

KAPITEL 3

Om “menneskearbejde” og “ekspertarbejde” i vejledning

Hans Inge Sævareid

I kapitel 2 blev det nævnt, at vejledning angår andres livsmuligheder. Det er store ord, men de bliver mere håndgribelige, når vi betænker det faktum, at vejledning kan bidrage til vækst og udvikling (eller det modsatte!) hos den, der søger råd hos os. Som vejledere har vi derfor et stort ansvar: Hvordan skal vi bruge vores faglige viden til at sætte skub i positive og konstruktive processer hos den, der søger råd hos os? Her er det let at træde forkert. Det er nemlig nærliggende for vejlederen at tænke, at *hans* faglige viden og *hans* vejledningsteknikker skal hjælpe den vejledningssøgende med at opnå større indsigt og dermed udvikle sig. Årsagen til, at det er let at træde forkert i denne sammenhæng er jo, at der i og for sig ikke er noget i vejen med en sådan tankegang, men at der er noget *man- gelfuldt* ved den! Dette kapitel vil forholde sig til noget, som vi kan kalde *forudsætningerne for den gode vejledning*, dvs. det arbejde, vi bør udføre, *inden* vi som vejledere gør brug af hensigtsmæssige vejledningsteknikker og relevante, faglige kundskaber (instrumentelle kundskaber).

Vejledning til forandring og udvikling

For at kunne belyse det arbejde, der går forud for anvendelsen af de instrumentelle kundskaber i vejledningen, må vi se nærmere på nogle vigtige forhold: Hvilket menneskesyn kendetegner vores vejledningsarbejde? Med andre ord: *Hvilke tanker gør vi os om menneskets forandringspotentiale?* Og dernæst: *Hvad er de vigtigste forudsætninger for, at mennesket bliver i stand til at mobilisere dette potentiale, nemlig at opleve en højere grad af forandring og udvikling?*

I dette kapitel har jeg valgt at redegøre for vejledningssamtalens mål – nemlig at fremme positiv forandring og udvikling hos den vejledningssøgende – ved hjælp af Aaron Antonovskys teori om *salutogenese*. Salutogenese betyder “det, der forårsager sundheden”. Selv om Antonovskys primært fokuserer på den *fysiske sundhed*, er hans teori også relevant for forståelsen af “forandring og udvikling”. Et centralt aspekt i Antonovskys teori er begrebet *mestring*, som han omtaler som “en oplevelse af sammenhæng”. På den baggrund vil jeg opbygge fremstillingen på følgende måde:

- Præsentation af begrebet salutogenese og opfattelsen af mestring som en oplevelse af sammenhæng
- Vejledning som et møde – og om at drage omsorg for andre
- Forandring som følelser og kompetence – og hvordan man fremmer evnen til forandring (mestring).

Salutogenese

I sin egenkab af medicinsk sociolog havde Antonovskiy i mange år bestræbt sig på at forstå menneskers sygdomme og lidelser i et samfundsperspektiv. Traditionelt har lægevidenskaben (men også psykologien) lagt størst vægt på at forstå, hvad der *forårsager* sygdom (patogenetisk tænkning). Således kan en farlig mikrobe frem-

kalde sygdomme i kroppen, eller en voldsom psykisk belastning kan forstyrre den mentale sundhed, den mentale ligevægt. Antonovskiy opdagede imidlertid noget, der forstyrrede dette billede og – hvilket er interessant i vores sammenhæng – udløste en række kreative processer i ham som forsker! Mennesker, der udsættes for belastninger, som i mange tilfælde vil være sygdomsfremkaldende, *bliver ikke altid syge*. Derfor har vi også behov for en forståelse af, hvad der medvirker til, at mennesker bevarer deres sundhed til trods for utallige belastninger. Det var det, Antonovskiy betegnede som en *salutogenetisk tænkemåde*.

Den medicinske og psykologiske videnskabs opfattelse af de mennesker, der eksempelvis havde oplevet *holocaust*, var, at disse forfærdelige oplevelser truede deres sundhed og velbefindende. Denne iagttagelse var tilsyneladende korrekt, for et utal af eksempler på psykiske lidelser, samlivsproblemer og stofmisbrug som følge af de ekstreme påvirkninger i kz-lejrene fremstod på mange måder som en uafviselig bekræftelse af denne (patogenetiske) tænkemåde. Lægevidenskaben, psykologien og andre forskningsdiscipliner fandt naturligvis sådanne sygdomstilfælde på individniveau yderst interessante, og inden for den medicinske sociologi – som var Antonovskys fagområde – var man optaget af, hvordan de sociale omstændigheder kunne spille en rolle for udviklingen af diverse sygdomme.

I arbejdet med disse problemstillinger gjorde Antonovskiy imidlertid en række interessante opdagelser, som fik ham til at stille nye spørgsmål. Han lagde først og fremmest mærke til, at selv om alle, der havde været udsat for store belastninger, var stærkt præget af dem rent emotionelt, var der langtfra tale om, at alle disse mennesker efterfølgende blev syge eller søgte trøst i et overdrevent forbrug af rusmidler. Det forholdt sig faktisk sådan, at personer, der havde mistet alt under fangenskab, viste sig modstandsdygtige efter krigen – de havde bevaret deres gode humør, var i stand til at le, ønskede at stifte familie på ny eller etablere en ny virksomhed. De

klarede sig altså godt til trods for de grufulde oplevelser, der havde truet med at ødelægge deres helbred!

Også på andre livsområder fandt Antonovsky grund til at stille nye spørgsmål. Hvorfor er lægevidenskaben f.eks. så optaget af, at et stressende job giver forhøjet blodtryk selv om *flertallet* af dem, der har den slags job, *ikke* får det? Vi bør med andre ord fokusere mere på, hvad der kendetegner dem, der *ikke* pådrager sig sygdomme og lidelser. Ifølge Antonovsky må vi tænke *salutogenetisk* – som en modvægt til vores traditionelle *patogene* tænkemåde. (Det betyder naturligvis ikke, at vi skal holde op med at stille skarpt på sygdomsfremkaldende faktorer). At tænke salutogenetisk er at rette opmærksomheden mod det, der skaber sundhed, og som bevirker, at vi vælger effektive strategier i forskellige livssituationer.

På denne baggrund besluttede Antonovsky at gennemføre en større undersøgelse af personer, der havde været i kz-lejr under 2. verdenskrig. I modsætning til den traditionelle (patogenetisk orienterede) problemstilling ville han finde ud af, hvad der kendetegnede dem, der mestrede livet i efterkrigstiden (salutogenetisk orienteret synsmåde). Til den ende foretog han kvalitative interview med personer, som havde forskellige erfaringer af, hvordan livet og helbredet havde udviklet sig i tiden efter krigsfangenskab. I forbindelse med analyserne af disse interview fik han øje på et interessant mønster, idet han kunne påpege tre egenskaber, der efter hans opfattelse dels var stærkt fremtrædende hos dem, der mestrede livet, dels glimrede ved deres fravær hos dem, der følte sig trynget af store problemer, nemlig en følelse af henholdsvis *begribelighed*, *håndterbarhed* og *meningsfuldhed*. Disse tre egenskaber var ifølge Antonovsky *en forudsætning for mestring* og altså også – i vores sammenhæng – betydningsfulde for forståelsen af evnen til forandring og udvikling. Før vi ser nærmere på, hvad disse begreber indebærer, skal der dog redegøres for, hvilket menneskesyn der ligger til grund for denne forståelse af mestring.

Menneskesynet i et salutogenetisk perspektiv – mennesket er skabt til at tackle krisituationer

Det lyder unægtelig lidt underligt, at mennesket skulle være skabt til at tackle kriser, for i vores vestlige civilisation er vi nok mere tilbøjelige til at mene, at mennesket er skabt til et liv i harmoni og balance. Dybest set er det en holdning, der kan spores helt tilbage til den klassiske oldtid, hvor forudsætningen for sjælens og kroppens harmoni og sundhed netop var et liv kendetegnet ved balance og ro. I nyere tid har forskellige psykologiske teorier ligeledes fokuseret på ligevægt og ro som forudsætninger for sjælefred og udvikling. Her når vi frem til en vigtig pointe i Antonovskys tankegang: Fordi *det normale liv* ikke består af harmoni og ligevægt, men af konstante forandringer, der kræver tilpasning, er problemer (eller stressfaktorer) i livet ikke uden videre skadelige – hvilket Antonovskys holocauststudier beviste til fulde. Ofte bliver vi overvældet af tanken om de negative konsekvenser, vi forbinder med stressfaktorer, men i så fald lader vi os styre af forestillingen om en begrænsning i stedet for at tage hensyn til *menneskets iboende tilpasningsevne*. Antonovskys teori er ikke en flugt fra virkeligheden, idet den fuldt ud tager højde for den alvor, der er forbundet med sygdomme og vanskeligheder, men den forskyder vores opmærksomheds trykdepunkt. Vi svigter vores næste, hvis vi ikke forsøger at forstå ham eller hende og muliggøre vedkommendes tilpasning (forandring) og mestring.

Forudsætningen for mestring og forandring er en oplevelse af sammenhæng

Med udgangspunkt i synet på menneskets iboende tilpasningsevne hævdede Antonovsky, at mestringsevne først og fremmest er en indstilling. (På engelsk benytter man ofte begrebet "outlook on life"). Mestringsevnen hænger sammen med, i hvor høj grad vi

opfatter de stressfaktorer (stimuli eller problemer), der møder os i vores indre eller ydre miljø, som a) strukturerede, forudsigelige og forklarlige, om vi b) har adgang til ressourcer med henblik på at håndtere udfordringerne, og om vi c) opfatter disse stressfaktorer som udfordringer (snarere end trusler), som der er god grund til at investere energi i (Antonovsky 2000). Antonovsky betegnede summen af disse indstillinger som *oplevelse af sammenhæng* (OAS) (eng.: *sense of coherence* [SOC]), og efter hans opfattelse er den et udtryk for vores *mestringsevne*.

Mestringsevne er med andre ord tæt forbundet med evnen til forandring og tilpasning, der ofte er en af de væsentligste forudsætninger for, at en vejledningssituation kan lykkes. Med udgangspunkt i ovenstående definition kan vi pege på tre vigtige faktorer:

Vores omgivelser må fremstå sådan, at vi forstår dem. Vi må kunne fornemme en "begrivelighed" (eng.: *comprehensibility*). Der er tale om en kognitiv disposition – verden er ordnet og virker sammenhængende og struktureret, og vi er i stand til at omdefinere de stimuli (eller problemer), der møder os, på en sådan måde, at de bliver informative og klare for os og ikke opleves som kaotiske, tilfældige og uforklarlige.

Når vi udsættes for krav eller trusler, er det vigtigt for os at have adgang til ressourcer, der gør det muligt for os at tackle dem. Eller mere præcist udtrykt: Det er vigtigt for os at føle, at vi har kontrol over og fornår at påvirke en bestemt situation, altså har en oplevelse af "håndterbarhed" (eng.: *manageability*). En sådan fornemmelse af handlegkraft – at vi i det store og hele besidder de nødvendige ressourcer til at honorere de krav, vi bliver mødt med – hænger sammen med vores kognitive evne til at bedømme en situation. Her skal det bemærkes, at det at have adgang til ressourcer ikke har nogen direkte sammenhæng med mængden af ressourcer (som om livet skulle være en slags opsparingskonto, hvor oplevelsen af håndterbarhed vokser ligefrem proportionalt med det indestående beløb). Vores evne til at opfatte situationen som håndterbar hænger

snarere sammen med, at vi (i større eller mindre grad) besidder *tilstrækkelige* ressourcer, som vi eventuelt kan trække på (f.eks. andre mennesker).

I krævende situationer kan vi blive overvældet af forskellige følelser, fordi vi altid tillægger en situation mening. At have en oplevelse af "meningsfuldhed" (eng.: *meaningfulness*) i en given situation drejer sig om, hvilken betydning vi rent emotionelt tilskriver udfordringerne. Følelser er vigtige i en mestringssammenhæng, fordi følelser ofte påvirker såvel vores indstilling til som vores engagement i en sag. Således bliver oplevelsen af meningsfuldhed en slags indikator for, om vi er *motiverede* for at investere energi i de problemer, vi støder på.

Hvordan fungerer så denne mestringsevne, når en person har en oplevelse af sammenhæng? I det øjeblik vi konfronteres med en situation, der kræver noget af os, har vi behov for ressourcer, der kan gøre det muligt for os at løse problemet. Antonovsky peger her på to forhold. For det første gælder det om at have en evne til at opleve situationen sammenhængende, hvilket for det andet vil indvirke på, hvordan og i hvor høj grad vi fornår at udnytte de ressourcer til forandring (mestring), som vi har brug for. Med begrebet "ressourcer" henviser Antonovsky i denne forbindelse til det, der kaldes modstandsressourcer. Eksempler på ressourcer af denne type kan være penge, viden, intelligens, et stærkt jegbillede, social støtte, sociale bånd, forpligtelser, kontrol, religion, filosofi, tilstrækkelig tid til handling osv. Hvis vi besidder evnen til at se en situation i sammenhæng, har vi forudsætninger for at gøre brug af de ressourcer, vi anser for nødvendige med henblik på at ændre situationen eller at fjerne ubehaget ved den. Mestringsevne indebærer med andre ord, at vi er i stand til at udnytte vores ressourcer og tænke kreativt, når det er nødvendigt.

Og her ligger kimen til det, der kan betyde noget i en vejledningssammenhæng: Mestring drejer sig om, hvordan vi i hverdagen aktivt søger at tilpasse os eller overvinde alle de stressfaktorer,

vi uundgåeligt støder på i vores omgivelser. At mestre tilværelsen kræver altså ikke, at vi skal finde frem til en tilstand præget af ro og orden, men til mestringsmekanismer, der sætter os i stand til at klare og håndtere de udfordringer og plager, som altid vil være der – hver eneste dag! Efter Antonovskys opfattelse er det udmærket, at vi sætter rækværker op på farlige steder, så vi ikke falder i flo- den, dvs. udfører *forebyggende* arbejde. Men endnu vigtigere er det dog, at vi lærer det enkelte individ "at svømme", så han kan mestre de udfordringer, som livet uundgåeligt stiller ham over for. Det er selve kerne i den salutogenetiske tankegang.

I denne sammenhæng er mestrings ensbetydende med at tilpasse sig ekstremt krævende omstændigheder. Mestring indebærer altså evnen til forandring.

Vejledning begynder med et møde

Vi vil så gerne have, at *livet skal køre på skinner*, og at *tingene skal lægge sig naturligt til rette for os*. Jo, vi genkender selvfølgelig os selv i disse hverdagsudtryk og har selv erfaret, hvor godt det er, når livet former sig på den måde. Men virkeligheden er ofte en ganske anden. Vi har travlt hver eneste dag, og udfordringerne står nærmest i kø. Vi møder udfordringer og krav fra omgivelserne, og vi forsøger at tilpasse os så godt, vi kan. De forandringer, der finder sted på et moderne arbejdsmarked i såvel den offentlige som den private sektor, er et godt eksempel på dette. Billedet er dog mere kompliceret og interessant end som så, idet det ikke kun omfatter forventninger udløst af ydre krav. Vi har eller *opbygger også selv forventninger*. Her vil nogle med rette indvende, at de forventninger, vi opbygger i os selv, skyldes et pres fra reklamer eller anden *udefrakommende* påvirkning, men det er ikke hele sandheden. Vi har en iboende drivkraft til at blive til noget, udvikle os, komme videre.

Filosoffen Martin Buber (1878-1965) drager sådanne kreative processer (drivkræfter) i enkeltindividet ind i mødet med andre.

Ved at bruge ordet *andre* peger han på en af de grundlæggende forudsætninger for vores liv, nemlig at vi bliver til mennesker i samspillet med andre, og han mener, at kilden til alle skabelsesprocesser og forandringer udspringer i det konkrete møde med andre. Kun i mødet med andre kan vi få bekræftet vores potentialer og vores udviklingsmuligheder. Det mellemmenneskelige samspil er med andre ord af afgørende betydning for menneskets udvikling. Martin Bubers "mødepædagogik" rummer et *eksistentialistisk*⁵ syn på læring. Mødet mellem lærer og elev (vejleder og vejledningssøgende) er kernepunktet, og på samme måde som hos Antonovsky bliver der lagt vægt på den subjektive oplevelse af viden. Det er vigtigt, at denne viden opleves som *meningsfuld* (subjektiv), for ellers har den kun begrænset værdi. Her er vi ved et centralt punkt i forudsætningerne for forandring: Forandring kræver ny viden, men viden kan ikke i sig selv skabe forandring. Vi må altså se nærmere på *forudsætningerne* for den gode vejledning.

God vejledning er at drage omsorg for den anden

Den professionelle vejleder kan let komme til at spænde ben for sig selv ved at diske op med al sin viden over for den vejledningssøgende, dvs. påvise, hvad der vil være kloge valg i en given situation, men uden at få den vejledningssøgende til at forny sin egen motivation for at træffe disse valg (se kapitel 2). Vi kender mange eksempler af den type fra forebyggende sundhedsarbejde eller fra situationer, hvor en sundhedsarbejder (f.eks. en sygeplejerske eller

5 Filosoffisk retning, der især betoner to forhold: menneskets frihed til at træffe sine egne (nødvendige) valg og den kendsgerning, at mennesket i alle sammenhænge befinder sig i en relation til en anden. For flere oplysninger, se Bide m.fl. (2003).

en klinikassistent) skal give gode råd i forbindelse med en bestemt sygdom. Hvorfor holder vi ikke op med at ryge, når der nu står på cigaretpakkerne, at rygning dræber? Og hvorfor spiser vi ikke sunde eller motionerer mere, selv om vi konstant får at vide, at det vil være gavnligt for vores sundhed? At kunne ændre livsstil handler ikke kun om at vide, hvad der er rigtigt og forkert, men også om at være motiveret for en forandring. Det er sandsynligvis et af de områder, hvor den professionelle sundhedsarbejder oftest kommer til kort i mødet med patienter. Er det motiverende at blive mødt af en sygeplejerske i hvid kittel – gerne i lidt frygtindgydende omgivelser – når målet med samtalen måske er, at man skal lægge hele sit liv om? Jeg skal undlade at komme med letkøbte kommentarer – for det er forkert at sige, at en sådan vejledning ikke virker i nogle sammenhænge, og at kritisere alt det gode arbejde, der faktisk gøres, f.eks. på vores hospitaler – men der er ikke desto mindre behov for at se fremad og forsøge at indse, at sundhedsvæsenets indsats kan få en større virkning, hvis en del af vejledningens forudsætninger bliver ændret. En god vejledning stiller med andre ord krav, ikke blot om viden inden for det aktuelle fagområde og om vejledningspædagogik, men også hvad angår vejlederens holdninger og tilgang til den, der har behov for vejledning, som det også påpeges i flere af denne bogs kapitler.

I lighed med Lévinas (kapitel 1) fremlægger Antonovsky ikke en teknik eller en opskrift på, hvad vejlederen skal gøre eller sige, men gør snarere rede for vejledningssituationens forudsætninger.

Forandring indbefatter følelser og kompetence

Jeg har i dette kapitel bevidst anvendt begrebet “forandring” i forbindelse med mestring. Hvis vi eksempelvis rammes af en kronisk sygdom og gerne vil værne om vores helbred, må vi ofte justere (ændre) såvel livsstil som vaner. På sin vis er det også *forandring*, der (på en eller anden måde) damper udgangspunkt for en vejled-

ningssituation. I det følgende vil jeg derfor benytte en salutogenetisk tænkemåde til at klarlægge, hvordan en sådan forandring kan finde sted, med udgangspunkt i en model, som er udførligt beskrevet af Torben K. Jensen og Tommy J. Johnsen i deres behandling af temaet “sundhedsfremme i teori og praksis” (Jensen & Johnsen 2000). En stor del af den følgende fremstilling vil være knyttet til deres forståelse af salutogenese i praksis, hvor evnen til forandring indbefatter to ting: At besidde en *kompetence* og en *følelse*. Forbinder vi dette med den generelle mestringforståelse hos Antonovsky, kan vi opstille følgende:

En kompetence: Begribelighed (viden) og Håndterbarhed (handling/kunnen)

En følelse: Meningsfuldhed (holdning/følelse)

I en vejledningssituation bliver der hurtigt lagt størst vægt på kompetencedelen. Vi er opsat på at skabe forståelse via formidling af viden og at bidrage til, at situationen bliver håndterbar, ved hjælp af gode løsningsforslag. Jensen og Johnsen betegner dette som “at sende klare meldinger” eller “at give svar”, hvilket efter deres opfattelse er ekspertens måde at arbejde på. Svagheden ved en sådan tilgang er, at den overser, at følelser også er en nødvendig *forudsætning* for forandring. Følelser skaber eller blokerer for en motivation for forandring. Det kan illustreres ved følgende eksempel:

En mand i halvfjerdserne blev indlagt med en hjerteinfarkt. Efter nogle dage på hospitalet var hans tilstand stabil. Lægen kunne konstatere, at skaderne på hjertet var minimale takket være en hurtig og fyldestgørende behandling i akutfasen. Patienten kunne udskrive med en besked om, at han stort set kunne leve som før, men at han måtte tage visse hensyn i forbindelse med sin livsførelse, især i

perioden umiddelbart efter udskrivelsen. I det store og hele skulle han altså følge nogle enkle leveregler, ud over at han fik tilbud om et opfølgende rehabiliteringsmøde og skulle komme til kontrol et stykke tid efter udskrivelsen. Fra hjertespecialistens synsvinkel var der kort sagt tale om et ganske ukompliceret tilfælde.

Før enhver udskrivelse benyttede hospitalet sig af et lille, men udmærket standardiseret udskrivelsesprogram for færdigbehandlede patienter, der bl.a. omfattede en del information til såvel patienten som dennes pårørende, i dette tilfælde mandens kone. Sidste punkt på dette program var et møde mellem det aldrende ægtepar og hjertespecialisten. Følgende situation stammer fra dette møde:

Lægen havde taget imod manden og hans kone, havde ganske kort spurgt til deres velbefindende osv. og derefter berørt nogle få, men vigtige punkter i tilknytning til den medicinske rehabilitering, patienten nu skulle gennemgå. I den forbindelse bemærkede lægen, at han havde dårlig kontakt med patienten. Han virkede ukoncentreret, ja, næsten lidt uinteressert. Det var konen, der lyttede og tog notater. Men efter et kvarters tid "vågnede" patienten – og stillede lægen følgende spørgsmål med blikket rettet mod sin kone: "Må jeg godt tage mig en lille snaps om aftenen, doktor?" Det kunne lægen svare bekræftende på. Det interessante var, at samtalen fik et helt andet præg efter dette spørgsmål. Nu var patienten aktiv og interesseret og stillede en lang række spørgsmål, som lægen allerede havde svaret på.

Den situation, der beskrives i eksemplet, er morsom og tilmed autentisk. Og hvad fortæller den? Figur 3.1 søger at anskueliggøre, hvordan forandring og mestring er knyttet til behovet for at opleve problemerne som både begribelige, håndterbare og meningsfulde, og at vi som vejledere kan være behjælpelige på to måder: via ekspertarbejde (i vores tilfælde som hjertespecialist) eller menneske-

	Forandring/mestring som kompetence:	Forandring/mestring som en følelse:			
	Begribelighed	Håndterbarhed	Meningsfuldhed/motivation	Følelser	
	Viden	Handlinger/færdigheder	Holdninger		
Ekspertarbejde	"Klare meldinger": Give svar	Hvad ekspertten og samfundet mener at vide	Hvad ekspertten og samfundet anbefaler dig at gøre	Hvad ekspertten og samfundet mener bør ske	Hvilke følelser ekspertten/samfundet accepterer og fremkalder
Menneskearbejde	"Kombinere klogt": Gøre efterspørgsel/ønsket	Hvilken viden savner du?	Hvad tror du, der bør gøres? Hvad er du selv i stand til at gøre?	Hvad tror/mener du?	Hvad føler du (nu)? Føler du dig værdsat? Hvem er du?

Figur 3.1. En model til klarlæggelse af, hvordan vi kan fremme forandring og vækst: *Menneskearbejde som grundlag for ekspertarbejde*. Bearbejdet efter Jensen & Johnsen (2000, s. 136).

arbejde (der til vores store overraskelse faktisk består i at lytte). Eksemplet med hjertepatienten kan analyseres på følgende måde:

Lægen tog imod patienten og hans kone og indledte derefter den egentlige vejledningssamtale ved efter bedste evne at udføre lidt "menneskearbejde", dvs. han forsøgte at etablere en mellemmenneskelig kontakt og skabe en atmosfære kendetegnet ved trykthed og gensidighed. Meget tyder på, at konen oplevede situationen på denne måde. Med manden forholdt det sig noget anderledes. Han var lige fra begyndelsen forhippet på at få svar på et spørgsmål, der betød meget for ham, nemlig om han stadigvæk måtte tage sig en snaps om aftenen – og at lægen skulle sige det til hans kone! Hans

emotionelle fokus var tydeligvis rettet mod dette spørgsmål, der så at sige udgjorde hans stærkeste motivation for overhovedet at deltage i samtalen. Til at begynde med prellede alt det andet af på ham. Vi (og for den sags skyld patientens kone) kan tænke og mene, hvad vi vil, om hans aftensnaps, og noget i situationen tydede jo på, at ægtefællerne havde haft en del sammenstød på den konto – men spørgsmålet var vigtigt for ham, og derfor var han ikke motiveret for noget som helst andet, før han fik det forløsende svar fra lægen. Derefter var han motiveret for at høre om andre vigtige aspekter af rehabiliteringsfasen. Det var den (subjektive) viden, han savnede, som gjorde udslaget.

At fremme evnen til mestring

Hvilke krav skal vi så stille til en salutogenetisk læreproces? Svaret er enkelt: Vi skal lægge vægt på en proces, hvor evnen til mestring og udvikling får de bedst mulige vilkår. Dette indebærer, at vi benytter os af forståelsen af, hvad mestring er – nemlig en oplevelse af meningsfuldhed, begribelighed og håndterbarhed. I det foregående er det blevet påpeget, at disse komponenter i oplevelsen af sammenhæng både omfatter kompetence og følelse. At vejlede et menneske, der har behov for hjælp og støtte til at komme videre, kræver derfor, at vi tager hensyn til begge disse komponenter.

Tidligere i dette kapitel nævnte jeg, at det kan være en faldgrube at forsøge at formidle en korrekt og gavnlig viden til en hjælpssøgende uden at tage særligt hensyn til følelsesmæssige og motivationelle forhold. Det førstnævnte omtales gerne som ekspertarbejde. Det er imidlertid vigtigt at fremhæve, at det ofte er bydende nødvendigt at formidle objektiv viden af denne type i en vejledningssituation. I det ovenstående eksempel er vi således ikke i tvivl om, at lægen må og skal formidle faktuel viden om hjerteinfarkter. Problemet er blot, at denne viden ikke i sig selv kan udløse en salutogenetisk proces. Vi

mennesker motiveres, i og med at vores følelser sættes i bevægelse, så vi oplever, at oplysninger kommer os ved. At sørge for, at et andet menneske bliver motiveret, at det i det mindste får mulighed for at blive det, eller at det tages hensyn til vedkommendes følelser, kaldes menneskearbejde. Vi ser altså, at en salutogenetisk vejledning både inkluderer den dynamiske, mellemmenneskelige proces og den analytiske vidensformidling. Det vil vi se nærmere på i de følgende afsnit.

At fremme oplevelsen af meningsfuldhed

Denne bestræbelse går ud på at udvikle en følelse af, at det er vigtigt og hensigtsmæssigt at bruge kræfter på de problemer og udfordringer, vi står over for. Ved at fremkalde den slags reaktioner bereder vi så at sige vejen for den vejledningssøgendes *motivation*. En sådan motivation er ikke noget, vi kan overføre instrumentelt eller kognitivt ved blot at formidle en bestemt mængde ekspertviden (hårde facts: "Du kan se, at det her vedrører dig, og du bør hurtigst muligt gøre noget ved det"). Motivation befordres først og fremmest ved en stimulering til *deltagelse og engagement*.

At fremme oplevelsen af begribelighed

At begribe noget indebærer at have en oplevelse af, at de ting, der sker omkring en, er forståelige. Det handler om at opleve orden og struktur frem for kaos. Det er vigtigt, at livet – der af og til kan være særdeles vanskeligt – kan analyseres, således at vi kan opleve at have et vist overblik over tingene. Det er meget vigtigt, at denne orden bliver en del af den vejledningssøgendes egen forståelse af livet, og derfor må vejlederen lægge vægt på, at tilværelsen i videst muligt omfang bliver *forudsigelig* for den, der har behov for vejledning.

At fremme en oplevelse af håndterbarhed

For at kunne mestre hverdagens udfordringer må man nødvendigvis have en oplevelse af at have adgang til de ressourcer, man har behov for. Når dette ikke længere er tilfældet, opstår der en følelse af fortvivelse og af at være "et offer" for omstændighederne. Livet kan let komme til at virke uretfærdigt. I en vejledningssamtale må man tage i betragtning, at den vejledningsøgende har behov for at opleve, at livet er kendetegnet ved en belastningsbalance. Man har ikke den store chance for at ændre sin livssituation, hvis man føler sig overbebyrdet med opgaver, man ikke kan klare. At fremme en balance – således at tilværelsen er håndterbar – giver imidlertid en følelse af at have magt over tingene, hvilket er en forudsætning for at kunne tackle livets krav på egen hånd.

Vejledningsarbejdet er et moralsk arbejde

Dette kapitels overskrift stiller skarpt på to forhold i forbindelse med den måde, vi driver vejledningsarbejde på, nemlig såvel den mellem menneskelige som den instrumentelt-faglige virksomhed. De teorier, der er blevet præsenteret i dette kapitel, understreger vigtigheden af, at *menneskearbejdet* udgør en forudsætning for ellers rettere sagt en del af vores faglige arbejde som vejledere. Når dette berøres i en bog om problemstillinger i forbindelse med vejledning og etik, er det ikke nogen tilfældighed, at behandlingen af mennesket omtales i alle bogens kapitler. Jeg vil i denne sammenhæng pege på de tanker, der er blevet fremsat af filosofen Hans Skjerveheim, som især beskæftigede sig med problemstillinger i tilknytning til, hvordan vi forholder os til hinanden. Han er måske mest kendt for sin kritik af vores tendens til at gøre medlemmets mest kendt for sin kritik af forskellen på at være "delager" og "tilskuer" i sit faglige virke understreger det moralske aspekt. Som fagfolk har vi en tilbøjelighed til at behandle (den andens) menin-

ger som kendsgerninger og ikke som subjektive påstande – vi har med andre ord en tendens til at objektivere eller tingsliggøre mennesket. Vi påtager os en tilskuerrolle i forhold til den anden, der bliver en ting i vores forestillingsverden. Ifølge Skjerveheim er det imidlertid ensbetydende med at berøve de andre deres frihed, fordi vi så at sige får et overtag over dem og gør os selv (i vores egenskab af terapeuter) til fremmede i forhold til dem, der er afhængige af os. Hans kritik af "ekspertarbejdet" er derfor først og fremmest etisk. Moralsk set kan vi aldrig gøre andre mennesker til objekter, for i så fald berøver vi dem deres frihed.

Jensen og Johnsen (2000) er inde på noget af det samme, når de hævder, at ekspertarbejdet må bygge på et forudgående eller samtidigt menneskearbejde. Det er altså hverken moralsk eller pædagogisk rigtigt at adskille disse to elementer i vejledningsarbejdet. Vejledning må derfor være et samspil. Hvis vejledningen skal lykkes, må de involverede parter være parat til at se det unikke i hinanden. Kun på den måde kan man udnytte hinandens ressourcer. I vores ekspertrolle reducerer vi let den anden til en person, der blot lytter til vores gode råd. Den psykologiske virkning af dette er, at den anden ofte føler sig mindreværdig og umyndiggjort. Menneskearbejdet understreger vigtigheden af at etablere et tillidsforhold – at lytte til (livs)historien og fremelske et ønske om at søge efter nye muligheder. Disse forudsætninger må være til stede, hvis vi i fællesskab skal kunne reflektere over en livssituation og derigennem motivere den anden til eventuelt at lave om på sine holdninger eller sin adfærd. Derved bliver vejlederens holdninger og den måde, han nærmer sig den anden på, en vigtig *forudsætning for den gode vejledning*. Vejlederens råd vil kunne bidrage til en forandring eller en bedre mestring i dagtilværelsen, hvis den vejledningsøgende føler, at de er meningsfulde. I så fald kan motivationen hentes indefra – ikke fra en ydre autoritet. Til syvende og sidst vil et menneskearbejde kunne afsjøre, hvordan den anden har det: Opleves situationen som tilfældig, kaotisk eller uforklarlig? Gør den det, vil selv de bedste og

mest velmente råd falde på stengrund. Via menneskearbejdet (den gode vejledning) vil man til gengæld kunne sætte sig ind i den andens oplevelse af situationen og bidrage til at gøre den begribelig, håndterbar og meningsfuld (Jensen & Johnsen 2000).

Litteratur

- Antonovsky, A. (2000): *Helbredets mysterium. At mestre stress og forblive rask*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Cederblad, M. & Hanson, K. (1996): "Sense of coherence. A concept influencing health and quality of life in a Swedish psychiatric at-risk group". *Israel Journal of Medical Sciences*, 32, s. 194-199.
- Eide, S.B., Grelland, H.H., Kristiansen, A., Sævareid, H.I. & Aasland, D.G. (2003): *For di vi er mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Grelland, H.H. (2005): *Følelsens filosofi*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Jensen, T.K. & Johnsen, T.J. (2000): *Sundhedsfremme i teori og praksis*. Århus: Philosophia.
- Lindström, B. & Eriksson, M. (2005): "Salutogenesis". *Journal of Epidemiological Community Health*, 59, s. 440-442.
- Maklerud, K. & Hollnagel, H. (1998): "Talking with women about personal health resources in general practice. Key questions about salutogenesis". *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 16, s. 66-71.
- Skjervheim, H. (2002): *Mennesket*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Aasland, D.G. (2005): *Økonomiens grenser og etikens nødvendighed. En vei til Emmanuel Levinas*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

KAPITEL 4

Hvad hører du, når du lytter?

Hvem bliver du, når du svarer?

Aslaug Kristiansen

Indledning

I dette kapitel vil jeg undersøge etiske dimensioner ved det at være lydør og lytte i en vejledningssamtale. Når vejlederen har en lyttende indstilling, kan det være nemmere for den vejledningssøgende at komme på banen med sine tanker og erfaringer. I en sådan relation og kommunikation kan man bedre tage vare på det, Knud E. Løgstrup beskriver som "det etiske livs grundfænomén", nemlig " ... at vove sig frem for at blive imødekommet" (Løgstrup 1975, s. 27). Ved at holde sig tilbage og forholde sig opmærksomt lyttende kan vejlederen bidrage til at give den vejledningssøgende et rum til at handle og vokse i. I det følgende vil jeg primært rette søgelyset mod vejlederen og det, der kan ske med hende, når hun lytter: Hvad lytter hun til, og hvordan forholder hun sig til den vejledningssøgende? Hvordan svarer hun, og hvem bliver hun, når hun svarer?

Der er en lang tradition for at fokusere på betydningen af at være lydør og lyttende. Oldtidens egyptere opfattede det at lytte som en meget vigtig egenskab hos enhver, der ønskede at blive vis, og i