

Erling Kokkersvold og Heidi Mjelve

Mellom oss

Trening av kommunikasjon i gestaltperspektiv



GYLDENDAL
AKADEMISK

Erling Kokkersvold og Heidi Mjelve

Mellom oss

Trening i kommunikasjon i gestaltperspektiv



GYLDENDAL
AKADEMISK

© Gyldendal Norsk Forlag AS 2003

1. utgave

ISBN: 978-82-05-44478-2

Sats: Bokstavlaboratoriet

Brødtekst: Minion 11.5/15.5 pkt

Alle henvendelser om boken kan rettes til

Gyldendal Akademisk

Postboks 6730 St. Olavs plass

0130 Oslo

www.gyldendal.no/akademisk

akademisk@gyldendal.no

Det må ikke kopieres fra denne boken i strid med åndsverkloven eller avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk. Kopiering i strid med lov eller avtale kan medføre erstatningsansvar og inndragning, og kan straffes med bøter eller fengsel.

Forord

Mellom oss er en bok om kommunikasjon og samhandling mellom mennesker.

Drivkraften til å skrive boken har vært et ønske om å formidle betydningen av kommunikasjonsaspektet mennesker i mellom. Vi som så mange andre har erfart hvor avgjørende kommunikasjonen er for å ha det bra.

I boken fokuserer vi på ulike sider ved kommunikasjonsprosesser, og framhever noen temaer som er viktige i samtaler. Det er imidlertid noen mer grunnleggende fenomener som har motivert oss til å skrive denne boken. For det første hvor avgjørende det er for mennesker *å bli sett og bekreftet*. Der- nest det *å bety noe for andre*, ha opplevelsen av *å være verdifull*. Til sist troen på mulighetene som ligger i det å sette søkelyset på kommunikasjon. Det nytter *å fordype seg, dvele, øve og lære*. Når alt kommer til alt er dette de dypeste, livsviktige temaene knyttet til kontakt og kommunikasjon.

Gjennom mange års arbeid innenfor ulike utdanningssystemer har vi erfaring med kommunikasjon som tema via teoretiske studier og praktisk, klinisk erfaring. Vi har arbeidet innenfor fagområdene pedagogikk/spesialpedagogikk og gestaltterapi. Dette er to ulike fagmiljøer, og vår tilnærming til kommunikasjon er fundert i begge tradisjonene. I denne boken har vi forent tenkning og faglige tradisjoner fra begge

miljøene. Vi har brukt *gestaltteori* for å forklare og forstå kommunikasjonsprosesser, og erfaringene vi har fra pedagogikk/spesialpedagogikk der *samtalen* er sentral i veiledning og annet hjelpearbeid. Videre viser vi hvordan en kan bruke rollespill og video for å øve seg. Vi håper og tror at lesere fra mange ulike fagmiljøer vil kunne kjenne seg igjen i stoffet, og oppdage hvor spennende det er å fordype seg i det som skjer mellom mennesker.

Oslo/Bærum mars 2003

Erling Kokkersvold og Heidi Mjelve

Innhold

Kapittel 1

Kommunikasjon.....	11
Oss mennesker i mellom	12
Gestaltperspektiv.....	15
Kunnskaper og ferdigheter	17

Kapittel 2

Psykososialt arbeid	18
Arenaer	20
Aktører.....	22
Ulike typer samtaler.....	23
Hva kjennetegner foreldresamarbeid?	26
Sammenfatning	29
Anbefalt litteratur	30

Kapittel 3

Kommunikasjon i gestaltteoretisk perspektiv	31
Gestaltteori	33
Awareness	34
Figur/grunn	35
Kontaktkurve.....	36
Helhet	38
«Her og nå»	40
Feltet	40
Kontaktformer	41
Sammenfatning og oversikt over bruksområder	56
Anbefalt litteratur	59

Kapittel 4

Dimensjoner i samtaleprosesser	60
Involvering	63
Utforskning.....	67
Forståelse	70
Handling.....	74
Sammenfatning	75
Anbefalt litteratur.....	78

Kapittel 5

Trening – rollespill – video.....	79
Et rollespill.....	80
Forberedelser	80
Etter video-opptaket	83
Læringssyn.....	84
Kommunikasjonstrening i praksis	87
Spillfasen.....	88
Diskusjonsfasen	90
Tenkte eller virkelige case?.....	91
Konsentrasjon eller spredning?	93
Med eller uten video?.....	94
Med eller uten veileder?	95
Observatørens rolle og observasjonsskjemaer	96
Andre treningsformer enn rollespill	100
Rollepill om Jenny	102
Sammenfatning	108
Anbefalt litteratur.....	108

Kapittel 6

Å være veileder	109
Rådgivningssamtale	112
Refleksjonssamtale	115
Konfliktløsningssamtale	121
Medarbeidersamtale	126
Sentrale utfordringer for veilederen.....	130
Bevisstgjøring om de ulike dimensjonene	130
Flere felt å forholde seg til.....	131
Veilederens awareness.....	132
Deltakernes sårbarhet	133
Parallelle prosesser	134
Ulike kontaktformer i diskusjonsgruppen.....	136
Ti måter å gi feedback på.....	139
Etikk og veiledning i rollespill	144
En etisk refleksjonsmodell	147
Sammenfatning	151
Anbefalt litteratur	151

Kapittel 7

Avslutning.....	152
Litteratur	153

Kapittel 1

Kommunikasjon

Jeg banker på døra, er de ferdige tro? Jeg hører latter. Ingen sier «kom inn». Jeg går inn likevel, vi har jo en avtale om at jeg skal gi dem feedback på rollespillet.

Inne i rommet sitter seks engasjerte mennesker, intenst opp-tatt av hverandre og med smil og latter. De sitter rundt et bord, med videokamera og tv på den ene kortveggen. Jo, rollespillet er ferdig; jeg kan gå i gang med veiledningen.

«Her er det muntert ...», prøver jeg å si, men utsagnet drukner i stemningsbølgen. Jeg blir stående og kjenne litt på stemningen. Bølgen flater langsomt ut, jeg er visst observert. De smiler til meg, og drar meg umiddelbart med i samtalen. Jeg blir revet med av humoren, varmen og hyggen, og vi er i gang med en fin samtale.

Stemningen påvirker meg, jeg har skjerpet sansene, her har det foregått noe spennende. Jeg er nysgjerrig på hva de har foretatt seg, tenker at jeg har mye å bidra med, og gleder meg til å arbeide med dem.

I denne boken ønsker vi å fokusere på trening og oppøving av kommunikasjonsferdigheter som kan være til nytte i psykososialt arbeid. I tillegg til faglig kompetanse om den aktuelle problematikken tror vi bevissthet om og innsikt i kommunikasjon er viktig og nødvendig. Og som på så mange områder er det viktig å kjenne til hvilke mekanismer som kan fungere. Dette kan en lese om og studere teoretisk, men vi mener det også må

praktisk trening til for at en skal bli bevisst kompleksiteten i kommunikasjonsprosesser. Trening er viktig.

Fra sport og idrett vet vi at det er nokså hasardiøst, for ikke å si dumt, å stille opp i en konkurranse uten å være godt trent. En vinteridrettsutøver trener hele sommeren og høsten før konkurransesesongen starter. Det drives også vedlikeholdstrening i konkurransesesongen. Fra arenaer innenfor kunstnerisk utøvelse vet vi også at øvelse er viktig. Det vil være utenkelig for en musiker eller vokalist å møte opp til en konsert uten å ha øvd på forhånd; det er som regel snakk om flere timer hver dag. Likeledes må skuespillere øve. Selv om en erfaren skuespiller kan ha spilt et spesielt stykke flere ganger, nytter det ikke å si til regissøren at «den rollen kan jeg ut og inn, så jeg stiller først på generalprøven». Her er det snakk om samspill med nye medspillere, nye kostymer, etc., som vil medføre at rollen slett ikke vil være den samme som tidligere.

I psykososialt arbeid, gjennom samtaler og andre aktiviteter, møter en også stadig nye mennesker i nye situasjoner med nye problemstillinger og utfordringer. Forhåpentligvis vil denne boken være et bidrag til økt bevissthet om at det å trene er viktig også for utøvere av en slik type virksomhet, og til å gjøre treningen mer målrettet og interessant.

Oss mennesker i mellom

Kommunikasjon er kanskje det mest allmenne temaet som finnes blant mennesker. Det er alfa og omega i enhver relasjon. Hvordan vi forholder oss til andre, er avgjørende for relasjonen mellom oss. Ikke bare gjelder det kvaliteten på relasjonen, men faktisk om det vil være en relasjon eller ikke. Kommunikasjon defineres vidt i denne sammenheng: All atferd er kommunikasjon. Derfor vil temaet i denne boken være omfattende, og ikke

begrenset til hvordan en gir og får informasjon. Vi vil omtale hvordan mennesker forholder seg til og berører hverandre.

Vi opplever kontakt og møter med medmennesker forskjellig. Det er ulikt fra menneske til menneske og fra situasjon til situasjon. Noe ganger fungerer det bra, mens andre ganger er det tyngre. Hva som skaper det ene eller andre, er vanskelig å vite. Vi kan lett merke at kontakten er forskjellig, men hva som gjør forskjellen, er verre å beskrive. Når det fungerer, er det tilfredsstillende og givende. Når det skurrer, er det tungt.

Ofte spør vi oss om det er noe ved vår egen kommunikasjon eller den andres som påvirker utfallet. Det er fristende å fokusere på og legge skylden på andre når noe er vanskelig, og enklere å ta ting til inntekt for seg selv når det går bra. Men hva er det mystiske som bare er der, eller ikke er der, i kontakt mellom mennesker? Vi vil omtale ulike sider ved kontakt og kommunikasjon i denne boken. Vi vil beskrive en måte å tenke på som verken fokuserer på den ene eller andre isolert. Kontakt foregår *mellom* ett eller flere individer, og vi vil beskrive dette samspillet og utdype hva som ligger der.

Som nyfødte er vi helt avhengige av andre. Vi er født med et enormt potensial, men er ubehjelpelige og prisgitt omsorgspersoner. Allerede fra fødselen er kommunikasjon et aktuelt tema; hvordan omsorgspersonene forholder seg er av stor betydning for hvordan barnet utvikler seg.

Senere i livet er temaet like aktuelt. Vi er avhengige av andre, og derfor er det betydningsfullt hvordan vi kommuniserer. Siden kommunikasjonen er avgjørende i forholdet til medmennesker, er det interessant å forstå hva som ligger i en kommunikasjonsprosess. Alle kommuniserer, men graden av bevissthet om hvordan det foregår, er ulik. Noen synes å ha en medfødt evne til god kommunikasjon, mens for andre faller det vanskeligere. Hva som er god kommunikasjon, kan for

øvrig diskuteres. Det er ikke lett å karakterisere noe som bra og noe annet som dårlig. Preferansene for det varierer fra menneske til menneske. Noen føler seg positivt utfordret av en frisk diskusjon, mens andre blir redde og oppfatter det som krancling. Noen synes det er trygt med fred og harmoni, mens andre opplever det som drepende kjedelig. Samme fenomen kan også oppleves forskjellig avhengig av dagsform. Noen ganger liker en dype, alvorlige samtaler. Andre ganger kan det oppleves for seriøst og lite energisk.

Kommunikasjonsprosessen kan sammenliknes med det å puste; prosessen foregår automatisk og er avgjørende for livet. Alle kan det, men vi er til vanlig ikke klar over kvaliteten på pusten eller hvordan det foregår. I noen situasjoner puster vi dypt og avslappet og føler velbehag. Andre ganger puster vi kort og hektisk, og er ikke bevisst ubehaget det kan føre med seg før etter en stund, eller kanskje ikke i det hele tatt. Vi tilpasser pusten automatisk til situasjonen vi er i. Er det noe som krever ekstra innsats, sørger vi for å puste dypt slik at vi har nok å gå på. Er vi i situasjoner som gjør oss redde, puster vi kanskje forsiktig og overflatisk. Noen ganger er tilpasningen hensiktsmessig, andre ganger er den ikke det. Slik er det også med kommunikasjon. Mye foregår automatisk, uten bevissthet om hvordan eller hvorfor. Vi kommuniserer hele tiden, og tilpasser oss raskt og umerkelig til andre og til situasjonen. Tilpasningen gjøres så fort og automatisk at de færreste er klar over hva som skjer og hvordan det foregår.

Det er imidlertid mulig å lære hva som ligger i kommunikasjonsprosesser og å bli mer klar over den automatiske tilpasningen som foregår. Det er snakk om å bli kjent med sitt indre, bli klar over hvordan en reagerer i ulike situasjoner og sammen med forskjellige mennesker.

Deler av grunnlaget for våre reaksjoner legges i tidlige år, i perioder da vi ikke engang hadde språk. Vi ble møtt av voksne og responderte på måter vi ikke har innsikt i, annet enn gjennom den måten vi reagerer på i dag. Det er umulig å gå tilbake og huske hvordan vi kommuniserte som svært små barn. Vi kan huske korte glimt og enkelte hendelser, og i økende grad med økt alder, men mye ligger ikke i hukommelsen. Men det er ikke nødvendig å gå tilbake for å forstå ens egne reaksjonsmåter og kommunikasjonsferdigheter i dag. Vi mener at det er nyttig å ta utgangspunkt i det som faktisk skjer her og nå, og øve seg opp til større bevissthet i øyeblikket.

Gestaltperspektiv

Denne boken er basert på gestaltteori. Gestaltperspektivet vil si at søkelyset settes på hvordan det er mulig å få større innsikt i seg selv og kommunikasjonsprosesser gjennom det som skjer her og nå. Derfor er vi opptatt av det potensialet som ligger i de situasjonene en er i til daglig. Gjennom større innsikt i hva som faktisk skjer, tror vi at kraften til endring ligger. Først når vi kjenner til og forstår hva som foregår, er det mulig å forandre det. Vi legger vekt på mulighetene som ligger i øyeblikket, ikke bare det som skjedde i går eller tidligere en gang. Som oppfatning av hvordan en kan gå fram for å bedre kontakt og kommunikasjon mellom mennesker, er gestaltteori grunnleggende annerledes enn andre teorier. Dette gir store konsekvenser for tilnærming. I stedet for å fokusere på barndom og fortid er en opptatt av det som faktisk skjer i de situasjoner en er i til daglig. En stopper opp ved her og nå-situasjoner og fordyper seg i det som skjer i en selv og mellom en selv og andre. Det er lettere å hankses med det som faktisk er, enn det som var i går. Imidlertid kan det være vanskeligere fordi det er nært

og sårbart. Dette vil vi komme tilbake til når vi beskriver ulike måter å trene kommunikasjon på.

Kommunikasjon er altså viktig i et eksistensielt perspektiv. Det har betydning for hvordan vi har det som mennesker, det berører selve eksistensen. I denne boken vil vi ikke først og fremst fordype oss i det eksistensielle perspektivet. Det er en ramme, en avgjørende bakgrunn for bokens tema. Det eksistensielle er et perspektiv som gir resonans til kommunikasjon mellom mennesker i alle sammenhenger. Enten vi befinner oss i private sfærer eller er på jobben, vil vi berøres dypt av kommunikasjon og forholdet til andre. Fordi det har en så dyp og eksistensiell side, vil det sjelden være likegyldig hvordan vi kommuniserer med andre. Nettopp derfor tror vi det er behov for å fordype seg i temaet kommunikasjon. Og derfor ønsker vi å få fram hvordan det er mulig å forbedre sine egne kommunikasjonsferdigheter.

Vi vil fordype oss i kommunikasjon i yrkes- og utdannings-sammenhenger. Men selv om dette vil være hovedfokus, vil mye av stoffet også være gjenkjennelig i private sammenhenger, mellom venner, i familien osv. Eksempelene vi bruker, vil kunne oversettes til andre og mer allmenne situasjoner.

Det finnes mye kunnskap om kommunikasjon. Ulike teoretikere har fordypet seg i forskjellige sider, og forklarer sammenhenger på ulike måter avhengig av hva de tenker om menneskers utvikling og samhandling. Vi vil trekke fram noe teori som grunnlag for hvordan vi forstår kommunikasjon. For øvrig henviser vi til annen litteratur dersom en ønsker å fordype seg i ulike teorier.

Kunnskaper og ferdigheter

Boken vil først og fremst ha søkelys på kommunikasjonsferdigheter og ulike måter å trene ferdigheter på. Vi vil trekke fram metoder for hvordan en kan øve seg, og ulike områder/temaer det er relevant å ta utgangspunkt i når en skal øve. Videre kommer vi inn på hvordan en kan støtte og veilede i en treningssituasjon. Boken vil altså i hovedsak ha et praktisk perspektiv, og vil kunne brukes hvis en er nysgjerrig på hvordan kommunikasjon foregår, hvordan det er mulig å få dypere innsikt, forbedre og kanskje jobbe mer målrettet med kommunikasjonen med andre, særlig i en jobbsituasjon.

Etter mange års erfaring med kommunikasjon som tema i utdanning av pedagoger opplever vi at det er spennende både å lese og høre om temaet, men at det ikke nødvendigvis fører til bedring av kommunikasjonsferdighetene. Fordypning i teorier gir kunnskap om temaet, men garanterer ikke bedret evne til å utføre og utøve kommunikasjon, på tross av at en kommuniserer hele tiden. Derfor er vi blitt opptatt av hvordan det er mulig å trene seg og få feedback på det en gjør. Vi har jobbet i mange år med å veilede studenter og andre i praktisk trening gjennom rollespill, case og bruk av observasjon og video. Dette arbeidet er grunnlaget for boken. Vi ønsker å dele våre erfaringer da vi opplever at det er en svært nyttig måte å jobbe på.

Det kan oppfattes som paradoksalt at vi skriver om hvordan en skal øve seg, når budskapet er at det ikke nytter å lese seg til bedre ferdigheter. Men vi er ikke ute etter å redusere betydningen av å tilegne seg kunnskap gjennom å lese. Det har til alle tider vært nyttig, og vil naturlig nok ha en sentral plass i tilegnelse av nytt stoff. Vi legger vekt på betydningen av at det ikke er *nok* å lese seg til temaet kommunikasjon. Praktisk arbeid og øvelse må til.

Kapittel 2

Psykososialt arbeid

Boken skal handle om kommunikasjon og kommunikasjonstrening i psykososialt arbeid. Hva er psykososialt arbeid? Ett eksempel er det arbeidsområdet eller den arenaen som vi selv har mest erfaring fra: spesialpedagogisk virksomhet i tilknytning til barnehage og skole. I den sammenheng har vi begge erfaringer fra kommunikasjonstrening innenfor rådgivning og veiledning. Arbeidet har hovedsakelig vært rettet mot studenter innenfor spesialpedagogikk samt mot kursing av praktiserende pedagoger/spesialpedagoger og andre yrkesgrupper i tverrfaglige sammenhenger. Området som har opptatt oss mest, har vært rådgivning og veiledning til foreldre som har barn med vansker i forhold til seg selv eller andre, og de konsekvenser det har medført for foreldrene. Det har også vært fokusert på andre i familien, som søsken, nære slektninger og andre nærpersoner. Vi har trent mye på situasjoner der foreldre og søsken har hatt behov for å snakke med en fagperson fordi familien som helhet har blitt berørt av situasjoner som har oppstått. Eller det har dreid seg om foreldre som har vanskelig for å takle at deres barn er funksjonshemmet eller ikke er som barn flest. Et område som det også har vært trent mye på, har vært når familien ikke ønsker kontakt eller hjelp, når den for eksempel føler at barnehagen/skolen «er ute etter» deres barn og de har opplevelse av å bli krenket eller lite verdsatt.

Et annet eksempel på psykososialt arbeid kan hentes fra skolen: I et prosjektarbeid i en 5. klasse klarer elevene i en av gruppene på fem deltakere ikke å bli enige om arbeidsfordelingen. Særlig er Ole og Kristian lite fleksible og vil bare utføre bestemte oppgaver. Arbeidet stopper opp og læreren blir tilkalt. Hvordan læreren forholder seg til elevene, inkludert Ole og Kristian, blir da umiddelbart avgjørende for å komme videre i arbeidet. Læreren må videre fokusere på hvordan Ole og Kristian samhandler seg imellom og i forhold til gruppen. Eksemplet viser at lærerens rolle er nær forbundet med det relasjonelle: Lærers veilederrolle i prosjektarbeid krever at han eller hun tenker gjennom hvordan hans eller hennes egen væremåte virker inn på elevene. Hva slags væremåte kan bidra til at elevene begynner å samhandle slik at gruppen igjen fokuserer på felles mål?

I denne boken er «psykososialt arbeid» en fellesbetegnelse for arbeid og aktiviteter som setter mellommenneskelige relasjoner i fokus. Relasjoner består av tilfeldige eller planlagte forbindelser mellom to eller flere personer, kan ha ulik varighet og grad av forpliktelser og være kjennetegnet av bestemte aktiviteter og roller. Ut fra disse betraktningene vil de nevnte eksemplene kunne karakteriseres både som psykososialt arbeid og som relasjonsbasert arbeid, og *samtalen* vil være det sentrale forum for læring og utvikling. Det betyr at kommunikasjon vil utgjøre et særlig viktig fundament, og kommunikasjonstrening blir et virkemiddel for å styrke kvaliteten i psykososialt arbeid.

Boken vil ikke bare handle om kommunikasjon og kommunikasjonstrening innenfor skole og barnehage, men også psykososial virksomhet for eksempel innenfor helse- og sosialsektoren og arbeids- og organisasjonsliv (arbeidslivsorganisasjoner, idrett, kirke, annen kultur etc). I det følgende presenterer vi en oversikt

over aktuelle områder eller arenaer for psykososialt arbeid der relasjoner og mellommenneskelige forbindelser blir utfordret, og hvor vi tror kommunikasjonstrening vil kunne bidra til bedre kvalitet i arbeidet.

I vår framstilling vil foreldreperspektivet stå sentralt. Det vil inkludere virksomheter og situasjoner der roller og relasjoner er preget av ulik styrke og maktforhold, for eksempel barn–voksne, foreldre–profesjonelle eller yrkesutøvere imellom med ulik status. Vi ønsker ikke å avgrense temaene bare til arbeid som er preget av store påkjenninger eller traumer i tilknytning til sykdom eller barns funksjonshemninger; boken vil også omfatte «vanlige» problemer eller utfordringer som vi alle møter. I ulik grad vil slike (psykososiale) sammenhenger utfordre de voksnes eller profesjonelles etiske bevissthet. (Etiske problemstillinger går vi nærmere inn på i kapittel 6.)

Arenaer

Arbeidsområder eller arenaer i psykososialt arbeid som vil stå sentralt i den videre framstilling, er arenaer der kommunikasjonsbevissthet og kommunikasjonstrening vil ha betydning for å forbedre kvaliteten på arbeidet. Vi vil vektlegge områder der barn–voksen-relasjoner er framtrедende, og andre relasjoner som er preget av ulikhet i rolleutforming, makt og innflytelse. Sentrale arenaer vil være:

- *utdanningssystemet*, det vil si barnehager, grunnskoler, videregående skoler, høyskoler og universiteter. Psykososialt arbeid innenfor utdanningssystemet vil dreie seg om å utvikle gode læringsmiljøer, der interaksjon og samhandling mellom den lærende og lærer står sentralt. En viktig betingelse for læring er opplevelsen av å bli sett og å bli verdsatt for den en er, ikke den noen mener en burde være.