

SEMINARER

SEMINAR 1

Personligt lederskab i hverdagens samtaler

Michael Stig Ørbech, proceskonsulent, partner i Copenhagen Leadership

Demenskoordinatorens rolle

Michael Stig Ørbech er forfatter til bogen 'Livgivende samtaler' og holdt med et spændende oplæg og øvelser forsamlingen vågen, og opmærksomme i de to sene aftentimer.

Michael Stig Ørbech er uddannet i systemisk tænkning. Kendetegn ved systemisk anerkendende samtaler er, at en systemisk samtale nysgerrigt undersøger relationer og perspektiver, mens en anerkendende samtale sætter fokus på drømme og det der virker. Michaels udgangspunkt er, at der bag hvert problem skjuler sig en frustreret drøm, og at det handler om at finde denne drøm og forstå den. At samtale – som menneske, som professionel, som underviser - skal rumme kvalitet, og derfor er det nødvendigt at kende til nogle begreber omkring samtalen.

I en samtale er det vigtigt at definere, om vi bruges som procesekspert eller vidensekspert, og om problemstillingen er enkel eller kompleks. Som vidensekspert, på enkle problemstillinger, kan vi ofte komme med et svar, mens vi ofte som procesekspert på komplekse problemstillinger skal sørge for, at der skabes en samskabende refleksion. Mange blandt såvel pårørende som medarbejdere forventer, at vi som koordinatore kan komme med en løsning på deres problem, mens vi oftest arbejder for, at de selv skal finde løsningen. Ofte er det komplekse problemstillinger, hvor der ikke lige kan findes årsagen til problemet. Det er et dilemma i vores arbejde og i mødet med mennesker med sådan en forventning.

Målet med seminaret var at blive bedre til at føre samtaler som demenskoordinator – samtaler der rykker og samtaler som er fremadrettede. Hertil er det nødvendigt at forstå og kende til samtaleens forskellige rum, samtaleniveauer og retninger og samtaleens grunddiscipliner.

3 samtalerum, 4 samtale niveauer, 5 samtaleretninger og demenskoordinatorens autoritet

Vi udfordres som demenskoordinatorer i de komplekse opgaver, idet vi mangler den formelle autoritet som ledelsen besidder. Vi skal derfor skabe vores egen autoritet gennem vores viden og i det relationelle arbejde. Vi

1. Frase-snak
2. Debatterende
3. Dialogisk
4. Samskabende



udfordres ofte, idet hverdagen er fyldt med hurtige spørgsmål og forventer hurtige svar. Det der foregår i sådanne situationer kan kaldes *Driftsrummet*. De to øvrige rum er *Fordybelsens samtalerum* og *Afgørelsens samtalerum*. Vores samtaler foregår ofte mellem Drifts- og Afgørelsens samtalerum og mindre i Fordybelsens samtalerum.

Vi drøftede to og to, hvordan vi kunne genkende de tre samtalerum fra vores hverdag, og hvor vigtigt det var for os og vores virke at kunne skabe fordybende, refleksive samtalerum.

På spørgsmålet om vi i vores praksis og hverdag giver plads til refleksioner, vil mange svare, at det gør vi. Pointen er, at vi gør det mens vi børster tænder, når vi kører hjem i bilen eller lige inden vi sover. Vi gør det ikke i fællesskab, men hver for sig og alene.

Når vi samtaler, gør vi det ofte på den første af fire følgende niveauer:

- *Frase-snak* – det, der er small talk og det der forventes og ikke støder
- *Det Debatterende niveau*, hvor vi argumenterer og fortæller vores syn på en sag, men sjældent når hinanden
- *Det Dialogiske niveau*, hvor målet er at komme igennem en menings-skabelse i fællesskab, hvor vi er nysgerrige på hinandens argumenter og lytter til hinanden. Dette niveau kræver træning.
- *Det Samskabende niveau*. I en dialog på det samskabende niveau er der basis for samskabelse og for at forstå den andens position og være parat til at rykke sin egen. Samskabelse sker ved at være lyttende til andre og man mister ikke sine egne holdninger ved at være lyttende til andre.

Michael Stig Ørbech arbejder med 5 samtaleretninger og er i dette arbejde inspireret af O. Scharmer. En af ideerne fra aftenens seminar var at nedskrive frustrationer, printe dem ud og lægge foran den gruppe der har udtrykt alle frustrationerne. Så er de på bordet, og vi kan som koordinatore/undervisere/konsulenter komme videre med "dagens tekst" og forandring.

Samtaler er ofte alt andet end livgivende, idet vi typisk er i miljøer, hvor der ikke er plads til livgivende samtaler.

Den livgivende samtale og samtalepyramidens 6 grunddiscipliner

Aftenens anden øvelse var en refleksion over, hvad en livgivende samtale indeholder. Mange gode forslag kom på banen efter vi to og to havde snakket om, hvordan en samtalepartner kan bidrage til at samtalen blev livgivende. Eksempler er: oprigtigt lyttende, nysgerrig, nænsom, men også nænsomt konfronterende, skabe rum for ligeværdighed, empati, nærvær og ydmyghed. Michael spurgte, hvad de pårørende møder hos os som professionelle, og om vi tager os tid til livgivende samtaler med dem. Det handler om tid, men også om disciplin og spørgeteknikker.

Michael spurgte retorisk, om vi altid er bevidst om vores rolle, når vi kommer ud på en arbejdsplads som konsulenter. Vi skal være opmærksomme på, om vi understøtter den eksisterende kultur eller om vi bryder den.

Enhver god samtale begynder med en kontrakt – så begge parter ved hvad rummet for samtalen er. I bogen 'Livgivende samtaler og relationer' arbejdes med samtalepyramidens 6 grunddiscipliner. I bunden af pyramiden er kontrakten, derefter nærvær, derefter lytten, derefter åbne nysgerrige spørgsmål og endelig empatisk feedback øverst i pyramiden. I vores job som koordinatore er alle 6 discipliner relevante og vi benytter hele pyramiden, men forskelligt i forskellige situationer. Det er vigtigt at overveje, hvilke discipliner vi bruger i hvilke sammenhænge f.eks. over for pårørende og over for ansatte.

Men vigtigst af alt er "det refleksive øje", der ligger uden for pyramiden og som er vores egen indre refleksion, hvor vi prøver at se på os selv og situationen udefra.

Mange har trænet spørgeteknikker og mange mener, at de behersker disse. Virkeligheden er nok en anden ikke mindst ift. at træne det refleksive øje, i de samtaler vi fører. Vi kender begrebet åbnende og lukkede spørgsmål, men kan vi holde os på banen af åbnende spørgsmål fem minutter i træk med en samtalepartner? En interessant øvelse for aftenens deltagere.

Udgangsreplik:

"Kvaliteten af vores samtaler påvirker kvaliteten af vores relationer og beslutninger... og således kvaliteten af vores arbejdsliv og resultater".

Se slides for yderligere forfatterhenvisninger [her](#).