

## Hvordan forstår læsere det, vi skriver? ... forstår vi selv, hvad vi skriver?

Et essay, som kan læses som et lille søgende oplæg.

*Søren Hegstrup, Lic.phil.*

*Adjg. seniorforsker ved Center for Socialt entreprenørskab, RUC*

*Ja, men altså hør lige her. Du bliver nødt til ligesom at være her et eller andet sted og støtte op omkring nogle ting – ellers bliver de unge forvirrede... Sagt af socialpædagog til en kollega på et opholdssted.*

Håndværksfag, professionsfag og videnskabsfag har hver deres sprog hvor de beskriver fagenes genstande, metoder og erkendelse. Den sproglige fordring til fagene er foruden at bekræfte fagligheden over for fagfolk også at formidle de faglige indsigter i et alment dagligsprog for lægmand.

I velfærdsfagene, der forvalter interesser for mennesker, der ikke magter deres praktiske liv, antager sproget former, som ikke entydigt henviser til en specifik faglighed. Fagene virker på kryds og tværs i en praksis, hvor den enkeltes sociale, fysiske og psykiske formåen er reduceret og en differentieret faglig forståelse for at være behjælpelig kan derfor sætte sproget på prøve. Enkelt kan man sige, at velfærdssproget indeholder ord og begreber fra plejefag, omsorgsfag, behandlerfag, terapifag, socialfag m.v. Den sproglige mangfoldighed kan skabe forvirring og usikkerhed og ønsket om præcisering melder sig.

Man har politisk og teknisk forsøgt at råde bod med it-teknologiske løsninger, men tilsyneladende uden anden konsekvens end en rigoristisk sprogbrug. I en karikeret variant beskrives omsorg og pleje ved kryds i et skema.

Den sproglige utilstrækkelighed og dens konsekvenser er både politisk og fagligt utilfredsstillende. Det synes med andre ord nødvendigt at udvikle kvalificerende fagsprog.

Ser man sig omkring i kursuskataloger og konferencemapper for velfærdsfagene optræder nye blandingsprog, sprog som er uden præcis faglig henvisning, men på finurlig vis bundet sammen af metaforer lige fra luftfart til kulørte hæfter. De giver måske mening i en opløftet kursusstemning, men som redskab til forståelse af fagenes virke, synes de virknings- og meningstomme.

Hvis man skal beskrive et fænomen og en proces, som hører hjemme i den naturvidenskabelige verden og dens logik, bør man som udgangspunkt kende den personkreds, man henvender sig til. Og, man skal have kendskab til den terminologi og de begreber, som personkredsen anvender i deres kommunikation. Når ingeniøren og arkitekten taler sammen – så anvender de kun den terminologi og de begreber, de hver i sær

ved, den anden kender. Når de efterfølgende mødes med de håndværkere, som arbejder på et projekt, som ingeniøren og arkitekten er ansvarlige for, så anvendes der en reduceret udgave af den før omtalte terminologi og dens begreber. Det hjælper gevaldigt, hvis ingeniøren eller arkitekten selv har en håndværkeruddannelse og derfor også har kendskab til det argotsprog, der populært sagt tales i skurvognen.

Anderledes forholder det sig indenfor de offentlige sektorer, hvor arbejdet er at yde hjælp og omsorg til medborgere, som har sociale og sundhedsmæssige udfordringer. Den terminologi og de begreber, der anvendes i socialt arbejde vil typisk være indlejret i de videnskaber vi kalder sociologi, psykologi og pædagogik. I sundhedssektoren er det sundhedsvidenskaberne, der leverer terminologien – ofte suppleret med termer fra sociologi og psykologi – og, i ringere grad fra pædagogik. Sociologi og psykologi definerer sig som videnskabelige ”fag” – både i forskning og videnskab. Pædagogik betragtes af mange, som en disciplin, der endnu ikke er flyttet hjemmefra, fordi den altid svinger mellem det deskriptive og det normative.<sup>i</sup>

I sundheds- og omsorgsarbejde må man ikke lave fejl. Alle der arbejder med sygepleje og sundhed ved, at den menneskelige temperatur helst skal være lige knap 37 grader og at patientsjournalen ikke må være behæftet med fejl og mangler. I omsorgsarbejde er der ikke værdiparametre, som kan følges på samme måde som i sygepleje. Der findes naturligvis faste regler for, hvorledes omsorgspersonale skal opføre sig overfor borgere, som har brug for omsorg. De såkaldte ”SoSu’er” ved alt om den del af omsorgsarbejde, som vedrører rengøring, vask og intim pleje. Og de ved, at omsorgsarbejde kræver mod, kærlighed og anerkendelse. Omsorg kommer fra det tyske Zorgen, der kan oversættes til det at være bekymret. Det lille præfix ”om” bruges til at ændre bekymringen til noget aktivt, nemlig at gøre noget ved bekymringen, så den bliver til at yde omsorg for den, som ikke har egenomsorg, altså omsorg for sig selv. Det er præcist her, det bliver interessant at finde formuleringer, som omsorgspersoner kan anvende, så de finder vej med deres omsorgsgivning. I den private sfære – i familien yder forældre og ældre søskende omsorg for de yngste medlemmer. Det er så at sige en nødvendighed for, at ”alle kan være med”. Det er en medfødt egenskab. Der er næppe nogen af de videnskaber, som er nævnt o.f., som vil være uenig med påstanden om, at mennesker har en medfødt evne til at yde omsorg for hinanden. Vores kropssprog taler sit tydelige sprog. Vi kan se på små børn, når de skal tisse. Vi kan se på deres attitude, når de er sultne eller kede af det. Når de fx længes efter deres nærmeste. Denne egenskab kan også kaldes empati. I det professionelle arbejde med ”andre mennesker” kræves en høj grad af empati. Begrebet anvendes ofte i stillingsannoncer. Ved ansættelsessamtaler er der næppe nogen, der ikke vil betone, at de har en høj grad af empatisk evne. Spørgsmålet der trænger sig på er, om der er en sammenhæng med den medfødte omsorgsevne og den empatiske fornemmelse. Der findes næppe nogen psykologisk teori, som vil og kan modbevise denne sammenhæng. Andre humanistiske videnskaber som teologi og filosofi vil kunne have fokus på det medmenneskelige og det mellemmenneskelige, der er det bærende i relationen mellem mennesker. I den nyere tyske socialfilosofi kaldes denne med- og mellemmenneskelige relation for den anerkendende relation.<sup>ii</sup>

Anerkendelse er blevet et bussword. Der findes næppe den offentlige institution, som ikke et eller andet sted i deres formulering for deres funktion og målsætning tydeligt dokumenterer, at der arbejdes anerkendende. Undersøger man sammenhængen mellem målformuleringen og dens udfoldelse i konkret handling, kan det være vanskeligt at få øje på det ”anerkendende” – måske fordi anerkendelse ofte gøres synonymt med godkendelse.

En videnskab, som surfer lidt mellem det naturvidenskabelige, det samfundsvidenskabelige og det humanvidenskabelige er politologi. I det danske folkestyre skal politikerne tage stilling til alt fra

planlægning af motorvejssystemer til bedre psykiatri. Populært sagt, skal politikere vise, at de lytter til eksperterne (videnskaben) inden de beslutter sig for at "tage magten". Selvom et stort antal af folketingets medlemmer er jurister eller politologer, så kan de jo i sagens natur ikke have videnskabeligt kendskab til alt, hvad de skal være med til at bestemme. For mange år siden sagde man, at Folketinget var Danmarks største lærerværelse med plads til kvinder og bønder. Ministerposter blev tildelt personer, som man antog havde et vist kendskab til det ministerielle område, de skulle have ansvar for. Sådan er det ikke mere. Man kan fx sagtens være forsvarsminister uden at have det store kendskab til hverken forsvarspolitik eller militæret – for nu at henvise til et enkelt eksempel. Men, det er hævet over enhver tvivl, at politologerne kender til og anvender politologiske termer og begreber – og juristerne holder fast i deres, nemlig at den juridiske logik, kun forstås af jurister.

Og, hvorfor nu af den blærerøvssnak om videnskab i et søgende oplæg om, hvordan vi meddeler os til hinanden? Svaret kan man fx finde ved at se på de managementstudier, der er omdrejningspunkt(er) på CBS. Ledelse og (moderne/digitaliseret) kommunikation er gennemgående temaer. Og sådan må det naturligvis være – hvis det var således, at "vi andre" også forstod den nye meddelelsesform. Med eller uden forståelse, så lister disse nye "signaler" sig ind i vore hverdagsprog, og vi anvender dem lystigt uden at tænke videre over, hvad det betyder<sup>iii</sup>. Helt aktuelt hører og læser vi politikere og embedsmænd tale om, hvorledes vi kan tackle udfordringer<sup>iv</sup>. Uanset hvordan, så skal det altid være fremadrettet. Det ligger vel i sagens logik, at udfordringer skal løses fremadrettet – med mindre, man ønsker at vende blikket "bagudrettet". Journalister i DR og TV2 er storforbrugere af det moderne CBS-sprog. Og de er dygtige til at tage lederskab i et interview. Politikere og embedsmænd er også dygtige til denne disciplin. Begge parter kender spillets regler, som fx når interviewet nærmer sig en afslutning, hvor journalister spørger: *Nu her, (øh) ganske kort til sidst...*<sup>v</sup> I SMS-sproget er der frie og store muligheder for at eksperimentere med en afsluttende hilsen: *Hyggehejsa og vi snakkes.*<sup>vi</sup>

Og nu, videre til sagen! I den del af velfærdssamfundets arbejdsmarkedet, hvor der arbejdes med at yde omsorg og hjælp til medmennesker, som ikke kan finde en rytme i hverdagslivet ansættes mennesker, som har enten en kort, en mellemlang eller en lang videregående uddannelse. Disse uddannelser kan være de korte SOSU-uddannelser til såvel hjælpere som assistenter. Det kan være de mellemlange ergo- og fysioterapeutiske, sygeplejerske, socialrådgiver, pædagog m.fl. og det kan være de lange universitetsuddannelser som findes i MA-, og kandidatstudierne som overbygningsuddannelser til velfærdssamfundet – og det kan være uddannelser som cand.psych., cand.scient., og diverse cand.phil. Fælles for disse uddannelser er, at der i studiet skal være indlejret en professionsdimension. Populært sagt: Hvad skal uddannelsen kunne bruges til? Hvad er aftagerfeltet? Svaret kan findes i love, bekendtgørelser, studieordninger, studieplaner m.m. I teksten nf. kan man læse om resultatet af studier udført af to professorer.

**Sundhedsklynger** Studier peger på, at sundhedsklynger skal understøttes af et fælles mindset, ledelsesmæssig opbakning, fælles data, og opbygning af en fælles kultur for samarbejde. Og trods blandede engelske erfaringer spiller økonomi en central rolle. Det skriver professorerne Mickael Bech og Jakob Kjellberg i en artikel i Tidsskrift for Dansk Sundhedsvæsen.

Mon studerende i uddannelser til velfærdssamfundets arbejdsmarked kan lære, hvorledes man kan forberede sig til at indgå i *Sundhedsklynger*?

Mon studerende på CBS forstår, hvad det betyder, når de skal finde svar på spørgsmålet *Hvad menes der med "strategisk samskabelse mellem organisationens snitflader"*?

Retoriker, Niels Toxvig siger i sin bog: *Farvel til business bullshit – et opgør med klichéer, platheder og oppustet sprog* således:

*Sproget i dansk ledelses- og virksomhedskommunikation er fyldt med oppustede modeord, klichéer, platheder, hurra-ord, pligtsludder og unødvendige engelske vendinger. Fyldt med bullshit. Det gør sproget både uklart og uskønt, til tider sågar uforståeligt og uværdigt.*

Toxvig definerer bullshit med reference til den amerikanske filosof og professor Harry G. Frankfurt som mener, at et udsagn er bullshit, når afsender er ligeglad med, om det, hun siger, er sandt eller falsk. Bullshit handler om at bluffe sig til status ved at bruge smarte begreber og udtryk, der overtaler, påvirker og vækker følelser, og som samtidig inkluderer eller udelukker andre.

I omsorgs-, social- og sundhedssektorerne er der et stigende krav til personalet hvad angår dokumentation. I dagtilbudsinstitutionerne<sup>viii</sup> skal pædagogerne dokumentere kvaliteten i deres arbejde. De skal til en PC og skrive logbog – og de skal skrive meddelelser til forældrene, så disse ved, hvad der er foregået gennem dagen. Fx kan det være en lille beretning om, at de har vandret ned til anlægget og set en and og efterladenskaber fra en hund. Beretningen kan suppleres med fotodokumentation. På den måde er der lagt op til, at forældre og barn på vej hjem kan tale om *dagen der gik*. Samtalen kan afsløre, at barnet husker noget helt andet. Fx en spændende leg sammen med en ny kammerat.

I den sociale sektor skal der dokumenteres, hvad det socialfaglige personale har arbejdet med – og, hvad der er truffet beslutning om i.h.t. Lov om social service. Det skriftlige arbejde skal være udfærdiget på en sådan måde, at det ikke kan gøres til genstand for forståelses- og tolkningsproblemer. Og her rejser sig spørgsmålet om, hvem det skriftlige arbejder henvender sig til. Er det til borgeren, der har fået sagsbehandling eller er det til ansatte i den sociale sektor? Uanset hvem der er ved tasterne, så skal grundlaget for beslutninger ikke kunne misforstås – eller sagt på en anden måde – så skal det skriftlige dokument ”holde i byretten”. Det vil sige, at den socialfaglige medarbejder nøje skal sikre sig, at juristerne i forvaltningen ikke finder grundlag for, at finde fejl i henhold til Lov om social service. De mange klager vi ser rettet mod personalet i den sociale sektor har ofte udgangspunkt i, at borgerne ikke forstår det sprog, der tales i forvaltningen.

I omsorgsarbejdet i plejesektoren skal der ligeledes dokumenteres, hvad der gik godt og, hvad der kunne være anderledes. Omsorgs- og plejepersonalet skriver om og dokumenterer deres arbejde, så andre i sektoren kan læse og forstå – og have glæde af at forberede næste møde med borgeren og pårørende. Terminologien og begreberne der anvendes, er ofte hentet fra hverdags sproget suppleret med forslag til tekniske løsninger

Sygeplejerskerne skal bruge ganske meget tid på at dokumentere deres arbejde i patientjournalerne. Målgruppen for dette arbejde er typisk de personalegrupper, der læser og anvender patientjournalen. Når borgeren er utilfredse med, hvad de kan læse på deres sundhedsjournal, er det ofte fordi, de ikke forstår, hvad der skrives om deres helbredsmæssige tilstand. Det har VIVE dokumenteret i flere videnskabelige artikler ([www.vive.dk](http://www.vive.dk))

Dokumentation er nødvendigt, hvis man vil sikre, at alle har et højt informationsniveau og et godt kendskab til det arbejde, de er fælles med mange andre om at udføre. Det er vist almindelig kendt, at opgaven med at dokumentere arbejdet i omsorgs- og sundheds- og socialektorerne er meget tidskrævende.

Da jeg indledningsvis kalder min artikel et søgende oplæg – så er det nærliggende hér afslutningsvis at foreslå, at alle uddannelser, der retter sig mod omsorgs- og sundheds- og socialektorerne supplerer deres studieordninger med kravet om, at skriftligheden i uddannelserne bliver en væsentlig studieaktivitet.

---

<sup>i</sup> Hvis pædagogik er en videnskab, kan det være videnskaben om uddannelse, dannelse, opdragelse og undervisning.

<sup>ii</sup> Der anvendes begreber som den solidariske, den retslige og den familiale anerkendelse, der kan være det kit, der holder os sammen.

<sup>iii</sup> Jeg er, som det kan læses, selv storforbruger. Og, øv for det!

<sup>iv</sup> Det bliver mere og mere sjældent, at vi taler om problemer. Måske er det for kraftfuldt og negativt. Nærmest håbløst. Derfor vælger vi at tale om fremadrettede udfordringer.

<sup>v</sup> Tidligere ville man kunne have bedt om: *Fat dig i korthed*. Men det er sikkert lidt for kommanderende.

<sup>vi</sup> Jeg kan ikke dy mig for lige at citere den tyske forfatter, Kurt Tucholsky (1890-1930): Klogskabens fordel består i, at man kan spille dum. Det modsatte er langt vanskeligere.

<sup>vii</sup> Det var nemmere at forstå, hvad disse institutioners funktion var, da de kaldtes vuggestue og børnehave.