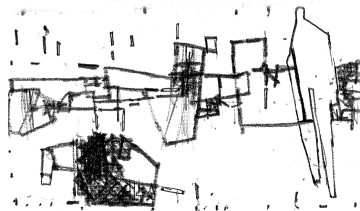


Af Esper Sørensen

AT SKABE EN NY KULTUR Gennem ÅBEN DIALOGISK PRAKSIS



Denne artikel handler om, hvordan Skiftesporet i Herning har implementeret tilgangen Åben Dialog i både kultur og praksis. I artiklen beskrives de to centrale temaer i forhold til Åben Dialog: Netværksamtaler og Åben Dialogisk praksis, som de bliver praktiseret på Skiftesporet. Artiklen påpeger og diskuterer endvidere dilemmaer, som vi er stødt ind i og har fået øje på. Undervejs giver jeg plads til nogle borgeres stemmer for at illustrere, hvordan de kan opleve Skiftesporets praksis. Det er citater der er opsamlet fra praksis igennem årene, fra forskellige borgere og deres pårørende.

Skiftesporet er et socialpsykiatrisk center, hvis målgruppe primært er unge og yngre voksne. Vi arbejder sammen med unge i vores botilbud, i dagcenter og i socialpædagogisk støtte-regi. Vi har også et ambulans behandlingstilbud rettet mod personer med en spiseforstyrrelse og/eller selvskadende adfærd, et kontraktligt samarbejde med erhvervsskolerne omkring samtaler til elever, der er frafalds-truede på grund af psykiske problematikker. Endelig er vi VISO leverandør på psykiatri-området. Skiftesporet har altså flere indsats typer og møder unge i meget forskellige livssituationer. I alt er der cirka 160 unge tilknyttet Skiftesporet og vi er omkring 40 medarbejdere.

INSPIRATIONSKILDER

Åben Dialog netværkssamtaler er en tilgang, der er inspireret fra Finland og Norge. Den finske psykolog Jaakko Seikkula er en af hovedmændene bag formuleringen af de syv principper, der sætter rammerne for netværkssamtalerne, og den norske psykiater Tom Andersen har været katalysator for udviklingen af åbne reflekterende processer.

Tilgangen Åben Dialog bygger bl.a. på den erkendelse og erfaring, at det fremmer flere muligheder for at hjælpe borgere med psykiske lidelser, at ikke bare bliver deres stemme hørt, men at alle betydningsfulde stemmer i borgerens netværk kan blive inddraget. Netværk er forstået bredt som både familie, socialt netværk, arbejdskolleger og/eller professionelle m.fl. Det sker altid med udgangspunkt i borgerens ønske til, hvem der skal deltage. I netværkssamtalerne vægter alles ord lige, og ud over at styre processen skal de professionelle være ikke-tolkende de andres udsagn eller kategoriserende i deres adfærd.

De ideer og holdninger, der praktiseres i Åben Dialog netværkssamtaler, har givet inspiration til hele den måde, som vi arbejder på. Dette gælder uanset indsats typer, og om der er tale om netværkssamtaler, individuelle samtaler, gruppesamtaler, supervision, kollegial sparring, aktiviteter eller almindeligt socialt samvær. Altså en implementering af en fælles holdning, praksis og fælles kultur. Her er

vores fokus mødet med borgerne på egne præmisser, hvor deres stemmer, værdier og drømme, definerer de vigtigste udgangspunkter for samarbejdet. Den overordnede referenceramme er socialkonstruktionistisk og målet for indsatsen er, at borgeren får magt over egen tilværelse.

Det tror vi kun kan ske ved, at den enkelte bliver aktør i eget liv og på én gang i sin uafhængighed også kan eller formår at indgå i forpligtende fællesskaber. Et afgørende element heri er sproget, idet sproget på én gang indeholder kulturbærende betydninger og kan være meningsgivende for den enkelte. Sproget er på én gang fælles som betydninger og privat som meningsgivende. Sproget og fællesskabet er medskabende for os som mennesker

NETVÆRKSSAMTALER OG DE SYV PRINCIPPER I PRAKSIS PÅ SKIFTESPORET

I det følgende vil jeg først beskrive Åben Dialogs syv principper, der er rettet mod netværks-samtalen. Dette bliver en kort gennemgang af principperne med fokus på, hvordan vi på Skiftesporet lokalt implementerer disse. Efterfølgende vil jeg udvide beskrivelsen til også at omfatte det, vi kalder for Åben Dialogisk praksis. Det sker gennem nogle temaer der alle handler om, hvordan vi tror stemmernes helende kraft kan være medvirkende til at den enkelte gen/ erobrer magten over egen tilværelse.

Seikkula m.fl. opstiller syv principper som erfaringsmæssigt har vist sig at være af stor betydning for etableringen, gennemførelsen og udkommet af Åben Dialog netværkssamtaler:

- Hurtig indsats
- Socialt netværksperspektiv
- Fleksibilitet og bevægelighed
- De professionelle ansvar
- Psykologisk kontinuitet
- At tolerere usikkerhed
- Dialogisme

Det første princip om **hurtig indsats** giver jo næsten sig selv. Seikkula m.fl. arbejdede med akut-psykiatri, hvor tidsperspektivet havde stor betydning. Al erfaring viser dog, at det ikke kun gælder i akut psykiatrien. Hurtig hjælp kan være afgørende for evnen og motivationen til at kunne modtage hjælpen, men også for processen hen imod at få magt over egen tilværelse igen.

Nuancerne kan være mange. Den åbning hos personen, der kan være i forhold til at kunne og/eller have mod på at opsøge hjælp, kan lukkes igen, hvis hjælpen ikke gives hurtigt. De udfordringer, som borgeren har, kan blive fastlåst eller har medført så mange vitale konsekvenser, at problematikken både er tiltaget i dybden og i omfang (følgevirkninger af den oprindelige problematik fx smidt ud af skolen, kommet på kontanthjælp o.l.).

Hurtig indsats kan være afgørende for vellykket hjælp. På Skiftesporet har vi en selvpålagt reaktionstid på tre arbejdsdage efter en henvendelse til at få en aftale i stand.

Det sociale netværksperspektiv er helt centralt i den finske Åben Dialog tradition. Det enkelte menneske ansues både som et unikt og et socialt væsen. Det enkelte individuelle menneske bliver kun til et menneske via de betydningsfulde sociale fællesskaber, som personen indgår i. Det vil typisk være familien, slægten, venner, lokalsamfundet, den bærende samfundsmæssige kultur m.m.

At mennesket er unikt betyder samtidig, at den enkeltes oplevelse, opfattelse m.m. kan være meget forskellig. En given situation eller periode i en familie kan ofte opfattes forskelligt af hver af de involverede familiemedlemmer. Ligeledes kan andre have deres helt egen forståelse og opfattelse af situationen, der er meget anderledes end den borgeren har. Derfor må disse forskellige opfattelser og oplevelser bringes sammen, så det bliver muligt at tale åbent om disse. På denne måde forstås borgerens netværk, det private og det professionelle, som en ressource for borgeren og som afgørende for indsatsen.

På Skiftesporet tilbydes alle ny-henviste netværkssamtaler som en introduktion til Skiftesporet og for at kvalificere de indsatser, som den enkelte kan eller skal modtage. I bo-enheden og i den ambulante behandling er netværkssamtaler en grundlæggende del af indsatsen og tilbydes kontinuerligt gennem hele forløbet på Skiftesporet.

Fleksibilitet og bevægelighed. Dette princip handler både om noget helt praktisk som fx at være fleksibel i forhold til tid og sted, men det handler også om bevægelighed i forhold til mulighederne for behandling og støtte. Betydningen af at være fleksibel i forhold til tid og sted er oplagt, hvor der er flere personer fra det private netværk med. Skal det pri-

vate netværk komme kan det være nødvendigt, at samtalerne placeres, hvor det passer netværket i forhold til arbejde o.lign og måske tilbydes i deres eget hjem på grund af transporttid og som en tryghedsfaktor. Dette vil altid være en overvejelse, men man skal som professionel være åben omkring dette behov. Den samme fleksibilitet gør sig også gældende i forhold til evt. andre tilbud eller indsatser.

På Skiftesporet forsøger vi at lægge samtalerne på tidspunkter der minimerer ulempen for det private netværk. Det kan være sidst på eftermiddagen eller tidligt om morgenen. Ligeledes forsøger vi hele tiden at holde mulighederne åbne for, at der kunne være andet, der ville passe og hjælpe borgeren bedre end det han/hun er visiteret til, eller aktuelt får tilbudt. Vi forsøger at holde egne tilbud åbne og have ”overblik” over, hvilke andre muligheder der findes i lokal-området.

De professionelle ansvar handler om, at den professionelle der får henvendelsen også har forpligtelsen til at handle. Som fagperson må jeg således ikke henvise videre, men skal tage ansvaret på mig. Er der en anden fagprofessionel i min organisation, der skal være aktør i sagen, er det min opgave at formidle kontakten. Videre er det den professionelle, der tager ansvar for rammerne omkring mødet, sørger for at mødet bliver etableret og for at deltagerne bliver inviteret. Ligeledes er det den professionelle ansvar, at der er den rette ekspertise til stede på mødet, samt at sikre sig, at beslutninger kun bliver truffet på møderne.

På Skiftesporet er det den medarbejder, der modtager en henvendelse, der har ansvaret for kontakten, indtil den er personligt videregivet. Ligeledes er det den professionelle ansvar, at evt. beslutninger, der tages på netværksmødet, er fælles og tydelige, og at alle ved, hvem der skal handle i forhold til disse.

Psykologisk kontinuitet handler om, at borgeren oplever sammenhæng i forhold til de behandlende og sociale indsatser som tilbydes. Princippet går ud på, at mindst én fagperson er gennemgående i hele forløbet. Der skal være kontinuitet fra møde til møde, men også i forhold til evt. overgange fra det ene tilbud til det næste, eller i samarbejdet med andre systemer. Det opleves som vigtigt at sikre sig, at fortællinger, beskrivelser og indsatser formidles fra den ene medarbejder og indsats til den næste. På Skiftesporet er det én af begrundelserne for altid

at være to professionelle på hvert enkelt forløb. Vi påtager os gerne rollerne med at være koordinerende, formidlende, dem der følger en borger fra et tilbud til et andet. Det er dog ikke den eneste begrundelse for at være to på hvert forløb. Det at have en reflekterende proces i netværkssamtalen, er en anden vigtig begrundelse (se herom senere).

At tolerere usikkerhed handler om at turde være i og være undersøgende på, hvad det tema, der tales om, handler om og hvilken mening det har for deltagerne – fremfor hurtigst muligt at komme med løsninger.

Det kan være svært for alle at være i denne usikkerhed, hvor man skal være undersøgende og udfolde de forskellige stemmers opfattelser af situationen – før der evt. i åben dialog tænkes fælles tanker om, hvilken løsning, der kunne iværksættes. Men som professionel må man kunne tolerere og håndtere denne usikkerhed, samtidig med, at man også har den opgave at hjælpe netværket til at kunne bære den. Det handler bl.a. om klart at udtrykke og signalere, at vi nok skal komme der hen, hvor vi kan begynde at tale om løsninger, såfremt det er relevant, men først må vi høre alle stemmer omkring bordet og sammen lytte, være undersøgende og eftertænksomme.

På Skiftesporet gør vi meget ud af at italesætte, at vi er nødt til og i fællesskab at forstå alle temaets nuancer og muligheder. At det er bedre at udfolde alle tanker, ideer og følelser om et tema, så vi kan beslutte noget alle tror på, fremfor at være hurtige til at finde løsninger. For at bakke op om, at dette kan lade sig gøre, og at den enkelte kan være i processen, stiller vi os til rådighed for deltagerne. Fx ved mulighed for at kontakte os mellem netværkssamtalerne, såfremt der opstår tvivl eller usikkerhed.

Dialogisme handler om, at når mennesker kommer i dialog med hinanden, kan der ske forandringer. Det handler om at være lyttende, interesseret og undersøgende i forhold til den andens liv. Ikke kun hvad borgeren oplever, tænker og måden at leve på, men også hvordan vedkommende forstår egne tanker og oplevelser. Det er ikke nok at være undrende, undersøgende og spørgende i forhold til det, man hører. Det hørte skal have resonans i sig selv. At det bliver gensvar ud fra mig selv, men ikke ud fra, hvad jeg tror. Lidt forenklet: at udøve aktiv lytning, uden at tolke på det, der bliver sagt. At den anden kan gen-

kende sig selv i tilbagemeldingen og føler sig hørt og respekteret. Her høres alle, og alles udsagn bliver inkluderet. De forskellige stemmer skal have plads, uden at blive tolket på.

På Skiftesporet søger vi dialogen. Vi kan ikke beslutte os for, at dialogen skal være der, men vi forsøger at facilitere mulighederne for at det kan ske. Det gør vi ved at være rammesættende og bede alle om at lytte til hinanden og tale om egne tanker og oplevelser frem for at kommentere på hinandens udsagn. Samt ved at være åbent undersøgende på, hvad netværksmødets deltagere oplever og tænker. Vi forsøger at udfolde den enkeltes oplevelser og tanker gennem at være lyttende og stille åbne spørgsmål. Vi forsøger at give tid til eftertanke, mulighed for indre refleksion, så vi kan dele disse med hinanden. Vi forsøger som fagpersoner at træde frem som mennesker, der tror på, at det, den enkelte fortæller og oplever, har værdi og er vigtigt at få fortalt.

REFLEKSIONER

I tilgift til de syv principper, men som en integreret del af dialogen og den dialogiske praksis, er refleksionen. I Åben Dialog netværkssamtalen er refleksionen oftest sat i system. På Skiftesporet er der minimum to fagpersoner fra os med på et netværksforløb. Det betyder, at den ene er mødeleder, altså den der fører samtalen, og den anden er reflektant.

Reflektantens opgave er at lytte, opfange og lade sig berøre af det, der bliver sagt og fortalt. Reflektanten skal ud fra egne tanker og oplevelser virke som en slags ekko, så det sagte og det hørte gives tilbage til netværket i den reflekterende proces. Det er afgørende i den reflekterende proces, at reflektanten alene må forholde sig til det, der er sagt og hørt i netværkssamtalen og kun omfatte egne tanker, oplevelser o.l., der er udsprunget heraf. Som reflektant må jeg lade mig berøre og give min berørthed tilbage. Jeg må lade mig inspirere af det, der tales om og give de tanker tilbage, som det har givet mig. Uanset om det er tanker eller berørtheden, der er centrum for min refleksion, skal den være i samme sprogdragt, være accepterende og respektfuld. Den skal være personlig, som min resonans i forhold til det, der blev sagt og fortalt i netværkssamtalen.

Under reflektantens tilbagemelding er netværksdeltagerne lyttende og får først lov til at kommentere refleksionen efterfølgende. Netværksdeltagerne kan kommentere refleksionen eller lade være. Der er ingen forventning eller ”krav” om at skulle forholde

sig til de givne refleksioner, men hver enkelt deltager gives muligheden.

Ideen med refleksionen er bl.a., at netværksdeltagerne får mulighed for at høre, hvad en anden har hørt og set. At deltagerne gennem refleksionen får mulighed for at høre deres egne ord og udsagn tilbagegivet af en anden, i en form, hvor han/hun bestræber sig på at udtrykke, hvilket indtryk, de har fået gennem netværkssamtalen. Netværksdeltagerne bliver hørt og forstået på egne præmisser uden at blive defineret.

I individuelle samtaler på Skiftesporet, er refleksionen ikke sat i system på samme måde med én reflektant, men refleksionen er en integreret del af samtalen. Dette gøres ved en tydelig markering af, at dette er mine egne tanker og oplevelser af, hvad du har fortalt mig i den fælles samtale. Tanker og oplevelser der har givet resonans i mig og har berørt mig eller ”givet mig tanker om”..., men igen i en anerkendende, respektfuld og ikke definerende sprogdragt.

AT FORME KULTUREN

På Skiftesporet er afsættet i en Åben Dialog tankegang ikke kun et spørgsmål om de syv principper, om netværkssamtaler og refleksion. Vi tænker Åben Dialog tilgangen som en Åben Dialogisk Praksis, der helst skal være allestedsnærværende og en grundlæggende del af vores kultur. Vi har kontinuerlige netværkssamtaler med de unge i vores botilbud og i vores psykosociale behandlingstilbud til personer med spiseforstyrrelser og selvskadende adfærd. Vi har det ad hoc i forhold til personerne tilknyttet dagtilbuddet og den socialpædagogiske støtte.

Men det er ikke kun ved netværkssamtalerne, at Åben Dialog tilgangen bliver synlig. Den Åben Dialogiske praksis skal være synlig i alle de forskellige typer samspil mellem borgere, pårørende, samarbejdspartnere og Skiftesporet. Måden at møde borgeren på og måden at samarbejde med borgeren på, skal helst altid have karakter af Åben Dialogisk praksis. Det er praksis uanset om det er i aktivitetsgrupper, i mentor-samtaler, i status-møder, i supervision o.l.

At beskrive en kultur er svært, men i det følgende vil jeg – ved at fremhæve en række forudsætninger – forsøge at give et billede af Skiftesporets kultur. Der er forskellige forudsætninger og opmærksomhedspunkter for at arbejde med Åben Dialogisk Praksis. Der er også nogle organisatoriske og ledelsesmæs-

sige forhold, der understøtter denne praksis. Jeg skriver i en mere eller mindre tilfældig rækkefølge. Det er altså ikke hverken hierarkisk prioriteret eller fyldestgørende. De skal snarere ses som samling elementer, der tilsammen helst skulle give et forståeligt billede af Skiftesporets kultur og praksis.

Den første forudsætning for at kunne arbejde Åben dialogisk er holdningen om, at hvert enkelt menneske er et **unikkt individ**, samtidig med at være skabt af og i **forpligtende fællesskaber**. På Skiftesporet har vi den grundlæggende holdning, at alle mennesker har potentialer og muligheder, hvilket i praksis betyder troen på at alle mennesker kan komme sig. Vores opgave er, sammen med borgeren, at udforske og finde disse muligheder og sammen finde veje til, hvordan de kan udfolde sig.

At være et unikt individ indebærer også, at den enkelte aldrig kan se, høre, forstå, tænke eller opleve det, som den anden oplever. I et samspil vil der altid være både et *udefra* og et *indefra* perspektiv. Kun jeg, som individ, kan have et *indefra* perspektiv til mig selv, samtidig med at jeg aldrig kan have andet end et *udefra* perspektiv på alle andre. Det betyder, at jeg kun kan vide noget om, hvad du tænker, oplever, hvad der er meningsfuldt for dig ved at spørge dig og lytte til dig. *"I snakker så meget på Skiftesporet og spørger hele tiden om, hvad jeg mener. Det er lige før jeg begynder at tro på, at min mening også betyder noget."*

Det betyder i praksis, at vi møder borgeren med ydmyghed og nysgerrighed. Ydmyghed, da det at blive set, hørt og forstået på egne præmisser kræver, at jeg forsøger at skubbe egne forforståelser og tolkninger til side og være nysgerrig, undersøgende og spørgende på borgerens tanker, værdier, drømme, og på hvad der giver mening for borgeren.

"Da jeg kom på Skiftesporet havde jeg ingen drømme om, hvad jeg ville med mit liv, men I blev ved med at spørge mig om, hvad jeg drømte om og gerne ville, så lidt efter lidt, begyndte jeg at drømme. Det var svært og farligt, men jeg fik modet – lidt efter lidt".

Den anden forudsætning kommer til udtryk i vores slogan: *"Vi er de fortællinger, vi fortæller om os selv, og som andre fortæller om os."* Alle har en **livshistorie** der giver rammerne for at forstå sig selv, og hvilke muligheder man har. Den indeholder fortællinger om, hvad der er vigtigt for én, fortællinger om

betydningsfulde erfaringer igennem livet og om måden at leve sit liv på. Den giver en viden om og erfaring med, hvor borgeren kommer fra, hvad der har påvirket og formet borgeren. Livshistorien er dog dynamisk og præges af sted, tid og den sammenhæng den fortælles i. Livshistorien kan skabe mening og sammenhæng i et liv. Den kan fortælles, genfortælles og tolkes på ny. Det kan åbne for nye og andre muligheder og selvforståelser. Her udvikles værdierne og drømmene. De kan blive pejlemærker for fremtiden, noget vi kan sætte os mål i forhold til. Det at stå ved sine værdier og række ud efter drømmene og tale meningen frem i forhold til dem kan give retning for borgeren selv og for dem borgeren omgiver sig med.

"Da min mentor foreslog at vi skulle tale om mit liv som barn, min familie, min skoletid m.m., tænkte jeg umiddelbart... nej, nej, ikke igen, men det blev en helt anden snak end jeg troede. Vi snakkede ikke kun om min mors alkoholforbrug, og mobningen i skolen. Vi snakkede meget mere om de gode stunder og om de værdifulde ting der også har været i min opvækst. Om min mor-mor, om min søster og min tid som spejder. Det var ret fedt!"

På Skiftesporet er vi ikke specielt optaget af problemfortællingerne, men i højere grad af mulighedsfortællingerne. Dvs. de fortællinger i livshistorien, hvor borgeren er blevet set og hørt og der, hvor de værdier borgeren sætter pris på, er kommet fra, og hvor det har været rart.

Det betyder ikke, at vi negligerer problemfortællingerne, som fx i et netværksmøde med mor, far (der er skilt) og datter. Den 18 årige datter fortæller om "sit helvede" i skolen, hvortil faderen svarer: *"Jeg bliver så ked af det, du fortæller. Jeg bliver også vred, hvorfor fortalte du mig det ikke. Jeg så det virkelig ikke."* Dette blev indledningen til en lang snak om at blive set og hørt, om at turde sige det og om at blive accepteret, som den man var, osv.

Den tredje forudsætning er, at **stille os til rådighed for det andet menneske**. Det at blive set, hørt og forstået på egne præmisser er en aktiv proces for den, der gerne vil forstå.

Medarbejderen skal være oprigtigt interesseret i den anden, sætte egne ideer, dagsordner og forforståelser til side. Medarbejderen skal turde vise, både i holdning og praksis, at man vil den anden. At borgeren er en betydningsfuld person. Det er denne intention der styrker relationen og den meningsgiven-

de dialog. Det er med til at skabe baggrund for fælles nysgerrighed og undersøgelse af, hvad den anden tænker, føler, drømmer om, synes er vigtigt, uden at tolke eller kategorisere. Det er med til at skabe et billede af borgeren hos medarbejderen, som gør at borgeren genkender sig selv igennem medarbejderen, som det menneske han/hun er, ikke som en anden eller en fremmed. Derved kommer medarbejderen tættere på at se, høre og forstå borgeren. Stadigvæk fra et *udefra* perspektiv, men det kan af borgeren opleves som værende tæt på borgerens egen *indefra* position.

Det betyder i praksis, at vi forsøger at møde borgeren med den holdning, at vi skal undgå at antage, at borgeren f.eks. ikke gider arbejde, og derved udfolde fortællinger og temaer der bekræfter dette. I stedet stiller vi os undersøgende og nysgerrige sammen med borgeren i forhold til, hvad der gør at borgeren har svært ved at få eller klare et arbejde. Eller f.eks. at undgå at møde borgeren med den formodning, at han/hun bare snakker mig efter munden for at få fred. I givet fald vil min mistro til borgeren smitte af på relationen og skabe afstand, fremfor en undersøgende og nysgerrig holdning og fælles afklaring.

Den fjerde forudsætning indebærer, at vi er opmærksomme på at **støtte borgeren i at turde indgå i Åben dialogisk praksis**. Der er mange borgere, der ikke er vant til at blive set, hørt og forstået på egne præmisser. Hverken i familien, på skolen, i forvaltningen eller i behandlingsmæssige sammenhænge. Sådanne erfaringer kan gøre borgeren tavs, undvigende, mistænksom og evt. få personen til at indtage en position som et offer for omstændighederne. Borgeren kan opleve og have en erfaring med, at det at stå ved sig selv, at give sig til kende og lade sig se, høre og blive forstået, ikke er blevet værdsat og modtaget, men blevet negligeret og underkendt.

På Skiftesporet insisterer vi på den dialogiske praksis. Både i det daglige samvær, i ugentlige mentorsamtaler og netværkssamtaler, men også i de mere formelle sammenhænge som møder, handleplaner o.l. Ikke alene deltager borgeren i alle møderne, men vi forsøger at få den enkeltes stemme til at fylde og tager personens udsagn alvorligt. *"I starten hadede jeg netværks-samtalerne. Jeg turde ikke sige noget og vidste ofte ikke, hvad jeg skulle sige. Der gik lang tid før jeg følte mig nogenlunde tilpas, og før jeg tur-*

de fortælle om mine oplevelser, mine tanker og drømme. I starten gjorde jeg det kun for Jeres skyld, men I blev ved med at spørge mig om min mening og min oplevelse. Set her i bakspejlet var netværkssamtalerne det sværeste, men også det, der har betydet mest."

Den femte forudsætning er at have øje for **konteksten**. Enhver handling, udsagn eller samtale foregår i en kontekst, der er meddefinerende for den betydning handlingen, udsagnet eller samtalen får og den mening, der kan skabes. Enhver konkret kontekst giver muligheder, men også begrænsninger. F.eks. hvis borgeren italesætter et oplevet overgreb i en social, kaffehygge kontekst, kan det næppe forventes eller være hensigtsmæssigt at samtalen lige der bliver undersøgende og udfoldende med henblik på forståelse af oplevelsen og dens personlige konsekvenser. Det skal foregå i en anden og aftalt sammenhæng, hvor konteksten er skabt til den undersøgende og udfoldende dialog, og hvor den gensidige relation med tillid, fortrolighed og tryghed har gode kår. Konteksten er således ikke kun bestemt af ydre sammenhænge, f.eks. hyggesituationer, men også relationelt. Opleves medarbejderen af borgeren som én der ser, hører og forstår hende, samtidig med at borgeren kan genkende sig selv i medarbejderen og dennes tilbagemeldinger, er det en afgørende kontekst markeret. Dette kunne kaldes den mentale kontekst eller meta-konteksten.

På Skiftesporet arbejder vi systematisk med at forsøge at skabe rum for forskellige kontekster, så som aktivitets-, samværs- og forskellige typer af samtaler. Både for at hjælpe os selv, men også borgeren i forhold til, hvor vi kan eller skal gøre hvad. *"Det har hjulpet mig meget at få hjælp til at skelne mellem, hvor jeg kunne "lægge" de forskellige ting. Jeg snakkede om alt alle steder. Det var hårdt og egentlig også forvirrende. Jeg troede, jeg skulle fortælle alle alt. Det giver lidt mere ro, når jeg ved, at det skal jeg tale med den om, det med dem osv."*

Den sjette forudsætning handler om forvaltning af magt, og fordrer at den fagprofessionelle gør sig sin **magt position** klar og synlig.

Den ene position handler om **den formelle magt**, dvs. den magt medarbejderen har i og med den position og funktion ansættelsen giver. Hvis medarbejderen er ansat i det sociale system, kan det indebære magten til både at tildele og fratage hjælp, om at have skærpet indberetningspligt f.eks. i forhold til

børn, eller dilemmaet i at få viden om social bedrageri, m.m.. Ekspertmagten er en anden del af den formelle magt. Ekspertmagten kan give muligheder for at kategorisere og definere, hvad den anden er (diagnoser og udredninger) uden egentlig at forholde sig til, hvem den anden er som person. Vi er åbne om den position den fagprofessionelle har, samtidig med at være tydelig om, hvordan man som medarbejder håndterer rollen. På Skiftesporet snakker medarbejderne f.eks. ikke med samarbejdspartnere om borgeren, men sammen med borgeren. Ligeledes italesættes medarbejderens position som et vilkår, som man skal være åben og transparent omkring, både i forhold til borgeren, men også i forhold til hinanden.

Den anden position handler om **den relationelle magt**, der både er mere diffus og allestedsnærværende, bl.a. fordi den handler om sociale, sproglige og relationelle kompetencer. Den relationelle magt er hele tiden i spil og præger nemt samværet og dialogen. Den kan bruges til at overtale og presse, men den kan også bruges til at være undersøgende og udfordrende i forhold til borgeren. Den relationelle magt er hverken god eller dårlig. Hvornår bliver undersøgelsen til overtalelse eller at udfordre borgeren til et pres? Det er en balancegang. Vi må hele tiden spørge borgeren om, hvad han/hun oplever. Om det er en tilpas udfordring eller om mine undersøgende spørgsmål giver mening? Samtidig forsøger vi på Skiftesporet at synliggøre den relationelle magt bl.a. ved at flere indgår i samarbejdet med borgeren.

I boenheden har borgeren to mentorer, som han/hun taler med, samt en tredje person som leder netværksmøder og nogle gange en fjerde person som dialogpartner. Endelig bliver borgeren inviteret med til supervision sammen med sine mentorer og deres nærmeste kollegaer. En supervision handler altid om samarbejdet mellem borgeren og medarbejderne. Om medarbejdernes relation til borgeren og om borgeren oplever sig set, hørt og forstået. En ung kvinde fortæller i supervisionen: *"Jeg oplever at mine to mentorer gerne vil have mig til at komme på dagcenteret. Det vil jeg også gerne, men nogle gange er jeg i tvivl om, om de forstår, hvorfor jeg ikke altid kommer afsted. Nogle gange er det "pres" de lægger på mig for at komme afsted med til, at jeg netop ikke kommer afsted."*

ORGANISATION, LEDELSE OG UDVEKSLINGSZONE

Vi opfatter os selv som en værdibaseret organisation, der har et fælles idegrundlag med udgangspunkt i Åben Dialog og Dialogisk praksis.

For at kunne arbejde med Åben Dialog og dialogisk praksis er det ikke nok at uddanne medarbejdere og have nogle opmærksomhedspunkter. Det kræver både en organisering, der giver mulighed herfor, og en ledelse der bakker op om tilgangen. Derfor vil jeg forsøge at give nogle bud på, hvordan en tilgang, som den ovenfor beskrevne, også kan blive en reel praksis der lever i hverdagen. Dette på trods af, at vi helt på linje med mange andre, der arbejder med psykosociale rehabiliteringsindsatser og behandlingsopgaver, bliver presset på ressourcer og ideer om kortere forløb og større flow i indsatserne.

Som en indbygget del af kulturen på Skiftesporet har vi en udvekslingszone. Det er en zone, hvor vi fra det mindste funktionsteam op til alle medarbejdere mødes til udveksling af tanker, oplevelser og læring i forhold til det, som vi hver i sær arbejder med. Det er her vi holder møder, udvikler indsatser, får supervision, undervisning m.m.

Når vi kalder det udvekslingszonen handler det ikke alene om, at det er her vi som medarbejdere udveksler, men at vi hele tiden forsøger at være opmærksomme på, at de unge kommer så meget som muligt med i udvekslingszonen. Der bliver ikke afholdt formelle møder uden at den unge er med eller udtrykkeligt har frabedt sig at komme med. Den unge inviteres med til supervision, når den handler om ham/hende. De unge bliver inviteret med, når der er tale om større ændringer i fx aktiviteter, drastiske hændelser o.l. Udvekslingszonen er også for de unge og de deltager ofte aktivt.

Det er også i udvekslingszonen, at den fælles kompetenceudvikling foregår. Vi har to timers intern kompetenceudvikling hver fjortende dag. Kompetenceudvikling hvor vi kontinuerligt gennemgår, udvikler og inspirerer hinanden i forhold til vores fælles idégrundlag. Et idégrundlag der netop tager udgangspunkt i en socialkonstruktionistisk tankegang om, at alle kan komme sig og at vi bliver skabt i de sociale relationer vi indgår i. Det handler om fortællinger knyttet op på den narrative tilgang, om Åben Dialog, kommunikation m.m.

Vores motto: *"Vi er de fortællinger vi fortæller om os selv og andre fortæller om os."*, er et udtryk herfor.

Vi underviser hinanden, vi øver os i kommunikationsformer og forståelser. Det er et kontinuerligt læringsrum, hvor vi ikke alene forsøger at dygtiggøre os og få et fælles sprog og forståelser.

Videre deltager alle medarbejdere i supervision minimum hver fjortende dag. Dette foregår både med borgere og uden, men altid med reflekterende team. Det betyder, at vi som kultur forsøger at fremme en åbenhed og gennemsigtighed i forhold til, hvad vi hver i sær gør, tænker, er gode til, gerne vil blive bedre til, osv.

Ledelsesmæssigt betyder det samtidig en klar styring af, hvad vi ønsker og forventer. En klarhed om, hvilke værdier vi lægger vægt på, og hvilke vi ikke vil understøtte. På Skiftesporet er der ikke frit valg på alle hylder. Vi har valgt én vej, en måde at tænke på, og den skal den enkelte medarbejder modtage uddannelse i, tilslutte sig og have lyst til at arbejde indenfor. Vi ser det ikke bare som en ensretning, men som en mulighed for at understøtte hinanden og dermed ”stå på hinandens skuldre” og trække på samme hammel.

Disse forudsætninger gælder både i forhold til de borgere, som vi arbejder med, men også i forhold til hinanden som kolleger. De tilgange, som vi bruger i forhold til borgerne, bruger vi derfor også i forhold til hinanden, både ledelse og medarbejdere imellem. Det gælder nemlig både for borgerne og for os som medarbejdere, at vi er blevet dem vi er, gennem det liv, vi har levet, og at vi sammen må reflektere over, hvad der har formet os, vores gensidige relationer, drømme og udfordringer med at leve i overensstemmelse med egne værdier.

På én måde er den kultur, som vi forsøger at skabe, og som vi som ledelse understøtter, en kultur, der indeholder mange selvfølgheder, men ikke ureflekterede og ukritiske selvfølgheder. Det bliver en selvfølghed, at vi skal tale sammen om ting, selvfølghed at vi løser konflikter ved at snakke sammen, selvfølghed at vi er åbne om, hvad der udfordrer os o.l. Derfor har vi meget få regler og forsøger altid at møde borgeren ud fra et læreperspektiv. Det er en selvfølghed at invitere sit netværk på besøg og med i netværkssamtaler. Det er ikke specielt, men noget vi alle gør. Det er en selvfølge, at vi ikke hver især skal tumle med drømme, holdninger og værdier, men at det er noget, som vi taler sammen om. Det er almindeligt, at vi er nysgerrige på hinanden og hinandens liv. Det er noget vi nyder og lader os optage af.

Det er afgørende for at arbejde med Åben Dialog og Dialogisk Praksis, at have denne parathed til at ville. Har vi det, kan vi lære hinanden, hvordan vi udfolder tilgangen.

FAGLIGE DILEMMAER

At arbejde med Dialogisk Praksis kan være udfordrende for såvel borgerne som for medarbejderne. Borgeren skal være indstillet på at arbejde med sig selv, at være i en fortrolig og sårbar position, hvor ens selvbillede og selvforståelse udfordres. Det kræver en vis kognitiv kapacitet og overskud, men giver også en del aha-oplevelser og opdagelse af nye veje: *”I dag forstår jeg ikke, at jeg tænkte sådan om mig selv og mit liv. Det var svært at komme ud af, men også dejligt. Jeg synes stadig det ind i mellem, er svært, men i dag kan jeg tænke anderledes om det, jeg oplever.”*

Lykkedes det *ikke* i samarbejdet at komme i en dialogisk proces, kan forløbet på Skiftesporet, for borgeren, opleves som mindre hjælpsomt, da vi både med hensyn til den praktiske hjælp og mentale håndteringsstrategier har fokus på, at borgeren bliver mere selvhjulpne.

Som medarbejder i en Dialogisk Praksis tror jeg enten, at man kan lide tilgangen eller ikke trives med denne. Trives man i en værdibaseret organisation, hvor regler og retningslinjer er minimale, og det at bruge sig selv indenfor en dialogisk ramme giver personlig mening, kan man som **medarbejder** lide at være på Skiftesporet:

”Som person, som menneske er jeg en helt anden i dag end for et år siden, da jeg startede som medarbejder på Skiftesporet. Jeg har lært meget, også om mig selv. Her er jeg mit eget vigtigste redskab. Jeg sætter mig selv i spil i forhold til borgerne og mine kollegaer. Det kan være hårdt, men også enormt lærerigt.”

Det at indgå i Dialogisk Praksis... ”handler for arbejdet. På en måde bliver det en måde at være til i verden på – en samværsform.”

Som medarbejder skal man kunne lide at arbejde med processer, træde ud i ukendt land og bruge sig selv. Kan man ikke det, trives man ikke som medarbejder, da usikkerheden, det uforudsigelige og det at bruge sig selv, kan opleves som slidsomt. Så skifter man arbejde, men trives man, opleves det som en berigende måde at være til på i sit arbejdsliv, også selvom forløbene ikke altid lykkedes.

Nogle **samarbejdspartnere** og andre udefra kan stille spørgsmålstejn ved vores arbejdsmåde. Er det ikke kun de sprogligt stærke og velformulerende borgere, der kan profitere af jeres tilgang? Er det ikke alt for store krav og forventninger I har til borgerne, osv.? Det er rigtigt, at vi stiller store krav, men forhåbentlig tilpassede krav. Vi stiller krav, da vi som mennesker bl.a. kun får værdi og oplever os som værdifulde, såfremt andre stiller krav og har forventninger til os. Det gælder også selvom man er kategoriseret som syg. Har jeg ingen forventninger til dig, har jeg heller ikke noget håb for dig. Så selvom du er syg, vil jeg stadig have nogle forventninger om, at du kan få det bedre og krav til dig om, at du skal gøre, hvad du kan. Det har jeg uanset dine udfordringer, da du for mig, er langt mere og andet end din sygdom. Dog er vores erfaring, at borgere med en lav kognitiv kapacitet ikke profiterer optimalt af vores tilgang og indsats. Det er således mere den kognitive kapacitet der sætter grænsen, end det er den enkelte borgers psykiske udfordringer.

SAMFUNDSMÆSSIGE DILEMMAER

I teksten er beskrevet en række forudsætninger for medarbejdernes samarbejde med borgeren, når rammen er Dialogisk Praksis. Samtidig er der nogle samfundsmæssige vilkår og dilemmaer, som vi alle er underlagt – uanset om man er borger, medarbejder eller bruger af systemet.

På Skiftesporet mærker vi således klart, at unge mennesker i dagens Danmark udsættes for et stort **selvrealiseringspres**. Allerede i en ung alder forventes det, at man ved hvad man vil, og at man arbejder målrettet mod målet. Samtidig med, eller parallelt hermed, er 'individualiteten' slået igennem som et grundvilkår. Det er den enkelte, der lykkes eller den enkelte, der fejler. Det kan opleves, at al tings målestok bliver dig selv. Med 'individualiteten' bliver valget det helt afgørende. Du skal vælge din vej, og du bliver hele tiden sammenlignet med eller sammenligner dig selv med dine jævnaldrende, dine venner og de fremherskende samfundsnormer repræsenteret ved medier o.l. Det bliver mere og mere den enkeltes valg og egen indsats, der skaber personens muligheder. Den enkelte må hele tiden fremstille sig selv som en unik og speciel person for at blive bekræftet. Familien må for at leve op til sin nye funktion som ramme for den enkelte, skabe grobund for personens individuelle udvikling.

Det ovennævnte pres inkluderer ikke blot de unge

og deres familier, men også medarbejderne, da de også er borgere i samfundet. F.eks. ligger udsagnet om, at borgeren skal tage ansvar for eget liv, i direkte forlængelse af individualiteten og valget. Paradoxet er, at de borgere, der søger hjælp på Skiftesporet, er midt i et sammenbrud, og netop derfor ikke kan tage dette samfundsmæssige ansvar. De kan tage et ansvar, men ofte ikke et ansvar for at realisere sig selv, træffe livsvalg o.l.

På Skiftesporet får vi disse dilemmaer italesat og udfoldet, så vi og familiemedlemmerne kan forholde sig til de mønstre og direkte og indirekte forventninger, der er i spil. Forventninger og mønstre kan være fastholdende og hindrende for, at der kan ske forandring i borgerens liv. På et netværksmøde med en ung kvinde, hendes mor og far og storebror fortalte kvinden om hendes oplevelse: *"Far, du har altid sagt, at man kan hvad man vil. Selv når jeg oplevede, at jeg ikke kunne. Så sagde du; kom nu, du kan godt, – og tit kunne jeg jo også, men måske har det også været med til, at jeg aldrig synes, jeg gør det godt nok og er god nok."* Mødelederen: *"Hvad tænker du om det din datter siger."* Far: *"Det bliver jeg da ked af at høre"*. Mødeleder: *"Er det noget vi kan snakke om."*

De borgere, der er tilknyttet Skiftesporet, er således ikke alene de "velfungerende", men også unge borgere, der kan være rimelig hårdt ramt. På Skiftesporet er det ikke primært diagnoser og sygdom der er i fokus, da situationen ofte forandres over tid, men derimod samarbejdet som den afgørende faktor i forhold til at gen-/erobre magten over eget liv. Faktuelt var 47 af de 66 borgere, der i 2010 var tilknyttet Skiftesporets bo-enhed, dagcenter eller tilbud for personer med en spiseforstyrrelse selvforsørgende med udgangen af 2014. Det siger ikke nødvendigvis noget om, at borgerne har det godt, men nok noget om, at de har generobret magten over egen tilværelse.

LITTERATUR:

- Andersen. T.: Reflekterende processer. 2019. Dansk Psykologisk Forlag.
 Anderson. H.: Samtale, sprog og terapi. 2003. Hans Reitzels Forlag.
 Eiterå m.fl.: Åben Dialog – Nøglemarkører og deres kontekst. 2014.
 Havel V.: De magtesløses magt. 1991. Gyldendal.
 Jensen & Ulleberg: Mellem ordene – Kommunikation i professionel praksis. 2012. Klim.
 Seikkula J. Sociale netværk i dialog. 2008. Akademisk Forlag
 Seikkula & Arnkil: Åben Dialog i relationel praksis. 2013. Akademisk Forlag.

KONTAKT: esperhening@hotmail.com