kilder:

- følelser som vekkes i oss; usikkerhet, tvil, irritasjon, sinne, opprør, empati
- ting vi vet om barn, ungdommer, foreldre (kunnskap, fakta)
- erfaringer fra lignende situasjoner
- det å kjenne ansvar for situasjonen, men ikke helt vite hva vi skal gjøre

Uro har flere dimensjoner. Ett aspekt er uroen for den andre; for hvordan det kommer til å gå med dette barnet/denne ungdommen hvis det ikke settes inn noe ekstra. Har han eller hun tilstrekkelige ressurser, i seg selv og i omgivelsene, til å klare utviklingsoppgavene? (/mestre skolearbeidet/utvikle en god selvfølelse/klare seg sosialt?) Vil han eller hun ta imot mitt tilbud om støtte? Et annet aspekt er uroen for om jeg selv, personlig og faglig, har kunnskaper og ressurser som strekker til. Et tredje aspekt er uro for samarbeidet med andre, som jeg antar må til for at barnet eller den unge skal få tilstrekkelig og god hjelp. Jeg kan ha negative erfaringer i møtet med foreldrene, eller med andre tjenester i kommunen eller i regionen. Noen ganger er jeg urolig for flere av tingene, eller det er litt uklart for meg hva som er hva.

Det er vår oppgave å bruke uroen som informasjon, og invitere til dialoger. Oppgaven består i å gå fra udefinert følelse til å skape klarhet og gjøre det rette i situasjonen. I Uro-metoden bruker vi våre personlige erfaringer som utgangspunkt for samtale.

Satu Anitkainen, barnehagestyrer

«Da jeg hørte om begrepet *subjektiv uro*, åpnet det seg helt nye perspektiver på møter med foreldre. Det var en stor lettelse å forstå at jeg ikke trenger å ha rett, eller å kunne legge frem et definert problem, for å kunne ta opp en bekymring for et barn. Det er nok at jeg legger frem min uro, og at jeg ber foreldrene om hjelp til å hjelpe barnet deres. Det har hendt at jeg har lagt frem bekymringer, og de har vist seg å være grunnløse. Men hva så? Hvem kan bli fornærmet eller støtt når vi viser at vi bryr oss om barnet deres?

Det å se gode ting i barnet og familien skaper optimisme og tro på muligheten for å skape forandring. Jeg vet at foreldre vil det beste for barna sine. Vanskeligheter i livet kan hindre dem i å opptre som foreldre.»

Fra Tom Erik Arnkil: Taking up One's Worries, A Handbook on Early dialogues, s. 8

Hva er uro-metoden?

Ta opp uro er en systematisk måte å gå frem på når du blir urolig eller bekymret for noe. Det er en dialogisk metode. Det betyr at du vet at din forståelse er utilstrekkelig, og at du trenger den andres innspill for å forstå. Derfor hører du med den andre kort tid etter at du har begynt å få denne følelsen.

Tidlig og åpent samarbeid

Vi begynner med et eksempel:

Nina, 3 år, har virket sliten og søkt å sitte på fanget flere ganger i løpet av dagen. Hun har ikke fått til å leke med de andre, men har trukket seg unna. Du blir litt urolig – hva skjer? Dette kan du snakke med foreldrene om samme dag. Du beskriver konkret hva du har sett/opplevd;

«I dag har Nina virket sliten. Hun har villet sitte på fanget mitt flere ganger. Hun har lekt litt med de andre, men ikke slik hun pleier. Flere ganger har hun gått ut av leken, kommet til meg og bedt om smokken sin. Slik har jeg ikke sett henne før. Hva tenker du?»

På denne måten inviterer vi til tidlig og åpent samarbeid. Det betyr at vi undersøker uroen sammen, og prøver å forstå sammen med dem det gjelder. Så blir vi enige om veien videre, og avtaler hva hver av oss skal gjøre for å prøve å bedre situasjonen (tidlig intervensjon, arbeidsfelleskap).

Uro-følelsene varierer, fra vage fornemmelser av at noe kanskje ikke er helt greit, til alarmreaksjoner i situasjoner der vi oppfatter at barnets eller ungdommens situasjon er truet.

Subjektiv

I uro-metoden tar vi utgangspunkt i at hver av oss er subjektive; at vi ser verden fra vårt eget ståsted. Ut fra vårt ståsted gjør vi oss tanker om de andre, og hva som kan ligge bak deres uttrykk (det de sier, gjør, måten de er på). Vi gjør oss også tanker om hva den andre trenger, og hvordan det vil gå dersom vi tar saken opp med den det gjelder. Dette skjer hele tiden, enten vi er klar over at vi gjør det eller ikke.

Om formiddagen, da du opplevde at Nina var sliten og søkte voksenkontakt, kom du til å tenke på at det var lenge siden du hadde sett faren i barnehagen. Hadde moren virket sliten og stresset i det siste? Kunne det være noe i hjemmesituasjonen?

Du blir klar over at tankene dine har sprunget litt langt og fritt, og at du må gjøre noe. Du vil snakke med Ninas mor om situasjonen når hun henter i barnehagen.

Uro-sonene

Når du er bekymret/uroelig for et barn, en ungdom, noen foreldre, er du som oftest også bekymret for hvordan du skal kunne hjelpe og hvilke muligheter du har. «*Hvordan skal jeg klare dette?*» Som fagperson kan du tenke: «*Strekker mine kunnskaper og muligheter til, eller trengs det ytterligere støtte og/eller kontroll?*»

For å vurdere dette kan du bruke Uro-sonene, som et hjelpemiddel for å sortere graden av din egen uro. (se vedlagt skjema bakerst i heftet). Sonene hjelper deg å strukturere din uro for den det gjelder, og vurdere hvorvidt du har tilstrekkelig med ressurser/muligheter til å håndtere uroen/bekymringen selv, eller om du trenger hjelp. Uro-sonene er også gode å bruke i tilfeller der vi er flere om å hjelpe en og samme familie. De gir de involverte et felles instrument eller språk for å snakke om og vurdere bekymring.

Det er naturlig og forventet at ansatte i barnehage og barnevern beskriver samme situasjon med forskjellige grader av uro. Det er også naturlig og forventet at ansatte i samme tjeneste har forskjellige grader av uro for samme situasjon. Uroen vi kjenner har sammenheng med det unike forholdet vi har til den det gjelder, med vår erfaring og kompetanse, og med opplevelsen vi har av muligheter og støtte rundt oss.

I Uro-metoden plasserer vi vår subjektive uro på en skala. I den ene enden har vi en bekymringsfri tilstand. I den andre enden «går alarmen», og vi vurderer at den det gjelder er i umiddelbar fare.

Sone 1: Vi er i en bekymringsfri tilstand (ingen uro)

Vi opplever at det går bra med den det gjelder. Situasjonen rundt barnet/den unge/familien fungerer som den skal. Vi i tjenesten (barnehagen/skolen/helsestasjonen, osv.) oppnår de resultatene og det samarbeidet vi ønsker.

Sone 2-3: Vi er litt bekymret (liten uro)

Det er noe som knirker, noen faktorer som belaster. Vi kan bli urolige eller bekymret flere ganger, men vi føler likevel at vi kan stole på våre egne muligheter/ressurser til å håndtere det, enten alene eller sammen med de andre på jobben. Som regel er bekymring innenfor sone 2 og 3 grei å snakke om med den det gjelder. Det er fordi vi opplever at vi selv kan tilby den støtten vi tror vil hjelpe. Når vi møter barn/unge/foreldre med konkrete beskrivelser av det som vekker uro, og parallelt tilbyr vår støtte, oppfattes det ofte som hjelpsomt, og situasjonen forandres i positiv retning. I sone 2 og 3 er mulighetene gode for tidlige avklaringer og intervensjoner.

Sone 4-5: Vi er urolige (gråsoner)

Bekymringen er merkbar og den øker. Vi har prøvd å hjelpe på flere måter, og vi holder på å miste tiltroen til at våre egne ressurser strekker til. Vi har ofte vært bekymret i lengre tid. Når bekymringen er på dette nivået, er det ofte flere tjenester som forsøker å hjelpe familien. Mange ganger oppleves arbeidsfordelingen som uklar, og vi er usikre på hvem som gjør hva. Vi begynner å kjenne et større behov for oversikt og kontroll; «Hva skjer her?». Samtidig kan vi være usikre på våre egne vurderinger – er det som uroer oss et problem eller er det det ikke? Vi kan begynne å kjenne behov for å samle «bevis», og vi kan oppleve at vi svinger mellom sterk bekymring og

følelsen av at vi tar feil. Jo mindre klar uroen/bekymringen er for oss selv, jo sterkere blir disse følelsene. I slike situasjoner må vi vurdere vårt ansvar og våre plikter. Kanskje tenker vi på taushetsplikt og opplysningsplikt. Kanskje vurderer vi om vi skal melde til barnevernet, dersom bekymringen gjelder et barn eller omsorgen for et barn. Bekymring i sone 4 og 5 er ofte den tyngste og vanskeligste, fordi det virker så uklart hva vi bør gjøre. I gråsonesituasjoner er det avgjørende at vi inviterer de relevante deltakerne til dialog, at vi finner retning sammen og setter de enkeltes styrker inn i felles innsats.

Sone 6-7: Vi er veldig bekymret (stor uro)

Vi vurderer at den det gjelder befinner seg i umiddelbar fare. Uroen er tydelig for oss selv, og vi kjenner at våre egne muligheter til å hjelpe ikke strekker til. Bekymringer/uro på dette nivået gir ikke grunnlag for tvil, noe må gjøres. Vår bekymring i situasjonen tvinger oss til å kontakte noen (lege, politi, barnevern, psykisk helsevern). Ved stor uro/bekymring er det helt nødvendig å snakke med den det gjelder om hvordan vi oppfatter situasjonen.

Husk at Uro-sonene gjelder deg! De skal hjelpe deg å vurdere din subjektive uro/bekymring, og ikke brukes til å klassifisere, vurdere eller plassere problemer/utfordringer et annet menneske har (barn, ungdom eller voksen).

Hvorfor kan det være vanskelig å ta opp uro med den det gjelder?

Hovedgrunnene til at det kjennes vanskelig å ta opp uro er at det er ubehagelig å snakke om noe vi opplever som negativt eller bekymringsfullt ved den andre. Vi er redde for å ta feil. Vi føler oss usikre på hvordan vi skal gå frem, og er redde for at vår egen kompetanse ikke strekker til. Vi er redde for konsekvensene, for relasjonen til den det gjelder, for å gjøre skade, for å gjøre verre for barnet eller ungdommen det gjelder. Kontakten med personen/familien er dårlig/vanskelig (vi kjenner dem ikke godt nok ennå; vi har flere negative erfaringer) eller veldig god (vi har kjent dem lenge, og ikke tatt opp vanskeligheter før). Kulturforskjeller kjennes som en stor vanskelighet, vil de forstå meg? Er dette normalt for «dem»?

I jobbsammenheng kan vi være redde for å virke uprofesjonelle. Skal jeg virkelig gripe inn på grunnlag av mine subjektive følelser? Det kan virke som et tynt grunnlag. Vi kan også kjenne på praktiske hindringer, eller hindringer knyttet til rolle og mandat. Det er vanskelig å finne et bra tidspunkt/egnet situasjon. Vi er redde for at arbeidsmengden skal øke. Vi kan mene at dette ikke er vårt ansvar.

Når du arbeider med Uro-metoden, klargjør du også for deg selv hvilke hindringer du kjenner på i hver konkrete situasjon. Forskjellige barrierer krever forskjellige handlinger. Uro-metoden hjelper oss til å reflektere over det vi opplever, og til å gå fra fornemmelse til spørsmål og invitasjon til samarbeid.

Hvordan gjør vi det?

Beskrive konkret

I Uro-samtalen forteller vi den det gjelder (eller den som har voksent ansvar i situasjonen) hva vi har sett eller opplevd som har uroet oss. Vi snakker ikke om at den andre har et problem, men beskriver konkret hva vi har sett og opplevd. Vi ber om hjelp til å forstå situasjonen. Det vi har sett og opplevd har som oftest sammenheng med vansker i barnets/ungdommens og familiens situasjon, men det første vi snakker med foreldre og barn om er våre egne opplevelser, og kanskje vår egen uro eller bekymring for hvordan det kommer til å gå hvis det ikke skjer en endring.

Bruke Uro-skjema for å strukturere tankene våre og planlegge samtale

I Uro-metoden er det utviklet et skjema, som hjelper oss til å strukturere tankene våre og å planlegge samtalen med den eller dem det gjelder. (Uro-skjemaet er beskrevet på side 15, og er vedlagt bakerst i heftet.) Når vi bruker skjemaet, tar vi oss tid og plass til å tenke gjennom hva vi tror vil skje i samtalen. Hvis vi får en følelse av at vi ikke har valgt en god måte, kan vi endre på ting. Vi vil prøve å gjøre det lettere for den andre å ta imot budskapet vårt, og selv få lyst til å bidra. Vi forbereder oss på reaksjoner som kan komme.

Vi kan ikke vite hvordan en samtale vil forløpe, hvordan den andre vil reagere. Når vi har tenkt gjennom og er forberedt på hva som kan skje, bidrar det erfaringsmessig til å gjøre oss til tryggere samtalepartnere.

Invitere til dialog

Når vi er godt forberedt, og vet hva vi vil formidle, inviterer vi den det gjelder til samtale. Vi prøver å invitere til en tid og på et sted der det ligger til rette for å kunne snakke og forstå sammen. Temaet dialog er så stort, at det får et eget avsnitt

En dialogisk metode – hva er det?

I debatter (og i mange vanlige samtaler) fremfører hver av deltakerne sin mening og bruker krefter på å utdype og forsvare sine standpunkter, og å prøve å overbevise den andre. I en dialog tenker deltakerne sammen. Hver av partene er åpen for innvendinger, og lytter til de muligheter som kommer frem gjennom kontakten med den/de andre. Det innebærer at partene ikke ser sin egen mening som den endelige og riktige. Dialogene foregår kontinuerlig mellom deltakerne og i deltakerne selv, som en indre dialog. Målet er at dialogene åpner for ny forståelse.

I dialogen strever vi etter å forstå hvordan de andre tenker. Ingen vet hva dialogen vil føre til, og akkurat dette er kjernen og dialogens muligheter. Den dialogiske arbeidsformen er vesentlig når vi vil gjøre noe på en «passe forskjellig» måte.

Helt sentralt i dialogen er interessen, nysgjerrigheten og ærligheten i ønsket om å se den andre som han eller hun er: Som et menneske med sine egne meninger, sin forståelse og sin subjektive vurdering av situasjonen. Derfor blir det viktig å lytte mer enn å snakke. I dialogen konsentrerer du deg om å forstå det du ennå ikke vet eller forstår, mer enn å finne forskjeller i meninger. Dialogen skjer både mellom mennesker og inne i mennesker. Din egen oppfattelse endres når du lytter til hvordan den andre forstår og oppfatter ting. Når du snakker, strukturerer du din måte å

tenke på. Dialogen består ikke bare av det som blir sagt, men handler om den helhetlige kommunikasjon i kontakt med andre. Også hva deltakerne gjør av fakter, viser gjennom ansiktsuttrykk og sitter med av følelser preger dialogene.

Når vi tar opp uro/bekymring, kan vi ikke på forhånd vite hvordan utfallet av samtalen blir. Vi kan planlegge godt, og prøve å forutse utfallet av forskjellige måter å gå frem på. Vi vet gjennom erfaring at hvis vi engasjerer den det gjelder som spesialist på seg selv, blir det mulig å skape en allianse, og gjennom dette få til et samarbeid som vil bedre situasjonen for den du er bekymret for. Det tar vi hensyn til når vi planlegger.

Det viktigste med å prøve å forutse utfallet, er å bli klar over forventningene vi uvilkaarlig har med oss. En annen viktig ting er å bruke forventningene våre som orienteringspunkter når vi evaluerer utfallet/det som virkelig skjedde. Det hjelper oss til å lære av erfaringene vi gjør.

Hvorfor gjør vi det slik?

Når vi snakker om vår egen uro, snakker vi om noe som ikke kan motsies av den andre. Han eller hun kan være uenig i at det er grunn til uro, eller synes at vi reagerer på dumme måter, men kan ikke bestride vår opplevelse. Hvis vi derimot snakker om at den andre har et problem, stiller saken seg annerledes. Den vi snakker med kan være uenig i at det vi definerer er et problem, han eller hun kan være uenig i at dette er sant, kjenne seg krenket ved «å få et problem heftet ved seg», osv.

Beskrivelse og tolkning

Når du tar opp din uro/bekymring er det viktig å beskrive observasjoner, situasjoner og handlinger så tydelig og konkret som mulig. Bruk hverdagsspråk. Da blir det lettere for den det gjelder å forstå hva du er bekymret for. Det er også lettere å finne støttetiltak når grunnlaget er konkrete situasjonsbeskrivelser.

En uro/bekymring som presenteres på en generell måte, eller som en egenskap ved den det gjelder, kan ofte virke uforståelig for personen selv, og for andre som kjenner henne eller ham. Den det gjelder kan tenke at du må ha misforstått, at dette ikke handler om dem. Da er det vanskelig for dem å engasjere seg, og lett å føle seg anklaget og/eller bli frustrert. Når du presenterer din subjektive uro med utgangspunkt i en konkret beskrivelse er det lettere for den andre å engasjere seg.

Se på forskjellene på disse to beskrivelsene av Arne, 4 år:

1. «Vi i barnehagen opplever Arne som aggressiv. Han er i ferd med å falle utenfor sosialt. Vi er urolige for hvordan det skal gå med Arne hvis vi ikke setter inn tiltak.»

2. «Vi i barnehagen har den siste tiden gjort flere erfaringer med at Arne plutselig blir sint når mange barn leker sammen. Han kan slå, kaste sand eller leker på de andre, og det ender ofte med at både Arne og andre barn kommer gråtende til oss voksne. Det er spesielt når vi er ute, og barna holder på i lekehuset at dette skjer. De andre barna har begynt å trekke seg unna Arne, og holde ham utenfor leken. Jeg er urolig for hvordan

dette skal gå, hvis vi ikke lykkes med å snu utviklingen og hjelpe Arne til å finne sin plass i leken.»

Hvis uroen er stor og handler om flere faktorer, bør du tenke igjennom hva som blir viktig å få frem. Du bør sortere din uro i mindre enheter og være bevisst på at det kanskje ikke er nødvendig å snakke om alt i første samtale. Da gir du den det gjelder større mulighet til å forstå og reflektere over det som har vekket din uro. Målet er å skape en allianse som gir den du er bekymret for trygghet og støtte. Dersom du tar opp alle bekymringer på en gang, oppleves det som regel som overveldende og vanskeligere både å forstå og akseptere for den du snakker med.

Ta utgangspunkt i det du har sett og hørt, beskriv det helt konkret.

Vi har en tendens til å mene mye om hva den vi er bekymret/urolig for, bør gjøre eller ikke gjøre. Hvis det gjelder et barn, kan vi også ha meninger om hva foreldrene bør gjøre eller ikke gjøre. Når utgangspunktet ikke er helt klart for oss, kan vi prøve å overbevise oss selv om at bekymringen vår er reell, og vi bruker ofte litt store ord for å beskrive det vi mener. Vi ser barnet Arne som i noen situasjoner både slår og biter andre barn i barnehagen, og vi tenker at han er aggressiv, eller for eksempel at han mangler empati. Når vi bruker slike egenskapsforklaringer, går vi fra observasjon til tolkning. Vi må være bevisst at vi ikke kan vite sikkert hva barnet uttrykker med sin atferd. Hvis vi så henvender oss til foreldrene med bekymring for at de har et aggressivt eller uempatisk barn, kan det bli vanskelig mellom oss. For det første kan det være vanskelig for dem å forstå hva du sikter til, hva du bygger denne påstanden på. Så kan også din opplevelse av «et aggressivt og uempatisk barn», være helt ulik foreldrenes oppfatning av hva det innebærer. Derfor må du være konkret i hva som gjør deg bekymret.

Hvis du likevel velger å dele din tolkning av situasjonen med foreldrene, må du være bevisst at det er det du gjør: «Kan han bli litt lett sint om dagen?» Da inviterer du til videre utforskning sammen med foreldrene. Hvis også foreldrene kunne gi eksempler på det, og dere var enige om at barnet ble litt lett sint, kunne du gå videre med en felles utforskning: «Hva kan ligge bak? Tror dere det er noe som skjer her i barnehagen, eller kan det være noe hjemme?»

Hva er det så å gi en tolkning, en egenskapsforklaring eller et stempel?

Det er å presentere din vurdering av hvordan den andre er, gjerne med et begrep som dekker mange situasjoner. Det er å sette en merkelapp, en karakteristikk eller en «diagnose». Det er å presentere din oppfatning av hva den andre trenger, uten å ta vedkommende med på råd.

Her kommer en liten oversikt med eksempler på sammenhenger mellom hva vi kan se, og hva vi kan kalle problemet:

TOLKNING, STEMPEL	KONKRET OBSERVASJON AV ATFERD
Konsentrasjonsvansker	Gjør oppgaven i 5 min – blir så sittende og se ut av vinduet Forlater oppgaven, vandrer rundt i rommet Fullfører ikke oppgaver
Lat	Må på do hver gang det skal ryddes Blir ikke med på fysisk anstrengende aktiviteter Velger minste motstands vei

Foreldrene tar ikke ansvar for barnet sitt	Barnet kommer for sent tre ganger i uken Barnet/ungdommen kommer til skolen i skitne klær Barnet/ungdommen sovner i den første timen Foreldrene henter i aller siste liten
Aggressiv	Barnet slår kompis sin helt uten forvarsel Eleven føler seg fort dårlig behandlet av andre, og reagerer med sinne Blir sint i samtaler
Sosiale vansker	Barnet står alene i skolegården i friminuttene Barnet klarer ikke å bli med på ting andre har foreslått Eleven ser ikke ut til å la seg engasjere i lek eller samtale med andre Eleven ser bekymret ut, smiler sjeldent Om voksne: Deltar ikke i sosiale sammenhenger med jobben

Litt om direkte kommunikasjon:

Måten vi møter et annet menneske på, blir preget av vår holdning til dem og våre tanker om dem. De merkes, selv om vi kan prøve å holde tilbake eller skjule deler av det vi tenker. Hvis vi ikke er konkrete og tydelige, hvis vi ikke er bevisste på våre subjektive vurderinger, merker den andre det. Hun eller han vil oppleve at vi «går rundt grøten», og ikke sier det som det er. Hun eller han vil antagelig prøve å gjette hva vi tenker, hva som ligger bak. Slik oppstår mange misforståelser. Det gir ikke grunnlag for godt samarbeid.

Hvert menneske har ansvar for sine egne tanker, følelser og handlinger. Vi kan påvirke et annet menneske hvis vi selv gjør noe nytt og annerledes. Det uro-metoden hjelper oss til, er å ta opp vanskelige ting på en planlagt og overveid måte.

Det er bra å beskrive dine observasjoner og erfaringer konkret fordi

- Det blir tydeligere for deg selv hva som uroer deg
- Det er enklere for den det gjelder å danne seg et bilde av hva det dreier seg om
- Det er lettere å finne tiltak eller løsninger sammen når det er tydelig hva som har vekket uro

En passe stor forskjell

Å prøve å sette deg inn i den det gjelder sin situasjon, og samtidig tenke gjennom de konkrete hindringene for å ta saken opp med dem, vil hjelpe deg å vurdere hva du bør gjøre. I Uro-metoden skiller vi mellom å fortsette som før (**ingen endring** i måten vi forholder oss), å gjøre ting litt annerledes (**passe stor endring** i måten vi forholder oss til det som skaper uro og den/dem det gjelder), og å gjøre ting helt annerledes (**stor endring** i måten vi forholder oss på, som oftest ved at vi prøver å øke kontrollen og redusere støtten til den det gjelder).

Hvis du er redd for å støtte den det gjelder fra deg, kan du lett havne i en situasjon hvor du «overdrevent forstår den andre», og ser tingene på samme måte som hun eller han gjør. Da kan mulighet for nye løsninger begrense seg, fordi du på en måte blir blind for dem. Gjennom å

fortsette som før, endres ikke din bekymring. På denne måten kan du opprettholde kontakten/relasjonen, men din uro/bekymring forblir den samme. Dette skjer gjerne hvis du har hatt kontakt med en person over lang tid, eller jobbet lenge i en sak uten at det egentlig har skjedd noen endring/bedring. Da kan tiden være inne for å gjøre noe «litt annerledes». Du må vurdere hva dette «litt annerledes» skal bestå i.

Det er alltid en risiko forbundet med å gjøre noe nytt. Det er avgjørende at du lykkes i å skape en felles forståelse av situasjonen og av dine forslag. Hvis du tilbyr noe som er helt forskjellig fra det du tidligere har gjort, kan det være at den det gjelder verken kan eller vil ta imot det du tilbyr. Det du foreslår kan lett oppleves som kontrollerende og skape motstand. Da mister du som regel muligheten for videre samarbeid. Når du gjør noe «litt annerledes», og klarer å kommunisere både om din uro og ditt tilbud om tiltak/støtte, blir det som regel tatt imot med større åpenhet/forståelse. Det legger grunnlaget for samarbeid med den og dem det gjelder.

Fortsette på samme måte	Gjøre noe litt annerledes	Helt annerledes
<p>Vi gjør ting på samme måte som vi har gjort før, uro og bekymringer vi har blir ikke snakket om.</p> <p>Hindring: - For tett relasjon/for svak relasjon; - Redd for sterke reaksjoner/brudd</p> <p>Resultat/risiko: Kontakten opprettholdes, vi blir sittende med våre bekymringer/uro. Vi blir mindre oppriktige overfor den/dem det gjelder, og forsømmer sjansen til å bidra til endringer.</p>	<p>Vi tar opp uro, inviterer til dialog.</p> <p>Vi tenker gjennom: Hvordan opprettholde kontakten og samtidig støtte forandring? Hva har jeg har gjort til nå? Hvordan går det dersom jeg fortsetter på samme måte? Vi noterer utfallene vi forventer av forskjellige måter å gå frem på: Hva skjer om jeg ...?</p> <p>Hvis vi forventer negative reaksjoner; tenker vi gjennom hva vi kan gjøre for å motvirke misforståelser og å holde oss rolig.</p> <p>Vi prøver oss frem, noterer utfall og sammenligner med forventningene, reflekterer, prøver eventuelt ut nye handlings-alternativer</p>	<p>Vi forsøker å få gjennom løsninger som er basert på vår egen forståelse av situasjonen. Ofte ønsker vi å øke kontroll, og/eller overlate ansvaret til noen andre.</p> <p>Resultat/Risiko: Den det gjelder forstår ikke bakgrunnen for våre handlinger, de er ikke enige i våre definisjoner av problemet. Løsningene vi foreslår er fremmede, og ikke mulig for den det gjelder å gjennomføre.</p> <p>Resultat/risiko: Misforståelser, konflikter Kontakten brytes</p>

Hjelpsom hjelp er satt sammen av støtte og kontroll

Støtte og kontroll oppfattes ofte som motsetninger. Det regnes som overveiende positivt og i liten grad utfordrende når du støtter et annet menneske. Det regnes ofte som negativt og kanskje invaderende/krenkende når du utøver kontroll. Mange fagfolk ønsker først og fremst å bidra med støtte, og tjenestene bygger i stor grad på at de som bruker dem gjør det av eget ønske.

Når du presenterer en uro for noen, og tilbyr din støtte, innebærer det også alltid et visst element av kontroll. Bevisstheten du har omkring dette er viktig. Du kan ikke kun støtte (åpne muligheter) eller kun kontrollere (sette grenser), fordi disse to aspektene er sammenvevde. Tenk på hva som kreves for å oppdra barn. Foreldrene må støtte barnet, ved å ta hensyn til det barnet trenger og vil. Samtidig må de stille krav til barnet og sette grenser. Det støtter utviklingen, og er også en vesentlig del av det å gi omsorg. På samme måte inngår både positiv kontroll og positiv støtte når vi hjelper noen til endring. Positiv kontroll og støtte virker styrkende («empowering»), negativ kontroll og støtte virker undertrykkende.

Vi kan ikke på forhånd vite hvordan våre forsøk på støttende og kontrollerende handlinger vil oppfattes og hvilke resultater det vil gi for den enkelte. Vi må tenke gjennom i hvert tilfelle hvordan vi utøver kombinasjonen av støtte og kontroll, og hvordan det virker; Er det støttende eller undertrykkende? Bygger dine forslag på ressurser i og rundt den andre, holder du fast ved at det som har vekket uro må endres, samtidig som du er åpen og nysgjerrig på mulige bidrag til å endre situasjonen? I så fall gir du en styrkende kombinasjon av positiv kontroll og støtte.

Å gi støtte på en undertrykkende måte innebærer å ha en «overdreven forståelse» for den andre, og for at ting er som de er (liten tro på endringsmuligheter). Å kontrollere på en undertrykkende måte innebærer at du setter ting gjennom med tvang, og stiller krav om endring uten å ta tilstrekkelig hensyn til den det gjelder sin situasjon.

Når vi vil ta opp uro er det nødvendig å tenke etter:

- Hva er jeg bekymret for?
- Hvor sterk er denne følelsen?
- Hvor ofte kjenner jeg uro/er jeg bekymret?
- Er følelsen så sterk at jeg kjenner meg forpliktet til å ta saken videre?
- Er mine ressurser og min fagkompetanse tilstrekkelig?
- Trenger jeg hjelp fra min leder?
- Trenger jeg hjelp fra medarbeidere i en annen faggruppe eller tjeneste?
- Hvilke erfaringer og hvilke forventninger har jeg til samarbeid med andre?

Uro-skjemaet

I Uro-metoden er det laget et skjema du kan bruke som støtte når du skal nærme deg et følsomt tema. Spørsmålene er utformet for å hjelpe deg til å bli klar og tydelig om din egen bekymring, og hva du tror kommer til å skje når du snakker med den det gjelder. Du kan ta det i bruk når:

1. Du er bekymret for et annet menneske. Det kan være et barn, en ungdom, forelder, bruker, klient, kollega på jobben, men det kan også handle om en privat relasjon
2. Du ikke ennå har snakket med den det gjelder om din bekymring/uro
3. Du ønsker å utvikle deg som menneske, både faglig og personlig

Skjemaet består av tre deler.

Den første delen (spørsmål 1-3) skal du bruke når du begynner å kjenne uro eller bekymring, og du ønsker større klarhet i situasjonen. Spørsmålene hjelper deg til å reflektere over situasjonen, hva er det som uroer/bekymrer deg. Spørsmålene er:

- Hva er du urolig eller bekymret for i barnets/ungdommens/foreldrenes situasjon?
- Hva kommer til å skje hvis du ikke tar opp uroen?
- Hvor urolig er du (hvor sterk er din bekymring)?

Den andre delen (spørsmål 4-8) skal du fylle ut når du forbereder deg til samtalen. Spørsmålene skal hjelpe deg til å finne frem til en respektfull og god måte å fremføre saken på. Her kan du ha behov for å drøfte/reflektere med en kollega/venn og gjennom dette få innsikt og innspill på dine vurderinger/tanker. Du kan også velge å øve deg på hva du vil si og hvordan du vil si det. Spørsmålene er:

4. Etter din oppfatning; på hvilke måter kjenner foreldrene/ungdommen/barnet du skal snakke med seg støttet av deg? Er det områder der de kan føle deg som en trussel?
5. Hvilke ressurser har du spesielt lagt merke til hos den/dem det gjelder, og hvordan kan du kommunisere til dem at du har lagt merke til disse sterke sidene? Hva kunne du og foreldrene/ungdommen/barnet gjøre sammen og hver for dere for å bedre situasjonen?
6. Hvordan vil du ta opp uroen din og formidle ønsket du har om samarbeid?
7. Se for deg hva som vil skje i samtalen. Hvem vil respondere, og hvordan? Se for deg mulige resultater av samtalen på kort sikt. *Hvis du ser for deg at utfallet av å ta opp uroen din er at sjansene for å forbedre barnets/ungdommens/familiens situasjon blir mindre, start da prosessen på nytt. Tenk gjennom hvor du oppriktig trenger hjelp fra dem det gjelder, og hvordan du kan utløse den hjelpen. Formuler ditt ønske om å støtte dem på nytt.*
8. Hva kan være et godt sted og tidspunkt for å gjennomføre samtalen?

Den tredje delen (spørsmål 9-11) fyller du ut etter samtalen. De hjelper deg til å reflektere over samtalen, utfallet og situasjonen fremover, og til å lære av erfaring. Spørsmålene er:

9. Hvordan tok du opp temaet?
10. Hvordan hadde du det før du tok opp uroen din? Hvordan hadde du det i samtalen? Hvordan hadde du det etterpå?

11. Se tilbake på forventningene dine. Gikk det slik du forventet, eller ble det annerledes? Ble du overrasket? Hvordan ser du på det som kan gjøres for å bedre situasjonen nå? Er det grunn til optimisme? Er det fortsatt ting som bekymrer deg?

Oppsummering:

Uro-metoden handler om:

- Å beskrive konkret situasjoner som har vekket din egen subjektive uro
- Å invitere til dialoger, åpne for den andres synspunkter og innspill, å forutsette at den andre har unike og viktige bidrag
- Å finne løsninger sammen
- Hvis det ikke lykkes å få den andre med i et samarbeid, er vi åpne om hvilken støtte vi vil hente i egen eller andre tjenester

Tommelfingerregler

1. Gjør klart for deg selv hva du er urolig/bekymret for og tenk gjennom hva du trenger hjelp til fra den det gjelder, for å redusere din egen uro/bekymring.
2. Tenk gjennom hva som fungerer og hva som er bra i ditt samarbeid med den du er bekymret/uroelig for. Når du har verdifulle ting ved den andre og ved deres forhold i tankene merkes det, selv om du ikke sier noe om det direkte.
3. Tenk på hvordan du kan legge opp samtalen, slik at du både formidler kunnskap om ressurser hos den det gjelder, og får delt den uroen/bekymringen du har. Målet er at samtalen skal oppleves som en invitasjon til samarbeid, og ikke som en anklage.
 - a. Prøv å forutse hva som skjer hvis du gjennomfører samtalen slik du nå har planlagt – hvordan kommer dine ord til å bli mottatt av den/de det gjelder?
 - b. Gjennomfør tankeeksperimentet, og tenk kanskje høyt med en arbeidskollega; kan du finne en måte å formidle saken på som åpner veien til fortsatt dialog?
 - c. Hvis tankeeksperimentet gir negative følelser – følelser av at du ikke kommer til å få til en dialog, eller at du på lengre sikt ikke kan fortsette dialogen – må du gjøre forandringer i måten du planlegger å si tingene på.
4. Når du synes at du har funnet en god måte å nærme deg problemet på, tar du opp din uro/bekymring til diskusjon på en åpen og tilpasset måte.
5. Vær fleksibel: Her er det snakk om dialog i direkte kontakt – tilpass dine bidrag til situasjonen, og unngå å gjennomføre din plan på en mekanisk måte.
6. Etter samtalen: Tenk/reflekter over hva som skjedde - Gikk det som du hadde forutsett og tenkt? Gikk det annerledes? Hva lærte du? Hvordan kan du sikre at dialogen og samarbeidet fortsetter?

Vedlegg 1

Oversikt over Uro-sonene						
1	2	3	4	5	6	7
Ingen uro	Liten uro		Gråsone		Stor uro	
Det går bra med den det gjelder	Jeg kjenner meg litt urolig for den det gjelder. Jeg har stor tiltro til at vi vil få til en endring i situasjonen		Jeg kjenner meg mer og mer urolig for den det gjelder. Jeg/vi har prøvd flere tiltak, men ingenting har ført frem. Jeg kjenner meg usikker på situasjonen, er dette et problem, eller er det meg som misforstår?		Jeg har stor bekymring for den det gjelder. Barnet er i fare. Situasjonen må endres!	Barnet er i umiddelbar fare. Situasjonen må endres øyeblikkelig!
Vi i barnehagen/på skolen/i tjenesten ser at barnet og familien klarer utviklingsoppgavene. Vi lykkes med våre oppgaver.	Jeg har kjent uro for barnet/ungdommen/foreldrene en eller flere ganger, her er det faktorer som belaster. Jeg har stor tro på at jeg kan engasjere barn og foreldre i et samarbeid om saken, og vi er flere i barnehagen/på skolen/i tjenesten som kan bidra.		Jeg holder på å miste troen på egen evne til å hjelpe. Jeg trenger tilleggsressurser	Jeg trenger hjelp med dette!	Tilleggsressurser og kontrolltiltak må settes inn	En umiddelbar og omfattende endring i barnets/den det gjelder sin situasjon er påkrevd.

Vedlegg 2 URO-skjema

Skjema for å planlegge/forutsi utfallet av å ta opp og snakke om din bekymring/uro

Skjemaet består av tre deler:

Den første delen A skal du fylle ut når du planlegger hvordan du skal ta opp det som bekymrer/uroer deg med den det gjelder

Den andre delen B skal du fylle ut når du planlegger samtalen med den det gjelder

Den tredje delen C skal du fylle ut så raskt som mulig etter samtalen

A. Fylles ut idet du kjenner bekymring/uro for en annen person (spørsmål 1-3)

1a. Hvem er du bekymret/uroelig for?

1b. Hvilken relasjon eller rolle har du til den du er bekymret for?

2. Hvilken kontakt har du med den det gjelder? Treffpunkt, aktiviteter..

3a. Hva bekymrer/uroer deg?

3b. Hva tror du skjer dersom du ikke tar opp din bekymring/uro og snakker om den?

3c. Hvor bekymret/uroelig er du? (kryss av for riktig sone)

Liten bekymring/uro

Den grå bekymring/urosonen

Alvorlig bekymring/uro

B. Fylles ut før samtalen (spørsmål 4-8)

4. Med utgangspunkt i din egen oppfatning; i hvilke situasjoner opplever den du skal snakke med at du støtter ham/henne? Finnes det situasjoner der han/hun/de kan oppleve deg som en trussel

Støtte:

Trussel:

5a. Hvilke styrker og ressurser kan du se hos den du skal snakke med/om i den aktuelle situasjonen
Hva kan du fortelle til henne/han om disse styrkene og ressursene?

5b. Hva kan dere gjøre på hver deres kant og/eller sammen for å bedre situasjonen?

6. Hvordan tar du opp din bekymring/uro og dine ønsker om samarbeid. Formuler ideer og tanker rundt ulike alternative måte du kan uttrykke din bekymring/uro på. Fortell om ressursene og foreslå et samarbeid. (Jvf. Pkt.5 a).

7a. Hva tror du kommer til å skje i løpet av samtalen?
Hvem reagerer og på hvilken måte?

7b. Hva tror du kan bli utfallet og resultatet av samtalen?

Dersom du antar at samtalen kommer til å forverre muligheten for videre dialog og samarbeid, gå tilbake og tenk på a) hva er det du faktisk behøver den andres hjelp til, og b) hvordan kan du få denne hjelpen. Kan du reformulere ditt tilbud om samarbeid på nytt?.

8. Når og hvor vil du ta opp saken?

C. Fylles ut så snart som mulig etter samtalen (spørsmål 9-11)

9. Hvordan gjennomførte du samtalen der du tok opp din bekymring/uro?

10. Hvordan kjente du deg/hadde du det

a) før samtalen?

b) under selve samtalen?

c) etter samtalen?

11a. Se på dine forutsetninger under spørsmål 7. Gikk det slik du forutså, eller hendte det noe annet? Var det noe som overrasket deg?

11b. Hvordan vil du nå gå fram for å avhjelpe situasjonen for den det gjelder? Hva er det som gir deg håp? Hva er du fortsatt bekymret/uroelig for?

11c. Hva kan du gjøre for å redusere denne bekymringen/uroen?

