

---

# **Respektfuld og empatisk kommunikation**

*Et oplæg om nærværende og  
handlingsorienterede værdier*

# En grundsætning

---

- Jeg kan ikke **ikke**-kommunikere
- Du kan ikke **ikke**-kommunikere

# Totalkommunikation

---

- Verbalt sprog – ordene i sig selv = 7%
- Betoningen i det verbale sprog = 38%
- Kropssprog – fortolkede visuelle tegn = 55%  
(10-12% af kropssproget vi selv kan styre)

# Kommunikation er ikke en evne!

---

- Vi må bort fra at anskue kommunikation som en egenskab, en evne eller en færdighed hos et menneske
- Kommunikation er en måde at være sammen på, som hele tiden justeres gensidigt og videreudvikler sig

# Kommunikation er tiltro

---

- En tiltro til den anden som et kommunikerende væsen, der har en intention med sin kommunikation
- En tiltro til den andens ansvarlighed for situationen og tiltro til, at dennes handlinger er oprigtigt ment

# Jeg vil

---

- Det vil sige, at jeg har en hensigt med at indlede vores kommunikative samvær, og alle mine udspil/svar er meningsfyldte for mig

# Du er

---

- Det vil sige, at jeg anerkender dig som et kommunikerende væsen, hvis udspil/svar har mening for dig

# Vi gør

---

- Det vil sige, at jeg går ud fra, at vi begge – ud over vores individuelle motiver til at ville påbegynde en kommunikation – også har til hensigt at etablere et fælles betydningsunivers, som vi kan samhandle inden for eller på grundlag af

# Mening

---

- Kommunikation involverer et møde og et samvær, hvor man er nødt til at forlade sin egen, oprindelige livsverden og lade sig indskrive i det anderledes.... i den andens mening

# Mening

---

- Et personligt indhold i handlingen opstået på grund af ydre og/eller indre hensigt
- Mening er social-kommunikativ og involverer følelser
- Mening kan være den personlige anvendelse af betydning

# Erfaring

---

- Det er internaliserede sensoriske oplevelser, handlinger og/eller betydning

# Erfaring og mening

---

- Grundlaget for mening er kognitive repræsentationer af erfaring
- Erfaringer rummes i kognitive modeller for det fortidige
- Mening rummes i kognitive modeller for det fremtidige

# Betydning

---

- Når man gennem sin deltagelse i den andens hverdag lader sig indskrive i vedkommendes livsverden, bliver man en integreret del af en betydningsskabende proces

# Orden i kaos

---

- Afklaring af eksistentielle spørgsmål finder vej gennem at skabe betydning og bringe orden i det kaotiske betydningsunivers

# At dele sig selv med andre...?

---

- Når oplevelser er uforståelige
- Når følelser ikke finder ord
- Når du ikke kender dig selv
- Når du ikke kan klargøre dit perspektiv

# Livsplaner

---

- Hvad vil jeg med mit liv?
- Hvad vil min familie med sit liv?
- Hvordan kan de forskellige planer hænge sammen? Støtter vi hinanden?
- Hvordan kan vore planer få støtte fra andre?

# Fortolkning

---

- En persons aktivt (objekt-subjektivt) oplevede indhold (mening) i en anden persons handlinger
- Fortolkningen kan danne udgangspunkt for at tillægge betydning

# Virkelighed og repræsentation

---

- Mening og betydning rummer den subjektive og objektive repræsentation af virkeligheden
- Fortællingen afspejler virkeligheden og bliver virkelighed, når den realiseres
- Gennem fortællingens mening og betydning gives mulighed for at se den menneskelige oplevelse og erkendelse af virkeligheden

# Den subjektive fortælling

---

- Oplevelsen af dialog og en tro på en fortælling i dialogen giver en grundlæggende antagelse om manifestationen af mening hos den anden
- Arbejdet består i at udskille meningsbærende handlinger, der kan tillægges betydning

# En pædagogisk indsats

---

- En dialog mellem mindst to personer, hvor den ene ved en større indsigt og/eller erfaring støtter den anden i at nå individuelle mål

# Kommunikationens fokus

---

- At samspillet er ligeværdigt
- At dialogen er reel og tilstræbt magtfri
- At magten er synlig og forklarlig
- At borgerne stilles overfor reelle valg
- At konsekvenser af valg er kendte
- At valgene tages alvorlige

# Brug for at være mig

---

- Det er vigtigt at opleve sig selv som en helhed med eget perspektiv og i samspil med andre

# Afmagt opstår

---

- Når du ikke har tilstrækkelige informationer
- Når du ikke forstår
- Når du ikke har erkendt strukturer
- Når du ikke kan bruge det, du har lært
- Når du ikke får lov at deltage
- Når du ikke forstår en magt, der udøves
- Når du ikke kan slippe en angst

# En metode: *Når nissen kommer...*

---

- At tale
  - Med
  - Til
  - Om

# Andre metoder

- Direkte spørgsmål
- Observation
- Dagbog
- Livshistorie
- Kompas



- Metodehæftet ***Når jeg kommunikerer*** sætter fokus på kommunikation som forudsætning for fastholdelse og udvikling af sociale netværk. Hæftet præsenterer forskellige metoder, der kan støtte mennesker med handicap i kommunikationen med andre. I første del præsenteres redskaber til kommunikationsstøtte for mennesker uden verbalt sprog, mens der i anden del sættes fokus på redskaber til It-støttet kommunikation for mennesker med handicap.

**Link:** <http://www.servicestyrelsen.dk/default.asp?id=145588&sshow=1&itemid=146945>

# Gefions værdigrundlag

---

- Personalet skal i mødet med borgeren medvirke til, at borgeren **oplever** sig hørt, set og forstået, samt at det sker med **respekt** for **borgerens integritet**
- *Hvorfor en **oplevelse**? Hvad kunne alternativer være?*
- *Hvad betyder **respekt**?*
- *Hvad er **borgerens integritet**?*

# Gefions værdigrundlag

---

- Vi møder **vores** borgere/brugere **positivt** og **arbejder på** at de bliver set, hørt og forstået
- Vi skal indgå i støttende og udviklende relationer med respekt for den enkeltes integritet
- *Er det **jeres** borgere? Hvad er forskellen til andre?*
- *Hvordan møde et menneske **positivt**?*
- *Hvad betyder det **at arbejde på**?*

# Respektfuld kommunikation

---

- I respektfuld kommunikation ligger at **personalet** kommunikerer på en måde der støtter brugerens **oplevelse** af at blive respektfuldt **behandlet** og anerkendt som individ med egne ønsker og behov
- *Hvorfor en **oplevelse**? Hvad kunne alternativer være?*
- *Alternativer til at **blive behandlet**?*

# Empatisk kommunikation

---

- Empatisk kommunikation rummer det, at **personalet** er i stand til at sætte sig i den andens sted og derfra at kunne inddrage den andens ønsker, behov og følelser i mødet
- *Hvor er gensidigheden i, at det er **personalet**?*
- *Hvad er forventningen fra den anden, når det handler om **at kunne inddrage**?*

# En definition af kommunikation

---

- En interaktion mellem to eller flere personer som består i en udveksling af informationer
- Vigtigste formål
  - At etablere og udvikle mellemmenneskelige relationer
  - At forene og koordinere fælles anstrengelser for at nå et fælles mål
  - At oplyse/informere/meddele
- Information skal her forstås bredt. Informationer kan således indeholde både meddelelser, meninger og holdninger. Samtidig er både envejs- og tovejskommunikation indeholdt

# Et lille digt om at være sammen...

---

***Gå ikke foran mig  
- måske vil jeg ikke følge dig***

***Gå ikke bagved mig  
- måske vil jeg ikke føre an***

***Gå ved siden af mig  
- og vær blot min ven***

*Albert Camus*