



”samtalet utifrån frågekortet visade tydligt hur måendet och ekonomin hänger ihop”.

Citat från handläggare i pilottestet

Utveckling av lösningsfokuserat samtalskort om privatekonomi

Ett samverkansprojekt inspirerat av Konsumentverkets
regeringsuppdrag att motverka överskuldsättning

Sussan Öster, Regionkontoret, Centrum för hälso- och
sjukvårdsutveckling, Kompetenscentrum för hälsa i samverkan med
samordningsförbunden i Västmanlands län
2019-02-27

Inledning

De tre samordningsförbunden i Västmanlands län och Region Västmanland samverkade utifrån Konsumentverkets regeringsuppdrag att motverka överskuldsättning.

Denna rapport är en sammanfattning av metodutveckling och pilottest av ett lösningsfokuserat samtalskort om privatekonomi.

Syftet med samtalskortet är att underlätta för handläggare i medlemsorganisationerna inom samordningsförbunden i Västmanland (kommuner, Region Västmanland, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen) att i klientsamtal närma sig frågan om privatekonomi och öka klientens medvetenhet om sin privatekonomiska situation, coacha mot ökad tillit till sin egen kompetens att hantera sin egen ekonomi och informera om möjligheterna till samhälleligt stöd.

Flera av handläggarna inom pilottestet uttryckte att frågorna gav effekter på individernas medvetenhet över egna prioriteringar. Frågornas formuleringar kommer att modifieras något efter handläggarnas synpunkter. Handläggarna visade intresse och förnöjsamhet över att ha deltagit i pilottestet trots att de tidigare inte hade arbetat med individers privatekonomi i sina enskilda samtal.

Bakgrund

Vi kontaktades av Konsumentverkets nationella samverkansprojekt mot överskuldsättning utifrån deras intresse för att metodutveckla utifrån lösningsfokuserad samtalsmetod. Samordningsförbunden i Västmanland och Region Västmanland gick in som deltagande parter. Fokus låg på att utveckla ett samtalskort för handläggare i medlemsorganisationerna i att närma sig frågan om privatekonomi och motverka överskuldsättning. Under en inledande seminariedag, i syftet att generellt mötas kring frågor om att motverka överskuldsättning, introducerades det första utkastet till samtalskort. Under seminariedagen, samt via förbundssamordnarna i samordningsförbunden, samlade vi in intresseanmälan från handläggare att vara pilottestare av samtalskortet.

Syfte med pilottestet

Syftet med pilottestet var att modifiera samtalskortets inledande text och de lösningsfokuserade samtalsfrågorna efter att handläggare i myndigheter i Västmanland genomfört samtal och reflekterat över utformningen, användbarheten och effekterna.

Ett annat syfte var att ta reda på om klienterna var intresserade av att ta emot kortfattad information om privatekonomi samt möjlighet till hänvisning till vidare stöd. Därmed erbjöd handläggarna, i slutet av samtalet, klienterna att få ett exemplar av foldern "Hur mår din ekonomi" (beställs via konsumentverkets hemsida,

<http://publikationer.konsumentverket.se/kassa/117257561>).

I vissa organisationer erbjöds dessutom klienten deltagande i *Grönkvist- ett program för ökad medvetenhet om och kontroll över sin hushållsekonomi. Därmed utökades syftet till att även omfatta frågan om samtalskortet kunde vara en lämplig ingång till att erbjuda deltagande i Grönkvist.

*Grönkvist- ett program i syfte att förbättra privatekonomin, få minskad ekonomisk stress och förändra levnadsvanorna

Kompetenscentrum för hälsa har i samarbete med samordningsförbunden i Västmanlands län utvecklat och följt upp Grönkvistprogrammet sedan 1998. Programmet leds av utbildade handledare. Upplägget är sju träffar med en till två veckor emellan träffarna.

Programmet fokuserar på allt som är värt att veta och reflektera över när det gäller hushållsekonomi. Särskilt fokus ligger på dagliga och månatliga utgifter men också långsiktig ekonomisk planering. Deltagarna bestämmer själva sina mål med deltagandet. Vid ett tillfälle lagas god, billig och hälsosam mat. Gruppen får också besök av budget- och skuldrådgivning samt konsumentvägledare. Programmet är utvärderat i samarbete mellan Mälardalens högskola och Region Västmanland. Resultaten visade minskad ekonomisk stress och ökad medvetenhet om privatekonomi och egna prioriteringar.

Samtalskortet

Så här såg samtalskortet ut i den originalform/första version så som det sändes ut till handläggarna i pilottestet och användes i samtalen med klienterna:

Lösningssökande samtalsfrågor om privatekonomi



Syftet med det här kortet är att ge en ingång för Dig att närma dig den för hälsan och livskvaliteten så viktiga frågan om privatekonomi. Du kanske arbetar som handläggare, utredare, vårdgivare, samtalsledare eller på annat sätt möter vuxna individer i befolkningen som riskerar att hamna i överskuldssättning. En helhetssyn på individens livssituation är avgörande för att kunna vara till sann hjälp. Det handlar ofta om att ställa utforskande frågor och samkonstruera lösningar. Vi hoppas att kortet kan ge Dig en enkel och tydlig ingång till de stärkande frågorna om privatekonomi.

På baksidan följer förslag till användbara formuleringar i form av inledning till ämnet och lösningssökande frågor att använda direkt i Dina samtal.

Frågorna är framtagna av Samordningsförbunden i Västmanlands län, Kompetenscentrum för hälsa Region Västmanland och Konsumentverket i samverkansuppdraget för att motverka överskuldssättning.

Info och kontakt: www.samordningvastmanland.se Mer material om privatekonomi finner du på: www.hallakonsument.se





Tack för att Du kom till det här samtalet. Jag vill vara till den allra bästa hjälpen för Dig i det som du kom hit för och det vi i vår verksamhet vanligen arbetar med. Samtidigt vill jag ta hänsyn till *allt* som kan vara viktigt för hur Du har det. Det kan betyda att jag frågar om andra saker som sedan någon annan än jag (och vår verksamhet) kan hjälpa dig vidare

med. Jag vill alltså tillsammans med Dig skapa grund för att det ska fungera bra i framtiden för dig. *Privatekonomin* är ett område som många i Sverige idag brottas med och som vi därför ställer frågor om. Privatekonomin går upp och ner för de flesta och ibland kan det behövas att vi tittar extra på den. Det kan vara en pusselbit i hur vi kan må bättre och komma framåt inom andra områden i livet. Det finns också bra idéer och stöd att få, som bidragit till förbättringar för många... så jag undrar om det är OK att jag ställer några frågor som har med det att göra?

- ⇒ Hur skulle Du beskriva att Din ekonomi mår idag?
- ⇒ Hur tänker Du att Din ekonomi påverkar xxxx/det som vi idag möts för att prata om?
- ⇒ Föreställ Dig att Din ekonomi var i balans – vad skulle skillnaden bli för Dig och för de omkring dig?
- ⇒ Vad blir annorlunda? Vad mer? Hur skulle det märkas på Dig?
- ⇒ Utifrån din nuvarande ekonomi – vad är viktigast att fokusera på just nu?
- ⇒ Vad är någon idé Du har för att från och med nu ta ytterligare hand om Din ekonomi?
- ⇒ Vilka fler idéer har Du för att gå mot en ekonomi i balans?
- ⇒ Om Du skulle vara en god vän till Dig själv- vilket konkret råd skulle Du då ge?
- ⇒ Vem, vilka kan stötta Dig på bästa sätt i detta?
- ⇒ Hur tänker Du att vi/jag/XX/YY kan vara till hjälp i arbetet mot balans i Din privatekonomi?
- ⇒ Många människor går då och då till någon form av ekonomisk rådgivning... hur tänker Du kring det för egen del? Kanske vet du vart Du kan vända dig, annars har jag några tips här (dela eventuellt ut material från Konsumentverket och telefonnummer till budget- och skuldrådgivningen i kommunen).

Avsluta med positiv förstärkning/återkoppling: Jag blir imponerad av att Du säger...
(ambitioner, resurser, kloka tankar, idéer, beslutsamhet, mod...och så vidare).

Pilottestets upplägg och sammanfattning av svaren

Nedan sammanfattas svar från 5 enskilda pilottestare som har haft samtal med 16 klienter. Dessutom ingår svaren från en fokusgruppsintervju med 7 handläggare i ett samordningsteam.

Pilottestets handläggare

Handläggarna arbetade inom boendestöd, ungdomskoordinering med KAA-uppdrag (Kommunala aktivitetsansvaret) samt i samordningsteam. Handläggarna var anställda inom en kommun eller inom Arbetsförmedlingen på orterna Fagersta, Arboga och Västerås.

Pilottestets klienter och grundorsak till att de kom till samtalet

Klienterna som deltagit i samtalen under pilottestet av samtalskortet kan delas in i tre huvudgrupper:

- Beviljade boendestöd med syfte att strukturera upp sin vardag. Några med diagnostiserad ADHD. En klient hade fått vetskap om möjligheten för dessa samtal och kom till samtalet för att testa lösningsfokuserat samtal kopplat till ekonomi, då klienten hade bra erfarenhet från lösningsfokuserade samtal sedan tidigare.
- Killar och tjejer 18-20 år, några med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Några samtal hade som grundsyfte att ta upp frågan om försörjning.
- Deltagare i samordningsteam, på grund av behov av samordnad arbetslivsinriktad rehabilitering, somliga fick samtalet som en inledning till att de ska börja Grönkvist.

Insamlade synpunkter och innehållsanalys

Handläggaren valde själv hur svaren från pilotintervjuerna redovisades: antingen genom att samla sina svar i ett och samma dokument eller genom att redovisa "samtal för samtal". Därmed förekommer det svar som innehåller variationer och motsägelsefulla kommentarer. Varje samtal är unikt och denna rapport belyser både likheter och skillnader i erfarenheter av hur samtalskortets delfrågor fungerade i samtalen. Ambitionen med rapporten var att sammanfatta och utveckla frågorna så att de gav möjlighet att passa i så många samtal som möjligt, för största möjliga effekt för klienterna.

Sammanfattning av svaren på frågeformuläret

Till handläggarnas hjälp sände vi med ett detaljerat frågeformulär som följde frågekortet "Lösningsfokuserade samtalsfrågor om privatekonomi". Frågorna i frågeformuläret, som mejlades till handläggarna, är markerade i blått nedan. Innehållsanalysen av svaren redovisas under respektive fråga.

Fråga 1. Det är värdefullt att inledningsvis rama in samtalet och hitta samtalssamarbete med klienten. Vi önskar förmedla en passande text som hjälper samtalsledare att komma in på frågan om privatekonomi. Därför undrar vi: Hur fungerade den inledande texten: "tack för att du kom till det här samtalet..."

Flera handläggare svarade att den fungerade bra och var en bra inramning. De ansåg att den tydligt visade hur måendet och ekonomin hänger ihop.

"Den fick hen att känna sig mer hjälpt och påminnelse om att det är för hens skull vi träffas".

Några avgav att den fungerar bra när de ville "glida" in i ett samtal som ska få handla om privatekonomin, vilket också är grundidén med samtalskortet.

Någon handläggare hade redan en utarbetad allians med ungdomarna om att ta upp privatekonomin och behövde därför inte använda den inledande texten. Då brukade handläggaren öppna samtalen med en direkt fråga som t ex
-"Va bra att du kom så vi kan prata om din ekonomi och hur du ska få det att gå ihop".

Förslag efter pilottestet:

Vi behåller den inledande texten så som den är. Vi förstärker framsidans text, i form av en underrubrik, om att samtalskortet är anpassat just för att underlätta att ta upp frågan om privatekonomi när det på förhand *inte* är planerat att samtalet ska handla om detta.

Fråga 2. Vad anser du om de två första inledande frågorna (beskrivning hur ekonomin mår samt påverkan). Vilken effekt hade dessa frågor på samtalet?

Majoriteten av handläggarna upplevde att den enligt klienten själv fick klienten att "verkligt tänka efter" samt bli mer tydligt hur det faktiskt ser ut.

Någon handläggare hade redan under fråga ett lagt in en skala för att underlätta för ungdomarna. Effekten blev att ungdomarna genast fick en bättre bild av sin ekonomiska situation.

Två handläggare angav att den andra frågan blev knepig för dem eftersom det redan var givet vid inbokningen av samtalet att det skulle handla om privatekonomi.

Förslag efter pilottestet:

- fråga ett kvarstår
- fråga två förtydligas med att det handlar om att handläggaren frågar om hur privatekonomin hänger ihop med huvudsyftet med samtalet/ det som personen sökt för: ex att ta steg mot egen försörjning, att må bättre, att få egen bostad. Denna fråga utgår om samtalet bokats in som ett samtal om privatekonomi.

Fråga 3. Vad anser du om frågorna där klienten skulle föreställa sig att ekonomin var i balans och vad som skulle bli annorlunda då?

Handläggarna angav att dessa öppna frågor satte klienten i sin egen situation och att det blev tydligare de man själva önskar ha det i framtiden och vad det ger för effekter. Två handläggare föreslår att frågorna tre och fyra slås ihop och att "vad mer frågan" betonas.

Olika handläggarcitat vittnar om att samtalen är unika och att klienter kan ha olika lätt att svara på de coachande frågorna:

"Det var absolut inga problem för klienterna att kunna föreställa sig om ekonomin skulle varit i balans. En mycket bra fråga att ställa!"

Det blev tydligt från ett av handläggarnas svar att de lösningfokuserade frågorna ibland inte är alldeles lätta att svara på och att det krävs en del fantasi och kan ta tid att locka fram svaret på frågorna: *"En kille hade dock svårt att kunna föreställa sig hur det skulle kunna se ut och vad som skulle bli annorlunda eftersom han har svårt med föreställningsförmågan. För de andra så var det lättare."*

Förslag efter pilottestet:

- frågorna tre och fyra läggs ihop till samma fråga med betoning på den korta följdfrågan "vad mer". Eventuellt skulle denna framtidsfråga tjäna på en kort förklaring kring frågornas konstruktion och syfte, för de handläggare som inte har utbildning i lösningfokuserat arbetssätt. Detta tar för stort utrymme på frågekortet men kan tillgodoses vid ev framtida introduktionsmöten för handläggare.

Fråga 4. Vad anser du om de frågor som fokuserar på klientens egna idéer om vad som kan vara till hjälp mot en ekonomi i balans?

Även i dessa frågor vittnar handläggarna om att klienterna verkligen fick lov att tänka till och de först kunde vara svårt men att det var mycket bra för klienterna själva kom på åtgärder som behövde göras.

"Det är befriande att inte sitta med "de bästa råden" åt någon annan, utan lita på och lyssna till att klienten vet vad som är bäst för sig själv".

Någon sa att frågorna funkade bäst när klienten/ ungdomen redan har en motivation om att förändra sitt beteende. Det kan vi från ett metodutvecklingsperspektiv förstå och vårt syfte är att frågan ska fungera oavsett om klienten redan är på väg innan. Dock med lite olika effekt. Det är förståeligt att svaren blir mer utvecklade om klienten redan har påbörjade tankar om sin privatekonomi. Effekten för den klient som inte redan har påbörjade tankar kan enligt tidigare erfarenheter av coachande samtal bli att tankar väcks och påbörjas.

Någon handläggare föreslog att fråga 6. "Vad är någon idé..." skulle förenklas genom att istället formulera den; "Har du någon idé hur du ytterligare kan hand om din ekonomi. Här behöver vi fundera om eventuell omformulering för att inte formulera

en stängd fråga utan behålla en öppen fråga som innehåller förantagandet att klienten redan sitter inne med sina egna goda idéer. Detta är en metodmässigt viktig del i det lösningsfokuserade arbetssättet.

Förslag efter pilottestet:

- försiktig omformulering av "Vad är någon idé" till: "Vilken är din första idé..." och sedan behålla nuvarande nästa fråga: "Vilka fler idéer har du..."

Fråga 5. Fick du fram svar angående vad klienten önskade fokusera på gällande sin ekonomi?

Samtliga handläggare fick fram svar från klienterna angående vad de önskade fokusera på gällande sin ekonomi. Svaren handlade bl a om att klienterna ville fokusera på att få mer verktyg till ett sparande, få budgeten att gå ihop, börja prioritera annorlunda och att sluta impulshandla.

Förslag efter pilottestet:

- vi behåller frågornas konstruktion.

Fråga 6. Fick du fram idéer angående vad klienten önskade göra?

Samtliga handläggare fick i samtalen fram klienternas idéer om vad de önskade göra, exempelvis: jobba mer med prioriteringar och billigare alternativ gällande olika saker, kunna spara undan pengar, se över kostnader för smink och utseende, minska impulsköp av dyra kläder, inte köpa så många dyra dataspel, försöka spara undan pengar till körkort.

En handläggare gav uttryck för kraften i att via lösningsfokuserade frågor arbeta med andra signifikanta personers perspektiv: *"Det var mycket bra att fråga: om du skulle ge konkreta råd till en god vän (kring privatekonomi). Vilka råd skulle du ge då? Både den och den på kortet fungerar och är smart att ställa."*

Förslag efter pilottestet:

vi behåller frågornas konstruktion och lägger till ytterligare en fråga: Om du skulle ge konkreta råd till en god vän, om att hantera sin privatekonomi, vilka råd skulle du då ge?

Fråga 7. Önskade klienten vidare stöd/hjälp? Vilken hjälp i så fall?

Några klienter önskade ta hjälp av anhöriga och externa samtalskontakter ex. habiliteringen.

Flera av deltagarna var inställda på att börja Grönkvist och uttryckte att Grönkvist kommer att hjälpa dem med deras privatekonomi.

Några klienter önskade vidare samtalsstöd men inget kopplat till ekonomin i

dagsläget. En klient ville ha ett uppföljningssamtal gällande ekonomin.

Flera av ungdomarna som deltog i samtalen bodde fortfarande hemma och kände ingen oro för sin ekonomi. Handläggaren och klienten bestämde dock att de skulle ha återkommande samtal om ekonomin i samband med uppföljningar.

Fråga 8. Fungerar "Hur mår din ekonomi" att dela ut i slutet av samtalet? Önskar du någon kompletterande information att dela ut? I så fall vad, exakt, ska den innehålla?

Flera av handläggarna ansåg att "Hur mår din ekonomi" var mycket bra att dela ut. Klienterna fick därigenom bra information samt tips var de kan vända sig till att få hjälp. I några fall ansåg deltagaren att de inte hade behov av den och då delades den inte ut. Ingen ytterligare information, att dela ut, önskades av handläggarna.

Fråga 9. Hur var det för dig att ge positiv återkoppling? Hur reagerade klienten?

I det goda bemötandet i det lösningsfokuserade samtalet är resursåterkoppling avslutningsvis i samtalet ett stärkande verktyg som hjälper klienten att ta steg mot önskad utveckling. Kommentarer från handläggarna visar att de använt den möjligheten och att det fungerat:

"Det kändes bra och upplyftande. Det blir ett kvitto på att någon verkligen lyssnat samt lyfter upp och fokuserar på de positiva bitarna. Klienten reagerar med ett leende och säger "vilka bra frågor man får tänka efter och använda huvudet".

"Att ge positiv feedback/återkoppling på samtalen är superbra och det känns bra att ge tillbaka de positiva sakerna man hör. Jag antar att det känns rätt bra även för de som får det eftersom de allt som oftast skiner upp i ett leende".

"Reaktionerna blev positiva och de upplevde att de hade fått nytt hopp om framtiden."

"Jag använde mig av lösningsfokuserad feedback: jag är imponerad av..."

"Vi ger alltid positiv feedback så det kändes naturligt. Deltagarna blev glada och kände sig bekräftade av vår feedback."

Förslag efter pilottestet:

- vi behåller instruktionstexten angående att ge positiv resursåterkoppling.

Fråga 10. Övrigt som du vill tillägga och tipsa oss om när vi färdigställer samtalskortet?

Eventuellt kan en fråga om uppföljande samtal läggas till.

"Jag tycker att frågorna var bra utformade samt att jag som samtalsledare fick fram mycket information om aktuella läget."

Förslag efter pilottestet:

Vi kompletterar med en fråga om klienten vill boka in ett uppföljande samtal.

Slutord och påbörjad revidering av samtalskortet

Det finns alltid spännande möjligheter med fortsatt metodutveckling. En av pilothandledarna ger en egen beskrivning av denna möjlighet:

"Jag har nu haft två intervjuer med frågekortet, de gick mycket bra. Jag har kört en liten egen variant på frågan "utifrån din nuvarande ekonomi-vad är viktigaste att fokusera på just nu?" Jag gjorde så att personerna fick rangordna från 1-5 vad som är de viktigaste att prioritera med sin ekonomi. ...det blev en intressant diskussion, i lösningsfokusanda, när de insåg att de hade prioriterat lite konstigt, ex. tobak kom högt uppe t.om. före hundmat och hygienartiklar, det blev en "aha" upplevelse :) Jag tyckte att frågorna på samtalskortet var bra och det tyckte de jag intervjuade också".

Citat från en av handläggarna som pilot-testat samtalskortet.

Med inspiration av de sammanfattade svaren från handledarna i pilottestet har vi gjort några små korrigeringar av samtalskortet. Vi kommer att sprida det tillsammans med den kortversion av samtalskort, i form av boksticka, som Konsumentverket tagit fram i dialog med oss i Västmanland. Vi tänker att somliga handläggare kommer att ha nytta av det längre samtalskortet, t ex i inplanerade möten eller då klienten visar extra intresse för frågan inledningsvis. I möten som varar under några få minuter kan den kortare varianten fungera bättre. Handläggarna är experter på att avgöra när den ena eller den andra passar bäst. Samtalskortet kommer att finnas tillgängliga på samordningsförbundens hemsidor att ladda ner samt delas ut i tryckt form under kommande nätverksträffar och myndighetsgemensamma möten.

Vid avslutningskonferensen för Konsumentverkets samverkansprojekt (20190516) kommer samtalskortet att visas upp som inspiration för andra regioner i landet. Vi genomför då även en workshop kring samtalskortet.

Samordningsförbunden i Västmanland kommer att arrangera ett introduktionsseminarium till handläggare som vill börja använda samtalskortet. Eventuellt sker detta i anslutning till en nätverksträff för befintliga Grönkvisthandledare som redan arbetar med att fokusera på privatekonomi i sina ordinarie handläggartjänster och i sina Grönkvistgrupper.

Denna rapport kommer att revideras med ett tillägg av det slutliga samtalskortet, under maj 2019.