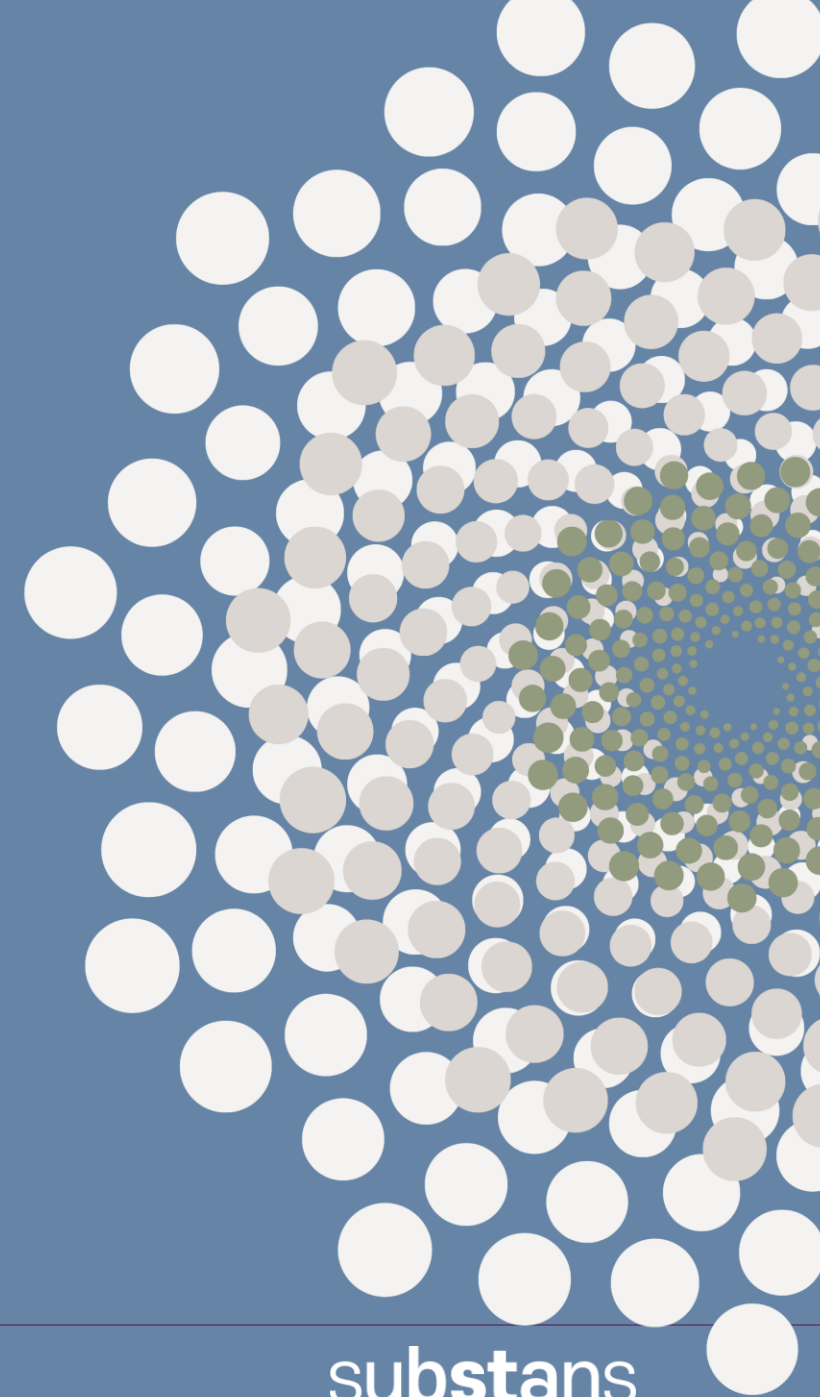


Faciliterende myndighed

Faglighed, facilitering & fælles løsninger



Luk øjnene...



Lovens værdier som rettesnor for facilitering

- Understøtte **borgers selvbestemmelse**, så hjælpen tilrettelægges ud fra borgerens ønsker, præferencer og trivsel i hverdagen.
- **Inddragelse af pårørende og civilsamfundet** for at finde de gode løsninger
- **Tillid og dialog** som forudsætninger for at kunne lykkes med borger- og pårørendesamarbejdet samt det tværfaglige samarbejde med helhedsplejen.



Hvad, hvorfor og hvordan?

- Facilitering (eller procesfacilitering) handler om at **lette eller fremme et proces** (for nogen).
- Ikke ved at instruere eller fortælle, hvad andre skal gøre for at nå i mål, **men ved at skabe nogle rammer, hvor borgeren eller teamet kan undersøge, reflektere og forandre.**
- Det kan være svært at skulle omstille sig fra en traditionel "sagsbehandlerrolle" til rollen som mere faciliterende myndighed. Man skal kunne skifte fra at være **ekspert og vidensformidler** til at kunne indtage rollen som **facilitator og guide.**



Mentimeter: *I hvor høj grad oplever du, at myndighedsrollen i dag er faciliterende?*



[Click to download as image](#)

Forskellige faciliteringspositioner

EKSPERTEN

- Borgeren definerer problemet og beder om hjælp til at få et svar eller en løsning.
- Eksperten fixer og yder ekspertfaglig rådgivning ift. løsninger.
- Myndighedspersonen bliver "vidensformidler": Hun fortæller, hvad loven siger, hvilke ydelser der findes, og hvordan borgeren skal forholde sig.

LÆGEN

- Videreudvikling af rollen som ekspert.
- Den professionelle vurderer både hvad problemet er og hvilken løsning der er rigtig.
- Hjælpen handler om at "fikse" problemet.
- Myndighedspersonen lytter til borgerens fortælling, men omsætter den hurtigt til en faglig vurdering: "Det lyder som et behov for x-ydelse"

PROCESFACILITATOR

- Der skabes et *ligeværdigt rum*, hvor borgeren (eller teamet) bliver med-undersøger og medskaber af løsningen.
- Forsøger at opklare, hvilken form for hjælp, der er behov for. Rollen bygger på nysgerrighed, spørgsmål og gensidig udforskning.
- Rollen handler ikke om at have svarene, men om at skabe rammer for dialog, refleksion og læring, hvor borgeren, netværket og civilsamfundet kan bringes i spil.
- Det er også den position, der bedst understøtter ældrereformens værdier: tillid, selvbestemmelse og inddragelse.

Dialogisk facilitering

- Det dialogiske opstår, når den professionelle møder borgeren eller samarbejdspartnere på en ligeværdig måde og som én, **der har kompetencer til at undersøge problemer og mulige løsninger i en gensidig, uforudsigelig, åben og læringsorienteret proces.**
- I den dialogiske forståelse ligger en antagelse om, **at forandring ikke er noget, man skaber for andre.** Vi kan skabe rammer, inden for hvilke "den anden" kan medvirke til at skabe forandring.
- Èn af fordelene ved den dialogiske facilitering er, **at give borgeren, pårørende eller samarbejdspartnerne mulighed for at "lære hvordan de kan lære"** (hvor lægen og eksperten fikser problemet).
- Procesfacilitering kan derfor bidrage til at mindske "tillært hjælpeløshed" ved at gøre "den anden" til en aktiv forandringsagent.

Mentimeter: *Hvilke kompetencer er vigtigst for en faciliterende myndighed?*



[Click to download as image](#)

Nye opgaver og roller ”nye kompetencer”

Facilitator af samskabelse - fremfor fix'er og ekspert

Myndighedspersonen vurderer og tildeler – men som en forudsætning for det, *går den professionelle i dialog med borgeren* for at finde frem til, hvad der er vigtigt for vedkommende. **Det kalder på samtale- og procesfaciliteringskompetencer.**

Det handler om at stille åbne spørgsmål som: *"Hvad er vigtigt for dig i din hverdag?"* i stedet for: *"Hvad har du brug for hjælp til?"*

Fokus på borgers inderside og selvbestemmelse - og dermed åbne spørgsmål

Myndighedspersonen ser i højere grad på, *hvad der er vigtigt for borgeren (i den nære hverdag)*. Det kalder på nogle andre typer af spørgsmål, der er mindre styrende og mere åbne og følgende.

Inddragelse af civilsamfund og netværk - og dermed kreativitet og innovation

Myndighedspersonen skal ofte kende til og **samarbejde med frivillige organisationer, pårørende, naboer og fællesskaber.**

Det kræver viden om det lokale samfund og evne til at bygge bro mellem borger og relevante tilbud eller muligheder.

Facilitator af læring og refleksion (i det tværfaglige samarbejde)

Myndighedspersonen sidder inde med store mængder faglig og organisatorisk viden. Men fremfor at være ekspert i relation til samarbejdet i de faste teams, kan myndighed være facilitator af tværfaglig læring og refleksion - **og mindske videns-asymmetrien.**

Det handler om at stille åbne spørgsmål som fx: *"Hvad tænker I, borgeren ville sige her?"* eller *"Er der noget vigtigt, vi mon overser?"* eller *"Ved vi det, vi har brug for at vide for at kunne træffe en god beslutning?"*

Jeg tegner - Du fortæller

Alle tegner en hurtig tegning på et stykke papir.

Herefter finder du sammen med en fra et andet bord.

I sætter jer med ryggen til hinanden. Du beskriver din tegning for din makker, som skal tegne din tegning – men uden at se den, og kun ved at få den beskrevet.



Spørgsmålet er altså...

Hvad skal vi gøre nemmere,
for hvem og hvordan?



Facilitering af gode løsninger

I relation til borgere og pårørende

Facilitatorrollen i spil på borgermødet

Facilitering af behov & løsninger

Opgaverne

- At facilitere forskellige løsninger eller muligheder frem, der tager udgangspunkt i borgers oplevede behov og præferencer samt det fagligt vurderede behov.

Det imødekommer ældrelovens værdier om:

- Selvbestemmelse
- Dialog & tillid
- Inddragelse af civilsamfundet og pårørende

Samtalefacilitering



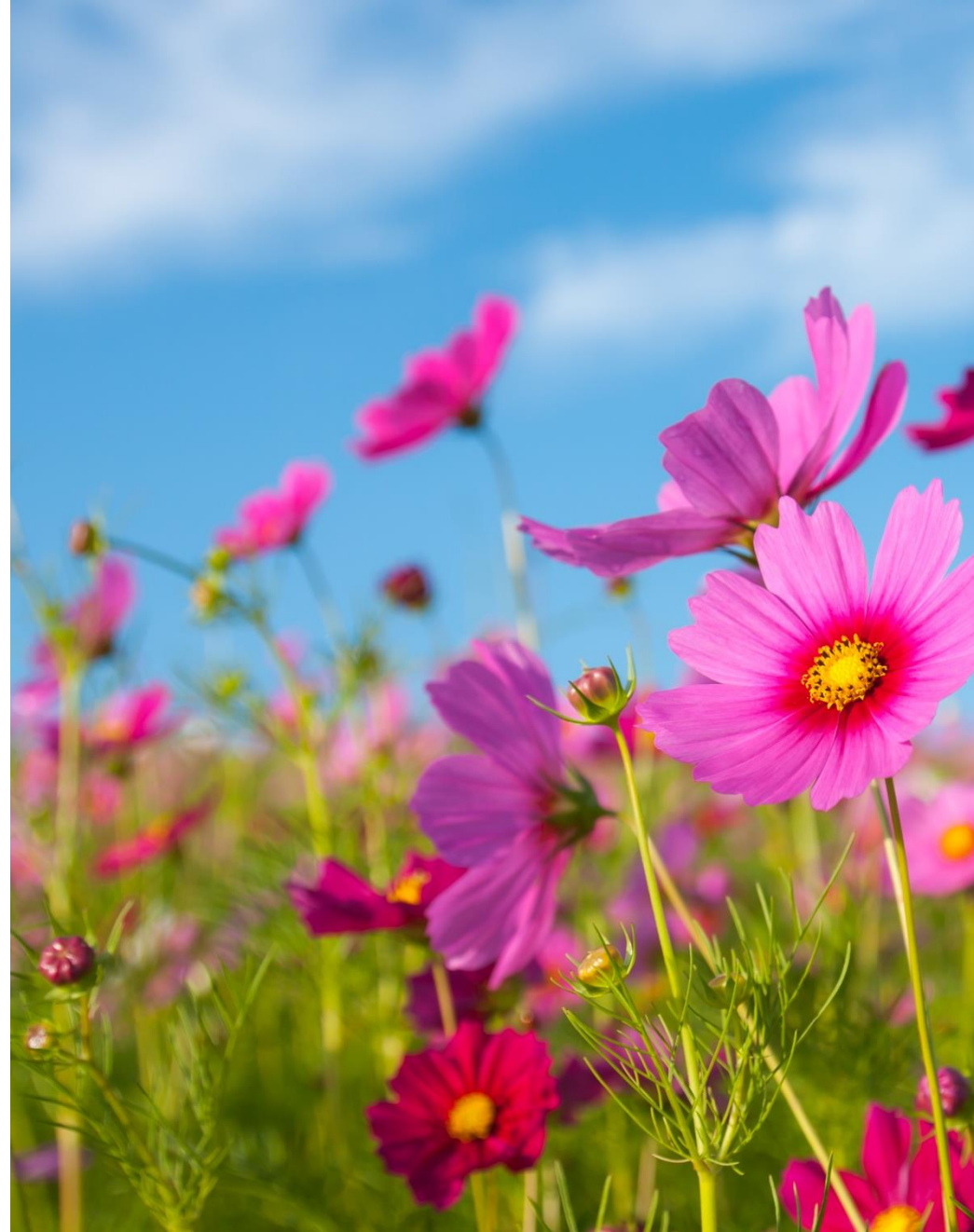
Facilitatorens dobbelte blik: Indefra og udefra

Det er ikke nok blot at “lytte” til indefra-perspektivet.

Facilitatorrollen kræver, at man:

- kan *fremkalde* borgerens **indre perspektiv** (*trivsel i hverdagen*)
- og samtidig holde fast i **faglige vurderinger**

En vigtig pointe er, at *facilitatorens blik er to-strengt* - ikke enten-eller.



Det undersøgende sprogbrug

Eksempler fra praksis

- Fra: “Hvad har du brug for hjælp til?”
Til: “Hvis du ser på dine hverdage; hvad ville gøre størst forskel for dig lige nu?”
- Fra: “Har du brug for mere hjælp ved bad?”
Til: “Hvordan oplever du selv situationerne omkring badet?”
- Fra: “Har du brug for mere støtte om morgenen?”
Til: “Hvad kendetegner en god morgen for dig - hvad gør den lettere eller sværere?”
- Fra: “Er der nogen praktiske opgaver, du ikke kan klare selv?”
Til: “Hvad i din hverdag betyder mest for dig at kunne gøre selv?”

Facilitatorrollen i spil på borgermødet

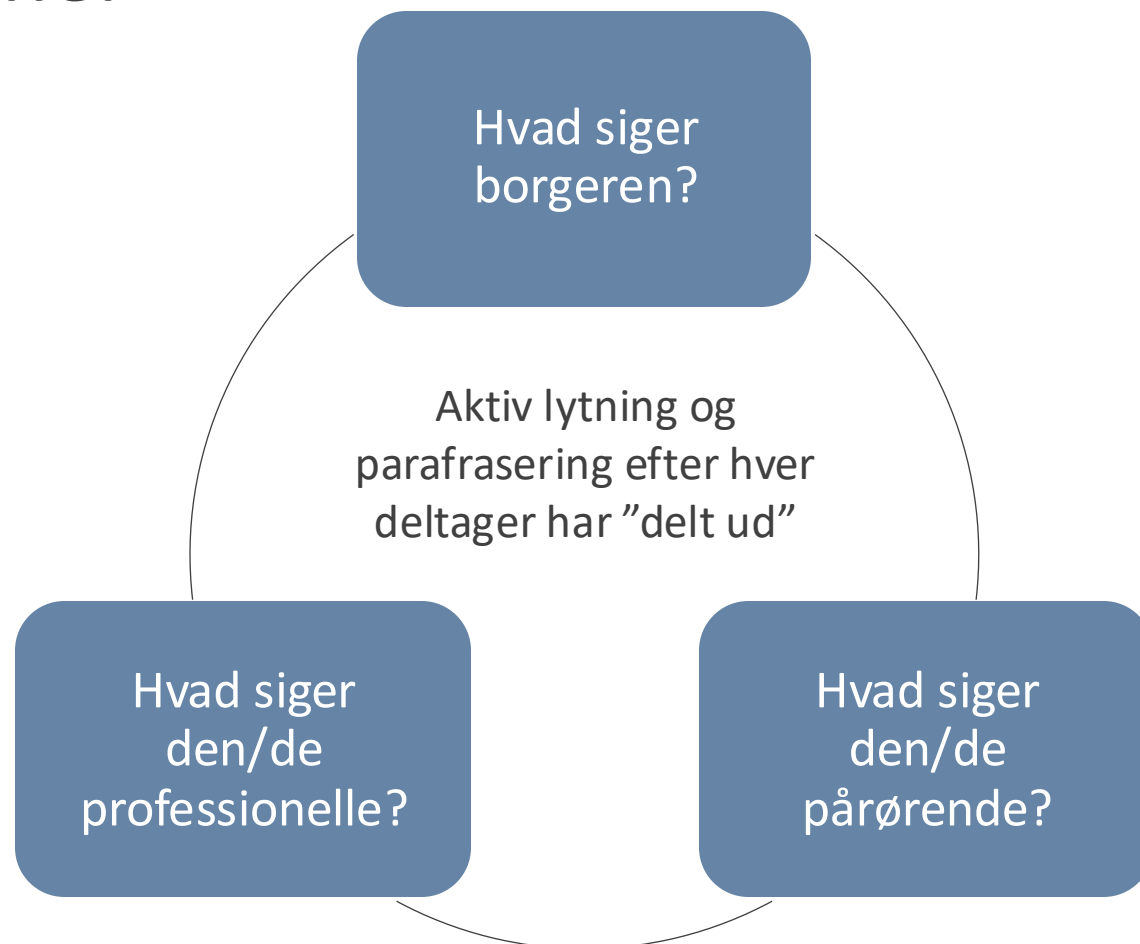
Facilitering af forskellige ”stemmer”

Opgaverne

- At facilitere forskellige stemmer og perspektiver i spil, der tager udgangspunkt i borgers situation, behov og løsninger.

Det imødekommer ældrelovens værdier om:

- Selvbestemmelse
- Dialog & tillid
- Inddragelse af pårørende (når relevant)



Dilemmaer for den faciliterende myndighed

Borger og datter vil helt forskellige ting

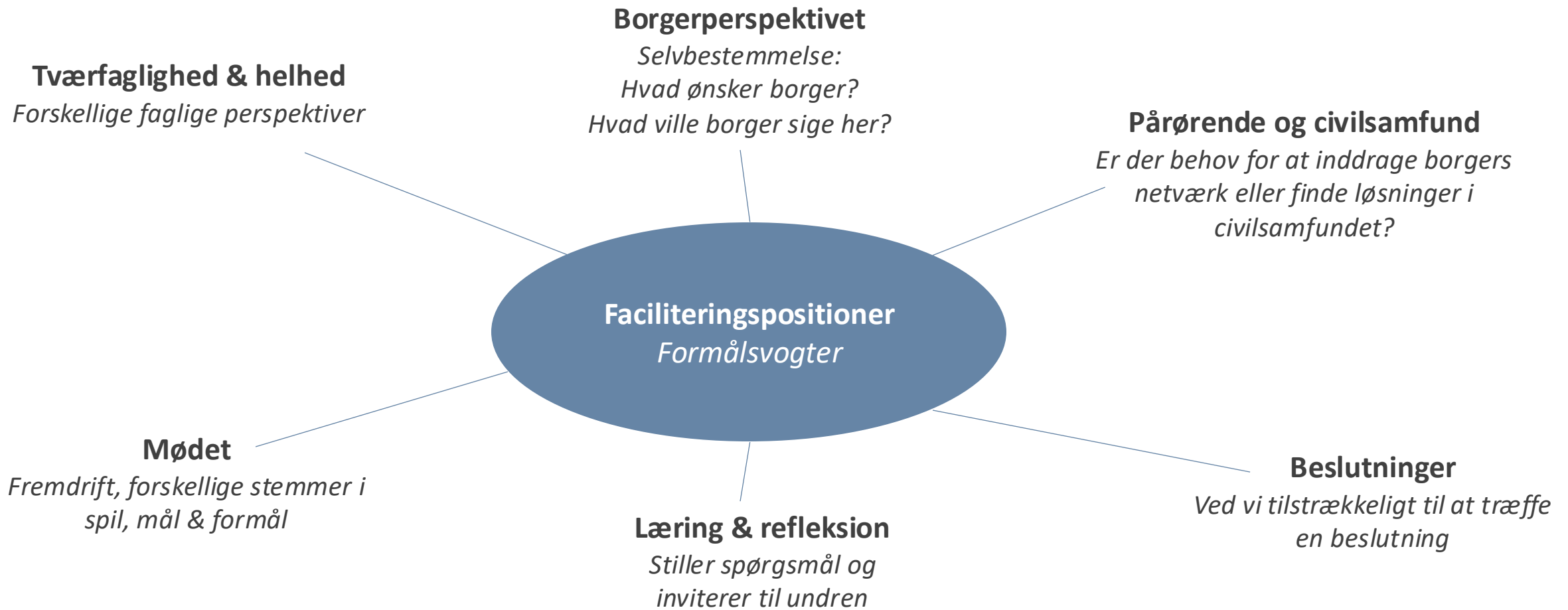
Arne på 87 vil gerne have færre besøg: “Jeg vil have min ro”. Hans datter kræver mere hjælp: “Han er simpelthen ikke realistisk i forhold til sin egen situation”. Du sidder midt imellem kærlig omsorg og borgerens ret.

Hvordan holder man begge stemmer i spil uden at miste borgerperspektivet af syne?

Facilitering af ældrelovens værdier

I relation til de tværfaglige teams
og helhedsplejen

Facilitatorrollen i samarbejdet med helhedsplejen



Faciliterende sprogbrug

... vil sige at *undre sig, være i tvivl, stille spørgsmål, undersøge, eksperimentere og søge svar* (i flertal).

... er et *åbent, hypotesedannende, tentativt, prøvende eller legende sprogbrug*: "Kunne det være sådan at", "Hvad nu hvis", "Man kan måske forestille sig at...", "Ja, det kunne være en mulighed, god pointe... hvad ellers?"

Dilemmaer for den faciliterende myndighed

En fastlåst fortælling

På det tværfaglige teammøde bliver Ove omtalt som “doven” og “umulig at motivere”. Flere griner lidt opgivende. Du sidder og tænker: “Der må være noget, vi ikke har forstået endnu.” Stemningen er tung. Fortællingen er fastlåst. Hvordan får du brudt mønsteret?

Hvordan faciliterer man et perspektivskifte uden at tage kampen eller skabe modstand?

3 kærlige anbefalinger herfra

1. Hvis I ønsker at være mere faciliterende eller der er forventninger til jer om det, spørg:
 - Hvornår skal vi facilitere?
 - Hvad skal vi facilitere?
2. Drøft dilemmaer i rollen som faciliterende myndighed med dine kollegaer med henblik på en fælles praksis.
3. Træn det faciliterende sprog: Undersøgende, åbne spørgsmål i borgersamtaler og hypotesedannende, legende sprog i samarbejdet med de faste teams.

“Collaboration moves at
the speed of trust.”

Stephen M.R. Covey



Pause

15.05-15.35