

Møter mellom brukere og profesjonelle

– en analyse av hvilke forhold som kan bidra til å skape det gode profesjonelle møtet

Gerd Reidun Helmikstøl

Masteroppgave PED 511

Sammendrag

Behovet for å bli sett, møtt og respektert ser ut til å være et av de viktigste forhold som bidrar til å skape det gode profesjonelle møtet mellom en bruker og en hjelper. Dette kommer fram i undersøkelsen som er gjengitt i denne avhandlingen.

Brukerne, slik de framstår her, er aktive bidragsyttere i etableringen av de gode møtene.

På den ene siden er brukerne opptatt av å møte en ydmykhet i forhold til at brukeren kjenner best seg selv, og sin egen situasjon, og reagerer når hjelperen kommer ham i møte med allerede etablerte fordommer.

På den andre siden ser brukeren ut til å være opptatt av å etablere en nærhet i relasjonen mellom ham selv som bruker og hjelperen, en profesjonell nærhet. På den måten kan en kjenne seg trygg på å bli møtt, sett og respektert - og kjenne trygghet for at hjelperen besitter en faglig kompetanse som det er nødvendig å få ta del i.

Forord

Denne avhandlingen setter punktum for mitt masterstudium i pedagogikk ved Universitetet¹ i Agder. Temaet og problemstillingen knyttet til "de gode møter" har jeg vært opptatt også før jeg begynte på studiet. Studiet har gitt meg ny innsikt og ny kunnskap, formidlet av kunnskapsrike og motiverende forelesere, og ikke minst kloke med studenter, som både i timene og rundt kafe- bordet i kantina har drøftet og diskutert (mer eller mindre) aktuelle tema videre på en stimulerende måte. En stor takk til dere alle!

Når masteravhandlingen nå avsluttes vil jeg gjerne rette en stor takk til informantene. Uten deres bidrag hadde jeg ikke kunnet skrive denne oppgaven. Takk også til Per Oscar Johansen og John Nessa, som satte av tid og delte tanker og erfaringer med meg underveis. Dere har vært med på å gi oppgaven retning.

Deltakerne på kjøkkenpraten ved ROM - senteret (brukerstyrt senter for Råd - og muligheter) i Kristiansand har vært viktige bidragsytere, særlig i starten av arbeidet.

Tusen takk for at dere lot meg delta i praten, og lot meg lytte til hva dere var opptatt av. Jeg er imponert over innsatsen deres og viljen til å dele erfaringer!

Jeg vil også takke veileder og professor ved Universitetet i Agder, Aslaug Kristiansen. Hun har fulgt meg gjennom hele studiet, og har villig delt av klokskap, innsikt og forståelse. Hennes evne til å se sammenhenger, finne litteratur og motivere til videre arbeide med avhandlingen har vært viktige bidrag for å komme i mål. Jeg takker hjertelig for inspirasjon og støtte!

En hjertelig tak også til mine foreldre, Else Marit og Magnus, som alltid har vært interessert i hvordan andre mennesker tenker og handler. Sammen med Jan Gunnar, Øystein og Reidar har dere bidratt til fortellingen om de gode møtene.

¹ Fra 1. september 2007 ble Høgskolen i Agder til Universitetet i Agder

Helt til slutt en dypfølt takk til Mikael, som tålmodig og interessert har stilt kritiske spørsmål, drøftet ulike veivalg og vært en aktiv lytter gjennom hele prosessen.

Oppsummert gjør jeg Martin Buber sine ord til mine: "Alt virkelig liv er møte"
(Buber, 1967:13)

Lillesand, den 29. mai 2008

Gerd Reidun Helmikstøl

INNHALDSFORTEGNELSE

Forord	2
Prolog.....	5
1. Innledning.....	8
1.1 Valg av problemstilling.....	8
1.1 Avgrensning og begrepsavklaringer	10
1.2 Tidligere forskning, litteratur og artikler.....	12
1.3 Et samfunnsperspektiv.....	17
1.4 Forholdet mellom person, personlighet og profesjonalitet.....	20
2 Vitenskapsteoretisk tilnærming.....	26
2.1 Narrativ metode.....	26
2.2 Hermeneutisk fortolkning	28
2.3 Forskningens troverdighet	33
3 Teorier om møter	36
3.1 Hva er et møte, og hva er et godt møte?.....	36
3.2 Samtale og dialog	36
3.3 Møtet med den andre	38
3.4 Den etiske fordring	40
3.5 Om tillit i møtet	44
3.6 Om makt og avmakt i relasjonen.....	47
4 Presentasjon av datamateriale	50
5 Betraktninger om det gode møte.....	67
5.1 Å bli sett, møtt og lyttet til	67
5.2 En aktiv bruker	69
5.3 Symboler og følelser.....	72
5.4 Nærhet og distanse.....	73
5.5 Oppsummering.....	75
5.6 Avslutning.....	76
6 Litteraturliste	77

Prolog

Presis til avtalt tid ser jeg ham gjennom glassvinduene på kulturhuset krysse den åpne plassen i en middels stor vestlandsby. Han er kledd i svart, med slitte boots og bekvemme tykke sokker. Jeansen er svart den også, det samme er skinnjakken. Den har vært på bytur før, og sikkert på mange turneer. Han er mørk i håret, det er langt og har nok vært tykkere. Bak i nakken er det samlet i en løs hestehale som rekker til midt på ryggen. Over skulderen henger en veske.

Han kommer inn og møter meg med et åpent blikk, og håndtrykket er fast og direkte. Han hilser, presenterer seg, og foreslår at vi tar en kopp kaffe på et sted litt lengre inn i byen. Det er ikke langt å gå, og praten går lett og uanstrengt. Han er godt kjent på denne baren og vi får servert kaffe. Vi har ikke møtt hverandre før, men har felles kjente. Jeg har lest en oppgave han har skrevet, og vet litt om ham på den måten. I telefonen har jeg forklart hva som er mitt anliggende og hva jeg driver med. Han virker interessert, og vil gjerne møtes for å snakke mer om dette.

Jeg har med opptaksutstyr og noterer underveis. Han er kjapt på sporet. Deler raust fra livet sitt, som har vært trygt og godt. En barndom sammen med mamma som jobbet med barn, og som var opptatt av å være noe for andre. Sang og musikk var sentralt, og ble etter hvert også et levebrød. Tilværelsen som musiker, med band og turneer var krevende, men samtidig var det selve livet. Det var dette som ga tilværelsen innhold og mening, og nok utkomme til at det hele kunne gå rundt. Slik fortsatte årene. Plutselig fikk det hele fikk en brå slutt da kroniske smerter gjorde det umulig å fortsette med turné livet og musikken. Fingrene vil ikke følge med, og han må finne andre løsninger for å skaffe seg inntekter til å leve av.

Når det har vært vanskelig å livnære seg av musikken har han hatt vakter på en bolig tilrettelagt for utviklingshemmede. Det blir løsningen nå også, og han går til oppgaven med et stort engasjement. Arbeidet er krevende, og en dag stopper det opp. Han erkjenner at dette vil han ikke kunne klare og slutter i jobben.

Jeg har bedt ham om å fortelle om et godt møte. Han har ikke så langt kommet dit, men forteller om sin manglende motivasjon til å møte «systemet». Han mangler tillit, og dem han møter gjør lite for å bygge ned mistilliten. Han har fire

ulike saksbehandlere på ett år, og det blir liten kontinuitet over det hele. Så lyser han opp. «Hun på trygdekontoret var fantastisk! Hun hadde tillit til det jeg fortalte henne, og lyttet aktivt til min historie.» Så kommer historien om en profesjonell dame som fant en løsning på en sak, som lyttet, var engasjert og viste respekt for denne personen som ikke var ute etter å utnytte noen som helst, men hadde som mål å komme videre i livet. Kunne klare seg selv, kunne fungere på en ny måte som også tok hensyn til de kroniske smertene som begrenset deler av livet.

Tilbake til dette møtet på trygdekontoret. Hva var det som gjorde dette så bra? «Det er ikke så lett å svare på det, egentlig. Det virker litt opplagt, på en måte. Vi kommer tilbake til det samme hele tiden, respekt, åpenhet, ydmykhet, fordomsfrihet, tillit og engasjement. Alle disse klisjeene som vi kjenner så godt.» Han virker nesten litt beklemmt over å si det, og gjør en håndbevegelse som om han vil skyve de slitte ordene under servietten. Jeg lar det ligge der i denne omgang.

Vi har drukket flere kaffekopper, og tiden har gått fort. Praten har gått hele tiden, og det er tid for å takke for at han har delt dette med meg. Vi avtaler at jeg skal ta kontakt igjen, og jeg tenker at det vil være spennende å følge med på fortsettelsen. Han planlegger videre studier, og har noen spørsmål knyttet til det. Når jeg setter meg bak rattet og kjører videre vestover denne dagen, vet jeg at dette møtet har gitt retning til masteravhandlingen min. Det er noe her som har satt meg på sporet, og jeg lurar på hvor det kommer til å føre meg videre.

Denne følelsen forsterkes dagen etter når jeg møter en kvinne i en annen vestlandsby. Hun har innledningsvis forklart at hun ikke husker et godt møte, og hun orker ikke å skrive sin historie. Hun vil heller bli intervjuet, og jeg ber henne - dersom vi ikke klarer å rekonstruere et godt møte – om å prøve å se for seg hvordan hun hadde ønsket seg et godt møte. Hvilke kriterier skal være på plass for at møtet skal kunne sies å være godt?

Hun hilser vennlig, en høy og mørk kvinne midt i 40 - årene. Vi har møtt hverandre før, men har ikke hatt mye kontakt de siste årene, og har ikke snakket sammen om personlige opplevelser på denne måten før. Vi setter oss ved siden av

hverandre på et lunt og fint sted i hagen. Hun går rett på, og har tenkt nøye over hvilke erfaringer hun har gjort seg de siste årene med en krevende sykdomsdiagnose. Hun har arbeidet mye, og det har vært krevende å kombinere jobb i helsevesenet med ene - ansvar for to barn.. Da har det vært ekstra vanskelig å oppleve å bli møtt med manglende interesse, mangel på kunnskap om rettigheter og ordninger som kunne gjort ting litt enklere. «Alt er så sårbart når en er i denne situasjonen, og en ønsker så gjerne å bli møtt med litt respekt og ydmykhet. Det er alt jeg ber om!» Hun uttrykker det bestemt og en smule oppgitt. Der var de igjen disse ordene: ydmykhet og respekt. Jeg ber henne utdype dette, og spør om hun mener respekt i betydningen aktelse? Er det sånn hun tenker? Hun avfeier meg kontant. «Ikke gjør dette mer komplisert enn det er. En vet hva respekt er, og enhver av oss vet det godt når en blir møtt med respekt - eller mangel på sådan!»

1. Innledning

1.1 Valg av problemstilling

Vi lever i et av verdens rikeste land. Vi scorer høyt på velferdsstatistikken, og fanges opp av et solid nettverk når vi ikke er i stand til å ta vare på oss selv. Likevel er det alt for mange som faller utenfor systemet. Ved utgangen av 2006 var det 327 818 personer som mottok en uføreytelse. Sammenligner vi dette med året før, var det en økning på 8 127 personer, og den største tilveksten er å finne i den yngste aldersgruppen. Dette betegner myndighetene som "særlig urovekkende", ettersom økningen også ser ut til å fortsatt selv i en tid når etterspørselen etter arbeidskraft har økt (De Facto, 2008:6).

Dette er et av vår tids dilemmaer. Altfor mange mennesker faller utenfor arbeidslivet, og årsakene ser ut til å være flere. Av de unge uføre, som er under 40 år sier 53,7 % at de lider av psykiske lidelser eller atferdsforstyrrelser, mens 10,3 % oppgir muskel, skjelett og bindevevssykdommer som grunn for at de blir uføre, og 12,6 % har andre sykdommer som begrunnelse for uførheten (ibid).

Bak disse tallene, skjuler det seg like mange enkeltmennesker. De fleste av dem vil møte mange hjelpere. Det er et mål for samfunnet at disse får hjelp og støtte slik at de kan komme tilbake i et aktivt arbeidsliv igjen. Dette er, ikke minst et mål for Nav - reformen, hvor målsettingen er færre på trygd og flere i arbeid. Også avtalen om et mer inkluderende arbeidsliv (IA - avtalen), tar sikte på å forplikte arbeidstaker og arbeidsgiver mer, slik at en hindrer utstøting av arbeidslivet, eller gjør tilbakeføringen til arbeidslivet lettere, dersom en har vært ute av aktivt arbeid en periode.

Jeg har både som privatperson, og som folkevalgt gjennom mange år møtt mennesker med ulike historier som har berørt meg. Personene vi møter i prologen innledningsvis kan stå som representanter for disse. Her møtte vi reflekterte, kunnskapsrike, voksne mennesker midt i 40- årene som hver på sin måte utfordres av at livet har tatt en ny vending. Når et uttrykt mål for samfunnet, og

myndighetene på vegne av samfunnet, er å få flere tilbake i arbeid skulle en tro at hele hjelpeapparatet var innstilt på det og aktivt sørget for hjelp, støtte og tilrettelegging. Det ser ikke ut til at det er erfaringen til de vi møter innledningsvis. Disse fortellingene kan stå som eksempler på møter mellom brukere og profesjonelle hjelpere.

Problemstillingen vi her skal se nærmere på i denne avhandlingen, vil være å søke å finne ut hva som blir betegnet som gode møter, hvilke forhold er det som bidrar til å skape de gode møtene? Hva vektlegger brukeren, og er det mulig å si noe om hva som blir resultatet av de gode møtene?

Respekt og ydmykhet var ønsket fra kvinnen vi møtte i innledningen. Respekt og åpenhet, ydmykhet, fordomsfrihet, tillit og engasjement, var begrepene som ble omtalt av mannen innledningsvis som klisjeer. Kan dette likevel ha noe viktig å si oss om møtet mellom brukeren og den profesjonelle?

De vi møter her, i prologen - og andre vi har møtt i andre sammenhenger, gir uttrykk for frustrasjon over ikke å bli trodd eller lyttet til, over manglende kompetanse hos dem de møter, - og sågar gir noen uttrykk for å kjenne seg krenket.

Gjennom masterstudiet i pedagogikk har jeg blitt nærmere kjent med ulike teorier som belyser forholdet mellom en hjelpesøker og en profesjonell. Det har skapt et ønske om å undersøke temaet nærmere. Målet har vært å få en dypere forståelse av hva som har betydning for den som er hjelpesøker, og se på hvordan jeg kan arbeide bevisst for å finne det ut. Som utøver av pedagogisk virksomhet er hensikten å bidra til at brukeren skal bli operativ i sitt eget liv, og slik legge grunnlag for personlig mestring og vekst.

Det er et mål i denne avhandlingen å rette oppmerksomheten mot de gode møtene, og søke å belyse hvilke forhold som bidrar til å skape dem. Ved å fokusere på de gode møtene, får de gode møtene mulighet til å framstå som mentale modeller som man, i utøvelsen av profesjonaliteten kan løfte fram som de gode eksemplene. «Det man gir oppmerksomhet, det gir man kraft» (Johnsrud Langslet 2002). På denne

måten blir arbeidet med denne avhandlingen en fin anledning til fordypning i et tema som vil utvide min egen forståelseshorisont. Dersom andre kan ha nytte av det jeg har gjort, vil ingenting glede meg mer.

1.2 Avgrensning og begrepsavklaringer

Som mennesker møtes vi i ulike relasjoner hele tiden. Disse møtene vi her skal se nærmere på er ikke hvilket som helst møter, men møter hvor et menneske, som vi her kaller en "bruker" møter en "profesjonell". Mennesker som er i en situasjon hvor de har behov for bistand fra profesjonelle er i en sårbar situasjon. De møter ofte flere representanter for hjelpeapparatet, og de forholder seg til ulike instanser.

Møtene i denne sammenhengen er altså ulike møter, og aktørene som deltar i dem er ulike. Noen av møtene er pålagte møter, som f.eks. når en arbeidstaker har vært borte fra jobb en periode, og skal til oppfølgingssamtale hos Nav. Andre møter er på initiativ fra brukeren selv, som håper at han² kan få hjelp av en bestemt hjelper, og selv tar kontakt. Her søker en å finne de forhold som skaper de gode møtene, og er ikke på en bestemt kontekst.

Den profesjonelle forstås her som en person som i kraft av sin profesjon eller sin stilling forvalter et fag eller noen virkemidler. Når en opptrer i rollen som profesjonell, og gjerne også som en representant for hjelpeapparatet eller "systemet" kan en ikke ha som mål å manipulere et passivt objekt, men man må møte et menneske, og samhandle med dette mennesket på en slik måte at det senere kan handle på egen hånd (Nessa 2003:30). Begrepet profesjonell, eller profesjonell hjelper brukes her som et generelt begrep om den som yter hjelpen. Den profesjonelle vil kunne være både en lege, en saksbehandler, terapeut eller en prest. Tilsvarende brukes begrepet bruker om den som er i behov av hjelpen. Her kunne en også valgt pasient, klient, kunde, hjelpesøker eller veisøker for å nevne noen andre begreper. Pasient er gjerne knyttet til relasjonen lege- pasient og vil være dekkende for noen av informantene, kundebegrepet er det neppe noen av informantene som vil kjenne seg igjen i, og forutsetter at en kan velge tilbyder et

² Brukeren blir i avhandlingen betegnet som "han", mens jeg bruker "hun" om den profesjonelle.

annet sted dersom en ikke er fornøyd. Det er ikke særlig dekkende for informantgruppen. Begrepet bruker- forbruker kan heller ikke sies å være dekkende. En forbruker er gjerne knyttet til det å være kjøper, kunde eller konsument. Brukeren i denne sammenheng vil i noen tilfeller betale for tjenesten, men det vil ikke gjelde for de fleste av dem, og er ikke av særlig betydning i sammenheng. Begrepene hjelpsøker og veisøker er mer aktuelle å bruke, og en vil anta at de fleste informantene vil kunne kjenne seg igjen i denne betegnelsen. Likevel velger en å beholde betegnelsen bruker, det er det begrepet en har valgt å benytte når en har vært i kontakt med informantene, men det er viktig å presisere at begrepet i denne sammenheng ikke må knyttes til bruker- misbruker. Det er ingenting, verken i det innsamlede materiale eller teoretisk materiale som indikerer noen sammenheng her.

I avhandlingen er det valgt å ta utgangspunkt i en gruppe informanter som man må kunne definere som ressurssterke. Dette skal forstås som at de er mennesker som er reflekterte, er kunnskapsrike, deltar i samfunnslivet på ulike måter, og de fleste har en lang utdanning og/eller har erfaring fra helsevesenet.

Denne avhandlingen tar utgangspunkt i brukeren sine perspektiver, altså den som er i behov av hjelpen. Det er nødvendig å understreke at det vil være viktig å belyse også den profesjonelles perspektiv for å få et mer komplett bilde. Dette har det ikke vært mulig å få til innenfor denne avhandlingens omfang. En har likevel funnet det nødvendig for helheten å drøfte forholdet mellom person, personlighet og profesjonalitet for slik å kunne gi noen svar på hvilke forventinger brukeren kan ha til den profesjonelle. Valg av perspektiv er gjort ut i fra en tanke om å ta pedagogens perspektiv. En pedagog opptrer gjerne i rollen som profesjonell, og da er det viktig å få tak i den andre sine opplevelser og tanker, her knyttet til hva som skaper de gode møtene.

1.3 Tidligere forskning, litteratur og artikler

Tema knyttet til møter mellom mennesker og møter mellom brukere og profesjonelle er gjenstand for oppmerksomhet på ulike måter. I det neste kapitlet vil en finne både forskningsarbeid, bøker og avisartikler med ulike innfallsvinkler til temaet. Her har en valgt å systematisere under noen overskrifter. Det skal ikke forstås som at de er likeverdige med tanke på innhold, og hvilken forskningsmessig status dette har. Hver for seg representerer de ulike brukere, og er tatt med for å bidra til forståelsen av de gode møtene.

Unge mennesker i møte med profesjonelle

Forskningsrapporten "Curriculum Vitae: Ung og ufør- om unges erfarte avgang fra arbeidslivet og deres framtidsvurderinger" (De Facto, 2008), utarbeidet av Bitten Nordrik ser på hvordan unge uføre forstår seg selv, sine muligheter og begrensninger. Dette er hovedmålet med undersøkelsen, og en søker å finne ut hvordan de unges preferanser dannes. Ett sentralt funn i rapporten er at de som er intervjuet, opplever å bli stemplet som mindre kompetente og kvalifiserte enn de selv erfarer seg som. De beskriver samhandlingen med arbeids- og velferdsetatens saksbehandlere som hardest. Resultatet av samhandlingen og tiltakene de ble pålagt beskriver informantene i rapporten som med på å gi dem en svekket selvforståelse. På den måten har de fått en redusert tro på egne evner og muligheter, og det medfører at de vurderer aktivering som mer eller mindre ønskelig og reelt.

Møtet med trygdekontoret etter lang tid med alvorlig sykdom er tema når Espen Abrahamsen forteller sin historie i en artikkel i Stavanger Aftenblad den 20. april 2007. Espen Abrahamsen er en ung gutt som har hatt en alvorlig kreftdiagnose, men som har er i ferd med å bli frisk igjen etter 7 år som syk. Han har i løpet av sykdomsperioden måttet skifte trygdekontor, og opplever at avtaler som tidligere gjaldt ikke lenger er gyldige, og han hevder at han ikke verken får svar på sine henvendelser eller den støtte han mener han har krav på. Støtten han har fått, den kommer fra foreldrene, som har lånt ham 200.000 kroner for at han skal ha til

medisiner og nødvendig livsopphold. Han strever med å orientere seg i systemet, han er fortvilet og synes kampen mot trygdekontoret er tilnærmet like krevende som kampen mot kreften. Når han, av avisen blir bedt om å kommentere påstandene i artikkelen, sier rådgiveren på trygdekontoret at de har fulgt reglene, at de ikke vil kommentere enkeltsaker, men at de følger rådene de får fra sine rådgivende behandlere.

Brukerens strategier i møte med den profesjonelle

Møtet med hjelpeapparatet er problemstillingen når Per Oskar Johansen har skrevet en oppgave i sosialpedagogikk som han har kalt "Attføring og kommunikasjon - om å bli rehabilitert" (Johansen, 2006). Her beskriver han sitt møte med hjelpeapparatet, og problemstillingen som han drøfter er hvordan han kan dra nytte av sosialpedagogiske teorier når han som bruker eller hjelpetrequende møter hjelperen(e). Han konkluderer med at han har særlig nytte av Martin Bubers teori om at kraften ligger i selve møtet, og

"kun ved å betrakte hverandre som levende, tenkende og handlende subjekter kan vi forløses i vår forholdskraft, adskilt fra alt annet, opplysende i alt annet"
(Buber, 1967, i Johansen, 2006).

Dette, sammen med det han har lært om Joharis vindu, bruker han som en bevisst strategi i møtet med saksbehandlerne, for å som han selv sier

"forhåpentligvis gjøre det enklere for min hjelper å se den virkelige meg. Da, og kanskje først da kan hjelpen bli reell, tilpasset den jeg faktisk er".

Joharis vindu har fire rom: det lukkede (jeg ser - andre ikke), det åpne (alle ser), det blinde (andre ser - jeg ser ikke), og det ukjente (ingen ser).

Hvordan pasientene selv aktivt søker å bygge en relasjon med den profesjonelle i møtet er også et tema når Berit Baardsen har skrevet en artikkel i "Hold Pusten" nr 9/2003 om "Omsorg i det korte møtet". Artikkelen bygger på hennes doktoravhandling og beskriver hvordan hun har søkt å avdekke strålepatienters behov i møte med stråleterapeuter. Behovene definerer hun i denne sammenheng som det pasientene selv beskriver som sine behov. Pasientene i undersøkelsen

uttrykker et ønske om å "bli sett som en person". Videre blir det sentralt å se hvilke interaksjonsprosesser som oppstår mellom hjelpetrengende, hjelper og i denne sammenhengen også en pasientkultur.

Når den andre velger annerledes

En mor og ektefelles møte med alvorlig sykdom på, er beskrevet av John Ove og Ida Lindøe i boken "Tid for å ta farvel" (2005). Dette er også tema i en artikkel i Stavanger Aftenblad 17.sept. 2005. Rigmor Lindøe valgte å ikke snakke om slutten. Hun var redd det sorte hullet det kunne skape i hennes eget sinn, og hun ville bruke alle sine krefter på å holde seg i live(t). Dette utfordrer hennes nærmeste, som både som mennesker og som profesjonelle er opptatt av åpenhet og kommunikasjon. Hennes nærmeste respekterer hennes måte å forlate livet på, og forholder seg til det, samtidig som de i boken ikke legger skjul på at de også utfordres av dette. Boken og artikkelen berører også et annet tema, nemlig samhandlingen med fagmiljøene på sykehuset i sykdomsperioden. De peker på elendig kommunikasjon, fragmentarisk oppfølging, manglende opplysninger om rettigheter til hjelp og støtte som f.eks. hjemmehjelp og en hoven og nedlatende behandling i en konkret situasjon. I en kommentar til kritikken sier klinikkdirektør Dagfinn Øgreid at deres verdigrunnlag er basert på respekt for pasientene og pårørende, og at pasientenes behov alltid skal ivaretas på en profesjonell og omsorgsfull måte. Han sier videre at denne målsettingen kan være vanskelig når

"en stor andel av våre pasienter i løpet av få måneder forvandles fra livsglade, oppegående mennesker til en tilværelse preget av det ene nederlaget etter det andre og vissheten om at man snart skal forlate alt og alle man er glad i,"

som han uttrykker det.

Når perspektivene blir omsnudd

Er det mulig for oss å ta andre perspektiver i møtet med andre mennesker, og hvor langt skal vår forståelse rekke? Aftenposten har den 3. august 2007 et leserinnlegg under tittelen "Skuddene i Vallset". Her tar Halvar D. Pettersen utgangspunkt i en skyteepisode som har funnet sted, og han velger et annerledes perspektiv enn det som har vært rådende til nå. En mann som ikke har innfridd forpliktelsene sine

løsner skudd mot lensmannen og namsmannen når de kommer for å drive ham og familien fra gård og grunn. Mediene har over en tid fokusert på denne saken, og vinklet saken fra lensmannen og namsmannen sin side. De er blitt beskutt mens de var i tjeneste, mens de skulle utføre et oppdrag på vegne av samfunnet og helt i tråd med regelverket. Pettersen stiller spørsmål ved om denne situasjonen kunne vært unngått, og om det mulig å se denne saken fra flere sider? Saken har utviklet seg over lang tid, og forfatteren er mer opptatt av forhistorien enn det som skjedde den aktuelle dagen da skuddene falt. Forfatteren er selv forvaringsfange på Ila og skriver hvordan man tradisjonelt har betraktet taperen og hvordan vi handler ut i fra *vår egen forståelse* av hvordan taperen har det. "Taperne er ikke som de engang var. Slik vil vi ha dem: Som underdanige klienter, som finner seg i trakasseringen. Som bøyer ryggen og tier når strømmen stenges av. Som tusler av gårde med luen i hånden når namsmannen jager på dør. Gode, gammeldagse tapere, som resignerer og avfinner seg med skjebnen". Til nød kan vi bære over med litt kjefbruk... "Ukvemsord... kan man jo ha forståelse for siden folk som blir kastet ut er i en presset situasjon, uttaler namsfogden i Bergen i et øyeblikk av storsinn. Men der går grensen".

Gode møter gir trygghet, og fremmer refleksjon og samspill
Sykepleierstudentenes møte med praksisfeltet og hvilken betydning dette har for studentenes videre utvikling og læring er tema i Grete Vabos hovedfagsoppgave "Læringsnøklerne i den pedagogiske praksis" (2004). Oppgaven beskriver hvordan studentene vektlegger det å bli sett, å bli ivaretatt og det å få tilbakemeldinger som viktige i de gode møtene. Dette fører videre til et vekstpotensial for trygghet, refleksjon og et sosialt samspill. Det er dette samspillet studentene i undersøkelsen ser på som vesentlig i forhold til læringsutbytte.

Samspill er også tema når en mor beskriver sitne betraktninger om møter med ulike hjelpere. Under vignetten "Damenes" og overskriften "Smerte" skriver Kristin Gunleiksrud fredag 8. juni 2007 i avisen Vårt Land om sine opplevelser etter å ha vært på sykehus med et skadet barn. Ikke en alvorlig diagnose, kun en brukket albue – men krise og kaos for barnet. Gunleiksrud beskriver hvordan de opplever ulike møter med helsepersonellet, og hvordan noen av dem, særlig de på

barneavdelingen møtte barnet med respekt og forståelse for hva barnet gikk igjennom. De forklarte henne rolig hva som skulle skje, de hørte på spørsmål, leste mellom linjene og forklarte saklig slik at det vakte trygghet. Dette står i kontrast til de andre møtene som barnet (og foreldrene) hadde, hvor hun ble møtt med en nedlatende holdning og irettesettelser. Å møte barn med "nå gjør det ikke vondt mer", når barnet åpenbart har smerter er faktisk svært krenkende. Gunleiksrud skriver at smerte ikke er en objektiv størrelse, det tilhører det Wittgenstein kaller privatspråk. Andre kan ikke vite nøyaktig hvordan en har det. Derfor må omgivelsene også forholde seg til smertens kontekst, og ikke minst hvor vondt barnet ser ut til å ha det. Der pasientene og de som er rundt møter fagfolk som lytter til ens tolkning og vurdering, der føler alle parter seg bedre ivaretatt, og fagpersonen vil kanskje få et bedre grunnlag for å gjøre sin vurdering. Dette vet de mye om på enkelte avdelinger på sykehuset og denne moren anbefaler at de ansatte på barneavdelingene holder kurs i hvordan man skal møte syke mennesker i alle aldre. Gunleiksrud sin erfaring er særlig at de som jobber på barneavdelingen på et sykehus vet noe viktig om dette.

Det etiske perspektivet i møtet med voksne mennesker

Når man forholder seg til andre mennesker i en marginalisert situasjon kreves det respekt og likeverdighet i arbeidet. Dette er det arbeidet med i en hovedfagsoppgave som er utarbeidet av May Irene Tveito (2006). Hun stiller spørsmålet om empowerment – begrepet som tilnærming kan være et positivt bidrag til voksnes utvikling i voksenopplæringen, og om denne tankegangen finnes i plandokumenter og litteratur som er av betydning i voksenopplæringen. Hun ser videre på teori om empowerment og etikk, og ser om det kan bidra overfor aktørene i skolen til gjennom refleksjon bli bevisst hva som kreves av profesjonsutøvere i relasjon til deltakere i forhold til holdninger og verdigrunnlag. Det er særlig når hun bruker etisk teori, og gjennom dette viser hvordan det etiske perspektivet bidrar med sitt fokus på å ivareta den andres liv på en best mulig måte, at hennes arbeid blir av særlig interesse for denne avhandlingens problemstilling.

Litteraturen, rapportene og avisartiklene beskriver hver på sin måte ulike møter, og historiene de forteller er ikke bare gode. Der forskningslitteraturen tar for seg problemstillinger som kan sies å være av mer overordna karakter, finner vi de ulike fortellingene om møtene som mindre fortellinger som må sees i sammenheng med de fortellingene, eller narrative som informantene leverer. Sammen med dem kan de inngå i den større fortellingen som avhandlingen til sammen skal utgjøre.

Basert på dette, og basert på det som er redegjort for i begrunnelse for valg av tema, søker en videre for å finne svar på problemstillingen. Når det arbeides videre fortsettes arbeidet med å finne svar på *hva som skjer i de gode møtene*.

1.4 Et samfunnsperspektiv

I dette kapittel vil vi se nærmere på noen utviklingstrekk i samfunnet, og spesielt på konsekvenser for arbeidslivet og den enkelte arbeidstaker.

Vår tid er preget av en sterk økning i sysselsettingen og en stor etterspørsel etter arbeidskraft. Samtidig har antallet personer utenfor arbeidslivet økt jevnt de siste 25 årene, og trenden ser ikke å til å snu med det første. Hele 570 000 personer er utenfor arbeidslivet i Norge, dette tilsvarer en femtedel (18,3 %) av befolkningen i yrkesaktiv alder (Konjunkturbarometeret, 2008). Her på Agder betyr det 33 000 tapte årsverk dersom en legger landsgjennomsnittet til grunn, og i tillegg vet vi at antall uføretrygdete på Agder ligger litt høyere enn landsgjennomsnittet.

Nav - reformen, som har som mål å få flest mulig fra stønad til arbeid, gjennomgår en organisatorisk endring ved å samle ulike offentlige etater som A- etat, trygdekontoret og kommunens sosialkontor i en felles organisatorisk enhet. Samordningen skal gjøre det enklere for brukerne å møte forvaltningen, og gi en mer helhetlig og effektiv velferdsforvaltning. Reformen er i ferd med å bli etablert, og i løpet av 2009 skal alle kommuner ha et Nav - kontor (Arbeids- og inkluderingsdep, 2007). Nav - reformen, sammen med avtalen om et mer inkluderende arbeidsliv (IA -avtalen) er begge reformer som tar sikte på å gjøre

det enklere for brukerne. Der Nav - reformen kan sies å være et organisatorisk grep, er IA avtalen en avtale mellom partene i arbeidslivet som tar sikte på å forplikte både arbeidsgiver og arbeidstaker mer slik at en i større grad blir i jobb og får tilrettelegging når en har behov for det, eller at en letter tilbakeføringen til arbeidslivet dersom en har vært ute av arbeid en periode. Viljen til å bidra for å få flere i arbeid ser ut til å være stor. Bedriftsundersøkelser gjort i forbindelse med Konjunkturbarometeret (ibid) viser at 25 % av bedriftene i undersøkelsen har ansatt personer som krever spesiell tilrettelegging det siste året, og langt de fleste har bare positive erfaringer.

Individualisering og liberalisering

Som vi har sett over kjennetegnes utviklingen av en sterk vekst i etterspørsel etter arbeidskraft, samtidig som arbeidslivet er i endring. Vi ser en utvikling mot økt mangfold og variasjon, og med liberalisering på alle områder, inkludert i forhold til arbeidsvilkår. Dette er sentrale momenter i Colbjørnsen – utvalget (NOU 1999:34), og utvalget følger opp med å peke på en rekke endringer som antas å slå sterkt inn på en rekke områder: Individualisering både blant kunder og arbeidstakere, løse og skiftende arbeidsforhold, krav om innflytelse og arbeid som livsstil med individuelle betingelser. En legger større vekt på evidensbaserte³ måter å arbeide på, det gir en form for forventning om at det ligger dokumentasjon til grunn for behandling og at tiltak som settes i verk er basert på resultatene. Vi ser videre en økt selvstendighet/styrking/myndiggjøring (empowerment), av arbeidstakere generelt.

Frihet og innflytelse

Disse omtalte forholdene gjør at vi kan si at vi lever i en paradoksal tid. Vi har tankefrihet, talefrihet og forsamlingsfrihet, samtidig som denne friheten kommer på et tidspunkt hvor det ikke finnes stort den kan brukes til, og med små muligheter til å kunne forvandle frihet fra tvang til handlefrihet. Dette fenomenet er sentralt for Zygmunt Bauman (2006:12). Han refererer til den franske

³ Evidensbaserte metoder er metoder basert på forskning

sosiologen og forfatteren Pierre Bourdieu som viser til en gammel og allment bindende regel:

”Evnen til å tenke fremover i tid er en betingelse for all antatt rasjonell atferd... For å kunne tenke ut et revolusjonært prosjekt, det vil si å ha en vel gjennomtenkt intensjon om å forvandle nåtiden i forhold til en tenkt framtid, kreves et minstemål av innflytelse over nåtiden.”

Bauman sitt anliggende ved å vise til dette synes å være at mennesker i vår tid mangler nettopp denne innflytelsen over nåtiden. Ingen av de viktigste styringsmekanismene og beskyttelsestiltakene som angår deres egen livssituasjon er under deres jurisdiksjon, for ikke å snakke om det å ha kontrollen, enten alene eller i fellesskap. Noen av styringsmekanismene er allerede blitt rammet av de mystiske krefter som han kaller ”konkurransesevne”, ”rasjonalisering”, ”nedgang i markedsetterspørsel” eller ”nedskjæringer” (ibid:13). Her blir de ikke bare berørt de som blir rammet, men også de som blir igjen kan lese budskapet: Enhver er potensielt overflødig og kan erstattes, og den enkeltes sosiale stilling og posisjon er usikker i det lange løp.

Arbeidslivet er i endringer, det er ingen tvil om det. Arbeid skal, som vi har vært inne på være fleksibelt, hvilket betyr at arbeidstakeren sitter løsere i sin stilling og kan når som helst miste jobben sin. Å være fleksibel betyr også at man er nektet sikkerhet. Flere og flere stillinger er lyst ut på deltid eller er tidsbegrensende, flere og flere kontrakter er rullerende eller fornybare med så korte intervaller at det er nok til å forhindre at retten til å relativ stabilitet vinner i styrke. Å være fleksibel betyr også at den gamle strategien med å investere tid og krefter i høyt spesialiserte ferdigheter i håp om senere avkastning blir enda mer meningsløst – og slik er det som en gang var det mest fornuftige valg for dem som ønsket seg et liv i trygghet, ikke lenger er tilgjengelig (ibid:19).

Det er ikke er et optimistisk bilde av vår tid Bauman legger til grunn. Vi kan likevel si at vi kjenner oss igjen i mye av det han beskriver, selv om han kan sies å være i overkant pessimistisk i sine beskrivelser. Vi må likevel erkjenne at han peker på sentrale utviklingstrekk. Han er opptatt av at det foregår store strukturelle

endringer som vi har liten innflytelse over, men som likevel legger viktige premisser for vår deltakelse i arbeidslivet. Dette er ikke endringer som utelukkende skjer i næringslivet. Endringene i offentlig sektor er minst like omfattende, og kan like godt brukes som eksempler.

Det er i denne konteksten våre aktører møtes. Den profesjonelle hjelperen vil kunne være gjenstand for omfattende endringer som hun ikke har kontroll over, men som likevel har stor betydning for hennes utøvelse av den jobben hun gjør. Både brukeren og arbeidsgiver vil kunne stille andre krav til henne. Der arbeidsgiver vil ha fleksibilitet og omstillinger, vil brukeren kunne være opptatt av forutsigbarhet og langsiktighet i forholdet dem i mellom. Hun kan også møte krav fra brukeren om dokumenterbare resultater før brukeren er villig til f.eks. å sette i gang en behandling, mens hun er opptatt av den forståelsen som blir etablert i møtet mellom henne og brukeren, og som er vanskeligere å dokumentere og forklare fullt ut.

Brukeren, på sin side er i en situasjon hvor han kanskje er satt på sidelinjen, og er ute av stand til å fungere slik at han kan delta i arbeidslivet. Han greier kanskje ikke å "henge med i tempoet", han kan oppleve at han ikke greier å innfri det han opplever som omfattende forventninger fra arbeidsgiver og arbeidskolleger. Han gir opp, og må søke hjelp utenfra for å komme videre. Hans mål vil være å få etablert en relasjon med den profesjonelle. Når en tillitsfull relasjon er etablert, er en åpen for ny kunnskap, og først da kan en forandring oppstå (Nessa, 2003:127).

1.5 Forholdet mellom person, personlighet og profesjonalitet

Når man arbeider med mennesker blir spørsmålet om personlig involvering i arbeidet et aspekt man må forholde seg til. Hvordan skal man håndtere de personlige relasjonene til sine klienter, elever, pasienter eller brukere? "Det personlige" har fått en langt mer sentral plassering i debatten om arbeidslivet og arbeidsmarkedet de siste 20 årene (Laursen, 2003:13).

Dette temaet henger sammen med de utviklingstrekk vi har sett på i det foregående kapitlet. Mens man tidligere i avhandlingen har betraktet møtene som et forhold mellom en bruker og en hjelper, og med hovedfokus på brukerens synsvinkel, ser vi nå på hvilke forventninger som blir stilt til den profesjonelle og hvilken betydning det kan ha for relasjonen dem i mellom. Her skiftes perspektivet, og man tilnærmer seg i større grad den profesjonelles synsvinkel.

Når man forholder seg til det nye arbeidslivet vil personlig kompetanse etterspørres, og ledere og brukere forventer at medarbeiderne er personlig engasjert i arbeidet. Det anses ikke lenger for tilstrekkelig at arbeidet er utført korrekt etter en nøktern faglig eller teknisk standard. Medarbeiderne skal være engasjert og ha hjertet med i arbeidet (ibid). Til gjengjeld forventer medarbeideren at arbeidet skal være personlig tilfredsstillende og utviklende. Det holder ikke lenger med trygghet i ansettelsesforholdet og en god lønn.

Forholdet mellom det personlige og det profesjonelle, eller profesjonen har interessert sosiologer, og de framhever innenfor den tradisjonelle profesjonssosiologi, at det er visse trekk som karakteriserer de fleste profesjoner: profesjonsutdannelsen gir monopol, f.eks. i form av en autorisasjonsordning til å utøve profesjonen. Profesjonen bestemmer selv sin faglige og etiske standard, de har selv kontroll over utdannelsen, hvor mange studenter som kommer inn på studiet og som gis anledning til å praktisere profesjonen (ibid:14). Forholdet mellom samfunnet og profesjonen blir gjerne betraktet som en byttehandel: profesjonene yter sitt beste til fordel for sine klienter, de er forpliktet på noen faglige og etiske prinsipper, og må ikke kompromisere i forsøk på å kommersialisere deres arbeid for på den måten å øke inntjeningen.

Fibæk Laursen hevder at det er ulike grunnsyn som har preget den sosiologiske debatt om profesjoner. Noen sosiologer, som Talcot Parson (Parsons, 1968 i Laursen, 2003) ser på profesjonene som et stort samfunnsmessig gode, og som ett uttrykk for utviklingen av det sivile samfunn på lik linje med utviklingen av stat

og markedet. På den måten betraktet Parson profesjonene som en garanti for faglighet, og en etikk under press dersom de var styrt av staten eller regulert via markedet.

Her har nyere forskning vært mer kritisk overfor profesjonene og reist spørsmålet om ikke det angivelige hensynet til klienten snarere har vært et raffinert dekke for å ivareta sine egne profesjonsinteresser på (Laursen: 2003:15). Dette kan det være vanskelig å ta stilling til, og Laursen mener at det kan det være noe riktig i begge perspektivene. Etter hans oppfatning er det i denne sammenhengen mer interessant å merke seg at profesjonsstatusen er blitt mer omstridt de siste årtier. Der vi før betraktet leger, advokater og ingeniører som profesjoner og profesjonelle ser vi nå at de vi tidligere betraktet som semi - profesjoner eller mellom - profesjoner strever hardt for å bli anerkjent som egen profesjon. Da er det et paradoks at dette skjer samtidig som de tradisjonelle profesjonene over tid har fått en redusert status.

Niels Åkerstrøm Andersen og Asmund Born peker i "Kærlighed og omstilling" fra 2002 (Åkerstrøm Andersen og Born, 2001:93 i Laursen, 2003:20) på at det har utviklet seg en kjærlighetslignende retorikk i måten å omtale forholdet mellom medarbeider og arbeidsplass i den offentlige sektor. Utgangspunktet for dette skal være et økt krav til omstilling (ibid). Også her blir det pekt på at fra og med 1980 - årene er idealet for en offentlig arbeidsplass at den er omstillingsdyktig. Der idealet tidligere har vært effektivitet, høy faglig kvalitet og etterlevelse av formelle retningslinjer ser vi nå framveksten av idealet om omstillingsevne.

Når arbeidsplassen og medarbeiderne skal omstille seg stilles det krav om at de må utvikle seg, som igjen betyr at de må vise engasjement og initiativ. Det er nemlig ikke slik at det er noen som kan fortelle hvordan deres kompetanse, deres arbeid og deres arbeidsplass skal utvikle seg i framtiden. Men kravet ligger der, og "den som ikke er under utvikling er under avvikling." Medarbeiderne må være selvutviklende, og ha kompetanse til kompetanseutvikling blir det hevdet av Åkerstrøm Andersen og Born (ibid: 21). Denne evnen til å lære, til å utvikle seg er

en viktig årsak til at det personlige kommer i sentrum. Moderne organisasjoner som vil være omstillingsparate forutsetter engasjerte medarbeidere som involverer seg med hele sin person.

De fleste av våre profesjonelle hjelpere befinner seg i offentlig sektor, og må gjerne forholde seg til disse kravene og forventningene. Hvordan kan man møte disse kravene, og selv sørge for at man ivaretar seg selv, sitt eget fag og profesjon slik at en er best mulig i stand til å utøve sin profesjonsrolle når en møter de ulike brukernes behov?

Hva er det som menes når det blir hevdet at "det personlige" blir mer sentralt? Det omtales som regel ubestemt. Er det å kunne vise bestemte følelser i bestemte situasjoner? Eller er det å ha en bestemt utgave av det man normalt kan kalle en personlighet? Fibæk Laursen drøfter dette, og han stiller først spørsmålet om det er *følelser*? Man kan si noe om det ofte forventes av de som står i frontlinjen i arbeidslivet, og som stadig vekk er i kontakt med kunder og brukere forventes å kunne vise bestemte følelser. De skal smile, være velopplagte, vennlige, imøtekommende, sikre og kompetente. Dette skal de kunne gjøre selv om de ikke er velopplagte eller kjenner seg trøtte og usikre i situasjonen.

Her er det grunn til å påpeke at dersom man i lange perioder, ja kanskje permanent føler at det stilles krav om at man skal vise følelser som er i uoverensstemmelse med det man føler, vil man kunne oppleve en virkelig belastning, og i verste fall kan det føre til utbrenthet. De mest detaljerte krav om å vise en bestemt fasade er særlig knyttet til yrker i privat sektor, som flyvertinner, kundebehandlere, selgere og resepsjonister. Men også profesjonelle i sosialsektoren, i sykehus og i utdanningssektoren skal utføre et følelsesmessig arbeid. Læreren må behandle alle elevene likt, og være engasjert i elevene og ha tiltro til deres evner og muligheter.

Fibæk Laursen følger opp med å stille spørsmålet om det finnes en *følelsesmessig intelligens*? For å kunne prestere det forventede følelsesmessige arbeidet skal den profesjonelle til en viss grad kunne være ekte i sine følelsesuttrykk (ibid:25). På denne måten skal man ikke være spontan til alle tider, og uhemmet gi uttrykk for

hva man tilfeldigvis måtte føle. Det er bestemte følelser som skal uttrykkes, og det skal gjøres med en passe avstemt styrke til rett tid og sted. Det er mange definisjoner av intelligens i det hele tatt, også når det gjelder begrepet følelsesmessig intelligens. Her kan man oppfatte begrepet som et uttrykk for personens større eller mindre forutsetninger for å prestere et godt følelsesmessig arbeid.

Er det en *bestemt personlighet*? Handler det å være personlig om å ha en bestemt type personlighet? Og er det bestemte typer personligheter av oss mennesker som er best i stand til å bli dyktige profesjonelle i yrker som har en bred kontaktflate mot andre mennesker? Spørsmålet er interessant, og har vært gjenstand for diskusjon i over 100 år (ibid:27), men svaret er ikke lett å finne. Det ser det ut til å være minst to grunner til: for det første er det vanskelig å svare på om "det personlige" i profesjonsutøvelsen er det samme som vi normalt kaller "personlighet", eller om det kan være helt forskjellige begreper. For det andre er det heller ingen enighet om hva personlighet er, og for det tredje har det ikke lyktes oss å påvise sikre og enkle sammenhenger mellom personlighet og profesjonell dyktighet.

Selv om det har vært vanskelig å påvise sammenhenger, har det blant annet av amerikanske forskere vært gjort undersøkelser med tanke på å få fram noen sammenhenger mellom personlighetstrekk og profesjonell dyktighet i undervisningen. En av klassikerne innenfor denne forskningen, David G. Ryans gjennomførte undersøkelsen "Characteristics of Teachers" i 1960 (ibid:28), og konkluderte med at dyktige læreres undervisning er preget av varme, forståelse og vennlighet, en ansvarlig og systematisk ledelse av undervisningen og de er intellektuelt stimulerende, idérike og entusiastiske i forhold til innholdet.

Dette gir oss ikke grunnlag for å svare på de generelle spørsmålet om hva det personlige er, men vi kan si så langt er at det vil være knyttet til at den profesjonelle har en kompetanse til å utføre et følelsesmessig arbeid, og gi arbeidet sitt en dimensjon som rommer personlige kvalifikasjoner som varme, ansvarlighet og entusiasme.

Nå har vi slått fast at dette ikke er medfødte egenskaper eller en del av den profesjonelles medfødte personlighet. Vi har pekt på at den personlige kompetansen består i kunne utføre sitt arbeid med varme, engasjement og en tillitsfull kontakt med den hun skal hjelpe. Av dette følger at man også har velutviklet kompetanse i de andre aspekter som er relevante for profesjonen, herunder faglige, praktiske, kliniske, pedagogiske osv. En fruktbar personlig relasjon forutsetter at den profesjonelle er forholdsvis sikker, avslappet og har så mye overskudd at hun kan åpne seg oppmerksomt mot klienten (ibid:31). Videre forutsetter den profesjonelle relasjon at den profesjonelle vil noe i forhold til klienten. Det er ikke tilstrekkelig i denne relasjonen at den profesjonelle har sin egen agenda, eller forholder seg til en overordnet arbeidsgiver, eller hva klienten vil. Det er ikke alltid dekkende å spørre eleven hva de vil gjøre i dag og innrette arbeidet etter det. Man må utvikle sin egen kompetanse ved å spørre seg selv: hva vil jeg med arbeidet mitt, hva mer målet mitt med å være i denne relasjonen?

I tillegg til å ha kompetanse og å avklare sin egen profesjonelle intensjon må man også finne sin egen form. Man trenger ikke å ha en bestemt personlighet for å utføre et arbeid med høy grad av profesjonell kompetanse, men man skal kunne arbeide i overenstemmelse med den personlighet man en gang har. Og man må engasjere seg i samarbeid med andre. Vi mennesker lærer på ulike måter, og dette vil også gjelde i forhold til å utvikle personlige kompetanser. I ett kollegium vil det være andre som gjør ting på andre måter, og det kan bevisstgjøre oss på egne styrker og svakheter, og man kan også få kommentarer fra andre på eget arbeid. Helt til slutt framheves viktigheten av å ta vare på sin eksistens i alminnelighet.

Den autensitet som er en vesentlig del av den personlige profesjonelle kompetanse, forutsetter et harmonisert forhold mellom den profesjonelle oppgave og den profesjonelle tilværelse i alminnelighet. Som profesjonell må man trekke på personlige ressurser fra sin øvrige tilværelse, og unngå en konflikt i forholdet mellom den profesjonelle intensjon og ens privatliv.

2 Vitenskapsteoretisk tilnærming

Forskningen som er gjort er narrativ. Dette er en kvalitativ metode, og det er brukt en hermeneutisk tilnærming til datamaterialet.

Her gis en oversikt over hva narrativ metode og hermeneutisk fortolkning er, og deretter gis det en begrunnelse for valg av metode. Utvalg av informanter og hvordan narrativene er blitt behandlet blir nærmere beskrevet, før det redegjøres for forskerrollen. Avslutningsvis blir avhandlingens validitet, reliabilitet og funnernes generaliserbarhet vurdert.

Arbeidet er basert på ni narrativer. To av informantene har bedt om å bli intervjuet, og intervjuene er skrevet ut og analysert på samme måte som de øvrige. Fire av informantene er også intervjuet i tillegg. Det er fire kvinner og fem menn som har levert materiale. Av disse har fire tatt kontakt selv, og de øvrige fem er blitt kontaktet.

2.1 Narrativ metode

Narrativ metode kan forklares med "fortellende". Det er en historie som blir formidlet i en skriftlig eller muntlig form. Betegnelsene historie, fortelling eller narrativ brukes om hverandre i litteraturen, men uttrykker omtrent det samme, nemlig beskrivelser av hendelser og erfaringer (Kokkersvold, 2005:94).

Narrativ metode har i følge Kokkersvold tradisjonelt vært brukt i teologi, medisin, historie, sosialantropologi og litteraturvitenskap. Forskningstradisjonen vokste fram på 1930- tallet ved den såkalte Chicago- skolen. Her ble narrativ metode brukt for å studere og forbedre kunnskapen om kriminalitet. Den narrative metoden gav forskerne mulighet til å stille spørsmål om kriminalitet også ut i fra den kriminelles perspektiv. Metoden ble en periode utkonkurrert til fordel for statistiske og etnografiske metoder, men i løpet av de siste 15- 20 år har det skjedd en ny narrativ dreining, og metoden blir i dag brukt også innenfor fag som pedagogikk, sosiologi, psykologi og medisin (ibid:94).

Det som skiller narrativer fra eksempler og historier fra praksisfeltet, er deres egenart og oppbygging. Narrativene kjennetegnes, først ved en iboende sekvensering, det vil si at rekkefølge er viktig. All erfaring blir til på bakgrunn av tidligere erfaringer. Det å se at noe følger av noe annet skaper en større forståelse, en forståelse som siden vil danne et utgangspunkt for nye erfaringer og kunnskaper. Rekkefølgen viser også til rammen og skaper mulighet for å se delene i lys av helheten (ibid:95).

Narrativer er knyttet til historiske, kulturelle og sosiale erfaringer og formidles som muntlige eller skriftlige framstillinger. Dermed er de avhengige av situasjonen de oppstod i, situasjonen de fortelles i og at de utvikles og dannes som en funksjon av en dialog når den fortelles (Egede- Nissen og Knutsen, 2005:116). Det narrative språket og formen gir oss altså mer enn en oppramsing av tørre faktakunnskaper. I prosessen med å fortelle våre historier velger vi ut i fra en fortid, redigerer fortiden og skaper en retning for framtiden. Ved å fortelle gjør brukeren rede for sin erfaring, men fortellingen kan også på denne måten bidra til å skape erfaringen (Ådlandsvik, 2005:47).

Narrativ mening skapes i våre fortellinger om oss selv som kognitiv organisering av våre livserfaringer (Ådland 1997:280). Vi skaper mening ut av livserfaringene våre gjennom å sette dem inn i vår egen fortelling om oss selv. Og ny mening kan skapes gjennom den videre fortelling som oppstår i samspillet med andre (ibid:256).

Når informantene har skrevet ned narrativene, har flere av dem gitt uttrykk for at de selv plutselig erfarer sine egne erfaringer på en ny måte. Dette, blir det sagt kommer særlig til uttrykk når de blir intervjuet i etterkant og skal fortelle og utdype historien videre. Da oppstår ny mening i samspillet mellom den som har nedtegnet narrativet, og en som skal tolke - og sette det inn i en ny sammenheng. Det kan se ut som om flere av informantene, gjennom sine nedtegnelser også har fått en økt forståelse av hva som har spilt en rolle i gode møter, og hva som har vært viktig for dem. Når de forteller om sine erfaringer, og sin forståelse vil

forskeren også øke sin når den blir formidlet til henne. Fortelleren forteller sin historie, som forskeren så tolker når den blir formidlet og fortalt til henne.

2.2 Hermeneutisk fortolkning

Det narrative materialet som er samlet inn, er fortolket i en hermeneutisk tradisjon. Fortelleren av narrativene forteller om sine opplevelse av de gode møtene, og forskeren møter disse, og søker å forstå hva informantene beskriver om sine gode møter.

Hermeneutikken tok form som et motsvar til naturvitenskapelige positivistiske metoden, som i motsetning til forståelse har forklaring som sitt nøkkelbegrep. Ulike oppfatninger av hvordan man kan oppnå forståelse av mennesker og deres handlinger, har ført til ulike perspektiver innenfor hermeneutikken. I denne avhandlingen knyttes arbeide til Martin Heidegger og hans hovedverk « Sein und Zeit» fra 1927, og Hans - Georg Gadamer's «Warheit und Methode» fra 1960. Begge disse tilhører den retningen som blir kalt for den filosofiske hermeneutikken. Der en annen hovedretning, den tradisjonelle hermeneutikken, var opptatt av de metodologiske betingelsene for korrekt forståelse, er den filosofiske hermeneutikken mer opptatt av de ontologiske betingelsene for forståelse og tolkning (Gilje, 1987). Hermeneutikkens oppgave beskrives på denne måten med at

(...) dens oppgave er overhovedet ikke er at utvikle en forståelsesmetode, men derimod at klarlægge de betingelser, hvorunder forståelsen sker» (Gadamer, 2004:281).

Det påstås at vi ikke kan få garanti for at noe er sant, og hvis spørsmålet er stilt skjevt vil selv ikke den mest pinlige nøyaktighet gi oss sanne svar, i følge Gadamer. Hvordan vi stiller spørsmålene er avhengig av den historiske sammenhengen vi står i, og på den måten er vi alltid forutinntatt.

Den der er overbevist om at være fordomsfri ved at støtte seg til sin metodiske objektivitet og ved at fornægte sin egen

historiske betingelser, vil erfare, at fordommene som vis a tergo behersker ham på en ukontrollerbar måte. Hvis man benekter at være behersket af fordomme, der man ikke det, der viser seg i deres lys (Gadamer, 2004:342)

Det er informantene som "eier" sannheten om hvordan han opplever de gode møtene. Det er han som nedtegner dette, og forskeren bruker sin horisont til å formidle fortellingen videre. Da vil det være hennes forståelse av det informantene har nedtegnet og formidlet som blir brakt videre. Forskeren vil, i tillegg til narrativene også ha en teoretisk innfallsvinkel til det som blir formidlet. Opplever brukeren at den profesjonelle tar den etiske fordringen på alvor i møtet? Møtes brukeren som et Du eller som et Det? Hvis vi på denne måten forneker eller prøve å skjule vår egen forutinntatthet, vil forskningen være uærlig eller mangle troverdighet, og man vil erfare at fordommene hersker over en som en bakenforliggende makt.

Gadamer ønsket altså ikke å utvikle hermeneutikken som en metodelære, men som en filosofisk tilnærming til forståelse. Han legger vekt på en praktisk orientering, det vil si at vår forståelse er avhengig av den situasjon vi befinner oss i. Dette blir kalt for en forståelseshorisont.

«At forstå en overlevering kræver altså afgjort historisk horisont» (Gadamer 2004:290).

Denne forståelseshorisont beskrives som helheten av nærværende tradisjon, sed og skikk, språk og praksis, som setter oss i stand til å forstå. Det er med andre ord alle de oppfatningene og holdningene som vi, bevisst eller ubevisst har på et gitt tidspunkt. I følge den tradisjonelle hermeneutikken inneholdt forståelseshorizonten også en type forutsetninger som ødelegger for forståelsen. Disse fordommene, som de blir kalt, kan vi i følge teorien frigjøre oss fra gjennom å studere horisonten hos oss selv. Dette framgår av målet om, og troen på et objektivt erkjennelsesideal, slik vi kjenner det fra naturvitenskapen. Den filosofiske hermeneutikken tar imidlertid avstand fra kravet om at vi må frigjøre oss fra fordommene, og Gadamer uttrykker det slik:

"Vi vil vise, at opplysningenes universelle krav om at overvinde alle fordomme selv er en fordom, og at først en revision heraf vil bane vejen for en adækvat forståelse af den endelighed, der ikke blot behersker vores menneskelige væren, men også vores historiske bevisst"(Gadamer, 2004:263).

Det påpekes at det er umulig for oss å kvitte oss med våre fordommer og tradisjoner, og dette begrunnes med at for å kunne si om noe er sant, må vi allerede vite hva som er sant og usant. Derfor vil den horisonten som gjør oss i stand til å forstå, også bestå av fordommer. Fordommer kan ikke på den måten kun fungere negativt, men er en forutsetning for all forståelse. Fordommer som ikke passer inn, må gradvis justeres slik at de passer inn med det vi søker å forstå. Dette beskrives som at vi søker en horisontsammensmeltning.

I virkeligheten skal nutidshorisonten oppfattes som noget, der hele tiden dannes. Eftersom vi bestandig må etterprøve alle vores fordomme. Til en sådan etterprøvning hører ikke mindst mødet med fortiden og forståelsen af den overlevering, vi kommer fra. Nutidshorisonten kan alstå slet ikke dannes uden fortiden. Der findes lige så lidt e nutidshorisont i sig selv som der findes historiske horisonter, man skal tilegne sig. Tvertimod er er forsåelse altid den proces, hvor horisonter, der formodes at eksistere for sig selv, smelter sammen"
(Gadamer, 2004:291)

Når en slik sammensmeltning har funnet sted, har vi utvidet eller endret vår egen horisont. All forståelse er avhengig av slike sammensmeltninger, og samtidig deres forhold til historien. Når vi leser en tekst, kan vi ikke forlate vår egen horisont når vi skal forstå det vil leser.

«(...) her vokser gammelt og nyt bestandig sammen igen til en levende betydning, uden at det ene klart udhæves fra det andet» (Gadamer, 2004:292).

Dette gjelder imidlertid også den som har skrevet teksten. Brukeren har nedtegnet en fortelling, som sammensmelter med forskerens forståelseshorisont. Dette møter igjen leseren av avhandlingen, som møter teksten med sin forståelseshorisont, og ny forståelse oppstår.

Det som gjør teksten meningsfylt for forfatteren, er hans fordommer som han deler med sine samtidige, og teksten kan videre forstås i samtiden fordi leseren deler forfatterens fordommer.

Vi har oppnådd en horisontsammensmeltning når vi er i stand til å konfrontere den fornuft som gjelder for forfatterens epoke med vår egen, eller når våre egne krav til fornuft blir utfordret fra den andre epoken.

«Det gjelder om at være bevidst om sine egen forudintagethed, således at teksten viser sig i sin anderledeshed og dermed får mulighed for at spille sin sagsmæssige sandhed ud imod ens egen formening» (Gadamer, 2004:290).

Vår egen horisont blir på den måten forandret eller utvidet, og vi er blitt noe annet enn vi var før. Nå har vi nemlig valget mellom å beholde eller å revidere våre fordommer, dette valget hadde vi ikke før sammensmeltningen. Når vi nærmer oss teksten på ny etter dette, vil vi ha en annen forforståelse, og teksten vil derfor framstå på en annen måte for oss og gi oss en annen forståelse. Det er dette som kalles den hermeneutiske sirkel, eller den hermeneutiske spiral.

Ganske vist må denne forventning kunne korrigeres, hvis teksten kræver det. Det betyr i så fald, at forventning ikke længer stemmer, og at teksten ud fra en anden meningsforventning sammenføjes til en ny meningsenhed. På denne måde forløber forståelsens bevægelse hele tiden fra helhed til delen og fra delen tilbage til helheden. Oppgaven er, i koncentriske sirkler at utvide enheden i

den forståede mening. Det til enhver tid gældene kriterium for forståelsens rigtighed er, at alle de enkelte dele stemmer overens med helheden. Udebliver en sådan overensstemmelse er det ensbetydende med, at forståelsen er slået fejl" (Gadamer, 2004:277).

Mens den hermeneutiske sirkel i tradisjonell hermeneutikk var et forhold mellom helhet og deler i teksten, eller mellom teksten og konteksten er det i den filosofiske hermeneutikken et forhold mellom leseren og hennes horisont på den ene siden, og verket med sin horisont på den andre siden. Bevegelsen mellom helhet og del vil derved foregå innenfor disse rammene til forståelse oppnås.

De aller fleste informantene som har bidratt i denne avhandlingen, finner at problemstillingen er viktig, men ikke alle kan umiddelbart finne gode møter med en profesjonell og beskrive det. I kontakten i forkant har en, i noen sammenhenger brukt tid på å finne det gode møtet å beskrive i narrativet. Forfatterne kan her sies å ha fordommer, for- forståelse som vil prege deres bidrag. Når de likevel har vært opptatt av å være med, er det ut i fra tanken om temaet og problemstillingen er viktig, og de har noe de gjerne vil formidle.

Vår forståelseshorisont eller våre sannhetsbilder vil på denne måten hele tiden forandre seg. Dette er et helt sentralt poeng i Gadamers vitenskapsteori, og blir beskrevet som en virkningshistorie. En del av leserens horisont er virkningshistorien, som er den virkningen et verk har hatt opp i gjennom historien. Når vi leser et verk, en tekst så har vi fordommer og forventninger til det som er virkninger av verket selv. Begrepet om dette innebærer at hermeneutikken dreier seg om forståelse som allerede er i gang, enten vi det eller ikke. Vi trenger altså ingen metode for forståelse, for forståelsen er allerede et faktum (Gadamer 2004). Hermeneutikken er dermed noe som kommer forut for enhver metode.

Til tross for at det ikke er mulig å oppnå objektiv kunnskap i åndsvitenskapen eller finne den fulle og hele sannhet i meningsuttrykkene mener Gadamer det er viktig å bruke åndsvitenskapen for å gi oss innsikt i samfunnet og våre egne historiske sammenheng. Særlig gir den oss selvforståelse, innsikt i oss selv, vårt

eget liv og kan på den måten bidra til at vi handler mer reflektert og gjør oss bedre i stand til å foreta egne valg. Ved å nærme med materialet, narrative på denne måten har jeg et ønske om å få en innsikt i hva informantene forteller, for på den måten å utvide forståelsen av hvilke forhold som virker inn når man skal etablere gode møter.

Hvert narrativ som er formidlet utgjør en selvstendig fortelling, men kan i denne sammenhengen betegnes som en mindre fortelling, en del av fortellingen. Selv om narrativer kan sies å være individuelle, kan større eller mindre grupper av mennesker skape felles narrativer som til sammen utgjør en helhet, en felles fortelling. På denne måten kan de små fortellingen bidra til en større fortelling, som handler om de gode møtene, slik disse informantene beskriver dem.

2.3 Forskningens troverdighet

Informantene ble enten kontaktet, eller tok selv kontakt etter at avhandlingens tema var presentert for dem. Alle ble kontaktet på telefon, og gjennom en mer utdypende samtale om avhandlingen og dens tema, ble de bedt om å bekrefte eller avkrefte om de ville være informanter. Deretter ble henvendelsen fulgt opp via brev, med en formell forespørsel om de ville skrive et narrativ om et godt møte, slik det framstod for dem. De kunne skrive hvor kort eller langt de ville, og alle ble informert om at de kunne trekke seg fra deltakelsen når de selv måtte ønske. Det er to stykker som har meddelt at de, av ulike årsaker ikke har fulgt opp henvendelsen.

Tilnærmingen til informantene

Ledetrådene som ble oppgitt var få, og oppdraget som var gitt var å beskrive et godt møte. Hvilke forhold var det som bidro til at nettopp dette møtet kunne bli betraktet som et godt møte? Narrative framstår som ulike i omfang og tilnæringsmåte. Det korteste narrative er på en knapp A4-side, mens det lengste er på tre sider. Som tidligere nevnt er det to informanter som er intervjuet.

Det er grunn til å peke på at fem av informantene, også noen av de som selv tok kontakt, som uttrykte at de hadde ikke hatt et godt møte. Gjennom samtalen på telefon ble det brukt litt tid på dette, og i løpet av dialogen dukket det etter hvert opp et møte, eller en situasjon i et møte som hadde vært positivt. Det er en av informantene som ikke klarte å beskrive et godt møte, men som ble utfordret på å fortelle om et møte slik hun skulle ønske det var. Etter hvert kom det fram at en av hennes hjelpere skilte seg ut fra de andre, og hadde bidratt slik at også hans møte med henne i noen grad kunne danne grunnlag for en fortelling.

Brukerne er tidligere beskrevet som ressurssterke, og det er redegjort for hvordan man kan forstå denne betegnelsen i kapittel 1.2. Det er grunn til å gjøre oppmerksom på at flere av informantene har protestert på denne betegnelse. De understreker at i denne situasjonen de er i nå, er de sårbare og kjenner seg tildels hjelpeløse. Dette kommer også til uttrykk i flere av narrativene. Når de skal beskrive seg selv, kan det se ut som om de undervurderer egen kompetanse og egne ressurser, slik det vil framstå for andre. Dette må nok tolkes inn i den aktuelle situasjonen, og kan ikke forstås som en generelle oppfatning av den andre sitt selvilde.

Metoden

Hva kan narrativer som metode, og hermeneutikken som fortolkning bidratt med i arbeidet? Gjennom narrativene har brukerne selv, fritt kunne nedtegnet sine opplevelser av det gode møtet. Gjennom en hermeneutisk fortolkning er hver enkelt del, hver individuelle fortelling blitt analysert og satt sammen til en større fortelling, en helhetlig fortelling om hvilke forhold som spiller inn i et godt møte.

Reliabilitet og generalisering

Er resultatene pålitelige? Spørsmålet er viktig. Når informantene ble kontaktet kom det tydelig fram at de syntes problemstillingen var viktig, og at de derfor gjerne ville bidra. Det er ikke grunn til å legge skjul på at de aller fleste hadde hatt negative opplevelse, og derfor svært gjerne ville være med å synliggjøre de krav og forventningene de hadde til møtet. Her vises det også til det forrige kapittel, og det som er nevnt der. Brukerne har beskrevet sine opplevelser av et godt møte, og

det er ni informanter som har levert narrativer. Datamaterialet er analysert og kategorisert av forskeren, mens veileder har sett gjennom narrative og er kjent med dem. Det må kunne sies at resultatene av undersøkelsen er pålitelige forhold til de ni narrative. Derimot er det mer problematisk å generalisere utover dette. I noen grad kan vi si at det er mulig å vise til andre studier som støtter opp om funnene. Dette er det redegjort nærmere for i drøftingsdelen, kapittel 4.

Etiske betraktninger

Etiske overveielser er viktig å forholde seg til når man gjennomfører en forskningsprosess. Dette gjelder både i utformingen av prosjektet, designet, gjennomføringen og formidlingen av arbeidet.

Formålet med arbeidet er å søke en dypere forståelse av de forhold som spiller inn i de gode møtene, og det ligger en fordring i dette. Utgangspunktet er at ikke alle opplever møtene som gode, og man må søke å få økt kunnskapen om hvordan man kan endre på det. Når man så skal søke å finne svarene på problemstillingen, har det vært viktig å la informantene få fortelle så fritt som mulig, og ikke legge noen føringer på deres fortelling. Så langt jeg er kjent med har dette gått greit.

Også mitt møte med informantene kunne, i noen grad bli betraktet som et møte mellom en bruker og en hjelper. Det har stilt krav til hvordan jeg som profesjonell har møtt brukeren i relasjonen.

3 Teorier om møter

3.1 Hva er et møte, og hva er et godt møte?

Møtene vi omtaler i denne avhandlingen er møter mellom aktører eller personer som har en rolle i forhold til hverandre. Det er gjerne, slik vi har sett på det her, en bestemt situasjon som har gitt dette utgangspunktet. Brukeren kommer til møte med et ønske om å bli ivaretatt, og få hjelp til å finne veien videre. Hjelperen skal i kraft av sitt fag eller profesjon søke å vise denne veien, eller finne alternative veier videre.

Hva er et møte, og hva kan sies å være et godt møte? Begrepet møte kan, når en forklarer det i betydningen av et verb sies å være en avtale, et gjensyn, en sammenkomst eller oppbyggelse. Når begrepet blir brukt som substantiv vil en kunne forklare det som å bli konfrontert med, finne, komme i berøring med eller stå ansikt til ansikt med (Berulfsen og Gundersen, 1981:156). Hva som er et godt møte, vil vi søke å finne ny kunnskap om hos informantene, samtidig som vi vil bruke teorier om møtet, og ulike måter å møtes på, ved å belyse kravet og forventningene fra brukeren opp mot hva som er sagt og skrevet om møter tidligere, gjennom et utvalg av litteratur.

3.2 Samtale og dialog

Møtet, dersom vi betrakter dets ytre struktur vil kunne betraktes som en ramme for ulike typer samtaler eller dialog. For legen og pasienten vil det være viktig å etablere en dialog om en problemstilling som enten pasienten, legen eller begge oppfatter som et medisinsk problem (Nessa, 2004:15). Samtaler kan være flere ting. Det kan dreie seg om forhandlinger, diskusjoner, dialoger, problemløsende samtaler eller veiledningssamtalen (Kristiansen, i Botnen Eide m. flere 2008:24). Andre nevner også debatt som en del av samtalen eller dialogen (Svare 2006:12). I en veiledningssamtale samtaler man gjerne sammen, og vi vet at veiledningssamtaler vil ha ulikt innhold og ulik form sett i lys av hva veiledningen

skal dreie seg om, hvem veilederen er og hva slags ramme samtalen skal foregå innenfor.

Den første vi kjenner- så langt i historien som er opptatt av samtalen er Sokrates. Han etterlater seg ikke kjente skriftlige kilder, men det vi vet kjenner vi fra Xenofon og Platon sine skrifter (Svare 1997:40). Platon sine skrifter inneholder lange dialoger som skal være skrevet lenge etter at Sokrates er død. Sokrates skiller seg fra de andre filosofene og sofistene som på denne tiden var opptatt av å lære, undervise og å utøve retoriske øvelser i den demokratiske bystaten Athen. Han gir ingen svar i samtalen med dem han møter, han stiller bare spørsmål. Av dialogene som vi finner gjengitt i Platon sine tekster ser vi at spørsmålene har en klar virkning på samtalepartnerne. De tvinges til å tenke selv. Svarene gis ikke, men deltakerne i samtalen må selv finne dem (ibid). I en av Platon sine dialoger sammenligner Sokrates sin egen virksomhet med en jordmors. Han er en fødselshjelper som hjelper tanker å bli født, sier han om seg selv. Like lite som jordmoren skaper barnet som kommer til verden, skaper Sokrates tankene som oppstår under en samtale. Dem må samtalepartneren både skape og føde selv.

Det er også en annen dimensjon i dette. Ved å utfordre på denne måten får Sokrates samtalepartnerne til å svare, og komme med sine svar uten at svarene alltid er veldig gjennomtenkte. Når Sokrates stiller sine motspørsmål kan dette virke som en lyskaster som får fram svakheter og sider av en oppfatning som da fører til at den han samtaler med pånytt må tenke gjennom sine standpunkter og gå grundigere til verks før det blir konkludert. Sokrates benytter seg altså av denne framgangsmåten der han vandrer rundt i Athen 300- 400 år f. Kr. Denne metoden har senere fått navnet sitt oppkalt etter ham, og blir kalt "sokrates metode". Den kalles også dialektisk metode etter det greske ordet for samtale, dialogos.

Vi skal senere i avhandlingen se at denne måten å tenke på har påvirket senere tilnærminger til temaet dialogen og samtalen. Også inn i vår tid kan vi sies å være

opptatt av det som er blitt kalt den sokratiske metode, eller den sokratiske dialogen.

3.3 Møtet med den andre

Når man møter den andre i dialogen, er vi ikke lenger i møtets ytre struktur, men er to parter som åpner seg for hverandre og lar seg berøre av hverandre. Det er dette den jødiske filosofen Martin Buber (1878 – 1965) skriver om i sin bok *Jeg og Du* (1967). Her skiller han mellom to holdninger som man kan innta til det som omgir oss (Svare, 2006:45). Det ene er den holdningen vi normalt inntar til tingene rundt oss og som i språket uttrykkes med ordet Det. Buber skiller mellom å møte hverandre i relasjonen Jeg - Du og Jeg – Det. Disse måtene å møte hverandre på beskriver han på en poetisk måte, og bruker begreper som en forbindelse, eller grunnord når han snakker om Jeg– Det eller Jeg– Du.

I en Jeg - Det relasjon til verden er det mulig for mennesker å forholde seg til verden med en form for distanse. Andre mennesker og verden ellers vil framstå som noe man har en viss kontroll på, og som man kan underlegge seg gjennom ulike aktiviteter. Man kan beskrive verden, analysere og definere den, lage diagnoser og gjøre sammenlikninger (Kristiansen, i Botnen Eide m. flere 2008:65). I Jeg– Det relasjonen etableres altså en verden der man behandler tingene og forholdenes overflate. Dette kommer særlig fram i den tyske oversettelsen der han bruker termene ”fahren”, befahren” og ”erfahren”, som uttrykk for hvordan man ved denne holdningen samler på konkrete og overfladiske erfaringer om tingenes beskaffenhet. Dette blir ikke annet enn en sammenhoping av opplysninger, en samling av objekter eller en katalogisering av gjenstander (Kristiansen, 2003:53) På den måten kan man markere et objekts grenser og dets innordning mellom andre gjenstander (Buber, 1967:13).

Slik er det ikke i Jeg - Du relasjonen. I det jeg sier Du til et annet menneske, og virkelig erfarer den andre som et Du, skjer det noe. Den andre er ikke lenger bare et noe der ute, noe som kan beskrives og avgrenses. Den andre møter meg direkte, intuitivt og uformidlet (Svare, 2006:46).

Står jeg over for et menneske som overfor mitt Du (...) er han ikke lenger en ting blant ting, og består ikke av ting. (...) Nei, alene og usammensatt er han et Du og fyller himmelkretsen. Ikke som om intet annet var til enn ham. Men alt det andre lever i hans lys (Buber 1967:10).

Framstillingen av Jeg- Det forholdet må likevel ikke forstås som kun noe negativt. Det er i denne relasjonen vi beveger oss det meste av tiden (Kristiansen, 2003:53), og Buber skriver at grunnordet Jeg- Det ikke er av det onde. Problemet er, slik han ser det når

"...mennesket lar... den uavlatelig voksende "Det" – verdenen gro opp over ham" (Buber 1967:45, gjengitt i Kristiansen 2003).

Da kan mennesket miste seg selv og en grunnleggende dimensjon ved livet. Eksemplene Buber trekker fram for å beskrive denne Jeg- Det relasjonen må likevel kunne sies å være preget av avstand eller distanse, nøytralitet eller objektivitet.

Dette skiller seg altså fra den forståelsen Buber har av Jeg- Du forbindelsen. Her, i denne forbindelsen blir verden forstått som den forbindelsen som er mellom partene. Et avgjørende aspekt er at Jeg - et forholder seg til Du - et på en måte som anerkjenner Du- ets annerledeshet og forskjellighet fra seg selv (Botnen Eide m. flere 2003:44). Den andre er en atskilt væren, en annerledes væren. Denne annerledesheten kan man bare komme i kontakt med gjennom dialog. Det vil si at det finnes en gjensidighet, men at denne gjensidigheten er basert på en aksept av den andres annerledeshet. Med andre ord, i et Jeg - Du forhold vil man stå ansikt til ansikt med det som er annerledes. Her forsøker man å gripe det som er uavhengig av en selv, ved å strekke seg ut over og prøve å forstå fra den andres perspektiv samtidig som man beholder sin egen grunn i forholdet.

Der hvor Jeg- Det forbindelsen beskriver verden som noe man tilegner seg/besitter, som man kan kontrollere eller måle - møter man Jeg- Du

forbindelsen som noe "man møter, ser hen til, tar i mot eller kommer meg i møte", og som gir et uttrykk av at man her står overfor noe (en person, et dyr, natur, Gud) som har en uavhengig og atskilt eksistens og som gjør krav på å bli behandlet som nettopp dette. Dette bryter slik med en tradisjonell, vitenskapelig orienteringsmåte (ibid). Videre kan man si at Jeg - Du forholdet karakteriseres ved to bevegelser: På den ene siden kapasiteten til å oppfatte noe som atskilt fra egen væren, med andre ord å opprette en distanse, på den andre siden kapasiteten til å inngå i et forhold. Disse to bevegelsene utgjør Bubers ontologi.⁴

Møtet med den andre befinner seg på denne måten utenfor alle de sammenhenger som tilhører Jeg – ets muligheter for kontroll og analyse. Når jeg sier Du til en annen vil Du - ets tilstedeværelse fylle øyeblikket på en måte som får fortid og framtid til å forsvinne. Man kan snakke om udødelige øyeblikk. Disse kan nok forsvinne, men går slik Buber ser det inn i menneskets skapen og påvirker den ordnede verden (Buber 1967:31). Møtet med den andre sprenger alle grenser for hva vi kan styre og kontrollere. Den dialog som finnes, er basert på en gjensidighet som partene "virker" sammen (Botnen Eide, m. flere 2003:45).

Slik en må forstå Buber her, er det to ulike måter å møte hverandre på i relasjoner mellom en bruker og en hjelper. Når en møtes i en Jeg - Du relasjon blir en gjenstand for en gjensidighet og en anerkjennelse av sin egen annerledeshet, som man må kunne anta vil oppleves på en annen måte enn å bli møtt med en objektivitet, som noe man kan kontrollere og analysere. I de møtene vi her omtaler har vi tidligere beskrevet brukerens situasjon, og pekt på at en gjerne opplever seg selv som sårbar og avmektig. Da er det viktig å møte dette, gjennom å søke å finne ut hvem brukeren er, hvilke ressurser som finnes, og søke å stimulere disse prosessene.

3.4 Den etiske fordring

De etiske aspektene ved møtet er særlig beskrevet av den danske teologen og etikeren Knud E. Løgstrup (1905-1981). Kallet om å være god og handle rett

⁴ Ontologi er læren om det som "er" eller "væren", tilstedeværelsen i verden

springer oss i møte fra alle forhold vi lever i som mennesker, og dette kallet gir han navnet "den etiske fordring". Det er et kall til moralsk handling som hvert enkelt menneske møter fra andre mennesker (Leer-Salvesen, i Nylehn og Støkken (red), 2002:191). Løgstrup skriver om det som kommer før de etiske modellene, før alle analysene, før alle diskusjonene om hva som er rett og galt. Han mener at etikken er universell, at det finnes en grunnlagsetikk som har som har som utgangspunkt at mennesker forholder seg til hverandre, og det er i disse forholdene vi møter den etiske fordring. Etikken handler først og fremst om det enkelte menneskes verdi, og om hvordan jeg som moralsk subjekt skal forholde meg til andre.

Den enkelte har aldri med et annet menneske at gjøre uden at han holder noget av det i sin hånd” (Løgstrup 1962:25).

Dette er et faktum jeg kan velge å ikke erkjenne, eller jeg kan velge å ikke handle på bakgrunn av det. Jeg kan likevel ikke viske bort det faktum at jeg har en del den annens liv i min hånd. Dette er et faktum, hevder Løgstrup at våre liv er vevd inn i hverandre. Og fra dette følger et etisk krav, nemlig å ta vare på den andre. Når vi forsøker å møte den etiske fordringen om å ta vare på den andres liv som er lagt i våre hender, betyr ikke det at det kun dreier seg om å oppfylle den andres ønsker og forventninger. Noen ganger må vi til og med gå på tvers av den andre sine ønsker, hvis det er dette som viser seg å være til det beste for den andre. Hvis utgangspunktet vårt for våre handlinger bare er den andres ønsker, kan dette i verste fall være et uttrykk for uansvarlighet og ettergivenhet, og ikke tanke om hva som er bra for den andre. Det vi får vite om hvordan fordringen skal imøtekommes, er at utgangspunktet for valg av handlinger alltid må være den andre sitt beste og ikke forhold som ligger hos en selv.

Nettopp fordi fordringen uutalt er radikal,() Fordi den enkelte, stilt overfor den uutalte fordring, selv skal avgjøre hvordan han skal ta vare på den andres liv. Hvis det skal føre til et heldig resultat for den andre, må nemlig den enkelte tenke og handle uselvvisk (Løgstrup 2000:66)

Den etiske fordring består av to elementer. På den ene siden er det en fordring som kommer av at menneskenes liv er vevd inn i hverandre, og at vi på grunn av denne avhengigheten må ta vare på hverandre og vise omsorg for den andre. På den andre siden så kan vi som mennesker ikke kreve noe igjen for denne omsorgen og ivaretagelsen av den andre. Dette forklares ut ifra at livet er en gave som ingen har gjort seg fortjent til, eller har seg selv å takke for. Selv om denne fordringen gjelder alle mennesker og vil derfor være gjensidig i møtet mellom menneskene, kan vi likevel ikke kreve noe i gjengjeld. Videre forklares dette med selve livsforståelsen som ligger til grunn for forståelsen av fordringen.

”Den består i at livet, med alt det det innebærer, er skjenket den enkelte. Av den grunn har et menneske intet grunnlag noe sted i sin tilværelse for å stille en motfordring til et annet menneske. Under henvisning til hva et menneske bare eier idet det mottar det, kan motkrav ikke stilles (Løgstrup, 1962)

Fordringen er radikal ved at den er basert på en ensidighet, og at en ikke kan kreve at den skal bli gjengjeldt. Den krever at vi handler, at vi tar standpunkt til hvordan vi skal og bør forholde oss til den andre. Radikaliteten forsterkes ytterligere ved at den etiske fordringen forlanger av oss at vi skal handle uselvvisk. Det er hensynet til den annen part som skal bestemme hvordan vi bør reagere og svare på fordringen (Bergem, 2000:7). Denne etiske fordringen er altså basert på ensidighet, og forutsetter ingen avtale om gjensidighet. I tillegg til dette er fordringen taus, i følge Løgstrup. Den mangler munn og mæle og må oppdages, slik at det blir klart hva den går ut på (ibid). På denne måten utfordres hjelperen til å gå inn i brukerens situasjon for å finne ut hvordan hun skal forholde seg til den, og handler. Man kan her si at det kreves en form for empati, slik vi kjenner det fra psykologien. Begrepet referer seg til vår vilje og evne til å sette seg inn i en annen persons sted.

Evne til empati, innlevelse finner vi også hos andre som har arbeidet med forhold som berører brukere og helpere. Den klientsentrerte rådgivningsteorien til amerikaneren Carl Rogers (1902-1987) ble utviklet som en reaksjon på at psykoterapien i USA i perioden rett før og under den andre verdenskrig hadde

autoritære trekk. Det var terapeuten som stilte diagnosen, og som var den som utøvde makten og autoriteten i relasjonen mellom brukeren og hjelperen.

Rogers rådgivningsteori har vist seg å være lett å lære, lett å anvende og har derfor blitt spredd over store deler av verden (Persson, m. flere, 1981:41), og har også stimulert til videre forskning. Det er tre holdningsbetingelser Rogers mener er viktig hos en hjelper for at det skal kunne skje forandringer hos brukeren.

Forandring i terapi- og veiledningsprosessen avhenger av i hvilken grad veilederen er kongruent eller ekte i samspillet med klienten, positivt aksepterer og respekterer klienten, og makter å gi uttrykk for en direkte og følelsesmessig forståelse (empati) for klientens indre referanseramme og når klienten og terapeuten har kontakt med hverandre, befinner seg i en tilstand av kongruens, er sår og engstelig, og oppfatter, i hvert fall i en viss grad, at terapeuten er ekte, at han har en ubetinget respekt for klienten, og empati (ibid:66).

Dette må forstås som at for å lykkes med veiledningen, med å være noe for den andre, må disse betingelsene finnes i møtet, og fortsette å være der over en viss tid, slik at de gis mulighet til å virke mellom partene. Det er grunn til å merke seg her at de viktigste betingelsene for at dette skal fungere ligger hos hjelperen. Dette betyr at en møter den andre med en ubetinget aksept for hvem den andre er, møter den andre fordomsfritt med et åpent og ikke fordømmende sinn på egne premisser. Det betyr at en må vise interesse, bry seg om og lytte. Videre vil det bety at en må leve seg inn i den andres verden, uten at en dermed skal miste seg selv og sitt eget perspektiv. Når en møter den andre på denne måten vil de oppleve seg sett og respektert. I følge Rogers (ibid) er dette nødvendig og tilstrekkelig for å fremme en god relasjon i møte mellom mennesker. På denne måten vil en kunne utvikle og utvide kommunikasjonen slik at også situasjoner og forhold som i utgangspunktet kan være vanskelige vil kunne oppleves om gode når den menneskelige verdigheten blir ivaretatt og de opplever selverd og selvaktelse. Dette var Abraham Maslow og Carl Rogers store og grunnleggende ide, nemlig vektleggingen av menneskets behov for aktelse i den hensikt å legge til rette for at det beste i menneskets egen natur får komme til uttrykk.

3.5 Om tillit i møtet

Som mennesker lever vi i relasjoner. Overalt opplever mennesker å være henvist til hverandre og være avhengig av hverandre. Tillit er ikke en følelse i personen, men det er noe som er mellom mennesker i konkrete relasjoner. Disse relasjoner har bevirket at mennesket har forlatt en posisjon av isolert tankevirksomhet og blitt deltaker i et fellesskap (Kristiansen, 2003:45). Begrepet distanse kan videre ses på som grunnleggende for å oppnå tillit. Kristiansen peker på at tillitsforhold ikke er basert på at man forstår den andre ut fra seg selv, men ved at man anerkjenner og står ansikt til ansikt med det som er annerledes, nemlig den andre (ibid:56). Til forskjell fra at forståelse tar utgangspunkt i det som er kjent, prøver man her å gripe hva som er uavhengig av en selv, og som er annerledes. Kristiansen viser her til Buber som sier at den andres individualitet bare kan gripes fra "over there" (ibid). Det betyr at det må oppstå en type avstand som bevirker at relasjonen mellom en bruker og en profesjonell ikke blir verken for tett eller for nær. Den profesjonelle må kunne ha et overblikk, og sørge for at den andre blir sett og ivaretatt.

Vi har tidligere vært inne på, i kapittel. 3.2, at den dialogen som finner sted i Jeg - Du relasjonen er basert på en gjensidighet som partene "virker" sammen (Botnen Eide, m. flere 2003:45). John Nessa (Nessa, 2003:81) peker på at den narrative dialogen har en overordnet betydning i den forstand at den må være etablert for at møtene mellom partene skal kunne fungere godt. Folk må bli kjent med hverandre som personer, både tillit og faglig kontakt må opprettes før en pasient for eksempel velger å høre på legens råd eller å gå i psykoterapi. Nessa bruker eksempler fra sin hverdag som allmennlege for å beskrive hvilken rolle han mener, i dette tilfelle legen og pasienten, har i forhold til å utvikle relasjonene i møtet. Legens rolle vil være å styre samtalen mot et fastlagt mål. Dette målet kan være å få pasienten til å forstå, til å tenke annerledes, til å handle på en ny måte, til å få et adekvat grep på sin egen fortelling. Forutsetningen for å få dette til er at det blir etablert, bevisst eller ubevisst, en grunnleggende tillit mellom pasient og lege. Pasient og lege må etablere en fortelling om hverandre som er operativ, som

åpner, og ikke stenger for det medisinske saksinnholdet, som ikke bidrar til "at samtalen mellom behandler og klient blir stiv og stum", og som ikke bidrar til at "behandlingsformer slår feil" (Malterud og Hollnagel, 1999 i Nessa, 2003:82). Legen har det profesjonelle ansvaret for å styre samtalen. Legen har hovedansvaret, hevder Nessa, men ikke ene - ansvaret for å legge til rette for en god samtale. Det er og forblir et samarbeid som begge må ta ansvar for.

Når vi samtaler med hverandre utleverer vi noe av oss selv, og vi forventer at den vi samtaler med skal ta i mot oss. Når vi møtes, og på den måten utleverer oss til andre mennesker, så gjør vi det med en tillit som er grunnlaget for menneskets eksistens.

"Det hører vort menneskeliv til, at vi normalt mødes med en naturlig tillit til hinanden. Det er ikke blot tilfældet, når vi træffer et menneske, vi kjenner godt, men det gjelder også når vi treffer en viltfremmed (Løgstrup, 1962:17).

Uansett om menneskene vi møter er kjent for oss eller ikke, så møter vi dem med tillit og forventning om at de vil ta imot det vi utleverer til dem, og at de vil ta vare på det av vårt liv som vi legger i deres hånd. Dette har ikke noe med godtroenhet å gjøre, dette har med at livet ville blitt uutholdelig dersom vi skulle møte alt og alle med mistillit. Det er først når vi har gjort dårlige erfaringer, blitt brent at vi trekker oss tilbake og reserverer oss. Løgstrup (ibid) hevder at denne måten å forholde seg til andre mennesker er en del av det å være menneske. Vi møter hverandre med en naturlig tillit, og tilliten er noe som er gitt oss mennesker. Tilliten springer ut i fra det faktum at vi er prisgitt hverandre. "Alt menneskeliv", sier Løgstrup "er liv i interdependens, i en gjensidig avhengighet av hverandre. Menneskeliv er også et liv i relasjonaltitet, i forhold" (Botnen Eide, m. flere, 2003:64).

Tilliden står ikke til os. Den er givet. Vort liv er nu engang hen over hodet på os skabt sådan, at det ikke kan leves på anden måde at end ved at det ene menneske i vist eller begæret tillid udleverer sig og

giver mer eller mindre af sit liv i det andet menneskes hånd
(Løgstrup, 1962:28).

Når tilliten på denne måten er en eksistensiell del av det å være menneske, er det derfor noe vi ikke kan velge bort. Tillit betyr å utlevere seg selv, og Løgstrup hevder (ibid:18), at det er derfor vi reagerer så voldsomt når tillit misbrukes, selv om det ikke skulle være så mye som står på spill. Henvendelsen kan bli tatt i mot på ulikt vis og det er å betrakte som et vågestykke når man utleverer seg. Løgstrup skriver at man kan ta i mot i omsorg eller i ødeleggelse, i ivaretagelse eller utnyttelse (Botnen Eide, m. flere, 2003:64). Misbruk av tilliten er, slik han ser det, ikke den forlegenhet eller fare som misbruket av tilliten bringer en i, men derimot det at den andre som blir vist tilliten ikke tar i mot den.

Vi gjør alle den erfaring at mennesker vi møter på vår vei, ikke alltid er verdig den tilliten vi viser. Slik Løgstrup må forstås her, legger han en bestemt forståelse til grunn for tilliten. Han snakker om tilliten som et grunnforhold i sam - eksistensen mellom mennesker, og det at vi gjennom samværet med andre må utlevere oss selv (Bergem 2000:73). Vi utleverer oss til andre, og vi håper at den andre vil svare oss. Dersom den annen part, hjelperen ikke kommer oss i møte, kan det oppleves som at

"en selv overses, forsåvidt det er en selv, der har vovet seg fram i den"
(Løgstrup, 1962:24).

Når vi som mennesker er i et gjensidig forhold til hverandre, og det er del av menneskelivet, blir det viktig og avgjørende for oss at vi i vår interaksjon med andre våger å utlevere oss.

"På hvor mangfoldig vis kommunikationen mellom os end kan arte sig, den består altid i at vove sig frem for at blive imødekommet. Det er nerven i den, det etiske livs grundfænomen" (ibid:27).

Her ser vi at den etiske fordring er svært knyttet til tillitsbegrepet, og man kan si at det ene følger av det andre. Det påhviler hjelperen, som i kraft av sitt fag eller sin profesjon er satt til å være noe for den andre. Vi er alle medmennesker, men i

denne konteksten vil en kunne hevde at hjelperen er pålagt et ansvar som må innebære at hun tar et større ansvar i møtet enn det en kan forvente av brukeren.

3.6 Om makt og avmakt i relasjonen

”At vort liv med og mod hinanden består i, at den ene er udleveret den anden, betyder, at vores indbyrdes forhold altid er magtforhold. Den ene har mer eller mindre af den andens liv i sin magt.” (Løgstrup, 1962:65).

Når vi forholder oss til hverandre i en relasjon betyr det at vi også har makt over hverandre i forholdet. Dette er heller ikke noe den enkelte kan velge bort, eller overse, men blir et spørsmål om hvordan makten benyttes. Den makten vi har, kan påvirke den andre i større eller mindre grad.

I de møtene vi analyserer i denne avhandlingen er vi opptatt av som skjer mellom brukeren og den profesjonelle. Disse møtene kan karakteriseres både som symmetriske og asymmetriske på samme tid. Når disse møtes er det ikke slik at det er "en uvitende bruker med subjektive oppfatninger som møter en allvitende lege som forvalter en objektiv sannhet" (Nessa, 2003:18). Tvert imot, Nessa peker på at dette i utgangspunktet er "to subjekter og to subjektiviteter som møtes". Det betyr at disse to personene må bli kjent med hverandre, og det kan være forskjellige oppfatninger som må prøves ut mot hverandre. Samtidig skiller denne samtalen seg fra andre samtaler. I møtet mellom en lege og en pasient er det en symmetri på det mellommenneskelige planet, men en asymmetri når det gjelder å forstå og forvalte det medisinske innholdet. Det er en som søker hjelp, og det er en som tilbyr hjelpen. Legen forvalter et fag og en profesjon, pasienten forvalter seg selv (ibid).

God kommunikasjon mellom partene er nødvendig, men ikke alltid så lett å få til. Både makt og autonomi er nøye forbundet med det som skjer i samtalen. Legen har makt til å definere det medisinske innholdet i konsultasjonen, pasienten har makt til å bestemme om han er villig til å godta den definisjonen. Nessa (ibid:21)

hevder her at denne dialogen kan forstås som en dialog i sokratisk forstand, og at den er forpliktet på sannheten. Likevel er ikke all forståelse sann eller like gyldig. Dialog er noe annet enn en debatt og noe annet enn bare å lytte til hverandre og forstå hverandre. "Dialog er dypest sett handling og - og sam-handling". En medisinsk dialog er samhandling mellom to ulike aktører som har ulike roller og ulik makt, men som begge er forpliktet på sannheten. En blir ikke alltid enige om hvordan ting skal forstås og hva som er best å gjøre, men det behøver ikke å være noen motsetning mellom en god dialog mellom lege og pasient og det faktum at legen av og til må ta regien og overstyre pasienten (ibid).

Det profesjonelle ansvaret kan en likevel ikke fri seg fra, og Løgstrup understreker alvoret i det ansvaret som relasjonen krever av oss, og innledningsvis i dette kapittelet sier han det slik at

"vores indbyrdes forhold altid er magtforhold. Den ene har mer eller mindre af den andens liv i sin magt (Løgstrup, 1962:65).

Han understreker at denne makten ikke nødvendigvis trenger å være problematisk, men man må være bevisst på den, og bruke den til å tjene den andres beste.

"Det etiske livs grunnfænomen er derfor heller ikke den frit opfundne og spontane velgerning. Det kunne kun være tilfældet, om vort liv gik for sig i en gensidig agtelse og respekt for hinandens selvstændighed og uafhængighed af ganske uproblematisk karakter. Men det er nu engang ikke tilfældet, og det etiske livs grunnfænomen er derfor et andet. Fordi der er magt i et hvilket som helst forhold mellem mennesker, er vi alltid på forhånd sperret inde- i den afgjørelse, om at vi vil bruge magten over den anden til hans eller til vort eget bedste. Der er motiver nok til det sidste, lige fra tilfredsstillelsen af den lyst ved magten, som besittelsen tænder, til angstens brug af den. Men hvorom alting er, i afgjørelsen melder fordringen seg om at lade magten over den andre tjene den andre". (Ibid:67)

Her understreker Løgstrup at man må være seg bevisst den makten man har, og at makten ligger i relasjonen, i forholdet mellom menneskene. Når han drøfter hvordan man kan gå fram for å ivareta tillit, bruker han begrepet tilbakeholdenhet

når han skal forklare dette. Dette er ikke det samme som desinteresse (Botnen Eide m. flere, 2003:70), men aktualiseres nettopp i de situasjoner der den, eller den andre, vekker interesse eller engasjement. Tilbakeholdenhet er et forhold til det vi ikke har, og heller ikke skal ha i vår makt. Det er en forsiktig tilnærming, ikke i betydningen å være desinteressert, men i betydningen interessert og tilbakeholden (ibid). Dette kan være en helt nødvendig måte å ivareta den andre på. For hvordan kan man vite hva som er til det beste for den andre? Hvordan skal man forholde seg når man skal ivareta den andre i møtet? Vår interesse kan være knyttet til det å forstå den andres beste. Vi kan ønske oss full oversikt og på den måten underlegge den andre vår forståelse. Det vil igjen bety at vi står i fare for at vi ved våre begreper får den andre i vår makt. Dette advarer Løgstrup mot, og han hevder her at det er noe som er av en slik karakter at det ikke skal erobres. Erobring vil innebære annektering av den andre og slik sett krenke den andres frihet. Den etiske fordringen innebærer at man hele tiden søker å komme på sporet av det som vil være den andres beste.

Oppsummert kan man her at det i møtet mellom brukeren og den profesjonelle foregår mye, og på mange plan. Det er, slik det framkommer her Martin Buber som taler om å møte den andre i relasjonen, og som et Du eller Det. Dersom vi legger den etiske fordring til grunn i møtet, er det ingen tvil om at møtet mellom brukeren og hjelperen må ha en Jeg – Du forbindelse for å kunne betraktes som et godt møte. Det er når partene, gjennom å virke sammen etablerer en relasjon gjennom dialogen og samtalen at brukeren opplever seg ivaretatt, sett og møtt.

Når brukeren kjenner seg sett, møtt og ivaretatt har den profesjonelle tatt den etiske fordringen i møtet. Fordringen er taus, og svaret på hvordan denne skal forstås i møte med hvert enkelt individ, kan være en utfordring for den profesjonelle. Man blir, hver gang man står overfor en annen, utfordret på å møte den andres væren og annerledeshet, slik at brukeren opplever seg ivaretatt. Målet er hele tiden å komme den andre i møte, slik at møtet mellom partene kan gi vekst og utviklingsmuligheter.

4 Presentasjon av datamateriale

Informantene har i sine narrativer beskrevet hvilke forhold det er som skaper det gode møtet, og her blir et utvalg av disse presentert.

For å strukturere datamateriale vi har samlet inn, velger jeg å dele møtet inn i tre ulike faser: en åpningsdel, en hoveddel og en avslutningsdel. Møtet vil i virkeligheten ha en mer glidende overgang mellom de ulike fasene, som her er brukt som et redskap for å strukturere materialet. På denne måten vil jeg kunne belyse hvilke forhold i de ulike fasene som informantene mener er av betydning for å skape det gode møtet.

Møtene som vi her beskriver er møter mellom en bruker som søker hjelp og en profesjonell hjelper. Det er møter med terapeuter, leger, barnvernet, politiet, en healer og med representanter for Nav. De representerer altså ikke noen bestemt gruppe eller profesjon i hjelpeapparatet. De kan likevel sies å ha noe felles. Møtet består av to parter med ulike roller. Sett i et pedagogisk perspektiv er møtets overordnede hensikt å hjelpe og ivareta brukeren.

Åpningsdelen av møtet

Når man møtes for første gang finnes det noen allmenne regler som vi forholder oss til. Dette vil variere fra kultur til kultur, men i vår sammenheng er det vanlig når man kommer til et møte at en banker på, eller dersom døren er åpen gjør oppmerksom på at en er kommet. Noen ganger blir en vist inn, eller hentet på et venterom. Vi hilser på hverandre, i all hovedsak håndhilser vi og presenterer oss. I noen sammenhenger vil det være naturlig også å si noe om hvilken rolle en har i akkurat i dette møtet. Dersom vi har møtt hverandre før er det ikke nødvendig å presentere seg, men en håndhilser gjerne igjen, og sier takk for sist. Uansett hvordan dette foregår helt konkret blir vi i disse øyeblikkene konfrontert med hverandre. Allerede på dette tidspunktet dannes det inntrykk og oppfatninger, og disse blir forsterket eller bearbeidet i løpet av den tiden aktørene tilbringer sammen. Måten vi blir møtt på, vil framstå for brukeren som sammensatt av flere

uttrykk, som hun vil tolke, det vil si lage seg en mening om, blant annet på grunnlag av sine tidligere erfaringer og forhåndsoppfatninger. Ett av disse uttrykkene er rett og slett vår fysiske framtoning, et annet er kroppsspråk og enda ett er det en bevisst uttrykker gjennom det en sier. Uansett hvor mye av disse uttrykkene vi selv kontrollerer, har vi ingen kontroll over hvordan den andre velger å tolke disse uttrykkene. Man er med andre ord helt prisgitt den andre: hun kan tolke framtoningen og ytringene akkurat som hun vil (Kristiansen i Eide Botnen m. flere, 2003).

Åpningsdelen kaller vi den første delen av møtet når de to som er involvert møter hverandre fysisk for første gang eller møtes igjen. Dersom de ikke har truffet hverandre før, vil det være naturlig å bruke litt tid på å hilse, presentere seg, småprate litt og plassere seg fysisk i rommet. Det kan være at de har møtt hverandre før, at de til og med kjenner hverandre og har hatt flere tidligere møter. Da er det grunn til å tro at denne innledende fasen vil være kortere i tid.

Når denne første fasen kalles en åpningsdel, mener vi også å si noe om at denne delen av møtet spiller en viktig rolle i det å åpne dialogen. I denne fasen er det at en gir hverandre mulighet til å søke å finne ut **hvem** vi er, **hva** vi har behov for og **hvor** vi vil videre. Det vil ikke bare være brukeren som er i behov av disse avklaringene. Også den profesjonelle vil ha behov for å få svar på disse spørsmålene, nettopp for å kunne finne den andre hvor den andre er, og ut fra det søke å hjelpe og veilede videre.

Informantene har i sine narrativer skrevet om hva som har betydning for dem i forhold til å skape det gode møtet, og Informant 1 slår det fast allerede i starten at

"åpningsreplikken, eller den første setningen avgjør resten av forholdet. Når man blir ydmyket kan man late som om man overser det, men kroppen vil huske og følelsen blir lagret. Åpningsreplikken setter en standard, og man får en følelse av hvordan man blir tatt i mot. Buber sier vi skal svare på bevegelsen fra den andre. Det er en fin ting. Etter at vi har presentert oss for hverandre kan man la

brukeren få komme til orde først., f. eks med å fortelle om sine ønsker og forventninger til dette møtet."

Han forteller om en situasjon hvor han kommer til et møte og har fått ny saksbehandler som åpner samtalen med å si:

"Og hva har du tenkt å bli når du blir stor da? Man kan gjerne late som om dette ikke betyr noe, men det gjør det jo. Alt det man hadde planlagt å si noe om, drøfte i møtet - det forsvinner. Man kjenner seg så ydmyket..."

Han sier også noe om at det har vært krevende å forholde seg til fire saksbehandlere på ett år. Da må vi, begge parter stadig gjennom slike første møter, og bruke tid og krefter på å finne ut hvem vi er, og hvordan situasjonen for brukeren er akkurat nå. Det blir også et spørsmål om å fortelle om igjen og om igjen den samme historien om livet sitt eller som han sier når han uttrykker det på denne måten:

"om det begredelige livet, som en ikke har lykkes med". Historiene om livet mitt, eller om den delen av livet mitt endra seg også fra gang til gang. Det var en utfordring, skulle jeg holde på den opprinnelige eller skulle jeg fortelle om et liv i endring, om situasjoner som endra seg over tid?"

Informant 2 forteller om behovet for å bli sett og møtt. Respektert for den hun er, allerede fra starten av møtet. Hvordan dette kommer til uttrykk beskriver hun ved at hun møter

" imøtekommenhet, åpenhet, blikkontakt, ikke la dataen ta hele oppmerksomheten".

Senere sier hun om legen sin som hun opplever tar henne på alvor at

"han lytter, og han snakker til meg som et kompetent menneske. Det er viktig for meg".

Dette blir også understreket av informant 5. Han forteller om et møte med en prest, og sier dette om hvorfor denne mannen fanget hans interesse og fikk betydning for ham. Denne presten hadde ingen formell relasjon til informantene i den forstand at informantene var innlagt på sykehus i perioden. De møttes på et seminar, og informantene tok kontakt fordi han umiddelbart hadde fattet interesse for denne mannen. Og han ble ikke avvist.

"Han hadde hatt gode grunner for å avvise meg, og det kunne han gjort høflig, og jeg ville forstått det. Det gjorde han ikke. Og han virket oppriktig interessert i å ha kontakt med meg. Og jeg hadde fra første stund en følelse av at han ikke (bare) gjorde det for min del, for å hjelpe en stakkar. Denne mannen er en mann som vegrer seg for å gå inn i en hjelper - rolle. Han møtte meg som likesinnet, på samme nivå, og det virket som om han var nokså overbevist om at jeg kunne bidra med noe overfor ham.... OK, jeg banket på første gang. Denne mannen er ingen eiendomsmegler eller Telenor- selger som skal prakke seg selv på noen. Jeg husker at vi samtalte. At han hadde øyekontakt med meg. At han lo. At han stadig henviste til bøker. At han spurte på en ikke-innøvd måte. Nærmest krøkkete. At han hadde en grunnleggende skepsis til helsevesenet. At han hadde respekt for fortida mi...() Han framstår ærlig og direkte. Han prøvde ikke å innynde seg for at jeg skulle komme igjen. Jeg husker også at han var våken, og at vi hadde tid (...). Han lukket døra. Det er heller ingen selyfølge. På trygdekontoret har jeg sittet og måttet snakke om mine mest intime ting uten at min kontaktperson noen gang gjorde tegn til å lukke døra til kontoret. Venterommet fullt av andre hjelpetrengende var like utenfor. Jeg nektet, i stillhet, å snakke på det kontoret."

Informant 6 beskriver et møte med en lege som kommer til ham når han er innlagt. Han håndhilser og går ut igjen for å lese denne brukerens journal. Han tar seg god tid, og informanten sier at dette er noe som gjør at han husker dette som et godt møte. Et annet forhold er at han er relevant, at han betyr noe for brukeren. Om dette sier informanten videre:

"å skape den gode relasjon er det de fleste terapeuter framholder som jobb nr.1, men de glemmer ofte at for å få det til, må man først og fremst være relevant, hvilket vil si å være av betydning for den andre. Og noe av det som gjør denne assistent legen relevant, er at han selv på et vis er en outsider. Han kommer fra en fjern kulturkrets (sett fra Norge) og jeg opplever et sterkt fellesskap i det å kunne reflektere omkring det å være annerledes".

At det er viktig å bli godt ivaretatt blir også understreket av informant 8. Hun forteller at hun kjenner seg nervøs, liten og hjelpeløs i møte med folkene og stedet når hun er på forvern på Modum Bad. Hun blir overrasket når hun møter to hordalendinger og en rogalending. Hun er selv rogalending, og hun sier at

"det kjennes positivt, og svært trygt".

Informant 3 skisserer en rekke faktorer som har vært viktige for henne, og av betydning i åpningsdelen peker hun på

"hjelperens evne til medopplevelse, innlevelse, respekt, kommunikasjon. Altså disse damene (fra barnevernet) hadde en grunnleggende kompetanse på å møte mennesker i krise. Jeg følte meg ikke mistenkeliggjort, selv om jeg hadde tenkt det på forhånd. Vi fikk fortelle vår historie, slik vi opplevde den og vi ble tatt på alvor.

Hun sier videre om denne måten å bli møtt på at:

"dette er grunnleggende mellommenneskelig rådgivnings - eller veiledningskompetanse for å komme på talefot med hverandre".

Informant 4 forteller om et godt møte, og hvordan et møte med en ny person faktisk er med på å gi ham svært gode erfaringer. Han møter en ung kvinne som er på alder med hans egne barn.

"Jeg lurte på om hun hadde noen forutsetninger til å være noe for meg. Jeg tenkte vel at det bare var et nytt menneske å forholde seg til ... fortelle historien til - en historie de kjenner de som bor i bygda..."

Til tross for en avventende holdning blir han overrasket og det på en positiv måte.

"Jeg kjente jo at her stemte kjemien. Jeg har vært hos så mange, og er så sliten av det. Hun er veldig flink til å lytte, hun følger med og har god tid. Hun er mer opptatt av å lytte enn å fortelle meg..."

Hoveddelen

Møtene vi her belyser handler ikke bare om et fysisk møte, men om et møte mellom ulike roller og ulike personer som står i et forhold til hverandre. I denne delen av møtet er hensikten å bruke den åpningen som allerede kan ha funnet sted mellom partene til å gå videre i samtalen. Brukeren er i behov av noe - enten det er i form av støtte, råd og veiledning - eller bare noen å prate med. Nå gjelder det selve saksforholdet, selve hensikten med møtet må berøres her. Målet er å finne veien videre. Noen ganger vil det være å finne retningen på den veien en har tapt av syne en periode, for andre vil det handle mer om en reorientering. Etter en åpningsdel, hvor en har blitt kjent, kanskje oppsummert siden forrige møte, gjort opp status så langt er det må tid for å samtale om saksforholdet i møtet. Møtet har en hensikt, en intensjon og nå er det tid for å nærme seg denne.

Den veien en har gått på til nå har ført feil, og en må finne nye veier. Martin Buber sier i sin bok "Jeg og Du" (1967:70):

"at når vi går langs en vei og møter et menneske som kommer mot oss og selv bare har gått langs veien, da kjenner vi bare vårt stykke, ikke hans. Hans opplever vi bare i møtet. Om den fullkomne forholdstildragelse vet vi, slik vi vet noe vi har opplevet, at vi er gått

ut og vi kjenner vårt veistykke. Det annet vederfares oss bare, vi kjenner det ikke. Det vederfares oss i møtet. Men vi forløfter oss på det hvis vi taler om det som et noe, hinsides møtet."

Slik vi forstår det blir det i denne delen viktig å bruke den åpningen som har allerede har funnet sted, og bygge videre på den. Dersom en har lyktes med å åpne på en slik måte at en som profesjonell hjelper har fått et inntrykk av hvordan veien ser ut for den andre kan en si at det allerede har funnet sted et møte som vederfares oss, slik Buber uttrykker det.

Informant 4 har sagt noe om hvordan han opplever at hjelperen lytter og har god tid:

Kroppspråket hennes forteller at hun lytter. Hun ser ikke inn i skjermen, men ser på meg, har øyekontakt, og jeg føler at hun jeg kan se at hun tenker. Når hun kommer med sine innspill er de veldig gode, og da kan vil bli enige. Hun har ikke en ovenfra - og ned holdning slik jeg ofte føler det i andre møter. Hun respekterer meg, og det er veldig viktig for meg! At hun er lyttende og hører etter viser at hun også er ydmyk. Hun forstår at vi er forskjellige. Noen sier at inni er vi like, det er vi ikke - for noe tull! Vi er organisk like, men følelsene våre er helt forskjellige!

Videre sier han noe om hva det gjør med ham i denne situasjonen:

Når hun er så flink til å lytte merker jeg at jeg åpner meg mer... forteller mer om hvordan jeg har det og opplever ting. Jeg trenger ikke å bruke tid på å tilpasse meg systemet, slik jeg ofte har gjort... "

Denne informanten (informant 4) beskriver videre at han noen ganger har opplevd å være en fremmed i møtene. Han synes han har møtt en datamaskin og et kontor. Han sier at..

"det er gjerne menn jeg har møtt da, og jeg synes det har vært litt provoserende noen ganger. Som om de skjuler seg bak noe, samtidig som de provoserer når de virker som om de har alt på stell. Kone og

barn, hytte og bil og PC og mobil....Alt dette som jeg har mista på en måte.... Ikke alt, da men det kjennes sånn og - og kanskje er det ikke så viktig heller...???"

Dette forholdet blir også tatt opp av informant 7. Han forteller om et møte hvor han møter et annet menneske som var på et helt annet plan enn ham selv, og hvor nettopp dette ser ut til å hindre at de klarer å etablere en felles kommunikasjonsituasjon som hjelper brukeren videre, selv etter 30 møter.

"Jeg var deprimert, hadde mye angst. Selvtilliten var på bunn. Sykemeldt fra jobben, og singel. Psykologen hadde kone og barn, hus, båt, hytte, dyr PC på kontoret og bare litt eldre enn jeg. Det virket som han hadde det greit med seg selv også. Kort sagt alt på stell. Helt motsatt av hva jeg hadde. Han hadde universitetsutdannelse, jeg fabrikkarbeider. Sosialt sett var vi på forskjellige plan... Jeg hadde en historie inne i meg som jeg aldri greide å få frem. Jeg merket at tårene presset på når jeg skulle til å fortelle den til ham. Det var så vanskelig. En tøff friluftsmann var han også. Ville bare ikke begynne å gråte i hans nærvær. Etter 30 samtaler ble vi enige om å avslutte da det ikke førte til noe. Det ble til at jeg oppsøkte en healer jeg hadde hørt om. Han var på de fleste områder helt forskjellig fra psykologen. Møblene på kontoret så ut som om han hadde kjøpt dem på Fretex. Ingen stor PC som tronet på skrivebordet. Bare en skriveblokk A6. Han skrev bare fornavnet mitt og 3- 4 andre stikkord mens jeg var der. Han så heller ikke ut som om han var i stand til å gå på ski over Grønland neste uke. Så litt stusslig ut. Følte bare en umiddelbar trygghet i forhold til ham. ... Jeg var der bare en gang. Han kunne ikke gjøre noe mer for meg, enn det han gjorde den timen, sa han. ... I løpet av den timen orket jeg å fortelle barndomshistorien jeg ikke hadde orket å fortelle før. Helt rolig og uten at tårene presset på".

Informant 6 er opptatt av flere forhold i møtet som har betydning. Vi har tidligere gjengitt hans beskrivelser av denne legen som tar seg god tid, og forklarer hvordan han oppfatter situasjonen. Informanten sier at:

"han er både personlig og prinsipiell på samme tid, og det oppleves sterkt og godt, fordi dette har vært et av ankepunktene mine mot mye av det jeg har opplevd tidligere: norske fagfolk flest makter ikke å by på seg selv på en utvungen måte (kanskje har velutdannede middelklassenorskinger rett og slett lite å by på i møte med sine "avvikende medborgere)."

Det neste forholdet som blir nevnt her at legen gir noen konkrete og intuitivt fornuftige innsikter og råd. Rådene kunne virke nærmest banale, men når han ikke visste helt opp og ned på livet, var nettopp denne informasjonen og hjelpen viktige grunnsteiner i tilværelsen som var helt grunnleggende. Det fjerde forholdet var at legen imøtekom et ønske fra denne informanten om å knytte kontakt mot et behandlingstilbud som kunne fungere over tid. Dette var tidligere avvist av andre profesjonelle med den begrunnelsen at han var for ressurssterk til å ha behov av et tilbud av denne type. Denne legen avviste ikke dette ønsket, men skrev en søknad. Han forteller videre at det ikke har vært nødvendig å benytte seg av dette tilbudet, men:

"at det var på det angjeldende tidspunkt helt nødvendig for meg å vite at jeg hadde et tilbud med høyt omsorgspotensial i ryggen".

Informant 6 oppsummerer sitt gode møtet med en profesjonell med å beskrive den profesjonelle som:

"autentisk, relaterende, relevant, troverdig og konkret"

Han sier videre at han har fulgt alle rådene hans på et eller annet vis.

Vi har tidligere vært inne på informant 8, som møtte vestlendinger på Modum Bad, og som kjente en trygghet ved dette. Hun forteller videre at:

"her kjente jeg meg virkelig ivaretatt. Jeg opplever at han (psykologen) forstår hva jeg prater om, han kjenner til miljøet jeg har vokst opp i (...). Det som jeg kanskje husker best fra intervjuet er at jeg ser han blir blank i øynene når jeg forteller noe av min historie.

Jeg følte at han var tilstede der og da, og følte med meg. Det er ikke så ofte jeg ser at menn blir rørt, men de gangene jeg gjør det synes jeg det er veldig flott".

Informant 5 sier:

"Han var der..... Han snakket ikke lenge. Han var ingen person som elsket sin egen stemme eller som søkte oppmerksomhet.... Han var seg selv. Han dreit i formaliteter, samtidig som han hadde full kontroll på det han sa og gjorde".

I begynnelsen av denne tiden, hvor de hadde kontakt forteller informanten at han, i perioder var suicidal og hadde flere store esker fulle av uåpna post.

"Det hendte flere ganger at presten lånte meg kontoret mens han var ute på andre ting, og jeg fikk låne PC, telefon, faks med mer, for å ordne opp i regninger og andre forpliktelser. Dette illustrerer også begrensningene det tradisjonelle hjelpeapparatet har overfor dem de skal hjelpe. Det nytter ikke alltid å snakke økonomi med en terapeut. Det hjelper ofte mer å få hjelp til å ringe til en kreditor for å få en avtale om tilbakebetaling.

Her refererer informanten en historie presten brukte for å belyse dette, nemlig når Grete Waitz ble spurt om hun ikke hadde hadde stor nytte av Willy Railos kassetter om å tenke positivt. Til det svarer hun: "Det hjelper å trene også."

Informanten forteller også at denne presten var raus nok til å sette ham i forbindelse med andre som informanten kunne ha nytte og glede av å kjenne. Når han skal oppsummere dette møtet, og hva han mener å ha møtt hos denne personen nevner han:

"menneskesyn, respekt, selvstendighet, ansvar, modenhet, intelligens, ærlighet, latter, litteratur, famle, tvil og styrke".

Informant 2 forteller om viktigheten av å bli møtt som et kompetent menneske. Hun forteller at hun har opplevd å bli belært, at den hun møter har bestemt seg på forhånd og har sin egen oppfatning om hennes situasjon og diagnose. Hun beskriver møtet med legen som godt, han har vært villig til å lytte til henne og det viser at han også er ydmyk i forhold til at det er ting som han ikke har fullt ut oversikt over. Han tar de prøvene hun ønsker å ta, og respekterer hennes måte å forholde seg til situasjonen på. Dette opplever hun som en kontrast til andre hun møter:

"..... Jeg er godt kjent med helsevesenet, har jobba der i mange år, og syntes det var grusomt når det var jeg som skulle møte dem, og sitte der og være avhengig av hjelp fra dem. Når jeg har blitt bedt om å beskrive hvordan smertene arter seg, og jeg har fortalt dem om kraftløshet, prikking i armer og bein, smerter osv, har jeg flere ganger fått høre at dette minner mer om et angstanfall enn om noe annet. ... Hvordan kan de si noe om det? Hva er hensikten deres med å drøfte diagnose med meg som legen egentlig har ansvar for?"

Flere av informantene forteller om hjelpere som de mener strekker regelverket. Det kan være som informant 9, som forteller om politiet som ringer og forteller at sønnen hennes er tatt hånd om av dem. Dette er informasjon som barnevernet eller andre ikke vil gi etter at sønnen hennes er fylt 18 år, på grunn av taushetsplikten. Informanten opplever at politiet er opptatt av å finne gode løsninger, og finne veier ut av håpløse situasjoner som er til å leve med.

"Jeg tror de (politiet), er mer opptatt av å være praktiske. De sier noen ganger til meg at det er du som må hente ham likevel, det er til deg han går. Det blir ditt problem, og da må vi samarbeide.... Det rare er at jeg føler de viser respekt for sønnen min, og de viser respekt for meg. De vet ikke hva de skal gjøre, og de sier det. Det er ikke som mange andre. De later som om dette skal gå greit, nå er han på sporet, han er motivert for behandling - og så varer det sjelden ut uken.... Når en later som om dette går bra, det gir meg en følelse av skyld hver gang. Når de andre fikser det, hvorfor har ikke jeg klart det? Jeg som er hans mor, og som elsker ham høyere enn alt?"

Informant 1 forteller i sin historie om en dame på trygdekontoret som fant en god løsning på en sak, kanskje litt utenom ordinær måte å tenke på. Hun sykemeldte ham i etterkant når han bare hadde slutta på arbeidsplassen. Han avslutta arbeidsforholdet av helsemessige årsaker, men hadde ikke tenkt på at det var nødvendig med sykemelding. Dette fikk denne saksbehandleren orden på i ettertid, og det var en stor lettelse å møte denne forståelsen. Informant 9 er opptatt av at sykehuspresten han møter, møter ham selv om han ikke formelt sett er hans ansvar.

"Det er noe av det som har betydd mest for meg i disse møtene. Han er ikke opphengt i formaliteter. Han kan alle på rams, han kan dem bedre en dem som (i alle fall tilsynelatende) følger dem til punkt og prikke. Du tar ikke denne mannen på faktafeil når det gjelder formaliteter. Men for ham er intensjonene ved formalitetene overordnet reglene. Og hvis det viser seg at han heller ikke er enig i intensjonene ved reglene, så driter han i dem. Enkelt og greit. Og hvis konsekvensen av det er refs eller til og med oppsigelse, så driter han i det også. Prestens syn på menneske er overordnet alt annet.

Her forteller informanten om noen møter hvor han ikke har møtt samme holdning til reglene, og hvor han har hatt behov av hjelp men ikke fått det.

Alle hadde nok retten, regelboka, på sin side. Presten, derimot er voksen nok, smart nok, stor nok til å heve seg over den. Han har ei slags indre regelbok han følger. Og han er villig til å revurdere sine egne regler også. Dette er noe av det jeg forbinder mest med ham. Han avskyr regelryttere, "kommaknullere" kaller ham dem. Han mener at det var de som skuffa jødene inn i gassovnene under den andre verdenskrig. De som følger reglene, de som ikke engang vurderer om det ikke er på høy tid å tenke litt selv. De som fraskriver seg ansvaret for sine egne handlinger. De som aldri opponerer mot sine egne eller andres valg, holdninger, handlinger. De som ikke lurer på om humanitet er viktigere enn formalitet.

Informantene 1, 2, 3 sier noe om hvordan de forholder seg som brukere. Informant 3 sier om det gode møtet at hun ikke tror

"at selve måten de møtte oss på er eneste årsak til at møtet kan beskrives som positivt. Jeg tror at vår egen innstilling, eller om man vil, vår egen kompetanse på å møte hjelperne var svært nyttig.... Vi samarbeidet - og jeg tror at vi på sett og vis hadde noen felles koder, eller felles forståelse av hele situasjonen, et slags kulturfellesskap. Ytterligere en faktor i dette møtet tror jeg spiller en rolle. Og det var det faktum at de faktisk kunne bidra med noe. De hadde noe å gi oss, og de stod sammen med oss!"

Hun sier videre at:

"for å kunne beskrive et positivt møte med en hjelper er det nødvendig med en beskrivelse av min egen oppfatning av min rolle som bruker. Når jeg har blitt spurt om å beskrive et positivt møte, kan jeg komme med mange eksempler på at selve møtet (det mellommenneskelige møtet) har vært Ok. Dette tror jeg blant annet henger sammen med min egen innstilling til hjelpeapparatet. Jeg hadde, i hvert fall i starten av min brukerrolle, en tillit til at jeg faktisk skulle bli hjulpet. Jeg hadde en tillit til at hjelperen skulle besitte en kunnskap og kompetanse som skulle hjelpe på mitt problem. .. Som menneske følte jeg meg likeverdig med hjelperen. Og jeg stilte ikke med en følelse av at hjelperen hadde noen makt over meg. Mulig naivt, men slik tror jeg det var. Jeg forventet mer kunnskap, som skulle bidra til tiltak for å komme videre i en vanskelig situasjon. ...

Man skal være ressurssterk for å være en god "bruker", det hjelper å kunne spillereglene, og ha erfaring fra begge sider".

Informant 2 sier at hun føler hun må være sterk for å nå fram. At hun har lært seg at hun må bruke tid på å finne fram til sine rettigheter og at andres erfaringer fra pasientforening har vært nyttig for henne for å skaffe seg kunnskap om egen diagnose.

"Jeg skulle ønske de profesjonelle hjelperne også var mer opptatt av å legge til rette, å skaffe seg innsikt i mine problemer. Tilrettelegge for meg, slik at jeg kunne bruke mine krefter på å bli frisk igjen og ikke slite meg ut på dette... "

Informant 1 sier at det å selv finne sin egen strategi var noe han fort fant ut at han ville gjøre. Ikke minst fordi han på denne måten hadde litt kontroll på hva som kom av ideer og forslag til tiltak. Dette kunne vært en god løsning, men ble mer komplisert når det var så raske utskiftninger av saksbehandlere. Han sier også at ha utviklet etter hvert et mer personlig forhold til hjelperne som fulgte ham over litt tid.

Ut fra denne plattform, der våre felles interesser blir sterke belyst enn de motstridene, hever vi oss begge over de kontrollteknikker som lett blir tatt i bruk, bevisst eller ubevisst i slik situasjon. Vi utviklet etter hvert et personlig forhold til hverandre, samtalene ble ikke ensidig sirkulende rundt grunnen til vårt forhold: min rehabiliteringssituasjon, men bar mer og mer preg av gjensidig interesse for hverandres liv og tanker utenfor hans vesle kontor. Det blir svært vanskelig å innta en dømmende holdning overfor et menneske man kommuniserer så nært og personlig med. Gjennom åpne meg selv inviterte jeg til en større åpenhet fra hans side. Lover og regler blir mer som retningslinjer å regne i et slikt forhold, ikke rigide, uomgåelige føringer".

Til tross for at både informant 3 og 9 beskriver møtene med profesjonelle som positive og gode møter er det på et punkt de stiller noen spørsmål. Informant 3 forteller at det føles bra når hjelperen gir tydelige meldinger på hva hun mener er rett, og hvorfor.

"Jeg husker at jeg opplevde det som en lettelse der og da, at noen på en måte tok ansvaret fra mine skuldre, selv om det var vi som formelt tok valget. Jeg kunne på et vis la andre bestemme... Dette tenker jeg også i dag, selv om vi i dag ikke tror at de valgene vi tok var de rette, om det hadde blitt annerledes da vet jo ingen... "

Informant 9 opplever at hun etter en tid som sykemeldt møter en positiv og hyggelig saksbehandler som foreslår at hun burde begynne på en omskoleringsprosess.

"Jeg må innrømme at dette syntes jeg ikke jeg var klar for, men jeg kjente meg pressa. Ville ikke være sur, sliten kjerring som la inn årene.... Du skjønner hvordan dette gikk, ikke sant? Jeg orket ikke, og ble bare en mer sliten og lei meg.... Jeg klarte ikke å gi beskjed heller, og stod i fare for å miste trygda mi. Da tok heldigvis arbeidslederen affære, og sammen med legen min klarte de å overbevise saksbehandleren hos Nav at dette var for tidlig. De mente jeg trengte lenger tid. Etterpå har jeg ofte tenkt på dette, og tenkt at det var positivt ment fra hennes side, men hun kjørte over meg. Legen min kalte denne situasjonen manipulerende, mens jeg selv har tenkt at hun forførte meg på en måte. Hun førte meg på en vei som jeg ikke var klar for. ... Ville nok gjerne være så klar som de ønsket, men det var helt feil. Det leie er at dette satte meg ennå mer tilbake, og jeg har blitt mer reservert etter denne opplevelsen.

Avslutningsdelen

Når brukeren og den profesjonelle har kommet så langt i sitt møte at det er tid for å avslutte kan også det skje på ulike måter. Noen ganger har møtet vart så lenge som tiden tillater. Noen ganger er det gitt hvor lang tid det vil ta, en veiledningssamtale har gjerne en ramme på 45 min - til en time. Andre ganger er det forholdet som blir berørt som bestemmer når vi er ferdige. Vi trenger å få avklart ting, bli enige, og finne veien videre. Da er det tid for å avrunde og oppsummere møtet. Hva sier informantene om denne delen av samtalen?

Informant 2 sier noe om at de blir enige om sentrale ting som det er behov for å avklare. Hennes hjelper lover å følge dette opp, og undersøke hvilke rettigheter som gjelder, og som kan være aktuelle.

"Det blir ikke gjort. Når hun sier hun skal ringe og sjekke ting for så å ringe meg opp igjen skjer ikke det.... Jeg har nå sist purret fire ganger før det skjer noe. Da må en kjenne systemet godt før en gir seg.. .Dette

står i kontrast til legen som følger opp, som undersøker nærmere og som gjør at jeg føler at jeg blir tatt på alvor og respektert."

Informant 3 sier noe om sine forventninger til hjelper og hjelpeapparatets evne og mulighet til

"å skape endring sammen med meg som bruker. For at møtet skal oppleves vellykket må jeg som hjelpes ha fått et "resultat". Jeg må kunne bruke hjelpen til noe. Ikke bare å ha blitt sett, forstått, trøstet eller lyttet til. Poenget med hjelpen er jo at den skal bidra til en eller annen endring. Det er ikke alltid slik at det er nok å hjelpe brukeren med å se løsningen, ofte trenger man ulike former for konkrete tiltak for å kunne oppnå en endring."

Hjelperen tar initiativet når informant 5 møtte ham, sykehuspresten. Han tok opp almanakken og spurte om brukeren ville komme igjen. Han gjorde det også klart at dersom han ønsket det, eller hadde behov for det, kunne ta en telefon eller komme innom utenom avtalt tid.

På samme måte som det vil være ulike behov og ulike forventninger til de andre delene av møtet, vil det også være det i den avsluttende delen av møtet.

Spørsmålet da blir om vi på en eller annen måte kan, som profesjonelle forsøke å finne ut om en har lyktes med å innfri forventningene og behovene som brukeren har, og som vi har berørt i møtet før vi avslutter møtet?

I det neste kapittelet vil vi drøfte hvilke forhold som ser ut til å være sentrale i de gode møtene, og se nærmere på om det er noen forhold vi kan være særlig oppmerksomme på, og som vil gjøre oss i bedre stand til å møte ulike brukere med helt forskjellige behov og problemstillinger.

Oppsummert kan man her si at når brukerne skal beskrive de gode profesjonelle møtene, er det noen forhold som særlig blir framhevet. Det er behovet for å bli møtt med respekt, med vennlighet og åpenhet, fordomsfrihet, ydmykhet og det å bli sett og møtt som den en er. Dette er forhold som særlig spiller en rolle i starten

av møtet. De aller fleste narrative legges hovedvekten på starten av møtet når de skal beskrive de forhold som spiller en rolle for å skape gode. Andre legger vekt på både åpningsdelen og hoveddelen, og ingen i dette materialet ser ut til å betrakte det som skjer i avslutningsdelen som særlig sentralt.

5 Betraktninger om det gode møte

Datamaterialet inneholder beskrivelse om både gode og vanskelige møter. Jeg vil likevel også i denne drøftingen vektlegge de gode møtene. Drøftingen av datamaterialet vurderes i lys av problemstillingen, relevant teori og tidligere forskning. De funn som er gjort blir drøftet i forhold til de ulike aspekt ved møtene, slik det er kommet fram tidligere.

Problemstillingen, slik den ble presentert innledningsvis:

- Hvilke møter er det som blir betegnet som gode møter?
- Hvilke forhold er det som bidrar til å skape de gode møtene?
- Hva vektlegger brukeren?
- Hva er det som ser ut til å bli resultatet av de gode møtene?

5.1 Å bli sett, møtt og lyttet til

Når brukeren kommer til møtet og blir tatt i mot uttrykker flere at det umiddelbare i møtet har stor betydning. Informant 1 sier det det klart

"at åpningsreplikken, eller den første setningen avgjør resten av forholdet. (...) Åpningsreplikken setter en standard, og man får følelse av hvordan man blir tatt i mot".

Andre uttrykker dette ved å nevne imøtekommenhet, åpenhet, hjelperens evne til å være tilstede, til å lytte og til å ha øyekontakt. Informant 6 beskriver at hjelperen kommer inn til ham, håndhilser og går ut igjen for å lese journalen. Han tar seg god tid til dette, og når han kommer inn igjen er han relevant. Brukeren oppfatter her at han er møtt, sett og blir tatt på alvor.

Disse forholdene som brukerne her beskriver i møtet, knytter forbindelsen til Bubers teori om det å bli møtt som et Du. Dette skiller deg fra det å bli møtt og sett som et Det. Når brukeren opplever at hjelperen har sin oppmerksomhet knyttet til den andre, oppstår det forholdet Buber beskriver som Jeg - Du

forbindelsen. Her er det avgjørende aspektet at Jeg - Du forbindelsen innebærer en anerkjennelse av Du - ets annerledeshet, og forskjellighet fra seg selv. Den andre er en atskilt væren, en annerledes væren. Når hjelperen viser åpenhet, imøtekommenhet, er tilstede og lytter, kommer hun i kontakt med den andre. Det skjer gjennom dialogen. I denne dialogen vil man da komme i kontakt med den andres annerledeshet, ved at man strekker seg ut og prøver å forstå den andres perspektiv, samtidig som man beholder sin egen grunn i forholdet (Botnen Eide, m. flere, 2003:44).

Innledningsvis, i prologen forteller jeg om et møte med en informant. Han er bedt om å fortelle om et godt møte, og på mitt spørsmål om hva om gjorde dette så bra, svarer han:

"Det er ikke så lett å svare på det, egentlig. Det virker litt opplagt, på en måte. Vi kommer tilbake til det samme hele tiden: respekt, åpenhet, ydmykhet, fordomsfrihet, tillit og engasjement. Alle disse klisjeene som vi kjenner så godt".

Han virket nesten litt beklemmt over å si det, og gjør en håndbevegelse som om han vil skyve de slitte ordene under servietten. Jeg lot dette ligge litt, slik jeg også har beskrevet det innledningsvis, men tar dette opp senere i vår samtale. Disse begrepene, som vi gjerne kan kalle klisjeer ser jo ut til å være sentrale? Hva tenker han om det, og han følger opp med å svare:

"Vi kommer ikke utenom dette. Disse begrepene ser ut til å være kanaler som de spesielle tingene vi skal snakke om må gå igjennom".

Når man møter hverandre i dialogen, er vi ikke møtets ytre struktur det sentrale. Her er vi to parter som åpner seg for hverandre, og lar seg berøre av hverandre. Informant 8 opplever at hjelperen blir berørt av hennes historie, og hun kjenner umiddelbart på en tillit når hun opplever dette. Når vi samtaler med hverandre utleverer vi noe av oss selv, og vi forventer at den vi samtaler med skal ta i mot denne delen av oss selv. Her har vi tidligere, i kapittel 3.4 vist til Løgstrup som beskriver den tilliten vi møter hverandre med. Her er det grunn til å peke på at narrative inneholder beskrivelser både av brukere som møter hjelperen med

tillit, men også brukere som ikke har tillit. En forteller om at han var preget av de erfaringene andre hadde gjort i møte med hjelpeapparatet. Han hadde hørt fortalt om andre som hadde møtt steile holdninger og fastlåste situasjoner.

Mangel på interesse og oppfølging, det preget hans første møte med en hjelper. Andre beskriver rett og slett det de opplever som mangel på respekt. De har ikke øyekontakt, og det er vanskelig å kommunisere. Hjelperen sitter henvendt mot en PC, og konklusjoner blir tatt uten at de rekker å tenke seg om eller protestere. De opplever at hjelperen allerede har gjort seg opp en mening, og det er vanskelig å "komme på banen" og argumentere mot hjelperens oppfatning. Som mennesker er vi gjerne opptatt av å innfri forventningene andre har til oss. Vi vil gjerne bli sett, bekreftet og godtatt. Dette er det særlig viktig å være opptatt av når en er i en maktposisjon i forholdet til den andre.

Når en bruker møter en hjelper er det i en relasjon. Tillit er ikke en følelse i personen, men noe som er mellom mennesker i konkrete relasjoner. Løgstrup skriver om kallet til å være god som springer oss i møte fra alle forhold vi lever i som mennesker. Hans tanker om at når vi forholder oss til hverandre møter vi den etiske fordringen. En hjelper kan ikke velge bort det faktum at han har en del av den andres liv i sin hånd. Dette utfordrer den profesjonelle hjelperen.

Når brukeren blir møtt, sett og ivaretatt, opplever han seg respektert. Det er det helt sentrale budskapet fra våre informanternes fortellinger, og kan stå som en foreløpig oppsummering så langt.

5.2 En aktiv bruker

Flere av informantene gir uttrykk for at de har bestemte strategier i møtet, og at de aktivt arbeider med sin egen rolle i forholdet. Informant 3 kan stå som et eksempel her, når hun tror at hennes egen innstilling, eller egen kompetanse på å møte

hjelperne var nyttig. Hun sier at de samarbeidet, og at de på sett og vis hadde noen koder, en felles forståelse av situasjonen, et slags kulturfellesskap.

Man skal være ressurssterk for å være en god "bruker", det hjelper å kunne spillereglene, og ha erfaring fra begge sider".

Hennes innstilling til hjelpeapparatet spiller også en rolle i forholdet. Hun hadde tillit til at hun skulle bli hjulpet, at hjelperen sitter med en kunnskap og kompetanse som skulle bidra til å hjelpe på problemet. Dette er et forhold som blir framhevet av flere. Som bruker er flere av informantene opptatt av hjelperens kompetanse. Brukeren er avhengig av at hjelperen besitter den nødvendige kompetanse, eller bidrar til å finne den. Denne forventningen kan brukeren ha. Vi har tidligere vært inne på symmetrien i møtet, i kapittel 3.5. Det er symmetri i forbindelsen mellom aktørene i møtet på det menneskelige plan, men forholdet er asymmetrisk når det gjelder å ta ansvar for faget og profesjonen. Her har hjelperen et større ansvar å forvalte.

Det er påfallende mange av informantene som viser evne og vilje til å ta initiativ i møtet, og flere forteller eksempler på hvordan de på den måten lettere kom fram til en felles forståelse av hva som kunne være løsningen videre, når de selv var aktive og gjerne hadde forberedt seg godt til møtet. Noen beskriver også hvordan de søker å finne ut hvem hjelperen er, for om mulig å komme ham i møte med en løsning som kunne være også i hans interesse.

Denne aktiviteten fra brukerens side kommer også fram i undersøkelsen som er gjort for å avdekke strålepasieters behov i møte med stråleterapeuter (Bårdsen, 2003) Her uttrykker en av pasientene at

"det er ikke bare å komme her som pasient og syte og klage... du må gi noe av deg selv også."

En annen pasient sier at

"det betyr noe å være noe for andre, ikke bare være mottaker. Ikke gjør meg mer syk enn jeg er."

Pasientene uttrykker en bevisst holdning til det å være aktiv i forholdet mellom dem selv som pasient og hjelperne. Dette kan forstås som at eget bidrag kan fremme at en selv sikrer seg innflytelse over situasjonen, noe som igjen vil styrke opplevelsen av verdighet i situasjonen. Det framkommer også i denne undersøkelsen at pasientene gjennom å bruke disse strategiene har som virkning at de selv blir sett. I følge Bårdsen kan en hypotese her være at pasienten selv gir til helsearbeideren det de selv ønsker å få tilbake, for som en pasient sa:

"Det er veldig lite som skal til begge veier for å gjøre et møte trivelig".

Her uttrykker denne pasienten at de selv kan og må gjøre noe for å fremme kvaliteten i møtet. Dette synes de fleste pasienter å være bevisst på i denne undersøkelsen.

En aktiv brukerrolle er også tema i De Facto sin undersøkelse (De Facto: 2008: 52), men her finner vi ikke de samme resultatene selv om brukerne er aktive. Undersøkelsen er rettet mot unge uføre, som sliter med å komme ut i arbeidslivet. Et stort antall unge mennesker som ikke opplever seg møtt og imøtekommet, søker seg over på uføretrygd. Dette skjer fordi, som en informant sier:

"Endelig får jeg den roen jeg hele tiden har trengt. Jeg kan komme meg til hektene og få reflektert over min egen situasjon".

Det ligger i hans utsagn at hans største ønske er å komme i arbeid, men han opplever en paradoks situasjon ved at de som skal hjelpe ham med dem, møter ham på en måte som han ikke takler, og etter å ha hatt en dialog om hvem som skal ha ansvar for hva, og hvem som skal definere hans interesser og evner, gir han faktisk opp, og søker uføretrygd. Det er et nederlag, men gir ham den roen han trenger til å skaffe seg overskudd og på ny finne ut av situasjonen.

Selv om man legger vekt på god kommunikasjon når man møter andre mennesker er det ikke alltid vi lykkes. Både makt og autonomi er faktorer som spiller en rolle i samtalen. "Dialog er dypest sett handling - samhandling", hevder Nessa (Nessa,

2003:21), og påpeker at det profesjonelle ansvaret kan en ikke fri seg fra. Her har nok Nessa et viktig poeng når han viser til dialogen i sokratisk forstand. En dialog mellom en bruker og en hjelper er en samhandling mellom aktører som har ulike roller og ulike makt, men begge er forpliktet på sannheten. En hjelper skal kunne være brukerens fortolker og bruke sin makt og autoritet ved å overføre den til brukeren. Dersom en skal lykkes med dette må det være etablert en tillit mellom partene. Tillit er å utlevere seg selv, og det er å betrakte som et vågestykke.

Tidligere statsråd Helen Bjørnøy sier i et intervju med Vårt Land 19. jan 2008:

Jo mer avhengig du er av samfunnets støtteordninger og sosiale aksept, jo mer utsettes du for maktforvaltningen. Derfor er det så viktig å være klar over at de som står nederst, og som er mest avhengige av ordninger, holdninger, pleie og omsorg, også er de mest sårbare".

5.3 Symboler og følelser

Noen opplever symboler som fremmedgjørende. Hva kan det si oss, og hva kan vi gjøre med det? To av informantene har pekt på noen ytre rammer for møtet som har skapt følelser hos dem. Informant 7 beskriver sitt møte hos psykologen, hvor han møter en person og et kontor med "alt på stell". Denne hjelperen hadde alt, han hadde et kontor, en jobb, familie, båt og hytte. Alt dette i motsetning til brukeren som i denne perioden av livet var uten alt dette. Informant 4 forteller at han noen ganger kjenner seg fremmed i møtene. Da har han møtt en PC og et kontor. han opplever at de nærmest gjemmer seg bak noe, og også han blir provosert når han møter en hjelper som har alt i orden, "så som kone og barn, hytte og bil og PC og mobil..". Dette ser ut til å skape noen følelser. Når en skal forholde seg til en annen er det viktig å være klar over hvilke følelser som oppstår, og hvorfor. Følelsene er en viktig del av den mellommenneskelige kommunikasjonen. Det finnes også en del vitenskapelig kunnskap om hva som skjer i kroppen når et menneske har en følelse, og ikke minst hva som skjer i hjernen (Grelland, i Botnen Eide m. flere 2008:98). Grelland omtaler følelser som

en måte å forholde seg til virkeligheten på, en subjektiv respons på fenomener vi møter (ibid). Han sier videre at disse følelsene "går av seg selv", og han kaller dem prerefleksive. Det betyr at de kommer helt spontant, og før vi er oss bevisst på at de er å tilstede. Han peker på at følelser gjerne vil være et verdiuttrykk, og blir dermed et uttrykk for vår personlighet. Som verdiuttrykk er de også utgangspunkt for det etiske. Hvis vi sier at det etiske oppstår i vårt møte med et annet menneske, ved vår respons, så er denne responsen emosjonell før den kan anta form av refleksjon og eventuelt handling. Og i den emosjonelle responsen møter vi den andre med våre verdier.

Det er grunn til å tro at disse informantene kjenner på følelser i denne sammenhengen som hindrer dem i å oppnå en god relasjon med hjelperen. Hjelperen framstår som et symbol på egen mislykkethet, og det blir tydelig at dette vanskeliggjør kommunikasjonen dem i mellom.

Disse opplevelsene av å kjenne på en avstand når en møter et kontor, og en hjelper med alt i orden, står i kontrast til beretningen informant 5 forteller. Hans hjelper, sykehuspresten stiller kontoret sitt, og hjelpemidlene som PC, telefon og faks til disposisjon for brukeren. Brukeren er i behov av praktisk hjelp og bistand for å ordne opp i saker og ting, og det skjønner presten. Her oppstår det en relasjon, når hjelperen stiller sine hjelpemidler til disposisjon for brukeren blir brukeren tatt på alvor, ikke bare i samtalen og dialogen - men også gjennom konkrete handlingsuttrykk. Hjelperen tar praktiske grep, og bekrefter på denne måten sin forståelse av brukeren som person, og hans behov i en krevende fase av livet.

En balanse mellom en nærhet, tilstedeværelse og en distanse er viktig for å få et overblikk, og for å ivareta profesjonaliteten. Dette har vært tema tidligere, men hvordan kommer det til uttrykk i narrativene, og hva betyr det?

5.4 Nærhet og distanse

Vi har i det forrige kapittelet sett at brukeren kan oppleve at følelser som en ikke var bevisst på spiller inn i forholdet. I dette kapittelet skal vi se at brukerne ser ut til å være på jakt etter et felleskap, en tilhørighet hos hjelperen.

Informant 8 kjenner på et fellesskap når hun møter andre vestlendinger på Modum Bad. Hun hadde ikke forventet det, og opplever det som positivt. De kjenner hennes kulturelle bakgrunn, og en av de hun samtaler med, en psykolog, har et barn på samme alder som henne. På denne måten kjenner hun seg forstått og det oppstår et fellesskap. Informant 6 opplever fellesskap når han møter en lege fra en "fjern kulturkrets (sett fra Norge)". Sammen reflekterer de over å være annerledes. Brukeren oppfatter denne legen som en outsider, på samme måte som han selv. Informant 5 møter sykehuspresten, som kunne avvist ham, en som ikke gjorde det. Han sier at denne presten virket "oppriktig interessert i ha kontakt med meg". Begge disse beskriver hjelpere som tar seg tid, som er tilstede, og som byr på seg selv. Informant 6 sier at selv om terapeuter framholder det å skape den gode relasjonen som jobb nr. 1, glemmer de ofte at for å få det til må man være relevant, hvilket vil si å være av betydning for den andre. Det er når denne hjelperen er relevant at det blir etablert et fellesskap, og slik jeg tolker informanten blir det også da mulig for hjelperen å komme i en posisjon hvor de kan føre en samtale om viktige og sentrale ting, som særlig er av betydning for brukeren og dennes valg og vei videre.

I 1957 fant det sted en samtale mellom Martin Buber og psykologen Carl Rogers. Et sted underveis i samtalen uttrykker Rogers at han som terapeut kan føle stor nærhet til sine pasienter, ja noen ganger kan han nærmest selv kjenne den smerte pasienten føler. Buber sitt svar på dette er at forholdet mellom klient- lege har en objektiv struktur som man ikke kan endre på uten at forholdet smuldrer opp. Denne objektiviteten finnes både i situasjonen ved at den ene har oppsøkt den andre for å få hjelp, men er også knyttet til pasientens annethet. Og begge disse elementene står legen ansikt til ansikt med (ibid).

Dette eksemplet belyser at man ikke kan forstå den andre ut fra seg selv, men man må ha som utgangspunkt at det er den andres annethet som vil prege den forståelsen man møter den andre med.

5.5 Oppsummering

Gjennom narrativene, og vår fortolkning av dem, har vi nå fått en ny forståelse av hvordan brukerne betrakter det gode møtet. Det er særlig to forhold som kan framheves. Det første er brukerens behov for å bli sett, møtt og respektert. Dette kommer til uttrykk på litt ulike måter. For noen uttrykkes det som behovet for blikk- kontakt, for vennlighet og for imøtekommenhet. Andre nevner menneskesyn, relevans, selvstendighet og mot. Dersom man skal trekke en felles konklusjon for disse begrepene, er det ikke vanskelig å kunne slå fast at det er Bubers Jeg – Du forbindelse brukeren søker etter, og at brukeren selv, i sitt møte aktivt søker å etablere dette forholdet.

Det andre forholdet som framkommer er brukerens behov for å bli ivaretatt av en faglighet, av en profesjonell og gjerne i en nærhet som kan gi ham den tryggheten hans søker. Brukerne er betegnet som ressurssterke, som fullt ut i stand til å ivareta seg selv og sine egne interesser. Slik er det ikke i den situasjonen der de er nå. De er derfor avhengige av å bli ivaretatt. Når de søker et fellesskap med hjelperen, må det ikke forstås som et ønske om å etablere et vennskap eller en mer privat relasjon. Nei, slik kan det ikke oppfattes. Brukeren søker aktivt den kompetanse eller de virkemidler den profesjonelle er i besittelse av, for om mulig å kunne nyttiggjøre seg dette når han skal starte nye vekstprosesser.

Når man skal oppsummere resultatene som kommer fram i denne undersøkelsen, kan man nok en gang bruke et av narrativene for å gjøre det:

Alle er vi i en spesiell situasjon, og hver enkelt må få finne sin egen vei. Finne sin mulighet, men få hjelp når han ikke ser utveier selv. Jeg tenker at det er viktig for hjelperen å stimulere de gode prosessene. Legge vekt på ydmykhet, og støtte opp om de gode og positive tingene - for på den måten også å klare å utvikle de svake sidene i situasjonen.

5.6 Avslutning

Dersom man, avslutningsvis skal antyde noen gode grep som er dukket opp som et resultat av narrativene, viser jeg igjen til det som kommer fram i presentasjonen av åpningsdelen av møtet. Her understreker en bruker viktigheten av selve åpningen, åpningsreplikken og sier at den setter en standard, og gir en følelse av hvordan man blir tatt i mot. Etter at partene har presentert seg foreslår han at brukeren får komme til orde først. På denne måten kan han få anledning til å fortelle om sine ønsker og forventninger til nettopp dette møtet.

Dette er etter min oppfatning, en god ide. På denne måten kan man også si at fordringen ikke lenger er helt taus. Gjennom å la brukeren få komme til orde, få anledning til å uttrykke sine ønsker og forventninger blir fordringen, eller konsekvensene av den lettere å få et godt grep på, også for den profesjonelle.

Avslutningen av møtet er ikke viet stor interesse fra brukerne side. Jeg tror likevel ikke det er likegyldig for dem hvordan møtet blir oppsummert, og gjerne også med en tydelighet knyttet til hvem som tar ansvar for hva i den konkrete situasjonen. Dersom en gjør det, vil det slik jeg ser det også bidra til å bekrefte den andre i relasjonen og understreke viktigheten av at den andre blir sett, møtt og ivaretatt.

6 Litteraturliste

- Aadland, E (2006): *Og eg ser på deg. Vitenskapsteori i helse og sosialfag*, Universitetsforlaget, Oslo
- Bergem, T (2000): *Læreren i etikkens motlys*, Gyldendal Norsk Forlag, Oslo
- Berulfsen, B og Gundersen, D (1978): *Fremmedord og synonymer*, A/S Gyldendal Norsk Forlag, Oslo
- Bollnow, F.O (1977): *Eksistensfilosofi og pedagogikk* Opptrykk til bruk for NLA etter avtale med Christian Ejlertsen forlag, København
- Botnen Eide, S, Grelland, H.H, Kristiansen, A, Sævareid, H.I, Aasland, D (2003): *Fordi vi er mennesker- en bok om samarbeidets etikk*, Fagbokforlaget, Bergen
- Botnen Eide, S, Grelland, H.H, Kristiansen, A, Sævareid, H.I, Aasland, D (2008): *Til den andres beste- en bok om veiledningens etikk*, Gyldendal akademiske, Oslo
- Buber, M (1966): *Møde med mennesker*, Hasselbachs kulturbibliotek, København
- Buber, M (1967): *Jeg og Du*, Cappelen, Oslo
- Buber, M (1993): *Dialogens väsen*, Dualis forlag, Sverige
- Bø,I og Helle L (2003): *Pedagogisk ordbok. Praktisk oppslagsverk i pedagogikk, psykologi og sosiologi*, Universitetsforlaget, Oslo
- Clandinin D.J og Connelly, F.M (2000): *Narrative inquiry: experience and story in qualitative research*, San Francisco, Calif.: Jossey-Bass
- Egede-Nissen V og Knutsen I.R (2005): *Narrativer som metode i bachelorprosjekter i sykepleieutdanning. Studenten som forsker i utdanning og yrke*, Høgskolen i Akershus, Lillestrøm
- Gadamer, H.G (2007): *Sandhed og metode. Grundtræk af en filosofisk hermeneutikk*, Academica, Århus
- Grelland, H.H (2005): *Følelsenes filosofi*, Abstrakt forlag, Oslo
- Hegge, P.E (2000): *Og så må du ikke stille spørsmål*, Cappelen, Oslo
- Johansen, P.O (2006): *Attføring og kommunikasjon- om å bli rehabilitert*, Sosialpedagogikk 1.studie-enhet, Den sosialpedagogiske Høyskolen/Pedagogisk forskningsinstitutt, Universitetet i Oslo
- Johnsrud Langslet, G (2002): *LØFT for ledere- løsningsfokusert tilnærming til typiske ledelsesutfordringer*, Gyldendal Akademisk, Oslo
- Karseth, B, Gudmundsdottir, S og Hopmann, S (1997): *Didaktikk: Tradisjon og fornyelse*, Festskrift til Bjørg Brandzæg Gunde, Rapport nr 12, Pedagogisk forskningsinstitutt, Universitetet i Oslo
- Kokkersvold, E (2005): *Narrativ vitenskapelig forskning i samfunnsfagene. Studenten som forsker i utdanning og yrke*, Høgskolen i Akershus, Lillestrøm
- Kristiansen, A (2003): *Tillit og tillitsrelasjoner i en undervisningssammenheng. Med utgangspunkt i tekster av Martin Buber, Knud E. Løgstrup, Niklas Luhmann og Anthony Giddens*, Det utdanningvitenskapelige fakultet, Universitetet i Oslo

- Lindøe, J.O og Lindøe, I (2005): *Tid for å ta farvel*, Wigestrands forlag, Stavanger
- Lægreid, S og Skogen, T (red) (2001): *Hermeneutisk lesebok*, Spartacus forlag, Oslo
- Løgstrup, K.E (1962): *Den etiske fordringen*, Gyldendals forlagstrykkeri, København
- Løvli, L og Steinholt, K (2004): *Pedagogikkens mange ansikter. Pedagogikkens idehistorie fra antikken til det postmoderne*, Universitetsforlaget, Oslo
- Martinsen, K. (2003): *Fra Marx til Løgstrup- om etikk og sanselighet i sykepleien*, Universitetsforlaget, Oslo
- Martinsen, K. (2005): *Samtalen, skjønnnet og evidensen*, Akribe, Oslo
- Mathisen, P og Kristiansen, A (2005): *Etiske retningslinjer i et veiledningsforhold*, Norsk Pedagogisk Tidsskrift 3/2005, side 221-230
- Nessa, J (2003): *Medisin og eksistens. Samtale og psykodynamikk i allmenmedisinen*, Gyldendal Akademisk, Oslo
- Nordrik, B (2008): *Curriculum Vitae: Ung og ufør. Om unge uføres erfarte avgang fra arbeidslivet og deres framtidsvurderinger*, De Facto-Kunnskapssenteret for fagorganiserte
- NOU 1999:34: *Nytt millennium- nytt arbeidsliv. Trygghet og verdiskaping i et fleksibelt arbeidsliv*. Innstilling fra Arbeidslivsutvalget, avgitt til Kommunal - og Regionaldepartementet, 2.des 1999
- Nylehn, B og Støkken, A.M (red) (2002): *De profesjonelle. Relasjoner, identitet og utdanning*, Universitetsforlaget, Oslo
- Person, I, Lindblom, B, Odmark, I (1981): *Veiledning i utdanning og yrke- Teori og metode*, Tanum- Nordli, Oslo
- Schon, D (2006): *Den reflekterende praktiker. Hvordan profesjonelle tenker når de arbejder*, Forlaget Klim, Århus
- Skjervheim, H (1976): *Deltakar og tilskodar og andre essays*, Tanum-Nordli, Oslo
- Svare, H (1997): *I Sokrates fotspor, filosofi og vitenskapshistorie*, Pax forlag, Oslo
- Svare, H (2006): *Den gode samtalen. Kunsten å skape dialog*, Pax forlag, Oslo
- Thomassen, Å (2007): *Brukermedvirkning, kunnskapsutvikling og mestring*, Høgskolen i Agder, Kristiansand
- Tveito, M.I (2006): *Empowerment og Voksenopplæring- etisk perspektiv på undervisning av voksne*, Høgskolen i Agder og Universitetet i Stavanger
- Weicher, I og Fibæk Laursen P (2003): *Person og profession- en utfordring for socialrådgivere, sygepleiersker, lærere og pædagoger*, Værløse: Billesø og baltzer Forlag
- Ådlandsvik, R (2005): *Læring gjennom livsløpet*, Universitetsforlaget, Oslo
- Ådlandsvik, R (2005): *Læringssyn i utvikling, menneske i utvikling*, Universitetsforlaget, Oslo

Andre kilder:

Intensjonsavtalen om et mer inkluderende arbeidsliv 2006-2009,
<http://www.nav.no/page?id=307>, (senest nedlastet 2008-05-25)

Arbeids- og inkluderingsminister Bjarne Håkon Hanssen: *Nav-reformen- flere i arbeid og færre på stønad*, Kommunekonferansen 2007, Royal Garden Hotel 1. og 2. mars 2007

Konjunkturbarometeret, http://helenorge.nho.no/files/KB_agder_PPT.pdf,

(senest nedlastet 2008-05-25), Utgitt av fylkeskommunene, NHO Agder, NAV, LO, Innovasjon Norge og SpareBank1 SR-Bank. Utarbeidet av Asplan analyse

www.rom-agder.no

Avisartikler og tidsskrifter:

Gravem, P (1996): *Meningserfaring og livstolkning*. Artikkel i PRISMET, IKO i samarbeid med Universitetsforlaget

Afdal, G (2006): *Knud E. Løgstrup*, *Bedre skole* nr 4/2006, Tidsskrift for lærere og skoleledere

Bårdsen, B (2003): *Omsorg i det korte møtet. Er det banale det basale eller er det basale for banalt?*, Artikkel trykt i tidsskriftet "Hold Pusten", nr 9/2003, Norsk Radiograf forbund

Tittel

"Markko har aldri hatt fast jobb".

"Skuddene i Vallset"

"Karl Larsen har vært sosialklient i 18 år . Torsdag klokken 11.52 ble strømmen frakoblet".

"Smerte"

"Nærværskompetanse"

"Kreftsyk måtte låne 200.000 til medisiner"

"Ikke tøff nok for arbeidslivet"

"Et liv på stønad"

"Leger må lære å snakke med folk"

"En måte å dø på"

Avis

Dagbladet, 9.april 2008

Aftenposten, 3.august 2007

Aftenposten, 21.juli 2007

Vårt Land, 8.juni 2007

NRK, andakten 14.mai 2007

Stavanger Aftenblad, 20.april 2007

Aftenposten, 13.april 2007

Aftenposten, 23.mars 2007

Stavanger Aftenblad, 22.september 2005

Stavanger Aftenblad, 17.september 2005

