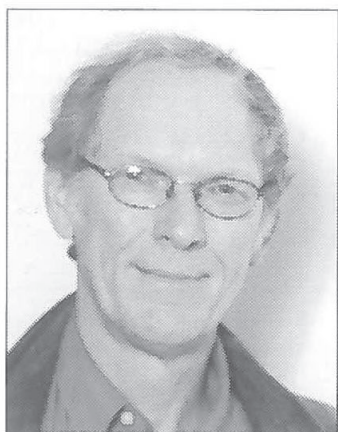


At lytte er at respektere



Sten Clod Poulsen

Chefkonsulent, cand. psych. MetaConsult.

I denne artikel beskrives et træningskoncept til 'åben opdagende lytning'. Det umiddelbare udgangspunkt for denne artikel var et videregående kursus for indvandrere og flygtninge i kommunikation.

Åben opdagende lytning: Nøglekompetencer til fortæller og lytter

Med 'klar kommunikation' mellem to personer menes ikke en samtale hvori der opnås enighed. Der menes en samtale hvori parterne opdager hinandens individuelle særpræg og forskelligheder mht. erfaringer, synspunkter, værdier etc. 'Opdager' i betydningen: Er i stand til at gengive den andens ståsted så præcist at den anden anerkender fremstillingen som korrekt og dækkende. En sådan gensidig opdagelse er forudsætningen for respekt mellem

parterne. Fordi 'respektfuld ligeværdighed' netop opnås ved i tale og handling at vise sin erkendelse af den anden persons forskellighed og aktivt søge at opdage denne forskelligheds karakter.

Dette forudsætter specialiserede samtalefaser af en vis varighed - f.eks. op til 5-10 minutter - hvor den ene person med koncentration lytter åbent og opdagende til den anden. Før man går videre med en mere diskuterende, undersøgende, konfronterende eller konsensusøgende samtalefase.

I vores kommunikationskultur er der en række interessante træk. Et af dem er at alle deltagende parter mener sig berettigede til at afbryde alle andre når som helst, og de gør det. Den heraf følgende kommunikationsform vil ud

fra denne artikels opfattelse af 'klar kommunikation' ikke skabe klarhed, men kaos. Dette kaos kan være hensigtsmæssigt som del af et hyggeligt socialt samvær eller som forudsætning for en ideudvikling i *brain-stormens* form. Men kan ikke skabe klarhed om den enkeltes særlige opfattelse og kan ikke danne grundlag for et dybere respektfuldt og ligeværdigt menneskeligt møde. Et andet træk ved dansk kommunikation er den indirekte måde man kan vælge at udtrykke sig på. I disse tilfælde siges tingene ikke ligeud men de skal afkodes ud fra den komplekse sammenvævning af det sagte med det usagte, det kropssproglige. Det medfører at alle tilstedeværende gradvist kan orientere sig i hinandens synspunkter uden at nogen egentlig klart har udtrykt dem. Derved kan der i heldige tilfælde skabes konsensus i samarbejdet uden at nogen har tabt ansigt.

Det fundamentale i klar kommunikation er balancen mellem fortælleprocessen og lytprocessen. I tidligere forståelser af 'aktiv lytning' har fortællers opgave ofte ikke været klarlagt. Men respektfuld lytning er umulig uden en ansvarlig fortæller.

Fortælleren kan vælge et stof som er vigtigt for fortælleren selv. Og som det er vigtigt for fortælleren at formidle til lytteren. Fortælleren må altså igennem en sondrende selvovervejelse hvori vedkommendes eget særpræg bliver det vigtige: „Hvad er min særlige erfaring, min særlige opfattelse - på dette emneområde“. Dette gælder øjeblik for øjeblik: „Fortæller jeg nu - lige nu - no-

get som for alvor er vigtigt for mig selv - og som det tillige er vigtigt for mig at den anden opfatter - eller får jeg blot tiden til at gå ved at tale om ligegyldige ting?“

Fortælleren er ikke fortæller hvis ikke der er et reelt ønske om at nå frem til lytteren. Sigtet er kommunikativt. Dette indebærer at fortællers opmærksomhed under fortællingen skal være rettet mod lytteren således at fortælleren selv kan opdage hvorvidt lytteren følger med og opfatter fortællings forløb og pointe. Men fortælleren må samtidig være bevidst selvopmærksom fordi netop ved at fortælle, ved at formulere sig i mundtligt sprog, skabes der en adskillelse mellem den indre dialog og den historie som fortællers eget øre hører. Allerede her skabes der for fortælleren et vigtigt rum for selvrefleksion.

Lytters opgave er at rette sig åbent og opmærksomt mod fortælleren og historien på en sådan måde at fortælleren bliver understøttet i sin proces uden at blive manipuleret eller ledt på vildspor af lytters egne projekter. Lytteren må med andre ord holde sin egen nysgerrighed i kort snor og overgive sig for en stund på fortællers præmisser. Altså give verbale og non-verbale tegn som signalerer opmærksomhed uden at stille analytiske eller problematiserende spørgsmål som afsporer fortælleren fra historiens egen indre logik. Hvis lytteren misforstår sig selv som 'kritisk journalist', 'den lille forsker' eller 'dævelens advokat' vil fortællingen blive struktureret af lytters erkendelsesinteresse og ikke af fortællers livslogik og situationsbe-

stemte intentioner. Lytteren vil overtage styringen af fortællingens indholdudvikling, og ansvaret glider fra fortælleren over til lytteren.

Det lytteren kan gøre for at undgå denne destruktion af fortællingen, er med mellemrum at tage ordet og give fortælleren *feedback* i form af helt neutrale opsummeringer, genfortællinger af historien fase for fase. Herved og alene herved kan fortælleren være helt sikker på at lytteren er optaget af fortællerens egen indre narrative logik og er villig til at koncentrere sig fuldt og helt herom for en stund. Derved giver lytteren fortælleren en kostelig gave: Muligheden for at høre sit eget standpunkt fortalt af en anden person. Herved kommer fortælleren i en ydre iagttagelseposition - og i en potentielt selvreflekterende udviklingsposition - i forhold til sig selv gennem lytterens indsats. At forstå netop denne logik er vigtig for at lytteren - især bogligt og kritisk-analytisk skolede lyttere - kan finde genfortællingen af fortælleren historie meningsløs. Fortælleren derimod behøver sjældent at få forklaret betydningen af at lytteren er i stand til at gengive det sagte præcist og neutralt.

Et træningskoncept for kommunikativ kompetenceudvikling

I de ovenstående afsnit er i kort form beskrevet de kompetencer som fortælleren hhv. lytteren har brug for hvis en respektfuld og klar kommunikation skal være mulig. Spørgsmålet er nu: Hvorledes kan netop denne kompetence opbygges?

Dette sker i en struktureret træningssituation. For at fortæller og lytter hurtigst muligt tilegner sig de beskrevne nøglekompetencer tilføjes i selve træningssituationen to observatører og en konsulent. Observatørernes opgave er at spejle - sprogligt - tilbage til fortæller og lytter hvordan deres kommunikation fremtræder, og hvilke elementer i kompetencerne de skal øve sig mere på at praktisere. Konsulentens opgave er at gøre iagttagelser som diskuteres med de andre deltagere i øvelsen mhp. at optimere øvelsessituation, forbedre metodikken, forfine forståelsen.

I det følgende beskrives hovedfaserne i et samlet kompetenceudviklingsforløb. Det er tænkt ud fra en træningssituation med en lærer og f.eks. 15-20 kursister. Ud fra mine erfaringer som konsulent er der behov for 8-12 timers træning før de fleste har fået en foreløbig stabil beherskelse af de ønskede kompetencer til at fortælle og lytte. Læreren skal gennem personlig deltagelse i udviklingskonceptet have tilegnet sig en indiskutabel praksiskompetence som grundlag for udviklingsforløbet, og han skal samtidigt kunne inddrage en rimelig - men ikke overdimensioneret - teoretisk baggrundsforståelse. Det er praksis det gælder. Tillige skal læreren have forstået forskellen mellem lærerpositionen i en traditionel deltagercentreret undervisning - og så træning hvor læreren er nødt til at indtage en mere myndig og strukturerende position i forhold til kursisterne. Venlig og imødekommende - men samtidigt stædig og strukturerende.

1. Instruktions- og demonstrationsfase i plenum

Deltagerne sætter sig i en rundkreds på stole uden borde i mellem sig. Læreren er med i rundkredsen. Inde på gulvet står fire stole i 'korsform' vendt ind mod hinanden og en femte stol lidt ved siden af.

Læreren har måske før instruktionsfasen ved tavlen kort fortalt om sigtet med øvelsen og beskrevet de nøglekompetencer der skal udvikles. Og kort gennemgået træningsprocessens logik. Nu gælder det *hvordan* i praksis.

Læreren udpeger selv nogle kursister, som går ind og sætter sig på stolene. Fortæller og lytter sidder over for hinanden. Ligeså observatørerne. Konsulent sidder på den femte stol. Læreren bestemmer hvem der skal være fortæller, hvem der lytter, hvem der skal være observatør hhv. konsulent. De første man vælger skal være rimeligt velfungerende kursister fordi det er sværest at være først. Fortælleren bliver bedt om at fortælle om noget relativt neutralt - f.eks. om en ferie, en hobby eller andet - noget, som ikke kræver langvarig forberedelse. Så sættes situationen i gang uden videre instruktion, og fortælleren tager ordet og fortæller til lytteren.

I den følgende instruktionsfase er grundideen den at læreren instruerer de forskellige positioner i øvelsen og med 5-10 min. interval skifter nogle af dem ud. I løbet af et par timer vil derfor måske over halvdelen af kursisterne have prøvet at sidde og have ansvaret for een af rollerne og har fået in-

struktion. Men har også set de andre blive instrueret og vejledt af læreren. Dette har vist sig at være den hurtigste og mest levende måde at starte op på.

Observatørerne har i sig selv en krævende opgave med at nå frem til et enkelt og neutralt beskrivende sprog. De skal ikke være vurderende i deres kommentarer, men veksle mellem at spejle situationsiagttagelser til fortæller og lytter hhv. give neutrale forslag til hvad de skal øve sig på at blive bedre til. Fortæller og lytter tier medens observatørerne har deres korte samtaler og beslutter selv hvad de vil bruge af denne *feedback*, og hvad de ikke vil bruge.

Observatørerne har den særdeles vigtige opgave at vise såvel fortæller som lytter hvornår de kommunikerer indirekte og for den anden mangetydigt og uklart - og tillige hvornår de ved sådanne signaler indirekte søger at styre hinandens praksis.

2. Træningsfasen i smågrupper

Nu deles holdet i mindre grupper - helst på fem - og disse sidder hver for sig og træner nøglekompetencerne. Alle personer i hver gruppe skal gerne flere gange nå at være fortæller, lytter, observatør og konsulent. Der veksles mellem træningsfaser og evalueringsfaser. Læreren går rundt og vejleder grupperne under træningen og evalueringen.

Typiske vanskeligheder er at fortælleren griber fat i en historie som er for personligt dybtgående eller for overfladisk. Her er brug for vejledning fra

læreren. Det skal understreges at fortælleren selv skal tage ansvar for hvad der vælges at fortælle om. Fortælleren kan tillige være uinteresseret i om lytteren opfatter noget eller lader lytteren overtage ansvaret for historien. Med andre ord kan hele denne kompetenceudvikling ikke foregå hvis ikke deltagerne vil. Men den generelle erfaring er at når det kommer til praksis, vil langt de fleste gerne fortælle noget, som andre lytter koncentreret til. Lytteren risikerer at blive for passiv - dvs. glemmer at fremlægge opsummeringer - eller at blive for aktiv - dvs. overtager ansvaret for historien. Observatørene kan være for tilbageholdende eller for direkte og ubehageligt vurderende. Læreren skal hjælpe dem med at vælge et neutralt og nænsomt sprog. Konsulenten kan blive for bedrevide på de andres bekostning.

Bemærk at selve træningen gennem et overordnet valg af fælles hovedtema kan få en direkte udviklende effekt. Det overordnede tema kunne f.eks. være: „Mine forventninger til et godt samarbejde?“ eller mere personligt „Når jeg bliver presset, reagerer jeg ofte med at“. Eller : „Mine bedste erfaringer fra projektsamarbejde“ eller „mine tanker og indtryk om dansk kommunikationskultur“. Hvis dette er rammen, skal konsulentfiguren tillige tage noter undervejs så der kan opsummeres, og så grupperne kan lære noget af hinanden hvis dette er relevant i den bredere kontekst.

3. Evalueringsfasen i samme smågrupper
Efter hver træningsrunde i smågruppen - på f.eks. 20 minutter - er der en evalu-

eringsfase hvor deltagerne først tager stilling til hvad de selv mener at have lært i løbet af træningsfasens dvs. hvad de har lært som hhv. fortæller, lytter eller observatør/konsulent. Derefter får de feedback fra de andre om hvad de mener at de har lært og evt. hvad der mangler. Tillige diskuteres erfaringerne med hele udviklingsmodellen som sådan og justeringer i fremgangsmåden vedtages eventuelt.

4. Erfaringsopsamling i plenum

Til sidst - eller undervejs hvis man har en hel kursusdag eller to - opsamles erfaringer i plenum. Det kan være vigtigt at gentage en række forklaringer og nuanceret gå ind på kursisternes refleksioner mht. træningskonceptet. Ofte vil en del kursister være forvirrede over meningen med det hele fordi de er vant til den uforpligtende og kaotiske diskussionskultur, og ikke ser betydningen af at der er faser hvor den enkelte person for alvor kan komme til syne med sin særlige profil. Der ligger her en undervisningsopgave for læreren idet der til den ene side skal klargøres nogle bredere kommunikationsteoretiske forhold, og på den anden side skal klargøres hvilke krav vi har til klar kommunikation. Jo mere nuanceret man kan fastholde disse udgangspunkter og samtidig gå ind på kursisternes tvivl og personlige synspunkter, desto bedre vil de selv efterfølgende kunne integrere kompetencerne i deres liv og arbejde. Selve udviklingsforløbet ambition er så vidtgående at kursisterne har behov for længere - månedlange - eftertænkingsfaser. Disse kan være mere vidtspændende end kursistens egen erfaringsdannelse under kurset.

Og mere vidtgående end den normative faglighed som læreren kan have fremlagt. Eftersom det kan vedrøre dybere erfaringslag i kursistens liv som helhed.

Øvelsespædagogik

Det er vigtigt at være opmærksom på øvelsespædagogikkens særlige udfordringer. Netop i vor tid hvor dagsordenen for undervisning og uddannelse stadigt hyppigere formuleres i kompetencemål, vil det blive klart at nogle af disse kompetencer alene kan tilegnes gennem praktiske øvelsesforløb. Denne pædagogik er i dag ikke godt beskrevet i den pædagogiske faglitteratur. 'Mesterlære' er ikke tilstrækkelig præcis som overskrift idet mesterlæren netop var meget mere og bredere end målrettet træning. Og idet mesterlæren netop blev afskaffet fordi den var for ineffektiv til kompetenceudvikling og for ofte var et dække over en - muligvis nødvendig - forretningsøkonomisk brug af lærlingens arbejdskraft.

Den beskrevne øvelse er især relevant som forberedelse til mere intensivt samarbejde (f.eks. i projektpædagogikken) til foregribelse hhv. tackling af mellemmenneskelige problemer (f.eks. mobning), og som grundlag for mere komplekse udviklingsmodeller og metoder.

Hvis vi skal kunne nå til nye muligheder hvad angår mellemmenneskelige kommunikationskonflikter, skal vi grundlæggende være i stand til at klargøre de enkelte deltagers udgangspunkter. Vi er nødt til at begynde med

at begribe de andres ståsted således som det ser ud for dem selv. At anstrenge sig for at begribe dette er ikke ensbetydende med at man selv bliver uklar i sin profil og i sine standpunkter. Selvom man lytter åbent og opdagende og er i stand til at opsummere fortællerens historie og selvforståelse, har man ikke derved erklæret sig enig i historiens pointer. Man har et pålideligt udgangspunkt for en videregående værdibrydende diskussion. I denne diskussion kan nogle have en pluralistisk og relativistisk grundposition som giver plads til flere kulturelle identiteter. Andre kan have sociale og personlige grundpositioner hvorudfra ingen andre grundpositioner er acceptable.

Den paradoksale forandringsstrategi i oven for beskrevne udviklingskoncept er at hvis fundamentalisten gennem en træningsøvelse i lytning når frem til en troværdig genfortælling af pluralistens standpunkt, eksisterer der nu de facto mindst to mulige grundstandpunkter. Hvis derimod pluralisten magter at genfortælle det fundamentalistiske udgangspunkt, begriber pluralisten dermed noget af den personlige og etiske alvor hvormed den anden i det hele taget tager stilling til værdimæssige spørgsmål. En alvor pluralisten måske selv har mistet. Med andre ord indebærer øvelsen udviklingsmuligheder for begge parter.

Der findes langt mere komplekse kommunikationskompetencer end dem, der er beskrevet i denne artikel. Men mine 15 års arbejde som udviklingskonsulent i uddannelsessektoren har vist mig, at hvis ikke disse funda-

mentale nøglekompetencer er til stede - at fortælle selvansvarligt og at lytte åbent og opdagende - kan ingen andre kommunikationskoncepter fungere. Som aktuelle eksempler på bredere komplekse kommunikationskompetencer kan nævnes kollegial supervision - det være sig observation, refleksion, anerkendende udspørgning, coaching etc. Alle forudsætter de at nogen vil fortælle om noget vigtigt på en selvansvarlig måde - og at mindst én anden person er villig til at lytte åbent, opdagende - og dermed respektfuldt.

Litteratur

Poulsen, S. C.: De pædagogiske praksiskulturer er skolens fundament Slagelse: MetaConsult, 1998, 60 s.

Byline

Sten Clod Poulsen har en baggrund i den pædagogisk-psykologiske forskning vedrørende undervisning og læring. Tidligere ansat ved Danmarks Lærerhøjskole (nu DPU). Siden selvstændig med eget konsulentfirma „MetaConsult“ i Slagelse. Firmaets arbejdsområde er læring og udvikling i uddannelsessystemet.