

Den tillidsskabende samtale.

Indledning:

I mit arbejde som efterskolelærer er jeg optaget af unges trivsel. Derfor vil jeg sætte fokus på vejledning i forhold til den unge målgruppe, og hvordan jeg i gennem samtale kan skabe et tillidsrum for en god samtale, for der igennem hjælpe dem videre i overgangen fra grundskole til ungdomsuddannelserne.

Den efterskole jeg arbejder på, er en lille skole med plads til 55 elever, hvoraf ca. 20 elever modtager specialundervisning. På grund af skolens relative lille størrelse, tiltrækker vi en del unge, som kommer fra familier med socialt belastede forhold. De unge er ofte karakteriseret ved at have et lavt selvværd, manglende selvtillid og dårlige erfaringer med skolen.

De unge er bærer af en usynlig rygsæk, det som Bourdieu ville kalde "habitus", som et udtryk for de oplevelser og erfaringer de har med sig i livet.

Under et vejledningsforløb vil rygsækkens indhold til tider dukke op, og nogen gange blokere den så meget, at det erhvervs- og uddannelses-mæssige indhold træder i baggrunden. Da rygsækkens indhold ofte rummer ømtålelige emner, ting som kan være svære at snakke om, er det vigtigt, at der opbygges et tillidsfuldt forhold mellem vejleder og vejledningssøgende. Hvordan dette kan ske og hvilke forhold der spiller ind, vil jeg se nærmere på i denne synopse.

Konteksten:

Videoklippen viser en samtalesekvens mellem vejleder (V) Tine og vejledningssøgende (VS) Kirsten. Samtalen foregår på en efterskole i et lokale, som bruges til mange formål, dog ikke samtidigt med vejledning.

Kirsten er en pige på 16 år, som går i 10. klasse. Kirsten møder op til første vejledningssamtale og samtaleens sigte er at nå frem til konkrete ønsker til erhvervspraktik.

Som optakt til samtalen har Kirsten udfyldt et 4-siders langt samtaleark med en række spørgsmål af generel karakter og andre af erhvervs- og uddannelsesmæssige interesse.

Det er første gang de to mødes.

Om selve videosekvensen:

Sekvensen er fra starten af samtalen. Der sker noget mellem V og VS, som får samtalen til at virke mere naturlig. V bliver mere rolig og kontakten mellem de to bliver mere intens og afslappet. Der er åbnet op for samtalen, og tilliden er skabt mellem dem, men hvad sker der egentlig?

Problemformulering:

Hvordan skabes tillid gennem samtale?

Arbejdsbeskrivelse:

For at komme i gang med synopsisen, ville det være naturligt at se på, hvad de forskellige vejledningsteoretikere siger om tillid. Overraskende siges der ikke meget om dette ud over, at tillid er at åbne sig op. Derfor måtte jeg søge videre for at få inspiration til emnet, og her dukkede Niklas Luhmann op.

Luhmanns teorier omkring tillid; nærmere omkring betingelser for tillid., og hvorfor tillid er vigtig blev hermed mit udgangspunkt.

Med Luhmanns grundlæggende betingelser for tillid, vil jeg prøve at se, hvad andre teoretikere indenfor vejledning siger om disse i forhold til vejlederrollen.

Den konkrete viden om tillid sammenholdes derefter med en analyse af videoen, og jeg vil derigennem prøve at nå frem til, hvad der skaber tillid mellem V og VS i den optagede samtale.

Niklas Luhmanns tillidsbegreb:

Jeg har anvendt Niklas Luhmanns bog (1968) med titlen ”Tillid – en mekanisme til reduktion af social kompleksitet med forord af Nils Mortensen (1999). Direkte citater vil stå med kursiv. Luhmanns siger, at tillid er en nødvendighed for mennesket for at forenkle det komplekse liv i det moderne samfund. Kompleksiteten er øget på alle planer; fra lokalt til globalt plan, og vi skal forholde os til mange forskellige systemer, som vi er en del af fx det politiske, det økonomiske system mv. Som enkelt individ er vi involveret i mange fællesskaber fx i familien, i vennekredsen, på arbejdet/uddannelse, i fritiden osv.

Her nogle eksempler:

- Vi tager en vitaminpille i tillid til medicinalindustrien, at det er godt.
- Vi vælger at sætte vores penge i banken i tillid til, at det er trygt.
- Vi overlader vores børn i institutioner i tillid til, at de passer på dem.

Sådan vælger vi i mange situationer at have tillid til systemer mv. Hvis vi ikke havde tillid til systemer i omverden, ville verden virke uhyre komplekst. Luhmann beskriver det på denne enkle måde: *At en ydre usikkerhed bliver til indre sikkerhed¹.*

Det, at have tillid, er en grundlært forudsætning, som læres i barndommen, og som er en læreproces, der fortsætter i gennem livet. Det vil betyde, at de børn, som gennem opvæksten ikke har lært at vise tillid, får svært ved at stole på andre personer senere hen i livet, - de har grundmæssigt ikke lært det. I forbindelse med samtaler med elever, der er omsorgssvigtede, bliver det så meget vigtigere, at vide noget om tillidsbegrebet.

Personlig tillid er en gensidig proces mellem to partere, der starter med, at den ene præsenterer tillid som ”risikofyldt forud-ydelse”; næste skridt er, at den anden griber fat i denne tillid og bekræfter den². Et godt eksempel på dette er, når man til en tjener afleverer sit dankort i tillid til, at den anden handler i overensstemmelse hermed.

Dette giver hermed to grundlæggende betingelser³ for tillid:

¹ Luhmann N. *Tillid*” (s.20)

² Luhmann N. *Tillid*” (s.21)

³ Luhmann N. *Tillid*” (s.21)

Modulopgave 1 Tove Lützhøft

1. *En alt afgørende betingelse for en persons tillid er, at der er en risiko, som kan tilskrives den andens frihed.*
2. *At den, der skal udvise tillid, er afhængig af den andens handlinger.*

Tillid er altid et vovestykke, der indbefatter en andens handlemuligheder, og som man ikke har kontrol over. Et spring i det uvisse. Her skal nævnes begrebet *dobbeltkontingens* (lånt fra Talcott Parsons), som vil sige, at den anden har frihed til at opleve og handle anderledes end en selv og omvendt.

Afgørende for den person, der vil opnå tillid er vedkommendes *selvfremstilling*. Her har Luhmann igen tre betingelser⁴:

1. *At vedkommende viser sig værende i stand til at indbygge fremmede forventninger i sin egen adfærd.*
2. *At man er forpligtet på sin fremstillings historie.*
3. *At man viser interesse i at blive ydet tillid.*

Her følger min fortolkning af disse betingelser, og ud for hver af disse, vil jeg prøve at udrage et enkelt ord/egenskab, som jeg kan arbejde videre med:

Vedr. selvfremstilling: Her gælder, at man grundlæggende må have en tro på, at man selv virker tillidsvækkende. For at kunne vække tillid må man være på en måde, så den anden får en tro på, at man er en værdig person, som man kan åbne sig op over for, - en man kan stole på.. Så her vælger jeg **troværdig**.

Som jeg forstår de tre betingelser:

1. At kunne klare de forventninger, som den anden måtte have, på en sådan måde, at ens måde at være på er i overensstemmelse med dette. Et ord for det kunne være **professionel**.
En anden fortolkning kunne være den, at man kan rumme den anden. At man ikke lade sig overrumple og forbliver rolig? Et ord kunne så være **rummelig**.
2. At man i den rolle, man er i, virker ægte. Altså **æghed**.
3. At vise interesse, ser jeg i, at være oprigtig til stede. Altså **nærvær**.

Disse færdigheder vil jeg nu arbejder videre med i forhold til vejledningsteoretikerne og se, hvad de skriver om disse.

Vedr. troværdig:

(At man selv tror, at man virker tillidsvækkende)

Tove Løve (2005,174) skriver: *Troværdig står for, at en vejleder er pålidelig, ansvarlig og forsøger at undgå budskaber, der af vejledte kan blive oplevet som truende eller ignorerende. Essensen i den betingelse består i at holde, det man lover, og ikke love mere, end man selv kan holde.*

Jeg vil tilføje, at det også indebærer, at en VS har tiltro til, at V behandler VS's oplysninger på en etisk forsvarlig måde. Heri lægger for mig, at de samtaler vi har i vejledningskontoret forbliver et

⁴ Luhmann N. *Tillid*" (s.22)

Modulopgave 1 Tove Lützhøft

fortroligt mellemværende, og dets indhold vil kun blive diskuteret med andre såfremt VS er indforstået.

Vedr. professionel:

(At vedkommende viser sig værende i stand til at indbygge fremmede forventninger i sin egen adfærd.)

Hvis man som vejleder får et spørgsmål, og som man ikke umiddelbart kan svare på, og derfor kunne blive nervøs og febrilsk, da kan det virke forkert og skabe usikkerhed og mistillid for VS. Det forventes, at V kan finde ud af disse ting. Luhmann taler om, at personens duelighed i selvfremstilling, hvilket vil sige, at man påtager sig den "rolle", som det forventes. I en vejledningssituation er jeg ikke bare "mig", men også en V med de forventninger, der nu hører til. Det kunne fx også være den rummelige V, der kan klare at favne den VS, som vedkommende er.

Vedr. ægthed:

(At man er forpligtet på sin fremstillings historie.)

Gerald Egan (2002,78) omk. ægthed: *Ægte mennesker føler sig hjemme i sig selv og kan derfor nemt være sig selv i alle typer interaktioner og samvær med andre.* Det handler om at være sig selv, ikke at gemme sig bag en facade af professionalisme eller anden påtagethed i personlige sammenhænge. Der skal være overensstemmelse mellem "det indre" og "det ydre", ellers virker man unaturlig, og dette ville tværtimod skabe mistillid. Vejledningssøgende har brug for at tale med et menneske - ikke blot en vejlederrolle.

Peavy (2005,24) ville kalde det; *At vejlederen skal vise et menneskeligt ansigt. Et menneskeligt ansigt smiler, viser interesse, respekt.....afslører vejlederens sande ansigt og fortæller den anden, i hvilken udstrækning man kan regne med at få hjælp og omsorg.* Peavy (ibid.,23) refererer også til Martin Buber (en jødisk filosof): *At et medmenneske, som ikke forstiller sig, eller som ikke føler sig overlegen, giver den anden mere håb, end de mest sofistikerede psykologiske metoder gør.*

Carl Rogers⁵ bruger et andet ord for ægthed nemlig kongruens, men betydningen er ikke for skellig fra Egan. Løve skriver flg.: *...som en betegnelse for en vejleder, der formår helt at være sig selv og være bevidst om egne følelser, behov og ideer. Det betyder ikke, at vejlederen som en kamæleon lader konkrete vejledningssituationer betinge sin væremåde, men at vejlederen tilpasser sin væremåde, så den forbliver i overensstemmelse med vejlederens personlighed.* Og så er vi pudsigt nok tilbage ved Luhmann, som ville kalde dét at tilpasse sin væremåde for at vælge en fremstillingsstrategi. Og han siger faktisk også, at den, der *kun* er sig selv, vækker mindre tillid end den, der *ikke* altid er sig selv. Det kunne lyde modsat af det foranstående. Jeg fortolker det sådan, at i en vejledersituation, der er jeg ikke kun mig selv, - jeg er også præget af en professionel rolle og en institutionel ramme, - men det er dermed vigtigt, at jeg forbliver tro mod mig selv i forhold til min personlighed..

Vedr. nærvær:

(At man viser interesse i at blive ydet tillid.)

Martin Buber⁶ (Peavy) har skrevet om nærvær: *Hvis vi ønsker et ægte møde med et andet menneske, er der ikke tale om at abstrakt møde bag et slør af hemmeligheder, men om en fysik tilstedeværelse. Vi bliver kun nærværende i forhold til den anden gennem vores fysiske handlinger, særligt vores*

⁵ Gengivet i Toves Løwes bog "Ansigt til ansigt" (2005,173)

⁶ Peavy R.V. (2005,51). *At skabe mening*

Modulopgave 1 Tove Lützhøft

ansigtsmimik. At være tilstede betyder at standse op, frigøre ens opmærksomhed fra andre tidligere og fremtidige begivenheder og forblive rolig og modtagelig for den anden i et vist tidsforløb. Det betyder også at lægge egne behov til side, så du er fri til at anerkende og svare på den andens udtrykte behov.

Vi skal afstå fra fysiske handlinger som; fx at kigge på klokken eller andre uvedkommende steder, og vi må sørge for ikke at kunne blive forstyrret fra udefra kommende ting.

Fysiske handlinger er også vores sprog, dermed kan vi også gennem vores sprog tilkendegive, at vi er til stede for den anden, fx ved reformuleringer, og gambitter.

Opmærksomhed, som en synliggørelse af nærvær, findes udførligt beskrevet hos Egan.

Opmærksomt nærvær går ud på, at vende ansigtet med den anden, at have en åben kropsholdning, og holde god øjenkontakt.

Analyse af videosekvens: Denne vil blive gennemgået ved fremlæggelsen.

Konklusion:

Hvordan skabes tillid gennem samtale?

Med inspiration fra Luhmanns tillidsbegreber, som siger, at tillid er et middel til reduktion af kompleksitet i det moderne samfund. Tillid er en gensidig proces, som betinger, at vi har tiltro til hinandens handlefrihed. For at opnå tillid gælder det; at man selv tror på, at man er tillidsvækkende, at man er tro mod sig selv, viser interesse i at blive ydet tillid, og at man kan stå inde for de forventninger, som den anden måtte have til én. Luhmanns tillidsbegreb omsætter jeg til flg. vejledningsefterretninger: Professionel (rummelig), troværdig, ægte og nærværende. I en vejledningssituation betyder det, at V viser VS et oprigtigt engagement ved at være til stede med både krop og sjæl.

Det vil sige, at V har øjenkontakt, sidder med front mod den VS, og lytter intenst. Det sidste kræver, at V har tømt sit hovedet for alt andet uvedkommende. Samtidigt skal man kunne rumme den anden og forholde sig professionel til de ting, som VS kommer med.

Litteraturliste:

Primær litteratur:

Egan G. (2002). *Den kompetente vejleder*. København RUE, senere Studie og Erhverv.

Luhmann N. (1999,7-27). *Tillid*. København: Hans Reitzels Forlag.

Løve T. (2005). *Vejledning ansigt til ansigt*. Fredensborg: Forlaget Studie og Erhverv. 2. udgave.

Peavy R.V. (2005). *At skabe mening – den sociodynamiske samtale*. Fredensborg: Forlaget Studie og Erhverv.

Sekundær litteratur:

Amundson N.E.(2004). *Livets fysik, vejledningens dimensioner*. København: Studie & erhverv

Lindh G. (2000) *Samtalen*. Fredensborg: København RUE, senere Studie og Erhverv.