

# Samtalekunst

*En kvalitativ studie om rådgiveres erfaring  
med å samtale med personer med en  
sjelden diagnose*

Wibeche Ingskog



Masteroppgave  
Seksjon for helsefag  
Det medisinske fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Høst 2014

# Samtalekunst



*En kvalitativ studie om rådgiveres erfaring med å samtale med personer med en sjelden diagnose*

© Forfatter

År: 2014

Tittel: Samtalekunst - En kvalitativ studie om rådgiveres erfaring med å samtale med personer med en sjelden diagnose

Forfatter: Wibeche Ingskog

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

# Sammendrag

**Formål:** Dette er en kvalitativ studie som undersøker hvordan erfarne rådgivere på nasjonale kompetansesentre for sjeldne diagnoser beskriver samtaler med personer med en sjelden diagnose og vedkommendes familie. Formålet med studien er å bidra med ytterligere innsikt i kompleksiteten i en slik samtale, og belyse hva rådgivere erfarer er viktig og vesentlig i denne.

**Teoretisk forankring:** Studien er forankret i et fenomenologisk perspektiv, og spesielt filosofen M. Merleau-Ponty er sentral. Ved å la kroppen få forrang i møte med den andre i en samtale, har det åpnet for noen spesielle perspektiv.

**Metode:** To kompetansesentre ble kontaktet og fem erfarne rådgivere ble inkludert i studien. De har ulik helse-, pedagogisk- og sosialfaglig bakgrunn, og over 20 års praksis innen sin fagprofesjon. Semistrukturerte forskningsintervju ble foretatt fra desember 2012- februar 2013. Intervjuene ble transkribert i lett modifisert verbatim form. Det ble benyttet Interpretativ Phenomenological Analysis (IPA).

**Funn:** Noen tema har skilt seg ut og tas med videre i analysen. Disse er inndelt i følgende fire hovedkategorier: 1) Forberedelse til en rådgivningssamtale, 2) Å skape kontakt, 3) Samspillet mellom rådgiver og den som kommer til samtale, og 4) De vanskelige tingene som kan komme opp i en samtale. Videre arbeid med analysen førte til tre hovedfunn som bringes videre til diskusjonen. Disse er: a) Jeg forbereder meg, jeg forbereder meg ikke, b) For å lage det alminnelig, selv om det ikke er alminnelig og c) Hva skal jeg si til kjæresten min? Hovedfunnene gir innsikt i noen av de komplekse avveiningene rådgiverne står ovenfor og hvordan de håndterer dette i rådgivningssamtalen.

**Avsluttende ord:** Studien viser at vanskelige samtaler ofte handler om det vanlige livet, og ikke nødvendigvis det som rådgiveren har forberedt skulle bli vanskelig. Å kunne håndtere disse uvanlige samtalene og gjøre dem mest mulig alminnelige kan best betegnes som samtalekunst.

# Abstract

**Purpose:** This qualitative study examines how experienced counsellors employed at National Centres for rare disorders describe how they converse with persons with a rare disorder and their family. The purpose of this study is to provide additional insight into the complexity of such conversations, and to illustrate what counsellors experience as being important and meaningful in these.

**Theory:** The study is based on a phenomenological perspective, the philosopher M. Merleau-Ponty being central. When conversing with another person and letting one's body take priority it opens for some special perspectives.

**Method:** Two centres were contacted. Five experienced counsellors with different health-, educational- and social backgrounds, and over 20 years of practice in their professions were included in the study. Semi-structured interviews were conducted between December 2012-February 2013. Interviews were transcribed into a slightly modified verbatim form. Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) was applied.

**Findings:** Some themes stood out and were carried over to the analysis, grouped into four main categories: 1) Preparing for a conversation, 2) Establishing contact, 3) Interaction between the counsellor and the subject and 4) Difficult topics that arise during the conversation. The analysis resulted in three major findings that were further discussed: a) I prepare, I do not prepare, b) In order to make it common, although it is not common and c) What should I tell my girlfriend? The findings provide insight into the complexity of considerations counsellors have to take into account, and how they tackle these during a conversation.

**Final remarks:** This study shows that difficult conversations are often in regard to normal life, and not necessarily what the counsellors thought would be difficult. Tackling these unusual conversations and turning them into "common talk" can best be described as the art of conversation.

# Forord

Jeg vil beskrive arbeidet med denne oppgaven som en oppdagelsesreise og det har vært fantastisk å få lov til å være med på denne reisen. Jeg har opplevd en personlig bevegelse og begynner å se ting på en annen måte. Anne Grete Preus sier: "Å være seg selv er bevegelse. Jeg oppstår i møtet med andre mennesker". Masterstudiet har hatt den effekten Anne Grete Preus beskriver. Den har beveget meg faglig og gitt meg inspirasjon. Arbeidet har gitt meg ny innsikt i hva det vil si å være menneske både som rådgiver, men også som privatperson. Å kunne bruke såpass mye tid på å sette seg inn i et helt nytt fagområde har vært givende, men jeg har også følt meg privilegert. Privilegert i den betydning at jeg har blitt løftet frem og blitt utfordret på egne tanker og forestillinger. Dette har vært nyttig og avgjørende for kvaliteten og sluttresultatet.

I studien har jeg brukt metaforen oppdagelsesreise som en del av analysen. Dette har gitt gjenklang i min egen reise. Gjennom å tenke i disse baner har jeg vært nysgjerrig, åpen og lyttende til det som har vist seg for meg. Selvfølgelig har jeg slitt med egen forforståelse, og i perioder har det opplevdes som å manøvrere en gammel seilskute noen grader mot ny kurs. Det har knirket i fortøyningene. De gamle tykke trossene, som satt godt fast, har gnisset mot ripa, men gjennom å justere kursen har jeg kunnet oppdage nye horisonter som jeg ikke har sett tidligere. Jeg har seilt og ikke brukt motor. Å kunne ligge på været i noen perioder og skyte fart i brisen i andre, har vært viktig for å kunne være i utvikling.

En langvarig interesse for samtalekompetanse er bakgrunnen for valg av emne. De fleste er klar over at kommunikasjon og samtalekompetanse ikke er noe man kun kan tilegne seg gjennom å lese faglitteratur, gå på kurs og gå i veiledning. Kunnskapen skjer gjennom praksis, prøving og feiling. Det å samtale er ikke så enkelt, selv om vi gjør det mer eller mindre hele tiden. Noen samtaler kan være av en slik art at vi kommer i berøring med vår egen smerte og ubearbejdede holdninger. Vi fanges i oss selv, mer eller mindre bevisst. Det å få innsikt i disse mer eller mindre lukkede områdene som vi ikke snakker så mye om i det daglige, har vært av betydning for valg av emnet.

*“Den lærer som er virkelig klok, tilbyr deg ikke sin egen kunnskap, men leder deg til skattekisten i ditt eget hode.”*  
*Khalil Gibran*

I arbeidet med oppgaven vil jeg først takke mine fem deltagere for positiv, modig og ærlig deltagelse i studien. Jeg vil takke tidligere senterleder Bengt Frode Kase som trodde på meg og lot meg få anledning til å studere. I tillegg vil jeg også takke omsorgsfulle og støttende kollegaer på Senter for sjeldne diagnoser, og en spesiell takk til kollega Plata Diesen som bidro med korrekturlesning og gode innspill i siste innspurt. Til slutt vil jeg takk min flotte veileder, Wenche Bjorbækmo, for mange produktive og inspirerende møter. Takk for at du presenterte meg for fenomenologien og lot meg få dele din entusiasme for filosofien.

*KOM IKKJE MED HEILE*

*SANNINGI*

*Kom ikkje med heile sanningi,  
kom ikkje med havet for min tørste,  
kom ikkje med himmelen når eg ber om ljøs,  
men kom med ein glimt, eit dogg, eit fjøm,  
slik fuglane ber med seg vassdropar frå lauget  
og vinden eit korn av salt.*

På Ørnetuva, Olav N. Hauge (1961)

# Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>10</b>
1.1	Kort innføring i feltet sjeldne diagnoser .....	11
1.2	Rådgivningssamtalen .....	12
1.3	Studiens aktualitet .....	14
1.4	Aktuell forskning.....	15
<b>2</b>	<b>Teoretisk perspektiv.....</b>	<b>17</b>
2.1	Fenomenologisk perspektiv.....	17
2.1.1	Kort presentasjon av filosof Maurice Merleau-Ponty .....	18
2.2	Kroppen ( <i>The body</i> ) .....	19
2.2.1	Språket.....	21
2.3	Intensjonalitet .....	22
2.4	Subjektivitet og intersubjektivitet .....	24
2.5	Forgrunn - bakgrunn.....	26
2.6	Feltet ( <i>The Phenomenal field</i> ).....	27
2.7	Tid og rom ( <i>Time and space</i> ) .....	27
<b>3</b>	<b>Metodologi og metode .....</b>	<b>30</b>
3.1	Innledning.....	30
3.2	Fenomenologisk metodologi .....	31
3.3	Forskningsintervju.....	32
3.4	Transkripsjon.....	34
3.5	Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) .....	35
3.5.1	Metodologi, metoder og prosedyrer i IPA .....	35
3.6	Vitenskapelig kvalitet.....	37
3.6.1	Validitet .....	37
3.6.2	Reliabilitet .....	38
3.6.3	Generaliserbarhet .....	38
3.7	Praktisk gjennomføring av studien.....	39
3.7.1	Utvelgelse.....	39
3.7.2	Semistrukturert intervju.....	40
3.7.3	Transkripsjon i lett modifisert verbatim form .....	40
3.7.4	Analyse.....	41



3.8	Forskerrollen .....	43
3.9	Etiske aspekter.....	46
<b>4</b>	<b>Funn.....</b>	<b>48</b>
4.1	Forberedelse til en rådgivningssamtale .....	48
4.1.1	<i>Prøve ikke å bli slave av mine egne forberedelser</i> .....	53
4.2	Å skape kontakt.....	56
4.2.1	<i>Ikke fordi jeg har lært det egentlig, men jeg har erfart at det er viktig at man bruker litt tid på disse tingene her</i> .....	63
4.3	Samspeillet mellom rådgiveren og personen som kommer til samtale.....	66
4.3.1	<i>Det er på en måte er de som eier samtalen, så hender det av og til at du også har en agenda</i> .....	70
4.4	De vanskelige tingene som kan komme opp i en samtale.....	73
4.4.1	<i>De vanskelige samtalene kan forbausende nok dreie seg om de litt mer vanlige tingene</i> .....	79
4.5	Oppsummering av funn.....	82
<b>5</b>	<b>Diskusjon.....</b>	<b>84</b>
5.1	<i>Jeg forbereder meg, jeg forbereder meg ikke</i> .....	84
5.2	<i>For å lage det litt alminnelig, selv om det ikke er alminnelig</i> .....	86
5.3	<i>Hva skal jeg si til kjæresten min?</i> .....	88
5.4	Oppsummering .....	89
<b>6</b>	<b>Avslutning .....</b>	<b>91</b>
	Litteraturliste .....	92
	Vedlegg I.....	96
	Vedlegg II.....	98
	Vedlegg III .....	100
	Vedlegg IV .....	102

# 1 Innledning

Bakgrunn for studien er en langvarig interesse for kommunikasjon og samtalekompetanse. Jeg har lenge vært nysgjerrig på hvordan rådgivere håndterer rådgivningssamtalen innenfor et kompetansesentertilbud til personer med sjeldne diagnoser. Jeg jobber selv som rådgiver på et kompetansesenter, mens denne studien er tilknyttet to andre kompetansesentre som opererer forholdsvis likt der jeg er ansatt. Noe av det som har ledet til denne interessen er blant annet min fagbakgrunn som sykepleier, gruppeveileder og veileder/coach. Jeg har tidligere erfart å ha samtaler hvor jeg definerte mye av det som skulle tas opp i denne. Spesielt i starten som ny rådgiver fant jeg det betydningsfullt å levere brukeren en ”pakke” over hva som var nødvendig å vite, som for eksempel ved skolestart. Det førte til at jeg var mindre bevisst på vedkommendes behov der og da. Etter slike samtaler følte jeg meg ofte sliten og misfornøyd. Jeg har lenge undret meg over hva som styrer valgene vi tar i disse samtalene, og tenker at dette bygger på en erfaring vi ikke tenker på så mye i det daglige. Vi kan kjenne det i hele kroppen når vi får det til og vi blir fornøyd med oss selv, og vi kjenner det når det ikke går så bra, vi plages.

Hensikten med studien er å undersøke og få innsikt i hvordan rådgivere opplever rådgivningssamtalen, og beskrive det. Studien bygger på et fenomenologisk perspektiv og belyser samtalen med utgangspunkt i rådgivernes egne erfaringer slik det kom frem i intervjuene. Begrepet samtale er brukt for å referere til det fysiske møtet mellom fagperson og personen(e) som kommer til samtale, og på den måten skille det fra andre typer samtaler rådgiverne har, som for eksempel telefonsamtaler. Målet har ikke vært å komme frem til "sannheten" om hvordan en samtale bør utføres, men heller bidra til ytterligere innsikt i hvor kompleks den kan være og hva rådgiverne erfarer, mener og tenker er viktig og betydningsfullt i denne. Gjennom å intervjuer rådgivere med erfaring og interesse for tema har studien skapt et rikt empirisk materiale som er grunnlaget for å undersøke hva erfarne rådgivere anser som sentralt og vesentlig i samtalen. Studien vil belyse forskningsspørsmålet:

*Hvordan erfarer rådgivere å sette seg selv på spill i møte med det ukjente som en samtale kan beskrives å være?*

I det følgende vil jeg introdusere oppbyggingen av oppgaven. Den er delt inn i seks kapitler. Etter innledningen med et eget forskningsavsnitt (kapittel 1) presenteres noen sentrale teoretiske områder sett i lys av filosof Maurice Merleau-Ponty sin tenkning (kapittel 2).

Deretter presenteres metode og gjennomføring av studien (kapittel 3).

Forskningstilnærmingen er fenomenologisk, og her er spesielt L. Finlay (2011) og M. van Manen (1990) sine tekster sentrale. Så presenteres empirien med påfølgende analyser (kapittel 4), som er delt inn i fire avsnitt etter hovedkategoriene som har kommet frem.

Hovedkategoriene som presenteres er: "Forberedelse til en rådgivningssamtale", "Å skape kontakt", "Samspillet mellom rådgiveren og personen som kommer til samtale" og "De vanskelige tingene som kan komme opp i en samtale". Hovedkategoriene bringes opp på et høyere nivå og teorien legges til under hver hovedkategori med egen overskrift. Kategorien om "Å skape kontakt" er delt inn i tre underkategorier: "Å etablere en atmosfære, en stemming", "Før man går inn på de alvorlige tingene, spørre om litt sånn dagligdagse ting" og "Det underlige er at man får vite ganske mye i disse små (innledende) stundene som er av betydning for konsultasjonen". Disse tre underkategoriene analyseres videre samlet under egen overskrift som de andre kategoriene. Foran i oppgaven vises et bilde som er tatt med for å gi leseren en inngang til å forstå metaforen om oppdagelsesreise som følger analysen som en rød tråd. Deretter presenteres diskusjonen (kapittel 5) som synliggjør noen av de sentrale funnene som er kommet frem gjennom arbeidet med analysen. Disse er delt inn i tre hovedfunn: "Jeg forbereder meg, jeg forbereder meg ikke", "For å lage det alminnelig, selv om det ikke er alminnelig" og "Hva skal jeg si til kjæresten min?". Til slutt avslutning (kapittel 6) med avsluttende ord om studien, pluss referanser og vedlegg. Der det har vært naturlig i teksten er rådgiveren referert til som hun og personen som kommer til samtale som han.

## **1.1 Kort innføring i feltet sjeldne diagnoser**

Kompetansesentrene<sup>1</sup> i studien er tilknyttet Nasjonal kompetansetjeneste for sjeldne diagnoser (NKSD), se: <http://www.sjeldne-diagnoser.no>. Det er også senteret hvor jeg jobber. NKSD består av 10 ulike kompetansesentre i Norge. Sentrene er en del av spesialisthelsetjenesten og har landsdekkende funksjon. Sentrenes oppgave er å bidra til at personer med sjeldne diagnoser får et likeverdig helsetilbud på linje med alle andre, gjennom å spre kunnskap og gi råd i ulike faser av livet. Dette gjøres gjennom kursvirksomhet, utarbeidelse av informasjonsmateriell, forskning og utvikling, og direkte rådgivning. Sentrene yter tjenester i et livsløpsperspektiv og personer med sjeldne diagnoser har ofte behov for tverrfaglig og

---

<sup>1</sup> Også kalt sjeldenfeltet.

tverretatlig oppfølging. Sentrene er tverrfaglig sammensatt med blant annet leger, sykepleiere, spesialpedagoger, psykologer og fysioterapeuter. En sentral del av rådgivernes arbeid er rådgivning og kompetanseoverføring gjennom samtaler på telefon, på senteret og i vedkommendes lokalmiljø. Det er et spesielt fokus på at overganger i forskjellige livsfaser skal bli best mulig, som for eksempel fra barnhage til skole, skole til arbeid. I Norge er en diagnose definert som sjelden når det er færre enn 100 personer med diagnosen per million innbyggere. Men i de fleste gruppene er det ofte langt færre enn 500 med samme diagnose i landet. Kompetansesentrene må settes opp med målsettinger blant annet at personer med en sjelden diagnose og vedkommendes familie skal ha den kunnskap og innsikt som er nødvendig for å kunne leve et selvbestemt liv, slik at målet om full deltakelse og likestilling kan oppnås.

## 1.2 Rådgivningssamtalen

Det har vært skrevet mye om samtaler og samtalekompetanse i helsevesenet. I det følgende vil jeg presentere spesielt tre bøker som gir litt ulik vinkling og som har hatt betydning for denne studien. Deretter vil jeg gå nærmere inn på det spesielle med rådgivningssamtalene innenfor sjeldenfeltet.

Kringlen & Finset (2006) har skrevet en "lærebok" om klinisk kommunikasjon: *Den kliniske samtalen - kommunikasjon og pasientbehandling* som er beregnet på leger og andre som behandler pasienter. Den påpeker at mangel på informasjon er en vanlig klage fra pasientene og at kommunikasjon kan læres. Boka belyser forskjellige områder som blant annet tillitsforholdet mellom behandler og pasient, informasjon og behandling, og spesielle situasjoner og vanskelige tema. Den synes å belyse samtalen på en mer teknisk måte enn det som er målet med denne studien. Svare (2006) har en litt annen innfallsvinkel i boka *Den gode samtalen Kunsten å skape dialog*. Svares filosofiske inngang belyser blant annet dialogen, språket og samspillet i en filosofisk kontekst. Han forteller om sine egne erfaringer sett i lys av flere teoretikere som Gadamer og Skjervheim. Boka gir et grunnlag for å forstå den kompleksiteten en samtale kan beskrives å være. Temaer som omtales er blant annet ordløs dialog, kunsten å lytte og samspill. Dette er også sentrale områder i en rådgivningssamtale. Steinsholt og Sommerros (2006) bok om *Improvisasjon, kunsten å sette seg selv på spill* belyser samspillet mellom personene i en samtale og bringer inn tanken om å sette seg selv på spill i møte med den andre. Slik jeg forstår Steinsholt (2006) vil det gjennom å sette seg selv på spill, åpnes et rom mellom det kunnskapsforrådet vi har og den konteksten

man er i. Det er i dette rommet, som han kaller ”in-between”, at noe spesielt oppstår. Steinsholt (2006) beskriver ”in-between” som å ha kunnskap og forståelse i *phronesis*<sup>2</sup> og *kairos*<sup>3</sup>, noe som gir en spesiell innsikt i å kunne handle ut i fra situasjonen. Han beskriver at personer som mestrer dette er det som skjelner en mesterlig utførelse fra en vanlig håndverkers. Jeg tenker at dette krever erfaring og evne til å improvisere i situasjonen. Fra egen praksis ser jeg at noen er gode på å samtale, mens andre ikke mestrer det like bra. Er det denne mesterlige kompetansen vi kan kalle samtalekunst? Samtalekunst blir blant annet beskrevet som det uforutsigelige i en åpenhjertig, empatisk fundert, oppriktig undersøkende og utfordrende samtale (Høstmark Nielsen et al., 2003, s.12). Den gir plass for improvisasjon, reflekterer rundt fastlåste oppfatninger og står i kontrast til begrepet samtaleteknikk (ibid.). Dette vil studien se nærmere på.

For rådgivere som jobber med sjeldne diagnoser er rådgivningssamtaler en sentral arbeidsoppgave. Temaene som kommer opp er mangefasetterte. Det kan for eksempel dreie seg om det å leve med en sjelden diagnose, å mestre dagliglivet, samt direkte diagnoseinformasjon. Mye av kompetansen rådgiverne innehar, i tillegg til sin fagkompetanse, bygges opp gjennom den direkte kontakten med personen som kommer til samtale. Dette innebærer kompetanse om de konsekvensene diagnosen gir, fordi kunnskapen om flere sjeldne diagnoser er generelt liten i andre deler av helsevesenet (SINTEF helse, 2008). Det å leve med en sjelden diagnose innebærer flere ”sjeldne” utfordringer og mange lever med tilstanden i flere år før den konkrete diagnosen stilles. Møtet med kompetansesenteret blir spesielt fordi de kommer i kontakt med noen som gir gjenkjennelse på deres situasjon. Dette fører ofte til sterke samtaler som berører rådgiverne. Men samtalene gir også rådgiverne innsikt og erfaring i hvordan selve samtalen utføres. Og hvordan samtalen utføres er sentralt i denne studien.

---

<sup>2</sup> *Phronesis* beskrives gjerne som en kunnskap som gjelder menneskenes sameksistens på jorden. Eller som Aristoteles uttrykker det, en kunnskap som angår *de jordiske og menneskelige ting, de ting som krever overveielse*

<sup>3</sup> *Kairos* kommer fra gresk og betyr (det rette) tidspunkt. En videre betydning utledet fra dette er å gjøre/si noe i riktig øyeblikk (wikipedia).

## 1.3 Studiens aktualitet

Det er ikke tidligere, så langt jeg har funnet, foretatt en studie lik denne innen sjeldenfeltet. På den måten gir den ny kunnskap innenfor et felt som er i stadig utvikling. Men det har vært forsket mye på samtalekompetanse innenfor ulike fagområder i helsevesenet. For eksempel blir tid og god kommunikasjon presentert som nøkkelord i et intervju med lege Anders Danielsen Lie under overskriften ”Leger må lære seg å ta seg tid” i *Aftenposten Innsikt* publisert 24. februar 2014 om alternativ behandling. Intervjuet viser at folk søker til alternativ behandling fordi de der tar seg tid til å snakke med pasientene, noe legene ikke gjør i tilstrekkelig grad, slik Danielsen Lie fremstiller det. Det som skiller rådgivningssamtalene fra flere andre type samtaler innen helsevesenet er at de kan pågå i opp til en time eller lengre hvis det er behov for det. Intervjuene i denne studien viser at på kompetansesentrene er det ofte den som kommer til samtale sitt behov som avgjør hvor lenge samtalene varer. I 2008 ble det utgitt en rapport om: *Sjeldne funksjonshemninger i Norge. Brukeres erfaringer med tjenesteapparatet* (SINTEF helse, 2008). Rapporten tar for seg erfaringer personer med sjeldne diagnoser har med kompetansesentertilbudet. Rapporten viser blant annet at de fleste informantene var godt fornøyd med oppfølgingen fra sentrene, i motsetning til andre deler av tjenesteapparatet de var i kontakt med. Hva er det rådgivere innenfor sjeldenfeltet får til som andre deler av tjenesteapparatet sliter med? Hvordan rådgiverne utfører disse samtalene ble derfor interessant å se nærmere på. Denne studien viser at personer med en sjelden diagnose og vedkommendes familie har mange behov som kan stille store krav til rådgivningssamtalen. Deltagerne forteller om tema som alt fra dødsangst til ”Hva skal jeg si til vennene mine?” og ”Hvordan skal jeg leve livet mitt?”. Noe av det som kommer frem er at rådgiverne anser det som viktig å møte vedkommende der han er og lytte til hans egen opplevelse for å kunne ivareta behovene som kommer opp i samtalen. Men studien viser også at rådgiverne ofte er mer opptatt av den faglige kunnskapen enn hvordan de gjennomfører og agerer i rådgivningssamtalen.

Studien vil ha betydning for alle som jobber med rådgiving og veiledning, men den er spesielt rettet mot rådgivere som jobber innen sjeldenfeltet. Den gir innsikt i rådgiveres samtalekompetanse og er ikke knyttet opp mot en spesiell diagnose. Den beskriver rådgiveres erfaring med å samtale ut i fra den enkeltes erfaringer, tanker og ståsted.

## 1.4 Aktuell forskning

Det har vært forsket mye på tema om samtaler og samtalekompetanse, og det er utgitt atskillelig litteratur på feltet (Nordby, 2008; Lindseth & Svare, 2002; Martinsen, 2002, Høstmark Nilsen, et al. 2003; Johansen, 2003; Skjervheim, 1996; Sjøvik, 2001). Nordisk tidsskrift for palliativ medisin *Omsorg* ga i 2003 ut et helt nummer om ”Den gode samtale”. Der presenterer ulike fagfolk artikler om samtaler og samtalekompetanse. Redaktøren beskriver sentrale utfordringer som å ha innsikt i empati, kompetanse og holdninger for å kunne føre gode pasientsamtaler. Det er mye som tyder på at samtalekompetanse er et område som det er knyttet mye interesse til.

Jeg har gjort søk på flere av temaene som dekker feltet for denne studien, både i PubMed, Sykepleien Forskning og Google Scholar. Søk på ”communication”, ”patient-communication”, ”sykepleie-pasient-forholdet”, ”lege-pasient forhold” og ”pasientkommunikasjon” har gitt store treff, og mye av det som er publisert er relatert til funksjonelle lidelser-, kreft- og palliative fagfelt (Malterud, 2002; Haugli & Finset, 2002; Finset, Heyn, Ruland, 2013; Omsorg 2003). Innenfor området funksjonelle- og psykomotoriske lidelser er fenomenologien og spesielt kroppsfenomenologien sentral (Kirkengen, 2002; Råheim, 2002; Stensland, 2000). Jeg har så langt funnet to reviews om lege – pasientkommunikasjonen. Ong et al. (1995) viser i sin artikkel at det tidligere er forsøkt å belyse forholdet mellom lege og pasient, men at det som er produsert gir begrenset kunnskap. En mulig årsak presenteres som at forholdet mellom dem er det mest komplekse og interpersonlige forholdet i helsevesenet, blant annet fordi det er samhandling mellom to parter som ikke er likeverdige, pluss at det ofte er et ufrivillig- og følelsesladet møte og at det krever nært samarbeid. Teutsch (2003) undersøker effektive komponenter innen pasient- lege kommunikasjonen, som inkluderer å etablere en god tone, tolke kommunikasjonstegn korrekt og lytte aktivt. Den har et fokus på fysisk aktivitet, overvekt og smerte. Artikkelen gjør også en review av sentrale artikler innen feltet. Den viser blant annet at kommunikasjon har stor betydning for pasienters helse og at flere pasienter har effekt av å komme til en konsultasjon som er preget av trygghet og av omsorgsfulle klinikere. Selv om disse artiklene er knyttet til lege-pasientforholdet gir flere av temaene gjenkjennelse slik man kan oppleve det i en rådgivningssamtale. Samtidig får jeg et behov for å gå mer i dybden på temaet og se hva dette kan handle om.

Som jeg tidligere har vært inne på har jeg ikke funnet aktuell forskning om rådgivningssamtaler innenfor fagfeltet sjeldne diagnoser. Årsaken kan være at det som er publisert innenfor sjeldenfeltet tar utgangspunkt i personen med en sjelden diagnose sin erfaring (Lande Wekre, Eriksen, Falch, 2011; Stubberud & Riemer, 2012; Gundersen, 2011), mens denne studien har vært opptatt av rådgiveres erfaringer. Rapporten: *Sjeldne funksjonshemninger i Norge. Brukeres erfaringer med tjenesteapparatet* (SINTEF helse, 2008) er sentral fordi den beskriver personer med sjeldne diagnoser sine erfaringer med kompetansetjenesten. Den hevder at det er av stor betydning at vedkommende får emosjonell støtte og praktisk hjelp fra rådgiverne til å håndtere dagliglivet sitt, slik at de opplever at hverdagen kan bli mer håndterlig. Noe av det som kommer frem er at informasjon gitt på en konstruktiv og empatisk måte er av betydning. Rapporten er sentral for denne studien fordi det er av interesse å belyse hva rådgivere beskriver som viktig og betydningsfullt ved slike samtaler, og hva som er utfordringene slik de har erfart det. En masteroppgave ved avdeling for helseledelse og helseøkonomi på Universitetet i Oslo (Aksnes, 2012) har sett på motivasjon og ledelse ved kompetansesentre for sjeldne diagnoser og tatt opp spørsmålet *Hvordan motivere kunnskapsmedarbeidere?* Masteroppgaven viser blant annet at det direkte brukerrettede arbeidet, samt forhold knyttet til brukermedvirkning, var motivasjonsfremmende faktorer, og at sentrene sine tjenester blant annet bygget på den enkelte ansattes kompetanse. Det aktualiserer denne studien ytterligere at dette også er en oppgave rådgiverne er motivert for å utføre som Aksnes (2012) påpeker i masteroppgaven.



# 2 Teoretisk perspektiv

## 2.1 Fenomenologisk perspektiv

Det har vært hensiktsmessig å benytte et fenomenologisk perspektiv for å belyse forskningsspørsmålet i studien. Hensiktsmessig blant annet fordi fenomenologien tar et oppgjør med det kartesianske menneskesynet og oppfattelsen om at kropp og sjel er delt. Opphavsmannen til det kartesianske synet, filosofen R. Descartes (1596-1650), fikk betydning langt inn i vår tid. Dette synet har bidratt til å opprettholde en barriere mellom kropp og sjel, mens det innenfor fenomenologien ikke finnes en universell logikk eller rasjonalitet som kan plasseres utenfor kroppen (Engelsrud, 2010). Fenomenologien retter sin oppmerksomhet mot den subjektive erfaringen. Filosofen E. Husserl (1859-1938) regnes i dag som fenomenologiens grunnlegger. Han beskrev fenomenologiens oppgave som *å gå tilbake til sakene selv*, nemlig at det handler om fenomenene slik de umiddelbart viser seg for vår bevissthet.

Det kartesianske synet har i den senere tid blitt kraftig modifisert (Engelsrud, 2010), og fenomenologien har etter hvert fått større plass innenfor blant annet helsefagene. Oversetter av Merleau-Pontys hovedverk *Phenomenology of Perception* (1945) [2012] beskriver fenomenologi slik:

”Phenomenology eludes the attempt to assign it a definitive position in the history of philosophy: it examines essences and existence, it embraces transcendence and immanence, it is an exact science and yet it takes the lived world as its point of departure.” (Landes, 2012, s. xxxviii)

Et fenomenologisk perspektiv har den levde verden som utgangspunkt og gir inngang til å fordype seg i den menneskelige væren. Fenomenologien tar utgangspunkt i den subjektive opplevelsen og søker å oppnå en forståelse av den dypere meningen i enkeltpersoners erfaringer (Thagaard, 2009). Dermed vil forskningsperspektivet og forforståelsen være med å prege de fenomenene som studeres. Filosofen Maurice Merleau-Ponty beskriver blant annet fenomenologien slik: “The phenomenological world is not the making explicit of a prior being, but rather the founding of being; philosophy is not a reflection of a prior truth, but rather, like art, the actualization of a truth” (Merleau-Ponty, 2012, s.xxxiv).

Man vil ikke studere fenomenet for å komme frem til en sannhet. Man studerer fenomenet slik det fremstår, med alle sine fasetter og slik man subjektivt kan forstå det. Det innebærer i

denne studien, slik jeg har vært inne på, at man ikke er opptatt å få frem noen fakta for hvordan en rådgivningssamtale skal være, men heller belyse deltagerens subjektive opplevelse, slik de ønsker å beskrive det og slik jeg forstår det.

### 2.1.1 Kort presentasjon av filosof Maurice Merleau-Ponty

Den franske filosofen og psykologen Maurice Merleau-Ponty (1908-1961) sine tekster danner et teoretisk perspektiv for oppgaven. Spesielt er det tekster fra boka: *Phenomenology of Perception* (1945) [2012], men også annen støttelitteratur (Abram, 2005; Bengtsson 2005; Engelsrud, 2010; Rasmussen, 1996; Thomas, 2005) ligger til grunn for dette kapitlet. Merleau-Ponty var spesielt inspirert av de siste arbeidene til Husserl (Landes, 2012). Sentralt i Husserls tenkning er studier av ting slik de kommer til syne, for å kunne komme frem til en essensiell forståelse av menneskelig bevissthet og erfaring (Dowling, 2007). Merleau-Ponty tok tidlig et oppgjør med flere aspekter hos Husserl, blant annet var det tanken om en *complete reduction (epochè)* som han så på som umulig:

”The most important lesson of the reduction is the impossibility of a complete reduction. [...] If we were absolute spirit, the reduction would not be problematic. But since [...] we are in and toward the world, and since the reflections takes place in the temporal flow that they are attempting to capture [...] there is no thought that encompasses all of our thought.”  
(Merleau-Ponty, 2012, s.xxvii)

Han fremhever at vi er i verden og rettet mot den, og at all refleksjon foregår mens vi prøver å fange den. Det vil ikke være mulig å komme frem til et fenomens fullstendige essens, og en *complete reduction* vil derfor være umulig. Vi studerer tingene mens vi lever i verden og har vår egen forståelse av den. Perspektivet bygger på subjektive erfaringer, men erfaringer er også skapt i relasjoner med andre. Slik blir andre en del av ens egen erfaring, og det finnes ikke en enkelt tanke som omslutter og favner alle våre tanker. Dermed vil det heller ikke eksistere en eneste sannhet.

Merleau-Ponty (2012) blir ofte omtalt som kroppens filosof og begrepet *den levde kroppen* er sentralt i hans teorier. I tillegg blir han beskrevet som *tvetydighetens filosof* av filosofen A. de Wahlen (Østerberg, 1994). Thomas (2005, s.67) beskriver det slik: ”Ambiguity was to become a continuing thread throughout his work”. Det vil aldri eksistere noe enten eller, fordi den menneskelige væren sees på som tvetydig, og Merleau-Ponty beskriver den menneskelige væren som et åpent, ubestemt, foranderlig og mangetydig forhold (Østerberg, 1994). Dermed vil det ikke eksistere klare skillelinjer og motsetninger i våre erfaringer. Det er ofte et både

og. Sentralt i denne grunnleggende tvetydigheten er tanken om at vi både er og har våre kropper, fordi kroppen både er noe vi opplever fra innsiden og noe vi kan observere fra utsiden. Slik er vi både subjekt og objekt for oss selv. Det er også det som gjør at vi kan sette oss inn i hvordan andre "ser" oss.

## 2.2 Kroppen (*The body*)

Merleau-Ponty (2012) gir kroppen en avgjørende betydning og beskriver at vi kun kan forstå verden gjennom å ta utgangspunkt i at vi er i verden som kropp. Det er gjennom kroppen vi erfarer og oppfatter oss selv og verden rundt oss. Det er kroppen som utgjør et perspektiv, og dette perspektivet er alltid selektivt og begrensende (Thomas, 2005). Merleau-Ponty (2012, s.209) omtaler kroppen slik: "One's own body is in the world just as the heart is in the organism: it continuously breathes life into the visible spectacle, animates it and nourishes it from within, and forms a system with it". Kroppen kan karakteriseres som et nullpunkt hvor all vår erfaring er sentrert rundt og som alltid er tilstede. Abram (2005) fremhever kroppen som det mystiske og mangfoldige fenomenet som alltid synes å ledsage bevisstheten. Kroppen er "navet" i vår tilstedeværelse i verden og vår erfaring blir samlet i denne. Dermed er all erfaring og kunnskap, kroppslig erfaring og kunnskap. For eksempel kan tidligere ofte ubearbejdede opplevelser gi seg uttrykk gjennom svake eller sterke tegn fra kroppen. Når man kommer opp i assosiative situasjoner gir kroppen oss signaler på det. Det kan for eksempel gi seg uttrykk gjennom at man blir frossen, svimmel og får vondt i magen. Det motsatte skjer når man er trygg og har det godt, da kan man kjenne en spesiell ro og harmoni i kroppen. Fordi følelser ikke er noe inne i personens psyke forstått som en avgrenset indre kategori, følelser er i kroppen som igjen er i verden (Engelsrud, 2010).

Det finnes ingen objektiv verden der ute, vi former og tolker den verden som omgir oss. Merleau-Ponty (2012, s.340) beskriver det som: "[...] it is true to say that the thing is constituted in a flow of subjective appearances". Vi kan for eksempel kjenne til et tre fra barndommen, og vi kan gå til treet i voksen alder. Kanskje ser treet annerledes ut enn slik vi husker det, men det er likevel det samme treet fra barndommen. Man beskriver det for andre med barndommens minner for sitt indre. Andre, som aldri hadde sett treet før, ville kanskje beskrive det helt annerledes. Det er ikke kun med synet vi oppfatter et objekt, for hvis man lukker øynene kan man også forestille seg det for sitt indre. Alt dette er en del av vår viten uten at vi tenker over det. Når vi ser på barnet som løper rundt og leker er det ikke vanskelig å

forstå at det er gjennom kroppens erfaring at personligheten utvikles, fordi barnets undring over det kjente gir oss voksne en spesiell opplevelse. Barnet gjør oss oppmerksomme på verden rundt oss som vi tar så selvfølgelig.

Som jeg var inne på tidligere beskriver Merleau-Ponty (2012) kroppen som tvetydig. For å forstå kroppen som tvetydig gir "Den levde kroppen" oss et teoretisk rammeverk (Engelsrud, 2010). "Den levde kroppen" blir blant annet beskrevet som at kroppen både er synlig og seende, berørt og berørende, og alltid begge deler samtidig. Dette forholdet kan beskrives gjennom at jeg holder på min ene hånd, deretter berører jeg den ene hånden med den andre, og den andre hånden blir berørt av den første hånden. Slik sanser jeg i begge hender samtidig og opplevelsen går i hverandre. Dermed oppleves kroppen både som objekt og subjekt samtidig. Noe vi er og har. Merleau-Ponty (2012, s.84) beskriver den kroppslige tvetydighet gjennom hvordan det er å ha fantomsmerter (*the phantom limb syndrom*): "To have a phantom limb is to remain open to all of the actions of which the arm alone is capable and to stay within the practical field that one had prior to the mutilation". Han forklarer syndromet med at man har en bevissthet om kroppen, gjennom noe han kaller kroppsskjema (*body-schema*). Gjennom kroppsskjemaet vil den som har amputert en kroppsdel allikevel ha et forhold til den delen som er borte. Slik vil den amputerte kroppsdel bli en del av kroppsskjemaet gjennom fantomsmerter, og Merleau-Ponty deler kroppen inn i *habitual body* og *actual body* (ibid.). Dette viser at det vi sanser og forstår i den vanemessige kroppen (*habitual body*), ikke nødvendigvis er en del av den faktiske kroppen (*actual body*). Spesielt i møte med sykdom kommer dette tydelig frem. For mange kan det være vanskelig å akseptere de hindringene sykdommen gir, og man gjør slik man pleide før man ble syk, med de omkostningene det kan medføre. Kroppsskjemaet viser til den måten vi er og lever i verden på. Merleau-Ponty (2012) beskriver det som *å være til i verden*.

Verdenskroppen (*The flesh*) er et sentralt begrep hos Merleau-Ponty (2012) og han skriver: "Our body [...] is the origin of all others, it is the very movement of expression, it projects significations on the outside [...]" (ibid. s.147). Verdenskroppen beskrives som at vi fødes av kropp, kommer ut av andres kropp og blir gjennom det forbundet med andre gjennom kroppen (Engelsrud, 2010, s.32). Den enkeltes kropp blir en del av historien, en felles historie (ibid.). Vi har et fellesskap til andre gjennom å være en kropp i verden, fordi vi merker oss selv og andre gjennom kroppen. Slik vil vi kunne kjenne andres opplevelser som et ekko i vår egen kropp. Vi kan fysisk kjenne den andres smerte og lide med ham. Og hvis sidemannen er

veldig nervøs kan man merke det i kroppen uten å ha behov for å stille spørsmål om det. Vi kan også oppleve å bli flettet sammen (*intertwine*) med en annen person og det blir uklare grenser mellom oss. For eksempel i en samtale kan vi med spesielt nære venner eller familie, oppleve en form for enhet og forståelse. Noen ganger kan vi bli usikker på hvem som egentlig sa hva i samtalen fordi talen og tankene gikk i hverandre. Perspektivet er sentralt i studien fordi det er som kropper vi møtes i samtalen, og det er ikke slik at man helt kan skille den andres kropp og opplevelser fra sin egen. Vi er en del av en helhet, verdenskroppen.

### **2.2.1 Språket**

Språket og talen blir sett på som en del av kroppen og avsnittet om språket plasseres derfor her. Kroppen kommuniserer hele tiden med sine omgivelser, spesielt ser vi dette gjennom kroppens uttrykk (gester) og gjennom språket. Det blir beskrevet som: "Speech is a genuine gesture, and just like all gestures, speech too contains its own sense. This is what makes communication possible" (Merleau-Ponty, 2012, s.189). Det fremheves at ordet i seg selv ikke har en egen kraft, men at det heller ikke er blottet for mening. Slik det beskrives blir ordet et tomt hylster uten tanken. Man kan se det hos afasipasienter hvor koblingen mellom det de sier og meningen de ønsker å uttrykke er borte. Ordene kommer, men referer ikke til noe spesielt. Det presenteres som at ordet er en konvolutt uten innhold. Det er tanken som har mening og vi kan tenke uten å snakke. Men vi må se utover denne forståelsen. Ordet omsetter ikke en allerede skapt tanke, fordi ordet fullfører heller tanken. Hvis det kun var tanken alene som skapte mening, ville ikke språket ha betydning. Tanken eksistere kun i det øyeblikket den fremstår for oss, deretter faller den tilbake til ubevisstheden. Når vi for eksempel ser et objekt foran oss, er det gjennom å sette ord på dette objektet at objektet manifesterer seg for oss. Det er som en forfatter som begynner på en bok uten egentlig å vite hva som skal stå i den. Det er gjennom å skrive at det blir klart hva han ønsker å uttrykke. Slik kan det også være når vi snakker. Vi snakker ikke først og fremst gjennom "fremstillinger" eller tanker. Vi snakker som personer, med en spesiell måte å være på og rettet mot den verden vi er en del av. Slik vil både kontekst, hvem vi snakker med og våre indre tanker være med å påvirke hvordan vi snakker. For eksempel ville vi snakke annerledes i et forskningsintervju, enn med en venn.

Det er gjennom språket vi får anledning til å dele andres tanker og reflektere rundt dem. Samtalen kan berike våre egne tanker, fordi vi selv tillegger ordene til dem vi snakker med vår egen mening og det kan skapes ny innsikt. Derfor er det ikke slik at vi snakker sammen

gjennom allerede tenkte tanker. Det er som talen heller er styrt av et behov for å tette et fravær, eller en mangel som trenger å bli fylt opp. Talen kommer helt naturlig for oss. Vi lever i en verden av talende personer og vi bruker ingen energi på å forstå det som blir sagt. Dermed blir talen og språket helt opplagt for oss.

## 2.3 Intensjonalitet

Intensjonalitet blir blant annet definert som: "[...] our being in and toward the world" (Landes, 2012, s.xxxi). Intensjonalitet er dette slektskapet mennesket har med livsverden (*lebenswelt*) som hele tiden er i rettet mot spesielle hendelser, objekter og fenomener (Thomas, 2005). Livsverden kan beskrives som den umiddelbare levde erfaringsverden, slik vi lever i den, forut for all tenkning om den (Abram, 2005). Dermed kan livsverden forstås som den verden vi er intensjonelt rettet mot og rettes av. I følge Bengtsson (1999) er det grunnleggende i intensjonalitetsteorien at subjektet alltid er rettet mot noe annet enn seg selv, fordi tingene transenderer subjektet og kan ikke tilbakeføres til subjektet selv. Merleau-Ponty (2012) forklarer intensjonalitet med at vi har en hensikt med det vi gjør, enten bevisst eller ubevisst. Mennesket beskrives som å være av og i sin verden med motivasjon, hensikt og forståelse.

"Intentionality [...] is constituted [...] by noncognitive – indeed often unconscious – bodily skills and dispositions. The content of experience, which Merleau-Ponty [...] often describes as a kind of meaning (signification) or sense (*sens*) is not semantic content, but rather the intuitive coherence things have for us when we find them and cope with them in our practical circumstances." (Carman, 2012, s.x)

Intensjonalitetsbegrepet viser at vår væren, som er en intensjonell kroppslig væren, gjør at vi er kontinuerlig rettet ut mot den verden vi er en del av og samtidig rettes vi av den. Det er denne sammenvevde posisjonen mennesket og verden har sammen: mennesket som alltid en del av verden, del av de situasjoner og sammenhenger man til en hver tid er en del av. Slik gir kroppen og verden hverandre intuitivt betydning, og det er som om tingene kaller på oss. I noen sammenhenger kalles det en stilletiende kropps viten, og ofte kan vi ikke gjøre rede for hvorfor vi gjør akkurat som vi gjør. Det er denne kommunikasjonen med tingene som gjør at kroppens forhold til rommet er annerledes enn andre ting og objekter. Kroppen er i rommet og rommet har betydning. Det er her vi beveger oss og vi er i stadig kommunikasjon med tingene og de andre rundt oss. Noen ting trer frem for oss og vi gir dem betydning. Dermed kan vi ikke forstå objekter som en fastlagt ting utenfor oss selv, men heller som en forbindelse vi har med tingene gjennom vår omgang med dem. De blir en del av oss, slik er det også med

mennesker. Vi kan ikke se på mennesker som objekter, de er en del av oss. Merleau-Ponty beskriver det slik:

”The other persons is not an object for me; it is a behaviour whose sense I understand from within, virtually, allowing from a certain gestural communication through the sedimentations and possibility of my own body schema. [...] This shared being in the world is the fundamental structures of all communication.”  
(Landes, 2012, s.x|iv)

Bevegelse blir sett på som en opprinnelig form for intensjonalitet (Merleau-Ponty, 2012). Når en bevegelse er innlært, og kroppen har forstått bevegelsen, trenger vi ikke å tenke igjennom hvordan og hvorfor vi beveger oss som vi gjør. Kroppen har inkorporert bevegelsen i sin ”verden”. Når for eksempel hånden skal ta kaffekoppen, retter den seg ikke mot koppen med en allerede tenkt tanke. Vi retter oss mot koppen som om vi allerede er hos den og koppen søker oss.

Bevisstheten beskrives som erkjennelseslivet, våre drifter eller det sansende liv, som understøttes av vårt forhold til omverdenen. Dette forholdet blir beskrevet av Merleau-Ponty (2012) som en intensjonal bue (*Intentional arc*). Den intensjonale buen beskrives med å ha bånd til vår fortid, vår fremtid, vårt miljø, vår nåværende situasjon, vår ideologi og vår moral. Dette er et forhold til våre omgivelser som allerede er tilstede før vi oppfatter og erkjenner det, fordi menneskekroppen er i et pre-objektivt forhold til omverden og retter seg forstående til den. Merleau-Ponty (Østeberg, 1994) beskriver det som at menneskekroppens forhold til verden er eksistensiell, ikke mekanisk, biologisk eller intellektuell.

”[...] the life of consciousness [...] is underpinned by a “intentional arc” that project around our past, our future, our human milieu, our physical situation, our ideological situation, and our moral situation, or rather, that ensures that we are situated within all of these relationships. This intentional arc creates the unity of the senses, the unity of the senses with intelligence, and the unity of sensitivity and motricity.”  
(Merleau-Ponty, 2012, s.137)

Intensjonalitet er av betydning i studien fordi det er denne selvforstående rettetheten som virker på de tilstedeværende i rådgivningssamtalen. De er rettet ut mot hverandre og tingene rundt seg, samtidig rettes de av det samme, som en gjensidig rettethet, og slik gir de hverandre betydning.

## 2.4 Subjektivitet og intersubjektivitet

Subjektivitet og intersubjektivitet er sentrale begrep i fenomenologien. Fenomenologien er i seg selv et forsøk på å beskrive menneskers væren, livet, i et førstepersonsperspektiv (Carman, 2012). Dette viser det sentrale i begge begrepene, fordi vi er både subjektive og intersubjektive på en gang. Denne kjennskapen har vi i oss selv, sier Merleau-Ponty (2012).

Subjektivitet beskrives som at det ikke kan eksistere noe indre i mennesket uten også å ta med det ytre, kroppen. Slik dannes en helhet mellom det indre og det ytre uttrykk. Dermed kan ikke den menneskelige væren beskrives som noe utenfor en selv som man kan observere, fordi man er en del av den væren og den verden man ønsker å beskrive. Det er en motsats til tanken om at det er mulig å forstå noe utenfor en selv, som gir et tredjepersonsperspektiv. I et tredjepersonsperspektiv kan vi ikke forstå, men vi kan observere. Merleau-Ponty (2012, s.378) beskriver det slik når han forklarer hvordan det kan oppleves at en fremmed stirrer på ham: "[..] observed like the actions of an insect". Han forteller videre at dette blikket kun oppleves som skadelig hvis det kommuniserer noe negativt. Dermed er det ikke nødvendigvis ubehagelig å bli observert. Men straks en mimikk eller et ord blir sagt, er kommunikasjonen i gang. Vi blir subjektive og det kommuniseres noe med stirringen.

Intersubjektivitet beskrives som: "[..] each of us must be at once anonymous in the sense of an absolute individuality and anonymous in the sense of absolute generality. Our being in the world is the concrete bearer of this double anonymity" (Merleau-Ponty, 2012, s.474). Slik det beskrives, er det noe som er absolutt allment mellom oss som vi kjenner igjen, men også noe som er helt individuelt. Den andres kropp blir noe annet enn meg, men heller ikke fullstendig noe annet. Jeg kan forstå en annen person like mye eller like lite som jeg forstår og erfarer meg selv. Den andre som et objekt er kun en skygge av ham selv, på samme måte som min subjektivitet kun er en abstrakt forestilling av meg. Slik blir vår væren en del av denne doble anonymiteten, fordi vi på samme tid både er individuell og almen.

Verdenskroppen (*The flesh*) tydeliggjør vår intersubjektivitet. Merleau-Ponty (2012, s.473) belyser intersubjektivitet gjennom termene: for seg selv (*the For-Itself*) og for andre (*the For-Others*). Den andre (*Other*) beskrives gjennom å presentere egenskapene til borgelige og arbeidere. Når han gir seg selv de samme egenskapene som han tenker at en borgerlig eller arbeider har, så ser han seg selv utenfra, slik andre ville se på han (*the For-Others*). Men



gjennom å se seg selv utenfra gir han seg selv de samme egenskapene slik han kjenner til de (*For- Itself*). Han skriver videre at hvis det fantes to delte kategorier: jeg og den andre, hvordan kan jeg da forstå den andre personen? Det forutsetter at det inntrykket man har av den andre allerede er tilstede i en selv og at den andres kvaliteter er en del av det synet man har på andre. Merleau-Ponty er opptatt av det likeverdet vi har med andre mennesker og kaller den andre en tvilling eller sin dobbeltgjenger (Thomas, 2005).

Levd kroppslig erfaring viser til totaliteten av en persons subjektivitet og intersubjektivitet, fordi erfaringer skapes i kommunikasjon med andre, men også gjennom refleksjoner en person kan gjøre om seg selv, andre eller situasjoner. Erfaringer oppstår alltid i konkrete situasjoner gjennom omgang med verden rundt oss.

”The phenomenological world is not pure being, but rather the sense that shines forth at the intersection of my experiences and at the intersection of my experiences with those of others through a sort gearing into each other. The phenomenological world is thus inseparable from subjectivity and intersubjectivity, which establish their unity through the taking up [la reprise] of my past experiences into my present experiences, or of the other person’s experience into my own.” (Merleau-Ponty, 2012, s. xxxiv)

Våre tidligere erfaringer preger våre nåværende erfaringer, og andre blir en del av vår erfaring. Tanken om å se erfaring ut i fra en objektiv innstilling blir derfor umulig, fordi den ikke eksisterer uten en kontekst. Når vi oppfatter og erfarer noe er det ofte gjennom synet, men synet er også en del av kroppen. Merleau-Ponty (2012) beskriver at å se noe, alltid er å se noe fra et ståsted. Vi ser blant annet med bakgrunn i vår historie og vår kultur, noe som igjen er med å prege våre erfaringer.

”We must conceive of perspectives and the point of view as our insertion in the world as an individual, and we must no longer conceive of perception as a constitution of the real object, but rather as our inherence in things.” (Merleau-Ponty, 2012, s. 366)

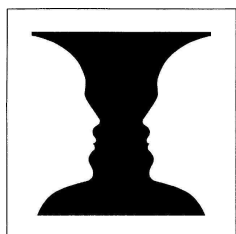
Vi har en grunnleggende forståelse for hva det vil si å være menneske og Merleau-Ponty (2012) stiller spørsmålet om det ikke er andre mennesker i verden, ville han da ikke vite hvordan det er å være menneske? Vi påvirkes gjensidig av hverandre og skaper verden eller virkeligheten. Abram (2005) beskriver det som at møtet med andre viser meg at det er mer ved en enkelt ting, eller ved verden, enn det jeg selv kan oppfatte på et gitt tidspunkt. I studien er subjektivitet og intersubjektivitet sentralt, blant annet fordi vi har en grunnleggende forståelse av hva det vil si å være menneske i møte med andre. Vi er alle en del av en felles verden samtidig som vi er unike, og det er blant annet gjennom å samtidig være subjektiv og intersubjektiv at samhandlingen i en samtale foregår.

## 2.5 Forgrunn - bakgrunn

Når vi sanser og opplever tingene rundt oss, er det noe som kommer i forgrunnen for våre oppfatninger, og annet som ligger i bakgrunnen og danner en horisont. Man velger hva man skal se på eller tingene velger for en. Som jeg har vært inne på tidligere inviterer tingene en til å se på dem. Merleau-Ponty (2012) beskriver slik:

” [...] a thing is not actually given in perception, it is inwardly taken up by us, reconstituted and lived by us insofar that it is linked to a world whose fundamental structures we carry with ourselves and of which this thing is just one of several possible concretions.” (Merleau-Ponty, 2012, s.341)

Vasefiguren (figur I) tydeliggjør dette synet. Å fokusere enten på figur eller bakgrunn gir oss to forskjellige inntrykk. Enten to ansikter, eller en vase.



Figur I

Dermed vil enten å holde fokus på forgrunn eller bakgrunn skape en perspektivistisk opplevelse av den menneskelige væren. Fordi hva som er i fokus vil ikke bli forstått uten å se de eksistensielle områdene som er bakgrunnen. Bakgrunnen blir av Merleau-Ponty (2012) beskrevet som horisonten, og han beskriver det som en sovende bakgrunn som står til vår disposisjon. Horisonten forsikrer oss om at tingene forblir slik de er når vi undersøker dem.

”The horizon [...] is what assures the identity of the object throughout the exploration, it is the correlate of the imminent my gaze has over the object that it has just glanced over and the power it already has over the new details that it is to discover [...] my perception is given as actual.”

(Merleau-Ponty, 2012, s.70)

Dette får betydning for min forståelse av deltagerens egne delte erfaringer i intervjuene som i denne studien. Disse erfaringene må forstås ut i fra deres bakgrunn, hvem de er og konteksten empirien har kommet frem i.

## 2.6 Feltet (*The Phenomenal field*)

Feltet (*The phenomenal field*) beskrives som vår kommunikasjon med verden som gjør den tilgjengelig for oss som et kjent sted for vår væren (Merleau-Ponty, 2012). Det kan forstås som et felt som er mellom en selv og sine omgivelser, men også mellom meg og meg selv. Dermed kan man også lytte innover i seg selv, og snakke med seg selv. Når man snakker med seg selv, fremstår dette ofte som polariteter (Johansen, 2005). For eksempel: Jeg kan- jeg kan ikke. Men det er også flere felt mellom en selv, alt og alle. Dermed kan det også være et felt mellom her og nå, fortid og fremtid. Slik kan det være mange parallelle felt som aktiviseres. Crocker forklarer feltet med påvirkningssfære og at mennesker lever i mange påvirkningssfærer samtidig (Johansen, 2005, s.71). Derfor blir ikke en person kun påvirket av det som virkelig er tilstede i rommet, men også av blant annet kulturen rundt, familie, venner og arbeidsplass. Kommunikasjonen med disse feltene foregår hele tiden både bevisst og ubevisst, og virker inn på oss. Merleau-Ponty (2012) gir eksempelet med vognhjulet. Når vognhjulet ligger nede på bakken kommuniserer det noe helt annet enn når det er festet på en kjerre som blir trukket fremover. På den måten har vi allerede en fornemmelse av et tings vesen. Det er en kommunikasjon vi har med tingene rundt oss som ikke oppleves som noe nytt. Merleau-Ponty (2012, s.25) beskriver *The phenomenal field* også som: “But if the phenomenal field really is a new world, then it is never absolutely unknown to the natural thought; it is present to it as an horizon, [..]”. Vi kan forstå at vognhjulets uttrykk er forskjellig, men det er både det samme hjulet og samtidig noe helt annet. Vi lar oss påvirke og påvirker gjensidig det vi er i “kommunikasjon” med. Perspektivet har betydning i studien fordi i en samtale lytter rådgiverne både innover i seg selv, samtidig som de også lytter til den andre og det som skjer i rommet. Dermed er det mange felt som aktiviseres i samtalen og som de kommuniserer med, med den største selvfølgelighet.

## 2.7 Tid og rom (*Time and space*)

Begrepet tid blir delt inn i historisk tid (*historical time*) og i naturlig tid (*natural time*). Historisk tid kan beskrives som tiden slik vi tenker om den gjennom et sett av hendelser, mens naturlig tid kan forklares som klokketid. Klokketiden tenker vi at er lineær, mens tiden slik vi oppfatter den med våre sanser vil være syklisk og sirkulær, som for eksempel: dag-natt, vår-sommer-høst-vinter. Abram (2005) hevder at vi ikke lett kan isolere tid fra de romlige

fenomenene som eksemplifiserer den. Dette kjennes igjen fra det Merleau-Ponty skriver om historisk tid, fordi vi erfarer tiden gjennom opplevelser og begivenheter. Han beskriver det som at det ikke finnes noe objektiv tid som vi kan forstå, uten vår subjektive opplevelse som omslutter den. Vår erfaring og opplevelse av situasjonen vil, slik vi kan forstå ham, påvirke hvordan tiden oppleves og forstås. Vi kan sitte i et kjedelig møte og minuttene går sakte, men vi kan også flyte av gårde i vår gjøren uten begrep om tid når vi holder på med noe som fenger oss. Tiden beskrives som kontinuerlig. Vår tilstedeværelse vil ofte være preget av det som skjedde rett før, eller det som skal skje rett etterpå. Merleau-Ponty presenterer at vi vanskelig kan gripe øyeblikket, fordi når vi tenker på det så er det allerede forbi. Det er denne flyten av tid som ikke kan fryses fast og som vi er en del av han fremhever her:

“[...] the present that it brings to us is never really present, since it is always past when it appears, and the future has there but the appearance of a goal toward which we are moving, since it soon arrives in the present and since we turn toward another future.” (Merleau-Ponty, 2012, s.479)

Abram (2005) fremhever at tid og rom ikke fullt ut kan sees på som adskilte størrelser i den menneskelige erfaring. Men hvis man tenker på rom som et sted, hevder Abram at hvert sted har sin egen kraft, sin egen måte å påvirke sansene og bevisstheten på. Merleau-Ponty beskriver rom som:

”Space is neither an object, nor an act of connecting by the subject: one can never observe it..., nor see it emerging from a constitutive operation..., and this is how space can magically bestow upon the landscape its spatial determinations without itself ever appearing.” (Merleau-Ponty, 2012, s.265)

Vi kan forstå begrepet rom som det litt udefinerbare som omgir oss og som er av betydning, uten at vi riktig kan beskrive hva det er. Fordi rommets atmosfære blant annet er påvirket av bygget rundt, omgivelsene, menneskene som er tilstede og tingene rundt oss. Abram (2005) beskriver det som horisonten. Alt dette påvirker oss på en udefinerbar måte og det er noe temporalt over det. Tid og rom virker på oss i en syklisk form og tiden slik vi erfarer den gjennom å se på klokken, er kun en skygge av tiden slik vi opplever den. I studien er tid og rom sentralt fordi den påvirker dem begge i samtalen på en litt udefinerbar måte, som jeg kommer nærmere inn på senere.

“[...] my body, which assures my insertions, within the human world through my habitus, only in fact does so by first projecting me into a natural world that only shines through from beneath the others – just as the canvas shines through from beneath the painting – and gives the human world an air of fragility.” (Merleau-Ponty, 2012, s.307)

Sitatet over fra Merleau-Ponty er tatt med for å gi en overgang til metodologi og metode kapitlet. Det er med en viss ydmykhet jeg studerer den menneskelige væren, og det som trer frem for meg i disse intervjuene er slik sitatet over beskriver kanskje bare en skygge av den virkelighet jeg ønsker å undersøke. Hvordan jeg metodisk har kommet frem til funnene beskrives i påfølgende kapittel.

# 3 Metodologi og metode

## 3.1 Innledning

Studien bygger på en kvalitativ forskningsmetode. Denne forskningsmetoden egner seg for beskrivelse og analyse, av karaktertrekk og egenskaper eller kvaliteter ved de fenomenene som skal studeres (Malterud, 2002). Perspektivet gir en forståelse for at den virkelige verden er slik menneske oppfatter den. Kvalitativ metode er en vitenskapelig fremgangsmåte som støtter seg til teorier fra blant annet postmodernismen. Postmodernismen tar et oppgjør med den moderne oppfatningen av kunnskap som et speil av virkeligheten og erstattes av et syn på denne som en sosial konstruksjon der det fokuseres på fortolkning og forhandling av den sosiale verdens betydning (Kvale & Brinkmann, 2009). Merleau-Ponty sitt verk *"Phenomenology of Perception"* (1962) [2012], som er hovedgrunnlaget for teoridelen i denne oppgaven, kan betraktes som forløperen til den postmoderne tenkningen (Kvale & Brinkmann 2009). I Norge fikk Skjervheims essay *"Deltakar og tilskodar"* fra 1957 [1996] stor betydning. Skjervheim var kritisk til at positivismen fikk så stor plass i naturvitenskapen, med blant annet kausaltenkning og objektiv faktakunnskap. Skjervheims essay skildrer den kompleksiteten et menneske representerer. Mennesket kan vanskelig forstås gjennom kun å bruke en positivistisk tilnærming, noe som var mer anerkjent i den perioden essayet ble skrevet. Skjervheim viser det problematiske i å måle og kvantifisere meningsaspekter som følelser, tanker, intensjoner og drømmer. Disse meningsaspektene står i motsetning til observerbare størrelser innen naturvitenskapen, som kjennetegnes ved at de kan beskrives og forklares, og gjerne årsaksforklares. Innenfor det postmoderne paradigme ser man på kunnskap som perspektivistisk og materialet som blir produsert er språklig og tekstualisert.

Innenfor kvalitativ metode er blant annet fenomenologisk forskningsmetode sentralt. Forskningen er opptatt av å undersøke meningssammenhenger personer inngår i og skaper (Engelsrud, 2010). Personene sees på som subjekter som står i et fortolkende forhold til seg selv, andre og omverdenen (Engelsrud, 2005). van Manen (1990, s.4) beskriver det slik: "Human science [...] studies "persons" or beings that have "consciousness" and that "act purposefully" in and on the world by creating objects of "meaning" that are "expressions" of how human beings exist in the world".

I studien har jeg vært opptatt av å få frem deltageres egne erfaringer med en samtalepraksis, slik de beskriver det for meg og slik jeg kan forstå det. For å belyse forskningsspørsmålet: *Hvordan erfarer rådgivere å sette seg selv på spill i møte med det ukjente som en samtale kan beskrives å være?* har jeg hatt fokus på hva deltagerne anser som betydningsfullt i denne. Den kvalitative metoden har gitt meg anledning til å gå i dybden på temaene, og deltagerne beskriver fenomenet i flere fasetter slik de selv ønsker og tolker det. I det følgende vil jeg tydeliggjøre hvorfor jeg mener fenomenologisk forskningsmetode er hensiktsmessig i denne studien.

## 3.2 Fenomenologisk metodologi

I den fenomenologiske forskningsmetoden er det å få tilgang til deltageres levde erfaringer (*lived experience*) sentralt. Man søker å belyse hva det vil si å være menneske og er opptatt av å undersøke meningssammenhenger. Forskeren er opptatt av å presentere mening slik deltageren beskriver det og slik forskeren forstår det. Deltageren er en del av den verden han beskriver, og forteller ikke om en objektiv virkelighet sett uten fra, men heller erfaringer slik han forstår dem. Finlay (2009) beskriver at subjektet og verden er i erfaringsmessig relasjon til hverandre, dermed er kroppen, selvet og verden sammenflettet. van Manen (1999, s.54) beskriver det slik: "[...] we need to find access to life's living dimension while realizing that meanings we bring to the surface from the depths of life's oceans have already lost the natural quiver of their undisturbed existence".

Det er vanskelig å reflektere over levd erfaring når man er midt i den (van Manen, 1990). Man ser tilbake på tidligere opplevelser og setter ord på dem slik de erindres i bevisstheten. Når man ser tilbake på noe vil man alltid se tilbake fra et ståsted, som jeg har vært inne på tidligere, og konteksten empirien oppstår i er av betydning. Finlay (2011, s.x) beskriver fenomenologisk forskning slik: "Phenomenology studies taken-for-granted, everyday examples of the lived world, making explicit the meanings we attach to our human experience". Hun beskriver metoden gjennom å ha fokus på de vanlige, dagligdagse opplevelsene i livene våre. Det er også tema for denne studien, fordi det å ha rådgivningsamtaler er en del av rådgivernes arbeidshverdag.

Innen fenomenologisk metodologi er det vanskelig å tenke seg at man kan samle inn ett sett objektive data for videre analyse. Empirien skapes der og da, i samhandling mellom deltager

og forsker. Målet er å gi et komplekst, rikt, tvetydig materialet som er preget av deltagerens livsverden. Livsverden er beskrevet som den menneskelige eksistens, og den kan ikke beskrives sett utenfra, man er en del av den. Men også forskeren har sitt perspektiv og vil prege empirien med sin subjektivitet, som jeg kommer nærmere inn på under forskerrollen (avsnittskode: 3.8). Derfor vil empirien være preget av en viss fortolkning, men studien er ikke mindre nyttig og interessant av den grunn.

I denne studien er det brukt en tematisk analyse av materialet. Gjennom å bruke tematisk analyse, er temaene verktøyet for å få frem det man prøver å forstå i et fenomen. Temaene kan ikke sees på som objekter som plutselig kommer frem i teksten, men er et hjelpemiddel for få frem fokus, mening og retning. De er en forenkling av det som sammenfattes og kan beskrives som intransitive (van Manen, 1990). Tematisk analyse skal ikke sees på som en regelbundet prosess, men heller som en innsiktsfull oppdagelse. van Manen (1990, s.90) beskriver det slik: "Themes are the stars that make up universes of meaning we live through. By the light of these themes we can navigate and explore such universes".

### **3.3 Forskningsintervju**

Et kvalitativt forskningsintervju gir tilgang til menneskers grunnleggende erfaringer av livsverdenen (Kvale & Brinkman, 2009). Intervjuet har som mål å gå i dybden på noen sentrale temaer (*deskriptiv*) og jeg har funnet det hensiktsmessig å benytte en semistrukturert og modifisert form for empatisk livsverdenintervju i denne studien. Her presenteres aktuelle aspekter innen metoden. En gjennomgang av hvordan jeg har utført intervjuene og hvilke forskningsteknikker jeg har benyttet presenteres senere (se Praktisk gjennomføring av studien, avsnittskode: 3.7).

Innenfor fenomenologisk forskningsmetode blir det ofte anvendt et semistrukturert og empatisk livsverdenintervju. I et semistrukturert intervju styrer forskeren samtalen rundt noen forberedte emner for å belyse forskningsspørsmålet, og intervjuet er verken en åpen samtale eller et lukket spørreskjema-intervju. Det gir intervjueren anledning til å planlegge på forhånd hva man vil spørre om og tenke igjennom hvordan for eksempel man vil ordlegge et spesielt vanskelig spørsmål. Åpne spørsmål er å foretrekke fordi disse kan føre til at deltageren forteller mer om det vedkommende syns er viktig og interessant. Når deltagerne oppfordres til å komme med eksempler vil det gjøre beskrivelsene rikere og intervjueren er åpen for å følge



deltageren i det han synes er vesentlig. Intervjuet bør bestå av både mening- og faktaspørsmål (Kvale & Brinkman, 2009). Det kan være vanskelig å intervju om mening, derfor vil det blant annet være behov for å lytte til det som sies mellom linjene. Gjennom at deltagerne deler sitt perspektiv og beskriver verden slik den oppleves gir intervjuet en forståelse av den virkelige virkelighet slik menneske oppfatter den (ibid.). Merleau-Ponty beskriver det slik: "When I speak I discover what it is that I wished to say" (van Manen 1990, s.32).

Et fenomenologisk forskningsintervju kan oppleves positivt både for deltager og forsker. Når man bruker terminologien "empatisk forskningsintervju" viser dette til en holdning fra intervjuerens side hvor man vil sine deltagere vel. I et intervju oppstår det en mellommenneskelig situasjon, og empirien skapes av selve samspillet i situasjonen som oppstår mellom deltager og intervjuer (Kvale & Brinkman, 2009). Blant annet får deltagerne anledning til å fortelle sin historie til en interessert lytter. Når intervjueren lytter aktivt og er engasjert kan det skapes ny forståelse, økt innsikt og personlighetsutvikling for begge parter. Dermed blir aktiv lytting et sentralt virkemiddel. Finlay (2005, s.272) beskriver det ikke bare som en følelsesmessig erfaring som gjør det mulig for oss å forstå våre deltagere, men utdyper at empati er kroppslig fornemmelse: "[..] it is a felt, embodied, intersubjectiv experience". Samspillet mellom deltager og intervjuer blir beskrevet som en refleksiv analyse av intervjuerens opplevelse og analyse av den intersubjektive relasjonen. Finlay bruker perspektiver fra den fenomenologiske filosofien og beskriver prosessen gjennom tre stadier:

- Koble-til den andres legemliggjørelse til vår egen,
- Få en fornemmelse av den andres kroppslige opplevelse, og
- Sammenveving med den andres kroppslige erfaring.

(Fritt oversatt fra: Finlay, 2005, s.272)

Gjennom å beskrive intervjuprosessen på denne måten kommer samspillet mellom deltager og intervjueren tydelig frem. Det oppstår en helhet mellom intervjueren, deltageren og feltet mellom dem. Det er flytende overganger gjennom å bruke seg selv til å utforske den andres delte erfaring og hvordan intervjuerens tilstedeværelse, handlinger og reaksjoner påvirker den andre. Denne interessen for andre kan føre til et spesielt forhold mellom dem.

Det er noen svakheter i metoden som det kan være nyttig å beskrive. Gjennom å bruke et semistrukturert og empatisk forskningsintervju vil det gi noen begrensinger i hva man kan si noe om i funn og konklusjoner. Fordi hva man sier i et intervju og hva man faktisk gjør kan være forskjellig. I denne studien ville man, for eksempel gjennom å gjøre en feltundersøkelse

ved siden av, også kunne si noe om hva man observerte. Det er derfor viktig å være tydelig på hva studien faktisk sier noe om. I tillegg vil selve utøvelsen av intervjuet ha betydning, fordi forskeren kan blant annet bli overfladisk i spørsmålsstillingen, overse underforstått mening og være redd for å gå i dybden på tema. En empatisk lyttende intervjuer, som i all hovedsak holder seg til temaet som skal belyses og den røde tråden i intervjuet, men som også tillater deltageren å ta omveier og følger sin intuisjon, vil kunne gi et rikt materiale. Giorgi beskriver det slik:

“There is a spontaneous quality to a good interview that cannot be completely prescribed [...] What one seeks from a research interview in phenomenological research is as complete a description as possible of the experience the participant has lived through.”  
(Finlay, 2011, s.199)

Giorgi fremhever at det er nødvendig å gå i dybden på temaene for å få en så fullstendig beskrivelse som mulig av deltagerens egne levde erfaringer. Men det vil alltid være noen begrensinger. Det er viktig at forskeren er mest mulig inneforstått med sine egne begrensinger for å kunne se situasjonen utenfra og bruke informasjonen som materialet. Fordi i samhandlingen mellom intervjuer og deltager konstrueres en avgrenset versjon av virkeligheten for et bestemt formål (Malterud, 2011). Dermed vil det i et forskningsintervju alltid foregå en viss fortolkning.

### 3.4 Transkripsjon

Etter at man har tatt opp intervjuet på diktafon, transkriberes det muntlige materialet om til tekst. Gjennom å gjøre det muntlige om til tekst vil det foregå en omstrukturering og fortolkning av materialet. Det å transkribere er derfor ikke så entydig og enkelt, og det kan være nyttig å stille spørsmålet: Hva er egnet transkripsjon for min forskning?

En mye brukt transkripsjonsmetode er ordrett (*verbatim*) gjengivelse av intervjuets muntlige form. Denne inkluderer at man noterer non-verbalt språk som for eksempel pauser og latter. Styrken ved denne metoden er at transkripsjonen er såpass lik det som faktisk skjer i intervjuet. Svakheten kan være at denne teksten lett blir usammenhengende, fordi det ikke er samsvar med vanlige tekstkriterier. Noe som kan føre til at det man ønsker å få frem blir utydelig. For eksempel vil det være av betydning hvor man setter punktum og komma for hvordan teksten leses og tolkes. Men en tekst som skiller seg for mye fra det muntlige, vil kunne gi et idealisert resultat av det virkelige intervjuet. Derfor blir det viktig å avveie nøye hvordan teksten transkriberes og presenteres. Det kan være behov for en viss redigering, på

engelsk kalt: *slightly modified verbatim mode* (Malterud, 2011). Gjennom å transkribere alle intervjuene selv vil man få mest mulig likhet i transkripsjonen. Det kan oppleves som arbeidskrevende, men det vil gi forskeren god mulighet til å dvele ved empirien som er ønskelig (Finlay, 2011). Det ligger også en del etiske vurderinger til grunn for hvordan et intervju skal transkriberes. For eksempel kan det å legge frem usammenhengende og gjentakende setninger stigmatisere deltageren negativt. Andre ganger kan det være nødvendig å skjule deltagerens identitet, hendelser og diagnoser for at anonymiteten ivaretas. Hvordan jeg har transkribert materialet presenteres i avsnittet om: Transkripsjon i lett modifisert verbatim form (avsnittskode: 3.7.3).

## **3.5 Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)**

Denne studien bruker Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), fordi formålet er å beskrive rådgiveres erfaringer med en praksis slik jeg som forsker forstår det. Innenfor den fenomenologiske forskningsmetoden er IPA sentral. Metoden er forholdsvis ny, og ble først beskrevet i 1996 av professor Jonathan A. Smith (2011). Metoden er mye brukt innenfor psykologi og psykologisk rådgivning, men det er også publisert flere artikler om sykdoms- og eksistensielle erfaringer som viser at metoden passer godt innenfor flere helsefag (Finlay, 2011). Den er strukturert, men også kreativ og fleksibel. Smith (2011, s.10) beskriver metoden slik: "IPA believes in a chain of connection between embodied experience, talk about that experience and a participant's making sense of, and emotional reaction to, that experience".

### **3.5.1 Metodologi, metoder og prosedyrer i IPA**

I IPA er det tre sentrale teoretiske perspektiv: fenomenologisk, hermeneutisk og idiografisk (Smith, 2009, s.11). Finlay (2011, s.146) beskriver styrken i en IPA analyse slik: "The strength of IPA lies in its ability to identify meanings and develop understandings which emerge out of sustained interpretive engagement. For the most part, these understandings are rooted in the participant's "sense-making" and lifeworld".

IPA fokuserer på deltagerens egne opplevelser av hvordan de erfarer fenomenet som skal undersøkes. Det å identifisere mening i deres forståelse av livsverden står sentralt, og dette

kommer frem gjennom forskerens vedvarende fortolkende engasjement. I følge Finlay (2011, s.140) er en typisk IPA studie opptatt av å beskrive hvordan individer i en  $x$  situasjon opplever og forstår en prosess  $y$ . Det er ikke nok kun å analysere på et kognitivt nivå og ha fokus på deltagerens holdninger, fordi metoden er opptatt av å belyse personens opplevelse av mening. For å kalle metoden fenomenologisk er et holistisk fokus på levd erfaring nødvendig. IPA har også en hermeneutisk forankring gjennom interpretasjon. Metoden anvender den doble hermeneutikk (Smith, 2009). I IPA blir den doble hermeneutikk beskrevet som at forskeren prøver å forstå og tolke deltageren, som prøver å forstå og tolke det de selv erfarer. Den doble hermeneutikk sikter mot at vi ikke bare skal lese virkeligheten som en tekst med en mening vi skal fortolke. Vi skal i tillegg lese en virkelighet som allerede er fortolket av de menneskene vi studerer.

I IPA studier er det vanlig å ha fra tre til seks deltagere, og det brukes ofte dyptgående, semistrukturerte intervju. Vanligvis begynner man å analysere hvert intervju for seg, før man går over til å se etter mønstre gjennom alle intervjuene. Ideelt sett er det fokus på temaer som gjentar seg i intervjuene, men også temaer hos den enkelte som på ulike måter ansees som essensielle for å belyse forskningsspørsmålet kan trekkes frem. Det kan være et tema som for eksempel synliggjør en ambivalens, som er spesielt beskrivende eller overraskende. Man jobber frem og tilbake i materialet. Metoden består av flere lag av fortolkning på ulike nivå. På første nivå identifiserer forskeren tema og rekonstruerer erfaringen slik den blir beskrevet. Deretter kan forskeren tillegge materialet fortolkende "krydder" gjennom et narrativ eller å bringe inn metaforer, gjerne fra intervjuet. Så kan det foretas ytterligere lag av fortolkning, og det bringes inn teoretiske perspektiv for å belyse og forstå teksten. Det blir viktig å ta inn andre perspektiver fordi dataene inviterer til det og ikke begynne med teorien. Det er nyttig med en skritt for skritt metode for hvordan IPA kan gjennomføres som er rettet spesielt mot nye forskere. Denne oversikten må ikke sees på som noe en stringent må holde seg til, og er kun ment som et hjelpemiddel. Metoden presenteres her:

- *Trinn 1: Lese og lese om igjen - fordype seg og bli kjent med de opprinnelige dataene.*
- *Trinn 2: Innledende notering - fri assosiasjon og utforske semantisk innhold.*
- *Trinn 3: Videreutvikle temaer som dukker opp- fokusere på biter av transkripsjon og analyse av notater som blir lagt inn i temaer.*
- *Trinn 4: Utforske forbindelser på tvers av temaene som har kommet frem - abstraksjon og integrere nye temaer.*
- *Trinn 5: Gå videre til neste intervju - prøve å fornemme ulike former for forståelse av tidligere temaer og holde et åpent sinn for å yte rettferdighet til individualiteten i hvert intervju.*
- *Trinn 6: Se etter mønstre på tvers av intervjuene – se etter felles mønstre på et høyere nivå på tvers av intervjuene og bemerkte særmerkte områder.*

- *Trinn 7: Ta tolkningen til et høyere nivå – gå dypere i analysen ved å benytte metaforer og temporale referanser, gjennom å importere andre teorier som linse for å se på analysen på andre måter.* (Fritt oversatt fra: Smith et al. i Finlay, 2011, s.142)

## 3.6 Vitenskapelig kvalitet

### 3.6.1 Validitet

Validitet betyr gyldighet. Innen kvalitativ forskning dreier det seg om å ta stilling til hva metoden og materialet gir anledning til å si noe om, og hvilken rekkevidde og overførbarhet disse resultatene har (Malterud, 2011). Validering innenfor den kvalitative forskningen er å undersøke, heller enn å bekrefte, som er mer vanlig innenfor den kvantitative forskningen. Slik jeg forstår det er man innen den kvalitative forskningen opptatt av å belyse det mangfold av forståelser som eksisterer, heller enn å finne et svar.

I den vide oppfatningen av validitetsbegrepet kan den kvalitative forskningen gi gyldig vitenskapelig kunnskap. Men det krever gjennomsiktighet i alle delene av studien, og at resultat og konklusjon er forståelig for leseren. Gyldig kunnskap oppnås når motstridende fortolkninger og handlemuligheter diskuteres. Verifisering av kvalitative forskningsfunn vil involvere observasjon, samtale og samhandling og den gjennomsyrrer hele forskningsprosessen (Kvale & Brinkman, 2009). Å validere er også å kontrollere (ibid.). Validiteten avhenger da av kvaliteten på undersøkelsen, gjennom kontinuerlig kontroll, fremsettelse av nye spørsmål og teoretiske fortolkninger av resultatene. Når forskeren har et kritisk syn på sine fortolkninger og uttrykker eksplisitt sitt perspektiv på emnet som studeres og hva slags kontroll som utøves for å motvirke en selektiv forståelse og skjev fortolkning, vil dette øke validiteten i studien. Gjennom å være tydelig på hvordan både intervju og transkribering har foregått vil det styrke studiens validitet. I tillegg vil deltageres validering kunne styrke resultatet i studien ved at de leser gjennom transkripsjonen og resultater før publisering, og godkjenner denne. Men deltagerne har sine egne motiver, behov og interesser som også vil påvirke validiteten (Finlay, 2011).

Det er mulig å sammenligne den kvalitative forskningen med et vakkert kunstverk med hensyn til validitet. Ingen stiller spørsmål ved kunstverkets gyldighet, men vi er klar over at uttrykket er subjektivt og at vi legger vår egen fortolkning i det. Kvale & Brinkman (2009) påpeker at valid eller gyldig forskning overflødiggjør spørsmålet om validitet.

### **3.6.2 Reliabilitet**

Reliabilitet henviser til hvor pålitelige resultatene er (Kvale & Brinkman, 2009), og uttrykker noe om at forskningsmetoden og forskningsresultatene er konsistente og troverdige. Hvis reliabiliteten er dårlig vil validitetsverdien av resultatene reduseres. For at reliabiliteten skal være høy må deltagerens utsagn være konsistente. Begrepet er mest brukt i den kvantitative forskningen som en kvalitetsmarkør.

Reliabilitet brukes ofte i sammenheng med spørsmålet om hvorvidt et resultat kan reproduseres på andre tidspunkt og av andre forskere. På den ene siden er det ønskelig med høy reliabilitet av intervjufunnene for å motvirke subjektivitet, og på den andre siden kan en for sterk fokusering på reliabilitet motvirke kreativ tenkning og variasjon. Innen den fenomenologiske metoden tar man høyde for at forskeren påvirker studien gjennom intervju og analyse, men det blir viktig å presentere forskerens eget ståsted.

### **3.6.3 Generaliserbarhet**

Et viktig aspekt innen validitetsperspektivet er å diskutere i hvilken grad resultatene kan si noe generelt om det som studeres. Fokuset er rettet mot funnene i studien, og hvorvidt de kan overføres til andre intervjupersoner og situasjoner (Kvale & Brinkman, 2009). Dette kalles generaliserbarhet, men det kan være mer hensiktsmessig å kalle det overførbarhet (Malterud, 2011). I postmodernismen er det en bevegelse fra generalisering til kontekstualisering. Vektleggingen er heller på kunnskapens mangfold enn å søke kunnskap rettet mot det generelle. Allikevel vil det være en forutsetning for at kunnskap skal kunne deles med andre at den er overførbar, og overførbarheten er avhengig av hvorvidt funnene gir mening ut over seg selv (Malterud, 2011). For eksempel funnene i denne studien vil kunne gi forståelse av mer allmenn karakter, selv om den bygger på erfaringen til fem deltagere innen sjeldenfeltet.

## **3.7 Praktisk gjennomføring av studien**

I det følgende vil jeg belyse hvordan jeg har gått frem for å frembringe empirien som denne studien bygger på.

### **3.7.1 Utvelgelse**

I november 2012 ble to kompetansesentre for sjeldne diagnoser i nærheten av Oslo, som nå er en del av NKSD (Nasjonal kompetansetjeneste for sjeldne diagnoser), kontaktet med et informasjonsbrev om studien (se vedlegg I). Brevet ble sendt til lederne ved sentrene med spørsmål om deltagelse. Det ble informert om at det var ønskelig å komme i kontakt med 2- 4 interesserte rådgivere ved hvert senter, som hadde direkte kontakt med personer med en sjelden diagnose og erfaring med rådgivningssamtaler. Etter vel en uke kontaktet jeg lederne ved de to sentrene. Begge var positive. Det var leder som rekrutterte aktuelle rådgivere på eget arbeidssted. På det ene senteret meldte det seg tre rådgivere og på det andre fire rådgivere med ulik fagbakgrunn. Det ble foretatt et strategisk utvalg. De fem som ble inkludert ble plukket ut på bakgrunn av lang erfaring (9 til 17 år), pluss at det ble lagt vekt på variasjon i forhold til fagbakgrunn og kjønnsfordeling. Det endelige utvalget består av to kvinner og tre menn. De har fagbakgrunn som fysioterapeut, lege, sosionom (2 deltager) og spesialpedagog. Alle deltagerne har over 20 års praksis innenfor sin fagprofesjon. I oppgaven blir rådgiverne presentert som Kari, Marit, Ola, Geir og Lars. Deltagerne vil ikke bli presentert nærmere for å sikre anonymiteten i et lite miljø. Etter å ha intervjuet fem rådgivere var inntrykket at forskningsspørsmålet hadde blitt tilstrekkelig belyst for omfanget av denne studien. Deltagerne som ikke ble inkludert har blitt takket for interessen og vil ikke bli beskrevet nærmere her på grunn av anonymitetshensyn.

Etter å ha snakket med leder kontaktet jeg de aktuelle rådgiverne per telefon. De inkluderte fikk ytterligere informasjon om studien og anledning til å stille spørsmål. Det ble gjort avtale om tidspunkt for intervju på telefonen. Intervjuene ble foretatt i perioden desember 2012 – februar 2013 på deltagerens eget arbeidssted, etter deres eget ønske. Jeg ble tatt godt i mot på begge sentrene. På det ene senteret foregikk intervjuene på samme sted som deltagerne hadde samtaler med personer med en sjelden diagnose. På det andre senteret satt vi på et fellesrom i det ene intervjuet og på rådgiverens eget kontor i det andre. Denne rådgiveren hadde ikke rådgivningssamtaler på dette kontoret. I begynnelsen av hvert intervju fikk alle deltagerne

både skriftlig og muntlig informasjon om studien, og skrev under på samtykkeerklæring (se vedlegg II). I den muntlige informasjonen berørte jeg noen viktige elementer rundt etiske problemstillinger og hensikten med studien (se Etiske aspekter, avsnittskode: 3.10). Det ble poengtert at studien var opptatt av det fysiske møtet og samtalen, og berørte ikke erfaringer rundt for eksempel telefonsamtaler.

### **3.7.2 Semistrukturert intervju**

I forkant av intervjuene ble det foretatt to pilotintervju på eget arbeidssted. Dette var meget nyttig og medførte at intervjuguiden (vedlegg III) ble ytterligere tilpasset forskningsspørsmålet. Den semistrukturerte intervjuguiden brukte jeg mindre og mindre. Jeg var heller opptatt av å holde tråden i noen sentrale tema som ble presentert for deltageren i begynnelsen av hvert intervju. De sentrale temaene var: litt generelt om samtaletilbudet, gode og vanskelige samtaler, litt om dette med nærhet (personlig vs profesjonell) og hvordan man bearbejdet vanskelige samtaler. I fenomenologisk analyse starter analysen allerede med intervjuet, gjennom spørsmålene som stilles og det som oppstår der og da i møtet. I disse intervjuene tillot jeg deltagerne å ta omveier, men ofte hanket de seg selv inn rundt disse områdene. Jeg opplevde det derfor som nyttig å ha presentert disse i begynnelsen av hvert intervju. Deltagerne hadde satt av god tid, og til tross for at vi var på arbeidsstedet var det lite forstyrrelser. Hvert intervju var på mellom 1 til 1,5 time. Intervjuene ble tatt opp på diktafon, og det ble utarbeidet et refleksjonsnotat etter hvert av disse.

### **3.7.3 Transkripsjon i lett modifisert verbatim form**

Intervjuene ble transkribert i perioden januar-juni 2014 i lett modifisert verbatim form. Jeg transkriberte alle intervjuene selv, noe som ga en helhet i transkripsjonen. På den ene siden vil meningsinnholdet forandre seg noe når jeg gjør det muntlige om til skrevet tekst. På den andre siden, gjennom å bruke lett modifisert verbatim form, registrerer jeg teksten veldig nært det som sies og nonverbale uttrykk i intervjuet. Når jeg transkriberte, ga det meg en nyttig gjennomgang av materialet for videre analyse. Jeg fikk mye ut av å høre på intervjuene og jeg gjenkjente situasjoner som kom opp. Når jeg senere kun leste det transkriberte materialet skjedde det en forandring. Jeg opplevde å få en ny avstand til intervjuet, men jeg kunne også dvele ved noen temaer som var spesielt interessante. Dette opplevdes positivt. Jeg leste frem og tilbake i teksten, og reflekterte rundt noen essensielle områder. Det oppsto en distanse til



materialet som var nødvendig, men også en annerledes nærhet fordi jeg kunne legge mer av mine egne tanker og refleksjoner inn i teksten.

Det transkriberte materialet omfatter til sammen omtrent 120 sider tekst i Times New Roman pkt 12, med dobbel linjeavstand. I sitatene som presenteres i oppgaven er det foretatt noen tilpasninger, det vil i all hovedsak si at alle hm, m-m er tatt bort, samt uferdige setninger som skaper forvirring når meningen skal skrives frem.

### **3.7.4 Analyse**

I det videre analysearbeidet har jeg benyttet Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). Jeg har gjort det på en fleksibel måte for å møte empirien og forskningsspørsmålet. I det følgende har jeg notert ned den skrittvisе metoden i IPA (se Metodologi, metoder og prosedyrer i IPA, avsnittskode: 3.5.1) i klamme for å tydeliggjøre hvordan jeg har støttet meg til denne.

Jeg begynte med å ta for meg ett og ett intervju, og gjennomgå det grundig (trinn 1). Jeg markerte interessante områder med gul markeringstusj og skrev notater i marginen (trinn 2). Temaene som jeg hadde presentert for deltagerne i intervjuet ble brukt som utgangspunkt for tematiseringen, men jeg noterte også andre poeng som virket viktig for deltageren å få frem og som er relevant for formålet med studien (trinn 3). Så begynte jeg å se etter sammenhenger mellom temaene jeg hadde plukket ut og undret meg over og assosierte fritt rundt disse. Interessante metaforer deltageren brukte ble notert (trinn 4). Flere og flere nyanser kom frem etter hvert og jeg jobbet frem og tilbake, på kryss og på tvers i materialet. Jeg stilte flere spørsmål til teksten: "Hva handler denne samtalen egentlig om?" - "Hva er det rådgiveren sier når han sier det han sier?" - "Hvordan kan jeg forstå dette?" Jeg gikk deretter videre til neste intervju (trinn 5). På nytt stilte jeg meg åpen for det som kom opp i intervjuet, og jeg prøvde ikke å være for påvirket av det forrige. Deretter startet jeg med å gjøre en grovsortering i "excell" på pc, men jeg opplevde å få en distanse til intervjuene og synes det var problematisk å få oversikten. Når jeg gikk over til å notere hvert intervju for hånd på A3 ark merket jeg at jeg fikk en helt annen oversikt og kontakt med empirien (trinn 4 +5), og temaene kom tydeligere frem. Når jeg deretter fant områder som fanget min interesse og som på ulike måter utmerket seg førte jeg dette over på et nytt A3 ark, som ble felles for alle intervjuene (trinn 6). På bakgrunn av denne utvelgelsen kom jeg frem til fire hovedkategorier som jeg har ønsket å gå videre med og fordype meg i (trinn 7). Når jeg brukte den skrittvisе oppskriften i IPA kom

det tydelig frem at jeg faktisk måtte gå frem og tilbake i prosessen, og jeg valgte å begynne på nytt når jeg skjønnte at "excell" ikke fungerte for meg. Gjennom å velge ut noen tema å gå i dybden på, kan det være andre sentrale temaer som måtte utgå. Det har vært en vanskelig, men nødvendig for å gjøre en avgrensing i oppgaven.

Temaene som trekkes frem i analysen er faktorer som rådgiverne beskrev for meg som betydningsfulle for dem i arbeidet og viser til noen sentrale dilemmaer rådgiverne ofte står i slik dette kommer frem i intervjuene. For å få en dypere forståelse for forskningsspørsmålet er det fire hovedkategorier som trekkes frem. Temaene bygger på hverandre og er inndelt slik en tenker seg at en rådgivningssamtale kan foregå, og inkluderer forberedelsen til og selve gjennomføring av samtalen. Forberedelsen er tatt med fordi denne ikke kan isoleres til noe før samtalen og fordi den får konsekvenser for gjennomføringen av denne. En nødvendig avgrensing i oppgaven var for eksempel å utelate etterarbeidet som også kan sees på som en del av samtalen.

I intervjuene var det spesielt noen tema som fremsto som interessante å analysere videre. Disse er presentert i kategorier (se Funn, avsnittskode: 4). Her presenteres noe av bakgrunnen for at disse ble valgt ut. Alle deltagerne ble spurt om hvordan de forberedte seg til en samtale. I forkant av studien syns jeg temaet var interessant fordi jeg selv har opplevd at det kan være lett å "låse" seg til forberedelsen. Det at også deltagerne erfarte at ulike måter å forberede seg på var av betydning for selve samtalen, fanget derfor min interesse. Temaet belyses under kategorien: "Forberedelse til en rådgivningssamtale". Temaet om å skape kontakt med personen som kommer til samtale ble valgt ut da en av deltagerne beskrev forholdsvis detaljrikt hvordan hun skapte kontakt med vedkommende. Min interesse ble "trigget" av disse "vanlige" tingene som alle deltagerne forteller om som de gjør for å etablere kontakt i begynnelsen av samtalen. Temaet belyses under kategorien: "Å skape kontakt". Hvordan samspillet mellom dem i samtalen fungerte ble valgt ut fordi deltagerne fortalte om en interessant kontradiksjon. Rådgiverne beskrev at det var den som kom til samtale som styrte denne, men så hadde de selv også en agenda. Temaet belyses under kategorien: "Samspillet mellom rådgiveren og personen som kommer til samtale". De vanskelige tingene som kan komme opp i en rådgivningssamtale ble valgt ut fordi jeg ble overasket over hva som ble beskrevet som vanskelig i en rådgivningssamtale og hvordan deltagerne forberedte seg på det. Temaet belyses under kategorien: "De vanskelige tingene som kan komme opp i en rådgivningssamtale". Hver kategori analyseres på to ulike nivåer. Slik at på bakgrunn av

første analysetrinn bringes teorien inn i eget underavsnitt for hvert tema. Det er med bakgrunn i disse temaene jeg vil trekke frem noen hovedfunn som diskuteres videre i oppgaven (se Diskusjon, avsnittskode: 5).

### 3.8 Forskerrollen

I den kvalitative metoden er forskerrollen viktig å beskrive, fordi metoden er preget av hvordan forskeren forstår de observasjoner, utsagn, tekst og visuelle uttrykk han eller hun har tilgang til (Thagaard, 2009). Kunnskapen som produseres er avhengig av forskerens synspunkter og verdier. Forskningen vil gi et perspektivistisk resultat og er preget av forskerens subjektivitet. Dette er ikke noe man nødvendigvis ønsker å unngå, men det skal tydeliggjøres. I det fenomenologiske perspektivet vil man legge stor vekt på deltagerens egen opplevelse. Forskeren bør sette sin egen forhåndskunnskap tilside så langt dette er mulig og stille seg åpen for det som skjer der og da (Kvale & Brinkman, 2009). Hvordan forskeren involverer seg kan beskrives som:

”[...] we need to examine how our attitudes/ values/ behaviour impact on the research process and findings; how our subjectivity both opens up and closing down evolving understandings. It is not enough that we identify previous understandings and somehow bracket them. The process is much more difficult, continuous, iterative, layered and **paradoxical**. We need [...] to *reflect reflexively* on meanings arising in our research and upon our role as (embodied) researchers in constituting these meanings.”  
(Finlay, 2011, s.79)

I forbindelse med denne studien har jeg jobbet med å bli klar over mine egne forhåndsoppfatninger og så langt som mulig sette dem til side, og vil i det følgende beskrive hvordan.

Jeg har over 25 års erfaring som sykepleier innen ulike deler av helsevesenet og i 2007 begynte jeg å jobbe som rådgiver på Senter for sjeldne diagnoser. Det å samtale og gi råd til personer med en sjelden diagnose er en vesentlig del av arbeidet. Jeg har lenge vært interessert i hvordan vi utfører denne viktige oppgaven. På senteret har vi tverrfaglige ukentlige møter hvor mer kompliserte brukersaker blir diskutert. På disse møtene erfarer jeg at vi har litt ulikt syn på hvordan vi møter sakene. Ofte er vi raske med å komme med løsninger, tidvis på et ganske tynt grunnlag. Jeg tror at det påvirker hvordan vi møter og samtaler med personer med en sjelden diagnose også. Da jeg så ble introdusert til K. Steinsholt & H. Sommerros bok om: *Improvisasjon, kunsten å sette seg selv på spill* (2006), og jeg fikk anledning til å delta på en forelesning av Steinsholt våren 2011, ble det av

betydning for valg av tema på masteroppgaven. Det var spesielt beskrivelsen av den mesterlige utførelsen av en oppgave som han skilte fra selve håndverket som fikk betydning for meg. Det ble derfor viktig å intervjuere rådgivere med erfaring. Jeg er usikker på om erfaring har betydning for denne kompetansen, men jeg tenker at de har gjort seg noen tanker som det kan være av betydning å få frem. På den måten ble min interesse for forskningstemaet vekket.

Når jeg lytter til intervjuene kan jeg høre at jeg ofte gir deltagerne bekræftende tilsagn som ”ja” og ”m-m”. Slik hjelper jeg dem litt frem med det de ønsker å dele og viser interesse. Det er blant annet gjennom å vise interesse og lytte aktivt til det deltagerne forteller at intervjuet blir et empatisk livsverdenintervju. Den fenomenologiske forskerrollen kan beskrives som:

”Phenomenological researchers believe that what participants say about their own experience is the ”truth” and that is the starting point of any explorations. We accept (i.e. do not morally judge) our participants and assume that what is given in research is their reality – at least as they understand or wish to present it.”  
(Finlay, 2011, s.77)

Når jeg beskriver forskerrollen synes jeg det er viktig å få frem hvordan intervjuene foregikk og forholdet mellom oss. Det at jeg intervjuet kollegaer kan ha medvirket til at vi fikk en spesiell god kontakt. På den ene siden hadde jeg innsikt og forståelse for de situasjonene deltagerne beskrev og det var lett å være empatisk lyttende. Jeg ble dratt inn i deres erfaringer. På den andre siden kan jeg ha gått glipp av viktig informasjon, fordi min tause kunnskap kan ha ført til at jeg ikke har stilt ytterligere spørsmål til det de fortalte i intervjuene. Finlay (2011) beskriver det nære samspillet mellom deltager og forsker og at det er i dette samspillet empirien skapes. Hun beskriver intervjuet som en dans. Jeg kjente flere ganger under intervjuene at jeg ble helt absorbert i det som skjedde og jeg synes metaforen dans beskriver disse godt. Men intervjuguiden var med på å gi meg en viss distanse, som jeg tror var helt nødvendig i intervjuet. Den var med på å gi meg anledning til å trekke meg litt ut, få litt avstand, for å gjøre noen grep for den videre prosessen. På den måten ble intervjuet dynamisk og jeg involverte meg på ulike måter når de fortalte om sine erfaringer. Intervjuene var intense, men det var klart forskjell på disse og noen intervjuer opplevdes tyngre enn andre. Det kunne virke som deltagerne hadde satt av en time som jeg hadde informert om, men flere ganger brukte vi lengre tid. Ingen av oss så på klokken. Mitt fokus var på å belyse temaene. Deltagerne var også opptatt av det. Det at de hadde en interessert lytter til egen arbeidssituasjon kan også ha vært medvirkende til å skape en positiv og god stemning rundt intervjuet. Jeg kunne ikke kjenne at det var et asymmetrisk forhold i intervjusituasjonen, selv

om jeg ikke kan utelate at det var slik. Det kan være at deltagerne ønsket å fremstå i et positivt lys for meg, men slik virket det ikke. De virket ærlige i sine betraktninger, og delte raust fra både gode og mindre gode erfaringer fra praksis.

Når deltagerne fortalte om et samtaletilbud som jeg selv har erfaring med, har jeg vært spesielt opptatt av å klargjøre min egen forforståelse og brukte tid på det så langt det har vært mulig. van Manen (1990, s.20) beskriver det slik: "Subjectivity means that we are strong in our orientation to the object of study in a unique personal way – while avoiding the danger of becoming arbitrary, self-indulgent, or of getting captivated and carried away by our unreflected preconceptions". Han belyser med dette forskerens allerede forutinntatte meninger og setter ord på subjektiviteten som preger studien. Jeg har god kunnskap om det å samtale med personer med en sjelden diagnose, både ut i fra interesse og erfaring. Kunsten ble å legge denne kunnskapen til side i intervjuet og prøve å "nullstille" seg. Hvor nullstilt det er mulig å være i et slikt møte er usikkert, men jeg opplevde at det ikke var vanskelig å være naivt interessert og åpen for å se ting på en ny måte. I tillegg fungerer sentrene som er med litt forskjellig fra senteret hvor jeg jobber, og jeg fikk en sterk følelse av at deltagerne hadde noe på hjertet som de synes var viktig å få formidlet. Det gjenspeiler nok det strategiske utvalget i studien. Arbeidet med intervjuguiden ga noen "a-ha"-opplevelser og det ble nyttig å bruke god tid på den. I de første utkastene ble jeg tidlig oppmerksom på hvordan forforståelsen virket gjennom spørsmålene jeg hadde satt opp. Det virket som jeg var mer opptatt av å confirmere mine egne tanker, heller enn å åpne for deltagerens. Pilotintervjuene og flere revideringer med veiledning gjorde at jeg forandret den forholdsvis mye (se vedlegg III).

I ettertid kan jeg få en opplevelse av at ikke bare jeg, men også deltagerne var spesielt engasjert i temaet for studien. I det videre arbeidet med den tematiske analysen har også min subjektivitet vært med på å prege resultatene. Jeg har hele tiden gjort valg som er preget av min bakgrunn og min forforståelse, men jeg har også vært opptatt av å få frem det deltagerne opplevde som essensielt.

### 3.9 Etske aspekter

Jeg har lagt stor vekt på å gjennomføre en studie som er etisk forsvarlig og som ivaretar deltagerne på en god måte. Etske problemstillinger har blitt vurdert gjennom hele prosessen, og jeg har blant annet brukt veiledningen til å diskutere disse. I *Veiledning for forskningsetisk og vitenskapelig vurdering av kvalitative forskningsprosjekt innen medisin og helsefag* (2010) belyses noe av problematikken rundt den kvalitative forskningen og de forskjellige hensyn forskeren må forholde seg til beskrives med det følgende:

”Det er viktig at forskeren reflekterer over hvordan hun eller han best kan ivareta informantens perspektiv og beskytte deres selvforståelse samtidig som forskeren ivaretar forskningens formål og setter dataene inn i en ny sammenheng og belyser dem ut fra perspektiver som ofte er fremmede for informantene.”  
(Ruyter et al., 2007, s. 21)

Min målsetting har vært å ha et empatisk forskningsintervju som er bygd på interesse og respekt for deltagerne. Dette har vært inngangsporten til at deltagerne ønsket å dele sine erfaringer, tanker, oppfatninger og refleksjoner med meg. Samtidig har jeg ønsket å formidle temaer i studien som jeg oppfatter som interessante og målet har vært å ivareta begge perspektivene på en god måte. Studien er godkjent av personvernombudet (se vedlegg IV).

I begynnelsen av hvert intervju informerte jeg både skriftlig og muntlig hvordan forskningen ville foregå og om etske problemstillinger som kunne oppstå. Blant annet ble tema om å beskytte konfidensialiteten til deltagerne gjennomgått, men også prosedyrer rundt oppbevaring av sporbare data. Det ble også minnet om deltagernes taushetsplikt når personene med en sjelden diagnose ble omtalt i intervjuet. Deltagerne fikk utlevert samtykkeskjema med telefonnummer til veileder og meg selv (se vedlegg II). Det er et forskningsetisk prinsipp at frivillig informert samtykke skal brukes (Den nasjonale forskningsetiske komité for medisin og helsefag, 2010). I samtykkeskjema ble det blant annet informert om at det er mulig å trekke seg fra studien når som helst. Alle deltagerne har skrevet under dette. Det var viktig at jeg brukte tid på å informere om rammene for intervjuet og lot deltagerne få stille spørsmål. Dette var med på å etablere en trygghet i samtalen som ga et godt grunnlag for resten av intervjuet. Samtidig er det ikke alltid så lett å forskuttere alt som kan oppstå i et intervju, men det er viktig å ta vare på deltagerne gjennom å være sensitiv, vise forståelse og å ivareta dem på en god måte (Finlay, 2011). Dette har jeg lagt vekt på i denne studien.

Det kan oppstå etiske problemstillinger når man informerer om at deltageres anonymitet vil bli ivaretatt. Spesielt innen sjeldenfeltet kan dette bli problematisk fordi dette er lite og gjennomskiktig. Deltagerne deler sine subjektive erfaringer og det kan være lett å bli gjenkjent. Jeg har brukt fiktive navn på deltagerne, diagnosenavn i sitatene er fjernet og det blir heller ikke informert om hvilke sentre som har deltatt. Jeg har reflektert rundt disse problemstillingene og jobbet for at materialet presenteres på en slik måte at enkeltpersoner ikke gjenkjennes, men kan allikevel ikke garantere dette helt. Jeg bringer meg selv inn i forskningen gjennom valgene som gjøres gjennom hele prosessen. Samtidig kan det føre til at jeg som forsker preger resultatene, noe som kan medvirke til at gjenkjennelsen ikke blir fullt så tydelig. Men dette kan også føre til situasjoner hvor deltagerne ikke kjenner seg igjen i materialet som presenteres, fordi mine fortolkninger kan strekke seg utover deltageres selvforståelse. I denne studien har jeg ikke presentert det transkriberte materialet for deltagerne, men de ble godt informert om metoden og det ble lagt spesielt vekt på at forskningen ble skapt der og da i vårt møte.

Når man benytter et informert samtykke er det også knyttet en del usikkerhet til om det er mulig å sikre at deltagerne forstår og er informert om studien de deltar i. Det er spesielt fremtredene i den kvalitative forskningen fordi man ikke alltid vet hvor forskningen fører når man begynner. For eksempel kan det være at man kommer inn på spesielt følsomme tema i intervjuet som kan gjøre det vanskelig for deltageren å sette grenser. I denne studien har jeg hatt tillitt til at deltagerne er ansvarlige og reflekterte personer som evner å si nei. Allikevel kan det oppstå problemstillinger når en intervjuer kollegaer. Når jeg brukte lederne på kompetansesentrene til å rekruttere deltagerne så kan det på den ene siden ha ført til at noen opplevde en forpliktelse til å delta. På den andre siden virket deltagerne oppriktig interessert, og jeg fikk ikke inntrykk av at de hadde motforestillinger til å delta. Det var derfor viktig for meg ikke å intervju nære kollegaer, men heller rekruttere fra andre kompetansesentre. Når jeg informerte deltagerne om muligheten til når som helst å trekke seg fra studien, kan dette vanskelig ivaretas når oppgaven og artikkelen er skrevet. Men gjennom å bruke litt tid i begynnelsen av hvert intervju til å snakke om etiske problemstillinger og gjennom å la deltagerne få anledning til å stille spørsmål om det de var usikre på, håper jeg å ha ivaretatt deres behov på en etisk forsvarlig måte.

# 4 Funn

I dette kapitlet vil jeg presentere og vise hvordan jeg, gjennom den tematiske analysen og IPA (Interpretative Phenomenological Analysis), har kommet frem til hovedfunnene i studien.

Mitt metodiske arbeid har i første omgang gitt noen spor som har ledet frem til fire hovedkategorier: ”Forberedelse til en rådgivningssamtale”, ”Å skape kontakt”, ”Samspillet mellom rådgiveren og personen som kommer til samtale” og ”De vanskelige tingene som kan komme opp i en samtale”. Det videre arbeidet, samt gjennom å lene meg til oppgavens teoretiske perspektiv, har ført til nye og flere forståelseshorisonter som presenteres under hver hovedkategori. I oppsummeringen presenteres hovedfunnene som bringes med videre til diskusjonen.

I analysen har jeg brukt metaforen ”opdagelsesreise”. Metaforen gir gjenklang i materialet og gir flere perspektiv på empirien som er nyttig for å få ytterligere innsikt i hva disse samtalene egentlig handler om, slik vi kan forstå det rådgiverne beskriver. Den åpner opp og gir et større bilde av hovedkategoriene som presenteres. Hver kategori begynner med et dikt for å etablere en stemning og gi inngang til analysene. For å skille ut deltagerens sitater i teksten er disse presentert i kursiv.

## 4.1 Forberedelse til en rådgivningssamtale

MED KURS MOT UKJENT MÅL

*Vi legger i vei  
Du bestemmer veien  
Ingen av oss kjenner ruta  
kart og kompass er med  
Hvor setter vi foten?  
Hvor retter vi blikket?  
Skal vi vende hit eller dit?  
Du bestemmer farten  
Vi er på vei mot ukjent mål*

Den første hovedkategorien som presenteres er forberedelse til en rådgivningssamtale. Tidlig i alle intervjuene stilte jeg deltagerne dette spørsmålet: ”Kan du si litt om hvordan du forbereder deg til disse samtalene?”. De fleste fremhevet i intervjuene at det oppleves godt å være forberedt. En forberedelse som ble beskrevet med å lese seg opp på journalen, diskutere med kolleger på senteret (teammøter), oppdatere seg på diagnosen og forskning, og sjekke



opplysninger fra samarbeidende innstanser, som fastlege og helsesøster. Samtidig kom det frem at det å forberede seg til slike samtaler ikke er entydig og enkelt.

Gjennom å knytte forberedelse til metaforen oppdagelsesreise, forbereder vi oss også før vi skal ut på denne. Det kan kjennes godt å være forberedt og vi er litt spente. Vi sjekker for eksempel været på nettsiden yr.no, og tar med noe utstyr i sekken: en ekstra jakke, kart og kompass. Men vi kan aldri være helt forberedt på det som kan oppstå. Vi vet at om vi forbereder oss, vil det ha betydning for reisen. Hvordan? Det er litt mer usikkert. Vi skal jo oppdage. Noe vil være ukjent. Rådgiverne kan oppleve det på samme måten. Jeg vil gjennom de følgende sitatene fra intervjuene presentere rådgivernes erfaringer.

Når jeg spør Marit om dette med forberedelse i intervjuet forteller hun at det stort sett oppleves godt å være forberedt. Marit uttrykker det slik: *Stort sett så er det veldig godt å vite at du har forberedt deg.* Kari virker mer bestemt når hun sier:

*Kari: Ja, det (forberedelse) synes jeg er viktig. Som regel ber vi om å få journaler, de siste medisinske opplysningene fra fastlege eller der hvor vedkommende har vært til konsultasjon innen spesialisthelsetjenesten. Det er kjempenødvendig å få lest gjennom dette. Det er nødvendig både for min egen del, men også for selve konsultasjonen sånn at vedkommende skal kjenne at jeg er informert.*

Når Kari forbereder seg ved å lese gjennom de siste opplysningene til personen som kommer til samtale, er det av betydning for at vedkommende skal kjenne at hun er informert. Forberedelsen er viktig for Kari selv, men også for selve konsultasjonen. Når Kari har forberedt seg vil hun kunne kjenne igjen problemstillinger som den andre tar opp i samtalen, og hun kan stille spørsmål som er relevant for møtet og personen selv. Det kan være at han føler seg tryggere fordi Kari kjenner til problemstillingene han tar opp og dermed viser interesse for hans situasjon. Kari bruker benevnelsen ”kjenne at jeg er informert”, og viser til en følelse som hun ønsker at personen skal få i møtet med henne. Vi kan kjenne det i hele kroppen når vi har det bra eller ikke. Kanskje er det denne kroppslige opplevelsen Kari referer til, som hun tenker at både hun selv og den hun snakker med merker. Jeg forstår at hun er opptatt av hvordan personen som kommer til samtale har det i denne. Gjennom å forberede seg, kobler hun seg på hans situasjon og bruker det som en inngang i møte med personen selv. Slik får forberedelsen virke inn på samspillet mellom dem.

Jeg blir nysgjerrig på det Kari sier og stiller et oppfølgingsspørsmål:

*Wibeche: Men når du står ansikt til ansikt med dem, hvordan påvirker den forberedelsen deg da?*

*Kari: Ja, det er som en litt sånn god grunnmur da i møte med. Jo, det vil jeg si, en slags god grunnmur i møte med [..].*

Kari forteller at forberedelse er som en god grunnmur for samtalen og jeg forstår det som at hun opplever det å være forberedt som å ha noe støtte seg til. Det å være forberedt gjør at hun føler hun står støtt, og at det gir henne en viss trygghet. Når hun bruker metaforen ”grunnmur” i denne sammenhengen får jeg tanker om oppdagelsesreisen og at huset hvor vi søker ly står støtt og ikke faller så lett overende. En måte å forstå dette er at Kari mener at forberedelse bidrar til at det ikke er så lett å ”bli vippet av pinnen”. Forberedelsen gjør at hun sterkere kan møte det som kan oppstå i samtalen. Når Kari beskriver forberedelse som en god grunnmur forstår jeg at det gir henne trygghet å vite noe om personen hun skal møte, som for eksempel litt om det de har vært igjennom og medisinsk informasjon.

Når jeg trekker linjer til oppdagelsesreisen, vil det at vi har studert kartet nøye i forkant av reisen, føre til at vi beveger oss rundt i ukjent terreng på en helt annen måte enn om alt var ukjent. I tillegg vil bare det å vite at kart og kompass er i sekken også gjøre at vi tørr å bevege oss på rundt med større sikkerhet enn om kartet lå hjemme. Vi trenger ikke å se etter kartet en gang. Vi er forberedt, det er noe vi har i bunn. Slik vi kan forstå det Kari sier er det denne følelsen hun beskriver gjennom å bruke metaforen grunnmur.

Geir forteller at han ikke har noe standardisert opplegg for hvordan han forbereder seg til en samtale. Han beskriver det slik:

*Geir: Ja, (pause) det er i alle fall ingen standardisert forberedelse. På den måten at hver bruker har sin historie og sin problemstilling. Så det betyr at hver samtale må forberedes for seg. Jeg leser det jeg kan om bakgrunn. Jeg får noen holdepunkter der om hva som er problemstillinger som er aktuelt for meg å diskutere. Ut i fra det så prøver jeg å ikke ha et standardisert oppsett.*

Geir forteller at hver samtale må forberedes for seg, og at han tilpasser hvordan han forbereder seg. Han planlegger hva samtalen kan komme til å handle om og noterer noen problemstillinger som han mener det kan være aktuelt å diskutere, og det kan virke som akkurat dette er forholdsvis standardisert. Men han prøver likevel å justere og forberede seg slik det er best i forhold til den personen som kommer til samtale sin situasjon, slik han får den presentert i forkant av møtet.

Når Lars forteller om hvordan han forbereder seg til en samtale, fremhever ikke han som Kari og Geir at han leser de siste opplysningene.

Lars sier at han tenker gjennom hva samtalen kan komme til å handle om:

*Lars: Ja, (pause) man får en viss erfaring med hva som er tema. Etter å ha jobbet en stund med diagnosen, så vet du på en måte hva det er. Så jeg tenker gjennom "okei, nå er det den diagnosen, da vet jeg sånn og sånn, det og det", og da er det gjerne det det handler om. Og så får du deg noen overraskelser av og til, men da har du på en måte en start. Og det er jo det som er det viktigste, syns jeg, det å vite hvordan man starter.*

Lars forteller at han tenker på hva som kan komme opp i samtalen med bakgrunn i sin erfaring med diagnosen. Flere av rådgiverne sier noe om sin erfaring med brukergruppen. De beskriver at det gir en helt spesiell kompetanse å ha møtt de fleste med den samme diagnosen, når diagnosen er sjelden. Lars benytter denne informasjonen som en åpning til å få samtalen i gang, for deretter å møte personen med en sjelden diagnose på hva vedkommende har behov for akkurat nå. Å vite hvor du starter ser Lars på som det viktigste. Lars antyder at man ikke fullt ut kan være forberedt på hva personen ønsker å ta opp og uforutsette ting kan oppstå.

Når Marit forteller hvordan hun forbereder seg, kommer det frem at samtalen kan være mye mer kompleks enn det hun tenkte. Allikevel opplever hun det som trygt å være forberedt:

*Marit: Det er ikke alltid det blir helt som du har tenkt. Og det er noen ganger du merker når du sitter der, at dette er en mye mer kompleks problemstilling. Du kan gjøre deg en del sånne tanker, men jeg syns det er en veldig trygghet det at vi har med oss den diagnosekunnskapen. Det er jo det vi har i bånd, på en måte.*

Når Marit sier at de har med seg diagnosekunnskapen kan jeg på den ene siden forstå det som at hun har med diverse informasjonsmaterieell, lik den "pakken" jeg selv erfarte å ha med til samtalen. Men på den andre siden kan det være at hun referer til det de har forberedt og snakket om på teammøtet før samtalen. Dette er en form for kunnskap hun bærer med seg og som er integrert. Marit kan ha utvekslet erfaringer med de andre rådgiverne, fått innspill på sine egne tanker. Gjennom disse diskusjonene kan hun ha utvidet sin forståelse for hva samtalen kan komme til å handle om. Men personen er selvfølgelig ikke tilstede når rådgiverne forbereder seg og de har ingen mulighet til å justere dette inntrykket. Samtalen kan handle om noe helt annet enn det de har forberedt, og som Lars sier, kan man få noen overraskelser av og til.

Vi opplever det samme når vi er ute på oppdagelsesreise. Å ha et godt utgangspunkt for reisen er helt nødvendig. Det er flere ting vi kan forberede, men de fleste av oss har ikke noe standardisert opplegg. Selv om noe er likt, tilpasser vi forberedelsen til hver enkelt tur. Har vi vært på reise tidligere, kan vi som Lars bruke vår erfaringen og tenke igjennom hva vi trenger å ha med. Hvor vi har tenkt å reise får betydning, men det kan oppstå situasjoner som vi ikke kan være forberedt på. Kanskje er det lettere å oppdage noe når vi ikke er helt forberedt på alt som kan skje. Det kan være spennende å ta noen ting på sparket, og kanskje er det nettopp da vi kan oppdage noe nytt?

Ola forteller at dette med å forberede seg er litt vanskelig og han diskuterer det litt frem og tilbake med seg selv:

*Ola: Ja, det synes jeg er litt vanskelig. Jeg forbereder meg ikke, jo det gjør jeg. Jeg forbereder meg ved å sette meg inn i brukers situasjon, også det vi har av opplysninger. Så bruker skal slippe å gjenta seg. Derfor prøver jeg å sette meg inn i det, men samtidig så prøver jeg ikke å være rigid i forhold til det. Fordi det er brukers møte, ikke minst, og det (pause). Jeg ser jo at veldig ofte så vil oppholdet og møtene ta en annen retning enn det jeg trodde på forhånd. Så, jeg prøver nok å ikke bli slave av mine egne forberedelser. Og det tror jeg nok, jeg har lært av erfaring er lurt.*

Ola sier han synes det å forberede seg, eller kanskje snarere det å være forberedt, er vanskelig. På den ene siden sier han at det er viktig med forberedelse, mens det på den andre siden at det også er vanskelig å være forberedt. For han forbereder seg jo, når han får tenkt seg litt om, men det kan virke som han er like opptatt av det uforutsette. Når Ola beskriver det som ikke å bli slave av sine egne forberedelser kan det forstås som at det handler om å la forberedelsene føre til at man ikke binder seg til bestemte oppfatninger av personen som kommer til samtale. Det kan for eksempel være hva han strever med, har behov for og hva han ønsker informasjon om. Når Ola beskriver det som en form for rigiditet, viser det til at en slik holdning kan være med på å forme samtalen til noen bestemte tema som det skal snakkes om. Personen som kommer til samtalen får dermed indirekte signaler om hva som kan tas opp. Etter det Ola beskriver, ligger utfordringen i ikke å bli bundet i sin egen forberedelse, men bruke det som en støtte i møte med det ukjente, som en samtale kan beskrives å være. Når Ola prøver å ikke bli slave av sine egne forberedelser, kan det vise til at dette er noe han er oppmerksom på at kan skje. Ola er inne på hvor lett det er å la seg styre av sine forberedte oppfatninger.

Rådgiverne sier at de er klar over at samtalen kan ta andre retninger enn de hadde tenkt. Ola kaller det andre retninger, og Lars snakker om overraskelser. Dette med forberedelse som utgangspunkt for samtalen er, slik en kan forstå det Ola sier, ikke tilstrekkelig, men heller

ikke noe en slavisk må holde seg til å bli bundet opp av. Ola kan forberede seg på hva som har skjedd tidligere i henhold til journalnotater og rapporter. Men det er ikke nok, sier Ola. Det som han ikke kan forberede seg på, som han er inne på når han sier at han ikke forbereder seg, kan være hvordan personen har det nå, hvilken livssituasjon han lever i akkurat nå, og hva som er mest påtrengende og betydningsfullt for den andre.

Gjennom å trekke linjer til oppdagelsesreisen, kan det bli vanskelig å legge merke til en ny sti eller et vakkert utsiktspunkt hvis vi lar forberedelsen styre for mye av reisen. Men vi forbereder oss jo. Vi har med sekk og utstyr. Vi forbereder oss på det som kan oppstå, noe som gjør at vi føler oss tryggere og bedre rustet. Men som Ola er inne på, må vi ikke bli rigid i henhold til det.

#### **4.1.1 Prøve ikke å bli slave av mine egne forberedelser**

Intervjuene viser at forberedelsen får betydning for selve samtalen. Den ikke noe som stopper opp og som vi kan isolere til før samtalen. Rådgiverne bringer forberedelsen med seg inn i samtalen, og den får betydning for dem selv, men også for personen som kommer til samtale og samspillet dem i mellom. Lars fremhever at erfaring er av betydning for møte med personen som kommer til samtale. Med støtte i Merleau-Pontys (2012) kroppsfenomenologi påpeker han at det er gjennom kroppen vi erfarer og at kroppen hele tiden er i samspill med alt rundt seg. Dermed er det trolig denne kroppslige erfaringen Lars referer til. Kari trekker frem at hun ønsker at personen hun skal ha samtale med skal kjenne at hun har forberedt seg og vi forstår det som at det er denne gode, kroppslige følelsen som hun ønsker at vedkommende skal ha. Hun ønsker på ingen måte å forsterke deres usikkerhet. Men også rådgiveren har et behov for å føle seg trygg i møtet med den andre personen. Kari beskriver det å forberede seg som en god grunnmur og Marit forteller at det er noe hun har i bønn. Det kan forstås som en integrert kunnskap som begge har med seg inn i samtalen og som gjør at de føler seg sikrere og tryggere i denne. Når rådgiverne sier at de føler seg sikre og trygge når de har forberedt seg, er det en følelse som ikke kan skilles fra kroppen og det kroppslige uttrykk. Vi kjenner det tydelig om vi har det bra eller ikke, gjennom mer eller mindre tydelige tegn fra kroppen. Disse tegnene vil også andre merke gjennom kontakten vi har med hverandre. Men det er først når personene møtes at denne kontakten virkelig oppstår. For når rådgiverne forbereder seg er det likevel kun en fantasiverden som konstitueres, og det er kun i møte med den andre at han virkelig kan tre frem for rådgiveren. Hvordan dette møtet blir, vil

som rådgiverne beskriver være påvirket av om de har forberedt seg eller ikke. Når rådgiverne har forberedt seg kjenner de seg tryggere i dette møtet, men så er det, som Ola er inne på, lett å være i sine allerede forberedte tanker. Dette vil påvirke møtet negativt, fordi rådgiveren ikke lytter og ser personen som kommer til samtale. Det kan forstås som at de ikke vil stille spørsmål, fordi de tror de allerede vet gjennom det de har lest på forhånd. Men allikevel oppleves det godt å være forberedt, en følelse som gir seg uttrykk gjennom kroppsspråket.

Når rådgiverne forbereder seg viser intervjuene at de danner seg noen formeninger om hvordan personen de skal møte har det og hva som kan være utfordrene for vedkommende. Slik anvender de det Merleau-Ponty (2012) beskriver som et tredjepersonsperspektiv. I et tredjepersonsperspektiv har ikke personen selv mulighet til å korrigere inntrykket. Rådgiveren ser personen utenifra slik han blir presentert av andre. Hvis rådgiverne forblir i et tredjepersonsperspektiv når de møtes kan det føre til at de ser på personen som kommer til samtale med betrakterens blick. Men når de møter og står overfor personen selv, synliggjør intervjuene at rådgiverne ønsker å bruke et førstepersonsperspektiv. Rådgivernes førstepersonsperspektiv er preget av deres egne erfaringer som blant annet er dannet gjennom kontakten med andre med diagnosen, gjennom å utveksle erfaringer med andre rådgivere, og også personlige erfaringer. Andre blir på den måten en del av rådgivernes egen erfaring. Rådgiverne ønsker å møte vedkommende ut i fra sitt førstepersonsperspektiv, og de ønsker at han skal fortelle sin historie slik han selv forstår, tenker og mener om sin egen situasjon i et førstepersonsperspektiv. Det er kanskje dette skiftet mellom perspektivene som kan bli utfordringen når rådgiverne forbereder seg, og som Ola beskriver som å bli slave av forberedelsen.

Rådgiverne danner seg et inntrykk, et bilde av hva rådgivningssamtalen kan komme til å handle om når de forbereder seg. Lars beskriver det som at han tenker igjennom hvilken diagnose det er og hva han vet om denne. Ved å trekke linjer til Merleau-Ponty (2012) kan det forklares som at rådgiverne danner seg et perspektiv, et utgangspunkt for samtalen. De har noen briller på som er med på styre blikket og hva de legger merke til. Merleau-Ponty (2012) beskriver det som å se er alltid å se fra et ståsted. Når rådgiverne forbereder seg styrer de blikket i noen bestemte retninger, og annet velges bort. Hva vi legger merke til er preget av vår erfaring, vår kultur og bakgrunn. Og det er spesielt Lars som bringer inn dette med erfaringskunnskap i forberedelsen. Merleau-Ponty (2012) beskriver det som at all kunnskap oppstår innenfor en forståelseshorisont som er preget av vår persepsjon. Når rådgiverne

forbereder seg er det med på å påvirke hvordan de ser på personen som kommer til samtale. Rådgiverne danner seg noen bilder som de beskriver som gode å ha i møte med det ukjente som en samtale kan beskrives å være. Noe trer frem og kommer i forgrunnen, mens annet kan bli mer skjult og kommer i bakgrunnen. Geir beskriver i intervjuet at han forbereder noen problemstillinger som han synes er viktig å få frem i samtalen. Det kan tenkes at Geir vil sette disse problemstillingene i forgrunnen i samtalen, men Geir sier også at han er villig til å justere. Det kan forstås som at Geir legger disse problemstillingene litt tilside (i bakgrunnen) og at han kan ta disse frem (i forgrunnen) dersom det er formålstjenlig i samtalen. Også Ola er inne på betydningen av å kunne legge sin allerede forberedte tanker litt tilside i møte med den andre. En måte å forstå dette på er at gjennom å la forberedelsen få komme litt i bakgrunnen, kan kanskje andre områder komme i forgrunnen. Slik vil det som var i forgrunnen tidligere bli svakere og komme i bakgrunnen. Det er kanskje denne bevegelsen Geir sier noe om i intervjuet når han sier at han prøver ikke å ha et standardisert oppsett for forberedelse. Både han og Ola gjør oss oppmerksom på at det er en viss fare for at forberedelsen skal forbli i forgrunnen i møte med den andre.

For å trekke linjer til oppdagelsesreisen, har vi forberedt oss til reisen. Sekken er pakket og kartet er med. Vi har forberedt oss i fantasien, snakket med kjentfolk og lagt planer, men vi vet at noe er ukjent. Vi har kanskje tenkt gjennom hva som skal forberedes på forhånd og hva som kan tas på sparket. Vi har valgt ut noe vi ønsker å få med oss på reisen, men er det nettopp gjennom det valget at noe annet blir skjult for oss? Og er det gjennom å åpne opp for det ukjente at vi kan virkelig oppdage noe nytt?

## 4.2 Å skape kontakt

### DEN STØRSTE GAVEN

*Den største gaven  
jeg kan tenke meg å få  
fra mennesker  
er at de  
ser meg  
hører meg  
forstår meg  
og  
tar på meg.*

*Den største gaven  
jeg kan gi  
er at jeg  
ser, hører, forstår  
og  
tar på et annet menneske.*

*Når dette har skjedd  
føler jeg  
vi har skapt kontakt. (Virginia Satir)*

I de følgende sitatene vil jeg belyse åpningen av samtalen og hvordan rådgiverne erfarer å skape kontakt med dem som kommer. Når rådgiverne har forberedt seg, møter de som oftest personen med en sjelden diagnose til samtale enten hjemme eller på kompetansesenteret. Etter at vi i intervjuet hadde snakket om hvordan deltagerne hadde forberedt seg, gikk vi videre til å snakke om hvordan de etablerte kontakt med personene som kom til samtale. Rådgiverne beskriver dette på litt ulik måte, og det er spesielt Kari sin stemme som presenteres her. Når Kari forteller hvordan hun tar imot personen som kommer til samtale blir det som en fortelling, som vil kunne tydeliggjøre hvordan åpningen av en rådgivningssamtale kan være og hva hun beskriver som betydningsfullt for å skape kontakt. Jeg har delt Karis tekst inn i tre sentrale underkategorier (understreket i sitatet under), for så å belyse disse temaene ytterligere med sitater fra de andre deltagerne. Analysen av temaene bringes samlet til et høyere analysenivå under egen overskrift (se avsnitt: 4.2.1).

Etter at Kari har fortalt om hvordan hun forbereder seg til en samtale, blant annet gjennom å lese journalen og sette seg inn i vedkommendes situasjon (se avsnitt: 4.1),



spør jeg henne hvordan hun opplever at forberedelsen påvirker henne:

*Wibeche: Men når du da står ansikt til ansikt med dem, hvordan påvirker den forberedelsen deg da?*

*Kari: ja, det er som en sånn, kanskje en litt sånn god grunnmur da. Jo det vil jeg si en slags god grunnmur i møte med (pause). Jeg tenker som så, vedkommende sitter jo som regel ute i stua. Så da går jeg ut og henter. Jeg er nøye med å prøve å ha på meg navneskilt. Jeg tenker at man husker jo sjelden de navnene man blir presentert for. Også prøver jeg når vi kommer inn her så er jeg litt opptatt av å etablere en atmosfære, en stemning. Jeg vet jo at folk er nervøse, man kan jo bare tenke på seg selv når man er i en litt sånn spesiell situasjon. Så jeg vektlegger det at før man går inn på disse alvorlige tingene, så tenker jeg å spørre om litt sånn dagligdagse ting: "Hvordan har reisen gått? Og du kom" Og det kartet der for eksempel (Kari viser med hånden) som jeg har med vilje hengt opp på veggen, det bruker jeg ganske bevisst. "Ja, hvor er det du kommer fra da?" Vi har jo folk fra hele landet og de kan jo komme fra den ytterste kroken oppi Finmark til sørligste Sørlandet her, og jeg kjenner jo ikke til alle steder. Også bruke det som en slags inngang da. Ikke fordi jeg har lært det egentlig, men fordi at jeg har erfart at det er viktig at man bruker litt tid på disse tingene her. Da, merker jeg jo hvis de fester blikket sitt på noe jeg har på veggene eller noe sånn, så kan jeg kommentere det: "Jeg ser du sitter og ser på (hun peker på en plakate på veggen). Den har jeg kjøpt i London den". Altså, for å lage det litt alminnelig her da. Selv om jeg er fullstendig klar over at det ikke er alminnelig, men for å etablere en atmosfære hvor det er mulig å tenke at det går an å senke skuldrene. Dette er et menneske som lever et liv blant oss. Selv om rådgiveren som sitter her og skal spørre meg, som bruker, om kanskje litt sånne vanskelige ting. Hun står opp om morgenen hun og, hun er opptatt av litt sånne vanlige dagligdagse ting hun også. Og det har jeg erfart er viktig. Og det er ikke snakk om å bruke så lang tid på det, men litegrann. Det underlige er at man får vite ganske mye i disse små stundene som også får betydning for konsultasjonen.*

Når vi skal ut på oppdagelsesreise sammen med andre ønsker de fleste av oss å komme i kontakt med dem vi skal på tur med. Noen mennesker er det lettere å komme i kontakt med enn andre. Når vi står der med sekken på ryggen er det spennende å se hvem som kommer. Kanskje undrer vi oss over om de har forberedt seg sånn som oss. "Har de med sekk eller kanskje koffert? Og var det kanskje lurere å velge koffert?" Når de kommer tar vi kontakt med dem. Kanskje tar vi dem i hånden, sier noen ord om været og reisen. Skal vi møtes hjemme har vi kanskje gjort i stand, satt på litt kaffe slik at vi får en prat før vi reiser. Uansett er det litt spennende, dette møtet, og jeg lurer på om vi får god kontakt. Det er jo viktig for hele reisen.

### **Å etablere en atmosfære, en stemning**

I begynnelsen av samtalen sier Kari at hun er opptatt av å etablere en stemning når hun møter personen til samtale. Hun har en del forskjellige ting på veggen, som kart og kunstplakater, som hun bruker som utgangspunkt for samtalen og som jeg forstår er med på å prege stemningen på kontoret.

Når Kari forteller om hvordan hun etablerer og skaper en stemning i samtalen, sitter Kari og jeg på samme sted som hun har rådgivningssamtaler. Det oppleves godt å sitte der, og jeg

tenker: er det sånn for personene med en sjelden diagnose også? De er i en helt annen situasjon enn meg, men jeg legger merke til at Kari er opptatt av å skape et møtested som gjør det mulig å trives. Kari sier at hun ser at vedkommende senker skuldrene og jeg forstår at personen slapper av. Hun vet at personen som kommer er nervøs og referer til seg selv i lignende situasjoner. Det viser at hun har innlevelse og empati, og at hun prøver å sette seg inn i hvordan det kan være å komme til en slik samtale. Kanskje er det dette som gjør at hun ønsker å gjøre møtet litt alminnelig? Det at hun har mye på veggene gjør at kontoret oppleves mer som en stue enn som et offentlig kontor, fordi tingene i rommet gjør noe med stemningen. Men selv om Kari ønsker å skape en alminnelig stemning, er hun fullt klar over at det ikke er det. Hun skaper denne stemningen gjennom å gjøre seg selv mer menneskelig for at vedkommende skal kunne slappe av. For som hun sier, er dette et menneske som lever et liv blant oss. På den ene siden er Kari opptatt av likeverdet mellom dem, men på den andre siden markerer hun at det er en forskjell gjennom å ta på seg navneskilt. Kari sier hun bruker navneskiltet slik at personen hun møter skal vite hva hun heter. Jeg tviler ikke på det hun sier, men jeg tror det ligger noe mer i det. Fordi det blir tydelig hvem Kari er, både for personen som kommer til samtale, men også for Kari selv. Det blir en synlig forskjell mellom dem. Kari er en av de ansatte, en av dem som hører til. Den andre er på Karis arena. For samtalen er ikke vanlig, selv ikke for Kari. Det kan være at navneskiltet er med på å gi Kari den tryggheten som hun trenger for å møte den andre og hans forventninger? Jeg opplever i intervjuet at Kari både er kunnskapsrik og erfaren, og jeg forstår det slik at hun vil bruke det til det beste for den hun er i samtale med. På den måten kan navneskiltet være med på å vise utad at Kari har noe å bidra med i denne. Assosiasjonen til oppdagelsesreisen trer frem. Er det gjennom navneskiltet at Kari viser at hun kjenner stien og veien? Hun er guide. Det gir trygghet og personen slipper å være bekymret for at han er på ukjent område.

Flere av rådgiverne er inne på hvordan de skaper kontakt med personen som kommer til samtale og den spesielle stemningen som er på kompetansesentrene. Blant annet beskrives både stemningen i samtalen og stemningen på kompetansesenteret slik:

*Ola: [...] jeg sitter her med den klesdrakten jeg har valgt og den hårfrisuren. Altså, er jeg nok tydeligere for dem som menneske, enn en lege med en hvit frakk på et sykehus. Det er innpakningen (pause). Det var jo brukerne selv som sa at det var en viktig forutsetning når vi ble stiftet, at det ikke skulle være sykehuspreg. Det var liksom en av de få grunnpilarene, at vi skulle være mer på likefot med brukerne.*

Klærne og hårfrisuren viser tydelig hvem man er som person, i motsetning til en hvit frakk, som ville føre til en form for uniformering. Den hvite frakken gjør at alle ser ganske like ut.

Når Ola beskriver seg med sin stil, signaliserer det hvem han er til dem som kommer til samtale. Det gjør en tydelig forskjell fra de fleste sykehus. Ola er opptatt av å få frem likeverdet i samtalen gjennom sitt varemerke, alminnelig tøy, mens Kari synliggjør en forskjell gjennom å sette på et navneskilt. En forskjell som uansett er der. Også Marit og Lars forteller om kulturen på kompetansesenteret hvor de jobber. Lars beskriver det slik:

*Lars: [...] jeg føler at det er en kultur på huset, men dette med å være nysgjerrig er kanskje noe av det viktigste. Det å stille spørsmål, være engasjert i at man har noe å tilby, sånn i forhold til informasjon, og i forhold til det å være en samtalepartner. Og ofte så tar det ikke mange sekundene før du åpner opp for noe som kan virke utømmelig.*

Når Lars snakker om en kultur på senteret får jeg tanker om at dette er en stemning som ikke bare er i rommet hvor samtale foregår, men det er en stemning som er på hele senteret. Og stemningen som er på senteret virker inn på samtale. Det er en stemning som prøver å fange det alminnelige, men også det helt spesielle som en slik samtale kan beskrives å være. Lars beskriver det som et engasjement, en interesse og en holdning om at man har noe å tilby. Personene som kommer til samtale har ofte en kronisk lidelse med litt forskjellig prognose. Mange ser for seg en fremtid som kan bli vanskelig. På kompetansesenteret er rådgiverne interessert og vil lytte. Det bringer håp inn i samtalen, og vil prege stemningen i denne. Marit beskriver det som at: *I den kulturen her, så er jeg veldig var på hvordan å snakke med barn og foreldre.* Rådgiverne beskriver stemningen slik de ønsker å skape den i samtalen. De tydeliggjør at denne kulturen virker inn på møtet med den andre og på samtalen. Slik vi kan forstå det rådgiverne sier, er stemningen viktig. Den er i rommet, på senteret og virker i og mellom dem i samtalen.

Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen er stemningen på en reise viktig for hvordan turen blir. Vi vet at stemningen kan bli både god og dårlig, fordi vi kan ødelegge for den gode stemningen, eller vi kan legge til rette for den. For eksempel kan det være at den vi er på tur sammen med er spesielt negativ, sur eller sliten. Det påvirker oss alle og vi ”smittes” av den. Men vi kjenner også på den motsatte følelsen. Fordi omgir vi oss med glade og fornøyde reisefeller som tar hensyn og spør hvordan vi vil ha det, ”letter” stemningen. Det kan oppleves som når tåka letter på fjellet. Hele stemningen letter og vi ser hverandre tydeligere. Vi virker og påvirker hverandre og stemningen kontinuerlig på oppdagelsesreise, som i samtaler.

## **Før man går inn på de alvorlige tingene, spørre om litt sånn dagligdagse ting**

Når Kari forteller hvordan hun tar imot en person til samtale forstår jeg at hun har en bestemt regi for denne. Det virker som hun har prøvd ut litt forskjellige måter å gjøre det på og at den formen hun beskriver for meg har fungert bra. Samtalen har noen spesielle premisser, for eksempel har Kari og personen som kommer til samtale forskjellige roller. Men slik jeg forstår det Kari sier, er hun opptatt av å utjevne denne forskjellen gjennom å begynne å snakke om dagligdagse ting. Blant annet benytter Kari kartet til å få kontakt med vedkommende og hun stiller spørsmål om hvor han kommer fra. Jeg forstår at han mer enn gjerne vil beskrive hjemstedet, plassen han kommer fra og livet sitt. Kanskje er det slik at når han får begynne samtalen med å snakke om hjemstedet, er det med å trygge ham i situasjonen. Han får begynne å snakke om det som er trygt og kjent. Kanskje er det noe av dette Kari klarer å fange gjennom å starte med å snakke om hjemstedet hans? Kari beskriver det som at hun ønsker å gjøre samtalen og situasjonen litt alminnelig. Jeg kan lett forestille meg dem sammen foran kartet. Kanskje må de bruke forstørrelsesglass for å finne frem til den lille plassen innerst i en dal eller en fjord hvor personen kommer fra.

Flere av rådgiverne er opptatt av å innlede samtalen med hverdagslige tema. Marit forteller hvordan hun pleier å gjøre det:

*Wibeche: Tenker du noe på hvordan du etablerer kontakten når du kommer hjem til noen, hva gjør du?*

*Marit: Ja, vi planlegger jo ofte hvordan vi skal gjøre det. Først hilser vi på dem og snakker litt om løst og fast, og vi inviterer familien til hva vi skal begynne med. Skal vi begynne å snakke om diagnose, eller har dere lyst til å fortelle litt om den situasjonen dere er i, det dere er opptatt av? Vi er veldig opptatt av at vi inviterer inn og ikke begynner med å dosere om diagnosen for eksempel, uten at vi har fått beskjed om at det er det de vil.*

Etter den innledende fasen er Marit og hennes kolleger opptatt av å invitere vedkommende inn i samtalen. Når Marit bruker begrepet ”invitere inn”, gir det meg noen tanker om at dette ikke er noe krav til vedkommende at de skal begynne å snakke om diagnosen, men mer en vennlig forespørsel som man kan si nei til. Det er et positivt ladet ord og en motsats til å invadere den andre. Hvor rådgiveren bestemmer det som skal foregå i samtalen. Gjennom å bruke begrepet: ”invitere inn”, viser det at hun er oppmerksom på at de er på den andres arena, og at hun er var på hans grenser. Hun er villig til å justere samtalens tema til det de er opptatt av å få frem, og sjekker ut gjennom å spørre vedkommende.

Trekker vi linjer til oppdagelsesreisen, kan vi tenke oss at vi en kveld oppdager en vakkert pyntet dansearena og vi blir invitert med ut på dansegulvet. Det er en salsa. En dans vi kjenner, men danser de den slik vi kjenner trinnene fra før? Samspillet mellom oss på dansegulvet blir viktig, og vi må lytte og være var på hverandre, spesielt i begynnelsen før vi blir bedre kjent. Det kan være lett å trå hverandre på tærne, komme ut av rytmen og trinnene. Allikevel lar vi oss lede inn i dansen, spente og oppmerksomme.

Det å stille gode spørsmål kan være det som får samtalen i gang. Lars beskriver det slik:

*Lars: [...] Og da må man spørre, og da må man ha den der gode samtalen.*

*Wibeche: Du har sagt flere ganger, det å spørre. Det virker som du synes at det er viktig de spørsmålene som stilles i en samtale?*

*Lars: Ja, for det gjelder jo både voksne og barn. Dette med å spørre betyr at du er interessert i å vite hva de egentlig mener. Og det kan være åpningen til å få samtalen i gang. Det å vite noe om hva som er vanlig kan ofte være det som gjør at vi finner de gode spørsmålene. Det treffer på en måte i forhold til noe som er viktig.*

Kjennskap til diagnosen, gir som Lars er inne på, mulighet til å stille de rette spørsmålene og skape kontakt. Det å vite noe om det som er vanlig kan være det som får samtalen i gang. Lars beskriver det som å vise interesse. En måte å forstå det han sier er at spørsmålene åpner områder og rom hvor vedkommende kan vise gjenkjennelse. Ved å trekke linjer til oppdagelsesreisen vil vi trenge å ta en pause etter dansen i et av husene vi passerer. Et stort hus med flere lukkede rom. Vi er usikre på hvordan vi skal komme inn på rommene, og hva som skjuler seg bak de stengte dørene. Rådgiverne er kjent i dette huset, gjennom kunnskapen om diagnosen og sin erfaring. Slik kan Lars sine spørsmål sees på som nøkler til de forskjellige rommene. Og er det slik at spørsmålene åpner de lukkede dørene fordi nøklene passer inn? Siden diagnosen er sjelden kan det å møte noen som kjenner til det "vanlige" ved diagnosen være noe nytt for vedkommende, som jeg har vært inne på tidligere. Disse ulike måtene å åpne en samtale kan forstås som at de toner seg inn på hverandre, og at de begynner forsiktig å bli kjent.

### **Det underlige er at man får vite ganske mye i disse små (innledende) stundene som er av betydning for konsultasjonen**

Når Kari beskriver hvor viktig det er å bruke litt tid på de dagligdagse tingene, får dette betydning for resten av konsultasjonen. Kari bruker benevnelsen "små stunder" og jeg forstår at hun assosierer det blant annet med situasjonen foran kartet og når hun spør om hvordan

reisen har gått. Senere i intervjuet kaller hun det ”gylne øyeblikk”. For at Kari skal få noe ut av disse små stundene må hun være oppmerksom. Hun legger merke til om de fester blikket på noe på veggene og kommentere det. Kari vektlegger disse små tegnene som hun mener er av betydning for å skape kontakt. I tillegg fremhever hun at disse øyeblikkene sier noe om personens situasjon. Har de vært i London? Er de i form til å reise? Har de spesielle hobbyer og interesser? Gjennom å trekke linjer til oppdagelsesreisen er det i denne også enkelt å overse det som skjer. Vi kan ha gått flere kilometer, men vi la kanskje ikke merke til de gule blomstene langs veien, dråpene som hang ned fra trærne og jenta vi møtte med de røde støvlene? Det er noe vi legger merke til, og annet som velges vekk. Det samme skjer i samtalen. Det kan være lett å ta et raskt blikk, også fylle inn resten med forforståelse, som er igjen er preget av vår kultur og normer. På denne måten fanger vi ikke opp alt. Men slik vi kan forstå det Kari sier, prøver hun å fange opp viktige og vesentlige ting for den som kommer til samtale. Dette er en viktig del av rådgivningskompetansen og vil få betydning for resten av samtalen, slik Kari er inne på.

Flere av rådgiverne sier at de er opptatt av å være tilstede i disse samtalene. Det å ta seg tid til virkelig å se den som kommer til samtale synes å være betydningsfullt. Ola beskriver det slik:

*Ola: Jeg tror nok det viktigste er det med tid. Ja, tar man seg tid til å se den personen som er der så tror jeg man kan komme i mål med veldig mange måter å kommunisere på.*

Slik Ola forteller om ”å se” den personen som er i samtale med ham, beskriver han at det å se er vel så viktig som hvordan man kommuniserer. Når Ola bruker uttrykket ”å se” kan det forstås som at det handler om å legge merke til kroppsspråk, med blant annet ansiktsuttrykk, bevegelser og kroppsholdning, mye av det samme som Kari beskriver over. Slik anerkjenner og respekterer både Ola og Kari vedkommende, med hans personlige uttrykk. Det kan virke som Ola er opptatt av å gjøre seg et inntrykk, som gjør at han kan legge noe av sin forforståelse tilside og heller få en oppfattelse av det som oppstår i møtet. Ola er villig til å la seg overraske og til å fange opp det han ikke kan vite noe om. Men Ola trenger tid for å få tak i dette inntrykket. Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen, er det viktig å ta seg tid til å legge merke til det vi passerer, man kan se, og man kan virkelig se. For, som Ola er inne på, det er mange måter å kommunisere på, men hvis vi ikke ser den andre og tar oss tid til det, kan vi ”bomme” med det vi sier. For vi vet alle hvordan en løvetann ser ut, men hvis vi virkelig legger merke til blant annet farge, form og skygger, er jo alle blomstene helt forskjellige. Det er når vi virkelig tar oss tid til å se og undre oss, at vi kan oppdage nye ting

som vi ellers ikke legger merke til. Det kan være lett å tenke at alle personer med en bestemt diagnose trenger slik og slik, og flere av rådgiverne forteller at det å ha kjennskap til diagnosen gir en spesiell kontakt. Men det Ola er inne på her er at han trenger tid til å se personen bak og med diagnosen.

Gjennom å utdype disse tre temaene fra Kari's historie har de på ulik måte vært med å synliggjøre hvordan rådgiverne beskriver at de skaper kontakt med personen som kommer til samtale. Når Kari beskriver ualminnelige samtaler som hun ønsker å prege som alminnelige, er hun blant annet opptatt av å etablere en stemning. Og hun ønsker at denne skal virke inn i samtalen. Men stemningen er ikke kun noe der ute, den er både utenfor og i dem begge samtidig. Når de møtes foran kartet og historien deles er Kari oppmerksom og bruker disse stundene til det beste for den som kommer og samtalen. Dette er med på å skape kontakt dem i mellom.

#### **4.2.1 *Ikke fordi jeg har lært det egentlig, men jeg har erfart at det er viktig at man bruker litt tid på disse tingene her***

Gjennom å la Kari sin stemme beskrive det å skape kontakt såpass inngående, gir hun oss en detaljert beskrivelse av hvordan et slikt møte kan foregå. Virginia Satir beskriver det som den største gaven når vi har klart å skape kontakt. Dette gir gjenkjennelse slik rådgiverne beskriver det i intervjuene. Kari forteller om flere ting som er av betydning for møte og samtalen. Merleau-Ponty (2012) utdypet hvordan kontakten mellom oss oppstår og beskriver det som at vi girer oss inn i hverandre, og jeg ser for meg tannhjulene som settes sammen i en girkasse på en bil. Han beskriver en måte å passe sammen på (*fit*), som skjer der og da i møtet. Det beskrives som en aktiv handling og ikke noe som passivt oppstår. Rådgiverne forteller om handlingene de utfører for å etablere kontakt, som blant annet lese journalnotat, skape stemning og stille spørsmål. Slik setter rådgiverne i gang denne aksjonen. Kari beskriver møtet foran kartet og spørsmålene hun stiller, og det er nettopp gjennom slike aktive handlinger at hun kan komme i kontakt med vedkommende. Men hun beskriver også en varhet for den andres behov og ønsker, gjennom å sette seg inn i den andres situasjon. Det er helt nødvendig at det etableres kontakt for at rådgiverne skal komme så nær den andre som mulig, for å få tak på og forsøke å forstå hvordan personen som kommer til samtale har det, hva han ønsker, vil, tenker og mener.

Å etablere en stemning er en av de handlingene Kari beskriver som nødvendig for å få god kontakt. Stemningen kan beskrives som noe uforklarlig som påvirker oss, som virker mellom oss og i oss. Vi vet alle hva det er, men det er likevel vanskelig å forklare. Det kan beskrives som feltet mellom oss. Feltet kan forstås som vår kommunikasjon med verden som gjør den tilgjengelig for oss. Det er et felt som er mellom meg og mine omgivelser, men også mellom meg og meg selv. Når Kari forteller om stemningen under intervjuet viser det at hun er bevisst denne prosessen. Hun bruker tingene i rommet for å skape et møte som hun sier er litt alminnelig. Når Kari og den andre møtes er det mange parallelle felt som aktiviseres. Det er for eksempel Karis samtale med seg selv, den andres samtale med seg selv og deres forhold til rommet og tingene. Hun bruker tingene rundt seg som en inngang for å få samtalen i gang. Kari og den andre samler seg om noe utenfor dem selv, som for eksempel kartet med stedet vedkommende bor. Abram (2005) forteller at historiene er dypt og uløselig stedsavhengige. Det kan være at gjennom å møtes foran kartet og finne stedet vedkommende kommer fra, at han gis mulighet til å få tilgang til sin historie. Kartet kan være med på å vekke følelser som er involvert rundt hjemstedet, og det gir Kari mulighet til å få innsikt i vedkommendes livsverden. Når de samles foran kartet kommer historien fra hjemstedet frem på en helt annen måte enn om hun hadde stilt et direkte spørsmål. Dette gir Kari en mulighet til å bli kjent med personen bak skikkelsen som står foran henne. Hun får kontakt med personen gjennom å forstå mer om konteksten vedkommende lever i og det skapes noe felles mellom dem. Men det er ikke bare i rommet denne stemningen får virke, både Ola og Lars beskriver stemningen og kulturen på hele kompetansesenteret. Det er en del av rådgivernes miljø og de både skaper og påvirkes av den. Samtalen og kontoret er ikke noe avgrenset, men påvirkes av det som skjer i utenfor, som hele senteret, helsevesenet og området utenfor. Begrepet stemning kan belyses ytterligere gjennom å relatere det til det Merleau-Ponty (2012) skriver om *intentional threads*. Vi kan oversette begrepet med bånd som strekker seg ut og som gjør at vi hele tiden er i kontakt og kommuniserer med verden rundt oss. Ikke som noe utenfor oss selv, men som en del av oss selv. Slik får stemningen betydning for dem begge i samtalen.

Kari forteller om hvor viktig rammene rundt samtalen er for å skape en likeverdig situasjon. Også Ola er inne på å skape rammer for samtalen som bygger på likeverd. Han forteller om hvor viktig det var for personene som bruker kompetansesenteret at rådgiverne hadde privat tøy. Merleau-Ponty (2012) beskriver det fellesskapet vi har med andre gjennom å beskrive verdenskroppen. Det er noe grunnleggende felles mellom oss, men også noe helt individuelt. Når han beskriver den andre som sin tvilling, er det for å utdype det slektskapet vi har med



andre. Gjennom å tenke på den som kommer til samtale som min tvilling, gjør det noe med hele holdningen rådgiveren møter vedkommende med. Slik vi kan forstå det flere av rådgiverne beskriver, er det dette slektskapet med den andre som de ønsker å fremheve i møte. Men Kari forteller at hun bruker navneskilt som er med på å synliggjøre en forskjell. En forskjell som uansett vil være tilstede mellom dem. Dette viser igjen til den tvetydigheten Merleau-Ponty (2012) beskriver i all væren, fordi Kari ønsker både å fremstå som noe likt den andre, samtidig som hun gjennom navnskiltet viser en tydelig forskjell.

For å skape kontakt forteller Kari at hun begynner med å snakke om de vanlige tingene før hun kommer inn på det som er mer alvorlig. Hun “toner” seg inn på den andre gjennom å snakke om disse vanlige tingene. For Kari er fullstendig klar over at det ikke er vanlig. Kari bruker denne åpningen til å bli kjent med vedkommende. Det kan forstås som at Kari etablerer en felles plattform både for seg selv og den andre, som et utgangspunkt for å snakke om de vanskelige tingene. Marit beskriver åpningen av samtale med at hun inviterer den andre inn i denne. Hun lytter og er var den andres grenser. Når vi relaterer dette til det Merleau-Ponty (2012) skriver om kroppsskjemaet er det gjennom å ha kjennskap til seg selv og bruke sine egne erfaringer at Marit har mulighet til å forstå den som kommer til samtale, mye likt det Kari beskriver over. Marits kjennskap til sin egen kropp, gir henne mulighet til å lese og forstå den andres intensjonalitet i dette møtet. Hun har erfart at gjennom å legge til rette for en samtale som bygger på den andres behov, slik hun kan forstå og har erfart det, skapes kontakten mellom dem.

Et annet aspekt som kommer frem er dette med å være tilstede i samtalen. Kari beskriver det som små stunder og gyldne øyeblikk. Når vi knytter disse utsagnene til det Merleau-Ponty (2012) skriver om kroppen og persepsjon er det gjennom kroppen vi forstår og oppfatter verden rundt oss. Rådgivernes kropp gir et perspektiv, men den gir også rådgiverne et punkt å se fra. På den ene siden er rådgivernes perspektiv preget av deres erfaring med diagnosen og deres profesjon, mens det på den andre siden vil være av betydning å flytte fokuset og se variasjonen. Ola forteller at det har betydning virkelig å se personen som kommer til samtale. Merleau-Ponty (2012) utdyper hvordan vi ser og han beskriver det som noe like selvfølgelig som tanken. Han skriver at blikket er som min egen tanke, som jeg kjenner like direkte. Ola sier han trenger tid til å se, Lars beskriver det som interesse, mens Kari sine uttalelser tar det et skritt videre. Hun beskriver sin indre ettertanke og forteller at hun blant

annet følger personens blikk, og kommenterer det de ser på. Når hun kaller det gyldne øyeblikk og små stunder, viser det hvor viktig disse øyeblikkene er.

For å skape kontakt er det noen områder rådgiverne beskriver som mer betydningsfulle enn andre. Det som kommer frem er at denne første kontakten er viktig for hele samtalen og rådgiverne må handle aktivt for å etablere en god stemning gjennom å begynne å snakke om vanlige ting. Dette er ikke bare viktig for den som kommer til samtale, men også for rådgiveren som kan danne seg et inntrykk av den som kommer til samtale sin situasjon.

### 4.3 Samspillet mellom rådgiveren og personen som kommer til samtale

*”Forholdet mellem Hjælperen og den der skal hjælpes maa være saadan – at man, naar det i Sandhed, skal lykkes En at føre et menneske til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe paa at finde Ham der hvor Han er og begynde der. Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst” Søren Kierkegaard (1859).*

I intervjuene kom det frem at det ikke er så entydig og enkelt hvordan samspillet mellom dem foregikk. Dette er bakgrunnen for at temaet løftes frem her. Når rådgiverne forteller om hvor lang tid de bruker på en samtale, forteller de at det er satt noen rammer for denne. Samtidig forteller flere av rådgiverne at det er personen som kommer til samtale som styrer samtalen. Hva mener de egentlig med det? Geir uttrykker det slik når vi snakker om hvor lang tid han bruker på samtalen:

*Geir: [...] Så sånn sett, det å gi rom og plass for en god samtale. Det gjør jeg nok ganske mye. Det er de (personene som kommer til samtale) som styrer samtalen. Det er deres problemstilling som er sentrum i samtalen og min jobb er eventuelt å klargjøre hva som er problemstillingen, og prøve å gi et faglig råd hvis det ligger inne at jeg skal gjøre det. Lytte til hva man sier i forhold til problemstillinger eller ting man har opplevd i forhold til andre. Kanskje stille et om ikke kritisk spørsmål, men et spørsmål som kan få en til å tenke alternativt.*

Geir er veldig tydelig på at det er personen som kommer til samtale sin problemstilling som er i sentrum. Han gir personen plass og rom i samtalen. Geir beskriver sin rolle som å klargjøre hva som er problemstillingen og prøve å gi et faglig råd. For å klargjøre problemstillingen sier han at det er viktig å lytte, men også at han kan bruke tidligere erfaringer. Han viser med det at han er villig til å justere sin rolle i samtalen. Geir stiller spørsmål for å få personens problemstilling mer klar for personen selv, men også for å få frem alternativer som personen kanskje ikke selv har tenkt på. Det kan forstås som at Geir styrer personen til å ta sine egne valg gjennom spørsmålene han stiller. Vedkommende får anledning til å reflektere og tenke

alternative løsninger som han kanskje ikke hadde kommet på alene. På den måten kan han forstå mer enn han kan alene. Geir kan gi råd. Men slik han beskriver det, kan det virke som han er tilbakeholden med disse. Geir har tillitt til at den andre selv kan komme frem til de løsninger som passer ham og at Geirs rolle blir å synliggjøre alternativene.

Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen kan det forstås som at guiden beskriver ulike alternativ for den som blir guidet, men lar personen selv ta valgene. For eksempel kan guiden beskrive både den korte, bratte løypa med mye klatring og den litt slakere løypa som tar lengre tid, men som ikke er like utfordrene. Hvilken løype de velger kan være opp til den som blir guidet. På den måten tar guiden utgangspunkt i behovene og ønskene til den andre.

Når jeg spør Kari om hvor mye tid hun setter av til en samtale, forteller hun om lange samtaler som deles i to med en liten pause. Men det kommer også frem at det ikke er så positivt hvis hun styrer samtalene for mye:

*Kari: Vi har ofte gjort det sånn at vi bruker ca en time, også ofte en liten pause. Så kommer de inn igjen til en litt sånn avsluttende, hvordan er veien videre samtale. For det er jo ganske sterke ting som kommer opp, som må gripes fatt i. Hvis jeg i for stor grad styrer og går rett inn på symptomer, som jeg vet er vesentlig, så står forhistorien litt i veien for muligheten for å gå inn på det. Så det er noe med å gi rom og tid til å få fortalt historien i sitt tempo og med sin form og sitt uttrykk.*

Kari forteller at personens forhistorie kan stå i veien for å komme inn på symptomer som hun tenker er viktig å klargjøre hvis hun i for stor grad styrer samtalen. Slik vi kan forstå det Kari sier, er det viktig for personen å få fortalt sin historie. Kari sitt fokus på symptomer venter hun litt med. Hun slipper den andre frem og gir ham tid og rom til å fortelle om seg selv på sin måte og i sitt tempo. For hvis hun styrer for mye og går rett inn på symptomer, står forhistorien litt i veien for å gå inn på det. Når Kari lar personen fortelle sin historie, kan det gi ham økt selvforståelse gjennom at han reflekterer og setter ord på sin situasjon. Når Kari bruker begrepet forhistorie, kan det forstås som at det er personens sykehistorie hun refererer til. Ofte har det vært slik i helsevesenet at personer ikke får fortalt historien sin. Det settes ikke av tid til det, noe som kan skyldes kravene til effektivisering og økonomi i helsevesenet. Kari er opptatt av å få frem forhistorien, selv om dette kan ta litt tid.

For som hun utdyper litt senere i intervjuet:

*Kari: [...] Erfaringsmessig, hvis man gir det lille rommet så sparer man mye tid både for pasienten, og det er kanskje det viktigste, men også for meg som fagperson.*

Kari forteller at hun ikke opplever at det tar mer tid selv om hun legger til rette for at personen skal få fortelle sykehistorien. Det Kari beskriver er at denne kan stå som en sperre for å snakke om det hun mener er viktig. På den måten slipper Kari litt av styringen og lar vedkommende få bestemme tempo, form og uttrykk i samtalen. Det kan ta tid og det kan bli mye følelser, og som Kari sier er det ganske sterke ting som kan komme opp. Men når sperren er borte er det lettere for Kari å styre inn på det hun vet er vesentlig. Overraskende nok, beskriver Kari at hun sparer tid både for den som kommer til samtale, men også for seg selv. Hvis vi drar linjer til oppdagelsesreisen kan vi se på Kari som guiden som er interessert i å høre forhistorien for reisen. Hun lar deg fortelle historien på din måte, uten å avbryte. Kanskje er det slik at denne reisen er av stor betydning for deg, fordi den handler om å gjenoppdage steder du har vært før. På den måten gir forhistorien guiden mulighet til å tilpasse turen på en helt spesiell måte. I rådgivningssamtalen har jeg tenkt at det er rådgiveren som fører og den som kommer til samtale som følger. Det virker derimot som om rådgiverne ønsker å legge til rette for at vedkommende som kommer til samtale fører og at de følger og legger til rette.

Når Ola har fortalt om hvordan han forbereder seg til en samtale, forteller han at det er personen som styrer denne. Men så er det ikke alltid vedkommende forstår det:

*Ola: [...] Brukerne har jo en historie med tjenesteapparatet og kommer hit og spør om det de tror vi syns at de skal spørre om av og til. Så det å la dem faktisk skjønne at det er de som styrer det og at de kan melde de behovene de har ut fra den personen de sitter og snakker med. Det er min oppgave å sette grensene. Så, ikke det at man skal snakke på tomgang, men at man skal være obs på at det er en prosess for bruker også. Og veldig ofte så har de, særlig nye brukere har ikke hatt muligheten for å bli hørt andre steder. Det er spesielt på kompetansesentrene at de har såpass mye tid til å legge frem sin situasjon. Da tar det litt tid også. Da må de gå gjennom litt av tankene og gå gjennom litt av historien, før de kommer til poenget.*

Ola forteller at personene som kommer til samtale har ulike erfaring fra tjenesteapparatet. Spesielt har det ikke blitt satt av tid til å bli hørt på denne måten tidligere. For mange fører det til at de har en oppfatning om at de må opptre på en spesiell måte, og de spør om det de tror rådgiverne mener at de skal spørre om. Det kan virke som Ola mener personen glemmer seg bak ordene. Vedkommende kan ønske å fremstå som den flinke pasienten og de har kanskje dannet seg et bilde av seg selv som bruker av kompetansetjenesten, men også av rådgiveren. Dette gir noen forventninger som vedkommende kan oppleve at han må innfri. Men når

personen gjemmer seg bak ordene, vil han ikke få frem det som er av betydning for at Ola skal kunne hjelpe ham. Men det kan også være at personen ikke ønsker eller kan opptre på en annen måte i samtalen. Ola beskriver det slik litt senere i intervjuet:

*Ola: [...] jeg ser mange som har en maske når de kommer og skal stå til å leve dette livet.*

Det Ola beskriver er at flere av personene som kommer til samtale har en maske og spiller en rolle når de kommer til samtale. En rolle som de ikke har valgt selv, men som de har tatt på for og hankses med de utfordringene livet har gitt dem. Ola viser respekt for masken, og lar ting være som de er. Men slik vi kan forstå Ola er han opptatt av å få dem til å bli klar over at det er de som styrer samtalen.

Dermed kan de slippe masken og det kan gjøre at det blir lettere for dem å stå frem som den personen de er, hvis de er klar for det. Ola fortsetter slik:

*Ola: [...] hvis du åpner for ting som kanskje er vanskelig, eller at de skjønner at de kan komme fram med det. Å tørre å stille spørsmål om alt fra dødsangst, til å sette fokus på egne behov for den funksjonsfriske i en relasjon. Det kan være masse forskjellige ting som kommer opp. Så det kan fort bli mye følelser, men ikke på en ubehaglig måte, men på en sterk måte.*

Slik jeg forstår Ola, forteller han om samtaler hvor det er lov å stille de vanskelige spørsmålene, hvor det er lov ikke å få til, lov å være usikker og lov å være redd. Slik kan masken tas av. Men når Ola beskriver det som at de nesten uten unntak har de møtt mye uforstand, kan det forstås som at det kanskje ikke har vært lov tidligere. Er det gjennom at Ola gir dem en forståelse av at det er deres behov som styrer samtalen, at han også gir dem en opplevelse av medbestemmelse og verdighet? For som Ola sier, vil han la dem skjønne at det er de som styrer samtalen og at de kan melde de behovene de har. Slik blir det et sterkt møte som også virker inn på ham følelsesmessig.

Lars forteller at han noen ganger har samtaler han ikke har fått forberedt seg på, og jeg spør om det da er lettere å ikke låse seg til en fast problemstilling. Lars beskriver det slik på spørsmål fra meg:

*Lars: Jada, så man må lytte, og det er kanskje noe av det viktigste. Både å være nysgjerrig, men også det å kunne lytte. Og at det er på en måte er de som eier samtalen, så hender det av og til at du også har en agenda.*

Lars forteller at det er personen som kommer til samtale som på en måte eier samtalen, men som han er inne på så kan rådgiveren også ha en agenda. Når Lars utdyper hva rådgiverens agenda er, så sier han:

*Lars: [...] Hvis du er på hjemmebesøk, og du har samtale med foreldrene, og de strever med å forholde seg til ett eller annet, så kan det være at man ønsker å påvirke dem i en riktig retning, også gjør man det. Også vet man ikke helt hvordan det går, men man tenker at de må få den informasjonen de trenger for å kunne gjøre et bevisst valg, eller et kvalifisert valg og da gjør man det så godt man kan. Noen ganger så lykkes man med det, andre ganger ikke.*

Lars forteller at det kan være enkelte tema som spesielt rådgiveren opplever at det er viktig å få belyst i samtalen. Han fortsetter med at han ønsker å påvirke dem i riktig retning og det stiller krav til samspillet. Rådgiverne har ikke bare kompetanse om diagnosen, men de har også kompetanse om selve samtalen. Lars beskriver det som å være nysgjerrig, men også det å kunne lytte påpeker han er viktig i en rådgivningssamtale. For rådgiverne har mye erfaring og kompetanse som det kan være nyttig å få frem, men det gjelder å treffe med informasjonen. Det virker som Lars er usikker på hvordan dette tas i mot, for som han sier, vet man ikke helt hvordan det går. Når Lars uttrykker seg på denne måten, viser han at dette ikke er så enkelt. S. Kierkegaard, i begynnelsen av avsnittet, gjør oss oppmerksom på at for å kunne hjelpe andre må vi starte der den andre er. Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen vil det også være nødvendig å starte med den som guides sine behov. For eksempel kan det være vanskelig å dra på en fjelltopptur med flere hundre meters høydeforskjell med en utrent person. Personen kjenner kanskje ikke stien eller området, og det kan være vanskelig å ta riktige valg. På den ene siden viser sitatene over at rådgiverne ønsker å legge til rette for at personen som kommer til samtale skal styre denne. På den andre siden legger rådgiverne rammer for samtalen og har en agenda for denne.

#### **4.3.1 Det er på en måte er de som eier samtalen, så hender det av og til at du også har en agenda**

Det er Lars sin stemme som presenteres i overskriften her. Rådgiverne forteller at det er personen som kommer til samtale som eier denne og vi forstår at det er vedkommendes behov og ønsker som er i fokus. Men som spesielt Kari og Lars er inne på, har rådgiveren også en agenda. Vi kan beskrive denne dynamikken i samtalen som en form for samspill. Merleau-Ponty (2012) beskriver samspillet vi har med andre som at man ikke helt kan skille sin egen bevissthet fra andres. Rådgiveren og den som kommer til samtale har noen felles ønsker for

samtalen. De møtes i samtalen, samtalen er det som er felles og som omslutter dem i rommet. Rådgiveren legger til rette for at vedkommende får styre samtalen, som Kari sier, fortelle sin historie i sitt tempo, form og uttrykk. Men så har ofte rådgiveren en agenda som blant annet handler om å komme med alternative løsninger, snakke om symptomer og påvirke dem i riktig retning. Men som Ola er inne på, er det ikke alltid de forstår dette samspillet. Slik vi kan forstå det Ola sier, er det når samspillet fungerer at han kan komme opp i sterke samtaler som berører dem begge følelsesmessig. Merleau-Ponty (2012) gjør oss oppmerksom på at vi hele tiden merker hverandre, merker hva vi opplever at den andre tenker, hva han retter oppmerksomheten mot og hvordan vi ser hverandre i løpet av samtalen. Det fører til en kontinuerlig utveksling mellom oss i dette intersubjektive feltet som vi møtes i og som vi begge er en del av. Slik vil rådgiverens og den andres motivasjon og ønsker gå i hverandre, og de samles om noe felles i samtalen. Rådgiverne beskriver ikke en motsetning mellom rådgivernes agenda og den andre, men det kan bli vanskelig når man ønsker å påvirke vedkommende i en spesiell retning. Merleau-Ponty (2012) gjør oppmerksom på den sammenvevningen vi har med andre. Gjennom å la den som kommer til samtale sine behov stå i fokus, vil dermed også rådgivernes ønsker for samtalen bli innfridd, fordi dette henger sammen. Rådgiverne legger til rette for samtaler som er på den andres premisser, men som Lars sier: det er noen ganger man lykkes og andre ganger ikke. Fordi det vil være knyttet en viss usikkerhet til om man treffer med informasjonen som gis i samtalen. S. Kierkegaard, slik han blir referert i oppgaven, gjør oss oppmerksom på at å komme den andre i møte, det er hemmeligheten i all hjelpekunst. Slik vi kan forstå det rådgiverne sier, er det gjennom å la den som kommer til samtale få styre og legge premissene for den, at man har mulighet til å hjelpe ham på hans egne premisser. En forutsetning som flere av rådgiverne er inne på er at den som kommer til samtale må få tid og rom i denne.

Tid og rom for den som kommer til samtale synes som en forutsetning for at rådgiverne skal få til dette samspillet. Slik lar de vedkommende både få styre samtalen og hvor lang tid den skal ta. De fleste rådgiverne sier at det vil ta litt tid, mens Kari sier at hun sparer tid. Det kan forstås som at samtalen flyter lettere når rådgiverne gir vedkommende anledning til å styre denne. Merleau-Ponty (2012) skriver at det ikke eksisterer tid utenfor vår subjektive oppfatning om den. Når rådgiverne forteller om samtaler de har, så er de ikke så opptatt av klokketiden i motsetning til andre deler av helsevesenet. Rådgivingsamtalene er fylt av den som kommer sine behov. Rådgiverne lar hans opplevelsesfelt være i fokus, og de har engasjement, interesse og anledning til å sette av den tiden det tar å la dette få komme frem.

Fordi rådgiverne forteller hverken om lange, slitsomme eller kjedelige samtaler. Dette er samtaler fylt med mening og som engasjerer dem begge. Ola beskriver det som sterke samtaler som berører. Rommet som rådgiverne forteller om kan beskrives som det erfaringsfeltet den som kommer til samtale deler med rådgiveren. Når rådgiverne legger til rette for at han får uttrykt det på sin måte, ønsker de å vise at det han sier er viktig. Den holdningen de har til vedkommende vil derfor også virke inn på ham. Merleau-Ponty (2012) beskriver det som at vi er hva andre synes om oss. På den måten får det betydning at rådgiveren lar vedkommende få tid og rom til å uttrykke seg på sin måte, med sin personlighet og stil, fordi de anerkjenner vedkommendes behov.

Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen går guiden foran og viser vei. Hun justerer tempoet, og passer på at alle er med. Det er deltagerne som bestemmer tempoet, det er de som styrer og hun justerer sin egen fart uten å spørre. Guiden er var på deltagerens uuttalte ønsker. Hun peker og gjør dem oppmerksomme på det de passerer, som for eksempel et vakkert tre. Når de skal krysse bekken står hun der med hånden utstrakt. Noen tar lykkelig i mot hånden, andre trekker seg litt tilbake. Guiden justerer sin holdning og er hele tiden rettet mot den andres ønsker. En i følget vil greie seg selv, men sklir på det glatte underlaget. Guiden er parat med en hjelpende hånd og kanskje blir hun avist, eller kanskje blir hun tatt i mot. De går sammen om den andre vil. Når jeg står litt på siden og observerer ser jeg kroppen til guiden som retter seg mot den som skal over, eller som også trekker seg litt tilbake når det passer. Det kan se ut som hun leser den andres holdning, for det er som en ordløs dans. Guiden improviserer, tar hensyn og anerkjenner deltagerens behov. Det er de som styrer overfarten over bekken.



## 4.4 De vanskelige tingene som kan komme opp i en samtale

LIVET

..

*Ta i mot motgangen  
som veiviser  
mot den væren som er meg*

*Å hvilket mot som skal til  
for å slippe taket  
finne tryggheten i det utrygge  
fullkommenhet i det ufullkomne.*

*Når det er mørkt nok  
kan jeg se stjernene.*

*Så er de der  
markblomstene langs veien  
som blir til. (Ragnar Karem)*

Et tema jeg tok opp i intervjuet var rådgivernes erfaring med vanskelige samtaler og hvordan man håndterer dem. Rådgiverne beskrev vanskelige samtaler på litt ulik måte og det er derfor av interesse å presentere det nærmere. Samtaler rundt et vanskelig tema kan, slik de beskriver det, bli en god samtale eller motsatt. Det er ikke bare vanskelige tema som avgjør om samtalen kan bli vanskelig eller ikke. Dårlige resultater, for eksempel på en gentest, må formidles, og det er heller ikke alle problemstillinger som kommer opp i samtalen som kan løses. Når rådgiverne beskrev samtaler de var forberedt på at kunne bli vanskelig, var de som oftest to sammen. Men det var ikke alltid så lett å vite om en samtale kom til å bli vanskelig eller ikke, dette varierte fra samtale til samtale, og fra person til person. Når jeg i intervjuet spurte om hvordan de erfarte disse vanskelige samtalerne, så kom det frem at samtalerne ofte berørte rådgiverne.

Når Kari forteller meg om hvordan hun skaper kontakt i en samtale (se avsnitt: 4.3), sier hun at de starter med å snakke om de dagligdagse tingene før de vanskelige tingene. Slik legger hun et grunnlag for å komme inn på de vanskelige tingene. Senere i intervjuet forteller Kari på spørsmål fra meg hvordan en slik vanskelig samtale kan arte seg:

*Wibeche: Hvordan tenker du at du håndterer det når samtalen blir vanskelig?*

*Kari: Ja, noen ganger så pleier vi å være to fordi med vanskelige ting så er vi litt sånn som brukere. Vi går litt ut og inn av det, og det kan være fint å være to. Vi kjenner hverandre så godt vi som jobber sammen, at vi vet om hverandres styrker og svakheter i møte med brukere. Og den andre personen som*

*ikke er aktiv med å snakke, kan studere og se på brukeren. Se på reaksjonene og se på holdningene og kanskje være med på å komme med supplerende tanker For eksempel hvis en annen enn jeg sitter og forteller at nå tyder alt på at du har fått et syndrom og syndromet er en sykdom som er sånn og sånn, og virker sånn og sånn. Så plutselig kan jeg se at vedkommende ikke får med seg alt som blir sagt og da kan jeg si til den andre rådgiveren: "Du, hva var det egentlig du mente når du sa dette her med den feilen?" Eller jeg kan si til bruker: "Du Ola, skjønte du det Finn sa nå eller?" Litt sånn for å (pause). Det kan være veldig fint. Og jeg kan også være en person som kan si til Finn: "Finn, nå må du vente, nå må du stoppe, stemmer ikke det Ola at dette blir litt for mye?" Så sånn sett fungerer det veldig fint.*

Kari forteller om hvor godt det kan være å være to rådgivere sammen når vanskelige tema skal formidles, fordi det kan være mange ting å ta hensyn til i samtalen. For eksempel kan rådgiveren bli mest opptatt av sin egen måte å kommunisere på, fordi tema er vanskelig og legger derfor ikke merke til reaksjonene til den andre. Kari forteller at samtalene kan være kompliserte, men også at et godt samspill mellom rådgiverne er en styrke i denne. På den måten kan rådgiverne utfylle hverandre og gjøre hverandre gode. Kari beskriver det som at hun tydeliggjør og setter ord på den nonverbale kommunikasjonen som hun opplever og sanser i samtalen, og som den som er aktiv kanskje ikke får med seg. Hun stiller spørsmål om det hun observerer og sjekker ut om det faktisk stemmer. Slik tydeliggjør Kari det som skjer og får frem de mindre synlige sidene i samtalen. Slik Kari beskriver det, vil hun bedre ivareta personen som kommer til samtale sine behov når de er to rådgivere sammen.

Marit beskriver samhandlingen med sine kollegaer i intervjuet når hun forteller om tøffe samtaler:

*Marit: [...] Når vi er på utreiser, og vi kommer hjem til folk, så er du jo veldig bevisst på hvordan du er. Men så blir du jo revet med og. Det som kan være vanskelig er noen ganger når du er sammen (pause) Ofte så er vi sammen med flere fagpersoner.*

*Wibeche: Dere er vel stort sett to, da?*

*Marit: Ja, stort sett så er vi det. Det blir jo ofte litt debriefing, hvis det har vært tøffe samtaler. Ja, men det er veldig sjelden vi snakker sånn som nå, eller at vi gir hverandre tilbakemeldinger. Det er sjelden jeg sier: "Jeg synes du snakker hele tiden". Altså, det er mer den vi har snakket med som er i fokus og at vi synes for eksempel at ting er tøft. Det snakker vi jo om.*

Marit sier at det er sjelden rådgiverne snakker sammen om samspillet dem i mellom slik vi to gjør det i intervjuet. Hun forteller at det kan være krevende å være to, mens Kari sier det er en styrke. Slik Kari beskriver det, er det mulig å få til god interaksjon mellom rådgiverne, men det kan kreve en viss musikalitet å forstå samspillet i en samtale. Og overføre musikalitet til samtalekompetanse er ikke så uvanlig. Det kreves både gehør og innlevelse i samtalen som i musikken. Både Kari og Marit gjør oss oppmerksom på at det er nødvendig å slippe hverandre til, noe som kan være vanskelig hvis den ene snakker hele tiden. Når den ene tar mye plass

gjennom en flyt av ord blir det vanskelig for den andre å melde seg på i samtalen. Den andre rådgiveren som snakker mye er kanskje mest rettet mot seg selv og er ikke var de andre. Hvis vi trekker linjer til oppdagelsesreisen, kan det være to guider. En guide snakker mye og den andre kommer litt i bakgrunnen. Deltagerne som er med på turen legger merke til det og observerer samspillet mellom guidene. Er samspillet dårlig blir de smittet av det, men også motsatt vil et samspill som viser at guidene slipper hverandre til bli en rettesnor for hele gruppen.

Når Marit senere i intervjuet beskriver de vanskelige samtalen og hvordan hun lar seg berøre av dem, så avsluttes ikke samtalen der og da. Hun beskriver det slik:

*Wibeche: Jeg ble litt opptatt av det du snakket om å la deg berøre. Hvordan pleier du å håndtere det?*

*Marit: Så klart du lar deg berøre, jeg lar meg jo berøre, og jeg tenker på det når jeg kommer hjem og det kan gnage i hodet mitt, og det er noen ting jeg har i hodet mitt som jeg tenker at det kunne jeg faktisk ha taklet annerledes, og hvis du vet at folk har blitt lei seg og særlig når det gjelder fremadskridende diagnoser. Du føler at foreldrene er i en så sårbar situasjon, jeg blir veldig redd for å si noe dumt, rett og slett, eller gjøre noe dumt, eller opptre på en måte som kan virke veldig støtende. Jeg må jo på en måte gjøre det jeg kan for å hjelpe ut fra den posisjonen jeg er i da, tenker jeg.*

Det Marit forteller er at hun lar seg berøre av det som kommer opp i samtalen, og at det kan være svært ubehagelig også i etterkant. Spesielt hvis hun tenker at hun kunne ha taklet ting annerledes. Når Marit beskriver det som plager henne referer hun til en kroppslig fornemmelse, og det er tankene som gnager og plager henne. Når samtalen er vanskelig bruker hun tid på å få bearbeidet den, og hun trekker frem samtaler hvor ting kunne vært gjort annerledes. Marit beskriver at hun ønsker å hjelpe, men at det kan være flere hensyn å ta. Det kan skje at rådgiveren gjør noe dumt eller opptre støtende og personene som kommer til samtale er i en sårbar situasjon. Flere av rådgiverne er inne på at det kan være nødvendig å ta kontakt med vedkommende i etterkant av samtalen for å rydde opp i uklarheter og missforståelser. Blant annet Ola beskriver det slik: *Det hender ofte at jeg også får tanker i etterkant av samtalen og at det blir viktig å avklare. Vi fikk ikke landet den, kan vi ta en ny kort samtale for å få landet det som kom opp?* Ola fremhever viktigheten av å få oppklart uklarheter som kan komme opp i samtalen. Flere av rådgiverne forteller at det ikke er alt de sanser og får med seg, fordi det kan være mye å forholde seg til og ta hensyn til. I etterkant av denne kan det komme opp tanker som må bearbeides, og som Marit beskriver kjenner hun det i hodet. Slik bærer hun samtalen med seg.

Ola forteller om de vanskelige temaene som kommer opp i samtalen, og han sier at det kan være vanskelig å være uenig:

*Wibeche: Men tenker du at du istedenfor å være litt kritisk blir veldig dratt inn i deres opplevelse?*

*Ola: Ja, jeg tenker i hvert fall det, tror jeg, at tydeligheter en kjempeviktig del av en kommunikasjon. Jeg kan pakke inn en hver ting og late som jeg er enig med bruker og tale dem etter munnen. Det tror jeg ikke er til det beste verken for bruker eller for meg, men bruker ville sikkert oppleve at jeg var en fantastisk person fordi jeg hele tiden er enig med dem. Ideelt sett tror jeg jo det er veldig mye mer tydelig å si at jammen (pause). Det å få uenighet eller ting opp på bordet uten og (pause). Det er kunsten da! Å komme med den uenigheten uten å komme med en fasit, men å si at dette kan faktisk ses fra forskjellige sider. Ja, å ikke gå i skyttergravene, men å få kompleksiteten opp og samtidig få brukeren kanskje til å få litt ulike perspektiv på ting.*

Det kan være en kunst å få uenighet opp i samtalen uten å gå i konflikt med vedkommende som kommer til samtale. Ola beskriver det som at de ikke må gå i skyttergravene. Når han bruker ordet kunst viser det at det er ikke alltid er så enkelt. Han ønsker å få frem kompleksiteten i problemstillingene som kommer opp for at vedkommende skal få litt ulike perspektiv på ting. Ola legger vekt på å være tydelig i kommunikasjonen. Det kan forstås som at han ønsker å snakke i klare ordelag, for å unngå å bli misforstått. Slik vi kan forstå det han sier vil en utydelig kommunikasjon komplisere samtalen ytterligere. Men Ola sier også at han kan oppleves som en fantastisk person hvis han later som han er enig. Det kan oppleves som forførende og føre til at man unngår uenighet. Men Ola tror ikke dette er bra hverken for ham selv eller vedkommende, fordi samtalen da vil bygge på noen falske premisser. Når Ola beskriver det slik, kan det være at han har et ønske om å bli godt likt, men at det er viktigere for ham å være troverdig og ærlig.

Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen vil en guide som ikke er tydelig på hvilke valg deltageren står ovenfor kunne føre til at de tar feile valg. Det kan for eksempel være at en rute ned fra fjellet blir beskrevet som litt bratt med noen utsiktspunkter, faktisk er å regne som en klatrerute. Når deltageren kommer nedover vil de bli forskrekket og litt fortvilet, for de er jo usikre på om dette er noe de faktisk mestrer. Men en guide som utfordrer deltagerne, tar de med på ting de kanskje ikke trodde de mestret, men som likevel gikk bra vil kunne føre til et helt spesielt forhold.

Når Geir snakker om nonverbal kommunikasjon i intervjuet beskriver han de vanskelige situasjonene som kan komme opp i en samtale og hvordan han håndterer det.

Geir beskriver det slik på spørsmål fra meg:

*Wibeche: Jeg har erfaring med at det er de små bevegelser som gjør noe med meg i kommunikasjonen. Det er ikke alltid at jeg har et like bevisst forhold til det, men jeg tenker at det former veldig mye av det inntrykket jeg gjør meg opp.*

*Geir: I forhold til å tolke de signalene: Du sier at okay, her er det et eller annet. Hva gjør det med meg? Da må jeg stoppe opp antagelig å se, nå er jeg tydeligvis på en is. Et islag som er tynnere enn det jeg var på for 10 min. siden. Ja, hva skjer nå? Hvor er vi nå? Er dette noe som kan løses? Ja, gå videre. Nei, rykk litt tilbake. Hva gjør vi nå? Og det du beskriver er en sånn stopp situasjon. Oj, her var det noe. Hvordan skal jeg trekke meg tilbake på et vis som ikke opprører den jeg snakker med og greie å trekke meg tilbake til tykkere is? Stille et spørsmål, og da er jeg litt tilbake i tid, men altså der var det tryggere å prate. Ja, igjen det der med å komme inn i litt lunere farvann da.*

Geir forteller om samtaler hvor tema som kommer opp kan bli vanskelig for vedkommende som kommer til samtale. Når han beskriver situasjonen som å bevege seg fra tynt til tykkere islag i samtalen, kan det forstås som at Geir beveger seg fra følsomme og vanskelige tema til mindre truende tema. Han leser kroppsspråket og forteller at han stopper opp og vurderer situasjonen. Hvis han tenker at dette er noe som kan gjøres noe med, går han videre inn på det følsomme og vanskelige temaet. Hvis ikke, trekker han seg litt tilbake, stiller et spørsmål og kommer, som han sier, inn i litt lunere farvann. Det Geir forteller er at han gjør en vurdering og tar et valg i forhold til hvordan han styrer samtalen videre. Kari forteller også om nytten av å stoppe opp når det blir for tøft i samtalen. For eksempel sier hun til Finn at han må vente litt, fordi hun ønsker å sjekke ut om det hun merket stemte med situasjonen. I disse ”stopp-situasjonene” beskriver Kari og Geir at de oppfatter og forstår noe ut i fra det nonverbale uttrykket vedkommende formidler. Rådgiveren ser at det blir for mye, og sjekker om det stemmer gjennom å stille et spørsmål for å klargjøre det de sanser. Det kan blant annet være tårer i øynene, klump i halsen, vedkommende kan bli spesielt kald eller varm og se en annen vei. Slik vi kan forstå det rådgiverne forteller, kan følsomme og vanskelige tema være krevende både for rådgiveren og for den som kommer til samtale. Kari beskriver det som at de går litt inn og ut av temaene. Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen kan man også der begynne å snakke om vanskelige og alvorlige tema. Det være godt å ha noen pauser, le og tøyse litt, før man igjen kommer inn på det som er vanskelig. For mange vil det være utrolig slitsomt og krevende å stå i det vanskelige hele tiden, noe som kan være med å ødelegge for hele turen. Men det kan også være flott å dele vanskelige tema og man kan få en helt spesiell kontakt med vedkommende som har det vanskelig.

Det kan være lett å tenke at vanskelige ting som kommer opp i en rådgivningssamtale handler om sterke samtaleemner, som for eksempel er knyttet til liv og død, eller å få en alvorlig diagnose. Men når Kari forteller om de vanskelige tingene beskriver hun det slik:

*Wibeche: Disse vanskelige samtalerne, hvilke erfaringer har du med dem? Eller hva tenker du om den vanskelige samtalen?*

*Kari: [...] mange tror jo umiddelbart at den vanskeligste samtalen er å fortelle en person at du har et syndrom, eller at du forteller en person at du har et syndrom av den alvorlig typen. Men den vanskelige samtalen kan være alt fra "Hvordan skal jeg leve livet mitt?" - "Hva skal jeg si til kjæresten min?" - "Hva skal jeg fortelle vennene mine?" - "Kan jeg reise til syden?" - "Hva skal jeg si til tannlegen min? Kan jeg gå til vanlig tannlege?" - De vanskelige samtalerne kan forbausende nok dreie seg om de litt mer vanlige tingene. For det å fortelle en person, resultatene bekrefter eller viser at du har et alvorlig syndrom. Det er for mange en lettelse. Så den vanskelige samtalen er ofte koblet til sider ved det vanlige livet – livet.*

Kari forteller at de vanskelige samtalerne ofte handler om vanlige ting og det vanlige livet. Det å få et dårlig svar, for eksempel på en gentest, beskriver hun som en lettelse for mange. Når Kari sier at det er tema fra det vanlige livet som er vanskelig, kan det være at Kari opplever det slik fordi det er noe allment over disse temaene. På den ene siden får Kari gjenkjennelse fra sitt eget liv, og det kan forstås som at det berører henne mer. På den andre siden er det heller ikke så lett å svare på spørsmål som for eksempel: "Hvordan skal jeg leve livet mitt?" - "Hva skal jeg si til kjæresten min?". Når Kari får disse spørsmålene så kan det være hun ønsker å gi et svar, men det blir vanskelig, fordi det ikke finnes enkle svar på disse problemstillingene. Det som passer for den enkelte vil variere fra situasjon til situasjon, og fra person til person. Det innebærer overveininger og vurderinger som er knyttet til hvordan de ønsker å leve livet sitt. Slik vi kan forstå det Kari sier så kjenner hun på sin egen begrensning når disse temaene blir berørt. Kari har et ønske om å hjelpe, men det er ikke alt hun kan gjøre noe med. Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen kan det også der komme opp vanskelige situasjoner. Hva vi opplever som vanskelig vil variere. For noen med rullestol kan det å bestige en fjelltopp på flere hundre meter være et problem og kanskje umulig. For andre med rullestol vil det å ikke kunne bestige toppen oppleves som et problem og kanskje vanskelig å akseptere. Nettopp den situasjonen å ikke få være med, men sitte tilbake på hytta å se de andre gå oppover i rask gange, kan for noen oppleves som et nederlag. Det kan bli vanskelig for guiden som må fortelle at dessverre denne turen kan ikke du bli med på. Vi har ikke bra nok utstyr og det er ikke trygt nok. Guiden kan kjenne igjen opplevelsen i sin egen kropp og det er bittert å ikke få med alle som har lyst.

#### **4.4.1 De vanskelige samtalene kan forbausende nok dreie seg om de litt mer vanlige tingene**

Studien viser at i de vanskelige rådgivningssamtalene er de ofte to rådgivere sammen. Slik Kari beskriver det, er dette samspillet noe hun opplever som positivt, men ikke alle har den samme erfaringen. Spesielt Marit er inne på at interaksjonen mellom rådgiverne ikke alltid fungerer like godt. Når Marit beskriver det på denne måten er det på den ene siden hennes subjektive opplevelse, på den andre siden er det noe allment over det hun sier. Når Marit forteller om samtaler hvor den ene rådgiveren snakker mye, kan man undre seg over hva som er årsaken til det? Det kan være at rådgiveren er usikker og prøver å skjule denne gjennom en flyt av ord. Ordene blir en flukt fra deres egen sårbarhet. Rådgiverne beskriver enkelte samtaler som tøffe og vanskelige. Når samtalene er vanskelige vil det gi seg uttrykk i kroppsspråket og som Kari sier, er det nettopp derfor godt å være to. Merleau-Ponty (2012) fremhever det indre bånd og de uklare grensene som er mellom meg og den andre. Det er en form for sameksistens, intersubjektivitet vi har med andre. Intersubjektiviteten kan føre til at vi fungerer godt sammen, men som Marit forteller er det heller ingen forutsetning for at vi gjør det. Merleau-Ponty (2012) beskriver det som at man kan forstå andre like mye eller like lite som man forstår seg selv. Rådgiverne bruker seg selv som verktøy i samtalene, og vi forstår at disse kan være krevende. Den ordrike rådgiveren kan på den ene siden uttrykke usikkerhet, men på den andre siden, som Marit er inne på, er det lett å bli revet med i samtalen. Et annet aspekt er at rådgiveren som prater mye ikke er i kontakt med seg selv eller vedkommende som kommer til samtale, samtidig som Marit ikke slipper til eller ikke vet hvordan hun skal få til det samarbeidet som Kari beskriver. Hun stenges ute av denne snakkesalige rådgiveren og får ikke bidratt inn i samtalen slik hun ønsker. Marit blir stående på siden, observerer og blir tilskuer til det som foregår foran henne. Dermed kan samtalen ta noen andre veier enn det Marit og kanskje også den som kommer til samtale hadde tenkt.

Ola er inne på dette med språk når han snakker om de vanskelige samtalene i intervjuet. Han sier at uenighet kan være vanskelig i en rådgivningssamtale og at det blir spesielt viktig hvordan man uttrykker seg. Han beskriver betydningen av å være tydelig i kommunikasjonen. Merleau-Ponty (2012) skriver at det er ingen forklaring uten forståelse. For Ola er det viktig å ikke jatte med, men våge å si seg "uenig" på en ordentlig og konstruktiv måte. For å forstå hva uenigheten handler om må personen som kommer til samtale få anledning til å forklare og Ola prøver å forstå, men vedkommende må også kunne forstå sin egen situasjon for å kunne

forklare. Geir på sin side beskriver det som å klargjøre problemstillingen og legger vekt på å tilrettelegge for at vedkommende skal få klarhet i sin egen situasjon. Men rådgiverne må også forstå vedkommendes opplevelse for å kunne forklare ulike alternative løsninger som er av betydning for ham. På den måten virker systemet gjennom flere lag i samtalen, og det er kanskje nettopp i alle disse lagene av forklaring og forståelse at det kan oppstå misforståelser. Ola ønsker å legge tilrette for at de skal kunne snakke seg frem til en form for forståelse slik at han kan komme med sine synspunkter og innspill, men da må Ola forstå hva den andre forstår og ikke forstår. Gjennom å få uenigheten opp på bordet blir ting klarere, men slik vi kan forstå Ola er det ikke så lett alltid. *Det er det som er kunsten da!* sier Ola og det kan forstås som at han ønsker at de skal snakke seg frem til større forståelse og innsikt.

Når vi snakker om de vanskelige samtalen kommer det tydelig frem hvordan bevegelser (*gester*) tolkes i samtalen. Merleau-Ponty (2012) beskriver at vi kan forstå andres gester gjennom at vi kan gjenkjenne og tolke dem på bakgrunn av våre egne kroppslige erfaringer. Det kan beskrives som ekko og resonans fra vår egen kropp. Vi forstår og leser andres gester utenifra, mens de erfares innenifra. Vår egen kropp beskrives som et nullpunkt som all erfaring er sentrert rundt. Men på den ene siden kan vi misforstå andres gester fordi vi er preget av vår egen subjektivitet, og fordi vi aldri kan helt forstå det den andre forstår. På den andre siden vil det alltid være noe felles mellom oss mennesker som gir et grunnlag til forståelse.

Det kommer tydelig frem at vi kommuniserer med flere ting enn selve talen og at slikt som stillhet, stopp i taleflyten og pauser også er meningsbærende i en samtale. Geir kaller det ”stopp-situasjoner” som får han til å reflektere, men også de andre rådgiverne er inne på noe av det samme. Gestene er som språket, en del av den måten vi kommuniserer med hverandre på. Kroppen har en naturlig uttrykkskraft og det er som talende og uttrykkende kropper vi er i verden. På den måten er blant annet bevegelser, ord og stillhet utfyllende og komplementære kommunikasjonsveier. For å kunne forstå andre og andres bevegelser bruker vi oss selv og vår egen kropp som referanse. Merleau-Ponty (2012) beskriver det som ekko fra vår egen kropp. Dette gir oss mulighet til å forstå, til å vise empati og innlevelse i en annens situasjon. Det kan være små bevegelser, gester, tegn, signaler som vi merker og som gjør at vi responderer. Den ekspressiviteten som personen som kommer til samtale og rådgiverne har og merker, beskrives som vår rettethet og som en gjensidig rettethet. Intensjonalitet beskrives som at vi alltid er rettet ut og samtidig rettes vi av det vi retter oss mot. I samtalen er



rådgiveren og personen som kommer til samtale gjensidig påvirket av hverandre. Merleau-Ponty (2012) skriver at for alle personer, uavhengig av kroppens størrelse og funksjon, vil bevegelser alltid foregå mot en bakgrunn. Bakgrunnen beskrives som å være tilstede i en hver bevegelse. Rådgiverne og de som kommer til samtale leser kroppens tegn, bevegelser og gester mer eller mindre bevisst mot bakgrunnen. Bakgrunnen kan for eksempel beskrives som selve situasjonen, tema og vår kulturelle forståelse av diagnosens alvorlighet. Han beskriver horisonten som en sovende bakgrunn som står til vår disposisjon. Rådgivningssamtalene beskrives i all hovedsak som samtaler på kompetansesentrene, men som blant annet Marit er inne på kan de også foregå hjemme hos personene med en sjelden diagnose. De to ulike kontekstene vil prege dem som er i samtalen på litt ulik måte, og slik Marit beskriver det vil hun oppføre seg litt annerledes hjemme hos vedkommende enn på senteret. Det er kanskje derfor de fleste rådgiverne er mer opptatt av å beskrive bevegelser når samtalen er vanskelig, fordi de legger merke til og tillegger bevegelsene større betydning i en sår kontekst.

Kari beskriver at de vanskelige temaene som kan komme opp i en samtale ofte handler om de vanlige tingene. Selv om Kari bruker benevnelsen ”vanlig”, så er det store tema hun beskriver. Hun forteller blant annet om spørsmål rundt relasjonelle situasjoner som det ikke finnes noe enkelt svar på og som kan få stor betydning for den som kommer til samtalen sitt liv. For eksempel vil hvordan og hva han forteller til kjæresten kunne få konsekvenser for forholdet til kjæresten, og det kan innebære en trussel å fortelle om sin situasjon som gjør at han kanskje mister kjæresten. I tillegg vil han kanskje ikke uroe sine nærmeste og heller ikke endre posisjoner og relasjoner til dem rundt seg. På den måten blir Kari slått av de mer dagligdagse bekymringene vedkommende kommer med, fordi livet leves i det daglige, sammen med andre, og det er der utfordringen for vedkommende ligger. Det kan være at når Kari og vedkommende sitter sammen, da ”ser” hun vedkommende med en horisont fra kompetansesenteret. Når han kommer inn på situasjoner fra dagliglivet, så skifter horisonten og hun ”ser” han for seg med horisonten fra hans daglige liv. Dette gjør noe med Kari og hun kaller det vanskelige tema. Temaene vedkommende tar opp kan gi gjenkjennelse fra hennes eget liv, og gir på den måten ekko og resonans i hennes egen kropp. Verdenskroppen viser til det grunnleggende fellesskapet vi har med andre mennesker og som gjør det mulig for oss å sette oss inn i en annens situasjon. Slik kan vi forstå andre gjennom en gjenkjennelse vi har i oss selv. På den måten er det mulig at gjennom å snakke om de vanlige tingene opplever Kari en sterkere sammenveving med vedkommende. Det er ikke ”bare” en person som kommer til samtale, det er et menneske som lever et liv blant oss. Marit forteller også om hvordan hun lar

seg berøre i samtalen. Hun beskriver hvordan hun opplever situasjonen gjennom å referere til kroppen og gnaging i hodet. Merleau-Ponty (2012) skriver at å være emosjonell er å engasjere seg i en situasjon man ikke er i stand til å takle, men likevel ikke ønsker å unnsnippe. Dette gir gjenklang til det Marit sier i intervjuet. Slik vi kan forstå det som sies, er det nettopp i denne dualiteten hun befinner seg. Marit ønsker ikke å unngå disse samtalene, samtidig opplever hun dem som vanskelig. Hun bærer samtalen med seg og det er kanskje slik Marit reflekterer og lærer, og forbereder seg på å håndtere lignende situasjoner senere. Det virker ikke som vanskelige samtaler er noe uvanlig på kompetansesentrene. Slik rådgiverne beskriver, er vanskelige samtaler noe de prøver å være tilstede i og ta vare på den andre i.

Når vi trekker linjer til oppdagelsesreisen, opplever vi også denne intensjonelt. Vi erfarer og opplever turen og verden åpner seg for oss. Vi legger merke til tingene rundt oss. Ikke nødvendigvis bevisst, men det er noe som trer frem og annet kommer i bakgrunnen. Det kan for eksempel være vakre markblomster langs stien, den nydelige utsikten eller et vakkert tre. Vi går på stien med den største selvfølgelighet, skritt for skritt. Det er som om kroppen finner sin egen vei. Er vi flere sammen faller vi fort inn i rytmen til hverandre, spesielt hvis samspillet er godt. Når vi under reisen kommer inn på vanskelige og sårbare tema kan det være at vi unngår dem. Det kan være minner og ubearbeidete tanker som kommer opp og plager oss. Vi orker ikke å snakke om det. Kanskje sa vi noe dumt og den andre ble såret. Vi går og tenker på det, kjenner det i kroppen. Kanskje prøver vi å klargjøre det vi sa, spør den andre om det er greit at vi tar en liten prat til for å få landet det vi snakket om. Vi kjenner fellesskapet med de andre og det kjennes godt å gå slik i flokk og følge.

## **4.5 Oppsummering av funn**

Gjennom arbeidet med analysen er det noen hovedfunn som har skilt seg ut og som bringes videre til diskusjon. Områdene er valgt fordi de fremstår som interessante og spesielt betydningsfulle for rådgivningssamtalen. De synliggjør noen av de avveiningene rådgiverne står ovenfor i denne og går i dybden på forskningsspørsmålet. I avsnittet om forberedelse forteller flere at de opplever det som trygt og godt å forberede seg, men det kommer også frem at de danner seg et inntrykk og et perspektiv som de må være åpne for å korrigere i møte med den andre. Det bildet rådgiverne har dannet seg gjennom forberedelsen bringes med inn i samtalen. Det kan bli utfordrene og justere inntrykket bildet gir, og de må være villig til å legge merke til om det kan ha forandret seg. Jeg vil bringe funnet om det tvetydige i å

forberede seg videre inn i diskusjonskapitlet, under overskriften: ”Jeg forbereder meg, jeg forbereder meg ikke”. I avsnittene som omhandler selve møtet beskriver rådgiverne blant annet hvordan de tar i mot og skaper kontakt med personene som kommer til samtale, gjennom å gjøre denne mer alminnelig. Rådgiverne forteller at de er var behovene til vedkommende og at de ønsker å dempe ulikhetene dem imellom. Slik kan de snakke sammen mer som menneske til menneske, og de lar vedkommendes behov være styrende for samtalen. Men rådgiveren har også en agenda. Samspillet mellom dem og hvordan det skapes alminnelighet i den ualminnelige samtalen bringes med videre til diskusjonskapitlet under overskriften: ”For å lage det litt alminnelig, selv om det ikke er alminnelig”. Tid og rom presenteres av deltagerne som viktige områder i en samtale, spesielt som utgangspunkt for å snakke om de vanskelige tingene. Analysen viser at de vanskelige tingene som kommer opp i samtalen ofte er knyttet til det vanlige livet. Disse tingene er ikke bare vanskelig for vedkommende som kommer til samtale, men også for rådgiveren. Rådgiverne beskriver at de ofte er to sammen i de vanskelige samtale, mens de vanlige tingene som også kan være vanskelig, det kan de som oftest ikke være forberedt på. Funnet bringes med videre til diskusjonskapitlet under overskriften: ”Hva skal jeg si til kjæresten min?”.

# 5 Diskusjon

Det er som kropper rådgiveren og den som kommer til samtale møtes og det er tre hovedfunn fra analysen som presenteres her og diskuteres videre: ”Jeg forbereder meg, jeg forbereder meg ikke”, ”For å lage det alminnelig, selv om det ikke er alminnelig” og ”Hva skal jeg si til kjæresten min?”. Overskriftene er hentet fra empirien og synliggjør vesentlige sider ved samtalekunsten slik det kommer frem studien. Gjennom å bruke uttrykket ”samtalekunst” ønsker jeg å beskrive rådgivningssamtalen ut i fra et annet ståsted enn de faglige og rent tekniske faktorene som blant annet Kringlen & Finset (2008) skriver i læreboken om klinisk kommunikasjon. Der presenteres blant annet en guide for hvordan man tar i mot en pasient. Jeg har undret meg over om det finnes noe oppskrift for det?

## 5.1 *Jeg forbereder meg, jeg forbereder meg ikke*

Studien viser at rådgiverne synes det er godt å være forberedt, men det kommer også frem at det å forberede seg ikke er så entydig og enkelt. Om man forbereder seg, og hvordan man gjør det, vil få betydning for selve samtalen fordi forberedelsens vesen, slik jeg forstår det, er å virke inn i denne. Når rådgiverne forbereder seg leser de blant annet henvisninger og journalnotat. Dette er en tekst som allerede er fortolket, og studier viser at kvaliteten på henvisningene ikke alltid har vært like gode, noe som kan føre til negative konsekvenser for pasienten (Øvrejord, 2011; Høie 2002). Allikevel mener rådgiverne at dette er en viktig del av samtalen, og de setter av tid og prioriterer dette arbeidet. Steinsholt (2006) gjør oss oppmerksom på at det kan være nødvendig å legge forberedelsen litt til side og improvisere på det som oppstår der og da i selve samtalen. Hanley & Fenton (2007) beskriver improvisasjon som noe vi forbinder med intuisjon og erfaring. Rådgiverne i denne studien har både intuisjon og erfaring, men den viser også at det kan være behov for å ha noe i tillegg som for eksempel handlingskompetanse. Når rådgiverne forbereder seg skaper de en forståelse av hva samtalen skal komme til å handle om. Dette er noe vi også kjenner igjen fra kjennskap til forskerrollen, hvor forskerens forforståelse kan sperre for flere perspektiv som er nødvendig å få frem. På den ene siden vil det ikke være mulig å legge forforståelsen helt til side, fordi det uansett fører til et spesielt perspektiv og bilde. På den andre siden er det nettopp gjennom å danne seg et bilde av hvordan samtalen kommer til å foregå at det gjør rådgiverne i stand til å improvisere. Steinsholt (2006) gjør oss oppmerksom på at improvisasjon bygger på noen

rammer, regler og strukturer, og at det er når man er godt forberedt og kan sitt fag at man kan gå utover det planlagte. Men forberedelsen vil også føre til at det er noe rådgiverne legger merke til og annet som blir skjult.

Flere personer med en sjelden diagnose forteller at det er positivt å møte rådgivere som har gjenkjennelse på problemstillinger de tar opp i samtalen (SINTEF helse, 2008). Dette er en kompetanse rådgiverne i mange tilfeller ikke kan lese seg til. Det er en form for taus kunnskap. Alterhaug (2006) beskriver at taus kunnskap er grunnlagt i erfaringer som er internalisert og som danner et reservoar av muligheter som kan bringes frem i samtalen. På den ene siden vil rådgivernes tause kunnskap være vel så viktig som det de kan lese seg til i journalnotat og henvisninger. På den andre siden vil det å forberede seg gi en viss innsikt i hvordan personen som kommer til samtale har det og hva som er problemstillingen slik den presenteres. For det første gir dette trygghet i møte med den andre i samtalen. For det andre vil det kunne gi en felles forståelseshorisont i begynnelsen av samtalen og dermed skape et fellesskap mellom dem. Men studien viser at det er flere av temaene som kommer opp i samtalene rådgiverne ikke kan forberede seg på, som for eksempel hvordan vedkommende har det akkurat nå og hvordan de skal leve livet sitt. Den indikerer også at rådgiverne trenger den tryggheten forberedelsen gir, nettopp for å møte disse temaene som de ikke kan forberede seg på. Aigeltinger (2011) fant i sitt mastergradsarbeid innen psykisk helse at når sykepleierne hadde forberedt seg til å møte personer i akutt krise førte dette til økt handlingsberedskap, og de hadde bedre konsentrasjon, oppmerksomhet og tålte psykiske påkjenninger bedre. Dermed forbereder rådgiveren seg vel så mye for seg selv, som for den som kommer til samtale og selve samtalen. Men det er lett å gjøre seg opp en formening om hva det ukjente i en slik samtale kommer til å handle om, istedenfor å være åpen for det som oppstår der og da. På den måten kan det å forberede seg fremstå som noe paradoksalt. Fordi når rådgiverne forbereder seg kan det føre til at de ikke klarer å være åpne for det som oppstår og kommer frem i samtalen, som de ikke var forberedt på. Men det ikke å forberede seg vil kunne føre til akkurat det samme. Studien har ikke funnet at det er noe ensidig positivt eller negativt i det å forberede seg til en samtale. Den viser at rådgiverne forbereder seg på ulike måter, men også at de i større og mindre grad har et ambivalent forhold til forberedelse. Det er nødvendig å forberede seg både for å kunne ta i bruk den kunnskapen en har på en kreativ måte og tørre å komme den andre i møte, men det er også nødvendig å kunne legge denne tilside å agere på det som oppstår der og da. På denne måten viser studien at det å forberede seg til en rådgivningssamtale er tvetydig. Og det er i denne tvetydigheten forberedelse til en

rådgivningssamtale må forstås og håndteres. Å være i den tvetydigheten, det er det som er kunsten – samtalekunsten!

## **5.2 For å lage det litt alminnelig, selv om det ikke er alminnelig**

Studien viser at rådgiverne skaper og etablerer kontakt med den som kommer til samtale på ulike måter. Målet, slik det kommer frem her, er å skape en alminnelig atmosfære som gjør at personen som kommer til samtale kan slappe av og falle så godt som mulig til ro. Eiriksson (2003) beskriver at det er viktig å skape en atmosfære av trygghet og gjensidig tillitt for å skape en god samtale. Dette fordrer at det er noen forutsetninger som å lytte aktivt, observere og prøve å sette seg inn i den andres situasjon der han befinner seg (ibid.). Dermed er ikke stemningen noe som bare er i rommet, fordi rådgiverne vil gjennom sin måte å opptre på også påvirke stemningen. Studien viser at flere av disse kvalitetene er tilstede i samtalen og at det er gjennom å skape et alminnelig møte at rådgiveren kan bygge tillit og skape trygghet i situasjonen. Den viser også at gjennom å skape noen hverdagslige rammer, kan vedkommende få tilgang til sin historie og dele denne. Johansen (2003) beskriver det som at virkeligheten henger i samtals tynne tråd, fordi vi tilegner oss verden i samtale med andre. Teutsch (2003) påpeker at helsepersonell ofte avbryter pasienter i sitt åpningsinnlegg etter gjennomsnittlig 18-23 sekunder. Dette står i sterk kontrast til samtalerne rådgiverne forteller om. Fordi studien viser nettopp at å åpne opp for historien gir rådgiverne mulighet til å oppnå forståelse og innsikt i personens livsverden. Samtidig dannes historien gjennom samtalen. Studien viser også at hvis det ikke åpnes for denne historien kan den stå som en sperre for den videre prosessen i samtalen, og gjennom å åpne for denne dannes det et fellesskap mellom dem. Forskning viser at det blant annet vil føre til mer tilfredse pasienter når det etableres en form for fellesskap med den som kommer til samtale (Ong et al., 1995). Evnen til å skape et fellesskap er på mange måter noe man ikke kan lese seg til. Det handler om å være sensitiv på samspillet mellom dem. Som jeg har vært inne på tidligere er det som to kropper vi møtes i samtalen, og Merleau-Ponty (2012) beskriver at vi har et fellesskap med andre gjennom å være en kropp i verden, fordi vi merker oss selv og andre gjennom kroppen. Ethelberg (2003) gjør oss oppmerksom på at å skape kontakt fordrer å inneha en del ferdigheter som utvikles gjennom erfaring. Hun beskriver det som sosial og psykologisk forståelse, takt og musikalitet, og en fornemmelse for relasjonens dynamikk og samtals rytme. Takt og musikalitet er også

sentralt i denne studien. Studien viser at det er gjennom å være sensitiv, lytte og slippe den andre til at kontakten skapes. For det første må man tørre å sette seg selv på spill i relasjonen, for det andre må man også godta i noen tilfelle å bli avvist. På den måten viser studien at rådgiverne risikerer noe i møte med den andre, og det er en grunnleggende usikkerhet i dette møte. Det å skape kontakt beskrives av flere (Steinsholt, 2006; Hansen, 2003) som en form for musikalitet. Studien viser betydningen av å kunne lytte og sette seg inn i den andres situasjon. Det å kunne lytte aktivt fremheves som sentralt i samtalen. Svare (2006) beskriver det som kunsten å lytte. Men også klima samtalen foregår i fremheves som sentralt for denne (Osberg, 2003). Det er sentralt å etablere en stemning som fremhever det hverdagslige i samtalen, og som står i kontrast til andre deler av helsevesenet personer med en sjelden diagnose er i kontakt med. En atmosfære er ikke noe som bare er i rommet, det innebærer også at de tilstedeværende kan romme det som kommer frem i samtalen med konfidensialitet, følelsesmessig beredskap og trygghet (Crafoord, 2003). Dette er gjenkjennbart i denne studien. Rådgiverne beskriver nødvendigheten av å være følelsesmessig til stede i samtaler. Personene som kommer er i en sårbar situasjon og samtalen er, som flere av rådgiverne beskriver, slett ikke er vanlig. Det kommer frem i studien at flere personer har på en maske i møtet med kompetansesenteret, for på den måten å mestre livet sitt og situasjonen de er i. En maske som det på den ene siden er nødvendig å respektere, men som på den andre siden det kan være behov for å komme bak. Denne studien viser at dette er en krevende oppgave og at rådgiverne står i fare for å bli avvist. Det er heller ikke alle rådgivere som håndterer dette like bra. Det er rådgivere som prater hele tiden og som verken er i kontakt med seg selv eller den som kommer til samtale. Det blir som om ordene stenger muligheten til å få kontakt, noe som påvirker samspillet mellom dem negativt.

Å skape en alminnelig stemning er en viktig del av samtaler på kompetansesentrene, og det fremheves i studien at det legges tilrette for å snakke om de vanskelige tingene gjennom å begynne å snakke om hverdagslige ting. Men samtidig er rådgiverne klar over at samtaler slett ikke er alminnelige. Allikevel kan den alminnelige stemningen føre til at personen som kommer til samtale slipper litt av masken. Skuldrene senkes og vedkommende kan slappe av. Studien viser at det er gjennom å snakke om alminnelige ting og skape en alminnelig stemning at man kan ta opp det som ikke er alminnelig i samtalen. For at rådgiverne skal få innsikt i dette, retter de seg ut og mot den som kommer til samtale og det han ønsker å dele i denne. Samtidig rettes de av den andre og trekker seg forsiktig tilbake når det er behov for det. På den måten improviserer de i møte med den andre og setter seg selv på spill i

relasjonen. Å bruke dansemetajoren på samtaler beskriver disse godt. Rådgiverne ønsker å etablere en stemning, et alminnelig møte som et grunnlag for å snakke om de vanskelige tingene, selv om de er klar over at møtet og samtalen slett ikke er alminnelig. Å komme den andre i møte, det er det som er kunsten – samtalekunsten!

### **5.3 Hva skal jeg si til kjæresten min?**

Studien viser at de vanskelige tingene som kommer opp i en rådgivningssamtale ofte handler om de vanlige tingene i livet. Det kommer frem at de vanskelige samtaler ofte handler om andre ting enn svar på sykdomsspesifikke områder som livslengde og genetikk. Loge (2003) beskriver at i vanskelige samtaler, med referanse til kreftomsorgen, er det ofte slik at legen informerer om det hun mener er viktig, istedenfor å ta utgangspunkt i pasientens behov for informasjon, støtte og kommunikasjon. Artikkelen bygger på erfaringer med å formidle svar på for eksempel en kreftdiagnose og viser at informasjonen har forskjellig mening for pasient og lege. Dette viser at det er en tydelig forskjell mellom tjenesteyter og vedkommende som kommer til samtale, og rådgiverne i denne studien er opptatt av å utjevne denne forskjellen. I samtaler som rådgiverne forventer at skal komme til å bli vanskelig, er de ofte to sammen. Dette planlegges på forhånd ut i fra rådgivernes forventninger og deres perspektiv. De knytter denne avgjørelsen til erfaringer de har med diagnosegruppen og informasjonen de har fått gjennom å forberede seg. Gjennom å være to ønsker rådgiverne å ta vare på den som kommer til samtale på en god måte, og Loge (2003) beskriver at informasjon gitt på en krenkende måte kan skade vedkommende i lang tid fremover. Dermed kan det være godt å være to sammen for å ivareta den andres behov. Men studien viser også at samtaler rådgiverne beskriver som vanskelige og som berører dem på en spesiell måte handler om det vanlige livet som hva jeg skal si til kjæresten min. Disse samtaler handler om personens livsverden og hvordan vedkommende skal leve livet sitt her og nå. I disse samtaler som rådgiverne ikke kan forberede seg på er de som oftest alene. Studien viser at rådgiverne ikke alltid treffer i dialogen, men den viser også at dette er noe de ønsker å legge til rette for. Det settes av tid og rom i samtalen for å kunne ta opp det som er vesentlig for personen som kommer til samtale. Hvordan samtaler oppleves for vedkommende er litt mer usikkert, men rådgiverne beskriver samtaler som kan være tøffe. Det fører til at rådgiverne kan ha behov for å stoppe opp og reflektere rundt hvilke veivalg som bør gjøres for å bringe samtalen videre på en god måte. Når tema som ”Hva skal jeg si til kjæresten min?” kommer opp kan det være store ting som



står på spill, og som kan få alvorlige konsekvenser for den det gjelder. Temaet gir også rådgiverne en påminnelse om at personen som kommer til samtale er vanlige folk som lever et liv blant oss. Det er kanskje det som gjør at rådgiverne blir berørt og opplever samtalen som vanskelig, fordi det kan være lettere å identifiserer seg med den andres situasjon når det kommer opp tema om det vanlige livet.

Rådgiverne beskriver engasjement og interesse for den andre sin situasjon, noe som gjør at de ikke distanserer seg i samtalen. Det å unngå å distansere seg i en samtale beskrives av blant andre Wittrup (2003) som ikke fullt ut å være mulig. Hun forteller at utfordringen heller blir å være klar over på hvilken måte vi distanserer oss og at kroppen ofte gir oss signaler om det vi ikke er bevisst på. I studien blir dette beskrevet som for eksempel at en samtale kan gnage i hodet når den ikke går så godt, og kanskje er det nettopp slik rådgiveren kan få en oppfattelse av situasjonen og får mulighet til å utvikle seg og gjøre det på en annen måte ved senere anledninger.

Når vanskelige tema kommer opp, viser studien at dette ofte er noe rådgiverne ikke kan forberede seg på, og de er alene med vedkommende. Samtidig legger de til rette for at det skal kunne snakkes om disse tingene. Rådgiverne forteller at de ikke alltid får dette til. På den ene siden kan det være at de bommer med rådene og sårer vedkommende, fordi det er sårbare mennesker i en sårbar fase i livet. På den andre siden er rådgiverne lyttende og aktivt tilstede for å unngå nettopp dette. Rådgiverne legger til rette for å snakke om de vanskelige tingene som handler om det vanlige livet ved at de skaper en alminnelig samtale som de er fullt klar over at ikke er alminnelig. Sterke samtaler finner sted og rådgiverne er hele tiden i en balanse mellom å gi og motta. Det er dette samspillet som finner sted og det er det som er kunsten – samtalekunsten!

## **5.4 Oppsummering**

Studien viser at vanskelige samtaler ofte handler om det vanlige livet og ikke nødvendigvis om tema som rådgiveren har forberedt at skulle bli vanskelig. Når rådgiverne forbereder seg gir det et visst inntrykk av hva samtalene kan komme til å handle om. Det kan føre til at det blir vanskelig å være åpen for det uforutsette og for kreativt å kunne skape samtalen, fordi forberedelsen gir et perspektiv. Samtidig kommer det frem at for å kunne forstå det som erfares her og nå, er det av betydning å være forberedt. Når personen kommer til samtale er

rådgiverne opptatt av å gjøre dette møtet mest mulig alminnelig, selv om de er fullt klar over at det ikke er det. De gjør dette for å kunne etablere en trygg stemning i samtalen, gjennom å legge til rette for å snakke om de vanskelige tingene i vedkommendes liv. De vanskelige tingene som kan komme opp i disse samtalene beskrives som vanlige tema og dette kan ikke rådgiverne forberede seg på, slik at de ofte er alene i disse. Det å kunne håndtere uvanlige samtaler og gjøre dem mest mulig alminnelig, for på den måten å snakke om de vanskelige tingene som handler om de vanlige tingene er noe som skiller en mester fra en vanlig håndverker i samtalen. Vi kan best kalle det samtalekunst.

## 6 Avslutning

Gjennom å bruke Merleau-Ponty (2012) sin teori på disse temaene har det åpnet seg noen perspektiv som kanskje ikke ville blitt så synlige gjennom å bruke andre filosofer. Merleau-Ponty (2012) har kroppen som utgangspunkt og det er slik man møtes i samtalen. Teorien har også gjort at jeg har hatt noen spesielle briller på, som kan ha lukket for andre perspektiv og horisonter. Arbeidet med analysen har ført til en dypere forståelse av disse rådgivningssamtalene som deltagerne beskriver. Det har vært viktig for meg å intervju rådgivere med erfaring. Gjennom å intervju rådgivere med erfaring tenker jeg at de har gjort seg noen tanker og fått innsikt i dette ”noe” (*in-between*) som Steinsholt (2006) mener skiller en mester fra en håndverker, som det har vært av nyttig å få frem i studien.

Studien vil ha betydning som et innspill til helsevesenets krav til økt effektivisering. Økonomiske hensyn må hele tiden tas, og det er kanskje tids- og ressursbesparende å begrense bruken av samtaler med personer med en sjelden diagnose. Men som studien viser er det gjennom å ha denne samtalen at rådgiverne virkelig kan få kontakt med vedkommende og få forståelse for hans situasjon. Det har kommet frem flere funn som på hver sin måte tydeliggjør hva samtalekunst kan beskrives å være innenfor feltet sjeldne diagnoser. Studien viser også at det er en balansekunst rådgiverne håndterer, som jeg vil beskrive som mesterlig i Steinsholts betydning av begrepet.

### TUNG TIDS TALE

Det heiter ikkje: **eg** – no lenger.  
Heretter heiter det: **vi**.  
Eig du lykka så er ho ikkje lenger  
berre di.  
Alt det som bror din kan ta imot  
av lykka di, må du gi.

Alt du kan løfte av børa til bror din,  
må du ta på deg.  
Det er mange ikring deg som frys,  
ver du eit bål, strål varme ifrå deg!

Hender finn hender, herd stør herd,  
barm slår varmt imot barm.  
Det hjelper da litt, nokre få forfrosne,  
at **du** er varm! (Halldis Moren Vesaas)

# Litteraturliste

Abram, D. (2005): *Sansenes magi - Å se mer enn du ser*. Flux forlag, Oslo.

Alterhaug, B. (2006): Mellom panikk og kjedsomhet. I: Steinsholt, K. og Sommerro H. (2006) *Improvisasjon. Kunsten og sette seg selv på spill*. N.W. Dam og sønn AS, Oslo.

Bengtsson, J. (1999) [2005]: *Med livsvärlden som grund*. Studentlitteratur, Lund.

Carman, T. (2012): Foreword. I: Merleau-Ponty, M. (2012) *Phenomenology of Perception*. TJ International Ltd, Padstow, Cornwall.

Engelsrud, G. (2010): *Hva er kropp?* Universitetsforlaget, Oslo.

Finlay, L. (2011): *Phenomenology for Therapists: Researching the Lived World*. Published by John Wiley and Sons, Ltd., Publication, West Sussex.

Høstmark Nielsen G., Berge T., Dalsgaard Axelsen E., Nordhus I.H., Ommundsen R. (2003): Innledning- med samtalen som verktøy. I: *Samtaler som forandrer psykologisk teori i praksis*. (2003) Berge T., Dalsgaard Axelsen E., Høstmark Nielsen G., Nordhus I.H., Ommundsen R. (red) Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS, Bergen.

Johansen, A. (2003): *Samtalens tynne tråd*. Spartacus Forlag AS, Oslo.

Kvale, S. & Brinkman, S. (2009): *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Akademiske, Oslo.

Kringlen, E. & Finset, A. (2008): *Den kliniske samtalen- kommunikasjon og pasientbehandling*. Gyldendal Akademiske, Oslo.

Landes, D.A. (2012): Translator's Introduction. I: Merleau-Ponty, M. (2012) *Phenomenology of Perception*. TJ International Ltd, Padstow, Cornwall.

Malterud, K. (2011): *Kvalitative metoder i medisinsk forskning: En innføring*. Universitetsforlaget, Oslo.

Merleau-Ponty, M. (1945) [2012]: *Phenomenology of Perception*. TJ International Ltd, Padstow, Cornwall.

Rasmussen, TH. (1996): *Kroppens filosof, Maurice Merleau Ponty*. Semi-forlaget, København.

Ruyter, K.; Førde, R.; Solbakk, J. H. (2007): *Medisinsk og helsefaglig etikk*. Gyldendal Akademiske, Oslo.

Skjervheim, H. (1957) [1996]: "Deltakar og tilskodar" I: Skjervheim, H. (1996): *Deltakar og tilskodar og andre essays, Idé & tanke*, Aschehoug, Oslo.

Smith, J.A.; Flowers, P.; Larkin, M. (2009): *Interpretative Phenomenological Analysis*. SAGE Publications Ltd., London.

Steinsholt, K. & Sommerro, H. (2006): *Improvisasjon. Kunsten og sette seg selv på spill*. N.W. Dam og sønn AS, Oslo.

Svare, H. (2006): *Den gode samtalen Kunsten å skape dialog*. Pax forlag AS, Oslo.

Thagaard, T. (2009): *Systematikk og innlevelse En innføring i kvalitativ metode*. Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS, Bergen.

van Manen, M.(1990): *Researching Lived experience: Human Science for an Action Sensitive pedagogy*, State University of New York.

Østerberg, D. (1994): Innledning. I: *Maurice Merleau-Ponty Kroppens fenomenologi*. (1994) Pax forlag A/S, Oslo.

## **Artikler:**

Craford, C. (2003): Outsägliga budskap – Om skeendet bortom orden i behandlende samtal. *Nordisk tidsskrift om palliativ medisin Omsorg*, **2**: 7-11.

Dowling, M. (2007): From Husserl to van Manen. A review of different phenomenological approaches. *International Journal of Nursing Studies*, **44**: 131-142.

Eiriksson, P. (2003): I: Johansen, V.A.: Et intervju om den gode samtalen med psykiater Páll Eiriksson. *Nordisk tidsskrift om palliativ medisin Omsorg*, **2**: 51-58.

Engelsrud, G. (2005): Bevegelse som utforskning og utfoldelse. *Fysioterapeuten*, **7**: 15-19.

Ethelberg, E. (2003) Kommunikasjonskurser for læger. *Nordisk tidsskrift om palliativ medisin Omsorg*, **2**: 19-23.

Finlay, L. (2005): “Reflexive Embodied Empathy”: A Phenomenology of Participant–Researcher Intersubjectivity. *The Humanistic Psychologist*, **33**(4): 271–292.

Finset, A.; Heyn, L.; Ruland, C. (2013): Patterns in clinicians’ responses to patient emotion in cancer care. *Patient Education and Counseling*, **93**: 80-85.

Gundersen, T. (2011): “One wants to know what a chromosome is”: the internet as coping resource when adjusting to life parenting a child with rare genetic disorder. *Sociology of Health & Illness*, **33**, 1: 81-95.

Hanley, M.A. & Fenton, M.V. (2007): Exploring Improvisation in Nursing. *Journal of Holistic Nursing*, **25**, 2: 126-133.

Hansen, L.H. (2003): Ingen står stille hele tiden. Ord kan bevege - Om den gode samtalen. *Nordisk tidsskrift om palliativ medisin Omsorg*, **2**: 41-44.

- Haugli, L. & A. Finseth (2002): Lege-pasient-forholdet ved funksjonelle lidelser. *Tidsskrift Norske Lægeforening*, **11**, 122: 1123-5.
- Høie, I.M. (2002): Samhandling skal få fart på epikrisen. *Tidsskrift Norske Lægeforening*, **25**: 122.
- Johansen, S. (2005): Jeg, en feltarbeider... *Norsk Gestalttidsskrift*. Årgang II, **2**: Høst.
- Kirkengen, A.L. (2002): Begrepet "funksjonelle lidelser" vitner om biomedisinens dysfunksjonelle teorigrunnlag. *Tidsskrift Norske Lægeforening*, **27**: 122.
- Lande Wekre, L.; Eriksen E.F.; Falch, J.A.(2011): Bone mass, bone markers and prevalence of fractures in adults with osteogenesis imperfecta, *Arch Osteoporos*, **6**: 31–38.
- Lindseth, A. & Svare, H. (2002): Anders Lindseth i samtale med Helge Svare - Samtalens plass i et menneskeliv. *Samtiden*, **3**: 114-123.
- Loge, J.H. (2003): En god samtale om en dårlig nyhet - er det mulig? *Nordisk tidsskrift om palliativ medisin Omsorg*, **2**: 13-17.
- Malterud, K. (2002): Kvalitative metoder i medisinsk forskning - forutsetninger muligheter og begrensinger. *Tidsskrift Norske Lægeforening*, **25**, 122:2468-72.
- Martinsen, K (2002): Samtalen, kommunikasjon og saklighet i omsorgsyrkene, *Nordisk tidsskrift om palliativ medisin Omsorg*, **1**: 14-22.
- Nordby, H. (2008): Oppfatter pasienten det du sier? *Sykepleien*, **96**(15): 68-71.
- Ong, L.M.L.; de Haes, J.C.J; Hoos, A.M.; Lammes, F.B (1995): Doctor-patient communication: A review of the literature. *Social Science & Medicin*, **40**(7): 903-18.
- Osberg, S. (2003): Det trygge rom. *Nordisk tidsskrift om palliativ medisin Omsorg*, **2**: 3-6.
- Råheim, M. (2002): Kroppsfenomenologi - innsikt relevant for klinisk praksis. *Tidsskrift Norske Lægeforening*, **25**: 122.
- Smith, J.A. (2011): Evaluating the contribution of interpretative phenomenological analysis. *Health Psychology Review*, **5** (1): 9-27.
- Stensland, P. (2000): Kroppslige dialoger – inngangsport til samtaler om fastlåste plager. *Tidsskrift Norske Lægeforening*, **24**, 120: 2925-8.
- Stubberud, J. & Riemer, G. (2012): Problematic psychosocial adaptation and executive dysfunction in women and men with myelomeningocele, *Disability & Rehabilitation*, **34**(9): 740–746.
- Søvik, O. (2001): Sykdomsbegrepet i historisk og dagsaktuell sammenheng. *Tidsskrift Norske Lægeforening*, **22**, 121: 2624-7.

Teutsch, C. (2003): Patient-doctor communication. *The Medical Clinics of North America*, **87**: 1115-1145.

Thomas, S.P. (2005): Trough the lens of Merleau-Ponty: advancing the phenomenological approach to nursing research. *Nursing philosophy*, **6**: 63-76.

Wittrup, L. (2003): Når sundhedspersonalet distancerer sig i samtalen. Bevidste og ikke bevidste elementer i kommunikation. *Nordisk tidsskrift om palliativ medisin Omsorg*, **2**: 73-76.

## **Annet:**

Aigeltinger, U.G. (2011): *Klar, ferdig, gå! Hva kjennetegner psykiatriske sykepleieres forberedelser før møtet med personer i akutt psykisk krise?* Mastergradsoppgave ved avdeling for helse- og idrettsfag, Høgskolen i Hedemark.

Aksnes, S.A. (2012): *Ledelse ved nasjonale kompetansetjenester for sjeldne tilstander Hvordan motivere kunnskapsmedarbeidere?* Mastergradsoppgave ved Det medisinske fakultet, Avdeling for helseledelse og helseøkonomi, Institutt for helse og samfunn, Universitetet i Oslo.

*Den nasjonale forskningsetiske komité for medisin og helsefag (NEM): Veiledning for forskningsetisk og vitenskapelig vurdering av kvalitative forskningsprosjekt innen medisin og helsefag 2010.* Tilgjengelig på <http://etikkom.no>.

Grut L, Kvam MH, Lippestad JW, SINTEF A9231-rapport (SINTEF Helse 2008) *Sjeldne funksjonshemninger i Norge. Brukeres erfaringer med tjenesteapparatet.*

*Nordisk tidsskrift for palliativ medisin Omsorg (2003) Den gode samtale. nr.2, 20 årgang, Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS, Bergen.*

Øvrejord, K. (2011) *Kvaliteten på elektive henvisninger fra fastleger til hjertemedisinsk avdeling*, UNN. Mastergradsoppgave Helsevitenskapelige fakultet, 5. års oppgave (profesjonsstudiet i medisin), Universitetet i Tromsø.

# Vedlegg I

## Informasjonsbrev om studien

Til.....

### **Ang mastergradsprosjekt om: Samtalen – rådgiveres erfaring med å samtale med brukere med en sjelden diagnose**

Undertegnede holder på med master i helsefagvitenskap ved Universitet i Oslo, og har nå begynt å invitere deltagere inn i prosjektet. Masteroppgavens tema er rådgiveres erfaring med å samtale med personer med en sjelden diagnose og deres familie. I den forbindelse hadde jeg tenkt å foreta noen (dvs 2 – 4) intervjuer av rådgivere som jobber med direkte brukerkontakt, og håper på et samarbeid med dere.

Jeg er selv tilknyttet Senter for sjeldne diagnoser og har vært ansatt som rådgiver i fem år. Jeg har bakgrunn som sykepleier og har over 25 års variert praksis fra ulike deler av helsevesenet. Jeg har videreutdanning som ”Coach/ veileder” fra Høgskolen i Oslo, samt videreutdanning i ”Gruppe som metode, gruppedynamikk og gruppeprosesser” fra Diakonhjemmet høgskole. Jeg er nå i gang med et mastergradsarbeid og er opptatt av hvordan vi kan lære av praksis. Prosjektet har ikke som mål å foreta noen form for evaluering av tjenesten, hensikten er heller å forstå noe mer av rådgivningssamtalen sett gjennom rådgivernes eget perspektiv.

Jeg ønsker å komme i kontakt med rådgivere, gjerne med forskjellig profesjonsbakgrunn, som har interesse for samtalen - dialogen med brukere. Jeg har fokus på det fysiske møtet, og utelukker dermed for eksempel telefonkonsultasjoner. Tidligere forskning fra *SINTEF-rapport om Sjeldne funksjonshemninger i Norge. Brukeres erfaringer med tjenesteapparatet* (2008) kan tyde på at vi treffer med rådgiving og veiledning til brukerne. Flere av respondentene var fornøyd med tilbudet fra kompetansesentrene. Hvordan opplever rådgivere den direkte rådgivning og veiledningen? Jeg håper og tror at intervjuer omkring rådgiveres egne erfaringer kan gi verdifull og nyttig informasjon. Jeg er interessert i hvordan vi kan lære av praksis og av hva våre erfaringer forteller oss.

Prosjektet er godkjent av personvernombudet. Interesserte deltagere vil få tilsendt ytterligere informasjon og samtykkeerklæring. Det er planlagt intervjuer i desember og januar, og det vil være mulig å foreta disse på eget arbeidssted. Jeg vil ta kontakt om en ukes tid per telefon. Det vil da bli mulighet for ytterligere



informasjon og spørsmål. Er det behov for tidligere kontakt treffes jeg enklest på min mobil: 92267203.

Med vennlig hilsen

Wibeche Ingskog

Mastergradsstudent/ Rådgiver

Senter for sjeldne diagnoser

Rikshospitalet

# Vedlegg II

## Informasjonsskriv med samtykke

Til.....

Forespørsel om å delta i forskningsprosjekt ifm master i helsefag ved Universitet i Oslo

Undertegnede holder på med master i helsefag om rådgiveres erfaring med å samtale med personer med en sjelden diagnose og deres familier. I denne forbindelse ønsker jeg å intervjuere rådgivere som arbeider innen feltet for sjeldne diagnoser. Jeg er selv rådgiver med bakgrunn som sykepleier og har de siste fem årene vært ansatt ved Senter for sjeldne diagnoser. Jeg vil først presentere prosjektet nærmere.

Prosjektet ønsker å komme i kontakt med rådgivere som er interessert i samtalen- dialogen med brukere. Jeg har selv lenge vært interessert i hvilke erfaringer vi har og som vi har opparbeidet oss. Treffer vi eller treffer vi ikke med samtaletilbudet? Tidligere forskning fra *SINTEF-rapport om Sjeldne funksjonshemninger i Norge. Brukeres erfaringer med tjenesteapparatet* (2008) kan tyde på at vi treffer. Jeg tror samtaler/ intervjuer omkring egne erfaringer kan gi verdifull og nyttig informasjon om rådgivernes tanker omkring ”gode” og ”dårlige” samtaler. Jeg er interessert i hvordan vi kan lære av praksis og av hva våre erfaringer forteller oss. I den grad det vil fremkomme opplysninger om brukere dere er i kontakt med, er det viktig å minne om taushetsplikten dere har i forhold til meg i prosjektet.

Det er tenkt å bruke intervju som metode og det kan være behov for å sette av en til to timer. Intervjuet kan skje på eget arbeidssted hvis det er ønskelig. Det vil bli gjort lydopptak av intervjuet. Den som sier ja til å delta i prosjektet kan, dersom en senere ønsker det, når som helst trekke seg uten å måtte oppgi noen grunn. Navneliste og lydopptak vil bli oppbevart adskilt og nedlåst. I masteroppgaven vil resultatene bli presentert slik at ikke deltagerne er gjenkjennbare for andre. Dato for prosjektslutt er 31.12.2015 og senest innen denne datoen skal lydopptak slettes og øvrig datamateriale anonymiseres.

Det er kun jeg som kommer til å høre på intervjuet, men min veileder på studiet kan komme til lese noen av utskriftene ifm veiledningen. Min veileder er: Wenche Bjorbækmo, ansatt på Universitet i Oslo, avdeling for helsefag. Tlf. 47 40556577

Dersom du er interessert i å dele dine erfaringer i det beskrevne forskningsprosjektet ber jeg deg underskrive samtykkeerklæringen nedenfor.

Med vennlig hilsen

Wibeche Ingskog

Kontakt: Wibeche Ingskog

Tlf: 92267203/ 23075652

e-post: wibecheingskog@gmail.com

***Samtykkeerklæring:***

Samtykket gjelder dette beskrevne prosjektet.

Jeg har lest den skriftlige informasjonen om undersøkelsen og samtykker i å delta.

.....

Sted og dato

.....

Navn

# Vedlegg III

## Intervjuguide

Begynne med å presentere meg selv.

### Presentere prosjektet:

I dette prosjektet er jeg spesielt interessert i hvilke erfaringer den enkelte deltager har med samtaletilbudet til brukere. Samtaletilbudet slik de opplever det i sin alminnelighet. I dette prosjektet utelates spesielt telefonkonsultasjoner også videre og prosjektet har fokus på det fysiske møtet og dialogen. Disse temaene har jeg tenkt å berøre: litt generelt om samtaletilbudet, gode og vanskelige samtaler, litt om dette med nærhet (privat vs profesjonell) og hvordan man bearbeider vanskelige samtaler i etterkant.

Det kan være av betydning å klargjøre rammene for hvilke samtaler vi snakker om. Jeg er i dette prosjektet opptatt av det fysiske møte, gjerne med hele familien eller en til en. Jeg tenker poliklinikk, formøte v utreiser og lignende.

### Etiske problemstillinger som bør utdypes:

- Prosjektet er godkjent av personvernombudet
- Sporbare data vil bli oppbevart nedlåst og ikke sammen med intervjuene. Det vil bli utarbeidet koder
- Sporbare data vil bli makulert og lydopptak slettes innen utgangen av 2015
- Taushetsplikt ift brukere som det refereres til i intervjuet
- Det er når som helst mulig å trekke seg fra prosjektet
- I kvalitativ metode vil forskeren bringe seg selv inn i forskningen. Både gjennom spørsmålene som stilles og gjennom analysen. Situasjoner som at noen opplever at de har utlevert for mye, at noen ikke kjenner seg igjen i materialet og at dataene kan bli for gjenkjennbar kan oppstå. Jeg vil legge vekt på å ivareta anonymiteten, og ikke utlevere noen.
- I presentasjonen av resultatene vil jeg være påpasselig med at disse presenteres på en slik måte at enkeltpersoner ikke gjenkjennes av andre enn muligens en selv.
- Undertegne samtykkeskjema
- Informere om muligheten for at jeg kan kontakte dem på et senere tidspunkt, hvis jeg ser at det er behov for å avklare ting i intervjuet

### Intro:

La deltageren få presentere seg

Kompetanse, hvordan de ser på hvordan ens bakgrunn påvirker samtalen og hva en er opptatt av som kan farge samtalen.

Beskrive samtaletilbudet på institusjonen der en jobber slik de opplever at dette er i sin alminnelighet

### **Generelt om rådgivningssamtaler:**

Hvordan forbereder du deg til en samtale?

### **Gode samtaler:**

Kan du gi eksempler på det du har erfart som gode samtaler og hva som kjennetegner disse?

Hva tenker du er sentrale verdier i relasjonen med brukerne?

Hvordan erfarer du det å gi råd til brukerne?

I den direkte rådgivningsoppgaven, hva er viktig slik du ser det? Er det noe skille mellom rådgivning og veiledning, og kan du beskrive det?

### **Vanskelige rådgivningssamtaler:**

Hvilke erfaringer har du med vanskelige samtaler?

Kan du gi eksempler på det du har erfart som vanskelige rådgivningssamtaler?

Kan du gi eksempel på en rådgivningssamtale som du opplevde at ikke fungerte?

Kan du si noe om dine erfaringer med egne reaksjoner (følelser og kroppslige reaksjoner) i møte med bruker? Hvordan håndterer du det?

### **Mer generelt:**

Hvordan vurderer du hva du skal og kan si og gjøre i rådgivningssamtaler?

Valg og handlinger gjøres hele tiden i en samtale. Hva tenker du om de vurderinger som ligger bak at du handler slik du gjør i de ulike rådgivningssamtalene?

Hva tenker du om skillet mellom personlig og profesjonell? Hvilke erfaringer har du og hva tenker du om å bruke hendelser fra eget liv i rådgivningssamtalen?

Under rådgivningssamtaler får en større og mindre innsikt i brukeres liv, livssituasjoner. Disse kan, slik jeg har erfarte det, mange ganger berører meg sterkt. Hvilke erfaring har du med hensyn til å bearbeide slike opplevelser? I arbeidstiden, privat etter jobb?

Hvilke egenskaper og kunnskap mener du er av betydning for rådgivere som jobber med brukere innen sjeldenfeltet?

Andre ting man er opptatt av?

# Vedlegg IV

## Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org.nr. 985 321 884

Wenche Bjorbækmo  
Institutt for helse og samfunn  
Universitetet i Oslo  
Postboks 1130 Blindern  
0318 OSLO

Vår dato: 02.11.2012

Vår ref:31936 / 3 / AH

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 25.10.2012. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 01.11.2012. Meldingen gjelder prosjektet:

31936	<i>En kvalitativ undersøkelse om rådgivningssamtalen</i>
Behandlingsansvarlig	Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Wenche Bjorbækmo
Student	Wibeche Ingskog

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html). Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.12.2015, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

  
Vigdis Namtvedt Kvalheim

  
Åsne Halskau

Åsne Halskau tlf: 55 58 89 26

Vedlegg: Prosjektvurdering

✓ Kopi: Wibeche Ingskog, Konvallveien 15 b, 0855 OSLO

Afdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no  
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrie.svarva@svt.ntnu.no  
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no

## Personvernombudet for forskning



### Prosjektvurdering - Kommentar

---

Prosjektnr: 31936

Prosjektets formål er å se på hvilke erfaringer rådgivere har med å samtale med brukere med en sjelden diagnose. Utvalget består av rådgivere som arbeider innenfor fagfeltet sjeldne diagnoser. Førstegangskontakt og rekruttering opprettes i samråd med aktuelle sjeldensentre.

Det skal gjennomføres personlige intervju. Det vil registreres opplysninger om rådgivernes erfaringer med deres egen rolle og reaksjoner i rådgivningssituasjonen.

Innsamlede opplysninger registreres på privat pc. Personvernombudet legger til grunn at veileder og student setter seg inn i og etterfølger Universitetet i Oslo sine interne rutiner for datasikkerhet, spesielt med tanke på bruk av privat pc til oppbevaring av personidentifiserende data. Koblingsnøkkel oppbevares separat fra øvrig datamateriale.

Ifølge prosjektmeldingen skal det innhentes skriftlig samtykke basert på muntlig og skriftlig informasjon om prosjektet og behandling av personopplysninger. Personvernombudet finner informasjonsskrivet mottatt 1. nov 2012 tilfredsstillende utformet i henhold til personopplysningslovens vilkår. Vi finner at behandlingen kan hjemles i personopplysningsloven § 8 (samtykke).

Personvernombudet legger videre til grunn at det ikke innhentes personopplysninger om brukere/familier, og at taushetsplikten ikke er til hinder for den behandling av opplysninger som finner sted.

Prosjektet skal avsluttes 31.12.2015 og innsamlede opplysninger skal da anonymiseres og lydopptak slettes. Anonymisering innebærer at direkte personidentifiserende opplysninger som navn/koblingsnøkkel slettes, og at indirekte personidentifiserende opplysninger (sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. yrke, alder, kjønn) fjernes eller grovkategoriseres slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes i materialet.