

Åben Dialog

Del II – Manual



Publikationen er udgivet af
Socialstyrelsen
Edisonsvej 18, 1.
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: servicestyrelsen@servicestyrelsen.dk
www.servicestyrelsen.dk

Indhold udarbejdet af Rambøll Management for Socialstyrelsen.
Udgivet 01.03.2014

Download rapporten på www.socialstyrelsen.dk.
Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

ÅBEN DIALOG

DEL II - MANUAL

INDHOLD

0.	Indledning	1
1.	Opstart og første kontakt med borgeren	3
1.1	Fremgangsmåde	3
1.2	Tjekliste	4
2.	Netværkskortlægning	5
2.1	Fremgangsmåde	5
2.2	Tjekliste	6
3.	Planlægning før netværksmøder	8
3.1	Fremgangsmåde	8
3.1.1	Tjekliste	10
4.	Netværksmøder	11
4.1	Velkomst og rammesætning af netværksmødet	11
4.1.1	Fremgangsmåde	11
4.1.2	Tjekliste	12
4.2	Netværksmødeafholdelse	12
4.2.1	Fremgangsmåde	12
4.2.2	Tjekliste	14
4.2.3	Fremgangsmåde	14
4.2.4	Tjekliste	15
4.3	Afrunding af netværksmødet	16
4.3.1	Fremgangsmåde	16
4.3.2	Tjekliste	17
5.	Afslutning af Åbent Dialog-forløb	18
5.1	Fremgangsmåde	18
6.	Bilag 1 – Redskaber	20
7.	Bilag 2 – Samlet flowmodel	25

0. INDLEDNING

Denne manual giver en klar ramme og struktur for, hvordan du som fagprofessionel kan strukturere og organisere en Åben Dialog-proces i samarbejde med borgeren. Det er dog helt afgørende at denne manual ikke står alene som grundlag for at arbejde med Åben Dialog-tilgangen. Det er en forudsætning for at anvende manualen, at du også har gennemgået et kursusforløb i Åben Dialog.

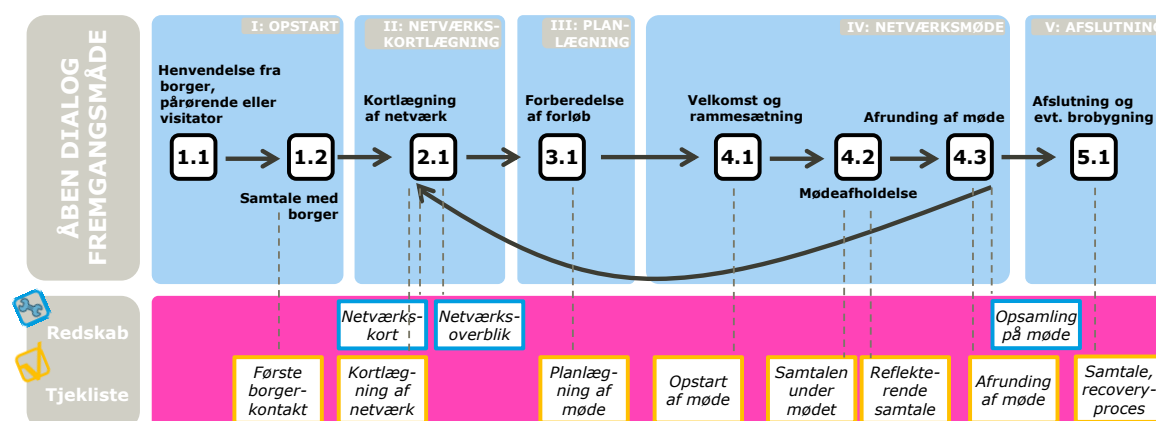
Manualen er struktureret efter den naturlige arbejdsgang i et forløb og indeholder dermed et kronologisk perspektiv på processen, men det er vigtigt at understrege, at de enkelte faser godt kan smelte sammen til én enkelt aktivitet – fx i forbindelse med opstart, netværkskortlægning og planlægning. Et Åben Dialog-forløb dækker over perioden fra det første møde med borgeren og frem til borgeren sammen med netværksteamet beslutter, at der ikke skal afholdes flere netværksmøder. Et forløb består af minimum to netværksmøder. Der er ingen øvre grænse for antallet af møder inden for et forløb.

Når vi har valgt, at splitte forløbet op i en række faser, er det primært for at synliggøre de selvstændige formål og opgaver, der er forbundet med de enkelte trin i processen, og for dermed at betone, hvad der er ufravigelige kerneelementer i arbejdet med Åben Dialog-metoden. Hensigten har derfor været at identificere de faser og kerneelementer, som er gennemgående for processen på tværs af forskellige forløb. Med dette udgangspunkt er det ambitionen at sikre en ensartet proces for de enkelte Åben Dialog-forløb, men ikke et ensartet *indhold*. Det er således vigtigt, at proces og indhold holdes adskilt, så netværksteamet sammen med borgeren "alene" fokuserer på at strukturere og lede processen i et forløb.

Helt konkret er der i metodemanualen opstillet nogle retningslinjer – understøttet af tjeklister, spørgeskemaer og redskaber – for den proces netværksteamet og borgerne sammen indgår i gennem et Åben Dialog-forløb. Mens indholdet i et forløb ikke vil være styret i en på forhånd defineret retning, men naturligt vil blive til undervejs i processen – ud fra borgerens og dennes netværks ønsker og behov.

Nedenfor er processen i Åben Dialog-tilgangen illustreret ved en flowmodel:

Figur 1: Flowmodel for fremgangsmåde i Åben Dialog



Manualen er bygget op efter følgende fem faser: I) *Opstart og første kontakt med borgeren*, II) *Netværkskortlægning*, III) *Planlægning før netværksmøder*, IV) *Netværksmøde* og V) *Afslutning*. For formidlingens og anvendelighedens skyld er modellen illustreret som et lineært forløb, men det er vigtigt at understrege, at i virkelighedens verden vil arbejdsopgaver i de enkelte faser kunne flyde sammen og bryde modellens ellers faste kronologi.

Det er også vigtigt at betone, at der i modellen er en indbygget cirkulær dynamik, som indebærer, at det efter hvert netværksmøde (fase IV) vurderes af borgeren, netværket og netværks-teamet, om der er behov for at justere sammensætningen af netværket (fase II), foretage nye aktiviteter i forbindelse med den fremtidige planlægning – uden at detailplanlægge *indholdet* af mødet (fase III), afholde et nyt netværksmøde (fase IV), eller om det giver mening at fortsætte forløbet, og/eller om man nærmer sig afslutningen (fase V). Det giver modellen et cirkulært præg, hvor processen løbende justeres efter aktuelle behov og ønsker hos borgeren.

Endelig skal det understreges, at manualen hverken kan eller skal erstatte den professionelle faglighed i arbejdet eller krav i lovgivningen, men i stedet skal ses som et bidrag til at skabe en systematisk ramme for de aktiviteter, der indgår i et Åben Dialog-forløb. Ligeledes bør manualen og omsætningen af Åben Dialogs kerneelementer ledsages af undervisning og træning i tilgangen.

Læsevejledning

For hver af faserne i modellen følger en kort introduktion, dernæst de ufravigelige elementer i tilrettelæggelsen af processen (metodens kerneelementer), den konkrete fremgangsmåde, der skal følges, samt en konkretisering af fremgangsmåde i form af tjeklister, støtte- og refleksions-spørgsmål samt gode redskaber.

I den forbindelse defineres her forskellige symboler:



Kerneelementer skal forstås som de hensyn i Åben Dialog, der er ufravigelige i tilrettelæggelsen af processen, for at man kan tale om, at der praktiseres Åben Dialog. Kerneelementerne er afledt af Åben Dialogs syv grundprincipper.



Hjælpe- og refleksionsspørgsmål er eksempler på helt konkrete måder at omsætte beskrivelsen af Åben Dialog-tilgangens fremgangsmåde til praksis (som kan anvendes efter behov).



Tjeklisterne er de helt korte opsummeringer af, hvordan processen skal tilrettelægges. Tjeklisterne udgør en overskuelig form for drejebog for hver fase, som skal anvendes for at give en sikkerhed for, at Åben Dialogs hensigt efterleves.



Redskaberne er velafprøvede tilgange til at understøtte processen i de enkelte faser. De er tiltænkt som (valgfri) inspiration, der kan bruges efter behov.

1. OPSTART OG FØRSTE KONTAKT MED BORGEREN

Forud for opstarten af et Åben Dialog-forløb kan der ligge et ikke ubetydeligt udrednings- og/eller motivationsarbejde, inden borgeren siger ja til tilbuddet om at indgå i et forløb. Selve forløbet starter imidlertid først, når borgeren har takket ja til tilbuddet og underskrevet samtykkeerklæring. Processen forud for det egentlige Åbent Dialog-forløb indgår derfor ikke i denne manual. Når borgeren visiteres til indsatsen, er det vigtigt, at man hurtigst muligt tager kontakt til borgeren og/eller dennes familie for at få igangsat en dialog med borgeren. På den måde signalerer man fra start en seriøsitet i sin henvendelse. En hurtig opstart og kontakt til borgeren kan også være med til at fastholde borgerens motivation for at indgå i et Åbent Dialog-forløb.

I boksen nedenfor ses de kernelementer i Åben Dialog, som er styrende for fasen: *Opstart og første kontakt med borgeren*.



Kerneelementer ved opstart og første kontakt med borgeren

- Den professionelle, der modtager borgerens tilkendegivelse om deltagelse, har ansvaret for at handle og hurtigst muligt sørge for at forløbet igangsættes.
- Borgeren mødes som samarbejdspartner med åbenhed, respekt, fleksibilitet og ydmyghed.
- Der udpeges en tovholder i samråd med borgeren, som er den gennemgående professionelle i kommunen i borgerens forløb, og som kan følge borgeren på tværs af de systemer, borgeren er involveret i.

1.1 Fremgangsmåde

Handling og ansvar

Det er den professionelle, som modtager borgerens tilkendegivelse om at deltage i forløbet, der er ansvarlig for at handle. Når den professionelle oplever interessen fra borgerens side, bør den reagere ved enten:

- Selv at tage ansvaret for at handle på visitationen og kontakte borgeren
- Eller at overdrage ansvaret til en anden professionel – fx en støttekontaktperson, der kender borgeren fra tidligere – som handler på visitationen og kontakter borgeren hurtigst muligt.

Afdækning af borgerens ønsker, behov og udfordringer

Som det første i kontakten med borgeren skal borgerens ønsker, behov og udfordringer forsøges undersøgt. Dette er en løbende proces, som sjældent vil være mulig at gennemføre første gang. Dette skal gøres ved at spørge ind til borgerens livssituation, baggrund for krisen samt behov for og ønsker til støtte og hjælp og skal danne udgangspunkt for dialogen mellem borgeren og den professionelle om, hvordan forløbet kan gribes an.



Støttespørgsmål til afdækning af borgerens ønsker, behov og udfordringer

- Hvad er baggrunden for, at du har taget imod tilbuddet om et Åbent Dialog-forløb?
- Kan du fortælle om dine ønsker, behov og udfordringer?
- Hvad fylder mest i din livssituation lige nu?
- Hvordan kan vi stille vores viden og ressourcer til rådighed for dig, så det kan hjælpe dig?

Information om Åben Dialog til borgeren

Når borgerens ønsker, behov og udfordringer er blevet undersøgt (husk, at de kan skifte undervejs), skal den professionelle dernæst informere borgeren om rammer, form og formål med et Åben Dialog-forløb, således at borgeren er indforstået med, hvad det vil sige at indgå i et sådant forløb.

Netværkskortlægning

Som led i den første kontakt med borgeren skal borgerens private og professionelle netværk desuden forsøges kortlagt. Kortlægningen skal identificere relevante personer i netværket, som borgeren er omgivet af, som er betydningsfulde i borgerens liv, og som dermed potentielt er relevante at inddrage i netværksmøder. Netværkskortlægningen sker løbende og vil blive præsenteret og uddybet i næste kapitel/afsnit.

Udpegning af tovholder

Den professionelle, som tager den første kontakt til borgeren, skal så vidt muligt udfylde rollen som borgerens tovholder og følge borgeren i hele indsatsperioden. Borgerens tovholder kan ud over den professionelle, der først tager kontakt til borgeren, fx være vedkommendes støttekontaktperson, men også en anden professionel. Vurder altid sammen med borgeren, hvad der i den enkelte situation er mest hensigtsmæssigt. Det er afgørende, at tovholderen er en medarbejder, som har en Åben Dialog-uddannelse. Det er tovholderens opgave løbende at være i dialog med borgeren og netværket. Derudover er tovholderen også ansvarlig for at planlægge, organisere og arrangere indsatsen med inddragelse af borgeren. Er det ikke muligt, at den professionelle, som tager den første kontakt til borgeren, kan udfylde tovholderrollen, er det afgørende, at der tidligst muligt i den indledende fase udpeges en tovholder for at sikre sammenhæng og kontinuitet i borgerens forløb.

Er det ikke muligt for tovholderen at følge borgeren igennem hele forløbet, fx på grund af opsigelse eller sygdom, er det vigtigt, at der i samarbejde med borgeren udpeges en ny tovholder, og at der sker en "overlevering" af viden til den nye tovholder. Borgeren skal også være med inde over i overleveringen.

1.2 Tjekliste

I boksen nedenfor fremgår en tjekliste, som primært henvender sig til **den professionelle**, der modtager og handler på visitationen og indleder første kontakt med borgeren.



Tjekliste: Opstart og første kontakt med borgeren

Har du fået ansvaret for den første kontakt, skal du hurtigst muligt kontakte borgeren.

I den første kontakt med borgeren skal du:

- ✓ Sammen med borgeren undersøge hans eller hendes ønsker, behov og udfordringer (husk, at dette er en løbende proces).
- ✓ Informere borgeren om rammer, form og formål med et Åbent Dialog-forløb.
- ✓ Sammen med borgeren påbegynde kortlægningen af det private og professionelle netværk. Sørg desuden for, at der udpeges en professionel, der kan udfylde rollen som tovholder, der kan følge borgeren på tværs af systemer og sikre kontinuitet i forløbet. Tovholderen skal have en Åben Dialog-uddannelse.

2. NETVÆRKSORTLÆGNING

I Åben Dialog skal den enkelte borgers situation ses i forhold til de mennesker, der omgiver borgeren, og som er betydningsfulde for borgeren. Fra et netværksperspektiv bør alle personer, der er tæt på borgeren, inddrages. Borgerens netværk skal derfor kortlægges – for så vidt det er muligt – så alle betydningsfulde personer ideelt set identificeres og inddrages, så der dermed kan skabes det bedst mulige udgangspunkt for det videre forløb. De, der inviteres, skal inviteres, fordi det giver mening (for borgeren) at have dem med. I sidste ende vil det altid være borgeren, der bestemmer, hvem der skal inviteres med til et netværksmøde.

I boksen nedenfor ses de kernelementer i Åben Dialog, som er styrende for fasen: *Netværkskortlægning*.



Kerneelementer i netværkskortlægning

- Kortlægning af borgerens private og professionelle netværk gennem dialog og fortællinger, så relevante dele af netværket identificeres og inddrages i forløbet.
- Alle der er betydningsfulde for borgeren og har ressourcer – forstået i den bredest mulige forstand – til at bidrage, indgår i netværket, men skal ikke nødvendigvis deltage i netværksmødet.

2.1 Fremgangsmåde

Den første kontakt med borgeren danner rammen om den indledende kortlægning af borgerens netværk, men skal i øvrigt også gøres løbende igennem forløbet. Det kan vise sig, at der undervejs i forløbet dukker personer op, som ikke var med i den oprindelige kortlægning, men som er vigtige at få inddraget.

Fremgangsmåden for kortlægningen af borgerens netværk:

- I samarbejde med borgeren udarbejdes der et netværksoverblik, hvor relevante dele af netværket identificeres.
- I samarbejde med borgeren udarbejdes der et netværkskort, så der dannes et overblik over, hvem borgeren har en relation til, og hvem der skal inviteres til netværksmødet.

De to skridt skal samlet set sikre en systematisk, relevant og meningsfuld kortlægning af borgerens netværk.



Støttepunkter til kortlægning af, hvem der kan indgå i borgerens brede netværk

- *Borgerens professionelle netværk* kan både omfatte professionelle, som kender borgeren fra tidligere kontakt, og professionelle, der ikke kender borgeren, men som er relevante på grund af borgerens ønsker, behov og udfordringer.
- *Borgerens private netværk* kan omfatte alle vigtige og betydningsfulde personer, hvad enten de hører til i familien eller ej. Familien er som udgangspunkt altid relevant – også medlemmer af den udvidede familie. Venner, kolleger, skolekammerater, lærere, naboer og netværk i fritidsklubber kan vise sig også at være vigtige.

Netværksoverblik

I bilaget ses redskabet *Netværksoverblikket*, der skal bidrage til at give borgeren og de professionelle et hurtigt overblik over, hvem borgeren er i kontakt med, og hvem der muligvis kan støtte borgeren fra det private og professionelle netværk.

Det er tovholderen, der – i samarbejde med borgeren – har ansvaret for at udfylde og løbende opdatere netværksoverblikket. Såfremt borgeren ikke kan være med til at udfylde og opdatere netværksoverblikket, orienteres borgeren som minimum om ændringer i netværksoverblikket. Tovholderen sikrer sig, at borgeren er indforstået med ændringerne i netværksoverblikket.



Støttespørgsmål til udarbejdelse af netværksoverblik

- Hvilke vigtige personer findes i dit liv?
- Hvem er en del af dit liv lige nu?
- Hvem kender til, hvordan du har det i dag?
- Hvem ved noget om dit liv?
- Hvem kan du tale med?

Netværksoverblikket udfyldes første gang af borger og tovholder i forbindelse med kortlægning af borgerens netværk. Kortlægningen sker i den første kontakt med borgeren og vedligeholdes i løbet af indsatsperioden. Ved udarbejdelse af netværksoverblikket skal den professionelle sikre, at alle nødvendige oplysninger om borgerens netværk indsamles – fx navne på netværkspersoner, kontaktinformationer, netværkspersonernes relation til borgeren, de professionelles arbejdsplads mv.

Netværkskort

I bilaget ses redskabet *Netværkskort*, som understøtter arbejdet med at få et overblik over, hvem borgeren har en relation til, herunder at få indsættet fokus på hvem der evt. kan bidrage fra det private eller professionelle netværk på et netværksmøde. En detaljeret fremgangsmåde for brugen af redskabet er beskrevet i bilaget. Redskabet skal tages i brug i samarbejdet med borgeren.

Borgeren udfylder netværkskortet sammen med tovholder, men alle i netværket kan potentielt have gavn af at se netværkskortet – hvis det sker med borgerens samtykke – for at få et overblik over de personer, der indgår i borgerens netværk.

Netværkskortet udfyldes i starten af forløbet og opdateres løbende, hvis der kommer nye personer til, som bliver en del af borgerens netværk. Netværkskortet skal i samarbejde mellem borger og tovholder anvendes, som led i forberedelsen til netværksmøder samt efter behov, hvis der er brug for at indgå i dialog om, hvem der konkret kan hjælpe borgeren i en given situation.

2.2 Tjekliste

I boksen nedenfor fremgår en tjekliste, der henvender sig til **den professionelle**, som har den første samtale med borgeren, og som gennemfører den indledende kortlægning af borgerens netværk. Ideelt set – men ikke nødvendigvis – bør denne professionelle også være borgerens **tovholder**, som i samarbejde med borgeren har ansvaret for løbende at kortlægge og involvere betydningsfulde personer fra borgerens netværk.



Tjekliste: Kortlægning af borgerens netværk

Som led i kortlægningen af borgerens netværk bør du og borgeren i samarbejde gennemføre følgende aktiviteter:

- ✓ Udarbejde et netværksoverblik.
- ✓ Løbende opdatere netværksoverblikket.
- ✓ Udarbejde et netværkskort.
- ✓ Løbende opdatere netværkskortet.

3. PLANLÆGNING FØR NETVÆRKS MØDER

Den enkelte borger har behov for at blive mødt på den måde, der passer bedst til hans eller hendes specifikke sprog, levemåde, vilkår og muligheder. Det stiller krav til en god, systematisk og borgerinddragende planlægning af processen frem mod netværksmøderne, så de praktiske forhold i forbindelse med netværksmøderne (*hvem, hvor, hvornår*) på forhånd er afklaret med borgeren.

Det er samtidig også vigtigt at udvise fleksibilitet og mobilitet over for borgeren, så forløbet tilpasses borgerens specifikke eller foranderlige behov og dermed skaber tryghed for borgeren. Ud over at inddrage og samarbejde med borgeren i planlægningen frem mod netværksmøderne er det for god ordens skyld også en god idé forud for netværksmøderne at udsende de nødvendige informationer til deltagerne, fx rammer, form og formål med netværksmødet, deltagerlisten, mødestedet og tidspunktet for mødet. Det giver deltagerne et udgangspunkt for at forstå, hvad det er, de har sagt ja til at deltage i. Det er vigtigt, at planlægningen kun omhandler det praktiske omkring *processen* for netværksmødet, og at der ikke laves aftaler om nogle *indholdsmæssige aspekter* af mødet – som fx uformel dagsorden.

I boksen nedenfor ses de kernelementer i Åben Dialog, som er styrende for fasen: *Planlægning inden netværksmøder*.



Kerneelementer i planlægning før netværksmøder

- Løbende kortlægning af borgerens private og professionelle netværk gennem dialog og inddragelse af – de for borgeren – relevante dele af netværket
- Invitation af netværksdeltagere og planlægning af *processen* for netværksmøder gennemføres i samarbejde med borgeren.
- Det sikres i planlægningen, at de professionelle deltagere har handlekompetencer til at agere i processen og har mulighed for at deltage gennem hele forløbet, når det er relevant.

3.1 Fremgangsmåde

Udpegning af personer i netværket der deltager i netværksmøder

Første skridt i planlægningen af et netværksmøde er – med udgangspunkt i netværkskortlægningen og netværkskortet – at indlede en dialog med borgeren om, hvilke personer i netværket borgeren ønsker, der skal deltage i netværksmødet. Det er som udgangspunkt borgerens tovholder, der indleder dialogen med borgeren om, hvem fra netværket der skal deltage i netværksmøderne. Det er en gentagende proces, der gennemføres forud for hvert netværksmøde.

Det er borgeren, der beslutter, hvilke personer fra netværket der inviteres til at deltage på det enkelte netværksmøde. Tovholderen skal imidlertid sikre, at den rette støtte- og hjælpemulighed er til stede på netværksmøder, og skal være i stand til at forhandle med borgeren, hvis tovholder vurderer, at andre personer i netværket kunne være relevante at inddrage i netværksmødet givet borgerens udfordringer og behov. Det er vigtigt, at de personer, der deltager i netværksmødet, er med, fordi det er relevant og meningsfuldt for borgeren, at de deltager.



Eksempel på dialog med borgeren om inddragelse af relevante netværksdeltagere

Det er borgeren, der tager den endelige beslutning om, hvilke personer i netværket der skal inddrages i netværksmøderne. Men tovholderen kan i en åben og dialogisk proces "udfordre" borgeren på, hvilke personer fra netværket det er relevant at inddrage.

- Hvis borgeren eksempelvis er i en situation, hvor han har vanskeligt ved at leve op til forpligtelserne ved et aktiveringsforløb på grund af sin psykiske lidelse, kan tovholderen vurdere, at jobvejlederen i beskæftigelsesafdelingen er relevant at inddrage i netværksmøderne, da det kan åbne for et andet aktiveringstilbud, der i højere grad tager højde for borgerens livssituation. I en sådan situation kan tovholderen spørge ind til, hvad borgeren tænker om at inddrage jobvejlederen i et eller flere netværksmøder.

Aftaler om praktiske forhold vedrørende netværksmøder

Når tovholderen har aftalt med borgeren, hvem fra netværket der deltager i netværksmødet, indledes der en dialog med borgeren om, hvor netværksmødet skal afholdes. Dialogen kan åbne for, at netværksmødet afholdes i borgerens eget hjem eller et andet sted, fx hos borgerens forældre, på borgerens uddannelsessted, arbejde eller i kommunens lokaler. Det er vigtigt, at netværksmødet afholdes et sted, hvor borgeren og personer fra borgerens private netværk føler sig trygge og tilpas. Endelig kan man i dialog med borgeren også komme med et forslag til et eventuelt tidspunkt for mødeafholdelse. Det vil dog være nødvendigt med en vis fleksibilitet i forhold til tidspunkt. Det vil sjældent være muligt, at alle deltagere kan på det tidspunkt, som borger og tovholder, som udgangspunkt foreslår. Vær derfor opmærksom på, at det kan være en længerevarende proces at finde et tidspunkt, hvor alle tiltænkte deltagere kan deltage.

Rammesætning af netværksmødet til det private og professionelle netværk

Herefter står tovholder for at invitere de relevante dele af netværket til netværksmødet. Som udgangspunkt bør alle nye deltagere til et netværksmøde både inviteres mundtligt og skriftligt. Personer fra netværket, som tidligere har deltaget i et netværksmøde, kan man med fordel kontakte telefonisk for at undgå længere ventetid i forbindelse med brev- eller e-mailudveksling. Hvis borgeren ønsker at være med til at invitere, kan det være hensigtsmæssigt for borgerens engagement i processen. Det må dog aldrig påtvinges borgeren at skulle invitere netværket, hvis vedkommende ikke ønsker det.

I forbindelse med invitationen til et netværksmøde – hvad enten den er skriftlig eller mundtlig – bør det altid fremgå tydeligt, hvad et netværksmøde er (rammer, form og formål), og hvorfor man er inviteret. I den skriftlige invitation kan man også informere om, hvem der ellers deltager i netværksmødet, hvis muligt.



Støttestrukturer til tovholders rammesætning af Åben Dialog for netværksdeltagerne

- Et møde, hvor de relevante, betydningsfulde og meningsfulde personer i borgerens liv samles for i dialog at blive kloge på måder, hvorpå borgeren kan blive en mere hensigtsmæssig aktør i eget liv.
- Et møde, hvor både det private og professionelle netværk kan finde en måde at understøtte borgeren i vedkommendes recovery-proces.
- Et møde uden skriftlig nedfældet dagsorden, men der vil dog typisk være et formål og/eller et tema.

Tovholderen skal sikre, at denne formidling bidrager til, at deltagerne i netværksmøderne har:

- En tydelig forståelse af rammer, form og formål med en Åben Dialog-samtale.
- En tydelig forståelse af, hvorfor de deltager i netværksmødet.

Rammesætning af netværksmødet internt i netværksteamet – forbered jer på processen, ikke indholdet

Det er vigtigt, at I i netværksteamet har gjort jer væsentlige overvejelser om det netværksmøde, I skal afholde – ikke blot for jeres egen skyld, men også for deltagernes skyld. Husk, at det er jer, der har ansvaret for at lede mødeprocessen. Det er derfor vigtigt, at I har en plan for, hvordan I vil lede processen i netværksmødet. Derudover er det vigtigt, at I har en fælles forståelse af rollefordelingen i teamet. Jo bedre I har forberedt jer, desto større chancer er der for, at I vil kunne lede netværksmødet og undgå forstyrrende elementer. Dermed sikrer I også de bedst mulige betingelser for et godt og udbytterigt netværksmøde. Forberedelsen kan desuden tjene det formål, at I som team minder hinanden om, hvad I må og hvad I ikke må på netværksmødet.



Refleksionspunkter for netværksteamet forud for netværksmødet

- Hvem (ind)leder mødet (er det en eller skal det være et fælles ansvar)?
- Hvordan agerer vi på mødet (fx for at undgå at korrigere/afbryde hinanden)?
- Hvad gør vi, hvis en af os falder ud?
- Hvordan skal vi sidde til mødet?
(OBS! Sid altid, så I som team/mødeleder kan have øjenkontakt med hinanden og deltagerne.)
- Hvordan og hvornår reflekterer vi på netværksmødet?
- Er der i øvrigt noget, vi er bekymrede for? Hvis ja, hvordan mindsker vi den bekymring?
Hvordan kan vi korrigere hinanden uden at afbryde?

3.1.1 Tjekliste

I boksen nedenfor fremgår en tjekliste, som primært henvender sig til **tovholder** i forhold til planlægning af netværksmøder.



Tjekliste: Planlægning før netværksmøder

Som led i planlægningen skal du som tovholder gennemføre følgende aktiviteter:

- ✓ Aftal med udgangspunkt i borgerens netværksoverblik og netværkskort sammen med borgeren, hvem der skal med til netværksmødet, og hvor det skal holdes.
- ✓ Find sammen med borgeren også gerne frem til et tidspunkt, hvor netværksmødet kan blive afholdt.
- ✓ Sørg for, at det er de rette personer fra netværket, der inviteres til at deltage i netværksmødet. Det skal give mening, at hver enkelt er der.
- ✓ Sørg for, at det i invitationen til nye deltagere fremgår tydeligt, hvad et netværksmøde er, hvorfor de er inviteret, hvor netværksmødet afholdes, og på hvilket tidspunkt det er tiltænkt at blive afholdt.
- ✓ Vær opmærksom på, at det kan være en længerevarende proces at finde et tidspunkt, hvor alle inviterede deltagere kan deltage.
- ✓ Forbered jer internt i netværksteamet på processen, ikke på indholdet

4. NETVÆRKSØDER

Netværksmødet er omdrejningspunktet i Åben Dialog og kræver derfor særlig opmærksomhed i manualen. Afsnittet om netværksmøder er delt op i tre selvstændige afsnit, hvor trinene i forbindelse med netværksmødet gennemgås enkeltvis:

- Velkomst og rammesætning af netværksmødet
- Netværksmødeafholdelse
- Afrunding af og opfølgning på netværksmøde.

4.1 Velkomst og rammesætning af netværksmødet

Inden netværksmødet indledes og den egentlige samtale påbegyndes, vil det i langt de fleste tilfælde være oplagt med en velkomst og rammesætning af netværksmødet. Velkomsten kan enten netværksteamet eller borgeren stå for. Sørg derfor altid for på forhånd for at få afklaret med borgeren, hvem der byder velkommen til netværksmødet. Det kan skifte fra gang til gang, hvem der byder velkommen. Rammesætningen vil omvendt altid være netværksteamets ansvar at introducere.

Hvis det er netværksteamet, der står for at byde velkommen, så er dette en oplagt mulighed for, at I kan vise deltagerne, at I tillægger netværksmødet værdi og udviser oprigtig interesse for deltagerne. Dette bidrager til at skabe tryghed og kan hjælpe jer til at komme godt fra start. Målet er, at alle deltagere engagerer sig i dialogen og oplever, at deres bidrag og input er gyldige og kan rummes. Hvis det omvendt er borgeren, der byder velkommen, så støt altid borgeren i at få budt velkommen, men diktér aldrig over for borgeren, hvad han eller hun skal sige.



Kerneelementer i rammesætning og indledning af netværksmøde

- Bidrage til de gode rammer for dialog mellem deltagerne og sikre en rummelig og tryk atmosfære til mødet, hvilket indebærer at give plads til og respektere alle udsagn som gyldige input på netværksmødet.
- Synliggøre at der ikke er nogen forhåndsgivne svar eller løsninger, men at det er de relevante åbninger og muligheder, der opstår på mødet, som efterfølgende følges.

4.1.1 Fremgangsmåde

Hvis teamet byder velkommen: Anerkend deltagernes fremmøde

En god måde, hvorpå man kan sikre, at alle føler sig velkomne og har tillid til, at deres input i dialogen bliver hørt og anerkendt, er meget eksplicit at anerkende alle deltageres fremmøde og tilstedeværelse. Tak derfor altid borger og de øvrige deltagere for, at de havde tid og lyst til at komme. Er I hjemme ved borgeren eller en fra netværket, så tak også gerne for, at I måtte få lov til at komme.

Det kan i øvrigt være en god idé – især ved første netværksmøde – at starte med en kort præsentationsrunde, så alle er klar over, hvem der sidder omkring bordet, og alle kommer på banen. Sørg dog altid for at tilpasse en eventuel præsentationsrunde i forhold til den givne situation og antallet af deltagere på netværksmødet.

Gengiv rammerne for netværksmødet (hvis der er nye netværksdeltagere)

Selv om alle deltagere helst skulle være blevet introduceret til rammerne for netværksmødet i den skriftlige invitation, så kan det alligevel være en god idé at tydeliggøre rammerne for mødet igen. Det kan også være med til at give sikkerhed, at alle omkring bordet har hørt dem og er indforstået med rammerne. Det er essentielt at tydeliggøre, at alle indlæg og udsagn indgår med lige stor vægt og gyldighed i dialogen, og at ingen har monopol på sandheden. Understreg, at

deltagerne ikke må afbryde hinanden, og i stedet bør markere, hvis de ønsker ordet. Sørg i den forbindelse for, at du som mødeleder viser et godt eksempel. Derudover er det vigtigt at understrege, at det er dialogen i sig selv, der er formålet med mødet, og der stræbes ikke efter et på forhånd fastlagt mål. På nogle netværksmøder vil der på forhånd være et emne, som borgeren på forhånd har udvalgt som det centrale for netværksmødet, men det vil ikke altid være tilfældet.

Endelig er det naturligvis vigtig at fortælle om den fortrolighed, der er forbundet med at deltage i et netværksmøde.

4.1.2 Tjekliste

I boksen nedenfor fremgår en tjekliste, som primært henvender sig til **mødelederen/netværksteamet**.



Tjekliste: Rammesætning og indledning af netværksmøde

Som led i velkomst og rammesætning af netværksmødet skal I som netværksteam gennemføre følgende aktiviteter:

- ✓ Lad selv deltagerne bestemme, hvor de vil sidde, men sørg for, at I i netværksteamet sidder, så I kan få øjenkontakt med alle deltagere.
- ✓ Få afklaret, om der kommer flere personer, end dem der allerede er til stede.
- ✓ Aftal med borger, hvem der byder velkommen.
- ✓ Hvis mødeleder byder velkommen:
 - Hvis I er hjemme ved borger/netværk: Tak, fordi I måtte få lov til at komme.
 - Hvis andetsteds: Tak deltagerne for, at de kunne og ville komme til mødet.
- ✓ Rammesæt netværksmødet, når der er nye deltagere, og husk præsentationsrunden.
- ✓ Fortæl om den fortrolighed, der er forbundet med at deltage i et netværksmøde.

4.2 Netværksmødeafholdelse

Den grundlæggende idé i Åben Dialog er, at man ved at fremme dialogen på netværksmødet blandt borgeren og vedkommendes netværk muliggør forandring. Det stiller krav til mødelederen i den løbende af processen, hvilket ikke må forveksles med at ville styre indholdet på mødet.



Kerneelementer i netværksmødesituationen

- Bidrage til de gode rammer for dialog mellem deltagerne og sikre en rummelig og tryk atmosfære til mødet, hvilket indebærer at give plads til og respektere alle udsagn som gyldige input på mødet.
- Synliggøre, at der ikke er nogen på forhånd givne svar eller løsninger, men at det er de relevante åbninger og muligheder, der opstår på mødet, som efterfølgende følges.
- Netværksteamet har et særligt ansvar i mødesituationen for at spørge og følge op på det, som bliver sagt, og være tydelig i egne refleksioner og overvejelser, så rammen er sat til at skabe forandringer.

4.2.1 Fremgangsmåde

Led mødeprocessen uden at definere indholdet

Som mødeleder er det din opgave at lede mødeprocessen fremfor at styre i retning af et bestemt resultat af mødet. Det er derfor vigtigt, at mødelederen går ind til netværksmødet uden et mål for, hvad man vil opnå.

De bedste betingelser for at sikre dette skabes ved at stille åbne spørgsmål og indtage en ikke-vidende position i dialogen, hvor man som mødeleder ikke forsøger at give svarene, men aktivt lytter eller spørger ind til, hvad borgeren og de øvrige deltagere mener om det sagte. Det er vigtigt at tolerere, at der kan opstå stilhed og usikkerhed. Se det som et konstruktivt element i dialogen, der måske danner basis for nye erkendelser eller refleksioner.

Mødelederen kan bruge sit kropssprog aktivt til at invitere deltagere ind i dialogen for at høre deres mening eller til at vise den, der taler, at man lytter og er interesseret i at høre mere.



Støttespørgsmål til mødelederen, der indleder netværksmødet

Henvendt til borgeren:

- Hvad er det der gør, at du har indkaldt til dette netværksmøde? Hvad er baggrunden og historien?
- Hvorfor sidder vi her i dag?
- Hvem har du valgt at invitere i dag?

Henvendt til alle mødedeltagerne (først det private netværk, herefter professionelle):

- Hvilke tanker og spørgsmål giver det anledning til hos jer?
- Hvordan ønsker I at bruge mødet?

Sørg for at sikre balance imellem de forskellige deltagers indlæg

Det er vigtigt at tilstræbe, at der ikke er nogen, som kommer til at dominere dialogen – enten gennem for meget taletid eller ved at anvende en sprogbrug, som ekskluderer andre fra dialogen. Deltagerne fra det private netværk og det professionelle netværk vil ofte have forskellige tilgange i dialogen, og det er vigtigt at finde et niveau, som alle kan bevæge sig på. Vær desuden altid opmærksom på, at det professionelle netværk ikke kommer til at dominere dialogen på netværksmødet.



Støttepunkter til mødelederen i dialogen på et netværksmøde

- Lyt til, hvad borgeren og netværksdeltagerne siger, og brug deres tale, ord og fraser i dine reaktioner og spørgsmål.
- Vær åben og aktivt lyttende i forhold til borgerens og netværksdeltagerens tale og gestikulation på en måde, så du inviterer til flere reaktioner – fx ved at holde tænke pauser eller starte fælles refleksioner.
- Gør plads til, at deltagerens følelser kan komme ud på en tryk måde – fx ved ikke at fortolke følelsesmæssige reaktioner og ved at tillade talepauser.
- Engager alle i dialogen på en ligeværdig måde – fx ved at alle får rum til at tale og give plads til selvmodsigende sprog.
- Kommenter og responder på det, der bliver sagt på en måde, så symptomer og problemer ses som en naturlig reaktion på en udfordrende livssituation.
- Fokuser på det relationelle aspekt i de historier, der fortælles – fx ved at bruge cirkulære spørgsmål, der adresserer mere end én person i relationen og ved at udvise interesse for relationen.
- Understøt borgeren og netværksdeltagerne i at fortælle deres historier – fx ved at hjælpe borgeren med at finde ord, der understøtter kommunikationen af historien, eller ved at spørge ind til borgerens bisætninger og enkeltord, som måske udtrykker noget vigtigt i borgerens historie.

4.2.2 Tjekliste

I boksen nedenfor fremgår en tjekliste, som primært henvender sig til **mødelederen**.



Tjekliste: Samtalen under netværksmødet

- ✓ Skab tryghed, vær lydhør, og udvis interesse for det, der bliver sagt.
- ✓ Sørg altid for, at borgeren er i centrum og er den, der får mulighed for at åbne ballet (men fornem altid om borgeren har lyst).
- ✓ Lad alle komme til orde, men sørg for, at det professionelle netværk ikke kommer til at dominere dialogen.
- ✓ Stil åbne spørgsmål for at facilitere dialogen.
- ✓ Reager altid på det, der er blevet sagt, og få deltagerne til at reagere på det, andre siger.
- ✓ Tag altid udgangspunkt i borgeren og det private netværks sprog og deres ressourcer; evn at tilpasse dialogen til det sprog, netværket og borgeren bruger.
- ✓ Giv folk tid til at tænke over, hvad de vil sige, og hvordan de vil formulere det.
- ✓ Deltagerne har ret til at kommentere, men man må ikke afbryde en igangværende dialog, og den talende skal afpasse sine ord efter diskussionens aktuelle emne.
- ✓ Lad borgeren og nedværket styre, hvornår der er et eventuelt behov for pause.

4.2.3 Fremgangsmåde

Faglig refleksion i netværksteamet

En vigtig del af netværksmødet er den reflekterende samtale imellem mødelederen og reflektøren i netværksteamet. Den reflekterende samtale skal altid indtræde og optræde på et netværksmøde. Formålet er at understøtte dialogen ved åbent at give den næring gennem refleksion over det, teamet har hørt. Det er aldrig tilladt at tolke på det, der er blevet sagt på mødet. Vær tro mod det, deltagerne har sagt, og undlad negativt ladede bemærkninger.

Den reflekterende samtale skal sikre, at deltagerne får mulighed for at lytte til, hvad netværksteamet har hørt, og hvilke tanker det har affødt. Samtalen under netværksmødet tager således en drejning, hvor deltagerne bliver de lyttende, mens netværksteamet er de talende. Netværksteamets refleksioner bør være korte og ikke vare mere end 5-10 minutter. Efterfølgende bør deltagerne have mulighed for at kommentere på det, de har hørt. Det er afgørende, at refleksionen tager afsæt i dialogen og ikke er styret af på forhånd definerede antagelser, diagnoser el. lign., så det på den vis er i overensstemmelse med den åbne og rummelige tilgang. Vær opmærksom på, at refleksionen i netværksteamet kan optræde flere gange på et netværksmøde.



Støttespørgsmål til den faglige refleksion i netværksteamet

Til mødeleder og reflektør:

- "Jeg tænker på, at ..."
- "Da jeg hørte dette, blev jeg optaget af ..."
- "I forhold til det du siger, så tænker jeg ..."
- "Netværksmødedeltagerne er meget stille. Jeg undrer mig over, om det ..."
- "Kan det måske være således, at ..."

Henvendt til alle deltagere i netværksmødet:

- Hvad er jeres kommentarer og respons på vores tanker og refleksioner?
- Tænker I, at det var nyttige tanker, om det var rigtigt opfattet?

4.2.4 Tjekliste

I boksen nedenfor fremgår en tjekliste, som henvender sig til **netværksteamet**.



Tjekliste: Den reflekterende samtale under netværksmødet

- ✓ Spørg altid deltagerne, om det er nu, de skal høre, hvad netværksteamet har gjort sig af overvejelser.
- ✓ Lad refleksionen være kort (5-10 minutter).
- ✓ Hav fokus på hinanden – og ikke deltagerne – når I taler.
- ✓ Reflekter ikke over noget, der hører hjemme i en anden kontekst end samtalen.
- ✓ Brug ikke negativt ladede bemærkninger.
- ✓ (For)tolk ikke.
- ✓ Lad altid deltagerne kommentere på refleksionen, og giv borgeren mulighed for at være den første.

4.3 Afrunding af netværksmødet

Formålet med afrundingen er at få opsummeret netværksmødet på en god og ordentlig måde. Her er det vigtigt at undgå fristelsen til at finde umiddelbare løsninger. Det er vigtigt at sikre, at alle forlader mødet med en fælles forståelse af det aftalte, og at alle er klar over, om de har en opgave forud for et eventuelt næste netværksmøde.



Kerneelementer i afrunding af netværksmøde

- Synliggøre at der ikke er nogen på forhånd givne svar eller løsninger, men at det er de relevante åbninger og muligheder, der opstår på mødet, som efterfølgende forfølges.
- Netværksteamet har et særligt ansvar i mødesituationen for at spørge og følge op på det, som bliver sagt, og være tydelig i egne refleksioner og overvejelser, så rammen er sat til at skabe forandringer.

4.3.1 Fremgangsmåde

God tid til afrunding

Netværksmøder har ingen skriftlig dagsorden og derfor heller ingen fastdefineret løsningsmodel. Muligheder, der åbner sig på mødet, skal der følges op på ved afslutning. Det kræver, at der afsættes god tid til eventuelle kommentarer.

Det er en god idé at give borgeren og de øvrige deltagere medbestemmelse i forhold til, hvornår mødet skal afsluttes. Længden på et netværksmøde kan variere, men det vil typisk vare ca. 1-1½ time, og det bør ikke være meget længere af hensyn til deltagernes aktive deltagelse og engagement.



Støttespørgsmål til mødelederen i afrunding af netværksmødet

Henvendt til alle deltagere i netværksmødet:

- Jeg tænker, det er ved at være tid til at afslutte mødet. Hvad tænker I om det?
- Er der noget, vi har behov for at tale om eller aftale, inden vi afslutter mødet?

Henvendt til borgeren:

- Tænker du, at der er behov for at mødes til et netværksmøde igen?
- Har du allerede nu en idé om, hvad du gerne vil tage op på næste netværksmøde?
- Har du en idé om, hvornår du kunne tænke dig, at vi mødes igen?
- Hvem tænker du kunne være relevant at invitere til næste netværksmøde?
- Har du behov for at tænke mere over, hvem det kunne være relevant at invitere?

Beslutninger træffes åbent på mødet

Alle beslutninger, der indgår med afsæt i dialogen på netværksmødet, skal ske i åbenhed på mødet, og det kan være en god idé at skriftliggøre aftaler i en opsamling/et opsamlingsdokument, som efterfølgende sendes til borgeren – og med borgerens accept/godkendelse også til de øvrige deltagere. I bilaget fremgår et redskab til udarbejdelse af en opsamling på netværksmødet.

Refleksion over processen efter netværksmødet

I umiddelbar forlængelse af mødet kan det være en god idé internt i netværksteamet at gennemføre en refleksion over processen på netværksmødet. I det omfang refleksionen handler om andet end processen og det interne arbejde i teamet, bør borgeren altid involveres.



Støttespørgsmål til refleksion efter netværksmødet

- Hvordan var processen i mødet?
- Hvordan støttede vi hinanden? Hvad fungerede godt eller mindre godt?
- Misforstod vi hinanden på noget tidspunkt?
- Klarede vi det, vi skulle?
- Hvad bør vi gøre anderledes næste gang?

4.3.2 Tjekliste

I boksen nedenfor fremgår en tjekliste, der primært henvender sig til **mødelederen/netværksteamet**.



Tjekliste: Afslutning af et netværksmøde

- ✓ Hav god tid til afslutning og opsummering.
- ✓ Afslut altid mødet med en henvisning til borgerens egne ord, fx ved at spørge: *"Jeg spekulerer på, om vi er ved at kunne afslutte mødet. Er der andet, vi i så fald skal diskutere eller aftale, før vi slutter?"*
- ✓ Beslutninger skal træffes i fuld åbenhed med alle deltagere til stede.
- ✓ Lav evt. en opsamling på mødet, der opsummerer fremtidige aftaler og fremadrettede handlinger og ansvarsområder.
- ✓ Vær altid de første til at forlade netværksmødet, så det private (og professionelle) netværk kan få tid og plads til selv at tale uden jeres tilstedeværelse.
- ✓ Sørg for, at I i netværksteamet selv sørger for at opsummere internt på processen efter netværksmødet.

5. AFSLUTNING AF ÅBENT DIALOG-FORLØB

Selv om det er borgerens beslutning, om forløbet skal afsluttes, er det vigtigt, at også netværksteamet løbende gør sig sine overvejelser om, hvorvidt flere netværksmøder giver mening – enten fordi de ikke har hjulpet, eller fordi borgeren er nået så langt, at effekten af flere netværksmøder vil være marginal. Netværksteamet bør derfor løbende have en dialog med borgeren ift. at vurdere, hvor langt man er i det givne Åbent Dialog-forløb, om det nærmer sig sin afslutning, og om det vil være meningsfuldt med en anden (og mindre indgribende) form for støtte.



Kerneelement i afslutning af forløb

- Beslutningen om evt. at afslutte et forløb skal være resultatet af den dialog, der er med borgeren og bygge på de muligheder, der er eller ikke er opstået på baggrund af netværksmøderne.

5.1 Fremgangsmåde

Vurdering med afsæt i en række parametre på borgerens velbefindende

En måde, hvorpå man sammen med borgeren kan forholde sig til, om borgeren nærmer sig afslutningen på forløbet eller ej, er ved at tage udgangspunkt i en række indikatorer for borgerens velbefindende. Følgende række indikatorer skal tjene som inspiration, men bør ikke opfattes som en udtømmende liste. Det drejer sig om *borgerens psykiske velbefindende, fysiske velbefindende, hverdagsaktiviteter, sociale netværk, arbejde, relationer, ansvar og forpligtelser, forhold til alkohol og stoffer, identitet og selvværd samt håb og forpligtelser*. Ikke alle indikatorer vil være lige relevante, så vurder altid, hvilke det giver mening at medtage. Med afsæt i disse indikatorer kan netværksteamet og borgeren i samråd løbende vurdere, om det giver mening at fortsætte indsatsen eller ej.

Skulle borgeren og netværksteamet komme frem til, at der fortsat er et behov for flere netværksmøder, så fortsætter Åbent Dialog-forløbet selvfølgelig. Er man omvendt enige om at nærme sig afslutningen på forløbet, så kan det alligevel være en god idé – med borgerens tilladelse – at indkalde til et sidste netværksmøde, hvor der er mulighed for på en god og ordentlig måde at få afrundet indsatsen og gjort status.

Når man bevæger sig hen imod den afsluttende del af indsatsen, kan man alternativt forsøge at lægge netværksmøderne med et større interval for at bekræfte borgeren og netværket i, at forløbet meningsfuldt kan afsluttes.

Det er også vigtigt, at man i forbindelse med afslutningen gør borgeren opmærksom på, at hvis vedkommende får brug for at vende tilbage, eller der opstår et behov for et ekstra netværksmøde, så er det selvfølgelig muligt.

I boksen nedenfor fremgår en liste med en række støttepunkter til dialogen om borgerens situation, der primært henvender sig til **netværksteamet**.



Støttepunkter til dialog om borgerens situation

- *Psykisk velbefindende* handler ikke om at være fuldstændig fri for psykiske problemer, men om at vide, hvordan og hvad du skal gøre, hvis de opstår. Det handler om at kunne håndtere de psykiske udfordringer, man har.
- *Fysisk velbefindende* handler om, hvor godt du passer på dig selv, dit helbred og fremtøning, og hvordan du håndterer stress.
- *Hverdagsaktiviteter* omhandler den praktiske del af at klare et selvstændigt liv, fx hvordan du holder dig hjem, klarer dine indkøb og styrer din økonomi.
- *Det sociale netværk* omhandler, hvordan du indgår i dit sociale netværk og lokalsamfund. Tager du del i de aktiviteter, der foregår i lokalsamfundet, fx medlem af en forening.
- *Arbejde* handler om dig og dit forhold til dit arbejde. Kan du lide at arbejde eller studere, eller ønsker du at lave noget andet end det, du foretager dig?
- *Relationer* handler om de vigtige relationer, du har i dit liv, og hvordan de relationer fungerer.
- *Ansvar og forpligtelser* omhandler, hvordan du håndterer forskellige former for ansvar og forpligtelser, du som person har både over for andre, men også over for dig selv.
- *Identitet og selvværd* omhandler, hvordan du har det med dig selv, og hvordan du oplever dig selv. Det handler både om at se på sine styrker og svagheder og at acceptere og holde af den, man er.
- *Håb og tillid* handler om at have tillid til andre, til dig selv og ultimativt om at have en tro på livet og på, at tingene vil løse sig på en eller anden måde.

6. BILAG 1 – REDSKABER

Nedenfor fremgår redskaberne Netværksoverblik, Netværkshort og Referatskabelon.



Redskab: Netværksoverblik

Hvad er formålet med at bruge redskabet?

- Dette redskab skal medvirke til at give et overblik over netværket og dets funktion og roller i forhold til borgeren. Netværksoverblikket giver både borgeren og netværksteamet et hurtigt overblik over, hvem borgeren er i kontakt med, og hvem der kan støtte borgeren fra det private netværk og/eller det professionelle netværk.

Hvem skal udfylde og bruge redskabet?

- Det er tovholderen, som har ansvaret for – for så vidt det er muligt sammen med borgeren – løbende at udfylde og opdatere skemaet i redskabet. Hvis borgeren ikke kan være med til at revidere i skemaet, orienteres borgeren som minimum om ændringer, så tovholderen sikrer sig, at borgeren er indforstået hermed. Ved ændringer i netværkssammensætningen skal skemaet opdateres.
- Netværksoverblikket udfyldes første gang af borgeren og tovholderen i forbindelse med kortlægningen af borgerens netværk.

Hvornår bruges redskabet?

- Netværksoverblikket bruges, når der er behov for at indhente viden fra et bestemt område eller brug for at kontakte personer i borgerens private og/eller professionelle netværk.

Netværksoverblik Privat og professionelt netværk			
Netværksoverblik	Sæt kryds, hvis personen er en del af netværksteamet	Kontaktoplysninger <i>Navn, direkte nummer, hovednummer, mail, postadresse, GERNE billede</i>	Støttemuligheder <i>Hvad kan personen evt. hjælpe med?</i>
Familie/pårørende			
Familie/pårørende			
Familie/pårørende			
Sagsbehandler (børne- og ungeområdet)			
Sagsbehandler (voksenområdet)			
Økonomisk sagsbehandler (ydelse)			
UU-vejleder			
Jobcenterkonsulent			
Støtte- og kontaktperson			
Behandlingspsykiatrien (sengeafsnit)			
Distriktskykiatrien/lokalpsykiatrien			
Misbrugskonsulent			
PPR-medarbejder			
SSP-medarbejder			
Familieplejekonsulent			
Familiebehandler			
Anbringelsessted			
Kriminalforsorgen			
Egen læge			
Skolerepræsentant			
Uddannelsesinstitution			
Repræsentant for virksomhed			
Repræsentant for praktiksted			
Andre			



Redskab: Netværkskort

Hvad er formålet med at bruge redskabet?

- Dette redskab består af et netværkskort, hvormed borgeren sammen med tovholder udpeger de personer fra det private og professionelle netværk, som kan være relevante at inddrage i netværksmøderne.
- Med netværkskortet kortlægges borgerens netværk med henblik på at få overblik over, hvem borgeren har en relation til privat eller professionelt.
- På baggrund af netværkskortet identificeres personer i borgerens private og/eller professionelle netværk, som vil være relevante at invitere til netværksmøde.

Hvem skal udfylde og bruge redskabet?

- Borgeren udfylder kortet sammen med tovholderen. Alle aktører, der arbejder sammen med borgeren, vil have glæde af at se kortet for at få et overblik over de aktører, som er en del af borgerens netværk. Borgeren skal dog godkende, at andre får adgang til netværkskortet.

Hvornår bruges redskabet?

- Netværkskortet udfyldes i starten af forløbet og opdateres løbende. Derudover bruger borgeren og tovholder værktøjet som en del af forberedelsen af netværksmøder samt efter behov, hvis der er brug for at tale om, hvem der konkret kan hjælpe borgeren i en given situation.

Hvordan bruges redskabet? Husk spørgsmålsformuleringer igen

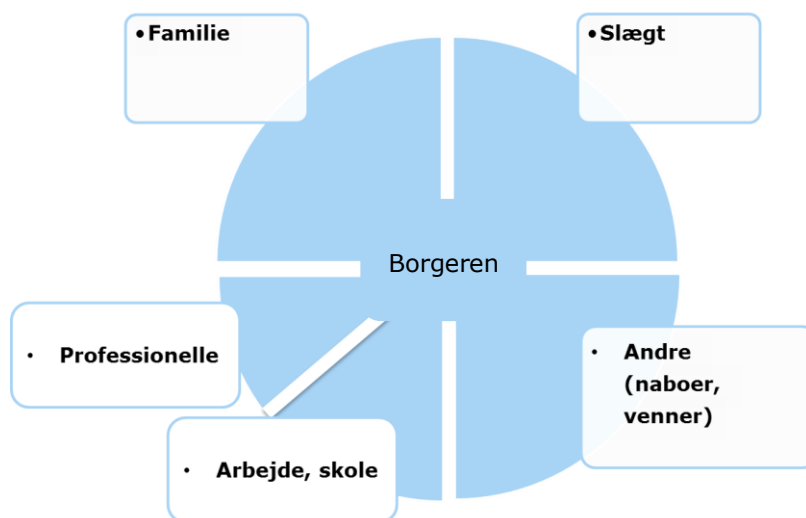
- Ud fra netværkskortet afdækkes, hvem der er en del af borgerens netværk. I den forbindelse kan følgende spørgsmål være gode at stille borgeren:
 - Hvilke vigtige personer findes i dit liv?
 - Hvem er en del af dit liv lige nu?
 - Hvem kender til, hvordan du har det i dag?
 - Hvem ved noget om dit liv?
 - Hvem kan du tale med?

Ud fra netværkskortet udpeges følgende konkrete personer:

- Personer fra borgerens private netværk, herunder familie, slægt, venner og andre (naboer, arbejdskolleger, skolekammerater m.fl.).
- Personer fra borgerens professionelle netværk, herunder mennesker, hvis job gør dem til en del af dit netværk (fx socialrådgiver, sagsbehandler fra jobcenter, psykolog, lærer m.fl.)

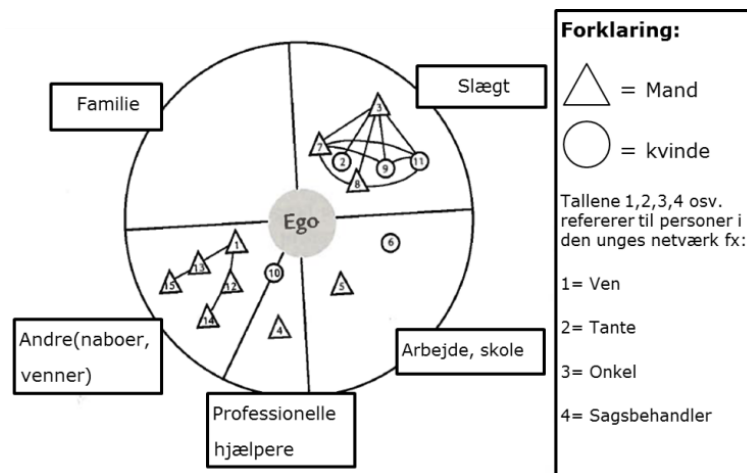
Fremgangsmåde:

- 1) Borgeren udarbejder en liste over de personer, borgeren har en relation til (se netværks-overblikket)
- 2) I **Netværkskortet** (se nedenfor) placeres personerne i de relevante felter i den afstand fra borgeren, som føles rigtig for borgeren:
 - a. **Familie:** De personer borgeren bor hos eller har en tæt relation til, hvor relationen gentages dagligt eller ofte.
 - b. **Slægt:** Som borgeren ikke bor hos eller har en mere fjern relation til, og hvor der dermed er sjældnere kontakt.
 - c. **Andre** som borgeren møder i fritiden: Naboer, venner, fodboldtræner.
 - d. **Arbejde/skole:** Fx leder/chef på arbejdsplads, kolleger og lærere – relationen gentages evt. dagligt.
 - e. **Professionelle:** De personer som evt. kan indgå i netværksteamet eller deltage i netværksmøder, herunder diverse myndighedspersoner/sagsbehandlere, tovholder, og andre professionelle, fx psykolog, læge osv.
- 3) I **Netværkskortet** tegner borgeren en streg mellem de personer, der har noget med hinanden at gøre.



Nedenfor er givet et eksempel på et udfyldt netværkskort. Tovholder finder sammen med borgeren ud af, hvordan kortet visuelt skal tegnes. Det kan være en god idé at tage et stort stykke papir (A3) at tegne kortet på og så scanne papiret ind, så det ligger elektronisk og er let at dele med andre.

Tovholder skal – med samtykke fra borgeren – sende kortet til øvrige medlemmer af netværksteamet.





Redskab: Skabelon til opsamling på netværksmøde

Hvad er formålet med at bruge redskabet?

- Dette redskab skal medvirke til at give et overblik over, hvad der bliver aftalt på netværksmøder. Derudover kan den være et godt redskab for borgeren til at genkalde sig nogle af de emner, der er blevet drøftet på mødet og bruge det aktivt mellem netværksmøder.
- Den skriftlige opsamling på mødet må ikke være fortolkende eller analyserende, men skal alene gengive centrale pointer og aftaler fra netværksmødet.

Hvem skal udfylde og bruge redskabet?

- Det er som udgangspunkt enten mødelederen eller reflektøren, som tager referat efter/af mødet.

Hvornår bruges redskabet?

- Målgruppen for den skriftlige opsamling er ideelt set de deltagere, der har været med i netværksmøderne. Det er dog borgeren, der beslutter, hvem der får tilsendt den skriftlige opsamling.

Skabelon til opsamling på netværksmøderne

Netværksmøde:

Dato for netværksmødet:

Deltagere på netværksmødet:

Hvad var temaet for dialogen og drøftelser? Og hvilke drøftelser var de mest centrale?

Blev der indgået aftaler på mødet? Hvilke aftaler?

Blev der indgået aftaler på mødet om, hvad deltagerne skal gøre efter mødet? Hvilke aftaler?

7. BILAG 2 – SAMLET FLOWMODEL

