FØR KOMMUNIKATIONEN LIGGER INTENTIONEN

Leif Tøfting Kongsgaard, ph.d. stipendiat ved Aalborg Universitet og faglig direktør i Væksthuset.

lk@vaeksthus.dk

VÆKSTHUSETS KOMPETENCECENTER

VÆKSTHUSET
–VI GØR DET DER VIRKER

VÆKSTHUSETS
FORSKNINGSCENTER

VÆKSTHUSETS
KOMPETENCECENTER



BAGGRUND FOR AT SIGE NOGET I DAG





Ph.d. om faglig refleksiv praksis

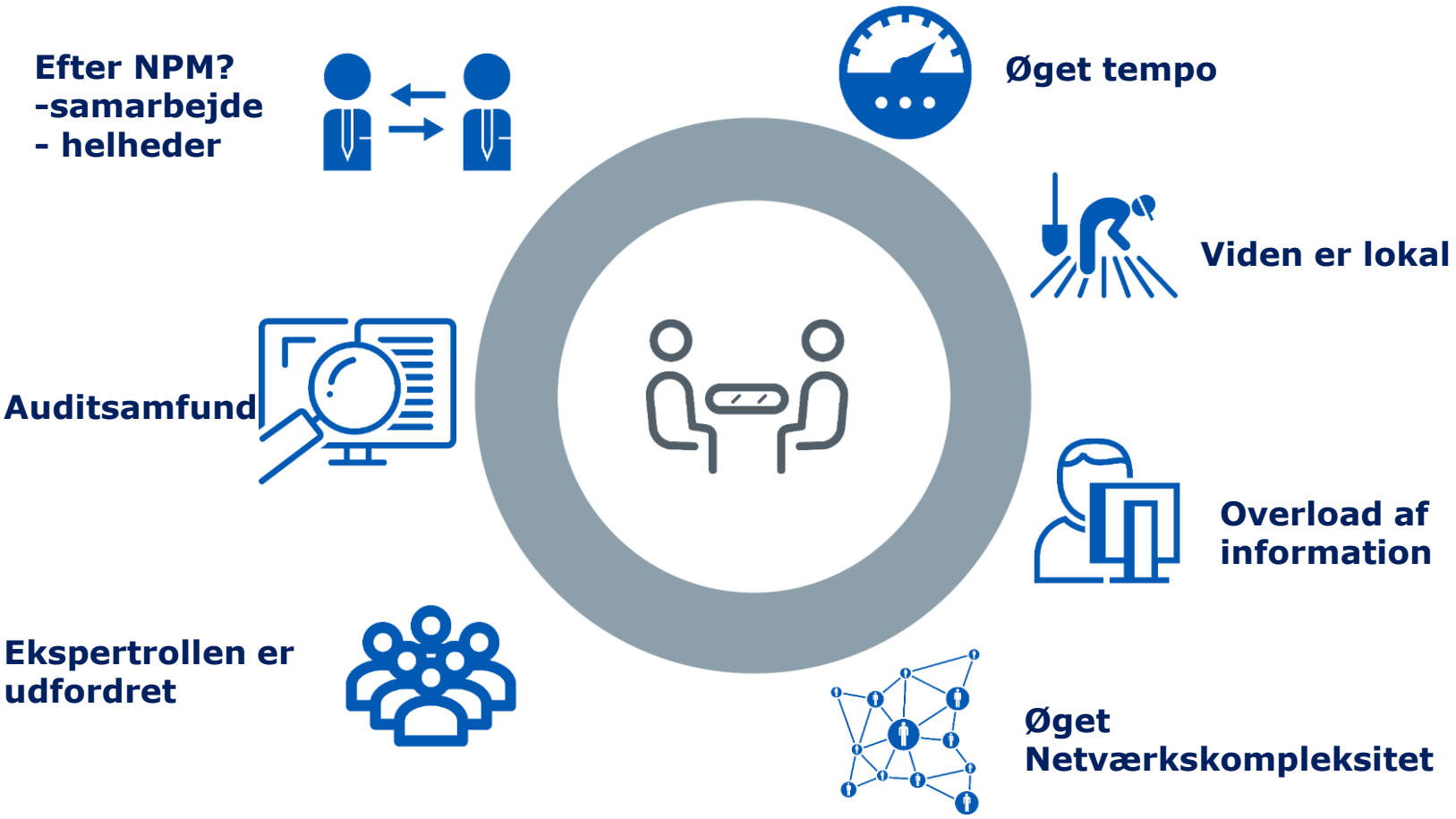


PROGRAM

- Den store dagsorden
- Kommunikationsstile
- Multiteoretisk tilgang
- Måske lidt om 'refleksiv praksis'



Tendenser i Velfærdsarbejde









Manualer
Processer
Evidens

Faglig refleksiv praksis
Fagfælle kritik og ansvarlighed
Organisatorisk dilemmakapacitet

Frihed
Skøn
Dømmekraft

PublicProfessional

Kommunikationsstile i borgersamarbejdet

Ole kommer ind ad døren…

Borger Ole Hansen, som du har kendt et par uger, kommer til samtale hos dig. Han sætter sig i stolen overfor dit skrivebord og ser modløs ud.

”Jeg forstår egentlig ikke, hvorfor jeg skal igennem det her. Jeg har rigeligt med problemer i forvejen, og du kan jo alligevel ikke skaffe mig et job.For det første kan jeg slet ikke se, hvorfor jeg skulle have et arbejde. Og for det andet ved jeg ikke, hvordan man søger et! Næ du, nu siger jeg det til dig, som det er: Det har ikke noget med dig at gøre, men der er ikke nogen, der har brug for mig, og jeg har brug for en helt anden hjælp, end den jeg får her. Jeg ved faktisk ikke helt, hvad jeg skal gøre.”



Den professionelle svarer:

”Hey Ole. Det er jo dit forløb og det skal handle om DIG. Vi behøver ikke at løse det hele på én gang. Så lad mig høre, hvad det er, der fylder mest for dig lige nu. Hvad er vigtigst at få talt om først?”



ELLER den professionelle svarer:

”Det lyder som om, der er mange bolde i luften lige nu. Lad os bruge lidt tid på at tale om, hvad formålet med forløbet egentlig er, og hvad der så er muligt og ikke muligt indenfor de rammer”.



ELLER den professionelle svarer:

”Det, kan jeg godt forstå, er frustrerende. Nogle gange skal man jo opleve, at der sker noget, før end man kan tro på det. Jeg har faktisk en idé til noget, vi kan gå i gang med, med det samme. Lad os få prioriteret blandt de ting du nævner og så komme i gang.”



ELLER den professionelle svarer:

”Lad os bruge lidt tid på at tale om, hvad du oprindeligt håbede på, at kunne få ud af det her. Selvom det kan virke lidt svært lige nu, så siger min erfaring mig, at det nok skal lykkes. Jeg får lyst til at fortælle dig om om en person, jeg samarbejdede med i sidste måned, som stod i nogenlunde samme situation, som du gør. Nu skal du høre…”



ELLER den professionelle svarer:

”Jeg kan godt se, at du står i en svær situation. Jeg har en del erfaring med lignende situationer, og jeg har nogle forslag til, hvad, jeg vurderer, vil være godt at gøre. Vil du høre dem?”



ELLER den professionelle svarer:

”Jeg kan godt høre, at du er frustreret. Det er godt, at du er kommet, og at du siger det. Jeg sætter pris på din åbenhed. Nu henter jeg en kop kaffe til os, og lad mig så høre, hvordan det står til med det hele”



ELLER den professionelle svarer:

”Det lyder som om, der er mange ting i spil lige nu. Jeg tror godt, at jeg kan hjælpe dig med at løse nogle af dem . Lad os prøve at se, hvad jeg kan hjælpe dig med lige nu og her.”



ELLER den professionelle svarer:

”Nogle gange kan det godt virke lidt håbløst, men faktisk har du jo allerede nået meget i den tid, vi har samarbejdet. Og det, at du kommer her i dag, viser også både initiativ og vilje. Lad os prøve at tage et problem af gangen – jeg er ret sikker på, at du selv kan løse de fleste af dem. Nogle gange handler det om, at man skal bruge det man kan – bare på en nye måde.”



Jeg starter ud med …

1. ”Hey Ole. Det er jo dit forløb og det skal handle om DIG. Vi behøver ikke at løse det hele på én gang. Så lad mig høre, hvad det er, der fylder mest for dig lige nu. Hvad er vigtigst at få talt om først?”

2. ”Det lyder som om, der er mange bolde i luften lige nu. Lad os bruge lidt tid på at tale om, hvad formålet med forløbet egentlig er, og hvad der så er muligt og ikke muligt indenfor de rammer”.

3. ”Det, kan jeg godt forstå, er frustrerende. Nogle gange skal man jo opleve, at der sker noget, før end man kan tro på det. Jeg har faktisk en idé til noget, vi kan gå i gang med, med det samme. Lad os få prioriteret blandt de ting du nævner og så komme i gang.”

4. ”Lad os bruge lidt tid på at tale om, hvad du oprindeligt håbede på, at kunne få ud af det her. Selvom det kan virke lidt svært lige nu, så siger min erfaring mig, at det nok skal lykkes. Jeg får lyst til at fortælle dig om om en person, jeg samarbejdede med i sidste måned, som stod i nogenlunde samme situation, som du gør. Nu skal du høre…”

5. ”Jeg kan godt se, at du står i en svær situation. Jeg har en del erfaring med lignende situationer, og jeg har nogle forslag til, hvad, jeg vurderer, vil være godt at gøre. Vil du høre dem?”

6. ”Jeg kan godt høre, at du er frustreret. Det er godt, at du er kommet, og at du siger det. Jeg sætter pris på din åbenhed. Nu henter jeg en kop kaffe til os, og lad mig så høre, hvordan det står til med det hele”



7. ”Det lyder som om, der er mange ting i spil lige nu. Jeg tror godt, at jeg kan hjælpe dig med at løse nogle af dem . Lad os prøve at se, hvad jeg kan hjælpe dig med lige nu og her.”

8. ”Nogle gange kan det godt virke lidt håbløst, men faktisk har du jo allerede nået meget i den tid, vi har samarbejdet. Og det, at du kommer her i dag, viser også både initiativ og vilje. Lad os prøve at tage et problem af gangen – jeg er ret sikker på, at du selv kan løse de fleste af dem. Nogle gange handler det om, at man skal bruge det man kan – bare på en nye måde.”

Kommunikationsstile

Rammesættende stil

Tydelighed

Afstemme forventninger

Tilknyttende stil

Samarbejde

Personligt kendskab

Inspirerende stil

Håb

Motivation

Problemløsende stil

Overskud

Handling

Inddragende stil

Selvindsigt

Medansvar

Temposættende stil

Resultat

Ambitioner

Udviklende stil

Kompetence

Ansvarlighed

Rådgivende stil

Indsigt

Retning

© Relation Technologies

© Relation Technologies

Bevidsthed og repertoire

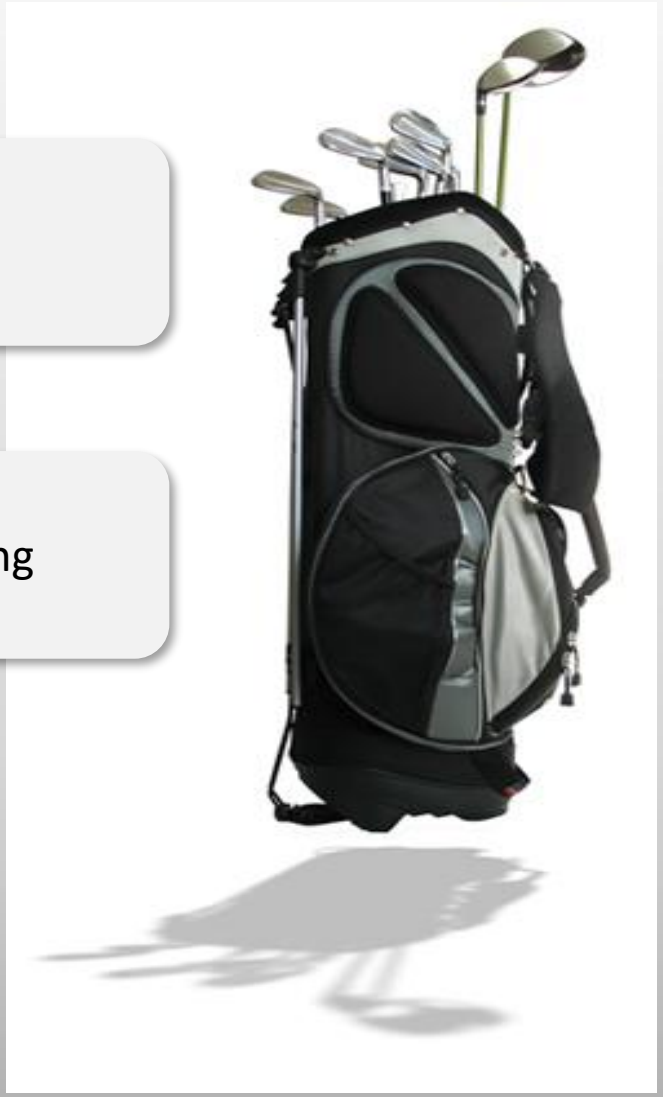
PublicProfessional

Bevidsthed

Repertoire

Vurdering af situation

Handling



Perspektiv #1: Du kan ikke ikke-kommunikere



© Relation Technologies

Perspektiv #2: Kommunikation er i alt

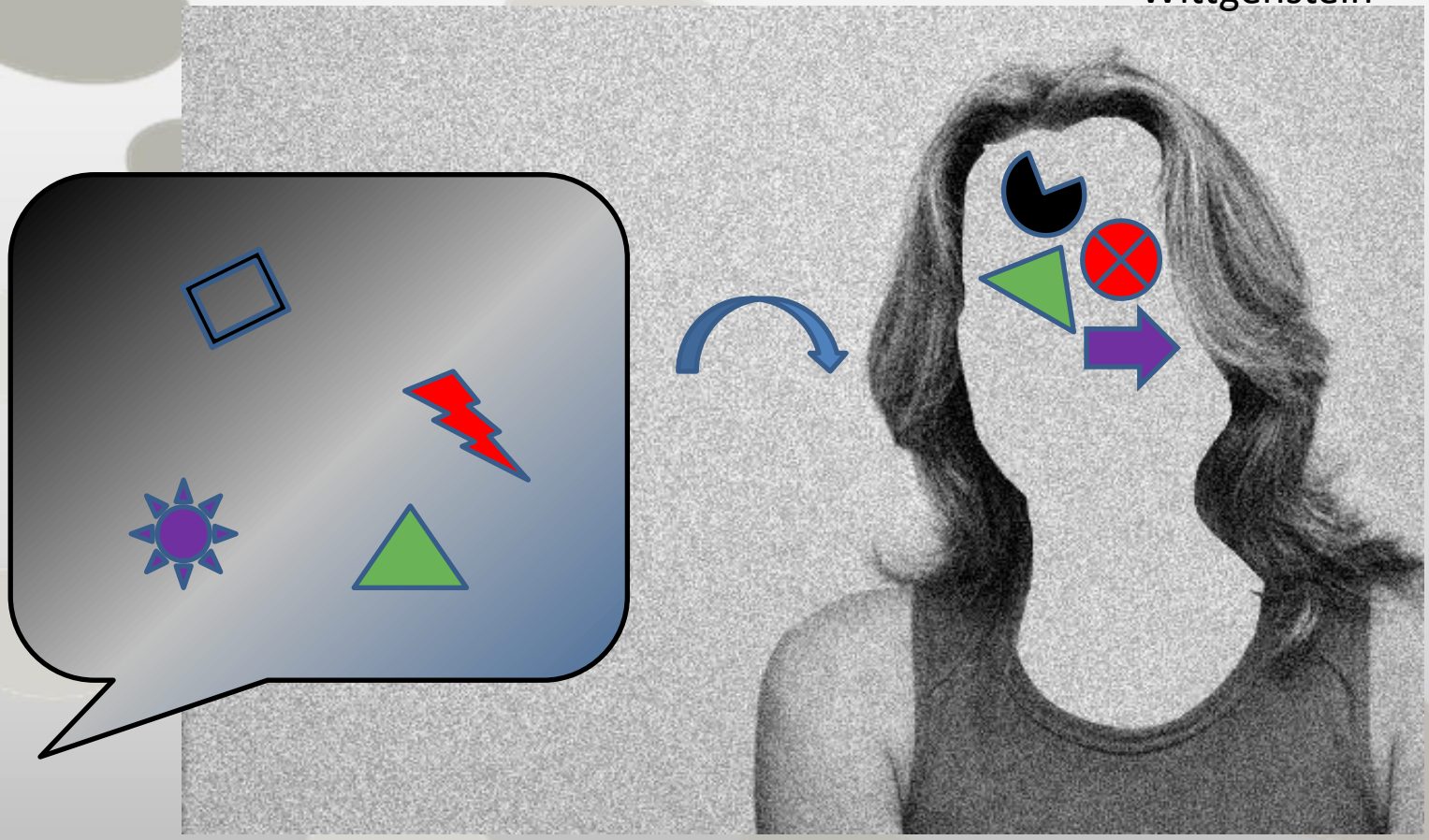
Alt det vi siger	og - alt det vi ikke siger
Alt det vi gør	og - alt det vi ikke gør
Alt det vi skriver	og - alt det vi ikke skriver
Alt det vi omgiver os med	og - alt det vi ikke omgiver os med
…	…

© Relation Technologies

Perspektiv #3: Afsender afhængig af modtager

”Jeg siger det, du hører”

Wittgenstein



© Relation Technologies

Perspektiv #4: Kommunikation kan ikke styres



© Relation Technologies

MÅL

MÅL

REFLEKSIONSKORT
INDDRAGENDE

REFLEKSIONSKORT
TILKNYTTENDE

REFLEKSIONSKORT
INSPIRERENDE

REFLEKSIONSKORT
RÅDGIVENDE

WILD CARD

ÅBENHED
ER ÅBEN
LUKKER OP
LUKKER AF

HÅB
OPTIMISTISK
UNDERSØGENDE
MODLØS

ANSVAR
TAGER STRENGE
MØDTIDSKØR
DÅRLIGE UNDSK

MESTRING
KAN SELV
KAN LIDT
KAN IKKE

REALISME
FOKUSERET
VÆGELSINDET
KAOTISK

OVERBLIK
REALISTISK
ER FORVIRRET
FORSTÅR IKKE

FREMDRIFT
HENGER
HENGER PÅ
HAR FART PÅ

OVERSKUD
ER TRØT
ER PÅ SPORET
ER KREATIVE

HANDLEKORT

1
2
3
4
5

REFLEKSIONSKORT
RAMMESÆTTENDE

REFLEKSIONSKORT
TEMPOSÆTTENDE

REFLEKSIONSKORT
PROBLEMLØSENDE

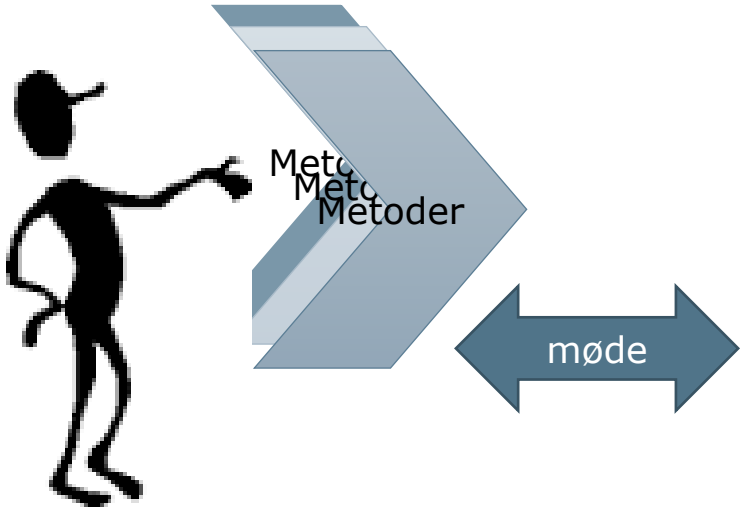
REFLEKSIONSKORT
UDVIKLENDE

© Relation Technologies

Multiteoretisk tilgang



METODEANSVAR





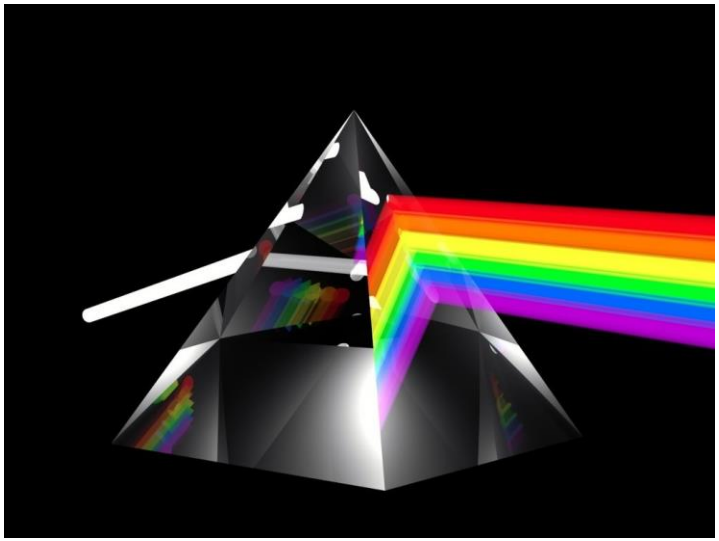
Professionel

Borger

CASE – HVAD VIRKER

For to år siden mødte Dorthe endnu engang op på jobcentret til samtale. Hun var 33 år, på kontanthjælp og havde været uden arbejde de seneste 7 år. Hun havde på et tidspunkt været indlagt pga. selvmordstanker og stadig mere invaliderende angst. Hun havde deltaget i forskellige forløb og samtaler, men uden at det ifølge hende selv havde nogen effekt på hendes lyst til eller tro på, at hun kunne få et godt liv og komme i gang med en uddannelse. De seneste to år er der dog sket enorme fremskridt. Hun har deltaget i hyppige samtaler med en fast sagsbehandler, hun har gennemført et angsthåndteringsforløb på en fobiskole, hun har været i virksomhedspraktik, modtaget psykologsamtaler og været opsøgende, hvad angår uddannelser. I perioden er der blevet arbejdet med gestaltterapi, coaching, mesterlære og kognitiv tilgang som metoder. Hun har nu fået livsmodet tilbage, føler sig energifyldt og har netop fuldført første semester på pædagog -uddannelsen. Adspurgt mener hun selv, at det er den gode kontakt, hun har haft til sin sagsbehandler, som har været afgørende for, at hun nu har det meget bedre.

METODE SOM ET PRISME

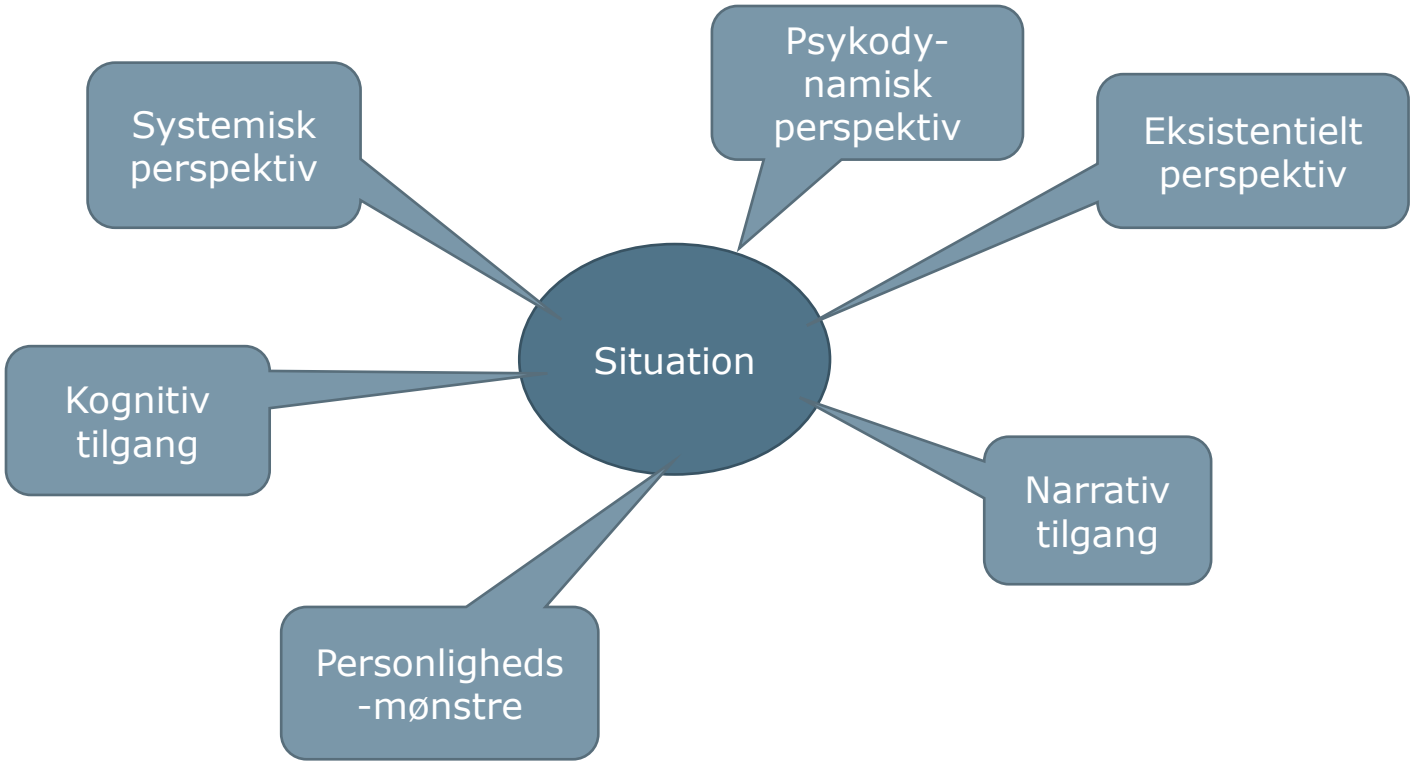


ÉN CASE – FLERE PERSPEKTIVER

Case

Jesper er 31 år. Han har i store dele af sin ungdom været en del af et kriminelt miljø, og han har siddet i fængsel i to perioder på henholdsvis et og tre år. Han har i lange perioder haft et stort forbrug af amfetamin, kokain, anabolske steroider og hash. Han har ikke nogen uddannelse, men har i dag et ønske om at komme i gang med en uddannelse eller et job. Han har dårlige skoleerfaringer og tror, at det kan blive meget svær at gennemføre selv en kort uddannelse. I skolen blev han altid smidt udenfor på grund af ballade. Han er muligvis ordblind, men det er aldrig blevet undersøgt. Han tror heller ikke på, at en arbejdsgiver vil ansætte ham, når han har været i fængsel og desuden har tatoveringer synligt flere steder på kroppen. Fra han var 19-22 havde han et ufaglært job på et lager. For to år siden var han indlagt på psykiatrisk afdeling med paranoia og psykotiske anfald. Lægerne mente, at det bl.a. skyldtes stofferne. Jesper har efter eget udsagn svært ved sociale relationer. Han kommer hurtigt i konflikt med andre og har tidligere løst mange af disse med vold eller trusler om vold. Han er klar over, at dette er et problem og vil gerne gøre noget ved det, men ved ikke hvad. Han har et barn med en ekskæreste, som han ikke ser, og derfor ser han også meget sjældent barnet, hvilket han også ønsker at ændre på. Han har ofte svært ved at koncentrere sig i længere tid af gangen og bruger fortsat hash til at falde ned på og få styr på tankerne med. Han har oparbejdet en vis gæld til elselskaber, boligselskaber og det offentlige i forbindelse med sagsomkostninger, og desuden har han en mindre gæld i det kriminelle miljø. Han har tidligere haft konflikter med både medarbejdere i jobcentret og i psykiatrien, fordi han har følt sig mistænkeliggjort og ikke taget alvorligt. Han er meget motiveret for at samarbejde og for at få gjort noget ved sin situation, men han er også dybt bekymret for, om det vil lykkes.

ÉN CASE – FLERE PERSPEKTIVER



FORSKELLE

Tilgang	Hvem er eksperten?	Hvad kigger man efter?	Handlinger	Teknikker
Narrativ	Borgeren	Dominerende, begrænsende fortællinger.	Skabe og finde foretrukne fortællinger	Eksternalisering Bevidning Positionskortet
Kognitiv	Den professionelle	Forvrængede fortolkninger. Negative automatiske tanker	Analyser Færdighedstræning Eksponering	Diamanten Registreringsskema
Systemisk	Ingen	Perspektiver, sandheder, netværk	Inddrage netværk. Afsøge ressourcer i andre systemer. Skabe forandringer.	Cirkulære spørgsmålstyper Reflekterende team Tilpasse forstyrrelser
Løsningsfokuseret	Borgeren	Det, der virker. Ressourcer Ønsker	Næste mindste skridt Planer	Skaleringer Mirakelspørgsmål
Eksistentielt	Borgeren	Valg, ansvar, frihed, døden	Samtaler om eksistensens grundvilkår	Fænomenologisk samtale

DEN TAVSE VIDEN



HVIS DIN HEST ER DØD – SÅ STÅ AF DEN



BONUS:
FAGLIG REFLEKSIV PRAKSIS

VÆKSTHUSETS
FORSKNINGSCENTER

4 TYPER AF REFLEKSION

Lukkende

Åbnende



Instrumentelle refleksioner:

- Løsningsforslag
- Accept af problemformulering
- 'Gør sådan'



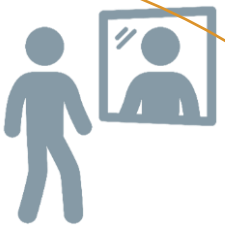
Multiperspektivisk erefleksioner:

- Perspektiver – teori, aktører, vinkler
- Undersøger fra forskellige vinkler
- 'Set herfra kunne det også handle om…'



Destabiliserende kritiske refleksioner:

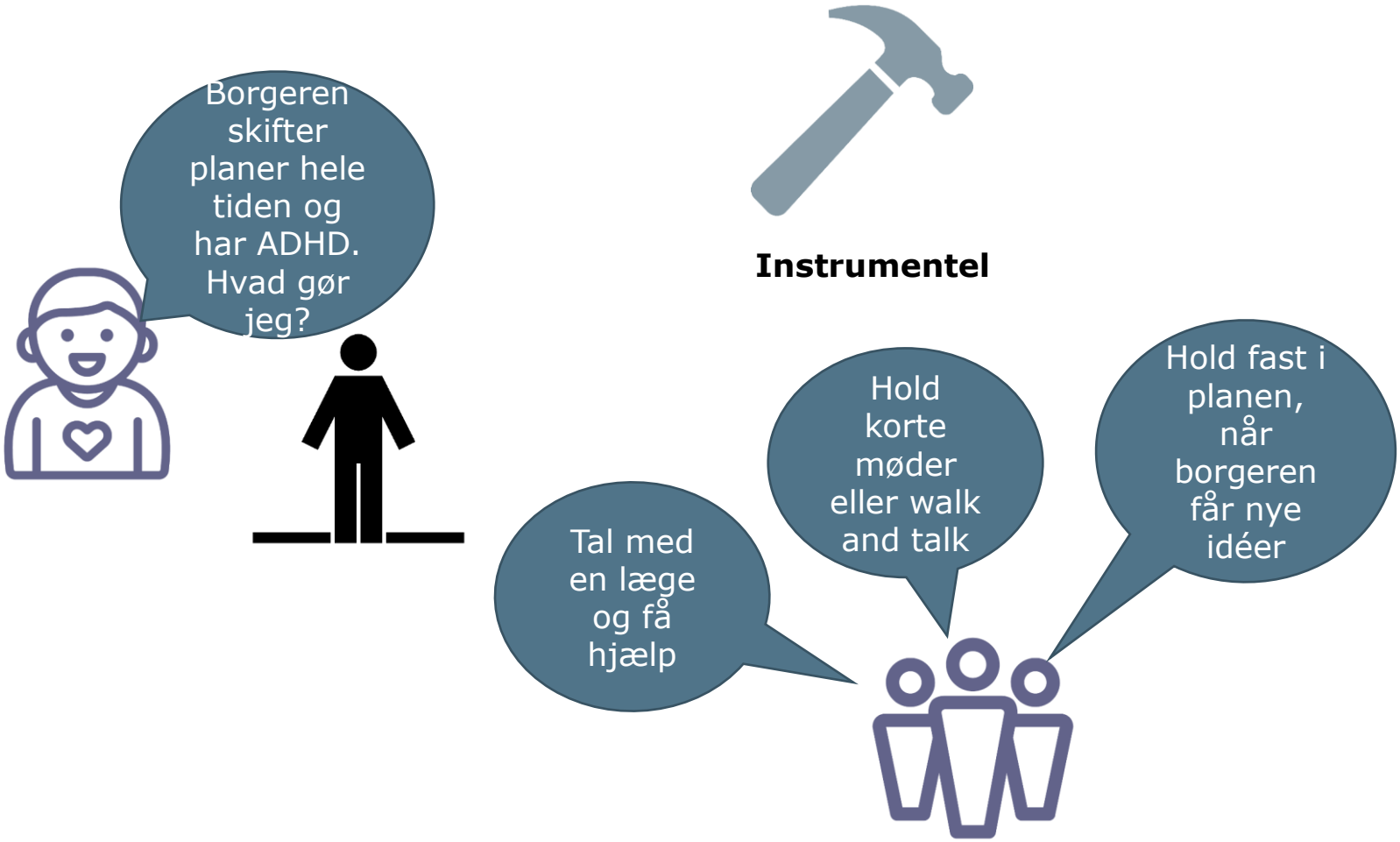
- Udfordrer grundantagelser og problemformuleringer
- Kritik af magt og interesser
- 'Handler det om noget helt andet? Overser vi her, at…'



Selvrefleksivitet

- Udfordrer egne forståelser
- Man er selv en del af problemformulering og løsning
- 'Hvordan er du selv en del af….?'

4 TYPER AF REFLEKSION – EKSEMPEL



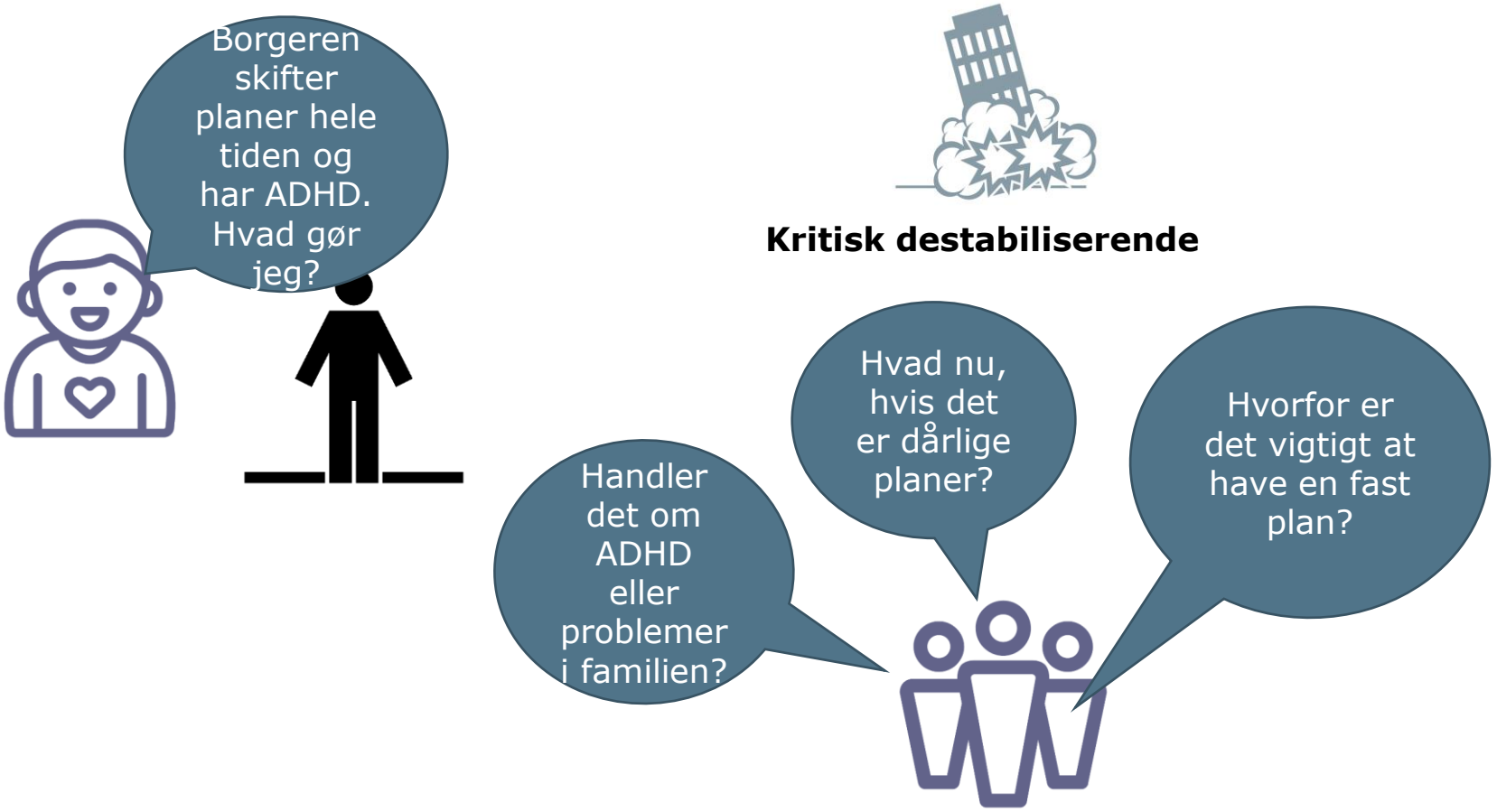
4 TYPER AF REFLEKSION – EKSEMPEL



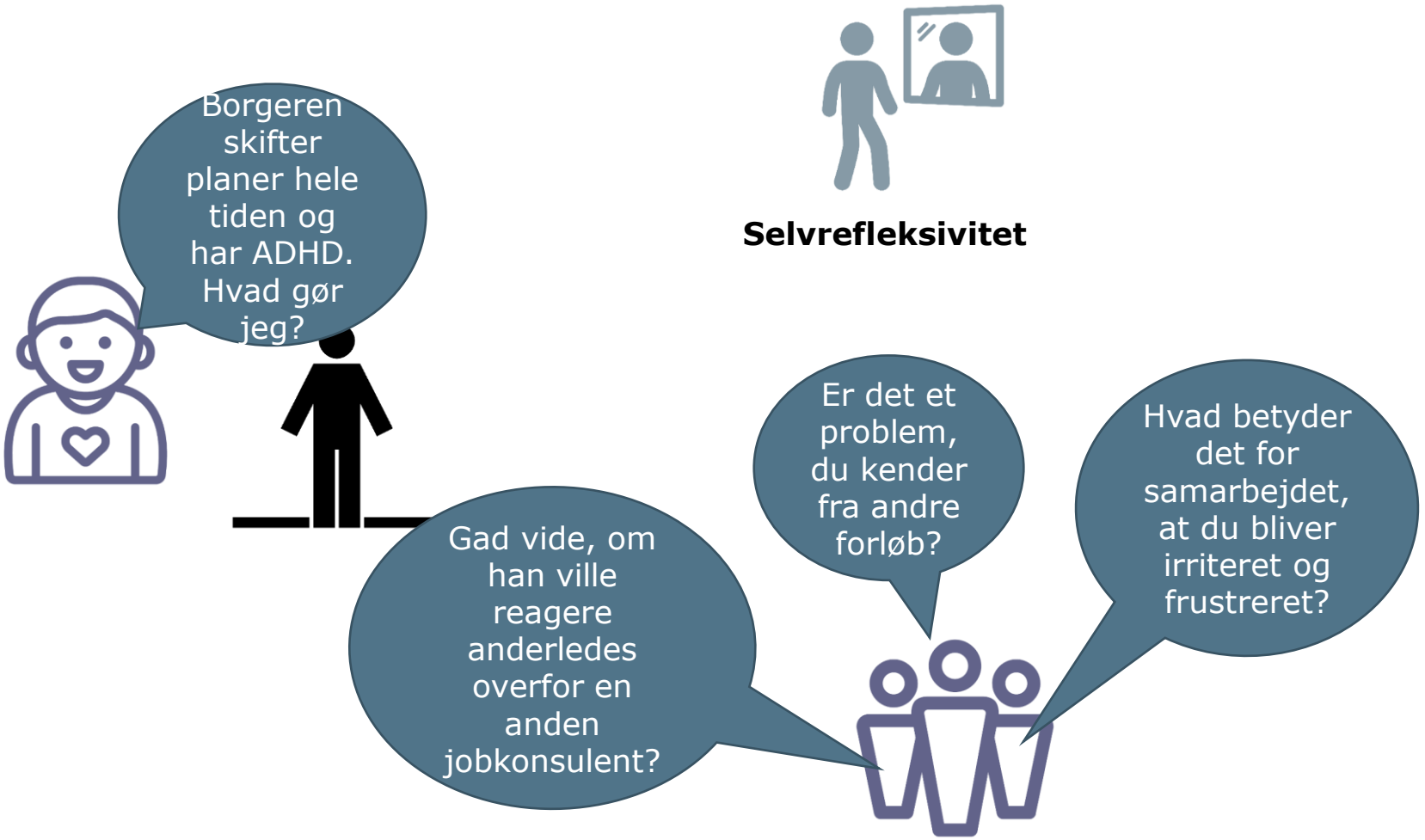
Multiperspektivisk



4 TYPER AF REFLEKSION – EKSEMPEL



4 TYPER AF REFLEKSION - EKSEMPEL



KULTUR DER STÅR I VEJEN FAGLIG REFLEKSIV PRAKSIS



- **Konsensussøgende** – vi stræber efter enighed, glatter ud ved konflikter, giver hinanden ret, anerkender, bekræfter identitet
- **Svar og løsninger –** vi er optaget af at løse problemer og give svar fremfor at undersøge
- **Objektivitet** – troen på, at der findes én sandhed om sagen, som vi skal finde frem
- **Kun én type viden dur** – fx teori, tavs viden, erfaring, forskning
- **Optaget af meninger –** at vi fortæller vores holdning og meninger fremfor at undersøge noget
- **Fokus kun på borgeren** – vi glemmer at se på os selv, systemet, omgivelserne, konteksten
- **Fokus på procesoverholdelse og systemer –** refleksionerne handler kun om systemkrav og systemlogikker
- **Tempo** – refleksioner kræver tid til at dvæle

KULTUR, DER FREMMER FAGLIG REFLEKSIV PRAKSIS

- **Tillid** til, at mine refleksioner og sårbarhed bliver behandlet ordentligt af andre
- **Praksisfælleskab** – at vi kender hinanden godt og føler, at vi er sammen om opgaven, at vi skaber mening sammen
- **Åbenhed** – at der ikke er hemmeligheder, konkurrence, skjulte dagsordner, som ikke siges højt
- **Opmærksomhed fra ledelse**– at ledelsen i både ord og handling understøtter 'gode refleksioner'
- **Invitationer –** at invitere til refleksion er nogle gange vigtigere end at kunne give refleksioner