

# Arbejdsglæde – med værdsættende samtale

*Formindsket stress, bedre samarbejde, mindre sygefravær, fastholdelse af personale, forebyggelse af vold, bedre kvalitet i pædagogik, pleje og behandling, øget arbejdsglæde. Det er det som 12 arbejdspladser har nået gennem to års værdsættende samtale om sundt arbejdsliv*

Charlotte Dalsgaard  
Cand.techn.soc.

Diplom i systemisk  
organisations- og  
personaleudvikling  
info@harbohus.dk  
www.harbohus.dk  
Tlf. 9868 6111

Værdsættende samtale fokuserer på det der virker for den enkelte medarbejder og for organisationen. Hele personalegruppen studerer de forhold der ligger bag den enkelte medarbejder og organisationens samlede succeser. Dermed finder de frem til det som får organisationen og den enkelte til at fungere optimalt: Hvad der gør succesen til en succes. Dermed kan medarbejdere og ledere videreudvikle organisationen på baggrund af dens bedste resultater og ikke på baggrund af fejl og mangler.

## Ændrer hverdagen

Værdsættende samtale bygger på tesen om at den måde vi fortolker eller fortæller fortiden og nutiden på, påvirker den enkeltes og organisationens selvforståelse, tankegang og handlinger. Vores forestilling om fremtiden præger vores handlinger i nutiden. Muligheden for at påvirke fremtiden i en værdifuld retning og for at inddrage alle aktivt i denne proces er hovedmotivet for organisationsudvikling på værdsættende måde. Dette gør værdsættende udviklingsprocesser meget demokratiske og til tider også meget provokerende: status quo i en organisation bliver udfordret når man i erkendelsen af at alle er medskabende, beder alle om at være det. Værdsættende udviklings-

processer er ikke bare ressourceorienterede – spørgsmålet »hvordan kan vi gøre mere af det som virker?« er også grænseoverskridende i og med det appellerer til den enkeltes og til fællesskabets mulighed for at ændre på hverdagens trummerum – på de selvfølgeligelige vaner.

## Resultater på bundlinjen

Resultaterne af knap to års arbejde med at integrere værdsættende samtale i hverdagen i projektet »Et sundt arbejdsliv« (se boks) er til at tage og føle på. For eksempel er personaleudskiftningen på det hospitalsafsnit der deltager, blevet minimeret – folk bliver i deres job.

Skiftet fra problemorientering til ressourceorienteret tænkning har sammen med de mange samtaler på kryds og tværs i organisationen haft stor indflydelse på hverdagen. Evalueringen peger indtil videre på mindre stress, bedre håndtering af trusler og vold, bedre samarbejde på tværs af fag – for bare at nævne nogle af de mere klassiske faktorer som det psykiske arbejdsmiljø plejer at blive vurderet ud fra. De fleste arbejdspladser har imidlertid også opnået den slags resultater som det er sværere at sætte kroner og øre på. Deltagerne fremhæver blandt andet at personalemøderne er mere meningsfulde, at den gensidige

### Projekt »Et sundt arbejdsliv«

Projekt »Et sundt arbejdsliv« er igangsat og ledes af Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed, BAR SoSu der repræsenterer både arbejdsgivere og arbejdstagere. Indholdet er udtryk for hvad parterne er enige om. Læs mere på [www.etsundtarbejdsliv.dk](http://www.etsundtarbejdsliv.dk)

Tolv arbejdspladser deltager i »Et sundt arbejdsliv«: fire socialpædagogiske institutioner, tre lægepraksisser, en fysioterapi, et ungdomspsykiatrisk hospitalsafsnit, tre dagtilbud for børn.

»Et sundt arbejdsliv« inddrager hele personalegruppen i udviklingsforløbet. Alle bliver spurgt, og alle er med til at spørge. Det som samtalerne drejer sig om, er højdepunkter: hvad er det der virker her? Hvad er det du gør, og hvad er det andre gør når tingene forløber på allerbedste vis? Hvordan former vi en sundere fremtid? Hvad kan du og andre gøre for at skabe den?

Konsulentvirksomheden Harbohus er konsulenter på »Et sundt arbejdsliv« og tilbyder en styrkebaseret tilgang til udvikling i samarbejde og fag. Læs mere på [www.harbohus.dk](http://www.harbohus.dk) om praksis baseret på værdsættende samtale samt systemisk teori og metode.

forståelse og respekt mellem faggrupper er blevet større og håndteringen af vanskelige situationer og spidsbelastninger mere hensigtsmæssig.

#### Relationer til brugere og pårørende

Et kendetegn ved »Et sundt arbejdsliv« er at det ikke bare handler om arbejdsmiljøspørgsmål, men ser arbejdet/kernedydelsen som et væsentligt tema. Evalueringen peger på at projektets brede tilgang betyder at aktiviteterne påvirker fagligheden samt relationen til brugere og pårørende. Eksempelvis har projektet på en døgninstitution resulteret i at alle samtaler med pårørende om handlingsplaner indledes med at fortælle gode historier om beboeren. Det ændrer samtalerne 180 grader, dels fordi forældrene oplever at samtalen ikke handler om at finde

fejl og udpege problemer ved deres barn eller dem selv, dels fordi det lægger op til at de pårørende fortæller bredere om deres oplevelser, håb og ønsker. Ligeledes har det påvirket forældresamtalerne på en daginstitution og i en dagplejeorganisation. Der er kommet mere og bedre dialog med forældrene. Medarbejderne har opnået en større viden om børnene, en bedre kontakt med forældrene og en større afklaring af deres faglige rolle. Det giver et bedre grundlag for at tackle vanskelige situationer både med børn og forældre.

#### Kejserens nye klæder?

Projekt »Et sundt arbejdsliv« er et eksempel på den tendens i organisationsudvikling der går ud på at skærpe opmærksomheden over for det positive. Spørgsmålet er om kejseren har klæder på, eller om »posi-

tive organizational scholarship« blot er endnu et modeord på markedet.

Det spørgsmål og mange flere kan du få svar på når projekt »Et sundt arbejdsliv« holder afslutningskonference tirsdag den 16. november 2004. Her vil alle arbejdspladserne fortælle om hvad der sker når man kobler Værdsættende samtale og psykisk arbejdsmiljø. Eksemplerne strækker sig fra udarbejdelse af APV til håndtering af vold og trusler, fra fusioner til forældresamtaler og fra stress og udbrændthed til planlægning af vagtskemaer.

Derudover udgiver BAR SoSu i løbet af efteråret to pjecer baseret på projektets erfaringer med Værdsættende samtale. Her vil du også kunne læse om arbejdspladsernes resultater og erfaringer. Pjecerne vil henvende sig til dem der søger praktisk viden om Værdsættende samtale.