

Prosessveiledning som en skapende dialog og et gjensidig samarbeidende fellesskap.

Som veiledere er det vårt ansvar å skape og legge til rette for *en dialogisk prosess* der de kan snakke sammen som er engasjert i et problem.

"Problemet" kan være en bekymring, en protest eller et konkret engasjemang i forsøk på å gjøre noe med en situasjon eller person.

Problemet fins bare for dem som sier at "dette er et problem", eller sier seg enige med den som definerer noe som et problem.

At problemet ikke eksisterer uavhengig av de som sier de har det, skyldes at vi som mennesker lever og handler i en verden som skapes gjennom det beskrivende språket vi bruker i sosiale samspill med andre. "Sånn er det", slår vi fast. Dermed defineres en "virkelighet". I samtalen mennesker imellom søker vi å komme overens med samtalepartneren. Samtalen sikter mot en fellesforståelse av "saken"- av det vi snakker om. En fellesforståelse er mulig i samme grad samtalepartnerens *forståelseshorisont* smeltes sammen. Slik blir mening og forståelse skapt gjennom samtale og i det sosiale samspillet om hverdagens gjøremål. .

Prosessveilederen sørger for at samtlige av de som uttrykker at det fins et problem, deltar i den problem-definerende prosessen slik at den enkelte får fortalt sine tanker om problemet. Gjennom samtale får en frem flest mulige alternative forståelser av det, og måter å forholde seg til det på.

Veilederen er opptatt av de menneskene som snakker om "problemet". Som ethvert menneskelig fellesskap utgjør de et språkfellesskap. For å kunne ta del i dette fellesskapets forståelse av det problemet de snakker om, må veilederen innta den holdningen at kunnskapen om "problemet" alltid må fås fra de som har det, og ikke fra egne forestillinger om det. Dette innebærer at deres virkelighetsoppfatninger, deres forståelser og arbeidsmåter gis prioritet. De utgjør "det problem-definerende systemet" idet de utgjør det "språksystemet" som gjennom samtaler dannes rundt problemet, og som opprettholder en felles forståelse av at "det er et problem".

Utfra denne forståelsen oppstår ikke et problem på grunn av et sosialt system, for eksempel arbeidsplassen. Tvert om. Det er samtalen omkring problemet

som skaper et system. Et språkssystem. Et språkfellesskap som utvikler en felles problemforståelse. Med andre ord fører alle problemer med seg et større eller mindre antall mennesker som engasjerer seg i det de er enige om å kalle et problem. Dette problem-definerende fellesskapet som organiserer seg rundt problemet, er også det eneste fellesskapet som kan "løse" problemet. Når ingen lenger meningsfylt kan si "det er et problem", har problemet gått i oppløsning, og språkssystemet rundt det har parallelt oppløst seg idet det ikke lenger er noe problem å snakke om. Prosessveilederen kan bare bidra til problem-løsning gjennom å ta del i samtalen som føres om problemet.

I stedet for å instruere de som sier de har et problem, søker veilederen å skape en dialog som ramme for en forandring. Gjennom en dialogisk prosess, kan problemet utforskes i fellesskap. Dette må gjøres på en slik måte at ny mening utvikles slik at problemforståelsen ikke lenger kan forbli den samme.

Ettersom samtalen frembringer de ulike personers defineringer eller beskrivelse av problemet de sliter med, blir det synlig hvordan selve defineringen av problemet uttrykker den spesielle posisjonen den enkelte inntar overfor det. Gjennom å snakke om det på en annen måte enn en har gjort før veilederen ble del av samtalen, forandres perspektivet og defineringen av problemet seg.

Erfaring viser at i dialoger mellom mennesker utvikles stadig ny forståelse. Følgelig vil problemer stadig forklares på nye måter, og over tid gå i oppløsning, idet det ikke går an å snakke meningsfullt om det som et problem lenger. I stedet for å komme med løsningsforslag og råd, stiller veilederen spørsmål av typen: "Hvis du skulle si det på din måte hva som er problemet, hvordan ville du si det?", "Hvis jeg forstår deg rett, så mener du at...?", "Hva skal i dine øyne til for at problemet opphører å være noe problem?" "På hvilken måte blir dette et problem for deg?" "Hvis det er et problem for deg, på hvilken måte kan du eventuelt bidra til å fjerne det?" "På hvilken måte lar du deg hindre i å gjøre det du mener ville vært best å gjøre?"

Bak denne dialogiske veiledningsmetoden ligger overbevisningen om at *jeg* ikke kan lære andre mennesker noe, men at *andre mennesker* kan lære av meg og av hverandre.

Dette henger sammen med overbevisningen om at ethvert menneske alltid er handlende subjekt i sitt eget liv. Også når det gjelder ens egen utvikling og læring. Han eller hun jeg står overfor, kan når som helst trekke seg inn i seg selv, skjule seg for meg, eller stenge meg ute fra sitt liv. Om jeg aldri så mye ønsker å hjelpe eller lære den andre noe, *nytter det ikke før den andre er interessert i å få hjelp eller lære*. Først når han eller hun ønsker å nyttiggjøre

seg mine ressurser, erfaringer og ferdigheter, min praktiske og teoretiske kunnskap, kan jeg være til nytte eller hjelp for vedkommende.

I dette ligger også en etikk: jeg kan ikke forandre et annet menneske - bare meg selv.

Læring er en forandringsprosess.

Om jeg skal lære noe nytt, må jeg gi helt eller delvis avkall på tidligere forståelser jeg har hatt. Dette kan være være angstfylt for mange.

Alternativet er å prøve å gjøre alt og alle jeg møter, forståelig innenfor rammen av de begreper og erfaringer jeg allerede har. Da gjør jeg *det nye* eller *den fremmede* jeg står overfor, til noe kjent gjennom å ikle det/den ukjente kjente begreper. På den måten opplever jeg aldri noe nytt. Jeg forandres ikke. Alt bare bekrefter at det er som jeg allerede trodde.

Bak den dialogiske veiledningsmetoden ligger respekten for mennesket som et intensjonalt vesen, ekspert på hvordan det selv opplever å ha det, og med evne til å ivareta seg selv. Folk gjør det de gjør, fordi de tror det er det beste å gjøre, og det er det som gjør det til det det blir. Derfor lytter veilederen forventningsfullt og spent til det folk forteller om seg selv og sin situasjon. Gjennom det de forteller, får veilederen innsikt i hvordan de tenker. Og Derigjennom får veilederen del i logikken deres. Den logikken som gjør at de gjør det de gjør. Forutsetningen for denne måten å veilede på er veilederens respekt og ydmykhet overfor mangfoldet av virkeligheter og menneskers ulike verdener. Denne respekten henger sammen med erfaringen av at hverken folk eller situasjoner *er* som vi tror de er. Samtidig som veilederen respekterer at *for oss* er folk og situasjoner er som vi tror de er, *fordi vi tror det*. Respekten for den enkeltes virkelighets-oppfattelse medfører at veilederen aldri diskuterer *om* problemer fins. Veilederen er opptatt av *på hvilken måte det oppleves av den andre* som et problem, det han eller hun beskriver.

Det er avgjørende viktig at veilederen har denne forventningsfulle innstillingen i møte med folks fortellinger om sin situasjon. Denne forventningsfulle spenningen er først og fremst nært knyttet til den evnen som er nødvendig å utvikle for veiledere, nemlig det å være fascinert av mennesker, og for det andre er den knyttet til en ekte opptatthet av å forstå det de sier og mener. Ikke opptatthet av årsaken til at situasjonen er blitt som den er blitt, men av hvordan det er for deg at du forstår det sånn som du gir uttrykk for, og hva du eventuelt vil gjøre med det.

Den dialogiske veiledningssamtalen dreier seg om å hjelpe folk til å se seg i stand til, og om nødvendig å hjelpe dem til å hente frem det mot som skal til for å bevege seg fritt i forhold til ting. Hjelpe folk til å forstå sammenhenger

og til å se klart det de mener, så de kan oppnå den handlefrihet enhver har som subjekt i eget liv til forskjell fra den ansvarsfraskrivelsen for sitt eget liv som ligger i å leve som et objekt i andres liv. Som et offer for andres selv-utfoldelse.

Faktorene som styrker mot og gjør anstrengelser meningsfulle, ligger i *dialogen* som en spesiell type samtale, og i *veilederens ekspertise* i å skape et *dialogisk rom* og en *dialogisk prosess*.

Veilederen skaper dette dialogiske rommet og deltar i den dialogiske prosessen utfra en *overbevisning om dialogens og språkets betydning og karakter*, som virkelighetsskapende; og utfra et *perspektiv på menneskets selv som relasjonalt*, altså som fremvoksende og inkarnert i relasjoner, dvs. sosialt konstruert.

En av de ting som mest karakteristisk kjennetegner livet, er samtalen. Vi snakker kontinuerlig sammen. Både med oss selv og med hverandre. Det er i dialog med andre - dypt og anderledes tenkende - at vi klargjør våre egne standpunkter og målsetningene vi har for våre handlinger.

Gjennom samtalen former vi, og omformer vi, våre livs erfaringer og hendelser. Vi skaper, og gjenskaper, våre meninger og forståelser. Og vi konstruerer og rekonstruerer våre virkeligheter og oss selv.

Vi forteller historier, fordi vi som mennesker har behov for å få fortalt våre liv. Spesielt betydningsfullt blir dette når det gjelder å redde de undertrykte og de lidendes historie. Som mennesker får vi ikke orden på våre liv før de settes inn i en fortelling, i en sammenheng. Gjennom vår beskrivende fortelling om verden, livet, arbeidslivet, meg selv og andre, definerer vi den virkeligheten vi så både lever i og handler overfor, og eventuelt lider under, fordi vi er overbeviste om at slik *er* det faktisk.

Dette språklig, relasjonale synet på selv'et som denne veiledningsteorien vi her presenterer bygger på, innebærer at selv'et (og andre) blir skapt gjennom språk og dialog og altså blir å forstå som et språklig dialogisk selv.

Siden fortellingen vi forteller om oss selv og andre alltid består av mange røster, og mange ulike hendelser, facts og myter som veves sammen av fortelleren på stadig nye måter i dialog med sine tilhørere, frembringes vi selv og andre stadig litt annerledes enn før. Slik er *jeg* under konstant forandring.

Utfra denne forståelsen kan et hvert menneske som et *fortellende selv* inngå i en veilednings-samtale som utfra dette perspektiv kan forstås som en historie-skapende dialogisk prosess. I denne prosessen kan vedkommendes fortid, nåtid

og fremtid fortelles, pånytt-fortelles og derigjennom skapes. Eller: oppfinnes og pånytt-oppfinnes.

Å arbeide med å få frem folks forståelse, deres mening og erfaring, er derfor hovedsaken for veilederen. Dette mener vi gjøres best gjennom å stille spørsmål utfra en *ikke-vitende holdning* der den andre ansees som ekspert på sin egen situasjon og sin egen forståelse. Gjennom spørsmål og svar skapes en felles forståelse og et språkfelleskap. Det vi har kalt et språkssystem.

Enhver form for menneskelig samliv er former for språkfelleskap. Enhver arbeidsplass utgjør et samspill mellom mennesker gjennom språk. Gjennom samtaler, spørsmål og svar skapes felles forståelser av arbeidsoppgaver såvel som av problemer.

Bedriftskulturen kommer til uttrykk gjennom språkbruken. Og denne preges av et eget vokabular bestående av ord og begreper som får sin betydning utfra den spesielle lokale sammenhengen. Bruk er lik mening. Filosofen Wittgenstein eksemplifiserer dette når han sier at hvis du vil vite hva en murstein er, må du gå på en byggeplass å se hva som skjer når mureren sier til hjelperen sin: "Kan du gi meg den mursteinen der?" Men selv når håndtlangeren løfter opp mursteinen og gir den til mureren, vet du ikke hva en murstein er. Det vet du først når mureren har plassert den inn i støpet sammen med andre murstein som del av det som mures. Mening er lik bruk. Mening finner vi ikke i ordbøkene, men i sammenhengen der ordene leves ut på en måte som forklarer meningen. Derfor kan ord, og det som sies, bare forstås i den sammenhengen, konteksten, det sies. For å vite hva det betyr når noen sier de har et "problem", må en forstå det utfra meningen den gruppen selv legger i det, når de snakker om det.

Skal veilederen derfor kunne forstå hva den andre mener, må det være noe i den andres virkelighet som han eller hun kan forbinde seg med, knytte an til. Og skal den som veiledes forstå veilederen må det samme være tilfelle den andre veie. En må kunne snakke den andres språk både for å kunne forstå og for å kunne bli forstått. Enhver veiledningssamtale er derfor en form for oversettelsesprosess. Å ta del gjennom språk i en samtale betyr at en alltid åpner seg for det fremmede, de nye, uten å gi slipp på ens eget, det kjente.

Måten veilederen deltar i den språk- og virkelighets-skapende prosessen en samtale er, den posisjonen veilederen inntar og måten han eller hun handler på, markerer skillet mellom den monologiske veiledningssamtalen, og den dialogiske.

I monologen, tilbyr ikke deltakerne hverandre muligheten for å *være* i samtalen som en prosess der en fellesforståelse kan utvikles. I monologen gis

ingen åpenhet for den andre. *Ett* perspektiv dominerer. Det finnes bare én Sannhet om Virkeligheten, og den er almen gyldig, og vil kunne forstås og oppdages av enhver om de bare ikke var så uvillige til å høre hva jeg sier. Den norske sosiologen Steinar Bråten skiller på følgende måte mellom monolog og dialog:

Tenkning og kommunikasjon som er monologisk og som kan involvere kontroll gjennom ett perspektivs monopol når det gjelder å definere et område, skiller seg ut fra tenkning og kommunikasjon som er dialogisk og følgelig tillater kreativitet og bevissthet gjennom den komplementære autonomien til deltakende perspektiver. (1987,s,10)

Den rendyrkede "monologisme" benekter eksistensen av en annen bevissthet med like rettigheter og samme ansvar, et fremmed, annet "jeg" utenfor en selv.

En *monologisk veiledningssamtale* innebærer at jeg som veileder bedriver en slags kartlegging, eller avdekking, av den "egentlige" virkeligheten, utfra de data den andre gir meg. Disse dataene sammenligner jeg så med den kunnskapen om livet, mennesker og arbeidsplasser osv. som jeg sitter inne med.

Denne sammenlikningen gjør jeg for på den måten å søke etter årsaksforholdene bak, eller forklaringen på hvorfor og hvordan det har blitt som det har blitt. Det er denne typen *informasjons-sankende lyttingen* en kan kalle *strategisk lytting*.

Veilederen lytter da etter det som er kjent for ham eller henne fra før. Det er da dette som allerede er kjent som gjør at den andre, eller det vedkommende presenterer som sitt problem, kan plasseres innenfor en sammenheng som gjør det meningsfylt for veilederen. Veilederen tar utfra dette monologiske perspektivet stilling til situasjonen som en ekspert, og utfra sitt ekspert-perspektiv intervenseres så med råd og veiledning i form av instruksjon utfra et meningsfullt og retningsgivende årsaks-virkningsperspektiv. Monologer finner sted i enhver situasjon der *én* tanke, *én* virkelighet, eller *én* fortelling har monopol.

Den dialogiske veiledningsmetoden som her presenteres er avhengig av at både veilederen og de(n) veiledede ikke ender opp som duellanter med hver sin monolog som brukes først og fremst til å få frem og beskytte sin egen altoverskyggende forståelse og fremstilling av "virkeligheten", og dernest til å bekjempe enhver annen forståelse. For veilederen er det derfor viktig å ha som ambisjon *ikke å ha noen anliggender på de(n) veilededes vegne*.

Dette sikres best gjennom at veilederen kontinuerlig fører en *indre dialog* med seg selv. I denne indre dialogen stiller veilederen spørsmål ved sin egen oppfatning og forståelse av den forståelse og oppfatning som de(n) andre nettopp har uttrykt.

Utfra denne indre dialogen stiller veilederen stadig nye spørsmål utfra det den andre sier, og med bruk av den andres språk.

Som en følge av dette utfoldes en stadig bredere og dypere, mer nyansert, beskrivelse av situasjonen gjennom den dialogiske samtalen. Veilederen lytter etter "det ennå ikke sagte", etter det som kanskje den andre selv ikke har tenkt på, men som det når en blir spurt, faller naturlig å si utfra sammenhengen.

Slik kan den dialogiske veilednings-samtalen bli en ny-skapende prosess der den som veiledes og veilederen gjennom et felles engasjemang skaper ny forståelse og følgelig ny handling utfra denne.