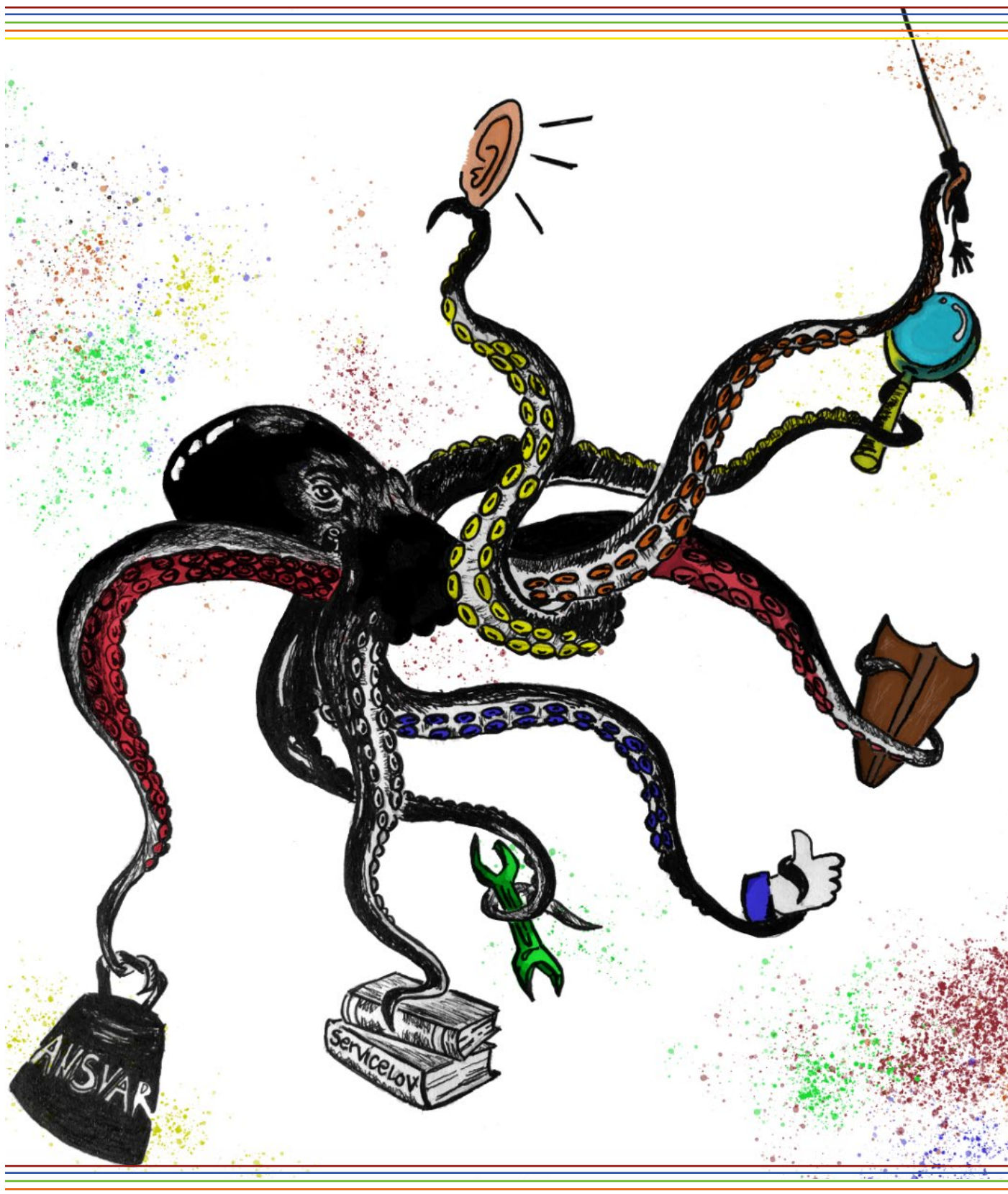




En bevægelse mellem teori & praksis

- Et aktionsforskningsforløb med en visitationsafdeling

· Et Kommunikationsspeciale ·

Specialets titel:

En bevægelse mellem teori og praksis

Et aktionsforskningsforløb med en visitationsafdeling

Et kommunikationsspeciale udarbejdet af Morten Juel Okkerstrøm

10. Semester

Kommunikation

Aalborg Universitet

Afleveringsdato: 31. Maj 2018

Vejleder: Lise Billund

Projektet udgør 75,5 normalsider og 180.971 tegn med mellemrum.

Der skal lyde en stor tak til visitationsteamet i sundhedsforvaltningen, i lokalafdelingen Vanløse, Brønshøj og Husum under Københavns Kommune. Uden deres parathed og motivation for at ville undersøge deres praksis med et kommunikativt fokus, var dette speciale ikke blevet en realitet.

Endnu en tak går til min vejleder Lise Billund. Du har været en utrolig støtte undervejs i forløbet og jeg sætter stor pris på, at du altid har mødt mig med et konstruktivt og åbent sind.

Forord

Specialet er udarbejdet af Morten Juel Okkerstrøm, studerende på uddannelsen Kommunikation på 10. semester ved Aalborg Universitet. Indgangsvinklen til dette speciale tager afsæt i interpersonel kommunikation og dens rolle i organisationsudvikling og læringsprocesser. Fokusområdet for specialet er funderet omkring et aktionsforskningsforløb med et visitationsteam i en sundhedsforvaltning.

I specialet bestræber jeg mig på, at få indsigt i teoretiske, metodiske og dialogiske processer gennem et samspil med visitationsteamet. Ambitionen for specialet er at få en dybere forståelse af visitationspraksissen og undersøge, hvordan en dialogisk aktionsforskningstilgang kan understøtte fagpersonlig udvikling.

Abstract

In recent years the approach towards supporting the elderly population in Denmark with the quality of their life, are especially focused on the citizens own independence and self-preservation. In the epicenter of managing and supporting the citizens in need of government support are the caseworkers also known as a visitor, who works in the health departments in the Danish municipalities. Their practice involves a wide variety of competence to being able to meet not only the needs of the citizens, but the requirements of the state.

The problem statement that this thesis seeks to answer is how a dialogic action research approach can support these professionals with developing communicative skills to better understand and master their practice and their working relations.

The empirical approach taken in this thesis is characterized by a dialogic approach to gather data from the interaction in the action research process. Therefore the empirical data consists of sound recordings of the conversations that took place between the researcher and the professionals that participated. Since the thesis is in the field of communication, the overarching theoretic foundation is grounded in communicative and relational building methods.

The thesis has through an analysis of the interaction between the professionals and the researcher found that, a dialogic action research approach can support the development of professionals (visitor) in different ways of approaching and understanding their role and practice. Through a collective reflection over practice and lived experiences the participants have gained insight to the benefits of reflection in a collegial setting. This can benefit how they perceive not only themselves in action, but they also grasped the idea, that a more conscious way of approaching all their communicative competences, could lead to a fundamental mindset about how they could enhance and better the work relations that they find themselves in.

Indholdsfortegnelse

Forord	4
Abstract	5
Kapitel 1 – Introduktion	9
Præsentation af specialets fokus.....	10
Baggrund for specialet	11
Et paradigmeskifte indenfor velfærden i Danmark	12
Sundhed- og omsorgsområdet i Danmark	13
BUM-modellen.....	13
Ældrepleje og det aldrende samfund	14
Den kommunale visitation	15
Udfordringer i visitationspraksissen.....	17
Problemfelt	19
Problemformulering	20
Litteratur-review.....	21
Den kritisk utopiske tilgang og den dialogiske tradition.....	21
Dialogisk aktionsforskning	22
Specialets struktur	24
Kapitel 2 - Videnskabsteoretisk afsæt	25
Hermeneutikken	26
Filosofisk hermeneutik.....	26
Den hermeneutiske cirkel.....	27
Forforståelse og fordomme	28
Søgen efter sandhed - et teoretisk og praktisk perspektiv	29
Dialektisk relationsteori	32
Eksistentialismen.....	32
Dialektikken	32
Kapitel 4 – Dialogisk aktionsforskningstilgang og forskningsdesign.....	38
Introduktion til praksis og aktionsforskningsprocessen	39
Dialogisk aktionsforskningstilgang.....	40
Processuel lydhørhed.....	42
Undersøgelsesdesign	43

Aktionsprocessen	45
Empiriindsamling og empiribearbejdning.....	48
Kapitel 5 – Analytisk fremgangsmåde	50
DiaLoop modellen.....	51
De otte elementer i modellen	52
Et teoretisk fundament	53
Pragmatisk sprogbrugsanalyse	53
Perspektivmarkør og upgraders/downgraders	54
Refleksion-i-handling.....	55
Kapitel 6 – Analyse af samtaler fra aktionsprocessen.....	56
Facilitering og processtyring.....	57
Facilitering af læringsprocesser - fra individuel til kollektiv forståelse.....	57
Processtyring	60
En refleksiv proces	62
Koblingen mellem teori og praksis	64
Doktor-rollen	65
Kollegial sparring.....	66
Et dialogisk rum	68
Learning by talking	71
Kapitel 7 – En analyse af spiralprocessens indflydelse på den viden der opstod i aktionsprocessen.....	74
Blæksprutten.....	75
Blæksprutterollen	75
En bevægelse i spiralen	76
En engageret visitator.....	76
En bevægelighed mellem perspektiver	78
En tung værktøjskasse	80
Kapitel 8 – Konklusion	83
Kapitel 9 - En diskussion om de metodiske og teoretiske valg.....	87
Et samarbejde med visitatorer	88
En forskel mellem dialogisk aktionsforskning og traditionel kursusundervisning.....	88
Processuel lydhørhed.....	89

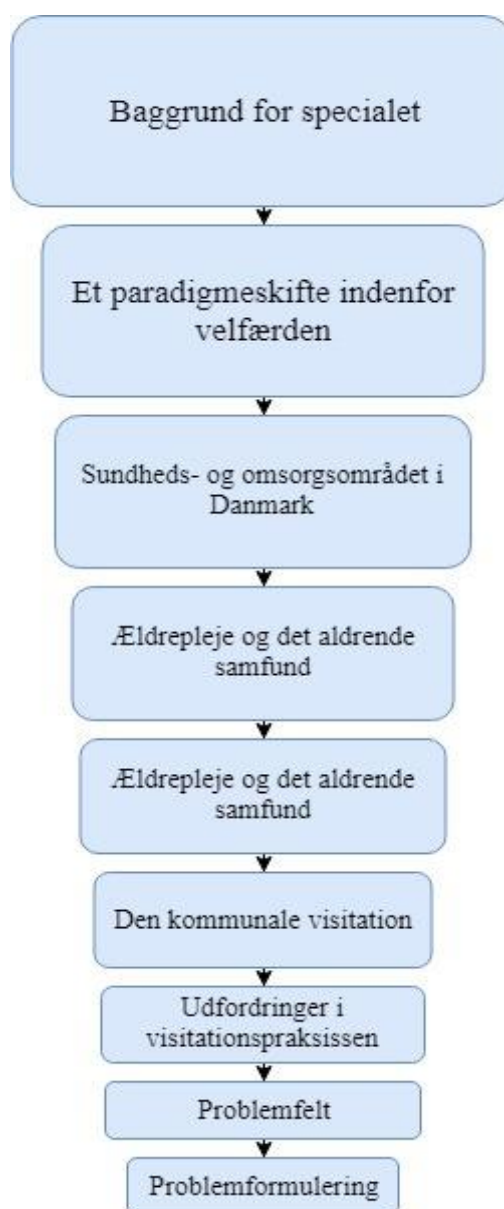
Referenceliste	91
----------------------	----

Kapitel 1 – Introduktion

Det følgende kapitel vil give en introduktion til, hvordan dette speciale er blevet en realitet. Efterfølgende indkredsnes specialets fokus med det formål, at danne et billede af den praksis, som specialet er centreret omkring. Kapitlet vil ende ud i en præsentation af speciales todelte problemformulering, som danner fundamentet for, hvad specialet søger at besvare. Afslutningsvis vil specialet redegøre for dens plads i den videnskabelige litteratur der findes vedrørende den problematik der søges besvaret, er grundfæstet i og dernæst give en forklaring på, hvad dette speciale kan bidrage med på det område.

Præsentation af specialets fokus

Specialet tager udgangspunkt i det danske velfærdssystem og mere præcist en sundhedsforvaltning i Københavns kommune. Dette første kapitel har til formål at præsentere, det område specialet falder ind i. Desuden søger det at introducere og redegøre for baggrunden og indgangsvinklen til specialets undersøgelse. I kapitlets slutning vil der blive redegjort for et litteratur-review. Modellen herunder viser processen.



(Model udarbejdet af Morten Juel Okkerstrøm)

I starten redegør jeg for det brede perspektiv og min forståelse af udviklingen af den danske velfærd. Dette fungerer som grundstenen for at dykke ned i næste afsnit: Et paradigmeskifte indenfor velfærden i Danmark. Dernæst forklarer jeg, hvorledes det danske sundheds- og omsorgsområde hænger sammen og hvad dens opgave er. I et mere snævert perspektiv er der her fokus på ældreområdet og de offentligt ansatte, der befinder sig der, da specialet har sit omdrejningspunkt her. De offentlige ansatte er i denne sammenhæng visitatorer.

De nævnte afsnit har til formål at skabe et helhedsbillede, der giver mig indsigt i og klarlægger visitationspraksissen. Dermed vil jeg kunne udarbejde et relevant problemfelt, som skal være kulminationen af det ovenstående helhedsbillede således, at de relevante pointer fra kapitlet, som skaber en undren og interesse hos mig, bliver belyst og i sidste ende munder ud i en problemformulering.

Baggrund for specialet

Dette speciale tager afsæt i et samarbejde med myndighedsafdelingen i en sundhedsforvaltning under det danske velfærdssystem, som indebærer sundheds- og omsorgsydelser. Specialet sætter specifikt fokus på visitatorer, som er myndighedspersoner i dette system, og omhandler kvalificeringen og udviklingen af deres fagpersonlighed.

Jeg blev først introduceret for myndighedsrollen gennem et tidligere semesterprojekt og i mit praktikophold hos konsulenthuset Vølund og Kloster. Her blev jeg fascineret over, hvor omfangsrig og krævende denne rolle er. Der dannede sig et billede af, at myndighedspersoner befinder sig i uforudsigelige og komplekse møder med både borgere, pårørende og andre samarbejdspartnere i sundhedssystemet. Konsulenthuset Vølund og Kloster inddeler eksempelvis myndighedspraksissen i seks forskellige roller, som de kan indtage under et borgermøde f. eks. fødselshjælper-, dommer- og rådgivningsrolle. Myndighedspraksissen fremstår altså utrolig omfangsrig og kompleks.

Koblet med en nyere trend om, at professionelle i velfærdsstaten nu skal fungere som facilitatorer, vil jeg argumentere for at myndighedspraksissen er udfordrende og vanskelig at balancere i (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 18). Jeg forstår en facilitator som en procesleder, hvilke indeholder karakteristikaer såsom guidende, anerkendende indgriben og aktivt understøttende (Madsen, 2016). Deres arbejde kræver derfor kompetencer indenfor både det kommunikative og det relationsskabende. Af den grund blev jeg motiveret til, at undersøge, hvordan interpersonel kommunikation kunne bidrage til, at myndighedsarbejdet og især deres

fagpersonlige rolle kunne søges forbedres. Derfor vil dette speciale stille skarpt på at undersøge, hvordan en myndighedspraksis, ved hjælp af kommunikative og relationelle kompetencer, kan håndtere og balancere i deres komplekse arbejde.

I denne samme tid er jeg blevet introduceret til og har arbejdet med lærings- og udviklingsprocesser. På baggrund af dette, koblet med en interesse i at føre det arbejde videre, har jeg valgt, at aktionsforskning skal være i centrum for, hvordan samarbejdet mellem myndighedsafdelingen og mig skal forløbe. Valget af denne tilgang er yderligere besluttet, fordi mit fokus på samarbejdet er to fold. På den ene side er målet at generere viden omkring myndighedspraksissen og på den anden side handler det om at kunne understøtte udvikling af fagpersoner gennem dialogiske og relationelle reflektive processer.

Kapitel 1 vil fungere som en indgangsvinkel til at forstå den myndighedspraksis, som dette speciale sætter fokus på, både ud fra et bredt og snævert perspektiv på henholdsvis systemet og den konkrete profession visitator. Ambitionen er her, at kapitlet vil rammesætte og præcisere, hvorfor og hvordan jeg anser denne udfordrende og komplekse praksis til at være relevant at udarbejde et speciale om. Endvidere vil den præsentere det endelige fokus og mål for specialet.

Et paradigmeskifte indenfor velfærden i Danmark

Den danske velfærdsstat har rykket sig fra at være en klassisk velfærdsstat til at være en konkurrencestat. Dette skifte er især forekommet på baggrund af den brede indføring af 'New Public Management' i offentlige velfærdsinstitutioner (Mik-Meyer, 2017, s. 6); (Rostgaard, 2015, s. 178-179). Med fokus på forhøjet dokumentation, flere reformer samt kvalitet- og effektmålinger er formålet og tanken bag konkurrencestaten, at man kan imødekomme det pres globaliseringen medfører (Mik-Meyer, 2017, s. 17). Et eksempel på denne udvikling kan ses i de kommunale kvalitetsstandarder, som er implementeret for at tilvejebringe en bedre service samt gennemsigtighed overfor borgerne, klar organisatorisk ansvarsfordeling og sammenlignelige indikatorer på tværs af kommuner (Rostgaard, 2015, s. 179). De der er fortalere for den klassiske velfærdsstats, kritiserer konkurrencestatens fremgang, ved at fremhæve dens faldgruber. Her fremhæves især:

At et snævert fokus på økonomi skaber dårligere og stressende arbejdssituationer for de ansatte i velfærdsstaten og som konsekvens heraf en ringere kvalitet i arbejdet med negative konsekvenser for borgeren. (Mik-Meyer, 2017, s. 19-20)

Det er en debat, som professor Nanna Mik-Meyer har specificeret i hendes bog 'Hvordan får vi bedre debat om velfærd' (Mik-Meyer, 2017). Her redegør hun for, hvordan de to førnævnte tilgange til velfærdsstaten er med til at skabe en dilemmafyldt praksis for de offentlige ansatte. Ifølge Mik-Meyer er løsningen både-og. Her påpeger hun specielt skiftet fra 'government' (hierarkisk, top-down-politik fra den klassiske velfærdsstat) til 'governance' (samarbejdsbaseret, bottom-up politik fra konkurrencestaten), som en faktor for, hvorfor begge retninger er nødvendige at forholde sig til (Mik-Meyer, 2017, s. 31). Det er en forandring, der sætter borger inddragelse og deltagelse fra civilsamfundet i fokus. Yderligere forudsætter 'governance' fremgangen, at borgerne skal føle sig værdsat, være aktive og ressourcestærke (Mik-Meyer, 2017, s. 31).

Denne fremgang fungerer som en passende kobling til næste afsnit, da der her redegøres for, hvordan den førnævnte udvikling indenfor velfærden i Danmark, er med til at præge hvorledes sundheds- og omsorgsområdet fungerer.

Sundhed- og omsorgsområdet i Danmark

Den danske velfærdsmodel kan kategoriseres som universalisme. Universalisme forstås således, at sociale service ydelser og hjælp fra staten og kommunerne gives til de borgere, som har behov for det samt at ydelserne opretholder en høj og ensartet kvalitet (Rostgaard, 2015, s. 175). Formålet er at sikre en ensartet indsats til alle individer og grupper i samfundet. Ligesom de andre nordiske velfærdsmodeller er serviceydelser hovedsageligt organiseret, leveret og finansieret af det offentlige (Rostgaard, 2015, s. 175). Princippet universalisme er et overordnet betegnelse for hele Danmarks velfærd, men de enkelte kommuner er selv ansvarlige for at styre og organisere deres serviceydelser såsom hjemmehjælp og plejehjem/plejeboliger (Rostgaard, 2015, s. 175). Her skal det dog pointeres, at der er nogle lovmæssige krav, som regulerer dette selvstyre. De lovmæssige krav bliver fremlagt i serviceloven. Den sætter rammerne for social service, og fremsætter et ansvar til kommunerne om at tilbyde rådgivning på en del områder (Indsatskatalog, 2017). Serviceloven siger eksempelvis dette ifm. Lovgrundlaget for indsatser efter serviceloven:

Loven præciserer, at formålet med den kommunale indsats er at fremme den enkelte borgers mulighed for at klare sig selv, lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. (Indsatskatalog, s. 13)

BUM-modellen

Koblet med den førnævnte overgang til konkurrencestat i den danske velfærd og indførelsen af private udbydere af hjemmehjælpere, blev der i slutningen af 1990'erne indført BUM-

modellen. BUM står for bestiller- og udførermodel (Rostgaard, 2015, s. 181). De to funktioner er henholdsvis de kommunale visitatorer (bestiller) og hjemmeplejen (udfører). Der forekom en adskillelse af disse to funktioner med det formål at skabe en objektiv visitation, få mere kontrol over processen og sikre de eskalerende udgifter. Det var især de individuelle skøn, sundhedsfaglige personer gjorde sig, som modtog kritik for man mente, at de hindrede en ligeværdig behandling af borgerne. Et andet argument for at adskille bestiller og udfører funktionen var at skabe større gennemsigtighed for borgeren. Der blev indført kvalitetsstandarder og aftaleskemaer for at opnå retssikkerhed for borgeren og forventningsafstemning mellem parterne. Yderligere blev målsætning også en realitet, med det formål at inddrage borgeren aktivt i forløbet og forsøge at skabe motivation, men også for at rammesætte forløbet ud fra et tidsaspekt (Rostgaard, 2015, s. 181-182).

Selvom der forekom en adskillelse af de to funktioner, er de stadig afhængige af hinanden. Samarbejdet mellem de to funktioner er yderst vigtigt for at skabe en offentlig enhed, der ikke forvirrer borgeren, men arbejder sammen med borgeren. Denne påstand vil blive yderligere uddybet længere nede i dette kapitel, når jeg redegør for henholdsvis ældrepleje og visitationen.

Ældrepleje og det aldrende samfund

Ifølge statistiske beregninger vil der ske markante ændringer i den danske demografi for fremtiden. Der forudses, at der de næste 30 år vil ske en fordobling af omsorgskrævende danskere i kategorien plus 80 år (Jensen & Rostgaard, 2015, s. 9). Det har medført store tiltag og undersøgelser vedrørende, hvilke udfordringer det ville stille den danske velfærd overfor. Et af disse fokusområder har været udbredelsen og tilføjelsen af flere serviceydelser. Desuden var det især forebyggelse og sundhedsfremme, som blev et centralt punkt på dagsordenen efter vedtagelsen af sundhedsloven og strukturreformen i 2007 (Blom, 2014, s. 46). Her er det væsentligt at dykke ned i, hvorfor denne trend er opstået. Danskeres levealder er vokset, hvilket er fremskabt af bedre sundhed, god pleje og lægevidenskabelig fremgang (Knudsen & Rostgaard, 2015, s. 20).

Op igennem 00'erne har der ifølge Jensen og Rostgaard været en stereotypisering af ældre. Det har været et dem og os billede, der har fyldt diskursen. I nyere tid er kursen dog skiftet, idet ældre mere og mere bliver set som en ressource i sig selv, og skal anses som selvstændige autonome individer (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 13). Trenden i nyere tid har derfor sat blikket og arbejdet mod selvbestemmelse, hverdagsrehabilitering og aktiv hjælp. Disse

aspekter af omsorgs- og ældrepleje er direkte påvirket og korrelerer i kraftig vis med principperne for 'New Public Management'. Det ses især i hjemmehjælpskommissionens rapport, der beskriver udviklingen således:

Rapporten taler bevidst om et paradigmeskifte fra 'at gøre noget for borgeren' til at 'gøre noget sammen med borgeren', ud fra borgerens ønsker og med et holistisk og tværfagligt syn på ressourcer og behov. (*Jensen & Rostgaard, 2015, s. 12*)

Citatet peger på, at den udvikling vi ser i Danmark og i den vestlige verden ifm. en større individualisering, også spiller en stor rolle i den danske ældrepleje. På baggrund af konkurrencestaten har ældre borgere fået retten til det frie valg. De kan vælge mellem kommunens tilbud om hjemmehjælp og gennem en privat udbyder. Formålet er at skabe konkurrence på markedet og derved løfte kvaliteten, men samtidig også give valget og magten til borgerne selv (Rostgaard, 2015, s. 184-185).

Med dette opstår der en passage til at tage hånd om næste trin i tragten (figur 1) ved at zoome ind på visitatorpraksissen, som er en central figur i sådan et system.

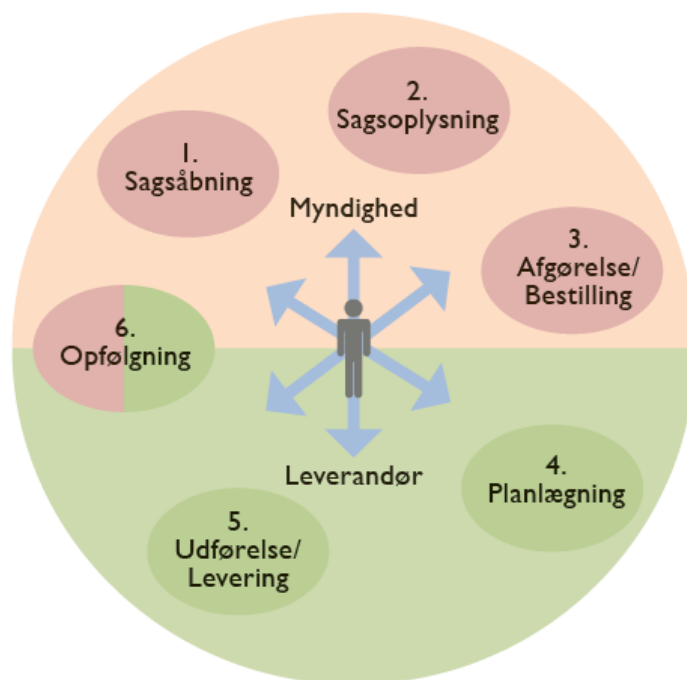
Den kommunale visitation

De kommunale visitatorer fungerer som en myndighed, da deres arbejde indebærer en legal beføjelse i deres faglige beslutningstagen ang. ydelser og hjælp til borgere, der har søgt om det. Myndighedspersoner forstår jeg som en offentlig ansat, der forvalter en offentlig myndighed og har visse magtbeføjelser¹. Järvinen og Mortensen beskriver det som en legal myndighed overfor borgerne, hvor de forskellige faggrupper træffer afgørelser af stor betydning for den givne borger (Järvinen & Mortensen, 2004, s. 9). Visitatorer forstår jeg som offentlig ansatte, der har til formål at bestemme ud fra deres faglige skøn, hvilke ydelser og services borgere kan bevilges. De bliver ofte kaldt for bestillere eller sagsbehandlere.

Servicebogen præciserer, at en visitators opgave især omhandler at træffe en afgørelse. Det er visitators opgave, ud fra et fagligt skøn, at vurdere og bestemme, hvilke indsatser borgeren kan få bevilget. På baggrund af afgørelsen sender visitator et afgørelsesbrev til borger med detaljerne om deres beslutning (Indsatskatalog, 2017, s. 15). Dermed indebærer deres arbejde en del dokumentation og en afdækkende fremgangsmåde for at få indsigt i borgerens situation og behov. Begrundelsen for denne fremgang findes i bevaringen af borgernes retssikkerhed samt opretholdelsen af samme servicestandard for alle borgere (Rostgaard, 2015, s. 183) . Denne trend er kommet til gennem en større standardisering af visitationen. Det var især ved

¹ Myndighedsperson: ”person der repræsenterer en offentlig myndighed og har visse magtbeføjelser” (ordbog)

indførelsen af 'Fælles Sprog', at dette blev til. 'Fælles Sprog' er en metode, der danner en overordnet begrebsramme, som beskriver borgerens funktionsevne, og kan fungere til at ensarte vurderingen af borger (Rostgaard, 2015, s. 182-183). For tiden er kommuner rundt i Danmark enten i gang med eller har indført 'Fælles Sprog 3'. 'Fælles Sprog 3' har eksempelvis implementeret en ny proces model. Denne har til formål at sikre, at rammen for dokumentationen er ens for alle myndigheder og leverandører. Procesmodellen ses herunder:



Figur 1 (Indsatskatalog, 2017, s. 9)

For bedre at forstå visitationsprofessionen, ser jeg det relevant at referere til Københavns Kommune indsatskatalog på deres ældreområde, da mit speciale tager udgangspunkt i denne kommunes sundhedsforvaltning. I dette katalog præciseres der, hvad en visitors opgave er ifm. hjemmeboende borgere:

Visitor skal arbejde ud fra et helhedssyn, hvor borgerens ressourcer og deltagelse er fundamentet i mødet med borgeren, og hvor borgerens individuelle behov tilgodeses. Visitor kan som udgangspunkt håndtere alle sagstyper – fra ansøgning til sagens afgørelse. (Indsatskatalog, 2017, s. 17)

Procesmodellen (figur 1) viser tydeligt, at det er visitatoren, der fungerer, som det første led mellem borger og kommunen. Det er deres ansvar at åbne sagen og vurderer om et møde med borgeren er nødvendig, for derefter at kunne træffe en afgørelse, der afspejler kommunens serviceniveau (Indsatskatalog, 2017, s. 18). Deres arbejde kan i grove træk placeres i to

funktioner – kontrol og støtte. Kontrol funktionen afspejles i en myndighedsperson opgave om at vurdere og træffe afgørelser på borgerens vegne. Støtte er gået fra især at omhandle pleje og omsorg til nu at handle mere om egenomsorg og hverdagsrehabilitering (Blom, 2014, s. 53).

Alle ældre, der ansøger om hjemmehjælp skal tilbydes hverdagsrehabilitering (Jensen & Rostgaard, 2015, s. 12). Hverdagsrehabilitering er et forsøg på, at gøre ældre mere autonome og ansvarlige for deres egen hverdag, ved at udarbejde kendte og aftalte mål med den ældre, og forsøge aktivt at inddrage borgeren i egen fremgang. Eksempelvis ved rengøring kunne det være at støvsuge et rum i starten for at holde den ældre aktiv, og se om den ældre med tiden kunne støvsuge hele lejligheden (Indsatskatalog, 2017, s. 22-23). På denne måde inkorporeres borgerens ønsker og mål omhandlende træningsmuligheder samt muligheden for med tiden at kunne blive selvhjulpne. Ideen med denne nytænkning af ældrepleje er, at hjælpen og ressourcerne i større grad kan blive givet til dem der virkelig har brug for det. Endvidere er den større grad af selvhjulpne med til at give kommunerne råderum ift. deres budgetter. Endnu en grund til at rehabilitering er blevet en realitet, er forekommet på baggrund af princippet om 'længst muligt i eget hjem'. Tanken bag dette princip er, at danskere skal kunne bo i deres eget hjem så længe, som muligt. Relevansen for visitationen i sundhedsforvaltningen findes i det store administrative arbejde, som der kræves når borgere ofte bliver sendt ind og ud af hospitalet, hvilket forudsætter et stort administrativt arbejde. Det er mange brikker der skal falde på plads og det er et stort overblik der skal holdes.

I forlængelse af ovenstående bliver der også arbejdet meget med fænomenet 'hjælp til selvhjælp'. Den sætter borgeren i centrum, hvilket ændrer en visitors opgave forvaltning. Nu handler det mere om at rådgive og vejlede, så borgeren kan danne sig et indtryk af situationen ud fra ens eget perspektiv og værdier, men koblet med et fagligt og professionelt perspektiv (Järvinen & Mik-Meyer, 2012, s. 18).

Udfordringer i visitationspraksissen

Følgende afsnit søger, at præsentere forskellige udfordringer, der har en betydning for, hvordan visitatorer og deres kommunikative faglighed bliver sat på prøve. På samme tid er det et afsnit, der vil afdække forskellige områder af deres praksis, som jeg anser til at være interessante at undersøge ud fra min kommunikative baggrund.

Ifølge Nanna Mik-Meyer er velfærdsstatens kernearbejde baseret på mødet mellem dens medarbejdere og borgerne (Mik-Meyer, 2017, s. 12-13). Det er i dette kernearbejde, at jeg ser mit speciale have sin relevans. Det baserer jeg ud fra Mik-Meyers udlægning af, hvor dilemmafyldt og omfangsrigt de offentlige ansattes møde med borgeren er. Hun peger på tre forskellige rationaler af velfærdsarbejdet, som er skyld i dette – bureaukrati, marked og psykologi. Med så bred en vifte af rationaler at forholde sig til som offentlig ansat, sættes medarbejderne ifølge Mik-Meyer i et væld af dilemmaer, som de skal balancere i mødet med borgeren (Mik-Meyer, 2017, s. 37).

Tidligere fremhævede jeg standardiseringen af ældreomsorg samt den kommende mangfoldige demografi, som vores samfund går imod. Begge aspekter risikerer at bidrage til, at mødet mellem visitator og borger kan blive kunstigt, fordi begge parter kun møder den anden som et nummer eller en titel, hvilket kan ende i en objektivisering af relationen. Visitator har sin titel og klarlagte rammer, de skal arbejde ud fra: kvalitet, skemaer, ydelser, tjekliste osv. Alle disse aspekter af deres arbejde fylder en stor del og kan overskygge den mere støttende opgave. Set fra den anden side, så kan borgerne også objektivisere visitatorerne ved at anse dem, som kun en titel eller som en del af kommunen. Med de store krav der er til staten og kommunen, kan disse krav blive projiceret over på visitatorerne og de bliver statens talsmand ude i hjemmene. Disse to sider af sagen kan sætte stort pres på relationen mellem visitator og borgerne. På baggrund af denne forståelse, ser jeg også visitators relationelle kompetencer, som yderst vigtige for deres arbejde, da relationen mellem dem og borgerne er et centralt aspekt i visitationspraksissen.

Hele 'hjælp til selvhjælp' princippet er yderst interessant set fra et professionelt og kommunikationsfagligt perspektiv, fordi denne tilgang til borgerne fordrer nye måder at håndtere deres praksis på. Det kan dog også medføre nye udfordringer i mødet med borgeren. Den ændrede ydelses filosofi i velfærden kan opleves af borgerne som bristede forventninger og som en metode til at skære ned på serviceniveauet. I dette konfliktfelt er visitator placeret. Store forandringer i indholdet af den hjælp der tilbydes samt øgede forventninger til borgerens egen deltagelse vil der være brug for gode kommunikative og relationelle kompetencer hos visitator for at få borgerens accept af dette.

Til at definere fagpersonlighed refererer jeg til Lise Billunds begrebsafklaring fra hendes Ph.d. afhandling: *"Måden den professionelle knytter an til og praktiserer sit fag på udtrykt gennem relationelle kvaliteter (der er forbundet med den person, den professionelle er –*

heraf: fag-personlighed)” (Billund, 2016). Jeg inddrager fagpersonlighed, da jeg anser visitationspraksissen til at være en praksis, som har behov for både den fagprofessionelle, men også personen der står bag den. Med de mange funktioner og rationaler, som der kræves, at visitatorerne balancerer i, ser jeg fagpersonligheden som værdifuld for, hvordan de på bedste vis kan balancere i de mange krav. En vigtig pointe at have med er, at der på den anden side af relationen står borgeren, der søger hjælp. Visitatorernes beslutninger kan altså være meget definerende for det liv, borgeren oplever at kunne få.

Dette store ansvar sætter visitatoren i en asymmetrisk relation til borgerne, hvilket samtidig også sætter begge parter i en prædefineret position ift. den anden. De skal spille på samme hold, arbejde mod et fælles mål og gøre det ud fra de samme regler. Når ansvaret dog er ulige fordelt og der er forventninger til den ene part, kan dette føre til møder, der er konfliktfyldte og ikke produktive for begge parter.

Problemfelt

Dette afsnit vil præcisere, hvilke konkrete problematikker specialet vil undersøge. Afsnittet fungerer, som en kulmination på dette kapitel ved at inkorporere viden fra ovenstående afsnit til at afdække, hvilken problemformulering specialet skal forsøge at løse.

Hvis der antages, at mødet mellem visitator og borger er helt central indenfor velfærdsarbejdet i Danmark, så må koncepter som 'den gode relation' og 'den gode samtale' være centrale kvaliteter i samspillet, og dermed kompetenceområder en visitator må kunne mestre. Denne mestring er tæt forbundet med visitators måde at kommunikere og skabe relationer på – og dermed tæt forbundet til deres fagpersonlighed (jf. ovenstående). Specialet her har fokus på, hvordan visitatorer kan arbejde med at udvikle fagpersonlige kvaliteter, der understøtter mestring af relationen til borgeren, herunder deres muligheder for at bidrage til borgerens udvikling.

Min motivation for netop at ville undersøge dette, bunder i en undren om, hvordan visitatorer kan få forstærket arbejdsvilkår og få et bedre standpunkt til at balancere i de mange krav og funktioner deres praksis indebærer. Det er min ambition at forbinde denne motivation med min kommunikative faglighed og dette speciales formål, ved at forsøge at bidrage til at kvalificere visitationspraksissen. Med ovenstående ambition om både at kvalificere visitationspraksissen og understøtte fagpersonlig udvikling, anser jeg dialogisk aktionsforskning til at være en passende tilgang for at opnå begge. Mit argument for valget er

funderet i tilgangens formål om både at generere viden og forståelse om en praksis, men også at skabe forandring i praksis (Alrø & Hansen, 2017, s. 7). En aktionsforskningsproces kan derfor understøtte mig i min ambition om, at få viden og forståelse om visitationspraksissen og samtidig understøtte en forandring hos de visitatorer, der deltager i aktionsforskningsprocessen.

Ovenstående fokus og ambition for specialet fører til præsentationen af specialets to delte problemformulering:

Problemformulering

På hvilke måder kan en dialogisk aktionsforskningstilgang understøtte fagpersonlig udvikling af visitatorer i sundhedsforvaltningen med henblik på at styrke deres kommunikative og relationelle kompetencer?

Hvordan kan den dialogiske aktionsforskningsproces spiralske bevægelse fremme erkendelser om centrale elementer af visitationspraksissen?

Litteratur-review

I dette afsnit vil jeg, baseret på min problemformulering, undersøge og redegøre for den viden og forskning der er udarbejdet indenfor dette område. Afsnittet vil derfor stille skarpt på henholdsvis aktionsforskning, fagpersonlig udvikling og den konkrete visitationspraksis. Ambitionen er her, at få indsigt i, hvor og hvordan dette speciale kan bidrage med ny viden.

I min søgen efter relevant litteratur har jeg anvendt Google Scholar, da det i denne søgemaskine også er muligt at søge efter dansk litteratur. Dette valg er taget på baggrund af, at min undersøgelse tager særligt afsæt i en dansk udviklet aktionsforskningstilgang og fokusområdet er en dansk sundhedsforvaltning. Søgeordene jeg har benyttet mig af er: Aktionsforskning (action research), Dialogisk aktionsforskning, fagpersonlig udvikling, kompetenceudvikling på sundhedsområdet og visitationen (visitationspraksissen).

I min indgang til dette speciale indledte jeg med at undersøge, hvilken aktionsforskningstilgang jeg ville anvende samt den historiske kontekst af tilgangens oprindelse. Faderen af Aktionsforskning er Kurt Lewin (1890-1947) (Lewin, 1951) og der er stadig mange tilgange der trækker inspiration fra ham. Han introducerede aktionsforskning i 1940'erne, som en videnskabelig forskningstilgang til at generere viden om et socialt system, og på samme tid søge at forandre det. Reason og Bradbury udarbejdede en grundbog for aktionsforskning, hvori de beskriver tilgangens mangfoldige historie og retninger den er gået i (Reason & Bradbury, 2008); (Reason & Bradbury, 2001).

Den kritisk utopiske tilgang og den dialogiske tradition

Over årene er aktionsforskning blevet videreudviklet af mange forskere. I Danmark er det især den 'kritisk utopiske' tilgang og den 'dialogiske tradition', som er blevet anvendt i arbejdet med organisations- og professionsudvikling. Fælles for de to tilgange er ideen om, at der skal være et demokratisk samspil mellem forskeren og de mennesker, der deltager i aktionsprocessen (Duus, Husted, Kildedal, Laursen, & Tofteng, 2012). Det er især en gruppe fra Roskilde Universitet og en gruppe fra Aalborg Universitet, der i Danmark arbejder med aktionsforskningstilgangen. Det fremstår i den danske aktionsforsknings grundbog "Aktionsforskning – En grundbog", hvor forskere fra begge grupper har bidraget (Duus, Husted, Kildedal, Laursen, & Tofteng, 2012).

Den kritiske-utopiske tilgang er en forskningstilgang, som retter fokus mod forholdet mellem kritik og utopi eller med andre ord, utilfredshed og drømme. I Danmark har især Kurt

Aagaard Nielsen repræsenterer denne tilgang (Nielsen, 2013). Tilgangen er inspireret af første generations kritiske tænkere eksempelvis Horkheimer og Adorno (Duus, Husted, Kildedal, Laursen, & Tofteng, 2012, s. 74). En central fremgangsmåde og metode i denne tilgang er fremtidsværksteder, der har til formål at inkludere både forskeren og praktikerne i en søgen efter et svar på de udfordringer der findes i deres praksis (Duus, Husted, Kildedal, Laursen, & Tofteng, 2012). Øyvind Pålshaugen byggede videre på denne tankegang ved at udvikle det han kalder 'the linguistic turn' (Pålshaugen, 2004). Han påpeger, at det er gennem dialogen, at aktører skaber forandring i praksis. Det er altså i interaktionen mellem forskeren og praktikerne, at lokal viden kan genereres og dernæst søges forandret. Dialog konferencer er denne traditions centrale metode og her iscenesættes dialogen mellem aktørerne på måder så de kan organisere og ændre de eksisterende diskurser (Duus, Husted, Kildedal, Laursen, & Tofteng, 2012).

Dialogisk aktionsforskning

I dette speciale er jeg inspireret af den 'dialogiske aktionsforskning', som er udarbejdet af Alrø og Hansen fra Aalborg Universitet (Alrø & Hansen, 2017). Deres tilgang tager udgangspunkt i den dialogiske tradition, men skriver sig samtidig ind i et kritisk og eksistentielt perspektiv på forandring og udvikling (Alrø & Hansen, 2017, s. 7). Forskellen fra denne tilgang og 'den dialogiske tradition' er, at i modsætning til at have fokus på diskurser og forandringen af disse, så er den 'dialogiske aktionsforskning' optaget af dialog og relationers betydning for udvikling. Mit valg af denne tilgang tager afsæt i min interesse i interpersonel kommunikation. Tilgangen har fokus på kontakt og samspil, hvilket er den fremgangsmåde, jeg har valgt at indtage i samarbejdet med visitationsteamet.

Fagpersonlig udvikling – Forskning indenfor området

I forhold til forskning indenfor fagpersonlig udvikling har bl. a. Lise Billunds i sin ph.d. afhandling, undersøgt hvordan relationer kan understøtte udvikling af fængselsbetjentes fagpersonlighed (Billund, 2016). Forskning vedrørende offentligt ansatte er omfangsrigt. Når det omhandler professionelle i offentlige institutioner, har især Nanna Mik-Meyer og Margaretha Järvinen forsket i denne praksis. Deres bog "At skabe en professionel – Ansvar og autonomi i velfærdsstaten" (Järvinen & Mik-Meyer, 2012), fokuserer på nutidens offentligt ansatte og hvad der kræves af dem. Yderligere undersøger de også rammerne for, hvad der kræves af professionelle i offentlige institutioner. Järvinen og Mortensen har også undersøgt mødet mellem system og klient med fokus på magt asymmetrien i mellem disse.

Deres undersøgelser taler i flere tilfælde ind i, hvor foranderlig og dilemmafyldt myndighedsarbejdet er. De peger på, at der kræves meget af myndighedspersoner, hvilket også fremstår tidligere i specialet (jf. udfordringer i visitationspraksissen). Deres undersøgelser har derfor givet en indledende indsigt i, hvilket udfordringer en myndighedsperson kan stå overfor, hvilket har forstærket min forståelse af den praksis, jeg i dette speciale samarbejder med.

Aktionsforskning indenfor sundhedsområdet

Følgende artikel viser i sin undersøgelse, at kommunikation mellem sundhedsprofessionelle på tværs af sektorer er problematiske og udfordrende (Høgsgaard, 2015). Artiklen er et sammendrag af hendes ph.d. afhandling. Dette aspekt af visitationspraksissen kan blive en væsentlig faktor under aktionsprocessen, da deres arbejde ofte indebærer samarbejde mellem flere sektorer. Forfatteren Ditte Høgsgaard viser i sin undersøgelse, der er et aktionsforskningsforløb med flere sektorer der arbejder med ældre medicinske patienter, at der gennem dialogen kan opstå nye muligheder for forandringer i praksis, når du inddrager praktikerne i forskningen. Hun påpeger, at en aktionsforskningstilgang indenfor sundhedsvæsenet, som konstant skifter enten styreform, teknologiske forandringer eller organisatoriske omstruktureringer, kan have svært ved at fremme en forandring der forbliver relevant og anvendelig i dette skiftende terræn.

Denne undersøgelse er væsentlig for specialets undersøgelse, fordi jeg også forsøger at skabe forandring i praksis, hvilket fører mig hen mod at redegøre for, hvor jeg kan bidrage med ny viden indenfor dette område. Da jeg i min aktionsproces stræber mod, at den er funderet i en demokratisk tilgang, er processen uforudsigelig. Dog er ambitionen at kunne fremme forandringer i praksis og på den baggrund, er det relevant, at have for øje om den viden der bliver genereret, kan blive anvendelige og føre til kontinuerlige kompetencer, som visitatorerne kan videreføre ud i praksis. På den baggrund vil specialet samtidig tilføje en undersøgelse af, hvordan en aktionsforskningstilgang i samarbejde med visitatorer kan understøtte, hvordan de deltagende visitatorer kan styrke deres fagpersonlighed. For andre aktionsforskningsprojekter indenfor sundhedsområdet kan blandt andet nævnes (Hart & Bond, 1995) og (Winter & Munn-Giddings, 2001).

Relevansen af dette speciales fokus, findes i den relative lave mængde af undersøgelser, som er udarbejdet omkring visitationspraksissen. Min antagelse er, at visitator professionen ikke er blevet undersøgt og forsøgt kvalificeret nok, da jeg ikke har fundet konkret forskning indenfor

netop visitationspraksissen, men i stedet er de ofte placeret i en overordnet paraply, der hedder myndighedspersoner. Jeg er indforstået med, at professionen er forholdsvis ny og der ofte sker ændringer i rammerne og reglerne for deres praksis, hvilket kun giver mig en større motivation til at undersøge, hvordan en dialogisk aktionsforskningstilgang kan understøtte visitatorers fagpersonlige udvikling gennem et samspil med dem, som kender den bedst – dem selv.

Specialets struktur

Med ovenstående fokus for specialet redegjort for, er det her min hensigt at præsentere specialets struktur for at danne et øget overblik.

I kapitel 2 redegør jeg for specialets videnskabsteoretiske ståsted, hvilket er funderet i den hermeneutiske tilgang.

I kapitel 3 præsenterer jeg den dialektiske relationsteori, der har fungeret som min indgangsvinkel til, hvordan jeg ville møde visitatorerne under aktionsprocessen og samtidig redegør jeg for, hvordan denne teori er omdrejningspunktet for mit udviklingssyn.

I kapitel 4 redegør jeg for min aktionsforskningstilgang og præsenterer, hvordan aktionsprocessen med visitatorerne forløb.

I kapitel 5 forklarer jeg, hvordan jeg vil tilgå min analyse samt hvilke teorier der danner fundamentet for min analysestrategi.

I kapitel 6 analyserer jeg på udvalgte samtale sekvenser fra aktionsprocessen med formålet om at undersøge, hvordan min tilgang har understøttet fagpersonlig udvikling.

I kapitel 7 analyserer jeg på, hvilken indflydelse spiralprocessen har haft på den viden der opstod i aktionsprocessen.

I kapitel 8 konkluderer jeg på baggrund af analyserne på specialets todelte problemformulering.

I kapitel 9 diskuterer jeg nogle af de udfordringer jeg har erfaret gennem aktionsprocessen

Kapitel 2 - Videnskabsteoretisk afsæt

Indledningsvis i dette kapitel vil jeg præsentere mit videnskabsteoretiske afsæt. Afsnittet har til formål at fungere, som et videnskabeligt afsæt der giver mig et standpunkt for bedre at argumentere for mine valg af henholdsvis metoder, teorier og analytiske strategier. Yderligere vil jeg diskutere, hvorledes mit valg af videnskabsteori har betydning for min måde at indsamle viden og fremme erkendelse på.

Hermeneutikken

Mit valg af videnskabsteoretisk afsæt er faldet på hermeneutikken. Argumentet for dette valg er baseret på retningens grundlæggende betragtninger, forståelse og fortolkning. Da jeg har til formål at undersøge og forstå et socialt fænomen (visitatorpraksissen), anser jeg hermeneutikken som et relevant afsæt for, hvordan jeg søger at forstå denne praksis gennem fortolkning. Hermeneutikken anser fortolkning og forståelse, som *”et af de mest grundlæggende vilkår for vores tilgang til og væren i verden”* (Højberg H. , 2013, s. 290). Netop fortolkningen er her interessant at dykke dybere ned i. For at forstå eksempelvis en praksis er det nødvendigt, ifølge hermeneutikken, at kunne fortolke de ’subjektive meninger’, som fører til handling i praksis. Her kan eksempelvis nævnes følelser, intentioner, motiver og tanker (Højberg H. , 2013, s. 291). Da mit speciale tager afsæt i en aktionsproces med visitatorer og specifikt har fokus på dialogerne i denne aktionsproces, vil hermeneutikken virke som en overordnet ramme for, hvordan jeg fortolker. I følgende afsnit vil jeg redegøre for mit valg af den filosofiske hermeneutik, da det er denne teori jeg har valgt at drage inspiration fra.

Filosofisk hermeneutik

Den filosofiske hermeneutik blev grundlagt af Hans-Georg Gadamer i 1960 (Gadamer, 2007). Hans teori var et opgør med den traditionelle hermeneutik, ved i stedet for at fokusere på hermeneutikken som en metode, fokuserer på forståelse og dialog til at producere viden. Centralt for den filosofiske hermeneutik står opfattelsen af, at fortolkning og forståelse er et grundvilkår for menneskelig eksistens (Højberg H. , 2013, s. 299). Den filosofiske hermeneutik tager derfor afsæt i en ontologisk optik på forståelse, da forståelse bliver til gennem væren. Yderligere placerede Gadamer forskeren i centrum for, hvordan forståelse skulle opnås om en given tekst eller samtale. Dette gjorde han ved at inkludere fortolkeren i processen. Det er netop denne placering af fortolkeren i samspil med genstanden der fortolkes på, som gør menneskelig erkendelse til en betingelse og ikke en metode (Højberg H. , 2013, s. 299-300).

På baggrund af dette projekts aktionsforskningstilgang er valget også faldet på filosofisk hermeneutik, da det indebærer et samarbejde mellem mig (fortolkeren) og visitatorerne (genstanden). Med ambitionen om at undersøge og kvalificere visitationspraksissen samt fremme fagpersonlig udvikling er begrebet ’applikation’ fra denne teori også relevant at fremhæve. Applikation omhandler, hvordan nye forståelser og meninger, der bliver frembragt,

kan blive anvendt i praksis (Højberg H. , 2013, s. 292). Denne del er yderst vigtig for min undersøgelse, da den udarbejdes i et tæt samspil med en praksis og samtidig søger at skabe forandring. Den forståelse der bliver skabt i fællesskab mellem deltagerne og mig, søges anvendt i praksis, hvilket er retningsgivende for processen i den forstand, at teori og praksis skal være nær beslægtet i denne proces.

Den hermeneutiske cirkel

Den hermeneutiske cirkel beskriver forståelsesprocessen, som en vekselvirkning mellem del og helhed. Cirkelens forståelsessyn bliver beskrevet af Gadamer således: *"et samspil mellem overleveringens bevægelse og fortolkerens bevægelse"* (Gadamer, 2007, s. 279). Gadamer placerer altså fortolkeren centralt i denne teori og gør ham til en aktiv medspiller i meningsdannelsen. Gadamer beskriver også dette, som vekselvirkningen mellem helheden og de dele af helheden, som fortolkes på således, at helheden kan forstås. I dette projekts aktionsproces er det vekselvirkningen mellem visitatorerne og mig, som skaber en cirkulær bevægelse, hvor begge parter kan have indflydelse på, hvordan vi hver især skaber forståelse om det givne emne vi søger at forstå.

Et citat fra Gadamer, som beskriver denne bevægelse lyder således: *"At komme til forståelse i samtalen er ikke blot at spille sig ud og at sætte sit eget standpunkt igennem, men en forvandling hen imod det fælles, hvor man ikke forbliver, hvad man var"* (Gadamer, 2007, s. 359). Det er altså ifølge Gadamer et samspil mellem ens eget individs standpunkt og søgen efter noget fælles, at forståelse opstår mellem mennesker. Yderligere beskriver han, at dette samspil vil føre til en forandring. Denne indgang til forståelse og forandring er relevant for dette projekts aktionsproces. På den ene side, søger den igennem et fælles samspil at opnå forståelse omkring visitationspraksissen og på samme tid, stræber den efter at understøtte fagpersonlig udvikling. Et relevant punkt at inddrage her er min forskerrolle. Da min rolle efter aktionsprocessen skifter over til at være en forskningsproces, er det min opgave, at udvælge dele fra empirien og teorien. Samspillet mellem disse vil skabe grundlaget for, at jeg i min meningsdannelsesproces, kan forstå helheden og danne et indtryk af, hvilke aspekter fra aktionsprocessen, der fremstod centrale.

Når der opstår en vekselvirkning mellem del og helhed, hvor fortolkeren og genstanden er inkluderet, så bliver det en *"betingelse for den menneskelige erkendelsesproces, eksistens og erfaring"* (Højberg H. , 2013, s. 300). Det er denne filosofi, der adskiller den filosofiske hermeneutik fra så mange andre forskningstraditioner. Dette er forskellig fra f. eks. den

positivistiske forskningstradition², da forskeren i den filosofiske hermeneutik er en del af den cirkulære proces med at forstå og fortolke et socialt fænomen (Højberg H. , 2013, s. 300).

Min placering i den cirkulære proces korresponderer med mit dialektiske relationsteoretiske udgangspunkt, som jeg vil præsentere i kapitel 3. En kort reference i forlængelse af det omdiskuterede tema her er denne teoris fokus på betydningen af at skabe subjekt-subjekt relationer, som bærende for udvikling. Min stræben efter en subjekt-subjekt holdning i relation til deltagerne taler ind i netop dette perspektiv, da den understreger, at mennesker bliver til i relationen med andre. Yderligere korresponderer den med den filosofiske hermeneutik, idet forståelsen af os selv som individer, sker gennem fortolkningen af vores eget subjekt, men også i relationen til andre.

Forforståelse og fordomme

Et vigtigt aspekt i den filosofiske hermeneutiks forholdemåde til forskningen af sociale fænomener er placeringen af forskeren i centrum for produktionen af viden. Med forskeren som en del af helheden er en forskers forforståelser og fordomme relevante aspekter at være bevidste om. Ifølge Gadamer er mennesket et historisk væsen, der trækker på tidligere forståelser og egen 'bagage', til at skabe vores nuværende og fremtidige forståelse (Højberg H. , 2013, s. 301). Yderligere peger han på, at forforståelse og fordomme er uundgåelige aspekter af et menneskes forholdemåde og væren til i verdenen. På baggrund af denne forståelse, er det yderst væsentligt, at man som forsker er sine fordomme bevidste, men også at udfordre dem, så en sand erkendelse om verdenen kan opnås.

Samspelet mellem forforståelser og fordomme kalder Gadamer for en forståelseshorisont. I forhold til min rolle som forsker er min egen forståelseshorisont en central del af, hvordan jeg søger at skabe viden og fremme udvikling i aktionsprocessen. Gennem en bevidsthed om, at jeg kan udvide min egen forståelseshorisont ved at forholde mig til min bagvedliggende 'bagage', og forsøge at forstå og udfordre den i samspil med praksis, men også i forskningsprocessen efter aktionsprocessen. Min egen deltagelse og ageren i aktionsprocessen bliver altså et centralt punkt for udførelsen, men også i analysen af dens indhold. Mere præcist er det nødvendigt for forståelsen af visitorpraksissen, at jeg stiller mig selv kritisk overfor den 'bagage', som jeg tager med i aktionsprocessen. Her kan bl. a. nævnes tidligere erfaringer fra praksis, projektets formål og dens kontekst.

² Det positivistiske videnskabsideal er især en forskningstilgang der ofte sætter fokus på kvantificerbar empiri, den vil helst ikke generalisere, fortolke eller perspektivere. En positivist skal helst være værdifri. Af den grund er positivismen ofte forbundet med naturvidenskabsfolk (Kjørup, 1997).

Jeg vil på baggrund af dette, tilstræbe en bevidsthed om disse faldgruber og derved støtte en åben bevægelighed i mødet med praksis. Det indebærer en åbenhed overfor en selv, men også overfor den anden og yderligere forudsætter det et dialektisk forhold mellem de to. Mere præcist skal det tilstræbes, at udsagn og meninger forbindes og sættes i forhold til hinanden, således at et helhedsbillede fra situationen har mulighed for at danne sig og fælles forståelse kan opnås. Endvidere er ideen med tilegnelsen af ens fordomme, at det skaber muligheden for, at den sandhed som opstår i praksis, kan udfordre ens tidligere viden og dermed skabe forandring (Gadamer, 2007, s. 256). På samme tid er åbenheden og udspillet af ens fordomme en faktor for, at de andre deltagere kan blive mere modtagelige for selv at udfordre ens forforståelser (Gadamer, 2007, s. 285).

Med denne forståelse argumenteres der altså imod ideen om, at et positivistisk videnskabsideal er det rette i dette projekt. Da en objektiv og 'fluen på væggen' forskningstilgang ikke ville fremme en undersøgelse, hvor jeg ville kunne fortolke visitationspraksissen på et dybere niveau og få en bredere forståelse af, hvilken størrelse denne praksis er. I forlængelse af dette, er det også relevant at påpege, at mit udviklingsperspektiv heller ikke ville være muligt i et positivistisk videnskabsideal, da jeg tilstræber en subjekt-subjekt relation til deltagerne, placerer jeg mig selv i relation til deltagerne og bliver en aktiv del i forandringsprocessen. Næste afsnit vil redegøre for, hvorledes jeg i dette projekt søger at skabe både en teoretisk og praktisk sandhed.

Søgen efter sandhed - et teoretisk og praktisk perspektiv

Når jeg som forsker ikke søger en objektiv sandhed, trækker jeg i stedet på Gadammers sandhedsoptik. Hans påstand er, at interaktion er knyttet til sandhed. Henriette Højberg skriver: "*Sandhed er en hændelse – noget der sker og opstår i meningsdannelsen*" (Højberg H. , 2013, s. 310). Det er altså i interaktionen med tekster eller andre mennesker, at mening kan blive skabt. Hvis eksempelvis en samtale er meningsgivende, må der ud fra en åbenhed og villighed fra den ene part antages at meningsdannelsen er sand. Sandhed opstår dermed gennem et undersøgende, åbent og nysgerrigt afsæt i søgen efter mening og forståelse. Denne forståelse har direkte implikationer for henholdsvis mit valg af dialogisk aktionsforskning samt måden, hvorpå jeg anser, at viden og udvikling opstår. Denne diskussion vil blive præciseret i afsnittet om dialogisk aktionsforskning (Jf. Kapitel 4).

Sandhedsaspektet i dette projekt er derfor forstået således, at meningsdannelse er en kontinuerlig proces, som konstant er i bevægelse og udvikling, og dermed ikke anser sandhed,

som noget der er givet på forhånd eller er fastlåst. Min forholdemåde til sandhed gennem fortolkninger er derfor, at fortolkningerne, skal argumenteres og indrammes af den specifikke kontekst, eksempelvis situationer i aktionsprocessen, der udfoldes i analysen. I afsnittet omhandlende DiaLoop, vil jeg redegøre for modellen og præcisere, hvordan den vil danne rammen for min strategiske tilgang til analysen (Jf. kapitel 4). En måde at finde sandhed gennem fortolkninger er gennem, hvad Schibbye kalder 'selvrefleksivitet' og 'selvafgrænsning' (Schibbye, 2010). Disse begreber vil blive uddybet i kapitel 3. Det indebærer, at jeg vil forsøge at være bevidst om løbende i aktions- og analyseprocessen, at fortolke min egen indre tankestrøm, deltagelse og indvirkning på processen.

Da jeg indgår i et samarbejde med en praksis, er det væsentligt at præcisere, hvordan sandhed søges at opstå i praksis. I og med at mit projekt balancerer mellem teoretisk erkendelse og forandring af praksis, trækker jeg på to sandhedsforståelser. Den ene er den ovennævnte hermeneutiske sandhedsproces og den anden er en praktisk sandhed. I denne sammenhæng trækker jeg på Marianne Kristiansen og Jørgen Bloch-Poulsen's erfaringer. I deres bog 'I mødet er sandheden', der er en videnskabsteoretisk debatbog om 'Kommunikationstræning', beskriver de deres praksiserfaringer med konsulentpraksis herunder kommunikationstræning (Kristiansen & Bloch-Poulsen, 1999). Deres perspektiver er interessante, fordi de kobler et praksisnært vidensgrundlag med begreber for sandhed og erkendelse. Jeg inddrager deres perspektiver, da denne vil give et mere praksisnært videns grundlag for sandhed og erkendelse. I søgen efter at sammenkoble teori med praksis, er det ifølge Kristiansen og Bloch-Poulsen nye erkendelser, som er med til at forbinde de to. Min rolle som forsker er ift. denne tankegang, at forsøge og skabe et rum, hvor teoretisk viden kan blive reflekteret i forhold til praksis således, at den både taler til hjernen og hjertet. Denne kombination vil ifølge dem skabe grundlaget for aha-oplevelser og dermed nye erkendelser. Det er netop sådanne nye erkendelser, der kan betragtes som en praktisk sandhed (Kristiansen & Bloch-Poulsen, 1999, s. 27). Dette sandhedskriterium er specielt relevant for mig, da aktionsprocessen netop har til hensigt at skabe praksisnær indsigt, der kan kvalificeres og udvikles. Det er gennem aktionsprocessen, at der søges efter at frembringe nye erkendelser, der på sigt kan give praktiske sandheder om, hvordan visitationspraksissen kan søges forandret.

Kapitel 3 – Teoretisk forankring

Kapitlet der følger vil præcisere, hvordan jeg forstår udvikling og hvorledes det skal udspille sig i dette speciales aktionsproces med visitationspraksissen. Jeg trækker på inspiration fra den norske psykolog og forsker Anne-Lise Løvlie Schibbye teori om dialektisk relationsteori. På trods af at teorien er udviklet indenfor en terapeutisk ramme, så pointerer Schibbye selv, at teorien kan trække paralleller til forskellige aspekter af relationer mellem individer med forandring for øje (Schibbye, 2010, s. 23). Yderligere er teorien også set anvendt i andre professionelle forskningsinstanser (Bae, Møller og Billund). Afsnittet vil tage udgangspunkt i den mere dybdegående filosofi, som teorien er bygget på. Dernæst vil jeg redegøre for, hvilke begreber fra teorien, som jeg vil implementere i min rolle i mødet med visitatorerne.

Dialektisk relationsteori

Eksistentialismen

Mit menneskesyn er funderet i eksistentialismen. På baggrund af mit førnævnte ontologiske afsæt er disse to forenelige, idet eksistentialismen arbejder med værensspørgsmålet. Det drejer sig altså om spørgsmål vedrørende, at vi eksisterer og at vi 'træder frem' i verdenen (Schibbye, 2010, s. 24). Ifølge Schibbye er det netop dette 'træden frem', som er ensbetydende med, at vi mennesker bliver bevidste om de specielle individer, vi er. Hermed opstår der et fundament for selv-indsigt og læring eller som Schibbye kalder det – selvrefleksivitet (Schibbye, 2010, s. 24). Mit menneskesyn tager derfor afsæt i at forstå mennesker, som individer der først og fremmest er til og derefter har et potentiale. Det er dette potentiale, som er relevant for menneskelig udvikling. Dannelsen af de unikke individer vi mennesker er, er påvirket af mange faktorer. I en deterministisk forståelse er mennesker bestemt af naturlige og ydre definitioner. Disse definitioner af et individs egenskaber og handlinger bliver kaldt for et menneskes 'essens' (Schibbye, 2010, s. 24). I et eksistentialistisk perspektiv er der i modsætning til dette deterministiske perspektiv, en forståelse af at eksistensen er den første betingelse for menneskets væren. Det handler om eksistentiel frihed. Menneskers individ og udvikling er derfor ikke fastlåste og givet på forhånd. I stedet er udvikling af individer understøttet gennem virkelighedsgørelsen af ydre definerede roller, af autentiske selvoplevelser og en selvrefleksivitet over ens 'træden frem' i verdenen (eksistens) (Schibbye, 2010, s. 24-25).

Dialektikken

Ifølge Schibbye er dialektikken og eksistentialismen forenelig. Det er især funderet i tankegangen om, at: *"individet ikke kan forstås uafhængigt af sin sammenhæng"* (Schibbye, 2010, s. 35). Hendes dialektiske relationsteori og dens syn på menneskelig udvikling tager afsæt i begrebet 'selvet i relation'. Dialektikken er i denne forståelse baseret på, at sammenhænge mellem selvet og relationer er gensidige og har indflydelse på hinanden i en transaktionel proces (Schibbye, 2010, s. 36). Endvidere så er 'selvet i relation' baseret på forståelsen om, at individer er unikke og at de befinder sig i et gensidigt forhold til andre. Der er derfor en dialektik mellem individers indre (selvet) og i samspillet mellem andre (relationen) (Schibbye, 2010, s. 38). Med dette speciales fokus på fagpersonlig udvikling gennem et samspil mellem forsker og visitatorer, vælger jeg at stræbe efter et dialektisk menneskesyn. Mit argument for denne stræben, findes i Schibbyes syn på, at i forskningen af

sociale og praktiske fænomener, er det nødvendigt at have et både-og perspektiv. Dette perspektiv omhandler forståelsen af, at når jeg som forsker stiller mig i relation til visitatorerne, så er en undersøgelse af det gensidige samspil nødvendigt. En sådan undersøgelse er nødvendig, fordi det er gennem det gensidige samspil, at vi individuelt, men også i fællesskab kan skabe forståelse og understøtte udvikling. Det omhandler derfor en forståelse af, at deltagerne i aktionsprocessen er medskabende til både at påvirke hinanden, men også skabe forudsætningen for hinandens udvikling.

Det gensidige samspil bliver også relevant at undersøge i forskningsprocessen efterfølgende, da samspillet mellem os kan sige noget om den helhed, jeg søger at få svar på. I forbindelse med denne forståelse, kan jeg drage koblinger til min filosofiske hermeneutiske tilgang. Ved at placere mig i relation til visitatorerne, gør jeg mig til en del af helheden og derfor er det nødvendigt, at jeg forsøger løbende at gøre mig bevidst om min egen indvirkning på relationen, samt min egen udvikling. Jeg er altså en del af den cirkulære og gensidige proces, som vi i aktionsprocessen er fælles om at fremstille.

Subjekt-subjekt synet

I forbindelse med at jeg tidligere i dette kapitel fralagde mig et mere traditionelt videnskabsideal i positivismen, har jeg i stedet positioneret mig således, at jeg stræber efter en subjekt-subjekt syn ift. aktionsprocessen og i forskningsprocessen efterfølgende. Denne forståelse er specielt central for mig, da jeg stiller mig i en engageret og involverende position som forsker. Samtidig trækker jeg på inspiration fra eksistentialismen og dialektikken, hvilket medfører denne stræben efter en subjekt-subjekt holdning. Modsætningen til dette syn er, hvad Schibbye kalder for subjekt-objekt synet. De to holdninger er Schibbyes måde at definere og imødekomme den eksistentielle diskussion jeg tidligere redegjorde for omhandlende essens vs. eksistens (Schibbye, 2010, s. 31). Da jeg allerede har redegjort for, hvorledes jeg forstår forskellen af disse to aspekter, vil jeg i dette afsnit i stedet udfolde, hvorfor jeg stræber efter et subjekt-subjekt syn i aktionsprocessen.

På baggrund af min forståelse af, at mennesker er autonome og frie mennesker, der bedst finder udvikling gennem selv-refleksivitet og realisering i relation til andre, er det vigtigt at bestræbe mig på ikke at 'reificere'³ visitatorerne, men derimod stræber efter at forstå og møde hele mennesket og ikke bare de ydre definitioner, som på overfladen viser sig. Endvidere er

³ Reificering (eller at tingssliggøre). Det betyder, at hvis person eksempelvis objektiviserer en anden og derigennem gør den anden ydre styret. Reificering kan derfor hæmme en persons selvrefleksivitet og deres indre (Schibbye, 2010, s. 30-31)

det væsentligt ikke at kassere eller undgå de indre oplevelser, som henholdsvis jeg eller deltagerne oplever i aktionsprocessen. Men omvendt gør de indre oplevelser til genstand for refleksioner. Det er netop her, at dialektikken og eksistentialismen spiller sammen. Med tanken om, at vi alle bliver til ved at 'træde frem' i verdenen og at udvikling sker i relationen med andre, bliver dette netop en kerne i min måde at forholde mig på.

Kristiansen og Bloch-Poulsen skelner mellem de latente lag (underflade) og manifeste lag (overflade) i et individs handlinger og bevidsthed (Kristiansen & Bloch-Poulsen, 1999, s. 86). Begge lag er nødvendige at være sig bevidst i mødet med og i undersøgelsen af andre. I dette projekts aktionsproces er det især undersøgelsen af det latente lag, som jeg ville påstå er centralt for, at skabe forandring. Det er baseret på tanken om, at i det latente lag kan individet reflektere over, hvad deres oplevelse og erfaring egentlig betyder for deres praksis og fagperson.

I skiftet fra aktionsprocessen til forskningsprocessen, hvor jeg skal formidle og forske på processen, bliver relationen til deltagerne anderledes, fordi de bliver genstand for mine analyser, og derfor ser jeg også deltagerne som objekter. Betydningen af denne stræben efter en subjekt-subjekt holdning er funderet i dens måde, hvorpå den søger at fremme forandring. Et individs udvikling opstår ifølge Scibbye i deres måde at afgrænse sig selv og reflektere over sit eget subjekt i relationen til andre. Introduktionen af disse to begreber fører mig videre til næste afsnit, hvor de vil blive præsenteret og redegjort for.

Selvafrænsning og selvrefleksivitet

Med den dialektiske relationsteoretiske tilgang er det væsentligt, at jeg som aktionsforsker er bevidst om det ansvar og de bidrag, jeg gør mig i mødet med visitorerne samt med de refleksioner jeg gør mig undervejs. I den sammenhæng bliver begreberne selvafrænsning og selvrefleksivitet relevante, fordi de er centrale i min forståelse af udvikling og hvordan jeg søger at understøtte visitorernes udviklingsproces. Scibbye beskriver selvrefleksivitet således:

Selvrefleksivitet vedrører en specifik menneskelig egenskab: at kunne forholde sig til sig selv, at kunne være sit eget objekt, at kunne "observere" sig selv, stille sig uden for sig selv, dvs. afgrænse og betragte sig selv. (Scibbye, 2010, s. 78)

Ifølge Scibbye er selvrefleksivitet en menneskelig egenskab, der gennem en 'observering' af sig selv, kan føre til en selvafrænsning og muligheden for forandring. Så hvordan er det vi i en nær relation med hinanden udvikler os? I den dialektiske relationsteori handler det om

selvafgrænsning. Når individer har et refleksivt jeg og er i relation til en anden, er det gennem selvafgrænsning, at individer forandrer sig (Schibbye, 2010, s. 78-79). Selvafgrænsning omhandler individers måde, at bearbejde det input de får fra omverdenen. Det kan være oplevelser, sansninger og selv egne refleksioner. Schibbye kalder denne proces for en 'tilbageføring' (Schibbye, 2010, s. 82). Individer træder frem i verdenen ved at sige eller gøre noget, hvilket kan blive mødt af omverdenen og dernæst 'tilbageført' til individet. Denne tilbageføring forudsætter muligheden for, at et individ kan påtage sig nye perspektiver og holdninger gennem en afgrænsning. Der kan her drages en parallel til den hermeneutiske forståelse af horisontsammensmeltning, der er dækkende for, hvorledes vi i aktionsprocessen i fællesskab konstant skal fortolke og søge at 'afgrænse' os, således vi opnår ny forståelse.

Med denne optik taget til mig, må jeg stræbe efter at, give deltagerne i aktionsprocessen plads til selvrefleksion. En sådan tilgang ville kunne give deltagerne muligheden for, at reflektere over deres egen inderside. Der skal altså gives plads til fordybelse i ens eget indre og dernæst skabes et rum, hvor de refleksioner kan blive delt i en fælles proces. Det er på baggrund af dette, at ambitionen med relationen mellem deltagerne og mig selv er, at de bliver åbne og undersøgende således, at de indre refleksioner vi har, kan blive delt i vores fælles rum. På denne måde kan ens tanker og refleksioner blive mødt af andre og dernæst 'tilbageført' til en selv, hvilket kan medføre selvafgrænsning. Det er netop her, at anerkendelse spiller en vigtig part i subjekt-subjekt holdningen.

Vores handlinger bliver ført ud i verdenen og ved at de bliver mødt og anerkendt i relationen, kan de så at sige føres tilbage til individet, der gennem anerkendelse får mulighed for at afgrænse sig. Forandringspotentialer ligger således i relationen – i det relationelle samspil – hvorfor det netop også er dette relationelle samspil, der vil være fokus. Forandringspotentialer har tæt sammenhæng med anerkendelse, der også er et centralt begreb i Schibbyes tænkning, og som jeg vil udfolde i det følgende.

Anerkendelse

Med min ambition at have en subjekt-subjekt holdning i mødet med visitatorerne, er det ifølge Schibbye nødvendigt at have en anerkendende forholdemåde. Anerkendelse er ikke en teknik, men anerkendende er derimod noget man er (Schibbye, 2010, s. 234). Når målet er at skabe et rum, hvor deltagernes indre oplevelsesverden bliver lyttet til og accepteret, er det vigtigt, at denne bliver inddraget og værdsat og dermed anerkendt.

Anerkendelse af indre oplevelser vil være vanskelige at imødekomme, hvis der i stedet var et subjekt-objekt holdning, da hele et individs væren ville blive ydre styret. I ovenstående afsnit præciserer jeg netop, hvorfor dette ikke ville fremme en autentisk selvrealiserende oplevelse, men derimod kun lægger op til, at individet ser sig selv som et objekt, fordi det kun er deres ydre, som bliver mødt og set. Derimod vil anerkendelse af et individs oplevelser og handlinger i deres indre være med til at fremme muligheden for en forandring, fordi det støtter individets mulighed for 'at blive kendt med det, der er'. Gennem dette kendskab gives muligheden for at reflektere over oplevelsen og dermed for at afgrænse den. Ved at anerkende andre får den anden således mulighed for at: *"blive et selv i forhold til andres selv"* (Schibbye, 2010, s. 47). Det er altså i tilbageføringen fra den andens bevidsthed (gennem anerkendelse), at individer kan forandre sig gennem relationer.

Men hvordan fungerer det så i praksis? Et eksempel kunne være i samtalen mellem deltagerne og mig, hvor vi taler om specifikke praksis eksempler, hvor deltagerne oplever udfordringer i deres kommunikation med borgerne. En af deltagerne kommer med et eksempel, som er hendes oplevelse af en bestemt situation og hvad hun oplevede som besværligt i den. En anerkendende tilgang til samtalen og denne oplevelse, kunne i et tilfælde være en undersøgende og imødekommende interesse i deres konkrete oplevelse. Ved at spørge ind til, hvordan hun oplevede situationen? Eller var oplevelsen udfordrende? Sådanne åbne og undersøgende spørgsmål ville bidrage til, at den givne visitator kunne forklare i flere detaljer, hvad hun tænkte og følte. Hermed opstår muligheden for, at hendes indre kan blive mødt og anerkendt af omverdenen, men også videre reflekteret over. Dermed kan der på længere sigt udvikles en fælles forståelse af, hvordan der bedst handles i situationen.

Et eksempel på en modsat håndtering af dette, kunne være at der i stedet blev spurgt - hvad står der i visitator håndbogen, at man skal gøre i den situation? Der skulle gerne dannes et billede af, at det første eksempel er en anerkendelse af subjektet og oplevelsen, hvor det andet eksempel placerer visitatoren i deres faglige rolle (det ydre). Dette ville i Schibbyes tankegang blive kaldt for en subjekt-objekt holdning, da visitatoren i dette eksempel ikke bliver mødt, som hele hendes væren, men derimod kun ud fra den profession hun arbejder i. På baggrund af, at dette speciales ambition med at understøtte fagpersonlig udvikling, vil en stræben efter subjekt-objekt holdningen i relationen med visitatorerne være kontraproduktivt.

Det er ofte en sårbar position, både det at anerkende en andens subjekt, men også det at dele den, fordi ens inderside bliver blottet. 'Angst'⁴ er derfor en væsentlig faktor i forståelsen og praktiseringen af denne teori (Schibbye, 2010, s. 237). I forhold til dette speciales aktionsproces, har det derfor været yderst vigtigt at skabe tryghed, som en forudsætning for at give mod til at gå ind i en uforudsigelig forandringsproces. Forsøget på at fremme en gensidig anerkendende relation til deltagerne gennem et trygt rum, har haft det mål at skabe plads til at modsige sig angst eller indre udfordringer, som deltagerne kunne sidde inde med. Det er derfor et fælles anliggende at forsøge at gøre atmosfæren og relationen anerkendende, således at vi i fællesskab kan understøtte og fremme udvikling.

⁴ Eksistentiel angst er en faktor for, at mennesker oplever nihilisme og befinder sig i en stat af tomhed og frygt. Med forståelsen af at angst er negativt ladet, så vender eksistentialister den på hovedet. For i stedet for, at forsøge og fralægge sig angsten, så er det i accepten og ansvarlighedstagen af ens eksistens, at frigørelse og selvrealisering opstår (Schibbye, 2010, s. 27).

Kapitel 4 – Dialogisk aktionsforskningstilgang og forskningsdesign

Kapitel 4 vil fungere som en redegørelse for, hvilke metodiske valg og forskningsdesigns beslutninger, som dette speciale er funderet i. Formålet er her, at drage paralleller mellem mit videnskabsteoretiske ståsted og udfolde, hvordan aktionsprocessen med visitatorerne startede, hvordan processen forløb samt hvordan denne proces har fremmet videnskabeligt relevant empiri. Endvidere er ambitionen med dette kapitel, at præsentere de strategier jeg har implementeret vedrørende bearbejdelsen af empiri samt min analysestrategi. Kapitlets sammensætning vil inkludere elementer af en processuel rækkefølge, da jeg vil præsentere processens gang fra start til slut. I beskrivelsen af denne proces vil jeg løbende forklare mine argumenter for de valg der er taget undervejs og redegøre for valget af dem. Først vil jeg dog præsentere den organisation, som jeg har indgået et samarbejde med og hvad grundlaget for dette samarbejde var fra start af.

Introduktion til praksis og aktionsforskningsprocessen

I slutningen af 2017 fik jeg kontakt med Marianne Jørgensen, der er myndighedsleder i sundhedsforvaltningen i Vanløse, Brønshøj og Husums lokal afdeling i Københavns kommune. Lokal afdelingen er en ud af fem andre afdelinger, som udgør Københavns kommunes sundhedsforvaltning. Kontakten med Marianne blev iscenesat på baggrund af min motivation for at lokalisere en leder der var af den overbevisning, at hendes ansatte var interesseret i at forbedre deres kommunikative kompetencer. Marianne var af den overbevisning, hvilket derefter førte til en invitation til mig, om at komme og præsentere min ide til et medarbejdermøde. Under dette møde præsenterede jeg mine ideer omkring det forestående speciale jeg skulle udarbejde og hvorfor jeg var interesseret i at samarbejde med dem. Til mødet var der ca. 20 visitatorer til stede. Præsentationen omhandlede min motivation for at ville undersøge deres praksis og hvorfor jeg fandt det relevant. Det var især med fokus på, at jeg havde erfaring fra tidligere studier og praksis omhandlende, hvor udfordrende deres praksis er. Min motivation stammede derfor i en interesse om, hvordan en styrket kommunikation kan være med til at imødekomme denne udfordring. Den nævnte erfaring var hovedsageligt baseret på mit praktikophold, hvor jeg fik indsigt i, at der allerede er opmærksomhed på kommunikationen, som arbejdes og undervises i, samtidig med, at det er en stor og bred kompetence at håndtere. På baggrund af dette, var min beslutning at høre om nogle af visitatorerne var af samme overbevisning og om de havde mod på, at indgå i et samspil. Forespørgslen tog udgangspunkt i ideen om, at koble de to fagligheder – kommunikation og visitatorpraksissen. Denne beslutning var funderet i ideen om, at de to fagligheder kunne drage fordel af aktionsforskningstilgangens samspil mellem teori og praksis. Endvidere indebærer denne tilgang et forandringsperspektiv, hvilket var relevant i denne sammenhæng, da visitatorerne udviste en stor interesse i udviklingen af deres kommunikative kompetencer. Dette fører mig også videre til en af de centrale pointer jeg havde under præsentationen, hvilket omhandlede en motivation fra deres side. Fordi jeg havde besluttet mig for aktionsforskning som tilgang, var det yderst nødvendigt at dem der ville deltage i processen var motiveret for at ville lære mere omkring deres praksis samt deres egen kommunikative kompetencer. Denne indgangsvinkel var taget på den baggrund at det i aktionsforskning er forskning med praksis og ikke på praksis (Alrø & Hansen, 2017, s. 7), hvilket indebærer at alle deltagerne, inklusiv mig, har et ansvar for at processen når i mål.

Efter mødet gik en planlægningsproces i gang. Det blev aftalt at det videre samarbejde ville blive mellem 5 visitatorer og mig. Visitatorerne havde alle en sundhedsfaglig baggrund som

enten sygeplejersker eller ergoterapeuter. Processen foregik over fem dage og var spredt ud over ca. 4 måneders tid.

Inden jeg præsenterer aktionsprocessen og hvordan den forløb, vil jeg i stedet redegøre for min dialogiske aktionsforskningstilgang i det kommende afsnit.

Dialogisk aktionsforskningstilgang

I det tidligere afsnit, litteratur-review, udfoldede jeg hvorfor jeg valgte at tage en dialogisk aktionsforskningstilgang i samarbejdet med visitatorerne. Følgende afsnit vil yderligere præcisere dette valg og redegøre mere i dybden for, hvad dialogisk aktionsforskning indebærer.

Min tilgang til dialogisk aktionsforskning trækker på inspiration fra den såkaldte 'Aalborg-gruppe' og deres seneste udgivelse 'Dialogisk aktionsforskning – i et praksisnært perspektiv' (Alrø & Hansen, 2017). Valget af denne tilgang er taget på baggrund af dens fokus på dialogen og relationers muligheder for at fremme forandring i praksis. Jeg forstår dialog, som samtaler og samspilsformer med særlige kvaliteter (Alrø & Hansen, 2017, s. 7-8). Hertil anser jeg dialog til at være en samtaleform, der er særligt kendetegnet ved at være undersøgende og stræbende mod at forstå den anden. Da jeg forstår individer, som fortolkende væsener (Jf. hermeneutikken), som søger efter forståelse gennem fortolkning, er det i aktionsprocessen, at dialogen mellem deltagerne og mig skal spille sin rolle. I vores søgen efter forståelse om visitationspraksissen, kan der opstå situationer, hvor vi hver især fortolker situationen anderledes. Med en dialogisk tilgang og samtaleform handler det ikke om, at ens egen fortolkning skal trumfes igennem og behøver at være den rigtige, men derimod er det gennem en åben og undersøgende dialog, at vi kan komme frem til en fælles forståelsesproces ved at udfordre vores egne fortolkninger.

Mine tanker fører mig hen mod den tidligere nævnte ambition om, at opnå en subjekt-subjekt holdning i aktionsprocessen. Er der ikke en klar rammesætning eller accept af, at aktionsprocessen er et fælles anliggende, men at deltagerne i stedet bliver placeret i kasserne studerende og professionel, kan det medføre en objektivisering af individerne. Dialogen er derfor en central rolle for, hvordan alle deltagerne i aktionsprocessen søger at agere og samarbejde. Det er især min opgave, at denne samtaleform bliver afklaret fra start og forsøgt holdt ved lige undervejs i processen. Optimalt ville det være en fælles proces at opretholde

denne opgave, men indledningsvist befinder ansvaret sig hos mig, da den grundlæggende viden og faglighed starter hos mig.

Relevansen for en dialogisk tilgang bliver i det ovenstående præciseret og når Helle Alrø og Finn Thorbjørn Hansen kobler det med aktionsforskning, skriver de dette: *"Den fælles undersøgelse gennem fælles deltagelse og fælles undren er således både et dialogisk og et aktionsforskningsmæssigt definerende princip."* (Alrø & Hansen, 2017, s. 8). Men hvad er så aktionsforskning? Aktionsforskning bliver beskrevet af Reason og Bradbury, som en forskningstilgang, der er inddragende og deltagerorienteret med målet om at forandre og udvikle praktisk viden (Reason & Bradbury, 2008, s. 4). Det er forskning med praksis og ikke på praksis. På den måde kobler denne slags forskning teori og praksis. Formålet med denne kobling er funderet i ambitionen om, at finde løsninger på praktiske udfordringer for individer og organisationer (Reason & Bradbury, 2008, s. 4). Yderligere sætter tilgangen fokus på, at sammensætte aktioner og refleksioner i en fælles og demokratisk proces, således at det brændpunkt der søges undersøgt og forandret kan 'blomstre' og udvikle sig.

Aktionsforskning omhandler demokratisk deltagelse og orienterer sig imod kommunikative rum. Det demokratiske aspekt spiller her en stor rolle, idet alle involverede kan bidrage til den fælles refleksion og samtale der finder sted. Her peger Reason og Bradbury på, at denne form for demokratisk deltagelse og involvering fører til handling og refleksion i en relation mellem deltagerne og den udefra kommende forsker (Reason & Bradbury, 2008, s. 8). Min forsker rolle er her vigtig at inddrage, da en facilitering af processen er nødvendig for at fastholde de principper vi alle har accepteret for samarbejdet. Opgaven består derfor i, at facilitere dialogiske processer, hvor alles stemmer bliver hørt, alle får et ord indført og refleksion bliver muliggjort. Alt dette falder ind under princippet fra aktionsforskning omhandlende det førnævnte demokratiske princip. Til bedre at forstå og implementere udførelsen af dialogiske processer vil jeg trække på konsulent Benedicte Madsens forståelse af 'facilitatorrollen'. Hun beskriver den således: *"En facilitator styrer form og proces, så indhold og formål fremmes bedst muligt"* (Madsen, 2016, s. 83). Denne forståelse af 'facilitatorrollen' forudsætter, at facilitatoren er en mere understøttende rolle, som ikke skal være styrende for indholdet, men i stedet guide processen og være anerkendende for indholdet og menneskerne i gruppen. Med denne rolle taget til mig, fralægger jeg mig en 'ekspertrolle'⁵. Med andre ord stræber jeg efter ikke at være bestemmende og styrende for processen og dens indhold, men derimod indgå i en

⁵ Schein skelner mellem tre roller, som han har introduceret ift. hans teorier omkring konsulent arbejde: ekspert-, doktor- og procesrollen (Schein, 1999)

ligeværdig dialog med visitatorerne omkring deres praksis. En vigtig pointe i forbindelse med denne funktion er, at såfremt visitatorerne udviser et behov for, at jeg indtager en 'ekspertrolle' ift. kommunikationsfaglige aspekter, kan et sådan skifte i rolle være nødvendig for at tilfredsstille og imødekomme visitatorernes fokus i aktionsprocessen.

Ved at koble Schibbye og dialogisk aktionsforskning får jeg dannet et mere præcis syn på, hvorledes individer i en fælles aktionsforskningsproces kan forandre sig. Fordi mit fokus er rettet mod fagpersonlig udvikling og kvalificeringen af deres praksis, er det yderst nødvendigt, at jeg ikke er fastlåst på et generelt plan vedrørende visitationspraksissen, men derimod har mit fokus rettet mod de individer der deltager i processen og deres oplevelser. Min ambition er at møde deltagerne, som de autonome og selvbestemmende individer de er og ikke gennem ydre definerede fællesskaber eller roller, netop for at deres udvikling søges understøttet gennem kvaliteten af relationen med andre. Et vigtigt punkt at have for øje hos mig selv er, at fordi denne aktionsproces med visitatorerne tager afsæt i dem og deres lokale viden, kan en eventuel kvalificering af deres praksis ikke generaliseres på et universelt plan. Det er derfor vigtigt, at jeg er bevidst om, at en kvalificering af visitator praksissen ud fra denne tilgang, nødvendigvis ikke ville relateres til andre visitatorer. Målet er i stedet, at der gennem processen bliver arbejdet med praksis udfordringer.

Processuel lydhørhed

I forlængelse af ovenstående har jeg valgt, at inddrage teorien omkring processuel lydhørhed. Teorien er under udarbejdelse af Lise Billund og Anne Zimmer (Billund & Zimmer, 2018). Desuden har de anvendt den i deres egen konsulentarbejde og i Billunds tilfælde også hendes Ph.d. afhandling (Billund, Aktionsforskning - Optik og positioner, 2016).

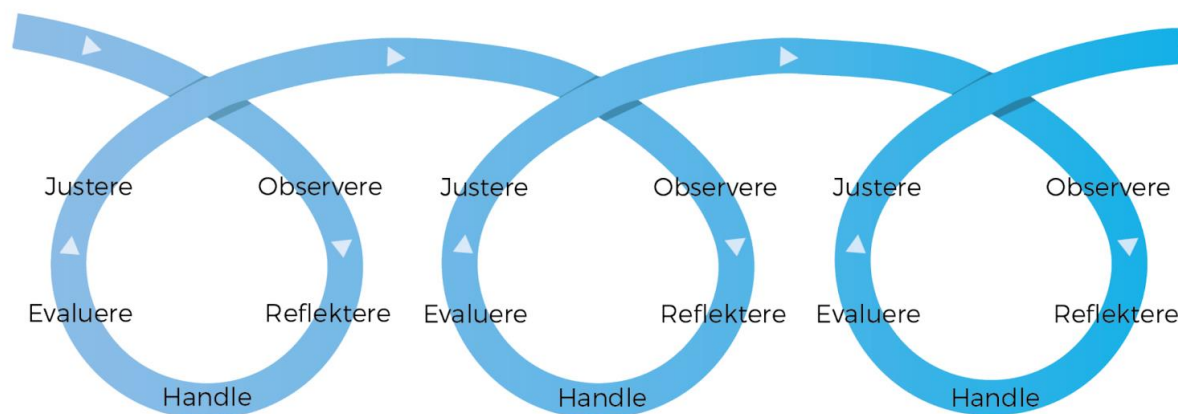
Den dialogiske aktionsforskning anser aktionsprocesser, som 'messy' og processuel lydhørhed er en position, der er opmærksom på, hvordan forskeren bevæger sig i denne 'messiness' (Alrø & Hansen, 2017, s. 8). 'Messy' bliver beskrevet af Alrø og Hansen, som en rodet og kompleks affære, da praksisser er uforudsigelige at bevæge sig i (Alrø & Hansen, 2017, s. 8). For forskeren er en processuel lydhørhed en særlig kvalitet i måden de kan facilitere en aktionsforskningsproces på og den uforudsigelighed den kan medføre. Billund og Zimmer taler om en 'procesrefleksivitet', som er forskerens måde, at forholde sig reflektivt til processen, mens den er undervejs. En anden vigtig faktor i denne teori findes i det relationelle. Ifølge Billund og Zimmer skal forskeren også kunne reflektere over relationerne i aktionsprocessen og være lydhør ift. individerne i processen, men også overfor relationen til

hinanden og sig selv. Tanken er her, at fordi det er gennem relationen, at der opstår udvikling, er det for forskerens side vigtigt, at være sensitiv over, hvad der forekommer i relationen mellem deltagerne (Billund & Zimmer, 2018, s. 2).

Teorien fordrer en position, hvor jeg er nødt til at være bevidst om, hvad min ageren i samspillet har af betydning. Endvidere skal jeg i denne position være til stede i samspillet i relation til mig selv, men også til deltagerne og gøre det med respekt og åbenhed over for bevægeligheden i den proces (Billund, Aktionsforskning - Optik og positioner, 2016, s. 214). Her vil jeg referere tilbage til min hermeneutiske videnskabsteoretiske ståsted, da den uforudsigelighed, som jeg kommer til at møde i praksis, kræver at jeg konstant fortolker situationen, og forsøger at finde mening i ytringer og hensigter. På samme tid er det væsentligt at jeg har en åbenhed for processen og anerkender deltagernes inderside. Mere præcist handler det om, at jeg løbende forholder mig og udtrykker min egen inderside, således at deltagerne og jeg kan træde frem for hinanden. Ved at gøre dette vil processen blive mere demokratisk, åben og ikke have tanker eller refleksioner fejlet under tæppet. I stedet er ideen, at når jeg indtager en processuel lydhørhed i aktionsprocessen, så fordrer det en åbenhed overfor de udfordringer og uforudsigelige bevægelser der kan opstå i processen. Ved netop at gøre dette, vil jeg påstå, at der er større chance for at opnå, hvad Alrø og Hansen kalder for magiske øjeblikke. De magiske øjeblikke er nemlig frembragt gennem et fælles anliggende om, at forholde sig nysgerrig og undrende om, hvad der dukker op i samtalen og helt central er det et engagement om at søge og forstå (Alrø & Hansen, 2017, s. 8-9).

Undersøgelsesdesign

Designet for min aktionsforskningsproces tager udgangspunkt i dialogiske processer eller som vi har valgt at kalde dem workshops. Det er i disse workshops, at der skal, som Øyvind Pålshaugen kalder det, organiseres processer af lokal vidensudvikling (Pålshaugen, 2004, s. 185). Det er i denne vidensudvikling, at vi i relation og fællesskab med hinanden (forsker og praktikerne), skal forsøge at italesætte og reflektere over, hvilke aspekter af deres kommunikative kompetencer, de kunne se udvikles. Processen der skal forekomme, vil være en iterativ proces, hvor der konstant skal observeres, reflekteres, handles, evalueres og justeres. Modellen herunder viser en sådan proces.



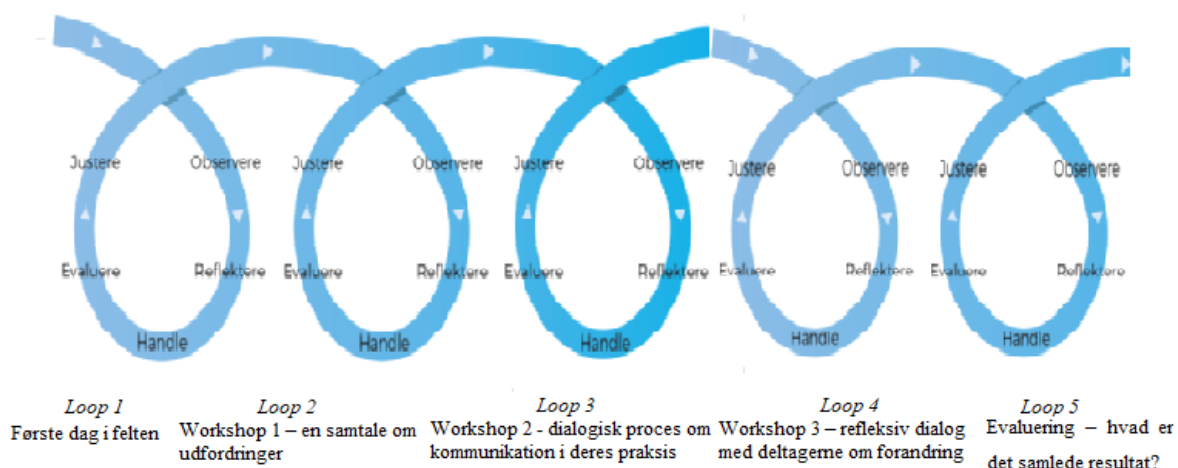
(Alrø, Dahl, & Kloster, 2013, s. 133)

Det er ud fra denne ovenstående spiralske proces, at vi vil få muligheden for løbende i processen at gennemgå og være bevidste om de forskellige trin i cirklen. Formålet er her, at der konstant forekommer en udvikling i processen således, at der i sidste ende er opstået nye ideer og forandringsmuligheder end der var i begyndelsen. Her kræves der en konstant refleksiv forholdemåde til den gennemførte workshop (fx loop 1), for dernæst at kunne videreføre viden derfra til næste workshop.

Modellen fører mine tanker hen på den hermeneutiske cirkel, hvilket jeg allerede har introduceret, som værende min forståelses og fortolkningsramme i dette speciale. Det er i arbejdet og forståelsen med enkelte dele (ytringer og handlinger), at de aktioner kan få betydning for det store hele. På samme måde skal helheden inddrages for at forstå de enkelte dele (Højberg H. , 2014, s. 293). Disse to kombineret gør det mig bevidst, at i løbet af denne aktionsproces, skal mine fortolkninger konstant tjekkes og reflekteres over. Ved at arbejde ud fra denne tilgang, vil fortolkningen fra workshop til workshop fungere ud fra en konstant iterativ proces med fokus på forandring. På samme tid vil bevægelsen rundt i modellen, skabe muligheden for en konstant lydhørhed og bevidsthed om, hvor processen har været og hvor den skal bevæge sig hen af. I anvendelsen af denne proces og processuel lydhørhed, kan koblingen af de to understøtte, hvordan jeg faciliterer og bevæger mig gennem processen. Endvidere kan koblingen skabe en understøttende faktor i min proces, fordi jeg ville kunne få en fornemmelse af og kunne stille mig til rådighed for det, deltagerne er optaget af.

Aktionsprocessen

I nedenstående model har jeg indlagt aktionsprocessen i spiralske loops. Modellen er en illustration af, hvordan aktionsprocessen forløb og hvad temaet var for dagen. I de kommende afsnit vil jeg belyse, hvordan aktionsprocessens forskellige loops er planlagt, hvad der foregik på dagene og hvilket formål de hver især havde. Indledningsvist vil jeg forklare mere generelt om, hvordan processen var sammensat.



(Model udarbejdet af Morten Juel Okkerstrøm)

Processen bestod af tre workshops, som alle varede tre timer. Dagene forløb i sundhedsforvaltningens sundhedshus, hvor visitatorerne har kontor og møderum. Vi anvendte et mødelokale til gennemførelsen af de tre workshops. I rummet var der en tavle med mulighed for powerpoint præsentation. I forberedelsen af de tre workshops, udarbejdede jeg drejebøger til hver enkelt workshop. De dannede en ramme og retningslinje for, hvad jeg gerne ville opnå med workshoppen samt hvordan den skulle forløbe. Drejebøgerne var en stor hjælp ift. at rammesætte og kontrollere programmet for dagen, hvilket gjorde det muligt for mig at facilitere dagene således, at jeg havde et overblik over, hvordan strukturen for dagene var. Angående deltagelse på dagene var der på workshop 1 fem visitatorer. På workshop 2 var der fire visitatorer, pga. sygdom. Workshop 3 bestod kun af tre visitatorer, fordi en var syg og den anden havde et tillidsrepræsentants møde.

I mellem hver workshop var der i gennemsnit ca. 3 ugers tid der gik før den næste forekom. Tanken bag denne planlægning var, at visitatorerne ville have mulighed for at 'handle' i praksis således, at de fik muligheden for, at reflektere over viden fra aktionsprocessen i praksis. Eksempelvis aftale vi på workshop 1, at deltagerne skulle være bisidder til hinanden i

borgersamtaler. En sådan oplevelse og erfaring ville kunne give deltagerne mulighed for at observere og reflektere i fællesskab om konkrete praksis erfaringer. På grund af sygdom og tidspres blev dette dog ikke en realitet. Deltagerne var stadig på arbejde i mellem tiden og de erfaringer de fik derfra blev værdifulde for processen.

Loop 1 (Første dag i felten) havde til formål, at jeg fik indsigt i deltagernes dagligdag og indsamle viden omkring deres praksis. Dagen startede ud med et interview med myndighedsleder Marianne Jørgensen. Interviewet var bygget op således, at det var et semistruktureret interview (Brinkmann & Tanggaard, 2010, s. 37-38). Ideen bag den beslutning var taget ud fra, at jeg havde et behov for, at få nogle svar på praktiske informationer, men samtidig var jeg interesseret i, at undersøge, hvad Marianne havde af tanker vedrørende det forekommende forløb. Samme formål og indgangsvinkel havde jeg i et interview med afdelingens faglige leder Sonja.

Efterfølgende blev jeg som forsker en mere deltagende observant i praksis (Kristiansen & Krogstrup, 2015, s. 51), da jeg fik tilladelse til at være bisidder i modtagelsen. Jeg var ikke i direkte aktion, men fik muligheden for at observere og lytte på, hvorledes visitatoren håndterede sig selv i modtagelsen. Modtagelsen er en telefonisk afdeling, hvor borgere tager kontakt vedrørende information om ældrepleje, assistance, møder eller hvis de har behov for at gøre brug af de tilbud, som sundhedsforvaltningen tilbyder. Der var derfor mulighed for at overhøre, hvordan visitator kommunikerede i telefonen og derefter havde vi en samtale om netop den kommunikation.

Slutningen på dagen foregik med en 'walk-along'. Den involverede to visitatorer og mig. Walk-alongs er en måde for forsker at være til stede i felten, hvor det er muligt at få et helhedsbillede af organisationen (Kusenbach, 2003). Visitatorerne viste mig de fysiske rum og kontorer, som de arbejder i til dagligt. Imens var det muligt at snakke om, hvordan deres daglige arbejdsdag hænger sammen.

Loop 2 (Workshop 1 – en samtale om udfordringer) illustrer den første workshop vi gennemførte i aktionsprocessen. Drejebogen for workshop 1 findes i bilag 1. Fokus for denne workshop drejede sig om forventningsafstemning, rammesætning og en samtale om praksis udfordringer. Workshopen handlede i første omgang om, at få skabt et refleksivt rum, hvor vi i fællesskab skulle undersøge de tematikker, som kunne være interessante at fokusere på i hele forløbet. Strategien for at gøre dette, var at tilrettelægge dialoger rettet mod deres praksis. Mere præcist rettet mod, hvor deltagerne oplevede kommunikative udfordringer i deres

dagligdag. Med inspiration fra den dialektiske relationsteori faciliterede jeg en øvelse der fik deltagerne til at søge indad i dem selv og finde frem til tanker, som de gerne ville arbejde med. Øvelsens form var, at deltagerne skulle i 10 minutter tænke over og skrive ned, de praksis eksempler, som deres tanker ledte dem hen til. Dernæst blev deres tanker og refleksioner delt i gruppen, hvilket på denne måde gjorde, at vi fik præciseret, hvilke områder vi hver især var interesseret i. De tanker der blev delt, blev herefter skrevet op på en tavle og taget billeder af. Billederne kan ses i bilag 2. Gruppens forventningsafstemninger blev også skrevet ned på en tavle, hvilket kan ses i bilag 2. De tanker, som blev skrevet ned på tavlen dannede grundlaget for den videre samtale på workshop 1, men samtidig skabte den også retningslinjen for, hvilke områder den fremtidige proces skulle omhandle.

Loop 3 (Workshop 2 - dialogisk proces om kommunikation i deres praksis) fokuserede på de refleksioner de har haft i mellemtiden og om, hvordan det vi gennemgik på workshop 1 havde indflydelse på deres arbejde. Drejebogen for workshop 2 kan ses i bilag 1. Med inspiration fra workshop 1 og de forventninger, som deltagerne havde til forløbet besluttede jeg, i fællesskab med deltagerne, at inddrage kommunikative teorier i workshop 2. Workshop 2 fik derfor et undervisende element i præsentationen af de udvalgte teorier. Med ambitionen om at koble de to fagligheder, var det dog her vigtigt at jeg fik inddraget deltagernes perspektiv på de forskellige teorier. Teorierne der blev inddraget og bearbejdet var 'feedback', 'perspektiv' og 'aktiv lytning'. De tre teorier var valgt på baggrund af tidligere erfaring fra praksis om, at disse teorier bliver anvendt og undervist i. Valget var samtidig taget på baggrund af de tematikker vi havde oppe og vende på workshop 1. Min antagelse var, at de tre teorier var dækkende for og kunne kobles til mange af de udfordringer og tematikker der fyldte samtalen på workshop 1.

Her kan eksempelvis nævnes tematikker såsom kommunikation med samarbejdspartnere og pårørende, konflikt nedtrapning og klarhed. Workshop 2's overordnede fokus var mere præcist det, at forsøge og koble kommunikative metoder til deres praksis. Fremgangsmåden var en fælles refleksion om netop disse, rettet mod at forstå, om disse redskaber ville kunne fremme nye erkendelser om, hvordan de kunne anvendes i deres praksis.

Loop 4's (Workshop 3 – refleksiv dialog med deltagerne om forandring) overordnede mål var, at gruppen fik reflekteret over forløbet og hvad vi hver især havde taget med fra dagene. Drejebogen for workshop 3 kan ses i bilag 1. Inden dette blev adresseret præsenterede jeg den tredje teori for deltagerne i form af 'aktiv lytning'. Med denne teori præsenteret havde vi i

fællesskab en dialogisk reflektiv proces om, at få reflekteret over, hvilken rolle aktiv lytning kunne have for deres praksis. Efterfølgende reflekterede vi i fællesskab omkring processens forløb og vi tog udgangspunkt i de forventninger vi rammesatte på workshop 1. Jeg stillede spørgsmål rettet mod at forstå, hvad der især har fyldt hos deltagerne og hvad de tager med sig videre ud i praksis. På samme tid omhandlede det en refleksionsøvelse vedrørende koblingen mellem deres praksis og kommunikation. De skulle her finde frem til aspekter fra forløbet, som de anser, som værende vigtige for deres arbejde og deres fagpersonlighed. Afslutningsvis gennemgik vi en mindre evaluering af forløbet, hvor vi talte om vores oplevelser fra dagene og jeg fik også feedback på, hvad de tænkte om processen.

Loop 5 (Evaluerings – hvad er det samlede resultat?).

Evalueringen er planlagt således, at den skal gennemføres, når jeg har afleveret projektet. Hermed har jeg analyseret og færdiggjort projektet, hvilket vil skabe grundlaget for det indhold jeg kan præsentere for dem. Yderligere vil evalueringen fungere, som en afsluttende proces med deltagerne, hvor vi i fællesskab kan evaluere samarbejdet og hvad det har ført med sig. Dagen vil især omhandle en fælles afsluttende refleksion om den viden, der findes frem til gennem analysen. Indholdet fra dagen vil blive præsenteret til den fremtidige eksamination af specialet.

Empiriindsamling og empiribearbejdning

Måden jeg har indsamlet empiri på, er gennem lydoptagelser fra de to interviews og tre workshops. Da mit fokus er på samtalen og dialogen, har jeg ikke tænkt at filme processerne, hvilket udelukker analysen af kropssprog og gestikker. Den indsamlede empiri består af forskellige lydfiler fra samtalerne mellem deltagerne og mig. Denne empiri vil fungere, som den kommunikation jeg vil udføre mine kvalitative analyser ud fra. Min empiri består af:

- Interview med myndighedsleder (bilag 4 – lydfil 1)
- Interview med faglig leder (bilag 5 – lydfil 2)
- Workshop 1 (bilag 6 – lydfil 3)
- Workshop 2 (bilag 7 – lydfil 4)
- Workshop 3 (bilag 8 – lydfil 5)

Da omfanget af empiri består af over ti timers lydoptagelser har jeg valgt ikke at transskribere alt materialet. I stedet har jeg valgt at bearbejde empirien ved at kodificere og udvælge ud fra

et intuitivt grundlag, således at det empiri jeg analysere på, er den empiri, som er mest relevant for min besvarelse af problemformuleringen. De sekvenser jeg vælger at inddrage, vil jeg dernæst grov transskribere med inspiration fra Brinkmann og Tanggaard (Brinkmann & Tanggaard, 2010, s. 45), således at jeg både får et overblik over samtalerne og indholdet, men også et indblik i mulige tematikker. Det er dermed problemformuleringen, min tilgang og mit interessefelt, der har haft indflydelse på udvælgelsen af de steder, som vil blive transskriberet og anvendt i analysen. Et eksempel på en transskription ses her:

Mie: ”Nu er det jo en foranderlig verden, så det er svært at være faglig selvssikker sådan hele tiden ikke? Der kommer hele tiden et eller andet der skal laves om (...) ja eller så er der lige et twist på et eller andet så det er svært sådan hele tiden at føle jeg har styr på det hele agtig altså.”

Nellie: ”Ja fordi det er jo ikke bare det med det kommunikative (Mie: ”Nej det er det hele”), det er alt muligt andet ikke også, det er jo mange ting, men jeg vil sige at det at man får nogle redskaber rent kommunikativt, det gør jo at man måske føler sig knap så måske utryg.” (2.25.47-2.26.35 – lydfil 5)

Når der fremstår dette tegn (...) betyder det, at jeg har udeladt noget tekst, hvilket kan være fra personen selv der taler eller andres taletur. Tanken er her, at jeg udvælger relevante aspekter fra samtalen og udelader fyldte ord. Jeg er samtidig bevidst om ikke at fordreje sekvenserne, men i stedet sørge for, at de væsentlige pointer står klart og at jeg repræsenterer visitorernes udtalelser på et etisk grundlag. Når jeg indsætter en parentes med en anden ytring, viser det, at personen er påbegyndt deres taletur, mens den andens person stadig taler.

Til at indskærpe den omfangsrige empiri, har jeg anvendt en overbliksskabende teknik. Her er der tale om metoden kodning (Brinkmann & Tanggaard, Interviewet: Samtalen som forskningsmetode, 2010, s. 47). Metoden vil hjælpe mig med at identificere og rammesætte min empiri. Det er i denne proces, at jeg ville kunne danne mig et overblik og en indsigt i, hvilke tematikker der er opstået i aktionsprocessen samt hvilke der er mest gennemgående. Skemaet kan ses i bilag 9.

Kapitel 5 – Analytisk fremgangsmåde

I følgende kapitel vil jeg præsentere de metoder og teorier, der vil danne et fundament for, hvordan jeg tilgår den kommende analyse. Indledningsvist vil jeg redegøre for DiaLoop-modellen, der former grundlaget for, hvordan jeg søger at skabe forståelse af samtalerne mellem visitatorerne og mig. Efterfølgende vil jeg redegøre for de teorier, som giver mig redskaberne til at undersøge mere i dybden, hvad indholdet af samtalerne fører til af viden og samtidig give mig et bredere grundlag for at svare på specialets problemformulering.

DiaLoop modellen

Til at analysere min empiri, har jeg valgt at tage afsæt i dialoopmodellen. Ved at analysen kommer til at indeholde fortolkninger i søgen efter forståelse, kalder det på en metodisk tilgang, der vil give mig grundlaget for at kunne sige noget om de indtryk fra samtalerne, som fører til erkendelse. Da min empiri består af samtaler, drager jeg inspiration fra Helle Alrø, Poul Nørgaard Dahl og Katrine Schumanns DiaLoop model (Alrø, Dahl, & Schumann, 2016). Deres analysemodel er en metode, der beskriver de elementer en analytiker kan gøre brug af, når de vil analysere en samtale. Modellen er hermeneutisk inspireret, idet den udplukker enkelte dele af en samtale, analysere dem og dernæst placerer dem i helheden igen (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 43). En dybere forståelse af et fænomen kan dermed opnås. Modellen ses i nedenstående figur x, der ligeledes illustrer de otte elementer, som modellen består af.



(Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 54)

De otte elementer i ovenstående model er ikke nødvendigvis trin, der skal foretages i kronologisk rækkefølge, men derimod gøre analytikeren bevidst om, at de kan bevæge sig på tværs af disse elementer. Denne model er valgt på baggrund af, at den kan give mig redskaberne til at gøre analysen videnskabelig funderet. Fordi jeg har valgt at placere mig selv i aktionsprocessen og være bevidst om min egen ageren i praksis, er det nødvendigt, at jeg kan argumentere for mine refleksioner og erkendekanaler, således at den viden der bliver skabt i analyseprocessen kan holdes op mod et videnskabeligt grundlag. Ved at være bevidst om de ovenstående elementer fra modellen kan jeg redegøre for de beslutninger og

argumenter, som jeg laver undervejs i analysen. De otte elementer bliver beskrevet i følgende afsnit.

De otte elementer i modellen

Det første element i modellen er *intuition*, der er en flygtig indskydelse, som også kan beskrives til at være en aha-oplevelse. Den beskrives også til at være en spontan fortolkning, som ikke endnu er underbygget af en teoretisk optik, men i stedet er det indfald, en analytiker gør i den indledende fase med empirien (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 46). Næste element er *problemstilling*, hvilket er fundamentet for, hvad analysen tager afsæt i (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 47). Det er dette afsæt, som er med til at indsnævre mit fokus og udvælgelse af aspekter fra samtalerne. De to næste elementer bliver beskrevet som henholdsvis *indre sansning* (iagttagelse) og *ydre sansning* (oplevelse) (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 45). Iagttagelse er altså de sansninger analytikeren gør sig ud fra konkrete eksempler på, hvad der siges og gøres (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 48). Oplevelse har i modsætning til iagttagelse, fokus på analytikerens indre reaktioner og oplevelser ift. de iagttagelser der forekommer (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 49). Dette element er især relevant for mig, da min forskerposition er involverende og placeret i relation til deltagerne. Mine oplevelser spiller derfor en væsentlig rolle i min forståelse af, hvordan samtalen udspiller sig mellem os i aktionsprocessen og især i min søgen efter at forstå udviklingen i både mig, men også hos den anden part. Næste element er *identifikation*, der omhandler den teoretiske optik, som analytikeren påtager sig (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 50). Ved at være bevidst om det analytiske fokus samt den teoretiske forståelsesramme, vil det være muligt at kategorisere og udplukke relevante dele fra samtalen, som falder ind under mit fokusområde og kan være behjælpelig til at udvide min viden om netop det punkt i samtalen. *Argumentation* er kulminationen af de ovenstående elementer, som skal diskuteres og argumenteres for, når jeg eksempelvis sammensætter mine begrundelser for at opnå en fortolkning af samtalen. *Fortolkning* er også det næste element i modellen. Det er i dette element, at analytikeren forsøger at danne meninger og forståelse om, hvad der foregår i samtalen ved at fortolke (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 50). Afslutningsvis i modellen befinder elementet *fortolkningsmønstre* sig. Dette element drager videre på fortolknings elementet, men er en bredere størrelse i den

forstand, at det her er analytikerens opgave, at observere mønstre ud fra disse fortolkninger (Alrø, Dahl, & Schumann, Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben, 2016, s. 52).

Disse elementer danner grundlaget for min analysestrategi i arbejdet med samtalerne fra aktionsprocessen. Således vil jeg på et videnskabeligt funderet niveau ende ud med et vidensgrundlag, som der er teoretisk argumenteret for.

Et teoretisk fundament

Pragmatisk sprogbrugsanalyse

Den teoretiske optik jeg vil anskue sekvenserne på er gennem teorien pragmatisk sprogbrugsanalyse. Alrø, Dahl og Schumann har indskrevet DiaLoop-modellen i en sprogbrugsanalytisk tilgang, der trækker på den filosofiske hermeneutik som fortolkningsvidenskab (Alrø, Dahl, & Schumann, 2016, s. 112). De forskellige tilvalg, som jeg har påtaget mig i dette speciale er forbundet således, at den hermeneutiske cirkel danner rammen for analysen i den forstand, at den forudsætter, at jeg er min egen intuition og fortolkninger bevidst. Det er i dette kapitel, at jeg vil forsøge at nuancere de sider af sagen gennem logisk argumentation, som der i sidste ende kan fremme, hvad Alrø et. al. kalder for den p.t. mest sammenhængende fortolkning (Alrø, Dahl, & Schumann, 2016, s. 186-187). En samtaleanalyse kan ikke resulterer i et definitivt facit, men er derimod gennem en søgen efter videnskabelige baserede fortolkninger, at jeg er bevidst om at gøre analyseprocessen og dens resultater gennemsigtig (Alrø, Dahl, & Schumann, 2016, s. 190). Med andre ord er det argumentations processen fra iagttagelse til fortolkning, som jeg i dette kapitel løbende vil forklare, således den videnskabelige proces er valid. Med denne ramme sat op, er det blandt andet gennem pragmatisk sprogbrugsanalyse, at mine argumenter kan blive forstærket, når jeg forsøger at forstå samtalerne mellem visitatorerne og mig, samt betydningen af de enkelte dele.

Valget af pragmatisk sprogbrugsanalyse er baseret på min antagelse om, at det er gennem dialogen og relationen til hinanden, at fagpersonlig udvikling kan opstå. Jeg sætter derfor fokus på de interaktioner visitatorerne og jeg havde under de tre workshops, og det fordrer et fokus på det teksthøje niveau, som pragmatisk sprogbrugsanalyse kan bidrage med. Det er især de interaktioner, hvor min deltagelse og tilgang ser ud til at have indflydelse på visitatorernes oplevelser i processen, som vil blive analyseret. Pragmatisk sprogbrugsanalyse er en grundlæggende metode til at afsløre bagvedliggende betydninger i sproget (Alrø, Dahl,

& Schumann, 2016, s. 112). Metoden er derfor et værdifuldt redskab til at undersøge og udfolde de dybere latente lag i en samtale, hvilket har til formål at give mig en bedre forståelse af, hvad visitatorerne tillagde en høj betydning under aktionsprocessen.

For mere præcise greb, som jeg kan implementere i analysen trækker jeg yderligere på bogen 'Samtaleanalyse' af Alrø, Dahl og Schumann (Alrø, Dahl, & Schumann, 2016) og er inspireret af John Searle, som udarbejdede sproghandlingsteorien med Austin i 1960'erne (Searle, 1979). Sproghandlingsteorien anser samtale, som det at gøre noget i samspil med hinanden. Det er netop her, at pragmatikken trækker på inspiration fra sproghandlingsteorien, fordi pragmatikken er funderet i at undersøge den kommunikative funktion "*ved at se på forholdet mellem sprog, sprogbrugere og sprogbrugskontekst*" (Alrø, Dahl, & Schumann, 2016, s. 113). Jeg vil anvende fem kategorier fra sproghandlingsteorien. *Direktive* sprog handlinger er en måde, hvorpå afsenderen søger, at få modtageren til handle på. Eksempelvis gennem ordrer eller opfordringer. *Kommisive* sprog handlinger viser en forpligtelse fra afsender. *Konstaterende* sprog handlinger er udsagn om faktuelle forhold. *Deklarerende* sprog handlinger er institutionsbundne og finder deres betydning derfra. *Ekspressive* sprog handlinger er afsenders måde, at udtrykke følelser og holdninger (Alrø, Dahl, & Schumann, 2016, s. 115). Det er gennem disse fem kategorier, at jeg vil forsøge og finde frem til en forståelse af, hvordan visitatorernes og mine handlinger og ytringer kan forstås.

Perspektivmarkør og upgraders/downgraders

"Vores perspektiv viser sig i sproget, i det vi vælger at tale om, og i den måde vi vælger at spørge på og forstå noget på." (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 190). Sådan beskriver Alrø og Kristiansen individers perspektiv. Perspektiv er individers måde at betragte noget på – deres synsvinkel. Et perspektiv kan ofte relateres til et fysisk målbart udsyn, men også individers mentale synsvinkel. I analysen bliver det væsentligt at undersøge og forstå visitatorernes perspektiv, men også mit eget. Det er i analysen, at jeg vil undersøge, hvilke ord der er en indikator for en 'perspektivmarkør' således, at en dybere forståelse af vores mentale synsvinkel kan blive analyseret (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 190). Perspektivmarkører bliver inddraget, fordi de kan være anvisninger til at udlede mulige erkendelser hos den enkelte.

Ifølge Alrø og Kristiansen er 'upgraders og 'downgraders en indikator for om eksempelvis en af visitatorerne betoner eller nedtoner deres ytring (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 200). Disse begreber kan give en pejling af, om afsenderen styrker deres udsagn gennem en 'upgrader',

hvilket dernæst kan anses til, at være en betydningsfuld holdning eller synspunkt på en given sag. Konteksten er relevant at have for øje med disse begreber, da situationen taget i betragtning kan have betydning for, hvordan deltagerne vælger at udtrykke sig.

Refleksion-i-handling

På baggrund af, at jeg i den kommende analyse vil undersøge samtalen mellem visitatorerne og mig, hvilket til tider omhandler, hvordan deltagerne reflekterer over deres praksis, vælger jeg at inddrage Donald Schöns teori omkring *refleksion-i-handling* (Schön, 2001). Hans teori er funderet i området omhandlende, hvordan professionelle tænker når de arbejder og i deres refleksion over det arbejde. Han skelner mellem to begreber – 'viden-i-handling' og 'refleksion-i-handling'. *Viden-i-handling* er baseret på tidligere og erfaret handlinger vi gør i praksis, som er blevet internaliseret i os efterfølgende. Professionelle trækker altså i den forstand på en viden, der er gået forude og er blevet en del af dem. Det er ifølge Schön ofte en tavs-viden og fremkommer som spontane handlinger, hvilket til tider gør det vanskeligt for individet at sætte ord på (Schön, 2001, s. 55).

Det er her refleksion-i-handling bliver interessant, fordi det ifølge Schön er gennem *refleksion-over-handling*, at der kan opnås en forståelse af den indbyggede handling (Schön, 2001, s. 55). Schön påpeger, at professionelle kan reflektere i handling og reflektere over handling, hvilket kan ske efter handlingen er forekommet (Schön, 2001, s. 56). Det er dette sidste aspekt, som vi i fællesskab har forsøgt at frembringe i dialogen med hinanden i aktionsprocessen. Jeg vil ved hjælp af denne teori kunne udfolde, hvordan visitatorerne reflektere over deres praksis erfaringer og hvordan de forstår deres egne handlinger.

Kapitel 6 – Analyse af samtaler fra aktionsprocessen

I følgende kapitel vil jeg udarbejde en analyse af udvalgte sekvenser fra aktionsprocessen, der tager udgangspunkt i samtalerne mellem visitatorerne og mig. Med min ambition om at undersøge, hvordan min tilgang til aktionsprocessen har understøttet fagpersonlig udvikling, er det på den baggrund, at jeg vælger at analysere på relationen og samtalerne mellem os i gruppen.

*Sekvenserne er udvalgt på baggrund af analysemodellen DiaLoop. Processen har været, at min intuition og spontanfortolkninger i databearbejdelsen, har givet en indsigt i datamaterialet og udledt sekvenser, hvor min tilgang især har spillet en central faktor. I forlængelse af dette er mit fokusområde også en relevant indikator for, hvilke sekvenser jeg vil analysere på således, at jeg i sidste ende kan besvare spørgsmålet: **På hvilke måder kan en dialogisk aktionsforskningstilgang understøtte fagpersonlig udvikling af visitatorer i sundhedsforvaltningen med henblik på at styrke deres kommunikative og relationelle kompetencer?** Da min tilgang er funderet i teorier indenfor både den dialogiske aktionsforskning, processtyring og relationsarbejde, vil jeg i analysen anvende disse teorier som en optik til at nuancere, hvordan min tilgang til aktionsprocessen har hæmmet og/eller fremmet en fagpersonlig udvikling.*

Facilitering og processtyring

Det første tema jeg har valgt at analysere på, har jeg valgt at kalde facilitering og processtyring. Tematikken er udvalgt, fordi den tager afsæt i en fundamental tilgang, som jeg har påtaget mig i aktionsprocessen. Jeg har forsøgt at facilitere processen således, at aktionsprocessens form tager afsæt i det fælles anliggende (kompetenceudvikling) og ikke divergerer fra det egentlige formål. Det er af denne grund interessant at analysere på, hvad det havde af indflydelse på processen og fagpersonlig udvikling.

Jeg tager *facilitatorrollen* på mig, fordi den indebærer andre indsatser og formål end dens modpol – *ændringsagenten* (Madsen, 2016, s. 44). De to konsulent roller er ifølge Benedikte Madsen modpoler. Grunden til at jeg har valgt facilitatorrollen er funderet i min aktionsforskningstilgang, idet der her efterstræbes at skabe en demokratisk og fælles aktionsproces. Dette i modsætning til ændringsagenten, som ifølge Madsen har ”*noget på spil*” ift. formålet med processens og dens indflydelse på et organisatorisk plan (Madsen, 2016, s. 44). Idet jeg ikke ejer det problem, som vi i aktionsprocessen undersøger, positionerer jeg mig i stedet i facilitatorrollen, da det netop er dens funktion at tilrettelægge og guide en proces, hvor forandring hos visitatorerne ikke findes hos mig, men i stedet hos dem selv (Madsen, 2016, s. 44).

Facilitering af læringsprocesser - fra individuel til kollektiv forståelse

Den første sekvens er et uddrag fra en øvelse på workshop 1. Øvelsen var, at deltagerne skulle tænke i 10 minutters stilhed og skrive de tanker ned de havde omkring, hvilke udfordringer de oplever i praksis og med et overhængende fokus på kommunikation. Kommunikationen dannede en ramme for denne øvelse, fordi vi i gruppen havde aftalt, at det var deres kommunikative kompetencer, som vi på dagene skulle reflektere i fællesskab over med formålet om at forbedre dem. Derefter italesatte de, hvad de havde skrevet ned og jeg skrev tematikkerne op på en tavle. Tematikkerne kan ses her (bilag 9). Grunden til at jeg skrev det op på tavlen var to delte. Først handlede det om at bevare de tematikker vi snakkede om, med det formål at de ikke blev glemt og at vi altid kunne referere tilbage til dem. For det andet gav det os muligheden for at indsnævre og fastlægge, hvad det er visitatorerne finder interessant og hvad vi skal have i fokus.

Nedenstående sekvens tager udgangspunkt i en opsummering fra mig, hvor jeg tjekker, om jeg havde forstået tematikkerne korrekt. Et vigtigt fokuspunkt er, hvad jeg gør efterfølgende, idet jeg lagde et spørgsmål ud i midten af rummet.

Morten: ”Jeg kan lige prøve sådan at se om jeg har forstået det, ved sådan at kunne en form for opsummering af en art (...) men det var jo især i forhold til, når der er noget, der eskalerer og der kommer noget konflikt (...) eller I føler I bliver angrebet måske, hvordan er det så man får den nedtrappet og hvordan man er i det. Og hvordan det er man håndterer pårørende, der måske er med til det (...), og i så forlængelse af det blev vi enige om at så skulle vi have facilitatorrollen op, fordi den er måske med til, at hvad kan man sige rammesætte det som det første punkt eller hvert i fald, at der er nogle krav til jer at I skal kunne håndtere nogle situationer, lidt større ansvar, lidt større viden og hvordan er det i så får håndteret situationen. Både med de mange samarbejdspartnere, men også pårørende og borgeren (...) Er der nogen der sidder bare og tænker, det er helt ved siden af eller åh jeg skrev også det her ned som bare er, jeg synes bare var super vigtigt da jeg tænkte over det.”

Kirsten: ”Det dækker meget godt det du har skrevet ned.”

Majbritt: ”Ja det synes jeg også, men jeg synes også det dækker meget godt, når et er lige hvad man fik skrevet ned i nuet, men altså når der kommer ting frem og vi snakker om dem og det dækker jo også meget netop det du (Nellie) snakker om med retfærdighedsbehandling og afslag og så noget ikke, så begynder der lige pludselig at dukke nogle andre episoder op sådan noget så tænker jeg jamen jeg synes det dækker meget godt den hverdag jeg står i og heldigvis er hver dag ikke sådan der.”

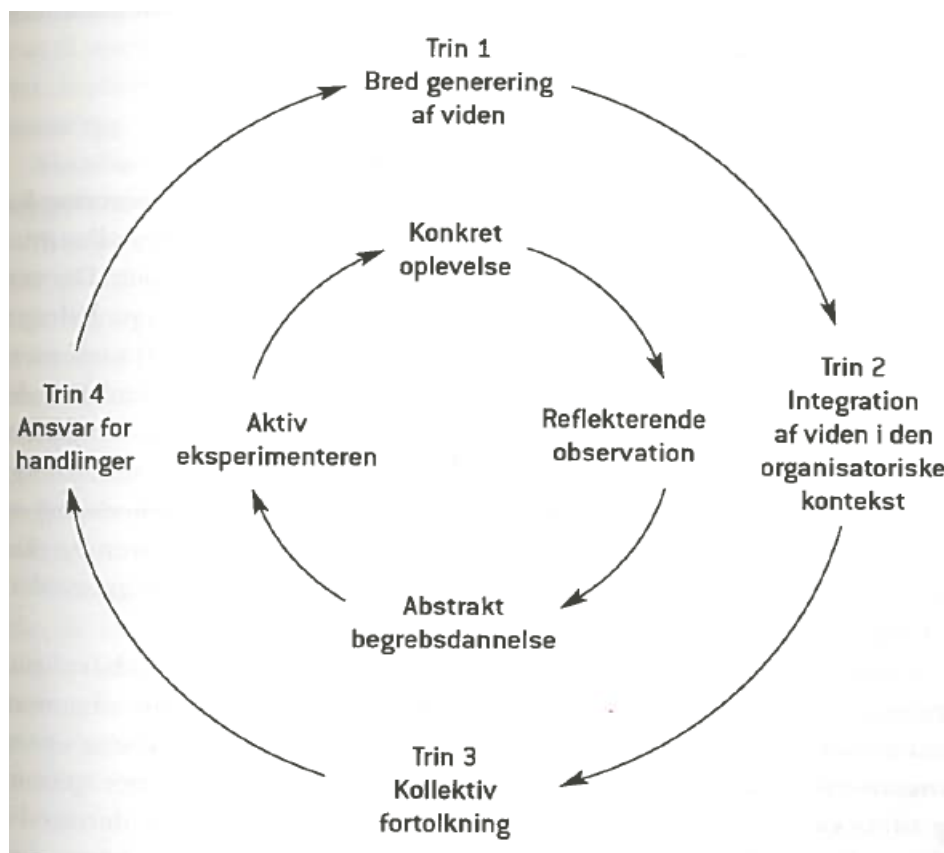
Kirsten: ”Nej nej, så kunne vi jo ikke være i det.” (1.26.39-1.29.07 – Lydfil 3)

Det undersøgende spørgsmål kan tolkes til at tage afsæt i min demokratiske tilgang, fordi samtalen ikke skulle fortsætte, hvis ikke alle følte sig hørt eller hvis tematikkerne var misforstået. Jeg blev mødt med en bekræftelse fra Kirsten og Majbritt (*”det dækker meget godt”*). De tematikker vi skrev ned skabte en grundlæggende ramme for processen og blev en konstant pejling for, hvilke områder vi skulle bevæge os indenfor således, at alles interesse og fokus blev imødekommet.

Det fremstår af ovenstående sekvens, at visitatorerne er bevidste omkring, at det ikke er alle episoder på arbejdet, der er udfordrende ellers ville de, som Kirsten konstaterer: *”så kunne vi jo ikke være i det.”* Denne snakken omkring udfordringer i deres arbejde dannede rammen for, at vi i fællesskab kunne ’bokse’ med de komplekse situationer, visitatorerne fortæller er i deres praksis. Tanken bag at få visitatorerne til at italesætte og lande udfordringer, tager afsæt i ideen om, at det er i disse komplekse situationer vi i gruppen kan undersøge, hvordan visitatorerne kan blive mere kvalificeret til at håndtere dem og fremme nye tiltag.

Vedrørende øvelsen jeg gennemgik med visitatorerne, trak jeg på inspiration fra Haslebos bog, hvor hun introducerer to læringscykluser (Haslebo, 1997). De to modeller er Kolbs individuelle læringscyklus (Kolb, 1984), og Dixons model omkring organisatoriske

læringscyklusser (Dixon, 1999). Modellen er en kombination af det kollektive og det individuelle i søgen efter at fremme læring gennem processer (Haslebo, 1997, s. 33).



(Haslebo, 1997, s. 33)

Jeg har valgt at inddrage modellen, fordi den konkretiserer i den inderste cirkel, at individuel læring kan opstå gennem opfattelse og transformation. Af den grund er den relevant for vores proces, fordi vi talte omkring konkrete oplevelser (opfattelse), reflekterede over dem med et teoretisk og praksisnært blik (transformation) ift. at forstå om visitatorerne kunne håndtere lignende situationer anderledes (aktiv eksperimenteren) (Haslebo, 1997, s. 32). Dixon placerer Kolbs individuelle læringscyklus i en organisatorisk kontekst og modellen er hendes forklaring på, hvordan individuel læring kan opstå mellem kollegaer. Modellen trækker derfor også på Kolbs teori om, at en proces, hvor opfattelse og transformation er i fokus, fremmer læring. Det første skridt er en 'bred generering af viden' (Haslebo, 1997, s. 34), hvor gruppen fremstiller ideer og tanker vedrørende temaet i fokus (opfattelse). Dernæst skal de tanker og ideer sættes i relation til den organisatoriske kontekst (transformation) (Haslebo, 1997, s. 36-37). Tredje skridt i modellen er 'kollektiv fortolkning'. I denne proces søges der efter mening omkring den viden, som er blevet genereret undervejs i processen (opfattelse) (Haslebo,

1997). Afslutningsvis er det på dette trin, at gruppen der deltager kan tage *ansvar for handling*. Det er her, at der er mulighed for at foretage handling baseret på den viden processen har medført (transformation) (Haslebo, 1997, s. 39). Det er gennem denne proces, at jeg vil forsøge at indfange i denne analyse, hvorledes de er kommet til udtryk i aktionsprocessen og med hvilke følger de havde. På samme tid dannede den rammen for, hvordan jeg har søgt at sammensætte forskellige øvelser på de tre workshops, fordi den både har det kollektive, men også det individuelle aspekt for øje.

Majbritt hentyder til i ovenstående sekvens at måden, hvorpå vi fik landet de forskellige udfordringer og interessante tematikker, var to delt. Majbritt påpeger, at der både opstår refleksioner idet de skriver deres tanker ned, men også når de dernæst taler med hinanden omkring deres tanker. Hun beskriver skiftet fra kollektiv samtale til individuel refleksion idet hun siger: *”så begynder der lige pludselig at dukke nogle andre episoder op.”* Jeg tolker baseret på dette, at øvelsen jeg udarbejdede med visitatorerne samt min efterfølgende opsummering, fremmede en individuel læring gennem en kollektiv generering af viden, hvor denne proces gav mulighed for at udvide ens eget perspektiv. Denne dynamik med at gå fra individuel refleksion til fælles dialog ser ud til at gøre visitatorerne i stand til at udvide og nuancere de perspektiver, de har på deres egen praksis og derved skabe grundlaget for, at nye erkendelser kan opstå. Eksempelvis når Majbritt påpeger, at Nellies udfordring omhandlende retfærdighedsbehandling, at det sætter tanker i gang om hendes egen håndtering af praksis, hvilket jeg tolker fører til nye nuancer af deres perspektiv.

Processtyring

Næste sekvens er et uddrag fra sidst på workshop 3. Sekvensen tager afsæt i processtyringsaspektet af aktionsprocessen. Jeg vil i følgende afsnit analysere på, hvordan dette kom til udtryk og om det havde en indflydelse på, hvordan samtalen mellem visitatorerne og mig fremmede udvikling. Kort sagt omhandler sekvensen, hvordan visitatorerne har oplevet processen og især dens store fokus på dialogen mellem hinanden.

Morten: ”Jeg har lidt taget den som om, fordi at jeg synes fra dag 1, at det var nogle fede samtaler vi havde og at vi bare kunne sidde og snakke lidt omkring det, hvad tænker I omkring valget af det? (...)”

Lene: ”Altså det her med at have plads til borgerhistorierne og høre hinandens borgerhistorier få opfrisket viden.”

Nellie: ”Ja det er rigtig sundt.”

Mie: "Ja og put viden på de historier ikke (Lene: "ja nemlig"), og så ligesom så kunne man gøre sådan og sådan og så se jeres."

Lene: "Det synes jeg."

Morten: "Så det har været godt det her med også og kunne sidde og erfaringsudveksle lidt og dele omkring (Lene: "præcis"), hvad i har stået i og udfordringerne og ting og sager og løsninger?"

Lene: "Ja præcis, for nu kan jeg jo spørge Nellie eller jeg kan spørge Mie ikke hvis der er en eller anden (Nellie: "Ja"), situation der er gået ikke helt, men måske halvt eller ret skævt, hvad var det så egentlig og så kunne gå hen og ligesom lave en refleksion."

Nellie: "Ja og plus vi også kan bruge hinanden i forhold til, hvis man skal ud på et eller andet besøg og man tænker det her kan godt gå hen og blive tricky ikke også ikke (Lene: "ja"), og man kan snakke om det eller tage hinanden med (Lene: "præcis"), og så ligesom for at være sikker på, at det er man får en god indledning til det her besøg." (2.34.40-2.37.02 – Lydfil 5)

Snakken går indledningsvist på besvarelsen af mit spørgsmål omhandlende, hvordan visitatorerne oplevede aktionsprocessens dialogiske form. Det interessante er, at det ser ud til, at deltagerne er blevet bevidste om, at de kan hjælpe hinanden med at løse komplekse situationer i praksis (Lene: "*for nu kan jeg jo spørge Nellie eller jeg kan spørge Mie.*"). I forlængelse af det, ser det ud til at Mie tillægger en værdi i det, at processen gør plads til, at de kan "*så se jeres*". Det danner et billede af, at samtalerne vi har haft undervejs i processen har været produktive. Med produktive hentyder jeg til, at flere af visitatorerne ytrer ekspressive sprog handlinger "*det er rigtig sundt*", "*ja præcis*", og "*ja og put viden på*". Jeg tolker på den baggrund at de tillægger samtalen og erfaringsudvekslingen med hinanden en stor værdi. Desuden ser det ud til, at de har fået en fornemmelse af, at have kollegaer, de i fremtiden kan støtte sig op af: "*for nu kan jeg spørge Nellie eller jeg kan spørge Mie.*" og "*plus vi også kan bruge hinanden.*". Ud fra disse to ytringer tolker jeg, at der gennem erfaringsudvekslingen med kollegaer er trukket tråde mellem hinandens borgerhistorier, samt at der er blevet sat ny viden på de erfaringer, hvilket fremmer en erkendelse hos Lene og Nellie. I Lenes situation ser det ud til at være en erkendelse om, at fordi de har været gennem denne aktionsproces sammen, fordrer det et tættere kollegialt samarbejde, hvilket jeg antager, er funderet i en større forståelse for hinanden og de udfordringer, de hver især kan befinde sig i. Yderligere forbinder Lene også udbyttet af aktionsprocessen med refleksion: "*så kunne gå hen og ligesom lave en refleksion*". Jeg finder denne ytring interessant, fordi jeg antager, at det betyder, at fordi deltagerne har reflekteret sammen i disse tre workshops, er de nu bevidste om, at det kan de også gøre i praksis. På den baggrund tolker jeg, at den fælles refleksion,

som er sket i aktionsprocessen, har fået deltagerne til at erkende, at der er værdi i det at reflektere med ens kollegaer. Endvidere tolker jeg, at en aktionsproces, hvor dialogen er i fokus, kan fremme nye perspektiver på ens kollegaer og deres holdninger og følelser, hvilket ift. dette eksempel, ser ud til at gøre deltagerne bevidste om, at det faktisk er lærerigt og behjælpelig at reflektere sammen om håndteringen af komplekse sager.

En refleksiv proces

I forhold til ovenstående analyse, ser jeg det relevant at zoome lidt tættere på konkrete eksempler fra aktionsprocessen, hvor netop processtyring, erfaringsudveksling og det kollektive rum var i fokus. Det vil føre til en analyse af en situation, hvor dialogen mellem visitatorerne og mig førte til indsigt i værdien af aktionsprocessen, men også i forhold til, hvad der kommunikativt kan virke i et vanskeligt borgermøde. Det kommende citat tager udgangspunkt i min facilitering af den indledende samtale på workshop 2. Med teorien omkring processuel lydhørhed i tankerne, var formålet med den indledende snak at få visitatorerne til at reflektere over, hvad de har tænkt over siden workshop 1. Yderligere så var ambitionen også at få deltagerne til at bringe praksisnær viden på banen i form af mulige interessante erfaringer fra tiden mellem de to workshops.

Morten: ”Er der noget andet der er blevet tænkt over siden sidst?”

Lene: ”Jamen du (Morten), du var med mig på besøg i går. Du sad oppe på min ene skulder og grunden til at du sad deroppe det var faktisk, at i de pauser der var i forhold til de angreb, som der var fra datteren (...) ”Jeg vil bare have det min datter siger jeg skal have ikke.” Der var samfundsangreb, der var angreb på hjemmeplejen der var angreb på kvaliteten af rengøringen (...). Så den der med at få kringlet den rundt, dæmme op for ikke at gå op af konfliktstigen for den var der rigtig mange gange (...) ”jamen jeg føler mig jo som et fængsel her”, ”jamen det skal du ikke, jeg har jo fortalt dig i flere år, at du kan blive godkendt til en ældrebolig”, for det kan hun vitterligt. Så den der balancegang, konflikthåndtering, balancegangen, fastholde et serviceniveau, være imødekommende og hold kæft hvor du sad fast her.

Morten: ”Ja det er også mange af de udfordringer vi snakkede om sidst, som du stod overfor her lyder det til.”

Lene: ”Ja men jeg var klar over dem (...) og det bedste ved det hele var, at det lykkedes og lande den. Afslag på plejebolig, godkendelse til ældrebolig og sådan noget U og R forløb (Udredning og rehabiliteringsforløb), som der ovenikøbet blev taget imod med kys hånd ja. (18.37-21.33 – Lydfil - 4)

I ovenstående sekvens ses det at Lene hentyder til, at hun på baggrund af aktionsprocessen og workshop 1, succesfuldt gennemførte et udfordrende borgermøde. Hendes tanker bliver delt i

rummet på baggrund af mit spørgsmål omhandlende, hvad de har gået og tænkt over siden sidst. Det interessante ved Lenes besvarelse er hendes animeret beskrivelse af, at jeg befandt mig på hendes skulder under borgermødet. Meningen bag det billede som Lene tegner, og som hun faktisk også understreger senere i sekvensen, tolker jeg til at være en frisk erindring af de kommunikative redskaber, vi talte om på workshop 1. Fordi vi havde bearbejdet forskellige udfordringer og i dette tilfælde konflikthåndtering, så tegner der sig et andet billede af, at Lene kan drage paralleller fra aktionsprocessen og til praksis. Med andre ord ser det ud til, at Lene befandt sig i en lignende situation, som dem vi i aktionsprocessen netop talte om på workshop 1 og ved at hun kan drage den kobling, kan hun håndtere situationen på en måde, som hun muligvis ikke havde gjort tidligere. Hun kunne overføre læring fra en sammenhæng til en anden.

En vigtig pointe kan trækkes ud af Lenes konstaterende udtalelse: *"Ja men jeg var klar over dem"* hvilket, kommer efter at jeg italesatte, at hendes eksempel fra praksis indeholdte mange af de temaer, vi havde oppe på workshop 1. Det ser ud til, at opsamlingen på hendes eksempel og relateringen til sidste workshop giver hende muligheden for at trække på den førnævnte sammenhæng. Jeg tolker, at når Lene efterfølgende siger, at hun var bevidst om dem, så dannes der et billede af, at fagpersonlig udvikling fremmes gennem relevante og sammenlignelige koblinger fra praksis og aktionsprocessen. Jeg kommer frem til denne tolkning, fordi der i Lenes eksempel er en konkret forandring i den måde, hun håndterer en konfliktfyldt situation i praksis på.

Der kan her trækkes tråde til *refleksion-i-handling*, da det ser ud til, at Lene under visitationsmødet reflekterede over, hvordan hun skulle begå sig under mødet. I hendes refleksion-i-handling trækker hun på tidligere erfarede viden fra aktionsprocessen, hvilket jeg tolker, giver hende muligheden for, at kunne bruge processen til en pejling for, hvordan hun skal håndtere lignende situationer, som vi havde i fokus. Aktionsprocessen ser derfor ud til, at have betydning for, hvordan de i praksis kan håndtere konfliktfyldte situationer, ved at kunne trække tråde tilbage til tidligere genereret viden.

Jeg tolker yderligere baseret på den kobling, som Lene laver, at aktionsprocessens iterative proces i denne instans var en faktor for, at vi kunne få indsigt i praksisnære erfaringer fra dagligdagen mellem workshops, hvilket skabte grundlaget for yderligere samtale omkring validiteten og relevansen af, hvad vi på dagene taler om. Det er nemlig her, som vi ser i

ovenstående sekvens, at eksempler fra praksis kan føre til videre refleksion og erkendelser om, hvordan visitatorerne kan håndtere udfordringer i dagligdagen.

Koblingen mellem teori og praksis

Den lokale viden, som visitatorerne bringer med sig i aktionsprocessenen ser ud til at fremme refleksioner om, hvordan nye nuancer på visitationspraksissen kan opstå, når den bliver sat i et teoretisk perspektiv. Vi fik muligheden for at få reflekteret over nye vinkler på deres praksis gennem denne dynamik. Der dannede sig et mønster omkring visitatorernes holdning omkring al den teori, de bliver undervist i eller får præsenteret, ikke er speciel værdifuld for deres håndtering af praksis, hvis ikke den bliver koblet med praksis. Jeg antager derfor, at det er i refleksionen over dynamikken mellem teori og praksis, at der bliver dannet et fundament for, hvordan deltagerne udvikler sig. I dette afsnit vil jeg på baggrund af dette analysere på sekvenser, hvor denne dynamik opstår og undersøge, hvordan den understøtter fagpersonlig udvikling. Første sekvens har afsæt i en dialog om betydningen af måden man giver feedback på til hinanden som kolleger.

Morten: ”Og nu er det jo også bare for jeg er nysgerrig på, hvordan er det I gør det (...) jeg synes, at vi skal dvæle lidt ved punkt 1 (iagttagelse), fordi det her med og som vi snakkede med borgeren om, at du bestemmer og at vi er ovre på den anden banehalvdel, sådan tror jeg da ofte at vi selv har det på arbejdspladsen, at vi selv gerne ville kunne tage vores beslutninger og kunne stå inde for det. Og når vi så beder om sparring så få nogle konkrete iagttagelser på (...) også ikke skulle få en eller anden vurdering, som vi siger med, at det var bare skide godt eller det var skide dårligt.”

(...) Mie: ”Men det er også det, jeg tænker, at vi er også meget facitorienteret i vores sparring i forhold til hinanden (Kirsten: ”ja”), vi kan alt det her i forhold til borgeren og der tænker jeg, at hvis vi skal løfte os, så er det i det der med, at blive bedre til at bruge hinanden til ikke at få et facit, men til at få vores egne refleksioner op i gear.”

Kirsten: ”Det er fuldstændig rigtig, det er fuldstændig rigtig.” (1.50.10-1.56.05 – Lydfil 4)

I ovenstående citat ses det, at jeg udtrykker et direktiv sproghandling, idet jeg indsnævrer fokus området til et specifikt punkt, hvilket i denne situation var ”*punkt 1*” (iagttagelse) i feedback-modellen⁶. Det ses i ovenstående ekspressive ytring fra mig, at jeg trækker på min egen erfaring: ”*sådan tror jeg da ofte at vi selv har det på arbejdspladsen*”. Jeg inddragede

⁶ Feedback-modellen er udviklet af Helle Alrø og Marianne Kristiansen (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 81-82). Modellen er deres bud på, hvordan der i supervisionstræning kan gives feedback. Modellen består af fire niveauer (iagttagelse, oplevelse, fortolkning og forslag). Iagttagelse er ytringer der er baseret på ydre sansninger og neutrale observationer af det der eksempelvis kan ses eller høres.

her min egen forforståelse og erfaring med feedback-modellen, hvilket jeg kobkede til en tidligere tematik vi havde oppe at vende i gruppen, idet jeg omtaler visitatorenes udfordring med at have borgeren i fokus (*Morten: at du bestemmer og at vi er ovre på den anden banehalvdel.*). Det interessante i ovenstående sekvens ses i Mies kommentar til min ytring. Jeg antager, at hun kobler sig på mit eksempel vedrørende mine tanker om, hvordan jeg selv og andre gerne ville have feedback på en arbejdsplads. Min ytring er en perspektivmarkør for, hvad jeg opfatter til hvad jeg opfatter som mindre brugbart feedback, hvilket ses i min ytring: *"også ikke skulle få en eller anden vurdering (...) det var bare skide godt eller det var skide dårligt."* Jeg tolker, at idet Mie ytrer, at hun tænker, at de i deres afdeling er alt for *"facitorienteret i vores sparring"*, så kobler hun sig på min erfaring. Min italesættelse af min erfaring med feedback-modellen ser i dette eksempel ud til at have indflydelse på, at Mie efter at have hørt min ytring, begynder at reflektere over, hvordan de i praksis gør det. Det væsentlige i ovenstående citat ift. udvikling ses dog i efterfølgende ytring fra Mie, idet hun påpegede en løsning på, hvordan de kan forbedre hinanden (*Mie: " blive bedre til at bruge hinanden til ikke at få et facit, men til at få vores egne refleksioner op i gear"*). Jeg tolker, at Mie ekkoer, hvad jeg sagde tidligere: *"når vi så beder om sparring så få nogle konkrete iagttagelser på (...) også ikke skulle få en eller anden vurdering"*, og kobler det med deres praksis. Dernæst ytrer hun en konstaterende sproghandling om, hvad hun synes løsningen er, hvilket danner et billede af, at Mie finder forståelse i en teori og min erfaring, og ved at reflektere over dennes relevans i hendes praksis, kommer hun frem til en erkendelse om, at det er gennem refleksioner, at visitatorerne kan forbedre deres håndtering af komplekse situationer.

Doktor-rollen

I ovenstående ytring af min erfaring og en direktiv sproghandling i form af: *"jeg synes at vi skal dvæle lidt ved punkt 1"*, falder jeg i denne situation ind under, hvad Schein ville kalde doktorrollen, i kraft af at jeg definerer en løsning på, hvad der er brug for. Godt nok har vi i fællesskab fundet frem til problemet, hvilket ikke passer overens med doktorrollen, da det ofte her er konsulentens rolle at diagnosticere problemet (Schein, 1999, s. 11). Men hvis vi bliver i doktor-patient teorien, er det i dette eksempel mig, der kommer med medicinen. Det ses gennem min direction af fokuset og i beslutningen om, at det er iagttagelse, der kan føre til bedre kollegial sparring. Doktorrollen spiller ikke overens med min facilitator- og proceskonsulterende rolle, da det netop i doktor-rollen er mig der kommer med medicinen og ikke visitatorerne selv, der finder løsningen på 'sagen'. På baggrund af, at Mie kommer til en

erkendelse og at Kirsten ytrer sin enighed med Mie (*Kirsten: "Det er fuldstændig rigtig"*), ser det af den grund ud til, at skiftet over til doktorrollen ikke hæmmede netop denne situation, men i stedet fremmede den. Det er en interessant balance, som en konsulent skal indtage i en aktionsproces, hvor der også inkorporeres en form for undervisning. Min ambition var, at den teori jeg præsenterede for visitatorerne skulle åbne op for nye perspektiver og nuancer af deres praksis, hvilket jeg fra ovenstående analysere konkludere forekom. På den anden side, så ses det i ovenstående sekvens, at jeg placerede mig i en anden konsulent rolle end først planlagt, hvilket jeg antager, kunne have hæmmet situationen, da det kunne have stået i vejen for, at visitatorerne ikke fik lov til selv at finde mening og forståelse i en teori. Her ville Schein påstå, at det kunne have formindsket chancen for, at de i sidste ende ville implementere teorien i praksis, da det er deltagerne, der ejer problemet og hvis de ikke selv finder mening i løsningen, kunne det minimere chancen for, at de ville tage den til sig (Schein, 1999, s. 18).

Kollegial sparring

Morten: "Ja for nu skal i jo begynde at have de her faglige møder eller hvad hedder det?"

Kirsten: "Ja og der skal vi gerne bruge det på den måde. Det er synd de andre ikke ser det her."

(...) Mie: "Ja men jeg tænker, det er os' det, der kan løfte fagligheden og få fagligheden i spil på en anden måde, end vi gør nu. Altså hinandens faglighed."

Nellie: "Altså jeg tænker hvert i fald, at det er jo det, der gerne skal være med til at gøre, at vi bliver lidt mere harmoneret i forhold til, at vi strammere og slappere men måske finde den gyldne middelvej, sådan så det er, at alle borgere bliver sådan har sådan en nogenlunde, kan forvente at den der serviceniveauet er (Kirsten: "det skulle gerne være nogenlunde det samme"), det samme uanset hvem der kommer i hjemmet." (1.50.10-1.56.05 – Lydfil 4).

I ovenstående sekvens ses det, at jeg forsøger at trække en tråd fra aktionsprocessen til deres praksis i form af de "*faglige møder*". Jeg tolker, at denne tråd får deltagerne til at reflektere over, hvordan en anderledes form for feedback, kan gavne deres faglighed. Tolkningen baserer jeg på, at Kirsten og Mie ytrer konstaterende talehandlinger, idet de italesatte deres perspektiv på formen for deres nuværende praksis (*Kirsten: "Ja og der skal vi gerne bruge det på den måde og Mie: Få fagligheden i spil på en anden måde, end vi gør nu"*). Det ses, at begge visitatorer tillægger feedback modellen en værdi, da de hver især henholdsvis ytrer "*skal vi gerne bruge*" og "*os' det, der kan løfte fagligheden*" Koblingen mellem teori og

praksis ser dermed ud til at give visitatorerne muligheden for at vurdere deres nuværende praksis og se nuanceret og anderledes måder at forbedre den på.

I ovenstående sekvens hæfter jeg mig især ved, at det ser ud til, at når man har gennemgået et forløb som dette, fremmer det er en tryghed at vide, at andre kollegaer er bevidste om denne nye viden: *"Det er synd de andre ikke ser det her."* Kirstens udsagn indikerer dog også, at det er ærgerligt, at hele deres team ikke er bekendt med feedback-modellen. Jeg undrer mig dog over, hvad Kirstens ytring betyder på det latente niveau. Kirstens ytring er en besvarelse på mit spørgsmål, hvor jeg trækker på tidligere erfaret viden i interviewet med deres faglige leder, at de i den nære fremtid skal til at have faglige møder. På det manifeste niveau, antager jeg, at det betyder, at Kirsten gerne ville have, at alle hendes kollegaer var indforstået med feedback-modellen således, at deres faglige møder kunne blive værdifulde for læring. På det latente lag, tolker jeg, at fordi hele deres afdeling ikke er denne model bevidst, så er der fra Kirstens side af, ikke en fuldstændig forpligtigelse til, at feedback metoden kan anvendes i praksis. Mine tanker leder mig hen på, at der kan være en frygt for, at arbejdet med en mindre gruppe fra en afdeling på over 20 personer, ikke ville have den samme effekt, som hvis hele afdelingen havde deltaget og haft mulighed for at komme til den samme erkendelse. Der kan her trækkes tråde til forrige tematik, hvor der specifikt bliver sagt, at i fremtiden der kan visitatorerne, som er med i aktionsprocessen gå til hinanden for faglig sparring

Lige efter ses det, at Nellie beskriver, hvordan brugen af feedback-modellen ville ændre deres nuværende måde at give kollegial sparring på. Ytringerne *"bliver lidt mere harmoneret"* og *"det, der kan løfte faglighed"* er begge konstaterende sproghandlinger, der kan tolkes som en indikator for et forbedret kollegialt samarbejde, der i sidste ende kan gavne borgerne. Jeg antager, på baggrund af de ovenstående sproghandlinger fra Mie og Nellie, at de er perspektivmarkører for, at de kommer til en erkendelse om, at deres faglighed kan udvikles gennem kollegial sparring.

Koblingen mellem teori og praksis, tolker jeg, ud fra denne analyse, giver visitatorerne muligheden for i fællesskab at reflektere over en teori, gennem en kollektiv fortolkning, hvilket skaber grundlaget for, hvordan den givne teori kan implementeres i praksis. Den kollektive fortolkning af koblingen mellem teori og praksis ser ud til at nuancere visitatorernes perspektiv på andre muligheder for, hvordan de bedre kan balancere i deres praksis og forbedre deres faglighed (Nellie: *"det er jo det, der gerne skal være med til at gøre, at vi bliver lidt mere harmoneret"*). Jeg antager, at visitatorernes erkendelse om, at de

kan give feedback på en anderledes måde, er resultatet af en reflektiv proces over en nuværende situation (opfattelse) og et teoretisk optik koblet med praksis, hvilket skaber et grundlag for transformation og ifølge Dixons model, dermed læring.

Et dialogisk rum

Et af de centrale punkter for, hvordan jeg valgte at iscenesætte de tre workshops, tog afsæt i ideen om, at vi i gruppen kunne dele tanker, erfaringer og refleksioner med hinanden. Jeg gjorde det klart i indledningen på workshop 1, at dette var ambitionen, hvilket havde en direkte korrelation med min dialogiske aktionsforskningstilgang, da det netop er gennem dialogen og relationen, at vi kan finde forståelse i os selv, men også i det kollektive rum. Jeg valgte også, som jeg har præciseret tidligere, at koble denne tilgang med den dialektiske relationsteori. På baggrund af denne kobling, vil jeg i dette afsnit analysere på udvalgte sekvenser fra processen, hvor disse aspekter så ud til at have indflydelse og her undersøge om de understøttede fagpersonlig udvikling.

De sekvenser jeg vil analysere på, fandt sted i workshop 1. Overordnet set omhandlede samtalen et eksempel fra praksis, hvor Kirsten oplevede udfordringer til et borgermøde, da en pårørende var utilfreds. Det var et gennemgående mønster i processen, at visitatorerne oplevede mange udfordringer ift. konfliktfyldte møder med borger og især utilfredse pårørende. I korte træk omhandlede situationen, at Kirsten var nødsaget til at sætte en stopper for en borgers utilfredshed, ved at kontrollere samtalen. Hun forklarede, at hun satte rammerne skarpt op og gjorde det klart for den pårørende, hvorfor hun var der og hvordan mødet skulle foregå. Efter hun har beskrevet dette, deler hun med gruppen, at hun ikke havde det godt efterfølgende, hvorefter dialogen fortsætter således: (Hele samtalen findes i lydfil 3 ved tiden 53.11-54.25).

Morten: ”Men du (Kirsten) gik derfra og ikke havde det så godt. Var det, det du sagde efterfølgende?”

Kirsten: ”Ja og jeg sidder nu og tænker på, gad vidst om han har skrevet til myndighederne, men det har ikke for så havde jeg hørt fra ham ikke? Men altså jeg føler mig truet.”

Morten: ”Truet?”

Kirsten: ”Ja, jeg ved egentlig ikke hvorfor.”

Morten: ”Nej.”

Nellie: ”Nej du føler dig, du føler dig angrebet.”

Kirsten: "Angrebet ja, ja angrebet."

Mie og Majbritt: "Ja."

Nellie: "Han har ikke truet dig, han vil ikke gøre dig noget, men han har angrebet dig, ikke? ja."

Kirsten: "Ja, jeg føler mig angrebet." (54.07-54.33 – Lydfil 3)

Det indledende spørgsmål jeg stiller Kirsten er, bliver også kaldt for et *afklarende spørgsmål*, der har til formål at tilskynde modtageren til at uddybe ens tanker. Jeg trækker på inspiration fra Stewart og Logans beskrivelse af dette begreb. De to er inspireret af Carl Rogers, der pionerede teknikken omkring 'empatisk lytning' (Stewart & Logan, 1997, s. 218). I denne situation så det ud til at fremme en reaktion, da Kirsten efterfølgende begynder at reflektere og dernæst udtrykke sine følelser fra situationen idet hun ekspressivt siger "*truet*".

Et andet begreb, som bliver anvendt eksempelvis indenfor coaching og supervision er *nøgleord* (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 71). Nøgleord er en måde, hvor modtager kan lede efter tilsyneladende centrale ord i en ytring og derefter vælge at parafrasere dem eller spejle dem. Det ses i ovenstående, at jeg vælger at spejle et nøgleord ordet "*truet*". 'Spejling' er endnu et begreb indenfor 'empatisk lytning' (Stewart & Logan, 1997, s. 222). Begrebet er en anden måde, hvorpå lytteren kan forsøge at tilskynde reaktion og refleksion, hvilket i denne situation er Kirsten. Det ses efterfølgende, at Kirsten italesatte hendes tanker og at hun "*ved egentlig ikke hvorfor*". Herefter følger Nellie op med at tilbyde sprog, idet hun tolker hendes situation til, at Kirsten føler sig "*angrebet*", hvilket Kirsten bekræfter.

Dette forløb i samtalen er interessant at analysere på, fordi det dialogiske rum, ser i denne instans ud til, at give plads til udforskning af deres indre med hjælp fra dialogen. Jeg tolker, at når Kirstens følelser bliver italesat og søgt forstået fra både hende, men også os andre bliver der dannet et andet billede og erkendelse om, hvad det egentlig var Kirsten oplevede efterfølgende. Samtidig ser det ud til, at de andre visitatorer kan nikke genkendende til denne situation, da de bekræfter Nellies beskrivelse af, at det var et angreb. Det dialogiske rum, kendetegnet af en undersøgende tilgang til Kirstens oplevelse gennem spørgsmål, spørge ind til nøgleord, spejling og tilbyde sprog, ser ud til at bidrage til, at indre tanker og følelser kan nuanceres og anskues på nye måder. Samtalen fortsætter i følgende sekvens.

Morten: "Men jeg er interesseret i hvorfor du gik derfra og havde det dårligt, fordi at du lukkede jo den ned og sagde her kan du kontakte."

Kirsten: "Fordi jeg synes jeg har svaret noget, ja jeg går derfra dårligt fordi jeg synes at jeg har svaret noget forkert (Morten: okay), til ham (Morten: til ham ja), og det går for hurtigt for mig og så bagefter tænker jeg ej jeg skulle alligevel have sagt det sådan." (55.09-55.26 – Lydfil 3)

Jeg har inddraget ovenstående sekvens på baggrund af, at der er to interessante aspekter at analysere på. Det første aspekt ses i reaktionen fra Kirsten på mit undersøgende og konfronterende udsagn (*Morten: "Men jeg er interesseret i hvorfor du gik derfra og havde det dårligt"*), hvilket får Kirsten til at ytre en ekspressiv sproghandling (*Kirsten: "fordi jeg synes at jeg har svaret noget forkert (...) og det går for hurtigt for mig"*). Denne ytring er interessant, fordi den kan indikere at Kirsten kommer til en erkendelse om, hvorfor hun fik det dårligt og at det faktisk var hendes kommunikation der førte til det.

Det er her relevant, at påpege, at der også var en utilfreds pårørende involveret, hvilket sætter situationen på en spids og implicerer også den pårørende ift. hvordan samtalen forløber mellem parterne. På den baggrund er det interessant at Kirsten stadig kan reflektere over hendes handling i en situation, hvor hun af uforudsigelige omstændigheder, pludselig bliver mødt af en spydig pårørende. Jeg tolker, at den førnævnte erkendelse, som det indikerer, at Kirsten bliver bevidst om, er fordi hun reflekterer over, hvordan hun håndterede situationen. Det ser ud til, at Kirsten reagerede for "*hurtigt*" og ved at hun gjorde dette, fik hun ikke givet et korrekt svar. På baggrund af dette, tolker jeg, at Kirsten ikke nåede at lave en refleksion-i-handling, men i stedet blev 'taget på sengen' af den ophidsede borger og gik op af konfliktstigen med ham.

Jeg tolker, at dialogen og refleksionen i denne sekvens fører til at Kirsten har mulighed for at vurdere sig selv og sin løsning af opgaven. Det dialogiske rum ser ud til at give Kirsten muligheden for at stoppe op og reflektere tilbage over situationen, hvilket hun ikke havde gjorde under mødet. Dette eksempel indikerer, at en 'refleksion-over-handling', fører til en erkendelse om, hvad hun i lignende uforudsigelige og konfliktfyldte borgermøder skal være bevidst omkring og hvad hun hvert i fald ikke skal gøre (*Kirsten: "så bagefter tænker jeg ej jeg skulle alligevel have sagt det sådan"*). Jeg tolker i forlængelse af dette citat, at der gennem Kirstens erkendelse sker en selvafrænsning. Det ser ud til, at hun bliver bevidst om en anden måde hun skulle have kommunikeret med den pårørende, hvilket jeg tolker, fører til en forandring hos Kirsten. I forlængelse af det, tolker jeg, at der kan forekomme en tilbageføring hos Kirsten, fordi hendes indre bliver mødt af et undersøgende og konfronterende spørgsmål,

hvilket giver hende muligheden for at reflektere over hendes erfaring og derigennem finde forståelse i hendes egne følelser og tanker.

Learning by talking

Her vil jeg undersøge, hvordan dialogen mellem visitatorerne og mig understøttede fagpersonlig udvikling. For at få en bedre forståelse af, hvordan dialogen kan understøtte fagpersonlig udvikling, trækker jeg på yderligere inspiration fra bogen ”Supervision som dialogisk læringsproces” af Helle Alrø (Alrø & Kristiansen, Supervision som dialogisk læreproces, 1998). Nærmere er det deres begreb *learning by talking*, som jeg her vil inddrage. De anvender dette begreb, når de som konsulenter søger at træne professionelle i kommunikation. ”*Learning by talking understreger, at ny erkendelse og/eller nye handlemuligheder bevidstgøres og synliggøres gennem den særlige samtale – nemlig dialogen* (Alrø & Kristiansen, Supervision som dialogisk læreproces, 1998, s. 6)”. Jeg finder det interessant, i forlængelse af dette begreb, at undersøge om der i dialogen mellem visitatorerne og mig opstod erkendelser omhandlende deres håndtering af praksis.

Sekvensen jeg vil undersøge dette i, tager udgangspunkt i, dialogen vi har efter ovenstående sekvens. Samtalen i nedenstående sekvens opstår efter, at jeg spørger de andre om de har oplevet og tænkt over lignende situationer ift. Lenes oplevelse. Majbritt italesatte en lignende situation og lagde vægt på, at uforudsigeligheden i, hvad de møder under borgermøderne er store og især når der er mange pårørende til stede (Majbritt: ”*jeg har skrevet det her med, at det at kunne have fokus på borgerens behov, netop når man sidder ude i visitationsmøde og der er mange pårørende, som kører deres agenda.*”) (55.51-56.03 – Lydfil 3). På baggrund af det mønster der dannede sig i aktionsprocessen, at visitatorerne havde fokus på, at visitationsmøder kan være udfordrende, når der er mange til stede, ses det i nedenstående sekvens, at jeg inddrager min egen erfaring i dialogen omkring en mulig håndtering af denne udfordring.

Morten: ”Det er hvert i fald noget jeg (...), har gået og sådan trænet og øvet og kan prøve og ’slow motion’ lidt på en måde, men også at kunne gå fra at hej, jeg har faktisk stået i den her situation før, hvad skete der sidste gang og hvad kan jeg trække på, hvad ved jeg.”

Lene: ”Men det er jo også godt, at vi kan komme med eksemplerne her ikke også (Morten: ”bestemt”), for når Kirsten siger sådan, hov det er jo rigtig hvad var det lige der skete der ikke, så det at der er tid og rum til og få sat ord på, det er.”

Kirsten: ”Ja jeg havde faktisk ikke tænkt over det før end jeg blev sat til og tænke over det nu (Majbritt: ”nej”), jeg havde faktisk ikke tænkt på det.”

Lene: "Men det er jo rigtig godt."

Kirsten: "Og jeg tænker nu at det var faktisk ikke særlig godt det dersens at jeg går med det egentlig." (1.10.48-1.11.29 – Lydfil 3)

Jeg trækker på erfaring fra Schöns teori omkring refleksion-i-handling og hvordan jeg selv har bokset med det at lære gennem refleksioner, hvilket kan give en, en bedre ballast til at håndtere lignende situationer i fremtiden.

I ovenstående sekvens ses det i min konstaterende sproghandling: "*Jeg har gået og sådan trænet og øvet og 'slow motion' lidt på en måde*", at jeg inddrager min erfaring med kommunikationsteori (*refleksion-i-handling*) og ikke stiller et spørgsmål. Idet at jeg ikke stiller et spørgsmål, står min konstatering mere som en kommentar, hvilket visitatorerne kan forholde sig til. I efterfølgende ytring fra Lene *upgrader* hun hendes udsagn ved brug af ordet "*godt*". Jeg tolker, at denne *upgrading* tillægger hendes udsagn en stor betydning. Betydningen antager jeg, findes i erfaringsudvekslingen af historier fra praksis og omkring oplevede situationer (Lene: "*vi kan komme med eksemplerne her*"). Det interessante er, hvad der sker med de situationer der bliver delt. I denne aktionsproces har formålet været at skabe en dialog om dem, så vi i fællesskab kan reflektere over dem. I ovenstående sekvens, ses det at Lene taler positivt om denne fremgangsmåde ift. hendes førnævnte *upgrading* og at hun samtidig påpeger, at de sammen kan tale om deres oplevelser fra praksis. På samme tid tolker jeg, at idet Kirsten i to omgange påpeger, at hun ikke havde tænkt over en anden måde at håndtere situationen på før, at det fremmer en erkendelse hos hende. Lene bekræfter efter Kirstens ytring, at: "*det er jo rigtig godt*". Der forekommer her en 'upgrading' af hendes ytring og set i konteksten, ser det ud til at hun også tillægger erfaringsudveksling med kollegaer en stor betydning. Ovenstående sekvens afslutter med, at Kirsten italesætter hendes tanker og i hendes 'refleksion-over-handling', ser det ud til at hun erkender, at hun fremover skal dele de udfordringer hun møder i praksis (Kirsten: "*jeg tænker nu at det var faktisk ikke særlig godt (...) at jeg går med det egentlig*"). Jeg tolker Kirstens erkendelse til at betyde, at hun bliver bevidst over en anderledes måde at håndtere en lignende situation i fremtiden på, opstår gennem dialogen. Mit argument for dette er, at hun kan reflektere over handlingen, men i det hun ytrer det, ser det ud til at få en større betydning. Det ses i dette udsagn: "*det var faktisk ikke særlig godt det dersens at jeg går med det egentlig*." Ved at hun ytrer ordet "*faktisk*", tolker jeg, at Kirsten erkender gennem dialogen og i refleksionen over dialogen, at

hun nu kan håndtere situationer der sætter sig dybt inde i hende, ved at reflektere og tale om dem.

Det ser ud til, at det dialogiske rum, vi sammen skabte, bidrager til at rammesætte og nuancere de ting der sker i praksis gennem dialogen. Visitatorerne får nye indsigter og derigennem muligheden for at afgrænse dem selv ift. hvordan de i fremtiden vil håndtere lignende situationer. Introduktionen af mine erfaringer og min træden frem som et subjekt med indre erfaringer og oplevelser, ser ud til at få deltagerne til at reflektere videre om, hvilke aspekter af deres refleksionsprocesser, der kan gavne deres håndtering af praksis. Dette er et eksempel på, hvordan det at dele erfaringer og tale sammen om den, kan bidrage til læring.

Kapitel 7 – En analyse af spiralprocessens indflydelse på den viden der opstod i aktionsprocessen

I dette kapitel vil jeg analysere på udvalgte tematikker, der siger noget om, hvordan spiralprocessens form, som jeg valgte at udarbejde aktionsprocessen ud fra, har haft af indflydelse på, hvilken viden der er opstået. Analysen vil tage udgangspunkt i en 'blæksprutterolle' der emergerede undervejs i processen og dannede rammen for, hvordan vi til sidst i forløbet forsøgte at rammesætte, hvilke elementer fra processen der stod som centrale for visitatorerne og deres udbytte fra processen.

Blæksprutten

I følgende analyse vil jeg undersøge, hvordan aktionsprocessen iterative og spiralbaseret proces, har fremmet en dybere indsigt i, hvordan visitatorerne forstår deres praksis. Analysen vil søge at besvare spørgsmålet: **Hvordan kan den dialogiske aktionsforskningsproces spiralske bevægelse fremme erkendelser om centrale elementer af visitationspraksissen?**

For at kunne besvare dette spørgsmål, vil jeg analysere på udvalgte sekvenser fra aktionsprocessen, der siger noget om, hvilken viden der emergerede undervejs i processen.

Blæksprutterollen

I mellem workshop 1 og 2, faldt jeg over en artikel der beskrev visitationspraksissen, som en blæksprutterolle (Boye, 2010). Jeg tænkte, baseret på den viden jeg havde indsamlet i henholdsvis *cirkel 1* og *cirkel 2*, at dette var en passende metafor for den praksis, som visitatorerne havde beskrevet under workshop 1. Der dannede sig et mønster om, at visitatorerne har mange forskellige funktioner såsom - de skal samarbejde med samarbejdspartnere, afdække og rådgive borgerens behov for hjælp, håndtere komplekse borgermøder, forholde sig til pårørende og overholde serviceloven. Med den store bredde af funktioner, ser det ud til, at visitatorerne ofte skal indtage forskellige roller alt efter, hvad den givne situation kalder på. Min forside er en skildring af netop sådan en blæksprutte med visitationspraksissen in mente og som et billede på, hvad aktionsprocessen har medført af viden (blæksprutten kan ses i bilag 10).

Jeg vil ikke gennemgå alle aspekter af blæksprutten, da illustrationen ikke er et lukket facit, men er en del af den stadig fortløbende aktionsproces med sundhedsforvaltningen. Efter afleveringen af dette speciale, vil en sidste evalueringsproces forekomme med visitatorerne, hvor blæksprutten i sit hele vil blive præsenteret og reflekteret over (jf. loop 5). De resultater der udspringer fra denne proces, kan eventuelt trækkes videre til eksaminationen af dette speciale. Det er værd at påpege her, at processen er et indsnævret og lokalt indblik på netop disse visitatorers praksis. Den er indsnævret fordi den ikke har omhandlet alle aspekter af deres praksis, men har haft fokus på, hvad der er emergeret undervejs i forløbet. Med det in mente er alle tilsyneladende relevante kommunikative teorier heller ikke inddraget, hvilket betyder, at blæksprutterollen er et billede på, hvad netop denne proces har bidraget med. Med andre ord er blæksprutterollen sand for denne proces (jf. mit hermeneutiske afsæt) og for de

deltagende visitorers hverdag. På den baggrund kan rollen ikke anses til at være en universel sandhed.

En bevægelse i spiralen

Efter workshop 1 evaluerede jeg dagen og gennemgik lydoptagelsen for, at finde frem til mønstre, som kunne være relevante at drage videre til workshop 2. Der dannede sig et billede af, at visitorerne havde fælles interesser omkring udfordringer i praksis, her kan eksempelvis nævnes håndtering af oprevet pårørende, men samtidig var der også en del andre tematikker, som blev skrevet op på tavlen (billeder fra tavlen kan ses i bilag X). For indblik i samtlige tematikker se bilag 8, hvor jeg har udarbejdet et skema, der har placeret sekvenser fra lydfilerne ind i tematikker. I justeringsfasen efter workshop 1, faldt jeg over den førnævnte 'blæksprutterrolle'. Jeg valgte, at introducere 'blæksprutterrollen' i workshop 2, og visitorerne var enige i, at det er en passende metafor for deres praksis. Eksempelvis remsede Lene en liste op, som de var blevet præsenteret for af deres chef, hvilket indeholdt alle de funktioner, de skulle varetage. Vi besluttede derfor, at vi i fællesskab ville reflektere over blæksprutterrollen og dens mange funktioner. Mere præcist omhandlede den refleksive proces over 'blæksprutterrollen', hvad visitorerne tillagde rollen en stor betydning og hvad de opfattede, som centrale redskaber 'blæksprutterrollen' skulle have i dens værktøjskasse.

'Blæksprutterrollen' blev igen et omdrejningspunkt på workshop 3, hvor de lavede en øvelse, hvis formål var, at de tidligere refleksioner og samtaler omkring diverse teorier og erfaringer, kunne danne et fundament for, at 'blæksprutterrollen' kunne anskues ud fra nye perspektiver på deres praksis. Placeringen af øvelsen på workshop 3 var, at øvelsen kunne fungere, som en kulmination på de mange aspekter vi havde oppe at vende i processen og dermed stå, som en central ramme for, hvad visitorerne havde taget med sig fra forløbet.

En engageret visitor

De følgende sekvenser omhandler den samtale, vi i gruppen har på baggrund af øvelsen omkring 'blæksprutterrollen' på workshop 3. Øvelsen foregik på samme måde, som øvelsen på workshop 1, hvor de skulle tænke over og skrive deres tanker ned i 10 minutter. Denne gang skulle de besvare følgende to spørgsmål: *Ud fra de tre workshops, hvilken indstilling og kommunikative kompetencer er med til at definere jeres forståelse af jeres fagpersonlige rolle (blæksprutten)? Og hvilke af disse tænker I, vil komme til at præge jeres fremtidige arbejde? Hvad tager I med i jeres rygsæk? (bilag 2).*

Nellie: "Så jeg har skrevet sådan lidt, hvad der poppede op ikke. Altså jeg har skrevet det der med at være aktiv og interesseret lyttende, det synes jeg hvert i fald er en vigtig kommunikativ kompetence og indstilling og have til borgeren og pårørende (...)"

Morten: "(...) Det skrev vi også op derovre, interesseret til sidst, jeg skriver det op på tavlen herovre. Du sagde interesseret og aktiv?"

Nellie: "Ja og være aktiv lyttende."(1.59.20-2.00.42 – Lydfil 5)

I Nellies ytring her *upgrader* hun sit udsagn ved brugen af ordet "*vigtigt*", idet hun omtaler kompetencer "*aktiv og interesseret lyttende*". Jeg antager, at Nellies *upgrading* betyder, at hun anser disse kompetencer til at være yderst centrale for en visitors håndtering af 'blæksprutterollen'. Det ses gennem Nellies ekspressive sproghandling "*det synes jeg i hvert i fald*", at hun gør sin holdning klar. Nellie trækker på teorien *aktiv lytning*, som er blevet præsenteret og reflekteret over løbende i processen. Pointen jeg trækker ud fra Nellies udsagn er, at der gennem vores proces, ser ud til at Nellie knytter sig til *aktiv lytning*, som både en vigtig kompetence, men også, at hun forstår den, som en indstilling. Det handler altså om den måde, man møder den anden på.

Aktiv lytning var et af de af de gennemgående tematikker der fyldte en del undervejs i processen. Her trækker jeg på den forståelse, der løbende i processen blev afklaret omhandlende *aktiv lytning*. På den ene side kunne teorien bidrage til, at borgeren og dens pårørende kunne blive hørt og deres budskab blev anerkendt. Udover det handlede det også om, at visitatorerne kunne få et bedre standpunkt til at træffe afgørelser, da et engagement i, at ville forstå borgerens situation, kunne give en helhedsafdækning af deres behov og drømme (her kan henvises til xx bilag x, hvor *aktiv lytning* bliver reflekteret over). Ved at vi løbende har haft *aktiv lytning* på dagsordenen, har der undervejs i processen været refleksioner om, hvordan denne teori har været anvendelig i praksis. Et eksempel herpå ses i en tidligere sekvens, hvor Lene påpeger, at hun i et konfliktfyldt visitationsmøde forholdte sig "*imødekommende*" overfor borgeren, hvilket var et element i, at mødet blev en succes (jf. xx). På baggrund af dette eksempel, tolker jeg, at det har været muligt for deltagerne, gennem spirallens tredje trin *handle*, at få afprøvet teorien i praksis. Det har altså været muligt for visitatorerne, at evaluere teorien, hvilket kan sætte flere refleksioner i gang og gennem eksempelvis den førnævnte erfaring fra Lene, så kan det også sættes i relation til praksis og fremme nye nuancer på, hvordan de forstår teoriens anvendelighed i praksis..

Jeg valgte at kalde afsnittet for en engageret og interesseret visitator, fordi et centralt princip i teorien *aktiv lytning* er, at personen der lytter konstant er engageret i, hvad den anden siger ved at forholde sig nysgerrig og stille spørgsmål, parafrasere og tjekke sine fortolkninger således, at det kan stå klart for alle parter, hvad den anden tænker og føler (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 22). Det ser ud til, at især Nellie og Lene er kommet til den erkendelse, at disse principper kan bidrage til, at de i visitationsmøder, gennem en engageret indstilling, kan forbedre samtalen mellem visitator og borgerne.

En bevægelighed mellem perspektiver

Jeg trækker her en tråd til en anden kommentar, som Nellie italesætter i forbindelse med spørgsmål to fra øvelsen (*Hvilke af disse tænker i, vil komme til at præge jeres fremtidige arbejde? Hvad tager i med i jeres rygsæk?*). Hun udtaler sig her om, hvilke andre metoder de kan bruge i praksis.

Nellie: ”Altså det jeg tænker er, det er at vi er nødt til at være åbne og nysgerrige ikke også i forhold til, til den problemstilling vi står overfor ikke. (...) Jeg har også skrevet det der med at vi skal kunne se og forstå borgere og pårørendes perspektiv, men også hjemmeplejens perspektiv. (...) At vi er nødt til at have den der åbenhed (...) det er lidt det der med, at vi har jo vores dagsorden, vi har vores indsatskatalog og vi har vores lovgivning, det er vores perspektiv (...) men vi er nødt til at prøve at lade vær med at tænke i de rammer. Altså vi er nødt til at prøve og være åbne overfor, hvad er det de siger og hvad er det hjemmeplejen siger, så vi har den der, at vi ikke lader os begrænse.”

Morten: ”Ja I er nødt til at have en bevægelighed ud over jeres egen, hvad kan man sige rammer?”

Nellie: ”Ja det er nok det, jeg mener med åbenhed.” (2.11.11-2.12.52 – Lydfil 5)

Indledningsvist i ovenstående sekvens ses det, at Nellie udfolder sine tanker omhandlende, hvilke kompetencer hun opfatter, er relevante, at de tager med sig ud i praksis. Hun ytrer en konstaterende sproghandling i form af ”*det er at vi er nødt til at være åbne og nysgerrige ikke også i forhold til, til den problemstilling vi står overfor ikke.*” Hendes udsagn bliver *upgradet* af ordene ”*nødt til*”, hvilket styrker hendes budskab om, hvordan de skal håndtere de problemstillinger, som de står overfor. Jeg tolker, at Nellie anser åbenhed for at være af stor betydning, da hun nævner det i to omgange. Hun forklarer dernæst, hvorfor en åbenhed er nødvendig. Det interessante er her, at Nellie trækker på viden fra aktionsprocessen og nærmere perspektivteorien omhandlende *badebolden*. *Badebolden* har jeg inddraget med inspiration fra Billund og Zimmer (Billund & Zimmer, 2018), der anvender en badebolds-metafor til at beskrive, hvordan fagligt samarbejde ofte er kendetegnet af forskellige

perspektiver på 'sagen' og hvordan arbejdet med perspektivbevidsthed, er centralt for at støtte udvikling af samarbejde om praksis (Billund & Zimmer, 2018). Følgende afsnit vil redegøre for teorien samt, hvorledes jeg valgte at præsentere den under aktionsprocessen.

Perspektiver fremkommer ofte gennem menneskers viden, holdninger, interesser, værdier, erfaringer og følelser. Disse aspekter danner grundlaget for, hvad mennesker ser og hvilken betydning de tillægger det, de ser (Billund & Zimmer, 2018, s. 3). Ift. at visitationspraksissen indeholder samarbejde og samspil med flere forskellige mennesker på en daglig basis, så er det netop af denne grund, at perspektivbevidsthed kan spille en faktor for, hvordan disse interaktioner og samspil kan søges forbedret. Billund og Zimmer påpeger nemlig, at en bevidsthed om forskellige perspektiver og anerkendelsen af, at mennesker ser ting forskelligt, kan være afgørende for, hvordan man kan forholde sig nuanceret til en sag (Billund & Zimmer, 2018, s. 3). Teorien kalder jeg for *badebolden*, fordi de anvender en badebold til at illustrere forskellige perspektiver.



(Model udarbejdet af Morten Juel Okkerstrøm)

Jeg valgte at introducere teorien ved at tegne et billede af, at visitatorerne står på venstre side af en badebold og ser en gul overflade og borgeren står på højre side og ser en blå overflade. Placeringen bestemmer derfor ens perspektiv. Formålet med at introducere visitatorerne for denne teori, var at illustrere, at det er gennem et fælles anliggende og åbenhed for forskellighed, at individers perspektiv kan blive inddraget og gøres tydelige for alle parter. Med andre ord spiller alle boldens flader en faktor for hele forståelsen af samtalen, for 'sagen' der tales om og for individerne der indgår i den.

Badebolden er relevant at inddrage her, fordi Nellie på et senere tidspunkt omtaler den således: ”Ja altså jeg synes den der badebold, den er super, den er fantastisk, den kan jeg virkelig godt lide, den vil jeg have sådan inde i mit hoved.” (2.37.51-2.38.01 – Lydfil 5). Jeg antager, at Nellies intention om at ’gemme’ *badebold* teorien, hænger sammen med både refleksionen over teoriens relevans for deres praksis, men også med den erkendelse der opstår hos hende i ovenstående sekvens. Ved at hun styrker budskabet om, at bevægelsen mellem perspektiver er centralt for, at imødekomme diverse udfordringer i praksis ”(...) se og forstå borgere og pårørendes perspektiv, men også hjemmeplejens perspektiv. (...) At vi er nødt til at have den der åbenhed (...)”, tolker jeg, at perspektiv bevidsthed træder frem som noget helt centralt i hendes perspektiv.

Et argument for, hvorfor netop *badebolden* stod centralt hos Nellie kan findes i en tematik, der var gennemgående under aktionsprocessen. Visitatorerne påpegede og omtalte ofte, at de kunne blive ’angrebet’ af spydige eller oprørte pårørende (et eksempel kan findes i lydfilen her - 53.11-54.25, 1). Håndteringen af sådanne situationer blev derfor også et gennemgående tema. Visitatorernes kommunikative udfordring omhandlede, hvordan de kunne være klare og tydelige i deres kommunikation, så der ikke ville opstå forvirring omkring deres kommunikation eller afgørelse.

Jeg tolker, at fordi Nellie tillægger *badebolden* en stor betydning, er fordi hun kan se ideen i, at den ville kunne løse nogle af de mere komplekse situationer de står overfor med borgeren, pårørende og deres samarbejdspartnere. Der er altså gennem arbejdet med en specifik tematik gennem flere loops i spiralen, hvor deres praksiserfaringer perspektiveres med teori, at det ser ud til at føre til viden, der opleves meget praksisrelevant for dem. Processen peger på, at det er i denne sammenhæng, at perspektivbevidsthed står helt centralt i deres opgave.

En tung værktøjskasse

Løbende i aktionsprocessen og i snakken om det brede ansvarsområde (tematik) visitatorerne befinder sig i, dannede der sig en tematik omhandlende en nyere rolle, som visitatorerne mere og mere skal indtage i deres praksis - nemlig en facilitator rolle (bilag 8). Visitatorerne skal i mange tilfælde agere som og indtage en facilitator rolle i mødet med borgere og pårørende, men også overfor samarbejdspartnere. Med endnu en rolle i en praksis der allerede indebærer mange (jf. indledningen), så forudsætter det, at visitatorerne har en bred palet af kommunikative kompetencer, fordi de ofte skal være personen, der løfter det tunge læs og

have overblikket over processen. I nedenstående sekvens besvarer Mie spørgsmålet om, hvad hun vil tage med videre i deres værktøjskasse fremadrettet.

Mie: ”Jamen jeg synes der er mange af de der ting, vi har haft allerede fra starten af, er jo noget, som vi så bare er blevet bekræftet i, at det skal vi jo blive ved med at gøre og gøre mere og være bevidste om at gøre og hvornår man gør det ene og hvornår man gør det andet.”

Morten: ”Er der nogle der springer ud?”

Mie: ”Jamen det ved jeg ikke, jeg synes man bruger det hele i en eller anden grad på et eller andet tidspunkt i løbet af sådan en dag (...), ja aktiv lyttende kan måske være en paraply for det, men at rammesættende og mødeleder og hele det der metakommunikation og en ting vi ikke har talt så meget om her det er kropssproget og alt det non verbale, nu er det gået meget på hvad der kommer ud af munden, men der kommer også alt muligt andet ud af resten af os ikke og det er der jo hele tiden og det her har da også været et rum for ligesom og huske det i motorvejen der bare kører derud af ikke, altså jeg synes da det har givet meget det der med, bare de der eksempler.” (2.05.08-2.16.11 – Lydfil 5)

Mie taler her ind i temaet omkring ’kommunikation i visitationspraksissen’ (bilag x), der viser, hvor bred en faglig palet de arbejder med, idet hun opremser flere kommunikative kompetencer til at have en relevans. Hun påpeger dog, at det er bevidstheden om dem, der er vigtigt idet hun ytrer: *”være bevidste om at gøre og hvornår man gør det ene og hvornår man gør det andet.”* Jeg forstår Mies brug af ordet *bevidst*, til at betyde, at når de har kendskab til diverse teorier og samtidig er bevidst om, hvornår de er relevante at hive op af værktøjskassen, at det giver visitatorerne et bedre standpunkt for, at håndtere praksis. Her tolkes der, at denne bevidsthed er opstået på baggrund af, at øvelsen, som Mie her trækker på, giver hende muligheden for, at tegne et nuanceret billede af, hvad hun tager med fra dette forløb.

Jeg ligger især mærke til i ovenstående sekvens, at Mie påpeger, at *aktiv lytning*, kan være en *paraply* for resten af deres kommunikative kompetencer. Denne ytring, tolker jeg, kan perspektiveres til Nellies tidligere udtalelse om, at det der fremstår centralt for visitatorerne er, hvordan de møder den anden på. Ved at Mie fremstiller denne teori, som en *paraply* over de andre, tolker jeg, at det taler ind i spørgsmålet omhandlende, hvilken indstilling de finder relevant, at de indtager i deres praksis, da det tidligere blev påpeget, at det netop er, hvad *aktiv lytning* kan bidrage med. Der dannes her et billede af, at det handler mere om, hvordan de

grundlæggende forholder sig til borgerne og samarbejdspartnerne som mennesker, i modsætning til, hvilke redskaber de kan trække op af værktøjskassen.

Det kan føre til en tolkning af, at processens brede fokus på diverse teorier og udfordringer, har understøttet muligheden for, at Mie kan nå frem til forståelse.

Det baserer jeg på, at når alle de værktøjer, de har med sig, ofte kan blive glemt med tiden eller ikke anset, som relevante (Mie nævner dette i Lydfil – 5 ved 2.14.04), er det i stedet centralt at være bevidst om, hvor og hvornår teorierne har deres relevans ift. erfaringer og oplevelser fra praksis, der kan føre til erkendelser om, hvordan visitatorerne kan balancere i deres ofte uforudsigelige og foranderlige praksis (*Mie: "huske det i motorvejen der bare kører derud af"*)

Aktionsprocessen ser ud til at have været et rum, hvor deltagerne har haft mulighed for at stoppe og reflektere over deres praksis. Dette så ud til at fremme muligheden for at se deres praksis fra nye vinkler. Gennem inddragelsen af blæksprutten, blev visitatorerne inviteret til at reflektere over processen og indsamle de refleksioner og handlinger, de havde gjort sig løbende. Jeg vil argumentere for i det følgende, hvorfor denne fremgangsmåde har dannet rammen for, hvilke teorier visitatorerne anser til at have stor betydning. Teorierne er nemlig blevet bearbejdet med dem og ikke præsenteret til dem, som et facit, men det har inkluderet visitatorernes indsigt i teoriernes relevans. Det konkluderer jeg, kan føre til, at visitatorerne finder betydning i teorierne, da de allerede er søgt forstået og perspektiveret til deres praksis. De kan altså referere til konkrete episoder fra aktionsprocessen, hvor en teori er blevet sat i perspektiv til en erfaring fra praksis og gennem det opnå en bevidsthed om, hvordan de kan håndtere lignende problemstillinger i fremtiden. Jeg konkluderer, at de temaer og teorier der fremstår i analyse NAVN, tegner et billede af, at de teorier, som visitatorerne fremhæver i den sidste øvelse, er kulminationen af de konstante spiralske bevægelser vi i fællesskab har været i, fordi det netop er her, at deres tanker kan lede dem hen mod de elementer fra processen, der har gjort et indtryk på dem og givet dem nye perspektiver på deres praksis. Afslutningsvis konkluderes der på baggrund af ovenstående analyse, at 'blækspruttemodellen' har bidraget til en skærpelse af, hvad de centrale elementer af en visitators kommunikative værktøjskasse består af.

Kapitel 8 – Konklusion

I dette kapitel vil jeg konkludere på de analytiske fund jeg i de to ovenstående kapitler har udledt. Kapitlet vil fungere som en afsluttende besvarelse af specialets problemformulering.

Specialets ambition har været i fællesskab med en visitation, at undersøge visitationspraksissen i en dansk sundhedsforvaltning med henblik på at kvalificere og understøtte fagpersonlig udvikling gennem en dialogisk aktionsforskningstilgang.

Den todelte problemformulering der er søgt besvaret lyder:

På hvilke måder kan en dialogisk aktionsforskningstilgang understøtte fagpersonlig udvikling af visitatorer i sundhedsforvaltningen med henblik på at styrke deres kommunikative og relationelle kompetencer?

Hvordan kan den dialogiske aktionsforskningsproces spiralske bevægelse fremme erkendelser om centrale elementer af visitationspraksissen?

I processen er der løbende blevet trukket tråde mellem de tre workshops og i den proces har deltagerne undervejs kunne reflektere over de erfaringer, som fylder mest. Trådene der er blevet trukket mellem visitatorernes erfaringer fra praksis og dernæst koblet med en undersøgende samt reflekterende tilgang har været med til at fremme en praksisrelevant proces for deltagerne.

Ved at jeg har stræbet efter at skabe et rum, hvor deltagerne kunne dele hinandens erfaringer fra praksis, konkluderer jeg, at visitatorerne gennem dialogen med hinanden har dannet grundlaget for, at fagpersonlig udvikling kan opstå, da deltagerne undervejs i processen kan overføre læring fra et sammenhæng til en anden. Jeg konkluderer yderligere, at denne proces er udsprunget af, at min forholdemåde overfor deltagerne har givet plads til, at deltagerne kunne søge ind i sig selv og derved udlede, hvilke aspekter af deres praksis, som de gerne ville 'bokse' med. Baseret på analysens resultater, så det ud til, at min guidende, inviterende og anerkendende rolle i processen spillede en faktor i, at deltagerne har fundet det passende, at dele udfordrende erfaringsoplevelser og reflektere over disse med kollegaer. Det medførte at nye nuancer og indsigter på de oplevelser der fylder mest førte til nye håndteringsmuligheder for lignende fremtidige situationer. Jeg konkluderer dermed, at min kombination af den dialektiske relationsteori og dialogisk aktionsforskning har understøttet deltagerne til at udforske sig selv og hinandens perspektiver, hvilket har givet deltagerne mulighed for at afgrænse sig selv idet, at de har delt deres 'indre' med hinanden og derigennem er der opstået erkendelser og en bevidsthed om, hvordan de kan forbedre deres praksis.

Ved at deltagerne fik plads til både at perspektivere til praksis, men også at de gennem øvelser, kunne reflektere i forhold til deres indre oplevelser, så det ud til at understøtte refleksioner og nye erkendelser. At processen forløb over flere aktioner betød endvidere, at de fik lejlighed til at afprøve ny viden i deres praksis. Det åbnede tilsyneladende muligheden for at deltagerne kunne reflektere over, hvilke af de indsigter de havde fået undervejs i processen, der kunne være relevante at anvende i praksis. Dermed konkluderer jeg, at den spiralske proces form understøttede muligheden for, at deltagerne vha. af en iterativ proces i sidste ende blev bevidste om, hvilke af de teorier vi bearbejdede var essentielle for deres håndtering af praksis.

Et centralt fokus for aktionsprocessen omhandlede koblingen af teori og praksis. Mere præcist min kommunikative faglighed og visitatorernes praksis. Det var et løbende fokuspunkt undervejs i aktionsprocessen, at disse to aspekter blev søgt reflekteret med det formål at fremme nye perspektiver på, hvordan visitatorerne kunne håndtere deres praksis. Baseret på analysen ser det ud til, at de fælles refleksioner og koblinger mellem teori og praksis var fremmende for at skabe nye nuancer i praksissituationer gennem mere bevidst refleksion over (refleksion-over-handling), hvordan de kan håndtere eksempelvis anspændte samtaler. Ligeledes peger analysen på, at dialogerne understøttede, at visitatorerne i fællesskab kunne udvikle nye arbejdsgange. Eksempelvis erkendte de et behov om kollegial sparring, som afgørende for i fremtiden at være bedre rustet til at håndtere udfordrende situationer i praksis. Jeg konkluderer yderligere, at aktionsprocessens form har fremmet erkendelser af, at netop disse tilgange til kollegialt samspil også er centrale for fagpersonlig udvikling. Koblingen mellem teori og praksis ser derfor ud til, at være en yderst brugbar tilgang til, at understøtte nye måder, hvorpå visitatorerne kan vælge at håndtere og forandre deres praksis.

Jeg konkluderer, at de temaer og teorier der fremstår i analysen i kapitel 7 tegner et billede af, at de teorier, som visitatorerne fremhæver i øvelsen omhandlende blæksprutterollen, er kulminationen af de konstante spiralske bevægelser vi i fællesskab har gjort os, fordi det netop er her, at deres tanker kan lede dem hen mod de elementer fra processen, der har gjort et indtryk på dem og givet dem nye perspektiver på deres praksis. Her kan bl. a. nævnes, at perspektivbevidsthed fremstod, som en central kompetence visitatorerne tillagde en stor betydning. Afslutningsvis konkluderes der på baggrund af den førnævnte analyse, at den spiralske proces og blæksprutterollen har bidraget til en større bevidsthed hos deltagerne om, at det er måden og indstillingen, som de påtager sig i mødet med både borgerne, de pårørende

og deres samarbejdspartnere, der er kernen i, hvordan de fremadrettet kan søge, at forbedre deres håndtering af en uforudsigelig og kompleks praksis.

Den dialogiske aktionsforskningstilgang fører dermed til en tæt forbindelse mellem dens proces og visitorernes praksis, og med afsæt i analysen, konkluderes der, at visitorerne har draget den parallel og dermed er blevet bevidste om, hvordan viden fra aktionsprocessen kan gavne dem i deres praksis.

Kapitel 9 - En diskussion om de metodiske og teoretiske valg

Følgende kapitel vil diskutere, hvorledes de metodiske og teoretiske valg jeg har anvendt under aktionsprocessen har haft af indflydelse på processens form og indhold. Jeg vil her se kritisk på, hvordan metoderne og teorierne enten har fremmet eller hæmmet formålet med aktionsprocessen

Et samarbejde med visitatorer

I starten af aktionsprocessen var det et centralt punkt hos mig, at få de kommende deltagere til at omfavne principperne omhandlende aktionsforskning således, at vi alle havde en aktie i, hvordan forløbet tog form. Jeg fandt denne proces vanskelig, fordi der hurtigt blev dannet et billede af, at visitatorerne når de tænkte kommunikation, havde det at gøre med kompetencer, som de kunne tillære sig og dermed blev min opgave at præsentere dem for diverse teorier. Denne rollefordeling var løbende en udfordring at balancere i, da det modstrider den tilgang jeg havde påtaget mig. Her tænker jeg på, at min rolle var ikke at diagnosticere deres udfordringer og dernæst give dem 'medicinen' (jf. doktorrollen). Jeg oplevede udfordringer i at skulle håndtere denne rollefordeling, men forsøgte at håndtere det gennem en konstant bevidsthed om, at teorierne skulle være mulige afsæt at forstå deres praksis ud fra og ikke noget der skulle *pålægges* deres praksis gav det mig en platform, hvor jeg i forløbet kunne stille mig på, således at når jeg fangede mig selv i at indtage en doktorrolle (jf. doktorrollen), havde jeg min tilgang in mente og derved kunne åbne op for, at det i stedet blev et fælles anliggende at reflektere og vurdere om den givne teori var relevant for deres praksis.

En forskel mellem dialogisk aktionsforskning og traditionel kursusundervisning

Undervejs i processen omtalte visitatorerne i flere omgange, at de havde kendskab til en stor mængde af kommunikative teorier fra tidligere kurser og konsulenter. De havde hørt om eksempelvis *aktiv lytning* før. På samme tid var omfanget af de teorier og kompetencer en visitator skal have stort. Af denne grund følte jeg mig udfordret, fordi hvad er det så, denne proces kan give af ny viden til visitatorer, der allerede har en omfangsrig viden indenfor kommunikation? Jeg fandt det interessant, at en af deltagerne påpegede, at forskellen på kurser omhandlende kommunikation, hænger sammen med, hvem der præsenterer dem. Af den grund finder jeg det relevant at diskutere, hvad der var anderledes i min tilgang sammenlignet med de traditionelle kursus eller undervisningsforløb, visitatorerne henviste til.

Et overordnet punkt der rammesætter aktionsprocessen som anderledes fra andre tilgange er dens fokus på demokratisk dialog. I forlængelse af ovenstående, var ambitionen, at jeg ikke skulle fremstå som en doktor, men i stedet være processtyrende. Ved at gøre dette giver det plads til, at deltagerne kan tage ejerskab over processen i stedet for, at de bliver pålagt noget. Her kan der henvises til, at der under processen ofte blev brugt "vi" pronomenet og det ses i analysen, at der i flere omgange blev talt om, at "*vi bliver nødt til at gøre sådan og sådan*"

(2.11.11-2.12.52 – lydfil 5) (jf. afsnittet – En bevægelighed mellem perspektiver). Jeg antager, at visitatorerne af den grund anser processen for at være deres proces og deres ansvar at komme til en fælles forståelse af, hvordan de skal kommunikere i praksis. På samme tid gav erfaringsudveksling og *refleksion-over-handling*, visitatorerne en mulighed for, at afprøve og reflektere over, hvordan de allerede gør det i praksis. Her antager jeg, at det står i stærk kontrast til andre måder at afholde kurser på, da de ofte har et formuleret formål og indhold, som ikke nødvendig er afstemt med det, den enkelte er optaget af i sin praksis

Processuel lydhørhed

Mine erfaringer som aktionsforsker efterlader mig med en dybere forståelse af, at det er en kompleks balancegang, når man skal guide en proces, og samtidig være åben overfor, hvad der opstår under processen, også selvom det ikke umiddelbart falder ind under konteksten. Det komplekse handler bl. a. om, at en sådan proces involverer flere personer, inklusiv mig selv, og at det medfører, at der altid vil være mange forskellige perspektiver og holdninger i spil. Her har jeg fundet støtte i lydhørhed, der har kunnet bidrage med en bevidsthed om at forsøge at forholde mig åben overfor kompleksiteten. Samtidig med at jeg har, skulle være bevidst om at gøre processen så demokratisk som muligt således, at deltagerne følte sig inddraget og de også have ejerskab af indholdet på dagene.

Det er en svær balancegang, at skulle navigere i de forskellige perspektiver, hvilket eksempelvis kan ses i snakken omkring kropssprog. Kropssprog blev skrevet op på tavlen, da vi talte om relevante kommunikative kompetencer hos visitatorerne. Dette fokuspunkt blev dog ikke italesat efterfølgende og var kun et perifert omdrejningspunkt. Det ses også i den afsluttende del på analyse – 7, at Mie ytrer, at kropssproget ikke er blevet talt så meget om. Jeg inddrager Mies ytring her, fordi det også var hende der italesatte tidligere i processen, at kropssproget er en vigtig andel af deres værktøjskasse. Der tegnes her et billede af, at en aktionsproces ikke kan nå om alle fokuspunkter, så hvordan navigere man i, hvad der er mest relevant? Jeg fandt det dog yderst udfordrende at være åben overfor alles interesser og forsøge at undersøge hver en. For på den ene side skulle jeg være nærværende tilstede i relationen, men også være processtyrende – og altså have overblik. En måde hvorpå jeg forsøgte at imødekomme denne udfordring, var ved at lande de forskellige aspekter fra samtalen på tavlen. Tavlen var et samlingspunkt og samtidig et referencepunkt undervejs i processen, hvilket dannede rammen for, at vi altid kunne parkere et relevant fokus. Hvis der i den efterfølgende proces emergerede en viden, der var relaterbart til det på tavlen, kunne vi her

trække tråde til tidligere fokusområder og derigennem sørge for, at processen fokuserede på de mest relevante fokusområder og omhandlede de mest hyppige tematikker. I en proces der ikke varer speciel lang tid, blev fokus fastlagt gennem det demokratiske og fælles anliggende. Det var de områder, hvor deltagerne var enige om, at der var en værdi i at reflektere over de udvalgte fokusområder og som eksemplet ovenfor med Mie peger på – er der altid en risiko for, at noget det enkelte er meget optaget af, ikke får plads på den fælles dagsorden.

Referenceliste

- Alrø, H., & Hansen, F. T. (2017). *Dialogisk aktionsforskning i et praksisnært perspektiv*. Aalborg: Aalborg universitetsforlag.
- Alrø, H., & Hansen, F. T. (2017). Its messy and magic - om dialogisk aktionsforskning. I H. Alrø, & F. T. Hansen, *Dialogisk aktionsforskning. I et praksisnært perspektiv* (s. 7-24). Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Alrø, H., & Kristiansen, M. (1998). *Supervision som dialogisk læreproces*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Alrø, H., Dahl, P. N., & Schumann, K. (2016). *Samtaleanalyse - i hverdagen og videnskaben*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Alrø, H., Dahl, P., & Kloster, P. (2013). Dialogisk gruppecoaching som aktionsforskningsprojekt. I H. Alrø, P. Dahl, & P. Kloster, *Dialogisk gruppecoaching - facilitering af ledelsesudvikling* (s. 131-140). Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Billund, L. (2016). Aktionsforskning - Optik og positioner. I L. Billund, *Arbejde og samarbejde i tvangsbårne relationer - Et relationsteoretisk perspektiv på fængselsbetjentfaget* (s. 201-222). Aalborg: Aalborg Universitet.
- Billund, L. (2016). *Arbejde og samarbejde i tvangsbårne relationer - et relationsteoretisk perspektiv på fængselsbetjent faget*. Aalborg: Aalborg Universitet.
- Billund, L., & Zimmer, A. (2018). *Processuel lydhørhed - om facilitering fra en 'både-og' position (Manuskript under udarbejdelse)*. Aalborg.
- Blom, A. (2014). Kapitel 1 - Det kommunale sundhedsområde i et historisk perspektiv. I B. M. Pedersen, & S. R. Petersen, *Det kommunale sundhedsvæsen* (s. 27-56). Hans Reitzel forlag.
- Boye, S. (Nr. 13 2010). *Nyhedsmagasinet Danske Kommuner*. Hentede 20. Marts 2018 fra Danske Kommuner: <http://www.danskekommuner.dk/Artikelarkiv/2010/Magasin-13/Et-job-for-blaksprutter/>
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2010). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard, *Kvalitative metoder* (s. 29-53). Viborg: Hans Reitzel Forlag.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2010). Kvalitative metoder en grundbog. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard, *Kvalitative metoder - en grundbog* (s. 29-53). Viborg: Hans Reitzel Forlag.
- Dixon, N. M. (1999). *The organizational learning cycle*. Gower Publishing.

- Duus, G., Husted, M., Kildedal, K., Laursen, E., & Tofteng, D. M. (2012). *Aktionsforskning - En grundbog*. Samfundslitteratur.
- Gadamer, H.-G. (2007). Grundtræk af en hermeneutisk erfaringsteori. I A. (. Jørgensen, *Sandhed og metode - Grundtræk af en filosofisk hermeneutik* (s. 253-359). Århus: Academia.
- Hart, E., & Bond, M. (1995). *Action research for health and social care - A guide to practice*. Bristol, USA: Open University Press.
- Haslebo, G. (1997). Kapitel 2: Organisationskonsultation og læring. I G. Haslebo, & K. S. Nielsen, *Konsultation i organisation - Hvordan mennesker skaber ny mening* (s. 31-49). Viborg: Dansk psykologisk forlag.
- Høgsgaard, D. (2015). *Dansk Sygeplejeråd*. Hentede 21. Februar 2018 fra Sygeplejersken: <https://dsr.dk/sygeplejersken/arkiv/sy-nr-2015-14/aktionsforskning-paa-arbejde>
- Højberg, H. (2013). Hermeneutik. I L. Fuglsang, P. B. Olsen, & K. Rasborg, *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - På tværs af fagkulturer og paradigmer* (s. 289-323). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Højberg, H. (2014). Hermeneutik. I L. Fuglsang, P. B. Olsen, & K. Rasborg, *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - På tværs af fagkulturer og paradigmer* (s. 290-335). Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Indsatskatalog*. (2017). Hentede 17. Februar 2018 fra Sundhed - Københavns kommune: https://sundhed.kk.dk/sites/sundhed.kk.dk/files/uploaded-files/indsatskatalog_2017_-_sundheds-_og_omsorgsforvaltningen.pdf
- Jensen, P. H., & Rostgaard, T. (2015). Det aldrende samfund - udfordringer og nye muligheder. I P. H. Jensen, & T. Rostgaard, *Det aldrende samfund - udfordringer og nye muligheder* (s. 9-19). Frederiksberg: Frydenlund.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2012). Indledning: At skabe en professionel. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer, *At skabe en professionel - Ansvar og autonomi i velfærdsstaten* (s. 13-28). Hans Retzels forlag.
- Järvinen, M., & Mortensen, N. (2004). Det Magtfulde Møde Mellem System og Klient: Teoretiske perspektiver. I M. Järvinen, J. E. Larsen, & N. Mortensen, *Det Magtfulde Møde Mellem System og Klient* (s. 9-27). Gylling: Aarhus Universitetsforlag.
- Kjørup, S. (1997). *Forskning og samfund - En grundbog i videnskabsteori*. København: Nordisk Forlag.
- Knudsen, L. B., & Rostgaard, T. (2015). Et demografisk billede af de ældre i Danmark - nu og i fremtiden. I P. H. Jensen, & R. Tine, *Det aldrende samfund - udfordringer og nye muligheder* (s. 20-38). Frederiksberg: Frydenlund.

- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning*. Prentice-Hall.
- Kristiansen, M., & Bloch-Poulsen, J. (1999). *I mødet er sandheden - en videnskabsteoretisk debatbog om engageret objektivitet*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Kristiansen, S., & Krogstrup, H. K. (2015). Observationsmetoden og dens former. I S. Kristiansen, & H. K. Krogstrup, *Deltagende observation* (s. 44-66). Hans Reitzels Forlag.
- Kusenbach, M. (2003). Street phenomenology - The go-along as ethnographic research tool. I *Ethnography* (s. 455-485). London: SAGE publications.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.
- Madsen, B. (2016). *Processer og procesledelse*. Viborg: 2016 Forfatteren og Dansk Psykologisk Forlag A/S.
- Mik-Meyer, N. (2017). *Hvordan får vi bedre debat om velfærd?* Viborg: Specialtrykkeriet Viborg A/S (Ebog).
- Nielsen, K. A. (2013). Aktionsforskningens videnskabsteori. I L. Fuglsang, P. B. Olsen, & K. Rasborg, *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - på tværs af fagkulturer og paradigmer* (s. 325-351). Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- ordbog, D. d. (u.d.). *Den danske ordbog*. Hentede 4. April 2018 fra <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=myndighedsperson>
- Pålshaugen, Ø. (2004). How to do things with words - Towards a linguistic turn in action research. *Concepts and transformation*, s. 181-203.
- Reason, P., & Bradbury, H. (2001). *Handbook of action research: Participative inquiry and practice*. London: Sage Publications.
- Reason, P., & Bradbury, H. (2008). Introduction. I P. Reason, & H. Bradbury, *The Sage Handbook of Action Research - Participative inquiry and practice* (s. 1-10). SAGE Publications.
- Rostgaard, T. (2015). Ældrepleje - Kvalitetsreformer i hjemmeplejen - balance mellem standardisering og individualisering. I P. H. Jensen, & T. Rostgaard, *Det aldrende samfund - Udfordringer og nye muligheder* (s. 175-190). Frederiksberg: Frydenlund.
- Schein, E. (1999). Chapter 1: What is process consultation? I E. Schein, *Process Consultation Revisited. Building the Helping Relationship* (s. 1-29). Massachusetts Institute of Technology: Addison-Wesley.
- Schibbye, A.-L. L. (2010). *Relationer: Et dialektisk perspektiv på eksistentiel og psykodynamisk psykoterapi*. København: Akademisk Forlag.

- Schön, D. (2001). *Den Reflekterende Praktiker - Hvordan Professionelle tænker, når de arbejder*. Århus: Forlaget Klim.
- Searle, J. R. (1979). *Expression and Meaning - Studies in the theory of speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Stewart, J., & Logan, C. (1997). Empathic and Dialogic listening. I J. Stewart, & C. Logan, *Together: Communication interpersonally* (s. 217-237). Iowa: Mcgraw-Hill Humanities.
- Winter, R., & Munn-Giddings, C. (2001). *A handbook for action research in health and social care*. Abingdon: Routledge.