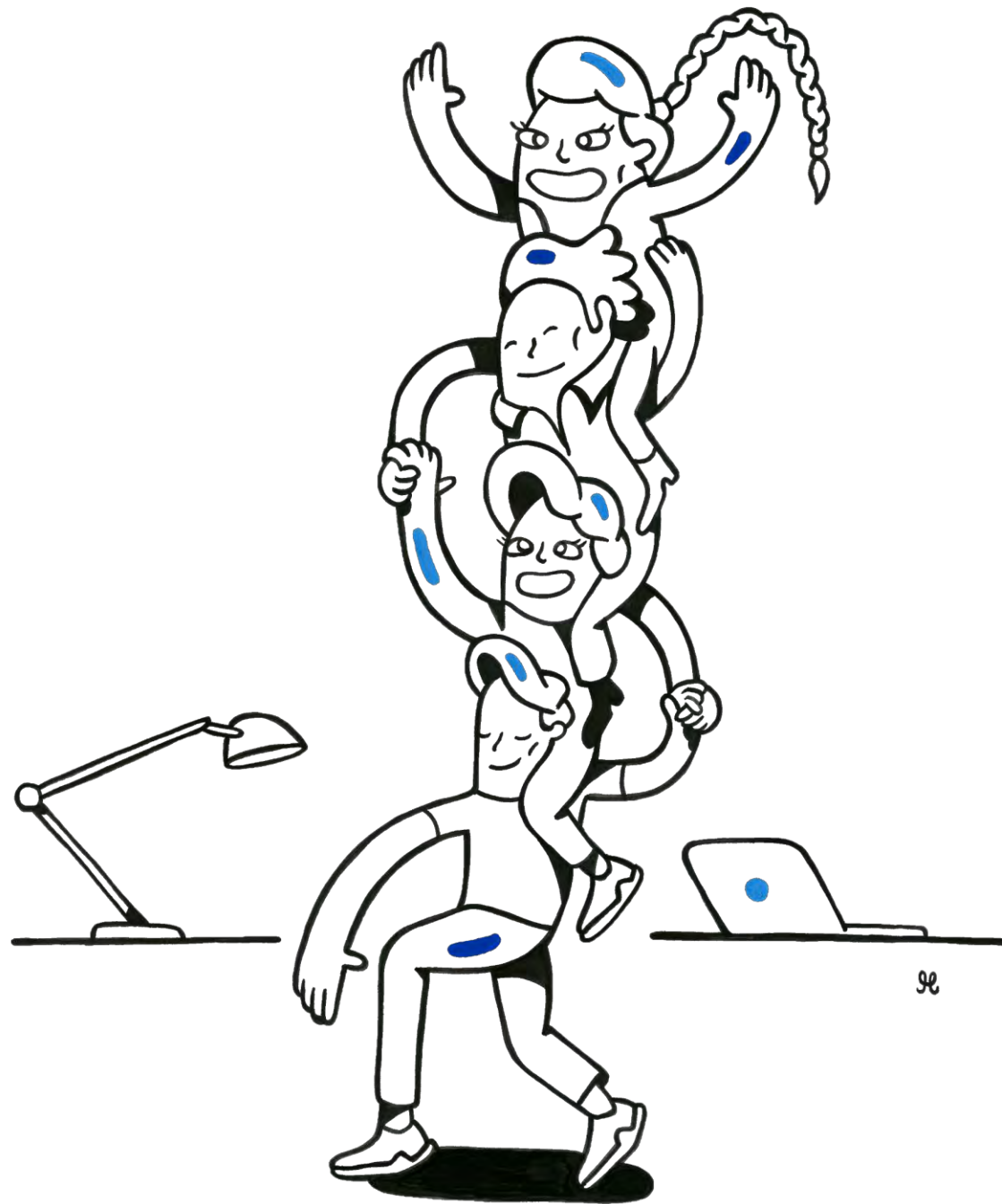


De nye velfærdsdialoger

8. juni – 16.00 - 17.30



Temaer for seancen

- Hvorfor har vi de nye typer af velfærdsdialoger?
- Hvad består de så af?
- Hvordan kan man praktisere dem?
- Fælles tanker og refleksioner



Hvem er Jacob

- Cand.scient.pol fra Aarhus (2012)
- Stifter og Ledelses- og organisationskonsulent i Dialogisk Design
- Tidligere konsulent og Manager i Rambøll Management og Mannaz
- Certificeret og akkrediteret coach på Master Practitioner niveau (European Mentoring and Coaching Council)
- Akkrediterer coaches i hele Europa som International assessor ved EMCC Global
- Frivillig- og organisationschef i Roskilde Festival (Divisionen for Byplan- og produktion, 4500 frivillige)
- Bestyrelsesmedlem i European Mentoring and Coaching Council
- Nøgleområder:
 - Facilitering og proceskonsultation
 - Professionelle dialoger, herunder særligt coaching
 - Træning, supervision og undervisning af velfærdsprofessionelle
 - Ledelses- og organisationsudvikling
 - Undervisning og læringsforløb



jacob@dialogisk-design.dk

M: 4141 2162

Hvorfor har vi brug for nye typer af dialoger på velfærdsområderne?



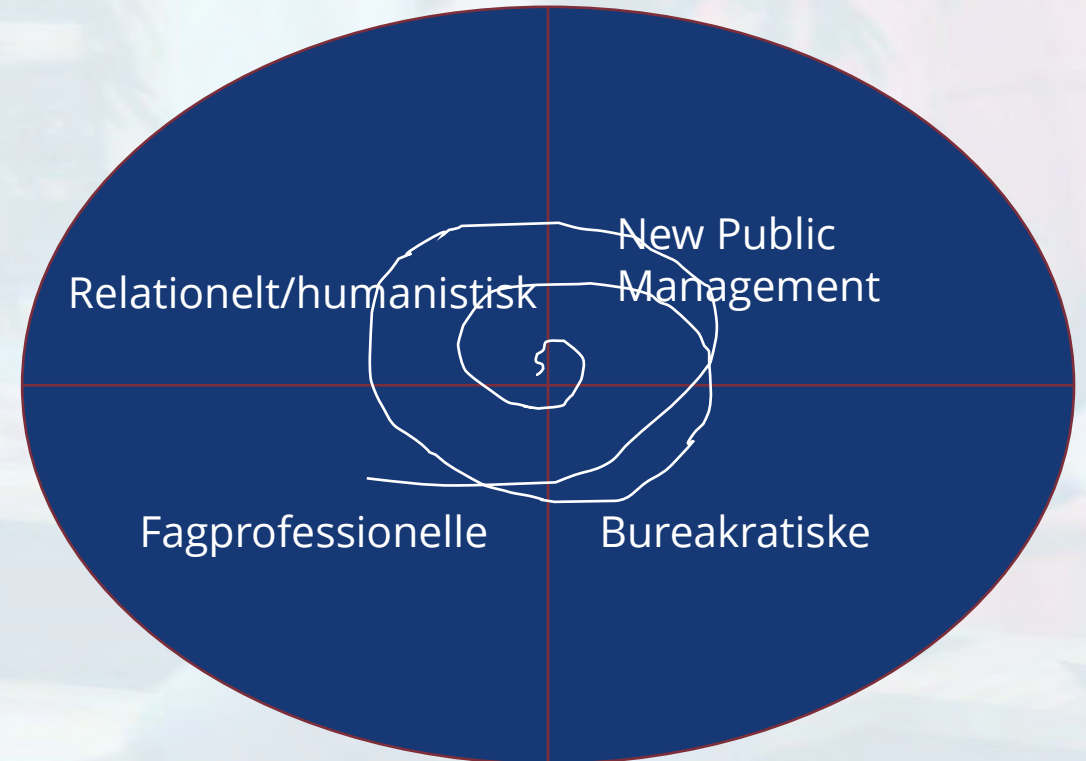
Borgeren skal lære at være borger på en ny måde

Og velfærdsprofessionelle skal derfor også kunne være velfærdsprofessionelle på en ny måde



Velfærdsområdet er (groft) udviklet igennem 4 styringslogikker

- Velfærdsområderne er blevet mødt af vidt forskellige forventninger – fra borgere og systemet
- 4 grundlæggende styringsparadigmer – og en kombination i form af New Public Governance
- Og velfærdsområderne skal ses i lyset af yderligere 3 trends



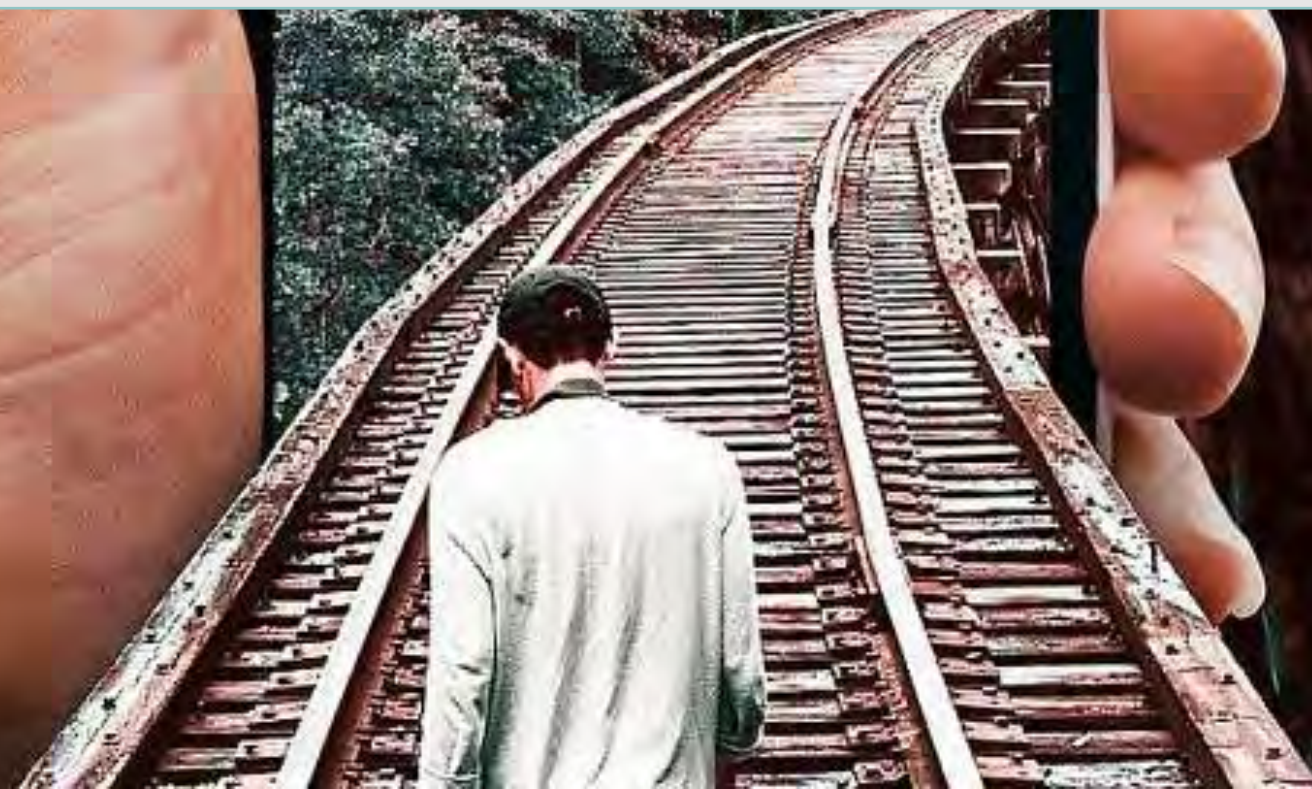
Insp. Lerborg (2013) & Torfing et al (2017)

A satellite view of Earth showing the Americas, Europe, and parts of Africa and Asia. The image is dominated by swirling white clouds over the oceans and green/brown landmasses. The text "Det handler ikke om dig" is centered in white. In the bottom right corner, the logo "dialogisk design" is visible.

Det handler ikke om dig



Nye platforme og digitalisering



... på (ofte) kortere tid



Velfærdsprofessionelles opgave

- Det skaber selvsagt nye behov hos velfærdsprofessionelle, der i princippet skal kunne:
 - Udøve sin professionelle faglighed
 - ... inden for lovgivningen
 - ... og med største kosteffektivitet med størst mulig tilfredshed for borgeren
 - ...og involvere borgeren undervejs, så de kan skabe mening og ejerskab
 - ...men samtidig se det store bæredygtige billede
 - ...alt imens relationen udfolder sig på nye platforme



Refleksion

...hvad vil jeg være stolt af at lykkes med i løbet af det næste halve års tid?

Relation (Den relationelle alliance)

Motivation (Ejerskab og intrinsisk motivation)

Refleksion (Læring af erfaringer og hjælp til at se nye veje for sig)

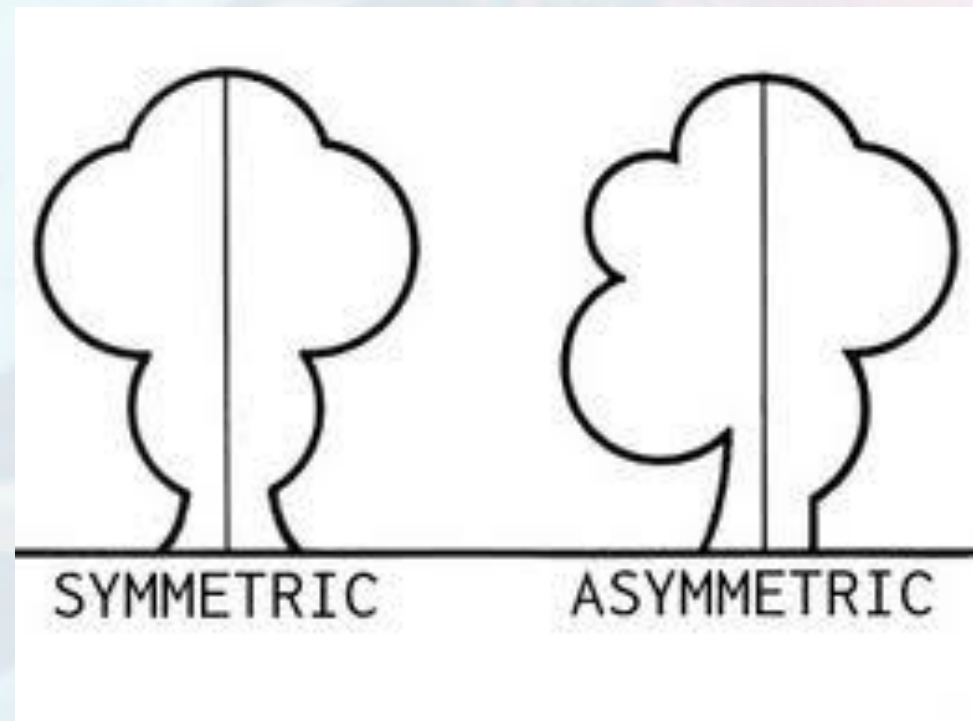


Relationen er som en bro – jo stærkere, jo tungere læs



Symmetriproblemet

"Symmetriproblemet handler om, hvordan den, der ønsker at bistå et andet menneske igennem en samtale, er nødt til at skabe kontakt, nærhed og forståelse af fokuspersonen, hvis samtalen skal være "effektiv" i forhold til de mål og succeskriterier, som konteksten sætter..." (Dam Hede 2010: 11)



Om accept og anerkendelse

Anders Lindseth: "Når vi bliver syge på livets vej"

Stundom helbrede, ofte lindre, altid trøste.

Hippokrates (ca. 460-370 f.Kr.)

- Nogle problemer kan løses, nogle opløses og nogle er det meningsfuldt eller nødvendigt at leve med
- "At fordøje den verden, vi indtager": Sygdom er et uomgængeligt livstema (fx som det at vokse op) – vi behøver ofte samtalens hjælp til at forholde os til og forstå vores livserfaringer
- Objektiv viden kan komme til at diskvalificere den oplevede sygdomserfaring. Informerende samtaler kan stå i vejen for dialogen – den fælles undring, åbenhed og plads til livssmerten



A scenic landscape featuring a forest of evergreen trees reflected in a calm lake. A bright yellow arc curves across the top of the image. In the foreground, a person is paragliding with a large orange and yellow canopy. Other smaller paragliders are visible in the distance against a hazy sky. The overall scene is peaceful and scenic.

Motivation som forudsætning

Motivational Interviewing

(Miller & Rollnick, 2013)

- Motivation skal komme indefra – vi skal ikke "motivere" nogen, men hjælpe dem til at motivere sig selv
- Den motiverende samtale (MI) syn på motivation: Motivation er allerede til stede.
 - Hvad viser borgerens adfærd og udsagn, at vedkommende er motiveret for? Arbejde, give sine børn tryghed, have til dagen og vejen, karriere?
 - Pisk (frygt): Jeg vil gerne undgå noget
 - Gulerod (sult): Jeg vil gerne have noget
 - Indre/ydre motivation: Tilfredsstillelse vs. belønning
- Velfærdsprofessionelles opgave er at være fødselshjælper for handling:
 - Stil spørgsmål, der får borgeren til at tale (at høre sig selv tale er mere forpligtende end at lytte til andres råd)



Hvilke behov skal mødes for at vi er motiverede?

(Deci & Rice 2013, Ravn 2021)

For at kunne være motiverede, trives og opleve mening har vi brug for, at følgende grundlæggende psykologiske behov er mødt:

- Autonomi
- Kompetente
- Samhørighed

Borgere med **godt dækkede behov er i trivsel** – og de er interesserede, lærevillige, ansvarlige og motiverede.

Velfærdsprofessionelle spiller den rolle, vi førhen mente skulle **"motivere"** en borger.

Typisk resultat: **Forbedringer** i performance, trivsel, læring, helbredelse



Hvordan gør man det?

Ravn (2021)

Autonomi: At borgeren føler sig i førersædet af eget liv	Kompetence: At borgeren oplever, at kan skabe forandring og resultater for sig selv	Samhørighed: at føle sig forbundet med andre og være en del af et fællesskab
<ul style="list-style-type: none">• Perspektivtagning: Se tingene fra patientens perspektiv (nysgerrighed og anerkendelse)• Giv begrundelse for anmodet adfærd – hvorfor er det vigtigt, at de taler med lægen?• Støt patientens egne initiativer• Undgå kontrollerende sprogbrug og adfærd ('bør' og 'skal'). Invitér i stedet for: "Kunne dette være noget, du kunne se for dig?"	<ul style="list-style-type: none">• Anerkend patientens færdigheder: Se efter, hvad de i forvejen lykkes med og italesæt det• Introducér struktur (Vejledning: 'Gør fx sådan, ikke sådan') – vær eksplicit i konkrete anvisninger• Giv feedback der guider kurs og fremskridt, uden at kontrollere. Aftal hvordan og hvornår, man kan følge op• Undgå dequalificerende sprogbrug (fx: "Det bliver meget svært, Jeg tvivler, du er sløset med din genoptræning, det er lidt skuffende...")	<ul style="list-style-type: none">• Involvering: sikre et stærkt bånd og relation mellem sygeplejersker og patient• Tilrettelægge indsatsen med patienten, så det involverer andre i personens netværk• Gøre tydeligt/spørge ind til, hvordan klienten også spiller en rolle for andre• Undgå konkurrence og sprogbrug, der skaber grobund for, at patienten sammenligner sig eller konkurrerer mod nogen

Hvorfor kan det være svært at forandre sig?

Vi har alle behov for at lære og for at udvikle os **og** behov for at beskytte os selv. Hvilket behov der "vinder" afhænger i høj grad af måden, hvorpå kommunikationen opleves hos patienten

Den lille klinge: et signal tolkes som farligt

- Behandles hurtigt gennem amygdala: Kamp, flugt, frys
- Vi har ikke overskud til at prøve at forstå den andens perspektiv, føler os angrebet
- Resultat: Forsvar og forklar

Den store klinge: signal tolkes som ufarligt

- Behandles langsomt gennem hjernebarken: erfaring, sprog, logik, nysgerrighed, fantasi aktiveres og der vælges en passende respons
- Vi har overskud til at prøve at forstå den andens perspektiv og intention
- Resultat: Vi kan modtage feedbacken og gå i dialog omkring den



Seidenfaden 2013, Prehn
2019

Behovet for autonomi

Det betyder det:

- At klienten har brug for at være i **førersædet** i eget liv?
- **At klienten oplever kongruens imellem egne værdier og de påkrævede handlinger** (Ryan & Deci, 2006).
- Det modsatte er at være **kontrolleret**. Den oplevelse at være offer for andre eller for omstændighederne.
- Det er **ikke individualisme**: Mennesker i **kollektive kulturer** trives også med autonomi (Chirkov m.fl., 2003)

Det kan man gøre:

- **Perspektivtagning**: Se tingene fra patientens perspektiv (nysgerrighed og anerkendelse)
- **Anerkende og give plads til følelser**: Se og giv plads til hvad patienten føler og oplever, især evt. tøven og modstand. Når noget er svært, så giv det plads
- **Giv begrundelse** for anmodet adfærd – hvorfor er det vigtigt, at de taler med lægen?
- **Giv valgmuligheder** – Foreslå gerne flere veje at gå og spørg, om man selv har gjort sig nogle overvejelser?
- Støt patientens **egne initiativer**
- **Undgå kontrollerende sprogbrug** og adfærd ('bør' og 'skal'). Inviter i stedet for: "Kunne dette være noget, du kunne se for dig?"

Behovet for kompetence

Det betyder det:

- Kompetence er oplevelsen af, at man kan **skabe resultater** for sin egen sundhed
- Man oplever muligheder for at udfolde sine **talenter** og **det man er god til!**
- Det er ikke opnåede færdighedsniveauer, men **den følelse**, at man kan handle **virkningsfuldt**. Altså: Virker det mon, det jeg gør (Ryan & Deci, 2002, s. 7)
- **Tro på egne evner** motiverer (Bandura, Self-efficacy)
- Den autonomi, man har, skal man opleve at kunne **handle på kvalificeret** = "competence"

Det kan man gøre:

- Anerkend patientens **færdigheder**: Se efter, hvad de i forvejen lykkes med og italesæt det
- Introducér **struktur** (Vejledning: 'Gør fx sådan, ikke sådan') - vær eksplicit i konkrete anvisninger
- Giv **optimale udfordringer** (en anelse over kompetencer - tilpasse forstyrrelser)
- Giv feedback der guider **kurs og fremskridt**, uden at kontrollere. Aftal hvordan og hvornår, man kan følge op
- **Undgå dequalificerende sprogbrug** (fx: "Det bliver meget svært, Jeg tvivler, du er sløset med din genoptræning, det er lidt skuffende...)



Behovet for samhørighed

Det handler det om:

- **“Samhørighed** handler om at føle sig forbundet med andre, at give og modtage omsorg og kærlighed, og at være en del af et fællesskab” (Ryan & Deci, 2002)
- Et behov for at være hel og integreret med et **fællesskab**
- Konstateret som alment af mange andre, her især Baumeister & Leary's **'belonging-ness hypothesis'** (1995)

Den kan man gøre:

- **Involvering:** sikre et stærkt bånd og relation mellem sygeplejersker og patient
- Tilrettelægge indsatsen med patienten, så det **involverer andre** i personens netværk
- Gøre tydeligt/spørge ind til, hvordan klienten også spiller en rolle for andre
- **Undgå konkurrence** og sprogbrug, der skaber grobund for, at patienten sammenligner sig eller konkurrerer mod nogen

At kunne se sig selv i et større perspektiv, herunder mønstre og sammenhænge



Hvordan kan vi
praktisere
velfærdsdialogerne?



Fra coaching til Dialogisk Kapacitet

– træning af det dialogiske og relationelle håndværk

Coaching kan karakteriseres som en kompetence, der har forgrenet sig til et væld af forskellige dialogformer, og fordi det netop har flyttet sig fra de oprindelige afsæt kalder jeg det "Dialogisk Kapacitet":

Evnen til at skabe værdi, mening og resultater igennem en dialogisk og relationel tilgang



Model for Dialogisk Kapacitet

Modellen for Dialogisk Kapacitet betoner vigtigheden af at kunne lykkes på 4 niveauer i professionelle dialoger:

1. Mindset og selvforhold
2. Grundkompetencer
3. Metode
4. Professionelt domæne



1. Systemisk mindset & selvforhold

Mindsettet er vores "videnskabsteori" og måde at tænke om os selv og verden:

- Hvilket verdensbillede abonnerer vi på?
- Hvad er vores etik?
- Hvad er vores værdier?
- Hvordan og hvor godt kender vi egne styrker, udfordringer og mønstre i vores udfoldelse af dialoger?



Et systemisk mindset

- **Autopoiese:** Vi fortolker verden igennem vores egne filtre – og alle ser alle verden med egne briller
- Humberto Maturana

- **Kontekst:** Konteksten er altid afgørende for, hvilke ting, der er væsentlige for og påvirker den enkelte – kontekster ændrer sig ofte og vi kan med fordel være nysgerrige på den
- Gregory Bateson

- **Fra instruktion til forstyrrelse**

Vi kan ikke "instruere" forandringer eller adfærd. Vi kan forstyrre "tilpas", så vedkommende selv ser nye vinkler og veje.

- Maturana og Varela



- **Kommunikation:** Vi kan ikke ikke-kommunikere. Kommunikation binder os sammen og derfor er kvaliteten af kommunikationen afgørende for, hvordan vi lykkes sammen
- Bateson, Karl Tomm mf

- **Mønstre:** Over tid bliver vores adfærd rullet ind i forskellige mønstre, der præger os – og som ofte kan være svære at bryde. Udforsk mønstrene
- Bateson, Milanoskolen mf

- **Spørgsmål:** Spørgsmål er aldrig uskyldige og åbner op for nye refleksioner og veje at gå. Kvaliteten af vores spørgsmål afgør samtidig kvaliteten af organisationer og menneskers læring
- Karl Tomm

2. Grundkompetencer

Grundkompetencer refererer til det, vi skal kunne lykkes med for at skabe en "coaching alliance" (Carl. Rogers - 1902 - 1987)

- Anerkendelse (ikke værdsættelse/ros)
 - Honneth, Hegel, Maturana & Varela
- Nærvær og nysgerrighed
- At evne nærværet og deltagelsen i relationen som menneske (Stelter, 2012)
- Opmærksomhed på magt og relationelle dynamikker
- Empati
- Genkendelse af mønstre og analytiske kompetencer
- Kommunikative og sproglige kompetencer
- Gamemastery (Pearce & Cronen, 2007)
- Uærbødighed over for egne fordomme- og brug af hypoteser (Checchin et. al. - Fx "uærbødighed og fordomme, 2012")



3. Metodevalg

Vi skal mestre vores håndværk og metoder (og kende minimum én tilgang til bunds) (Checchin et al, 2012)

Fx at anvende følgende coachende metoder:

- At skabe refleksion og afklaring igennem spørgsmålstyper (K. Tømm)
- Narrative tilgang (M. White)
- Løsningsfokuseret tilgang (Shazer & Insoo Kim Berg)
- Appreciative Inquiry (Cooperrider)
- Eksistentielle/filosofiske tilgang
- Coordinated Management of Meaning (Pearce & Cronen)



4. Professionelle domæne

De dialogiske og relationelle kompetencer er fundamentet – og skal altid omsættes i en professionel kontekst, som vi skal kunne begå os i samt kende til sproget.

- Sektorkendskab
- Faglig kundskab
- Legitimitet
- Lovgivning
- Forventninger



Fremkomsten af en ny coaching-generation?

- **Første generation:** Coaching drejer sig om at løse en forhåndsdefineret opgave. Coach skal hjælpe coachee til at flytte sig fra kendt position A til ligeledes kendt position B.
- **Anden generation:** Coaching løsnes i nogen grad fra specificerbare mål. Til gengæld fokuseres der des kraftigere på udvikling af positive fremtidsscenarier baseret på coachees ressourcer og styrker. Coachen agerer som nysgerrig, decentral og ikke-ekspert
- **Tredje generation:** Coaching indebærer en markant udvidelse af coachens professionelt legitimerede råderum. Coachen tilstræber en symmetrisk relation, hvor coach bringer mere af sit eget erfaringsunivers i spil. Metodisk får samtalen kvalitet ved, at parterne stiller sig til rådighed som reflekterende med-mennesker for hinanden (Stelter 2012: 182).

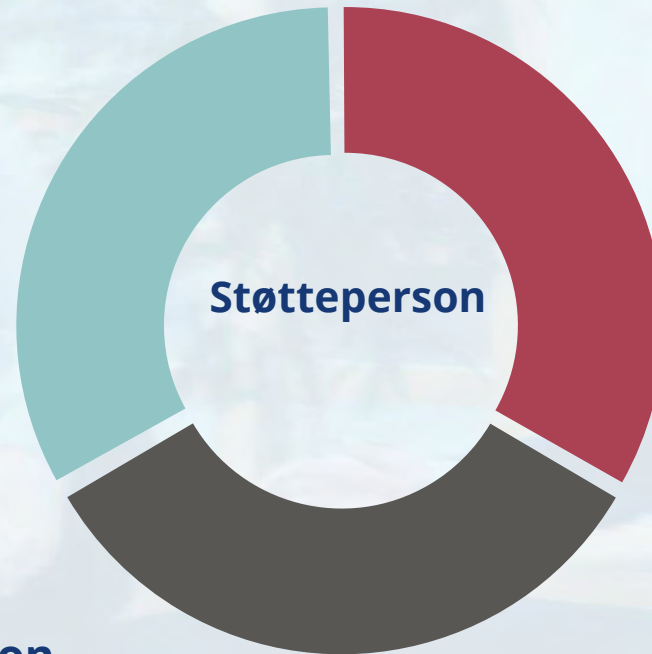


Aktiv Patientstøtte – et bud på de nye typer velfærdsdialoger

Omsorgsperson

Give følelsesmæssig støtte, så patienten føler sig mødt og forstået

- Viser empati og forståelse for patientens sygdom og situation
- Trøster patienten i svære øjeblikke
- Taler med patienten om at leve med kroniske sygdomme



Vidensperson

Giver relevant viden

- Giver patienten indsigt i sin sygdom
- Tilbyder råd til egenomsorg og gode strategier
- Guider til at navigere i behandlingssystemet og mulighederne for støtte

Coach

Hjælper patienten med selv at komme frem til nye indsigter

- Stiller spørgsmål, der skaber refleksion og indsigt i egen situation
- Spørger ind til ressourcer og virkningsfulde strategier
- Medvirker til at skabe fremdrift for patienten i forhold til handleplanen

Refleksion

- Hvad tager jeg med fra i dag?
- Hvad er jeg evt. nysgerrig efter at høre mere om?



Referencer

- Ib Ravn (2021): Selvbestemmelsesteori (bog fra 2021)
- Lindseth, Anders (2011): Når vi bliver syge på livets vej Filosofisk praksis i sundhedspleje 2011, kap. 6
- Checchin et. al. (2012): Uærbødighed og fordomme
- Dam Hede, Tobias (2010): Coaching – samtalekunst og ledelsesdisciplin
- Miller og Rollnick (2014): Den motiverende samtale (bog)
- Deci & Ryan (2017): Self-determination theory: Basic Psychological needs in motivation
- Leon Lerborg (2013): Styringsparadigmer i den offentlige sektor
- Torfing et al (2017): New Public Governance
- Hawkins & Turner (2021): Systemic Coaching
- Stelter, Reinhard (2012): Tredjegerations coaching
- Willert & Sønderkov (2015): Samtaler om det væsentlige (Bragt i erhvervspsykologi)

For øvrige referencer til fx coaching-tilgange, skriv endeligt 😊

Tak for i dag!

Jacob Sønderskov

Ledelses- og organisationskonsulent

Web: www.dialogisk-design.dk

E-mail: jacob@dialogisk-design.dk

DialogKlubben: <https://dialogisk-design.dk/dialogklubben/>

Telefon: +45 4141 2162

