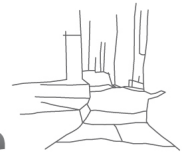


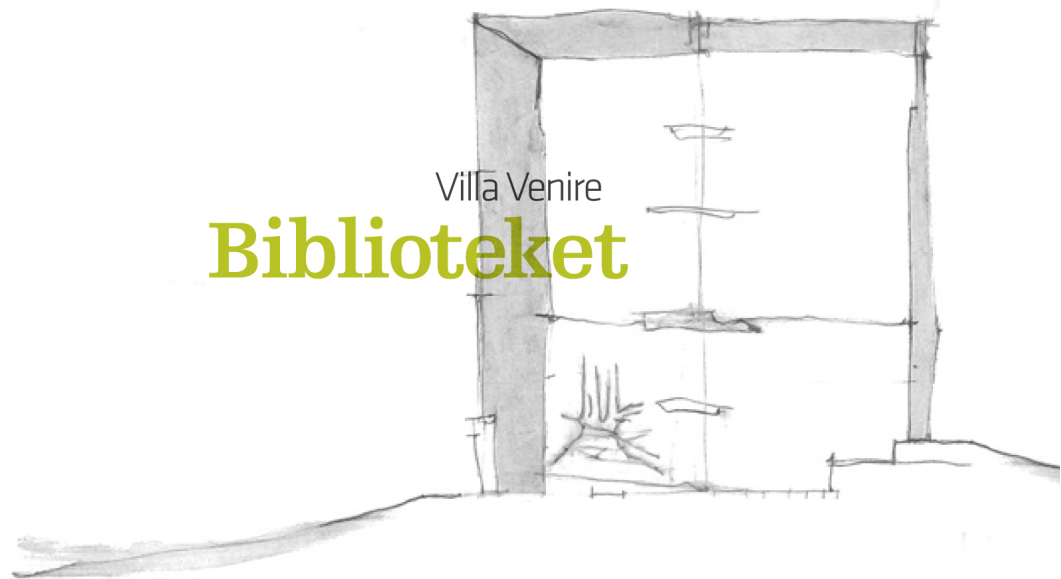
villa
Venire



Professionelle forandringsamtaler

Af Cecilie Cornett, Villa Venire A/S - marts 2010

Villa Venire
Biblioteket



Teksten her tager sit udspring i en gradvis stigende opmærksomhed: Hvad er væsentligst at forstå, når man i professionelt ærinde ønsker at forbedre eller opøve sine samtalekompetencer. Det lyder jo nemt. Og er det måske også, men det bliver først rigtig interessant når man opdager, at stort set alle de professionelle samtaler har forandring i fokus.

Artiklens forfatter, Cecilie Cornett, er autoriseret psykolog og samtalepartner i Villa Venire.

Egentlig er det at tale om samtaler et besynderligt emne: At gøre det vi taler om og samtidig tale om det vi netop gør. Samtalen kan ligesom ikke løsrives fra sin egen essens, sin eksistens.

Så det vi kan tale om, når talen falder på samtalen, er hvordan vi samtaler og hvordan indholdet og intentionen med samtalen gør noget ved måden vi taler om det på. Ligesom vi kan træne opmærksomheden i retning af, at forstå og holde øje med effekterne. Ligger effekten af det vi får gjort i samtalen i forlængelse af vores intention? Eller må vi gøre noget radikalt andet i vores samtaler, for at nærme os det, der netop var intentionen?

I grunden kender vi nemlig alle sammen til samtaler og mener, at vi har godt fat i, hvad det er og hvordan man kan gøre noget med det. Og det er jo ikke ligefrem fordi vi alle sammen skal være psykologer og forstå samtalen på ganske bestemte faglige måder, men alene fordi vi gerne vil kunne gøre noget med vores samtaler. Mit bud er: Vi vil gerne forandre. Vi vil gøre noget i samtalen, der markerer at samtalen gjorde en forskel – der sker simpelthen noget ved at vi taler med hinanden. Vi opdager forskelligheden, når vi taler med hinanden. Vi forstår lidt mere om noget konkret, og også lidt mere om, hvad der er vi er og hvad det er vi ikke er. På samme måde som vi forstår lidt mere om, hvor den, vi taler med, taler fra – hvor det menneske vi taler med står. At identificere ståsteder med samtaler lukker nemlig også op for muligheden af, at kunne tage valg.

At forstå mit eget ståsted i forhold til den andens ståsted er information, vi kan bruge.

At vi kan udtale ord, skabe mening og skabe forandringer i verden og vores forståelse af den, er da nærmest også lige til ikke at kunne tro på. Det er da for overdådigt, at vi på en gang bare taler sammen og på samme tid forandrer noget omkring os med talen, Og lad os så tage den vildskab under armen for en bemærkning og undersøge den lidt.

Når jeg kan se hvor du står, kan jeg se, hvor jeg står.

Her bliver der tale om muligheden for en professionalisering af vores forandringssamtaler.

Fordi det at kunne identificere forskelligheden i vores positioner og forstå udgangspunktet (præmisserne) den anden taler fra giver mulighed for at kunne tage valg i samtalen. At anvende Valget er den centrale egenskab vi gør brug af, som professionelle med vores samtaler. Det lyder måske enkelt og ganske naturligt og kompleksiteten, i at tage valg i samtaler, er stor. Udover at valget forudsætter forståelsen af, at netop dette moment kan bære forskellige muligheder med sig, så er det at få øje på de øjeblikke og holde de indre dialoger gående både på intention og effektniveauer hårdt kost. Når valget derfor trænger sig på som en nødvendighed på vejen frem i professionaliseringen af vores samtaler, kræver det at vi formår den indre dialog og pausen med vores ambitioner og intentioner for os selv, den anden og effekten af mødet. Vi er simpelthen nød til at holde øje med den feedback vi får i samtalen. Lægge nidkært mærke til detaljerne i de svar vi får og fra svarene og til vores næste spørgsmål forsøge at forstå betydninger og nye ståsteder. En professionel dans med andre ord: Vi må med vores professionelle adgang til samtaler hele tiden spørge os selv, hvor vi skal stå og hvordan vi skal tale herfra. Fordi vi holder øje med, hvordan vores intentioner for samtalen står, i forhold til det vi ser og hører er effekten af den dans, vi foretager. Derfor er det at vælge sine trin i dansen afgørende for, dels hvordan vi er i stand til at forstå den feedback der flyder os i møde, men også, hvordan vi forstår at tage valg. Valg af ord, valg af positioner, valg af spørgsmål, valg af stil, tempo, timing, og alt muligt andet. Ved at holde fokus rettet mod forholdet mellem intention og effekt, men også med muligheden for og effekten af egne valg, skaber vi professionelle samtaler der kan forandre.

Hvor mange af dine professionelle samtaler handler ikke om forandring? Hvornår samtaler du med dine arbejdsrelationer, hvor samtalen ikke har til hensigt at skabe en eller anden form for forandring? Koordinering af opgaver, udvikling af nye idéer, møder hvor ting aftales og bestemmes, mødet med klienter, borgere, pårørende, kunder, snakken om kolleger eller måder at handle på som man ikke forstår og man kunne blive ved. Vi gør noget i samtalen og det vi gør er, at skabe drift og bevægelse. Nogen vil sikkert kalde det løsninger eller kunne forklare, at vi skaber orden eller mening. Men også løsninger er svar på eller en videreførelse af en idé om, at noget skal bevæge sig i en bestemt retning – det skal udvikles eller lande et bestemt sted.

Det vi får gjort med hinanden og hinandens intentioner og betydninger i samtalen er en illustration af de valg vi konstant foretager i samtals flow. Og det er min overbevisning, at alle de valg vi tager i vores professionelle samtaler i særlig grad har radikal karakter, selvom de valg vi foretager ikke nødvendigvis defineres tydeligt ved at vi afbryder det flow vi netop er i færd med og stiller os >ovenpå samtalen< ved at kommentere den eller os i den. At bringe et metaperspektiv ind i selve samtalen, som en del af den, eller at skifte formål (øverste kontekst) eller ganske simpelthen tale fra nye positioner er alle sammen tydelige valg, der bringer en radikalitet ind i det der lige nu var i gang, så samtalen helt sikkert tager nye retninger derfra. Vi tager, med andre ord, konstant valg som er afgørende for, hvordan vi skaber mere eller mindre professionelle forandringssamtaler. Som professionelle samtalemagere har vi nemlig pligt til, at forfine og bevidstgøre de valg vi foretager på vegne af dem vi mødes med. Sådan så vores ønsker om at samtalerne er anvendelige og kan blive forskellige fra, andre typer af samtaler, der ikke nødvendigvis har forandring som fokus. Og det er jo netop det der er kraften i de professionelle samtaler: At udfordringen ligger i, at jeg hele tiden skal forstå, hvor jeg nu skal stille mig, for at den jeg mødes med eller det vi

mødes om, kan flytte sig. På denne måde bliver valgene at holde øje med sig selv og de forståelser der dukker op undervejs i forhold til den feedback der flyder tilbage i interaktionen. Baseret på erfaringer, forståelser, teorier, observationer, sproglydhørhed, spørgsmål og overbevisninger danser vi rundt om hinanden efterhånden, som vi gensidigt får taget valg på vegne af det der gerne skal ske, når samtalen har haft en anvendelig effekt.

For det er jo her, at kompleksiteten stiger; vi tager begge valg på vegne af vores fælles samtale og det vi nu engang finder af det gode, at gøre noget med. Så når jeg her foretager en skelnen i forhold til en udgrænsning af netop den professionelle forandringssamtale er det dels for at fange den pointe, at som professionel skal du kunne forfine dine valg og de overvejelser du konstant skal gøre dig i forlængelse af den feedback der flyder frem og tilbage i relationen når der samtales. Den professionelle opgave er i en og samme bevægelse af kunne sammensætte det jeg selv får gjort med de svar, pauser, ord, betydninger, spørgsmål, betoning, og alt det andet til anvendelig feedback. Til information der kan handles på. Med spørgsmål, positioner, antagelser, udsagn, ord, opsummeringer, gentagelser, time outs, tanker om relationen og meget andet. Mange lag af informationer skal på denne måde hele tiden holdes i spil og undersøges i forhold til den effekt der gerne skulle blive virkelighed. Og dels at den professionelle opgave præcis er, at foretage valg. For det skal tages. Der er ingen vej udenom. Samtaler der flyder fører ikke nødvendigvis forandring med sig og bidrager i det hele taget ikke nødvendigvis til at vi udvikler vores samarbejde, forståelse og klarhed omkring hvad det er, vi er i gang med at få i bevægelse. For at skærpe vores opmærksomheder kan vi låne lidt arv fra Milton Ericssons idéer og praksis fra hypnosens. Ericsson betonedede især tre aspekter for terapeuten: Observation, observation og observation (XX). Lidt kreativt handler det om, at holde godt øje med alle de minimale forskelle der optræder foran os i situationen med vores samtalepartner. Hvordan bliver det sagt? I hvilken rækkefølge nævnes ting? Hvordan står eller sidder vedkommende? Hvad er vigtigt for hende? Hvorfor havnede denne samtale netop her? Hvilke ord beskriver hvad? Hvordan er intonation, lyd og rytme? Hvordan påvirkes alt dette af det jeg får gjort? Hvad fortæller det mig, at jeg skal gøre mere eller mindre af?

Når vi professionaliserer vores professionelle samtaler sker det: Vi opdager, at der netop i professionaliseringen finder mange forskellige forandringssamtaler sted og at vi kan gøre noget kvalitativt med dem, så vi er sikre på, at der sker forandring gennem samtalerne. Det vil, med andre ord sige, at jo mere vi lægger os i selen for at skærpe fokus på vores professionelle rolle og ansvar i samtaler der skal skabe forandring, desto mere forandring er vi med til at skabe.

Enkelt og ganske komplekst.