

Butterflymetoden – Anerkendende, professionel nysgerrighed

Sammenskrevet fra VIL, KAN, SKAL, Ledelses- og læringsfilosofi under forandring, af Thorkild Olsen og Frederikke Larsen, Dansk Psykologisk Forlag, 2012, s. 55-65, af Frederikke Larsen, 2019.

Anerkendelse har altid været forbundet tæt med systemisk teori og metode¹. Det kan forklares med, at det kommunikationsperspektiv, som former systemteorien, netop fremhæver betydningen af god kontakt med *den anden*. To mennesker, der skal mødes i samtaler eller på møder, skal være grundlæggende nysgerrige på hinandens perspektiver, skal kunne give plads til den andens holdninger og skal altid være på jagt efter logikken i dét, den anden siger. Men hvorfor er det vigtigt? Hvorfor kan man ikke nøjes med at øve sig på at kommunikerer tydeligt og direkte, kalde en spade for en spade eller blive god til at formidle sine holdninger med overbevisning? Svaret er enkelt: Fordi budskaber, der sendes afsted, kan blive fortolket på uendelig mange måder i den modtagende ende. Mennesker, der modtager budskaber eller indgår i dialoger, står ikke bare "åbne" for kommunikationen. De tænker deres egne tanker, de har dialoger med sig selv, de lytter efter det, de gerne vil høre, de overhører meldingen, der ikke er til at forstå osv. Fortolkninger af en fælles besked er ligeså mangfoldige som antallet af modtagere. Og så længe man som afsender ikke læser modtagerens tanker, bliver man nødt til at arbejde professionelt for at få adgang til den andens opfattelse. Magtforholdet mellem afsender og modtager er skarpest udtrykt ved sentensen *Det er modtageren, der bestemmer budskabet*. For sådan er det jo. Selvom man har magten over situationen, er specialist og har et vigtigt budskab, kan man alligevel ikke tvinge andre til at forstå et budskab på én bestemt måde.

Derfor tænker man den anden vej rundt i systemisk metode. Som afsender må man betragte kommunikationen som "død", indtil man kender til, hvilken effekt den har på modtageren. På denne vis bliver modtageren den centrale aktør i systemisk tænkning. Afsenderen af budskaber må naturligvis interessere sig for, hvilken logik modtageren taler og handler ud fra, for at kunne tilpasse sin kommunikation på den rigtige måde. Dette er en grundlæggende vej i retning af anerkendelse: At man skal gøre sig umage for at forstå, hvad der ligger til grund for den andens ord og handlinger. Det kan f.eks. ske ved at man bruger *aktiv lytning*² eller stiller åbne spørgsmål. derfra kan man bedre skabe de konstruktive samtaler og samarbejde, der er anerkendelsens arnested.

Det er samtidig vigtigt at forstå, at anerkendelse, både som filosofisk begreb og som praktisk metode, er vidt forgrenet og fordrer, at man gør sig umage. I relation til systemisk teori

¹ Systemisk tænkning har som grundantagelse, at intet kan forstås isoleret. Den systemteoretiske tænkning giver rum til refleksion, så problemer undersøges fra flere positioner og perspektiver. Hvert system/ individ ser verden ud fra sit eget perspektiv og har sin egen opfattelse af verden. Den systemiske tænkning søger at forbinde og skabe indsigt i menneskers mangfoldige relationer og opfattelser. Det centrale er at skabe koordinerede forståelser imellem mennesker. (Hvidovre Kommune, Børn og ungeforvaltningen, tekst: Systemteori, 2012)

² Aktiv lytning betegner samtalemetoder, hvor man lytter opmærksomt, stiller nysgerrige spørgsmål og genformulerer det sagte. Formålet er at spejle den andens udsagn, samt at vise venlighed og accept overfor den andens perspektiver.

peger anerkendelse som minimum i to hovedretninger: *Værdsættelse*³ og en mere eksistentiel tilgang til anerkendelse. Den mere eksistentielle tilgang til anerkendelse peger på, at man som menneske ikke kan trives eller udvikle sig, hvis ikke man grundlæggende har adgang til anerkendelse i sit liv. En anerkendelse, der handler om at blive set. At blive set som en væsentlig anden. At se den anden som en væsentlig anden er således både en præmis i den systemiske forståelse af, hvad der skaber gode arbejdspladser og liv, og samtidig en påmindelse om, hvor vanskeligt det kan være.

Det kræver meget sensitive ører, hvis man skal kunne formå at lytte til det, den anden siger – ord for ord. Det kræver rum, hvori den anden kan få plads til at fortælle sine historier om sig selv og sit virke. Det fordrer, at man forstår, at man ikke kan ”regne den anden ud” og faktisk ikke kan forstå ret meget. Og så er den gode samtale også forbundet med en evig bestræbelse på at holde øje med den andens intentioner. Når noget sker (især hvis det er noget skidt) så tænker man ofte mere i skyld eller i årsager, end man overvejer, hvilke intentioner, den anden kunne have for at gøre som vedkommende gjorde. Specielt i situationer, hvor ens egen moral eller personlige værdier bringes i spil, er det vanskeligt at holde øje med intentionen hos den anden. Men det er fordringen. Det er kravet i den professionelle anerkendelse.

Den praktisk forlængelse af ovenstående, er at udvise nysgerrighed. Nysgerrighed overfor, hvad der siges. Nysgerrighed overfor det, der sker. Og nysgerrighed overfor, hvordan hele situationen kan forstås og beskrives. I den systemiske tradition går nysgerrigheden hånd i hånd med begrebet *irrevens*⁴, der bedst kan forstås som en slags uærbødighed. Uærbødigheden forstået som en evne til at være nysgerrig, også på sig selv og alt det, man tager for givet. Altså at stille spørgsmål, også når man mener at kende svaret eller har en hypotese om, hvordan det hele hænger sammen.

Nysgerrigheden er i den systemiske tradition blevet indbygget i en række spørgsmålsteknikker og metoder, som man kan anvende i stort set alle samtale- og mødesammenhænge⁵. Her i artiklen er Butterflymodellen udvalgt, fordi den er særlig god til at fremkalde spørgsmål. Samtidig er modellen udvalgt, fordi den hjælper systemiske spørgsmål på vej, uanset om man er systemisk inspireret på forhånd eller ikke. Erfaringen viser, at det også kan forholde sig omvendt. At man kan lære meget om den systemiske teori ved at springe ud i det. Gå i gang med nogen af spørgsmålstyperne og se, hvilken effekt, det har. Adgangen til viden er mangfoldig, og hvis man blot holder øje med sig selv som én, der lige er sprunget ud i det uden nødvendigvis at have forstået hele hurlumhejhuset, så tager man også vare på den etiske fordring herved.

³ Appreciative Inquiry (= værdsættende undersøgelse) er en metode, der handler om at værdsætte det, der virker. Opmærksomheden er på ressourcer. I værdsættende anerkendelse arbejdes målrettet på at undersøge det, der virker, for at kunne ”få mere af det, der virker”. Der arbejdes ud fra den grundlæggende antagelse, at man bliver bedst motiveret og lærer bedst ved at lade sig guide af gode erfaringer og ved at sætte kurs efter sine drømme om fremtiden.

⁴ Cecchin et al. (1992, 1993, 1994) beskrev irreverence (Uærbødighed) som en position (ikke en model eller en metode), hvor man værdsætter tvivl frem for at forsøge at udrydde den. Uærbødighed lægger op til, at man stiller sig kritisk overfor alle ”sandheder”, inklusiv de fordomme, man selv abonnerer på.

⁵ F.eks. Karl Tomms spørgehjul, spørgsmål ud fra de 3 domæner; produktionens, refleksionens og det æstetiske domæne og forskellige HV-spørgsmålsguider, der anbefaler at spørge til hvad, hvordan, hvornår, hvem og at undgå at spørge til hvorfor.

Nysgerrigheden, både som etisk fordring og som teknik, stiller sig oven på et mærkværdigt teoretisk begreb kaldet *autopoiese*⁶. Autopoiese betyder selvorganisering og peger blandt andet på, at man kun kan etablere viden med reference til sig selv og sine egne selvforståelser. Mennesket beskrives som et system, der er lukket inde i forhold til kommunikation udefra. Det betyder lidt kantet, at det ikke er så nemt at trænge "ind i boblen" til hinanden. Hvis det, der sker eller siges, er alt for velkendt, så bliver det nærmest ikke bemærket (for lille forstyrrelse). Som når møder ligner alle andre møder, eller når en nær kollega siger det samme for tusinde gang. Kommunikationen bliver til en slags støj, man ikke reagerer på. Modsat, hvis det, der sker eller siges, er meget fremmedartet eller uvant. Da kan man faktisk ikke opfatte, at det er relevant kommunikation (for stor forstyrrelse). En forelæsning med ord, vi aldrig har hørt før, lyder faktisk som volapyk. Ledelsens melding om, at man fuldstændig skal forandre sin jobfunktion, bliver overhørt, fordi det simpelthen er ubegribeligt. Forstyrrelsen er for stor. Forstyrrelser (kommunikation) skal altså være i rette format, for at man kan omsætte til information indenfor boblen.

Konsekvensen af, at man er isoleret "i en boble" med sine egne opfattelser er enkel: Mennesker forstår ikke verden ens. Alle forstår situationen ud fra de antagelser og erfaringer, man hver især har med sig. Man kan altså kun formulere hypoteser om den andens opfattelse. Man kan dermed med lidt koncentration filosofere sig frem til, at der bør sættes parentes om "den objektive sandhed" i samtaler og møder mellem mennesker. Alligevel bliver vi alle indimellem snydt af vores egne erfaringer til at tro noget andet. Hver eneste dag tager man for givet, at man kan sende budskaber afsted eller lave aftaler, der bliver opfattet af andre, som man havde tænkt sig. Det tror man på, fordi man det meste af sin vågne tid på egen krop oplever direkte sammenhæng mellem årsag og virkning. Faktisk mærker man det hver gang, man foretager sig en fysisk handling. Uanset, om man drikker en kop kaffe eller skriver en mail, mærker man, at årsag og virkning hænger sammen. Derfor bliver det så vigtigt at minde sig selv om, at mennesker har meget vanskeligt ved at udveksle objektive budskaber til hinanden. Intention med det sagte og effekten hos den, der lytter, hænger ikke direkte sammen. Der er masser af misforståelser og talen "forbi" hinanden. Derfor er der i høj grad brug for at professionalisere sine dialoger og udvekslinger med andre. Man bliver nødt til aktivt at opsøge den andens opfattelser ved at lytte og ved at stille perspektiverende og undersøgende spørgsmål.

Her præsenteres *Butterflymodellen*⁷, der kan frembringe spørgsmål, der giver den anden mulighed for at svare udførligt og fortælle righoldigt om sin opfattelse af situationen. Modellen er ganske enkel og dermed nem at huske. Den er heller ikke svær at formidle, da den er bygget op omkring ganske almindelige hverdagsbegreber. I sin grundform bygger den på systemiske pointer om de mange mulige perspektiver samt den særlige bestræbelse, der påhviler den professionelle samtalepartner: at man ved hjælp af sine spørgsmål medvirker til at forvandle kommunikation til information, viser anerkendelse af den anden og arbejder for at fremme fælles forståelse på tværs af grænser, herunder boblen omkring én selv.

⁶ Autopoiese betyder selvfrebringelse eller selvskabelse (af græsk auto: "selv" og poiein: "at skabe"). Det er et kernebegreb i en biologisk teori udviklet af den chilenske biolog Humberto Maturana og hans elev Fransisco Varela. Begrebet anvendes tillige af den tyske sociolog Niklas Luhmann i dennes teori om sociale systemer.

⁷ Modellen er skabt af Thorkild Olsen, Villavenire

Butterfly-modellen

Butterflymodellens grundtanke er, at man kan skifte mellem 6 typer spørgsmål i samtaler og møder, hver gang man gerne vil bringe bevægelse ind i samtalen, skifte spor eller kaste lys over blinde vinkler. Man kan spørge i alle kombinationer, f.eks. kan man spørge:

- Hvad tænkte du? Hvad tænkte de andre? Hvad ville din chef tænke?
- Hvad skete der (ifølge dig)? Hvordan forklarer din kollega situationen? Hvad oplever borgeren?
- Du er følelsesmæssigt berørt? Hvad tænker du om det? Hvordan hænger det sammen med, hvad der skete?

Butterflymodellens ene trekant:

A (Den, der taler, vedkommendes eget perspektiv)

B (Dem, der tales om, deres perspektiver)

C (Andre omkring situationen, deres perspektiver)

Butterflymodellens anden trekant:

H (Handlinger. Det, der skete og det, der blev gjort)

T (Tanker og overvejelser)

F (Følelser og fornemmelser)

