

Indholdsfortegnelse

INTRODUKTION OG LÆSERVEJLEDNING	9
1 KOMMUNIKATIONSKULTUR	13
Kommunikative kompetencer	13
Udvælgelse af information.	14
Menneskesyn.	16
Kulturmøder	22
Øvelser	27
2 DEN PROFESSIONELLE KONTEKST	33
Det differentierede og individualiserede samfund	34
Fælles orientering eller konkurrence.	36
Den professionelle samtale	39
Bindeled eller spændingsfelt.	41
Øvelser	45
3 UDVIKLENDE KOMMUNIKATION	51
Ansigt til ansigt	52
Anerkendelse	55
Øjeblikket.	60
Øvelser	63
4 REFLEKSION OG ANALYSE	67
At sanse, vide og handle	67
At kunne adskille sig.	70
At have blinde pletter	72
At identificere spil	74
Kroppens fortællinger.	78
Øvelser	81

5	AT LYTTE	85
	Aktiv lytning	86
	Lytte til teksten	88
	Lytte empatisk	88
	Lytte til underteksten	91
	Lytte til tiltalen	92
	Lytte til modsigelser	93
	Lytte til egne følelser	94
	Lytte ubevidst	95
	Øvelser	99
6	GENSVAR	103
	Udvidende og afgrænsende gensvar	104
	Kognitive og affektive gensvar	107
	Konfronterende og tildækkende gensvar	109
	Øvelser	113
7	SAMTALENS STRUKTUR	117
	Grundelementer	117
	Kontakt	120
	Kontrakt	124
	Proces	127
	Afrunding/afslutning	128
	Øvelser	129
8	DEN ORIENTERENDE SAMTALE	131
	Samtaletyper	131
	Orientering er udvælgelse og meddelelse	133
	Fra daglig snak til konsultation	135
	At følge et spor – og vælge et nyt	138
9	DEN PROBLEMORIENTEREDE SAMTALE	141
	Problembestemmelse	141
	Oplevelsen i centrum	143
	Samarbejde om et problem	143
	Samtaler om samtalerne	146

10	FRA KONFRONTATION TIL FORHANDLING	151
	Den konfronterende samtale	151
	Den forhandlende samtale	157
11	FRA STØTTE TIL RÅDGIVNING	163
	Den støttende samtale	163
	Den rådgivende samtale	168
	Øvelser	175
	APPENDIKS 1 PRAKSISFORTÆLLINGER SOM REDSKAB . .	185
	Hvad er en praksisfortælling?	185
	Fortællingstyper	187
	Hvad er der på spil?	190
	Perspektivmangfoldighed	191
	APPENDIKS 2	193
	APPENDIKS 3	195
	LITTERATUR	197
	INDEKS	201

Introduktion og læservedledning

Kommunikationskultur retter sig mod udvikling af kommunikative kompetencer i en professionel og pædagogisk sammenhæng. Bogen handler om samtaler i pædagogisk arbejde og er udformet som kursus- og/eller opslagsbog, der kan danne baggrund for konkrete undervisningsforløb både på grunduddannelses- og efteruddannelsesniveauer.

Bogens primære udgangspunkt er, at vi alle er kulturbærere. Det centrale i alle kulturmøder er kommunikation og derigennem skabelse af meningsfuld virkelighed. Budskabet er, at den professionelle må udvikle bevidsthed om og forståelse for kommunikation i dens mangfoldighed for at kunne vælge sine udtryk mere bevidst og for at kunne have forståelse for andres valg og perspektiver. Kommunikation foregår i kulturer, repræsenterer kulturer, og for at agere professionelt må man have *kommunikationskultur*.

Bogens teoridannelse er primært psykologisk-pædagogisk-sociologisk. Der er dermed fokus på de relationer og interaktioner, der indgår i kommunikation. Der er ikke fokus på sproget i sig selv; der anlægges ikke et sprogteoretisk perspektiv. Bogen beskæftiger sig derimod med, hvordan mennesker tillægger mening til sproglige handlinger i forskellige sociale og institutionelle sammenhænge, og med hvordan pædagogen kan arbejde med at opøve sin kommunikative bevidsthed og kompetencer, således at pædagogen kan integrere professionelle og personlige dimensioner i sin kommunikation. Bogen er derfor opbygget således, at der i de enkelte kapitler veksles mellem teoretiske oplæg med eksempler tæt knyttet til pædagogisk arbejde og efterfølgende konkrete øvelser, der kræver, at læseren er både iagttagende, reflekterende og udøvende.

I pædagoguddannelsen har *Kommunikationskultur* særlig relevans for fagene Pædagogik samt Dansk, kultur og kommunikation, og med sin vekselvirkning mellem teori og praksis er den tillige særdeles velegnet i forbindelse med praktikundervisningen, ligesom den kan indgå i arbejdet med portfolio. Bogen er ikke kun relevant for studerende, men

også for pædagoger i praksis i forbindelse med forberedelse af og refleksioner over den professionelle samtale. Den er derfor relevant i enhver institutions bogsamling.

Kommunikationskultur består dels af helt nyt materiale, dels af revideret og ajourført materiale fra min tidligere udgivelse *Den pædagogiske kultur*. Hvor kapitlerne om kommunikation i min tidligere udgivelse havde deres primære fokus på den professionelle samtale i et organisatorisk perspektiv, har denne bog en bredere forståelse af samtaler i pædagogisk arbejde. Der sættes således stadig fokus på samtaler i den pædagogiske-professionelle kontekst og de kommunikative kompetencer, denne fordrer af pædagogen, men der lægges i denne bog i højere grad vægt på inddragelse af eksistentielle og udviklingsmæssige perspektiver på samtalen.

Bogen består af 11 kapitler. De første fire kapitler er rettet mod at beskrive bogens grundlæggende kommunikationsforståelse fra forskellige vinkler og at præsentere redskaber og perspektiver på, hvordan pædagogen kan arbejde med at realisere denne i professionelle samtaler, så de bliver positivt udviklende for deltagerne. De efterfølgende tre kapitler retter sig mod grundlæggende samtalefærdigheder; der sættes fokus på lytning, gensvar og samtalens grundlæggende elementer. Bogens sidste fire kapitler integrerer de præsenterede perspektiver og sætter dem i relation til seks samtaletyper i pædagogisk arbejde.

Bogens øvelser har progression og stigende sværhedsgrad gennem deres tilknytning til de forskellige aspekter, der beskrives i de enkelte kapitler. De øvelser, der er tilknyttet bogens fire første kapitler, retter sig mod at skærpe læserens opmærksomhed på den kommunikation, der foregår i de forskellige miljøer eller kulturer, som vedkommende færdes i, og på pædagogens rolle og position som professionel. Øvelserne i bogens efterfølgende tre kapitler fungerer som konkrete øvelser i at bruge de kommunikative redskaber, der præsenteres i disse kapitler. Efter bogens sidste fire kapitler præsenteres en række praksisfortællinger, der danner udgangspunkt for planlægning af, øvelse i og evaluering af konkrete samtaleforløb. Man kan sagtens få noget ud af den første type øvelser alene, mens bogens øvrige øvelser kræver, at man er en gruppe, der øver sig sammen. I dette arbejde opstår den mangfoldighed af perspektiver, der gør, at vi får mulighed for at opdage noget ganske nyt.

En række af øvelserne kan endvidere give anledning til, at man selv udarbejder skriftlige praksisfortællinger, som man kan arbejde med på forskellig vis. Praksisfortællinger forstås i denne sammenhæng som

fortællinger om centrale og udvalgte episoder eller virkelighedsudsnit fra det pædagogiske arbejdes hverdagslivspraksis, oplevet og fortalt af de mennesker, der arbejder i denne praksis med henblik på at forstå, udvikle, formidle eller dokumentere praksis. Bogen lægger således op til, at man gennem øvelserne og erfaringerne med bogens teoretiske materiale indsamler sine egne eksempler samt eget materiale i form af praksisfortællinger, der kan danne udgangspunkt for refleksioner, analyse, afprøvning og dokumentation. Læseren kan derfor gennem arbejdet med bogen tilføje den sit helt eget personlige præg. Alle instruktioner til øvelser og tilhørende eksempler er indsat i skemaer med plads til refleksioner og egne eksempler.

Kommunikationskultur indeholder desuden tre appendikser, der er udformet, så de kan konsulteres på forskellige tidspunkter i arbejdet med bogen. Appendiks 1 undersøger, hvad praksisfortællingen er og kan i en læringsammenhæng, og giver bud på, hvordan den kan danne udgangspunkt for rollespil, der kan anvendes til at øve samtaleforløb. Appendiks 2 giver anvisninger på, hvordan man kan skriftliggøre praksisfortællinger som et led i en øvelses- og refleksionsproces og også her skærpe sit fokus på kommunikation. Appendiks 3 er en oversigt over pejlemærker i forbindelse med udøvelse af professionelle samtaler i en pædagogisk sammenhæng og kan således anvendes i forbindelse med bogens afsluttende øvelser.

Bogens omfattende eksempelmateriale er hentet fra forskellige former for pædagogisk arbejde og omtaler den professionelle som *pædagogen*, men har lige så stor relevans for andre professioner, der har mennesker som deres genstandsfelt, f.eks. i folkeskolen og i social- og sundhedssektoren, og bogen kan med sin kulturforståelse få særlig betydning i miljøer, hvor der arbejdes tværprofessionelt.

Tak til Karlo Mørch for flittig og hyppig gennemlæsning og konstruktiv kritik og til redaktør Pernille Pennington for at stille gode, nye spørgsmål til det, jeg troede var det selvfølgelige. Tak endvidere til 07m, Via University College, pædagoguddannelsen JYDSK, for engageret inspiration i arbejdet med stoffet.

Århus, januar 2008
Susanne Idun Mørch