

# Inspirationsmateriale til undervisning

## **Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet**

42834

**Udviklet af:**  
Inge Hertzum  
Århus Social- og Sundhedsskole  
Olof Palmes Allé 35  
8200 Århus N  
Tlf.: 87412626

## 1. Uddannelsesmålets sammenhæng til FKB/TAK

Uddannelsen er relevant til udviklingen af den tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetence (TAK) inden for forskellige jobområder (FKB), som angivet i nedenstående.

### **Moder-FKB**

2222 Ældrepleje, sygepleje og sundhed i kommunalt regi  
TAK: Kommunikation, samarbejde og vejledning

### **Uddannelsen er knyttet til flere af EPOS' FKBer:**

2688 Patientrelateret service på sygehusene  
TAK Vejledning til patienter og pårørende

2695 Sundheds- og sygeplejeopgaver i sygehusvæsnet  
TAK Den sundheds- og sygeplejefaglige kompetence på sygehusene

2223 Socialpsykiatri og fysisk/psykisk handicap  
TAK Kommunikation, samarbejde og vejledning

2629 Pædagogisk arbejde med børn og unge  
TAK Medvirke til børns og unges udvikling  
TAK Kommunikation og samarbejde inden for børne- og ungeområdet

2726 Arbejde på klubområdet og i kulturhuse  
TAK Igangsættelse af aktiviteter med og for større børn og unge  
TAK Kommunikation og samarbejde inden for klubområdet

### **Arbejdsfunktioner**

Medarbejderne kan bidrage til og aktivt indgå i relationer med borgere, brugere (herunder børn), patienter, pårørende, kolleger, samarbejdspartnere m.fl., hvor særligt mundtlig kommunikation, samarbejde og vejledning er centrale elementer.

Medarbejderne samarbejder om opgaverne med borgere, brugere (herunder børn), patienter og pårørende m.fl. og kan medvirke til at opbygge en samarbejdskultur, der bygger på respekt for de involverede parter holdninger, roller og opgaver.

Der er i det daglige arbejde stor fokus på anerkendende kommunikation og dennes betydning for såvel det kollegiale samarbejde som samarbejdet med borgere, brugere (herunder børn), patienter og pårørende. Anerkendende kommunikation ses bl.a. som en interaktions- og samtaleform, der kan bidrage til et bedre psykisk ar-

---

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

### Inspirationsmateriale til undervisning

---

bejdsmiljø og større trivsel hos borgere og patienter. Mange institutioner bygger deres værdigrundlag på anerkendende kommunikation og interaktion og dermed på at tage udgangspunkt i det, der virker og i ressourcer og muligheder. Medarbejderne har derfor behov for at kende grundprincipperne og kunne anvende anerkendende kommunikation som et udviklings- og dialogværktøj i den professionelle relation.

#### **Jobområderne beskrevet i FKB 2222 og 2223**

Medarbejdere, der har arbejder **med pleje- og omsorg inden for Servicelovens rammer**, skal udføre deres arbejde baseret på brugerinddragelse og samarbejde med borgeren og at hjælpen ydes med udgangspunkt i den enkeltes ansvar for sig selv på den ene side og på den anden side tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger. Det fremgår af Servicelovens formål.

#### **Jobområderne beskrevet i FKB 2222, 2223, 2695 og 2688**

Medarbejdere, der har arbejder **med sundhed, sygepleje, pleje og omsorg inden for Sundhedslovens rammer**, skal udføre deres arbejde baseret på at sikre det enkelte menneskes respekt, integritet og selvbestemmelse. Det fremgår af Sundhedslovens formål.

#### **Jobområderne beskrevet i FKB 2629 og 2726**

Medarbejdere, der har arbejder **med pædagogisk arbejde med børn og unge inden for Dagtilbudslovens rammer**, skal udføre deres arbejde baseret på at fremme børns og unges trivsel og udvikling og forebygge negativ social arv og eksklusion sikre det enkelte menneskes respekt, integritet og selvbestemmelse. Det fremgår af Dagtilbudslovens formål.

#### **For alle jobområder**

Det organisatoriske samarbejde omkring opgaveløsninger spiller også en væsentlig rolle for kvaliteten i opgaveløsningen. Det organisatoriske samarbejde vil også kunne udvikles gennem anvendelse af anerkendende kommunikation. Teams vil derfor kunne profitere udviklings- og samarbejds mæssigt ved at lære sig at kommunikere anerkendende.

#### **Deltagerforudsætninger**

Der kræves ingen særlige deltagerforudsætninger og målgruppen er medarbejdere, der arbejder ufaglært eller har uddannelse til og med erhvervsuddannelsesniveau.

Det kan være en fordel for arbejdspladsen, at der kommer flere deltagere fra samme sted, evt. som samlet team eller arbejdsgruppe.

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

### Inspirationsmateriale til undervisning

---

#### **Struktur**

Uddannelsen kan med fordel tænkes i samspil med andre uddannelser alt efter jobområde.

#### **På tværs af jobområder**

40144 Kollegial supervision på pæd.- eller sosuområdet

45364 Etablering af selvstyrende grupper

45366 Kommunikation i teams

45365 Teambuilding i selvstyrende grupper

#### **Sygehusområdet**

##### **FKB 2688 Patientrelateret service på sygehusene**

41687 Konfliktåndtering i sosu-arbejdet

44344 Portører og hosp.serv.ass. kontakt m. psykisk syge

##### **FKB 2695 Sundheds- og sygeplejeopgaver i sygehusvæsnet**

41687 Konfliktåndtering i sosu-arbejdet

44351 Vejl. og rådg. af patienter/klienter og pårørende

#### **Det kommunale område**

##### **FKB 2222 Ældrepleje, sygepleje og sundhed i kommunalt regi**

40999 Pædagogiske metoder i hjemmeplejen

44785 Teamorganiseret hjemmepleje

41687 Konfliktåndtering i sosu-arbejdet

44886 Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling

##### **FKB 2223 Socialpsykiatri og fysisk/psykisk handicap**

44274 Konfliktåndtering i pædagogisk arbejde

41687 Konfliktåndtering i sosu-arbejdet

44886 Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling

44298 Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

40627 Samarb. med pårørende til unge/voksne i døgntilbud

##### **FKB 2629 Pædagogisk arbejde med børn og unge**

44274 Konfliktåndtering i pædagogisk arbejde

40627 Samarb. med pårørende til unge/voksne i døgntilbud

44296 Forældresamarbejde i pædagogiske dagtilbud

44298 Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

45314 Plejefamiliens samarbejde med barnets forældre

##### **FKB 2726 Arbejde på klubområdet og i kulturhuse**

44298 Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

42171 Inkluderende aktiviteter og fællesskaber i klubber

## 2. Ideer til tilrettelæggelse

Dette inspirationsmateriale er skrevet i forhold til læring af den anerkendende kommunikations grundlæggende principper og metoder. Det betyder, der skal tages særlige hensyn i tilrettelæggelsen af uddannelsen i de tilfælde, hvor deltagere har behov for at kunne anvende den anerkendende kommunikation i forhold til borgere med særlige behov – fx borgere med kognitive og emotionelle dysfunktioner (demens, psykiatri etc.) eller betydningen af børns alder mv. I disse tilfælde vil deltagerne have brug for, at der tages udgangspunkt i særlig viden om kommunikation og relationsskabende arbejde i forhold til de konkrete målgrupper.

I forbindelse med at kunne facilitere læring af den anerkendende kommunikation ligger der en didaktisk udfordring i både at kunne bidrage til læring på et holdningsmæssigt og et metodemæssigt niveau. Det betyder, at opmærksomheden i tilrettelæggelse af uddannelsen må være rettet mod både muligheden for at kunne træne redskaber/metoder til anerkendende kommunikation og mod at kunne skabe forstyrrelser af deltagerens forståelser og oplevelser af deres praksis. Forstyrrelser ses her som en forudsætning for at kunne foretage den ofte nødvendige dobbelt-loop- læring, der muliggør en (måske) nødvendig udvikling af mere grundlæggende holdningsmæssige lag hos deltagerne. I udviklingen af kompetencer må fokus lige på såvel den holdningsmæssige som den handlingsorienterede del, idet en kompetence betragtes som indeholdende såvel en videns-, en færdigheds- og en holdningsmæssig del.

Gennemgående for uddannelsesforløbet er en meget høj grad af deltagerinvolvering med øvelser og træning og af et anerkendende samspil mellem underviser og deltager. Underviseren kan med fordel optræde som anerkendende rollemodel for deltagerne.

Praksisfortællinger, rollespil, værdispil og dialogøvelser er væsentlige trænings- og læringsarenaer på uddannelsen. Deltagerens fortællinger og handlinger forstyrres gennem mindre teoriinput og feedback fra underviser. Individuelle og fælles forståelser tydeliggøres og gøres løbende til genstand for refleksion. I alle øvelser påvirkes deltagerens handlinger og refleksioner af underviseren, der som anerkendende rollemodel holder de anerkendende principper og metoder i spil og derved giver den enkelte deltager mulighed for at afprøve dem i øvelserne og medreflektere dem i sin forståelse af sin relationsskabende praksis..

Uddannelsen kan planlægges som splitforløb. Dette fungerer bedst, hvis det er muligt på forhånd at have lavet aftaler med deltagerens nærmeste leder om at skabe rum for øvelse og refleksion for deltagerne i splitperioden - gerne således at deltageren kan modtage sparring i splitperioden. Det er en fordel, at der gives en konkret og individuelt tilpasset opgave med i splitperioden.

## Temaer

- **Tema 1: Anerkendende relationer**
- **Tema 2: Sprog og kommunikation**
- **Tema 3: Redskaber til anerkendelse**
- **Tema 4: Lovgrundlag**
- **Tema 5: Handleforslag til udvikling af anerkendende kommunikation på arbejdspladsen**

## Tema 1: Anerkendende relationer

### Anerkendelse som grundholdning

Det vil sige en forholdemåde i relationer mellem mennesker. Der er tale om en værensdimension snarere end en metode eller teknik, der kan læres (*Inspiration kan her hentes hos fx Alex Honneth, Anne-Lise Løvlie Schibbye og Berit Bae*).

Personlig integritet ses som en selvoplevelses dimension ved menneskers liv. Gennem fortællinger om sit liv skaber det enkelte menneske sin (livs)historie med mening og sammenhæng - dvs. en historie (et liv) med forudsigelighed, begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed. Integriteten som oplevelse kan således ikke diskuteres som sand eller falsk, men må netop anerkendes og respekteres som sådan. (*Som inspiration kan Aaron Antonovsky anbefales – især hans begreb om oplevet sammenhængskraft*).

Til den personlige integritet hører også retten (og pligten) til at vælge til og fra, samt nødvendigheden af at acceptere, at der er vilkår, man som individ er underlagt og som ikke kan ændres, og den smerte det kan medføre, må anerkendes, respekteres og bearbejdes.

### Anerkendende fællesskab som en grundkategori i et virksomt (be)handlingsarbejde

Her er det vigtigt for personalet at kunne arbejde med, hvordan der kan etableres fortællinger, der er hjælpsomme til at fremme oplevelse af:

- at der er mulighed for at bruge sine evner
- at der både er plads til og brug for én
- at ens måde at tænke tale og være på både rummes og accepteres
- at der siges fra overfor det, der ikke kan accepteres af fællesskabet – ofte re-præsenteret ved den professionelle

Det sidste vil gøre det muligt at opleve ærlighed og åbenhed som en kvalitet ved fællesskabet med andre. Dog kun hvis der siges fra uden, at der samtidig sker en afvisning. Det dialogiske princip om at give feedback ”fra egen banehalvdel” kan indtænkes og trænes her: ”jeg hører og forstår det du siger/gør, og for mig betyder

---

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

### Inspirationsmateriale til undervisning

---

det at..., eller ”det jeg hører du siger/ser du gør, får mig til at tænke at..., hvad siger du til det?”.

I starten af uddannelsen præsenteres de ovenfor nævnte grundlæggende elementer i den anerkendende relation. Begreberne sættes i spil i en refleksionsøvelse, hvor deltagerne bliver bedt om at fortælle, hvornår og hvordan de oplever, der sker anerkendelse i de relationer, de selv er del af, og hvordan de oplever, at respekten om den personlige integritet som en væsentlig værdi udøves i relationen til andre mennesker. I den fælles refleksion kan underviser med fordel anvende aktiv lytning dels som hjælp til at undersøge fortællingerne dels som en måde at fungere som anerkendende rollemodel.

Underviser på uddannelsen er i alle situationer bevidst om at bruge sig selv som rollemodel ved at lytte og respektere de opfattelser, der udtrykkes og samtidig sørge for, at deltagerne forstår sig selv og deres handlinger i praksis forstyrres passende således, at der kan skabes rum for refleksion og læring af nyt. Forstyrrelse af deltagerne kan ske ved, at underviser løbende giver feedback ud fra viden og egen forståelse. Forstyrrelsen kan også ske ved at stille spørgsmål til refleksion. I løbet af uddannelsen øver deltagerne selv disse former.

#### **Tema 2: Sprog og kommunikation**

##### Sprog som konstruktion af virkelighed/forståelser af virkelighed

Ud fra en konstruktivistisk tænkning ses virkeligheden som en sproglig skabt konstruktion. Virkeligheden bliver det, vi fokuserer på og italesætter.

##### Multivers tænkning

Ud fra en konstruktivistisk forståelse af virkeligheden som sprogligt skabte konstruktioner, bliver der samtidig tale om, at verden kan ”se” meget forskellig ud alt efter, hvem der iagttager og italesætter den. At forstå dette, anerkende dette og turde lade sig berige af dette er en vigtig forudsætning for at kunne etablere anerkendende relationer.

##### Fejlfinder eller talentspejder

I den anerkendende tradition vælger man bevidst at fokusere på succeser frem for fiaskoer eller fejl. Fokus lægges bevidst på at lære, hvad der bidrager til, at noget lykkes for at kunne udvikle videre på det. Grundtanken er, at der er mere positiv energi/glæde i at arbejde med udvikling og forandring ved at finde frem til at kunne gøre mere af det, der virker godt frem for at skulle arbejde begrænsende med at undgå at gøre det, der virker skidt.

##### Dannelse af fælles forståelser gennem forhandlinger af virkeligheder

I alle fællesskaber opstår der fælles forståelser. Disse kan ses som opstået gennem gensidige forhandlinger af oplevede virkeligheder. I pleje-, omsorgs- og behand-

---

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

### Inspirationsmateriale til undervisning

---

lingsarbejdet kan der arbejdes bevidst og professionelt med at skabe fælles forståelser mellem den professionelle og borgeren og i det kollegiale fællesskab. Kommunikation ses som et redskab til dette.

En kommunikationsform, der kan rumme de anerkendende principper, er særlig velegnet til at skabe relationer, hvori der kan udvikles en bæredygtig fælles forståelse omkring en ønsket udvikling for borgeren på en måde, så den enkelte oplever respekt omkring sin integritet og oplever at have været inddraget, haft indflydelse og mulighed for at sige fra og til.

På baggrund af en præsentation af den anerkendende tænknings forståelse af sprog og kommunikation, går deltagerne på opdagelse efter positive fortællinger fra deres praksis. Sandsynligvis vil der have været eksempler fremme i den første refleksionsøvelse, der nu kan undersøges nærmere, og flere kan komme til. Fokus ligger i første omgang på at finde frem til så mange positive historier som muligt. Øvelsen kan foregå på plenum – som en brainstorm, evt. med afsæt i snak i mindre grupper (det er en fordel hvis lokalet på forhånd er indrettet med gruppeborde). Historierne fortælles og fastholdes på flipover eller lignende. Ideen er, at deltagerne skal opleve noget af den positive energi ved at fastholde et positivt og undersøgende fokus i deres praksisfortællinger. Hvis der opstår problemfortællinger, må disse anerkendes, hvorefter der kan ske positive reformuleringer - fx: ”Hvor ville det være godt, hvis...” i stedet for ”Det er også for dårligt, at... og der er heller ikke tid til...”. Eller: ” jeg vil gerne være god til...” i stedet for: ” jeg kan ikke finde ud af...”. Med positive reformuleringer af et problem, sker der et fokusskift til noget ønskværdigt og fremtidsrettet, der i den anerkendende kommunikation anses som mere frugtbart og udviklingsrettet end et problemperspektiv.

Senere i uddannelsesforløbet kan praksisfortællingerne fra denne øvelse undersøges nærmere ved hjælp af den anerkendende kommunikations redskaber.

#### **Tema 3: Anerkendende kommunikation – redskaberne**

Anerkendelse som metode – den anerkendende kommunikation – har som sit udgangspunkt eller fundament den anerkendende forholdemåde. Anerkendende kommunikation kan næppe læres alene uden den mere fundamentale anerkendende forholdemåde samtidig udvikles (eller er udviklet) hos dem, der ønsker at anvende den anerkendende kommunikation. Træning i anerkendende kommunikation (som metode) vil dog kunne bidrage til udviklingen af en anerkendende relationsforståelse og dermed være med til at skabe udvikling af den anerkendende forholdemåde (*Inspiration til de anerkendende metoder kan hentes hos fx David Cooperrider, Mads Ole Dall og Solveig Hansen, Carsten Hornstrup & Jesper Loehr-Petersen samt hos Gitte Haslebo*).

---

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

### Inspirationsmateriale til undervisning

---

Nedenstående redskaber trænes i løbet af uddannelsesforløbet. Historiefortælling som metode er gennemgående. At fortælle, lytte til og spørge ind til andres fortællinger er måder at træne respekt for den enkeltes (historiefortællers) personlige integritet. Temaerne i uddannelsen kan afgøre temaerne i fortællingerne. Både de i uddannelsen fastsatte temaer og de temaerne deltagerne bringer med ind fra deres praksis, og som der med fordel kan tages udgangspunkt i.

#### Historiefortælling (narration)

- *hvor der er muligheder for at:*

- forholde sig til eget liv
- hvor udgangspunktet er egne fortællinger og definitioner af sine oplevelser, meninger og erfaringer
- hvor man selv tør og får opbakning til at træde i karakter
- hvor der ikke er et bestemt behandlersprog
- hvor magten til at definere virkeligheden er uddelegeret

En række kommunikationsprincipper og -metoder egner sig til at bære anerkendelsen i historiefortællingerne. Disse metoder trænes i løbet af uddannelsen.

#### Aktiv lytning

- at lytte med alle sanser åbne
- at spejle (jeg hører du siger)
- at reformulere (jeg hører du siger, kan det forstås sådan)

#### Spørgeteknik

- spørgsmål til fakta (den objektive dimension)
- spørgsmål til oplevelser og følelser (en subjektiv/personlig dimension)
- spørgsmål til intentioner og holdninger (hvad ville du gerne og hvad fik dig til at ville det?)
- spørgsmål til ønsker for fremtiden (hvordan vil du gerne have, det skal være for at være godt?)
- spørgsmål til handlemuligheder (hvad skal der til for, at det kan blive sådan for dig?)

Spørgsmålene er præget af nysgerrighed og interesse. De har ikke karakter af kontrol eller kritik.

#### Dialogiske grundprincipper

- undersøge det den anden forstår – ved at fastholde den historiefortællendes perspektiv
- udtrykke det man selv forstår – ved at tale ud fra det man selv oplever
- dannelse af fælles forståelser frem for argumentation for egne standpunkter – ved at turde lade sig påvirke af andre opfattelser uden blot at overgive sig ube-

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

## Inspirationsmateriale til undervisning

tinget. I fællesskaber, hvor disse principper kan fungere, bliver det som en fælles bevægelse, der afsøger mulighederne for erkendelse og udvikling.

I starten af uddannelsen trænes den aktive lytning og spørgeteknikkerne ved, at deltagerne lytter til og spørger ind til fortællingerne fra praksis. Principperne og teknikkerne gennemgås kort og træningen foregår i mindre grupper. Der udleveres eventuelt en spørgeguide. I fælles drøftelser opfordres deltagerne ligeledes til at anvende teknikkerne. Underviser er selv opmærksom på at fungere som rollemodel ved at være aktivt lyttende og søge at fremme dialogen i undervisningsrummet.

**Tema 4: Lovgrundlag**

Der tages udgangspunkt i værdierne i den lovgivning, der gælder for de jobområder deltagerne arbejder inden for på det konkrete uddannelsesforløb.

JOBOMRÅDERNE BESKREVET I FKB 2222 OG 2223

Medarbejdere, der har arbejder **med pleje- og omsorg inden for Servicelovens rammer**, skal udføre deres arbejde baseret på brugerinddragelse og samarbejde med borgeren og at hjælpen ydes med udgangspunkt i den enkeltes ansvar for sig selv på den ene side og på den anden side tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger. Det fremgår af Servicelovens formål.

JOBOMRÅDERNE BESKREVET I FKB 2222, 2223, 2695 OG 2688

Medarbejdere, der har arbejder **med sundhed, sygepleje, pleje og omsorg inden for Sundhedslovens rammer**, skal udføre deres arbejde baseret på at sikre det enkelte menneskes respekt, integritet og selvbestemmelse. Det fremgår af Sundhedslovens formål.

JOBOMRÅDERNE BESKREVET I FKB 2629 OG 2726

Medarbejdere, der har arbejder **med pædagogisk arbejde med børn og unge inden for Dagtilbudslovens rammer**, skal udføre deres arbejde baseret på at fremme børns og unges trivsel og udvikling og forebygge negativ social arv og eksklusion sikre det enkelte menneskes respekt, integritet og selvbestemmelse. Det fremgår af Dagtilbudslovens formål.

Værdierne og begreberne sættes i spil i forhold til deltageres praksisoplevelser eller eventuelt i forhold til udarbejdet casemateriale, der beskriver dilemmafyldte episoder fra praksis.

I en refleksionsøvelse får deltagerne mulighed for at forholde sig til og sætte ord på deres praksis i forhold til lovgivningens ord. Samtidig giver dette mulighed for, at deltagerne igen kan træne deres kommunikationsfærdigheder og en del af fokus

---

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

### Inspirationsmateriale til undervisning

---

kan med fordel lægges her igen. Øvelsen kan foregå i plenum eller i mindre grupper. Nedenstående spørgsmål kan anvendes:

- Hvad tænker I om, at der er lovgivet om dette?
- Hvad betyder det fx ift. kvaliteten i jeres arbejde at skulle leve op til lovgivningen?
- Hvad gør I for at leve op til loven?
- Hvor er det I oplever, det kan være svært?
- Hvordan kan de grundlæggende principper og metoder, der hører til den anerkendende kommunikation, spille sammen med lovgivningen
- Hvordan kan I sætte fokus på dette i jeres arbejdsfelt?

Der samles op på refleksionsøvelsen. Fokus ligger her på at fastholde de oplevede problemer og dilemmaer fra praksis. Disse danner efterfølgende afsæt til en øvelse i at træne positive reformuleringer. Formålet med øvelsen er at se på, hvordan den anerkendende kommunikation kan bringes i anvendelse i forhold til oplevelser af problemfyldte samarbejdsrelationer.

På baggrund af oplæg om og eksempler på positive reformuleringer, træner deltagerne disse ift. ovennævnte. Målet er at deltagerne gennem afprøvning når frem til en forståelse af, hvordan positive reformuleringer kan være med til at vende problemfyldte perspektiver mod ressourcer og udviklingsønsker, hvordan det problem- og dilemmafyldte samarbejde ved hjælp den anerkendende kommunikation kan bringes i udvikling. Øvelsen kan foregå i mindre grupper, hvor der både er mulighed for at øve sig og sammen reflektere over betydningen af de positive henholdsvis negative formuleringer i forhold til at skabe gode samarbejdsrelationer.

#### **Tema 5: Handleforslag til udvikling af anerkendende kommunikation på arbejdspladsen**

På baggrund af en opsamling/opsamling af arbejdet gennem uddannelsesforløbet frem mod sidste dag, starter nu en øvelse, hvor deltagerne først finder frem til at formulere det bedste ved den anerkendende kommunikation. Herefter forholder deltagerne sig til, hvor let/svært det har været for dem at praktisere den anerkendende kommunikation undervejs i uddannelsen. Fortællingerne der har været i spil undervejs bringes i spil igen. På denne baggrund finder deltagerne frem til at formulere udviklingsbehov for samarbejdsrelationerne i praksis. Udviklingsbehovene kan være formuleret på baggrund af forhold og dilemmaer, der "skyldes" forhold hos 1) borgere, brugere (herunder børn), patienter, 2) forhold hos personalet, 3) forhold i strukturen og 4) kulturen på arbejdspladsen.

De tematiserede udviklingsbehov sættes nu i spil ved hjælp af den anerkendende kommunikations **4-D model** (discovery, dream, design, destiny), der egner sig til

---

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

### Inspirationsmateriale til undervisning

---

at strukturere indholdet og retningen i samtalen i overensstemmelse med de anerkendende principper. Ved hjælp af 4-D modellen udforskes fortællinger med henblik på at skabe udvikling ved at søge efter succeser og gode oplevelser, der ses som ressourcer til videre udvikling. Visioner og udfordringer formuleres i forhold til at nå ønskværdige mål. Handlemuligheder, hvor ressourcerne kan bringes i anvendelse, undersøges i forhold til de udfordringer den enkelte eller fællesskabet oplever. På den baggrund aftales konkrete handlinger og aftaler om opfølgning. (*For inspiration til arbejdet med 4-D modellen se fx Mads Ole Dall og Solveig Hansen: "Slip anerkendelsen løs"* ).

Denne del af uddannelsen har to formål:

- Deltagerne får i anerkendende dialogform drøftet udviklingsønsker og handlemuligheder ift. at få den anerkendende kommunikation sat i spil på deres arbejdspladser.
- Deltagerne får trænet en særlig måde at arbejde med udviklingsønsker på

Øvelsen kan med fordel foregå i mindre grupper og gerne i grupper sammensat af deltagere fra samme arbejdsplads, hvis det er muligt. Det gør det lettere for den enkelte deltager at gøre en indsats for at få implementeret deres udbytte af undervisningen på arbejdspladsen efter endt uddannelse. Der arbejdes efter en spørgeguide, der hjælper deltagerne til at fastholde det anerkendende perspektiv og de anerkendende metoder. Der gives konstruktiv og anerkendende feedback fra de øvrige deltagere og fra underviser.

Øvelsen slutter af med, at hver enkelt deltager formulerer handleplaner for udviklingen af den anerkendende kommunikation på arbejdspladsen. Hvis flere fra samme arbejdsplads er af sted kan de med fordel lave dette arbejde sammen. Det er vigtigt, at deltagerne forholder sig til hvilke dele af udviklingen, der retter sig mod deres individuelle kompetencer og mod forhold på arbejdspladsen. Det er vigtigt at skelne mellem om udfordringerne i forbindelse med udviklingen ligger i at udvikle sig selv eller i at skabe ændringer i forhold på arbejdspladsen – eller måske begge dele. Underviser bør pointere dette overfor deltagerne.

### 3. Litteraturliste mv.

#### Bøger:

Honneth Axel: Behovet for anerkendelse. En tekstsamling. Redigeret af Rasmus Willig. 166 sider. Hans Reitzels Forlag, København 2003

## Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet

### Inspirationsmateriale til undervisning

---

Schibbye Anne-Lise Løvlie: Relationer – et dialektisk perspektiv. Akademisk Forlag 2005

Bae, Berit & Wastaad, Jan Erik (1999): Erkennelse og anerkjennelse perspektiver på relationer

Dall, Mads Ole og Solveig Hansen (red.): Slip anerkendelsen løs - Appreciative inquiry i organisationsudvikling, Frydenlund 2001

Cooperider David L.: Appreciative Inquiry - A Positive Revolution in Change. Ingam Pub Services 2005

Dalsgaard Charlotte, Tine Meisner og Kaj Voetmann (red.): Forvandling: værd-sættende samtale i teori og praksis. Psykologisk Forlag, Virum 2004

Dall, Mads Ole og Solveig Hansen (red.): Slip anerkendelsen løs – Appreciative Inquiry i organisationsudvikling, Frydenlund 2001

Hornstrup Carsten og Jesper Loehr-Petersen: Appreciative Inquiry – en konstruktiv metode til positive forandringer. DJØF forlag, 2001

Haslebo, Gitte: Relationer i organisationer. En verden til forskel. Dansk Psykologisk Forlag 2004

#### **Internetsider:**

<http://www.vaerdsaettende-samtale.dk/1-11-boeger-artikler-og-links.html>

<http://www.arbejdsmiljoweb.dk/Trivsel/anerkendelse.aspx>

<http://www.kirketrivsel.dk/samarbejde.aspx>.