

# Rollespil til træning i VBA-agentuddannelse

Dialog og refleksion i forskellige situationer

## JOBCENTER

1

### Dialog i jobcenter ved kontanthjælp

#### Medvirkende

Borger: Mand, ca. 50 år

Medarbejder: Jobcentermedarbejder, kvinde, ca. 40 år

•••

#### Jobcentermedarbejder:

Må jeg høre, ryger du?

#### Borger:

Ja, det gør jeg.

#### Jobcentermedarbejder:

Er du klar over, at den bedste måde at stoppe på, det er med rådgivning og rygestopmedicin? Det giver dig den bedste mulighed for at blive røgfri.

#### Borger:

Nej, det var jeg ikke klar over.

#### Jobcentermedarbejder:

Jeg kan henvise dig til en samtale med en af kommunens rygestoprådgivere. Er du interesseret i det?

#### Borger:

Jooohh, det kunne måske være en god idé.

#### Jobcentermedarbejder:

Fint. Jeg sørger for at tage kontakt til rådgiveren, og så bliver du ringet op inden for nogle få dage.

#### Borger:

Fint, tak.



### Spørgsmål til refleksion

#### Alternativ scene

Prøv at spille scenen igen, blot med den variation, at borgeren svarer: 'nej tak' til at blive henvist til en samtale med en rygestoprådgiver, og jobcentermedarbejderen svarer: 'Fint nok. Hvis du ombestemmer dig, kan du altid henvende dig til kommunen. Her kan du se det telefonnummer, du skal ringe til'.

#### Spørgsmål til refleksion

Hvordan oplevede du at være borger?

- Følte du dig godt behandlet?
- Var der 'løftede pegefingre'?

Hvordan oplevede du at være jobcentermedarbejder?

- Var det nemt eller svært at holde sig til manuskriptet?
- Fik du lyst til at sige noget mere?

#### Pointe

VBA-metoden fokuserer på at tilbyde hjælp til rygestop. Dette er i sig selv motiverende, og mange borgere ved ikke, at de kan få gratis hjælp.

## Opfølgning på rygestopforløb – kendt borger

### Medvirkende

Borger: Kvinde ca. 30 år – usikker på sin egen evne til at holde op med at ryge  
Medarbejder: Jobcentermedarbejder, ca. 45 år

•••

### Jobcentermedarbejder:

Vi talte om rygestop sidste gang jeg var her. Kom du i gang med et rygestop?

### Borger:

Ja, men jeg er desværre begyndt igen.

### Jobcentermedarbejder:

Du skal vide, at det er helt normalt at falde i. De fleste skal prøve flere gange, inden det endelig lykkes. Og den bedste metode til at stoppe er en kombination af rådgivning og rygestopmedicin.

### Borger:

Ja, det talte vi om sidst, og forløbet var også rigtig fint.

### Jobcentermedarbejder:

Jeg kan henvise dig til en rygestoprådgiver igen, som kan fortælle dig alt om deres næste tilbud. Er du interesseret i det?

### Borger:

Ja, det kunne jeg egentlig godt tænke mig.

### Jobcentermedarbejder:

Okay, fint.



### Spørgsmål til refleksion

Hvordan oplevede du at være borger?

- Hvordan føltes det at sige, at du var begyndt igen?

Hvordan oplevede du at være jobcentermedarbejder?

- Var det nemt eller svært at holde sig til manuskriptet?
- Fik du lyst til at sige noget mere, da borgeren fortalte, at hun var startet med at ryge igen?

### Pointe

Hvis det er registreret, at borgeren er stoppet med at ryge inden for de sidste 3 år, så spørg igen. Rygning er forbundet med stor afhængighed og mange tilbagefald.

## Udfordrende borger Opfølgende samtale

### Medvirkende

Borger: Mand, ca. 45 år – Manden storryger pga. rastløshed, kedsomhed, vane, parat til at forsvare sin rygning.  
Medarbejder: Jobcentermedarbejder, mand, ca. 50 år

•••

### Jobcentermedarbejder:

Hvordan er det, ryger du?

### Borger:

Ja, det gør jeg, og det vil jeg have lov til.

### Jobcentermedarbejder:

Ved du, at den bedste metode til at stoppe er en kombination af rådgivning og medicin. Jeg kan henvise dig til en samtale med en rygestoprådgiver. Har du lyst til det?

### Borger:

Det er fint, men det kan du godt glemme.

### Jobcentermedarbejder:

Det er i orden. Du skal vide, at du altid kan få gratis hjælp til rygestop her i kommunen. Her kan du se telefonnummeret, du skal ringe til.

### Borger:

Ja-ja, så siger vi det.



### Spørgsmål til refleksion

Hvordan oplevede du at være borger?

- Hvordan oplevede du svaret fra jobcentermedarbejderen, da du sagde 'nej tak' til en samtale med en rådgiver?

Hvordan oplevede du at være jobcentermedarbejder?

- Var det nemt eller svært at holde sig til manuskriptet?
- Fik du lyst til at sige noget mere, da borgeren sagde 'nej tak' til hjælp til rygestop?

### Pointe

Selv om borgeren er registreret som ryger, så spørg igen. Der er en god chance for, at VBA-rådgivning på det rigtige tidspunkt er det, der sætter en stopper for rygningen.

4

## Umotiveret borger Samtale med kontanthjælps- modtager

### Medvirkende

Borger: Mand midt 40'erne

Medarbejder: Jobcentermedarbejder, mand, ca. 40 år

•••

### Jobcentermedarbejder:

Må jeg høre, ryger du?

### Borger:

mmm....

### Jobcentermedarbejder:

Ved du, at der er 5 gange større mulighed for at blive røgfri, hvis du modtager rådgivning og bruger rygestopmedicin?

### Borger:

Det kan godt være, men så bliver man afhængig af nikotinerstatning, så det er jeg ikke interesseret i.

### Jobcentermedarbejder:

Det er helt okay, men hvis du ombestemmer dig, kan du altid finde mig eller en kollega her, og vi kan hjælpe dig videre.

### Borger:

Ja ja.



## Spørgsmål til refleksion

Hvordan oplevede du at være borger?

- Følte du dig godt behandlet?
- Var der 'løftede pegefingre'?

Hvordan oplevede du at være jobcentermedarbejder?:

- Var det nemt eller svært at holde sig til manuskriptet?
- Fik du lyst til at sige noget mere?

### Pointe

VBA-metoden fokuserer på at tilbyde hjælp til rygestop. Dette er i sig selv motiverende, og mange borgere ved ikke, at de kan få hjælp.

5

## Uproblematisk opfølgning Opfølgende samtale

### Medvirkende

Borger: Mand på sygedagpenge, ca. 50 år

Medarbejder: Jobcentermedarbejder, kvinde, ca. 40 år

•••

### Jobcentermedarbejder:

Hvordan er det, ryger du?

### Borger:

Ja, jeg har prøvet det her nikotinplaster og tyggegummi, men det virkede ikke.

### Jobcentermedarbejder:

Det er en god hjælp at bruge nikotinpræparater, og det allerbedste er, hvis man samtidig får rådgivning af en professionel rygestoprådgiver. Ved du, at du gratis kan få rådgivning er i kommunen?

### Borger:

Nej, det var jeg ikke klar over.

### Jobcentermedarbejder:

Jeg kan henvise dig til en samtale med en rygestoprådgiver. Er du interesseret i det?

### Borger:

Joohh, det kunne måske være en god idé.

### Jobcentermedarbejder:

Fint. Jeg sørger for at tage kontakt til rådgiveren, og så bliver du ringet op inden for nogle få dage.

### Borger:

Fint, tak.



## Spørgsmål til refleksion

Hvordan oplevede du at være borger?

- Følte du dig godt behandlet?
- Var der 'løftede pegefingre'?

Hvordan oplevede du at være jobcentermedarbejder?:

- Var det nemt eller svært at holde sig til manuskriptet?
- Fik du lyst til at sige noget mere?

### Pointe

VBA-metoden fokuserer på at tilbyde hjælp til rygestop. Dette er i sig selv motiverende, og mange borgere ved ikke, at de kan få gratis hjælp.