

Lisbeth Holter Budal (red.)

Hva er

EMPATISK KOMMUNIKASJON?

8 eksempler på
praktisk bruk av verktøyet
Empatisk Kommunikasjon

Forord

Denne håndboken, **Hva er Empatisk Kommunikasjon?**, er en oppfølger og et supplement til læreboken **Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter**, Gyldendal 2017, 2. oppl. av Lisbeth Holter Brudal. (Se også engelsk utgave av læreboken: **Empathic Communication. The Missing Link**, Amazon 2015.)

I håndboken finner du i alt 8 bidrag. Først følger 6 ulike essay som alle beskriver praktisk bruk av verktøyet. Disse essayene er arbeider innlevert som avsluttende instruktøreksamen ved Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK). Deretter følger essayet *Dialogøyeblikk og Empatisk Kommunikasjon* av Lisbeth Holter Brudal. Det siste bidraget *En fortelling fra virkeligheten* er gjengivelsen av et refleksjonsnotat forfattet av fysioterapeut Karen Marie Saxlund, kursdeltaker på et fordypningskurs i Empatisk Kommunikasjon i 2017.

Oslo, september 2018

Lisbeth Holter Brudal (red.)

Dr. philos., psykolog, forfatter

Leder av Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK)

Innhold

Innledning ved Lisbeth Holter Brudal	4
1. Bruk av Empatisk Kommunikasjon i utviklingssamtaler Nina Hauge Kristiansen	5
2. Oppfølgingsamtale med nytilsatt på psykiatrisk enhet Anne Gro Tvedt	16
3. Empatisk Kommunikasjon i møte med eldre Unni Storhaug	29
4. Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy i møte med barn og pårørende Åse Ribe Johnsen	38
5. Empatisk Selvobservasjon N.N	48
6. Empatisk Kommunikasjon - et effektivt pedagogisk verktøy Kari Flornes	58
7. Dialogøyeblikk og Empatisk Kommunikasjon Lisbeth Holter Brudal	70
8. En fortelling fra virkeligheten Karen Marie Saxlund	94
 Appendix: Empatisk Kommunikasjon - Manual og informasjon om Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK)	 97

Innledning

De 6 essayene representerer ulike bruksområder for verktøyet Empatisk Kommunikasjon. Bidragene er hentet fra blant annet en akuttavdeling ved et somatisk sykehus, fra et psykiatrisk sykehus, fra eldreomsorgen, et Lærings- og mestringssenter og fra pedagogikk. Essayene er innlevert i perioden 2007 – 2016.

Eksemplene viser at det brede nedslagsfeltet for verktøyet Empatisk Kommunikasjon er i samsvar med Samhandlingsreformen, Nasjonal helse- og omsorgsplan (2011 – 2015). Dette fremkommer ved at metoden blant annet er velegnet både i kommune- og spesialisthelsetjenesten, ved at fokus i metoden er på brukermedvirkning og ved at kursene i Empatisk Kommunikasjon i stor grad er tverrfaglige.

De enkelte essayene beskriver prosessen mellom en hjelper og en deltaker i Empatisk Kommunikasjon innenfor ulike arbeidsområder som lederskap, pasientarbeid, rådgivning, veiledning og undervisning. Empatisk Kommunikasjon viser seg å være en nyttig form for dialog også i våre private liv – slik dette er beskrevet i det siste bidraget i boken *En fortelling fra virkeligheten*.

Vi kan si at Empatisk Kommunikasjon er et verktøy der hjelper i samskaping med deltaker mobiliserer deltakerens egne ressurser. Det gjøres ved at hjelper i dialogen inviterer deltaker til å fortelle om sin situasjon her og nå og videre at hjelper ber deltaker sette ord på egne følelser og refleksjoner i forhold til det som har kommet frem i den egne fortellingen. Denne tilnærmingen er preget av en jevnbyrdig dialog. Målsettingen med dialogen er først og fremst en klargjøring av deltakers unike kunnskaper om seg selv. Slik brukermedvirkning er det sentrale i den nye pasientrollen omtalt i Samhandlingsreformen. Appendix i boken inneholder en manual for bruk av Empatisk Kommunikasjon og beskrivelse av verktøyet, samt informasjon om Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK).

I essayet *Dialogøyeblikk og Empatisk Kommunikasjon* beskrives flere eksempler på endringsøyeblikk og gylne øyeblikk i relasjon mellom mennesker. Her redegjøres det også for utviklingen av Empatisk Kommunikasjon som verktøy. Eksemplene på endringsøyeblikk er fra evalueringsmaterialet innhentet ved Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK). Slike øyeblikk – «moments of meeting» - synes å kunne representere verdifulle og skjellsettende erfaringer for den enkelte. Resultater fra analysen av materialet kan tyde på at Empatisk Kommunikasjon som verktøy for menneskemøter kan åpne for meningsfulle og positive opplevelser av dialogøyeblikk. Disse resultatene bør sees i sammenheng med den spesielle relasjonskompetansen instruktører utdannet ved Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK) innehar.

Essay

Bruk av Empatisk Kommunikasjon i utviklingssamtaler

Nina Hauge Kristiansen

**Klinikkjef for Akuttlinikken
på Blefjell sykehus**

2007

Innhold

Innledning	7
Utviklingssamtaler eller medarbeidersamtaler	7
Empatisk Kommunikasjon brukt i utviklingssamtaler	8
Trinn 1 i metoden - den ansattes narrativ	10
Trinn 2 i metoden - affektbevissthet	11
Trinn 3 i metoden - refleksjon	12
Trinn 4 i metoden - medforteller	12
Evaluering av metoden brukt i utviklingssamtaler	13

Innledning

Jeg har gjennom 16 år som leder utført mange medarbeidersamtaler. Til tross for at disse samtalerne er en viktig del av lederskapet, har jeg aldri skaffet meg opplæring i noen metode. Det har versert ulike skjema som jeg har brukt, men jeg har aldri følt at de har passet med mine ønsker for hvordan en slik samtale bør være. Samtalerne har som regel beveget seg på et saksplan, og jeg har ikke greid å komme inn på den følelsesmessige delen av arbeidsforholdet. Jeg har vært på søken etter en metode som kunne hjelpe meg til å få frem også disse aspektene. Under en veiledningstime i Empatisk Kommunikasjon fikk jeg en idé om at denne metoden kunne være til hjelp i slike samtaler.

Utviklingssamtaler eller medarbeidersamtaler

I min undring over hvorfor dette har vært så vanskelig, har jeg tenkt mye på om navnet "medarbeidersamtale" hemmer det å få til et innhold i slike samtaler i tråd med det jeg ønsker. Målet med en slik samtale, må være å utvikle medarbeideren på flere plan. For meg har navnet "medarbeidersamtale" noe statisk over seg, der fokuset i stor grad er på det som har vært. Navnet "utviklingssamtale" signaliserer bevegelse, og det er nettopp utvikling jeg ønsker hos mine medarbeidere. Jeg ønsker å hjelpe dem til selvinnsikt og selvrefleksjon, personlig og faglig vekst. Men samtalen kan også brukes til å være en spore til min vekst. Jeg kan spørre den ansatte om hva vedkommende trenger av meg som leder. Ved hjelp av tilbakemeldinger vil den ansatte hjelpe meg til å få bevissthet på mitt utviklingspotensial.

I følge en dansk undersøkelse (Tegelkamp & co, gjengitt i Ukeavisen Ledelse 14.08.06.) opplever hver tredje medarbeider som har hatt medarbeidersamtale at samtalen bare er tomt snakk. Årsaken oppgis å være at virksomhetene ikke i tilstrekkelig grad har klare mål for slike samtaler. Det viser seg at lederne har en mer positiv oppfattelse av samtalerne enn medarbeiderne.

Professor i organisasjonspsykologi ved Handelshøyskolen BI, Bård Kurvaas, har utført en studie blant 593 ansatte i sparebanker i Norge (gjengitt i Ukeavisen Ledelse 14.08.06).

Han fant at det er like stor sjanse for at medarbeiderne opplever medarbeidersamtalen som negativ som at han eller hun sitter igjen med et positivt inntrykk. Han mener at det kan påvirke lojaliteten til bedriften og kan påvirke om den ansatte velger å slutte i jobben eller ikke.

Brudal skriver i A-magasinet 29. desember 2006 s. 60-61 at mange arbeidstakere "ikke føler seg sett og hørt. Slik vet vi at medarbeidersamtalerne er en skuffelse og iblant uten mening for en del." Jeg har selv hørt at enkelte arbeidstakere har uttrykt at de skal "inn på teppet" når de skal ha en medarbeidersamtale. *Jeg tolker det som at det ikke er likeverd i relasjonen og at samtalen blir holdt med fokus fra lederen sitt*

perspektiv. Jeg mener det er behov for å finne en ny måte å gjennomføre medarbeidersamtaler/ utviklingssamtaler på og at det trengs en ny metode eller verktøy.

Jeg velger å kalle disse samtalene utviklingssamtaler.

Empatisk Kommunikasjon brukt i utviklingssamtaler

For meg er målet med utviklingssamtalene å finne frem til medarbeiderens styrke og utviklingspotensial, samt hjelpe dem til faglig og personlig vekst. Med dette gi dem en følelse av å bety noe.

Dette er hjelp til en person som stort sett vil være i psykisk balanse, og som befinner seg innenfor det som kan beskrives som A4. Med A4, menes det at det oppleves en sammenheng i tilværelsen. Individet forstår, mestrer og føler en mening med tilværelsen. Hvis individet opplever at sammenhengen brytes opp, beveger det seg mot grenseland. Grenseland berører følelser, tanker, persepsjon, kropp og bevissthet. En beskrivelse kan være "jeg kjenner meg ikke igjen". Personer i grenseland er sårbare, kan være nærtagende, labile og oppfarende. Av og til kan de føle seg nummen og skjelven i kroppen.

Til vanlig vil ikke medarbeidere være i grenseland, men det er viktig å ha med seg denne kunnskapen.

Jeg tror at metoden **Empatisk Kommunikasjon** kan hjelpe meg å finn frem til den ansattes styrke og frigjøre personens potensial. Empatisk Kommunikasjon består av komponentene EQ – emosjonell intelligens, som betyr at jeg bruker informasjon og signaler fra egne følelser og refleksjon (hvis jeg var i dine sko), og empati som er innlevelse med innslag av medfølelse og sympati. Når en person er empatisk så evner hun å se situasjonen fra en annen persons synsvinkel, ut fra dennes normer, vurderinger og oppfatninger. Empati er en erkjennelsesprosess. Erkjenne og anerkjenne en annen person der den er.

For å understreke hvor viktig det er å finne mennesket der det er, med sine tanker, følelser og opplevelser, vil jeg sitere **Søren Kierkegaard**:

"HJÆLPEKUNST"

"... at man når det i sandhed skal lykkes en
at føre et menneske hen til et bestemt sted,
først og fremst må passe på
at finde ham der, hvor han er,
og begynde der.

Dette er hemmeligheden i al hjælpekunst.

Enhver, der ikke kan det,

han er selv i en indbildning,
når han mener at kunne hjelpe andre.

For i sandhed at kunne hjelpe en anden
må jeg forstå mer end han –
men dog først og fremmest forstå det
der han forstår.

Når jeg ikke gjør det,
så hjelper min mereforståelse
ham slet ikke.”

” Søren Kierkegaard ”

Jeg har valgt å prøve ut metoden på 3 av mine nærmeste medarbeidere, som jeg har tillit til, og som kan være mine ”kritiske venner”. For å kunne vurdere om metoden egner seg eller ikke er jeg avhengig av tilbakemelding.

Tiltross for at dette er personer jeg kjenner godt, kriblet det litt i magen i forkant av samtalene. Jeg var spent på om jeg fikk dette til. Jeg skulle prøve ut ny kunnskap og bruke meg selv på en annen måte enn jeg var vant til. Jeg sto foran en utfordring!

I forkant av samtalene delte jeg ikke ut noe tradisjonelt skjema, kun en mal til å skrive handlingsplan med kompetanseutviklingsmål på. Jeg ba de ansatte tenke igjennom hvordan de hadde det på jobb, og forberede seg på det **de** ønsket å ta opp med meg. Jeg presiserte at dette var **deres** samtale og at det var opp til dem hva de ønsket å få ut av tiden.

Jeg er klar over at jeg kan komme opp i situasjoner som kan oppleves vanskelige for meg, ved at jeg åpner opp for at den ansatte bestemmer ”temaene” i samtalen. Denne risikoen vil være tilstede til tross for at rammene for samtalen er gjennomgått på forhånd. Som eksempel kan jeg nevne at konflikter kan bli avdekket i samtalen. Hvis det skjer vil jeg si at denne tar vi opp i eget møte.

Videre sa jeg at det var de som skulle være **hovedpersonen** og ikke jeg. *Jeg har en bevissthet på at jeg som leder ikke skal ha som mål å forandre ”den andre” i slike samtaler, men gi hjelp til endring og vekst.*

*For meg er det viktig at den ansatte skal oppleve **jevnbyrdighet og gjensidig respekt**, ikke underdanighet.*

Som nevnt over er det fortsatt medarbeidere som har ”for stor” frykt for lederen sin.

*På forhånd har jeg tenkt mye på det med **tilstedeværelse** for den andre. Jeg ønsker å skape et klima hvor medarbeideren benytter seg av sin rett til å fortelle meg sin historie.*

Hvis jeg skal lykkes med disse samtalerne må jeg greie å holde fokuset på den andre hele tiden. Jeg må ikke la mine tanker fly av gårde. Jeg er en utålmodig person som lett faller ut hvis det blir for mye tomt prat eller at ting (for meg) tar for lang tid.

En annen side ved min personlighet er at jeg er veldig løsningsfokusert. Det medfører at jeg har løsningen i hodet og ivrer etter å dele den med den ansatte, lenge før vedkommende er "der". Jeg har erkjent for meg selv at det kan virke som en umyndiggjørelse av den annen, hvis jeg kommer for raskt med min løsning, før noen har etterspurt et forslag.

Dette må jeg ha med meg i bevisstheten under samtalen.

"Å lytte er en kunst."

Hvorfor er dette så vanskelig? Hvorfor opplever jeg at saker går meg "hus forbi"?

*En leder jeg hadde for noen år siden hevdet at det er en grunn til at vi er født med 2 ører og 1 munn, vi skal lytte mer enn vi snakker. Denne påstanden tar jeg frem av og til, for å bevisstgjøre meg selv på hvor viktig det er **å lytte til** den andre. "Låne den andre mitt øre".*

Å lytte kan knyttes mot bevissthet og tilstedeværelse. Det hjelper ikke bare å være der med sine ører. Når jeg er "tilstede" kjenner jeg at jeg har kontakt med egne meninger, verdier og er sensitiv for omgivelsene. Jeg er opptatt av meningen i det som blir sagt, jeg tar det innover meg.

*Metoden Empatisk Kommunikasjon hjelper meg til å ha en identitet i forhold til en som bedriver profesjonell kommunikasjon. Denne identiteten fører til at jeg kjenner at jeg bedriver større grad av egenrefleksjon enn tidligere. Jeg har blant annet **reflektert** over hvordan mitt kroppsspråk kan påvirke andre. Å reflektere betyr å gjenspeile, grunne, overveie, ta i betraktning. (Brudal, A-magasinet 29. desember 2006.)*

Jeg vet at min utålmodighet blir synliggjort gjennom en urolig kropp, og at fraværende øyne eller flakkende blikk kan signalisere manglende tilstedeværelse. Med økt fokus på kroppsspråket håper jeg å unngå å ha et kroppsspråk som gir uønskede signaler til samtalepartneren.

I den videre beskrivelsen velger jeg å bruke en av de tre samtalerne som eksempel.

For å skape en uforstyrret ramme rundt samtalerne hadde jeg reservert et rom uten telefon og innsyn.

Trinn 1 i metoden - den ansattes narrativ

*Jeg innledet samtalen med å ønske den ansatte velkommen til **utviklingssamtale**. Jeg sa litt om hvorfor navnet på samtalen er endret og om rammene. Jeg satt meg rett ovenfor samtalepartneren slik at vi kunne ha øyekontakt hele tiden. Jeg vet at jeg er en person som lett blir distraheret, derfor var jeg bevisst på å sitte slik at jeg ikke kunne se ut av vinduet eller glassveggen.*

I starten av samtalen forsøkte jeg å foreta en følelsesmessig inntoning. "Finne ut hvor den ansatte er." Er vedkommende slik hun pleier, er det noe som virker annerledes. Hvordan er kroppsspråket, gir det meg noen signaler?

Jeg møter en blid ansatt som virker forberedt og klar.

Jeg fortsatte med å be henne fortelle om hvordan hun har det på jobb. Hun startet med å fortelle at hun trivdes på jobb, og at jobben var veldig interessant. Hun sa det hadde vært en "tung høst". Hun hadde manglet energi. Dette er en person som vanligvis er meget energisk. Uttrykket "tung høst" og "mangelen på energi" ble ledetråder som jeg noterte meg på blokken til senere.

Narrativen fortsatte, hun er en ordrik person. *Jeg hadde lyst til å bryte inn og komme med mine synspunkter, men greide å la være.*

Fordi jeg er bevisst min egen utålmodighet og tendens til lett å bli distraheret, var jeg spesielt oppmerksom på dette gjennom samtalen. Jeg mener jeg greide å være en god lytter.

En annen ting som dukket opp i bevisstheten mens jeg lyttet, var at jeg på ingen måte skulle komme i skade for "å stjele hennes historie". Det er fort gjort, med gode intensjoner, å komme med liknende hendelser blant annet for å gi trøst.

Jeg konsentrerte meg hardt i forhold til at det var hun som var midtpunktet.

*Merkelig nok ble jeg ikke utålmodig. Tiden fløt av sted, jeg tror jeg hadde greid å komme i en **flyt tilstand**.*

Flyt beskrives som en indre tilstand. Ved flyt er vi helhjertet i det vi gjør, vi glemmer tid og sted. Vi lar oss engasjere. Når man opplever en flyt tilstand er det samsvar mellom mål og evner. (Brudal, 2006 s. 73) *Jeg hadde en følelse av at jeg ble hundre prosent engasjert. Jeg opplevde også at jeg mestret situasjonen, det var samsvar mellom den utfordringen denne samtalen var for meg, og de kunnskapene jeg har opparbeidet meg i metoden. Jeg kjente i meg at det fungerte.*

Trinn 2 i metoden - affektbevissthet

Når hun var ferdig med sin historie, sa jeg at jeg hørte at hun sa hun hadde hatt en "tung høst". Jeg spurte om hun kunne si litt om hva hun mente med det, og beskrive hvilke følelser som hun forbant med det utsagnet. Med bevisst å bruke: **jeg hørte at du sa**, ønsket jeg å gi henne en følelse av å bli bekreftet. Brudal (2006 s. 168) skriver at trygghet og bekreftelse i medarbeidersamtalen gir økt innsikt hos medarbeideren. Jeg ønsket å øke hennes følelsesbevissthet og som følge av det øke hennes motstandskraft. Brudal (2006 s. 33)

Hun beskrev en følelse av nedstemthet, dårlig samvittighet og hun var sliten av å høre på en annen kollegas problemer. Hun var bekymret for sin kollega. Hun kjente på en nedsatt toleranse i relasjonen til henne. Arbeidslysten hadde avtatt. Hun følte seg sliten i kroppen.

Jeg følte at hun beskrev kjernen i det hun slet med. Ved å være tilstede i hennes fortelling og etterspørre den affektive dimensjonen i det hun fortalte, fikk hun satt ord på dette.

Trinn 3 i metoden - refleksjon

Jeg spurte henne om hva det hun hadde fortalt **betydde for henne**. Jeg spurte etter normer, verdier og oppfatninger av det som har blitt fortalt. (Brudal 2006 s. 33)

Hun sa at hun så at det var viktig at hun satte grenser for seg selv. Hun beskrev at hun ikke tok problemene i forhold til den andre innover seg. Hun hadde sett det som sin oppgave å bygge opp den andre personens selvtillit og hjelpe henne til utvikling. Medarbeideren hevdet at hun selv hadde god selvtillit og stor trygghet i jobben sin. Hun fortalte at hun hadde evnen til å skape seg en interessant jobb, noe som hun anså som viktig siden hun har en veldig autonom fagstilling. Hun sa hun var robust og fleksibel og at hun opplevde det som en styrke. *Jeg opplevde at den ansatte hentet bekræftelse fra seg selv.* Hun var fornøyd med den jobben hun gjorde. Hun mestret sine oppgaver. Hun var en ressurs for andre.

Jeg følte at jeg hadde fått den ansatte til å reflektere over sine egne følelser, og sin situasjon. Hun viste at hun hadde selvinnsikt.

Evne til **selvrefleksjon** er ikke noen selvfølge, men et potensial som kan utvikles. Min jobb i denne sammenhengen er å hjelpe til med denne utviklingen.

Underveis går hun tilbake og snakker om følelser igjen, for så å reflektere over hvorfor hun følte det slik. *Jeg opplevde at metodens tre første trinn gikk litt over i hverandre. Spesielt trinn to og tre.*

Det ble tydelig at det pågikk to parallelle prosesser, det fornuftsmessige og det følelsesmessige. Jeg erfarte at det fungerte best når metoden kun ble en ramme for samtalen, og at jeg ikke brukte den slavisk punkt for punkt. På den måten gir jeg rom for fleksibilitet, slik at medarbeideren etter eget ønske kan gå tilbake hvis hun vil utdype noe, eller gi en ny refleksjon.

Samtalen går lett uten at jeg trenger å komme med spørsmål eller ledetråder. Den ansatte prater energisk og engasjert. *Jeg opplever at også hun er i en flyt tilstand.*

Trinn 4 i metoden - medforteller

Jeg spurte medarbeideren om hun hadde lyst **til å høre hva jeg mente**. Jeg inviterte til dialog. Jeg tilbyr meg å bli medforteller.

Ja, hun ville gjerne høre hva jeg har å si. Jeg starter med å anerkjenne henne på at hun er faglig dyktig, ansvarsbevisst og fleksibel, en viktig medarbeider for meg. Deretter forteller jeg at jeg opplever at hun har et stort engasjement og høy grad av egendriv, noe som er viktig i en selvstendig jobb. Hun takket meg for at jeg er en leder som gir ansvar til og har tillit til henne. Det samsvarer med hennes ønsker. *Ved sin tilbakemelding gir hun meg anerkjennelse og viser meg respekt. I ettertid ser jeg at jeg kunne etterspurt om det var noe mer hun "trengte" av meg. Åpne opp for ytterligere tilbakemeldinger. Som sagt innledningsvis så er slike tilbakemeldinger viktig for at min utvikling som leder skal samsvare med de ansattes ønsker og behov.*

Jeg fortsetter med å si meg enig i at hun må bli flinkere til å "sette grenser" for seg selv, og til ikke å ta "for mye ansvar". Vi snakker om at det er viktig at hun oppfordrer den andre til å gå til sin leder med sine jobbrelevante problemer. Slik kan hun "beskytte seg selv". Vi er enige om at det er viktig at hun hjelper den andre til utvikling, men at hun bør ha større bevissthet på nærhet og avstand i relasjonen!

Vi foretar en **jevnbyrdig samskaping**. Jevnbyrdigheten ligger i gjensidig tillit og respekt. Vi er enige om virkeligheten og lager en plan for fremtiden med nye kompetansemål.

Hun skal selv fylle ut planen.

Evaluering av metoden brukt i utviklingssamtaler

Jeg spurte til slutt om hennes opplevelse av samtalen. Hun fortalte at hun satt igjen med en god følelse, og hadde fått meddelt meg det hun hadde på hjertet. Hun følte at denne utviklingssamtalen hadde vært bedre enn noen annen hun hadde hatt. Hun syntes den nye måten å gjennomføre samtalen på hadde fungert godt for henne.

Selv satt jeg også igjen med en god følelse. Jeg hadde greid å gjennomføre samtalen slik jeg hadde planlagt. Jeg var meget fornøyd med meg selv og gikk ut med fornyet energi.

Dagen etter samtalen fant sted, møtte jeg en strålende medarbeider. Hun "kastet seg" over meg før jeg hadde fått låst opp kontordøren. Hun struttet av energi.

Hun fortalte:

..... det skjedde noe merkelig når jeg kom hjem i går. Det var som om energien kom strømmende tilbake til kroppen min og en "bør" var borte fra mine skuldre. Jeg fikk lyst til å ta fatt på de oppgavene jeg i lengre tid ikke har hatt energi til å gjøre.....

Det hadde skjedd en forandring i den ansatte. Hun hadde ved egen innsikt og refleksjon kommet frem til at den andre medarbeiderens problemer ikke var hennes ansvar.

Hun hadde fått plassert sin bekymring! Hennes energi var blitt omdirigert!

Jeg spurte også mine to andre "testpersoner" hvordan de opplevde samtalen.

Begge opplevde samtalen som positive og konstruktive.

En tok frem at det var godt å få fortalt "sin historie" uforstyrret, og at det var fint med spørsmål som ledet til kontakt med følelser og refleksjon. Den andre synes det var positivt å bli ledet i vei siden vedkommende ikke hadde så mye på hjertet. Det at jeg hadde sanset hvor vedkommende "var", ble også påpekt som viktig.

Denne historien og evalueringen fra de to andre "testpersonene" er eksempler på at metoden **godt egner seg til bruk i utviklingssamtaler**.

Jeg opplever at jeg som leder har fått brukt meg på en helt annen måte enn i tidligere medarbeidersamtaler, nå utviklingssamtaler. Tilslutt vil jeg tilføye at jeg opplever at det å arbeide med metoden har gitt meg en økt grad av selvinnsikt og forbedret evne til selvrefleksjon. Jeg har utviklet meg som menneske og leder!

Bruk av metoden i utviklingssamtaler krever opplæring og veiledning, noe jeg gjerne vil bistå med!

"Det funka"

Litteraturliste:

Brudal, Lisbeth (2006) **Positiv psykologi**. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Brudal, Lisbeth.(2006) Hva snakker vi om? **A-magasinet**, 29. desember 2006, s.60-61.

AM: Opplever medarbeidersamtalen som tomt snakk? **Ukeavisen Ledelse** 14.08.06. Tilgjengelig fra: http://www.ukeavisenledelse.no/ledelse/opplever_medarbeidersamtaler_som_tomt_snakk
[lest 15.11.07]

Essay

Oppfølgingssamtale med nytilsatt i psykiatrisk enhet «En ny historie»

Anne Gro Tvedt

**Leder Skoleprogrammet VIP
(veiledning og informasjon om psykisk helse hos ungdom)
2009**

Innhold

1.0 Innledning	18
2.0 Nytilsattes behov for veiledning	18
3.0 Empatisk Kommunikasjon i samtale med nytilsatt	19
3.1 Forberedelse til samtale med Karin	19
3.2 Karins historie	20
3.3 Affektbevissthet	20
3.4 Refleksjon	21
3.5 Medforteller	22
4.0 Teoretisk refleksjon ved bruk av Empatisk Kommunikasjon	22
4.1 Refleksjon på trinnene i metoden i samtalen	24
5.0 Evaluering av metoden og veien videre	26
6.0 Litteraturliste	28

1.0 Innledning

Gjennom et langt yrkesliv har jeg stadig vært på leting etter kvalitet og gode samhandlingsformer mennesker imellom i mitt arbeid som jordmor, høyskolelærer og gestaltterapeut. En stor utfordring i møter med klienter, studenter eller medarbeidere er å forstå og bli forstått i den måten vi uttrykker oss på. Her er det helt avgjørende at vi som inviterer til samtale har evnen til å lytte og spørre etter mer refleksjon, slik at innholdet som formidles kommer klarere frem. Jeg har fulgt med arbeidet som Lisbeth Holter Brudal har tilbudt helsepersonell i Empatisk Kommunikasjon, og det inspirerte meg til å få muligheter til en utdanning for personalet ved Lærings- og mestringssenteret ved Vestre Viken Helseforetak. Høsten 2008 startet vi etterutdanning i Empatisk Kommunikasjon med Lisbeth Holter Brudal.

Vi som deltok i utdanningen reflekterte over hvordan vi kunne anvende metoden i vår arbeidssituasjon, og ble enige om å tilby vår kompetanse til avdelinger i vårt eget sykehus. Vi drøftet med ledere i to avdelinger, om det kunne være en idé å tilby ansatte i avdelingene samtaler som tok opp situasjoner rundt deres hverdag som nye i avdelingen.

Resultatet ble at vi laget dette som et prosjekt og seks nyutdannede skulle tilby tilsammen fem samtaler (a`1 t.) med hver sin nytilsatt, med psykisk helse som arbeidsfelt. Dette som et tiltak initiert fra personell fra Lærings- og mestringssenteret ved sykehuset. Prosjektets hovedmål: **Samtalen har til hensikt å styrke nytilsattes mestring i sin yrkeskompetanse med vekt på anvendelse av Empatisk Kommunikasjon som redskap.**

Nytilsatte skal finne muligheter for sin deltakelse i saker som kan fremme deres engasjement og løsning av oppgaver som nye medarbeidere i avdelingen.

Jeg vil i oppgaven benytte begrepet "samtalen" istedenfor veiledning. Samtalen bygger på følgende verdier: Den skal hjelpe meg til å finne frem til den ansattes styrke og frigjøre personens potensialer.

2.0 Nytilsattes behov for samtale

Alle har vi opplevd å være nye på en arbeidsplass. I en psykiatrisk avdeling kan det være ulike tiltak for nytilsatte og ofte svært variable tiltak styrt fra avdelingens ledelse. Veiledning i pasientsituasjoner blir tilbudt personalet i en tverrfaglig gruppe. Dette kan i seg selv være et positivt tilbud, men som nytilsatt viser erfaringer at det kan være vanskelig å ta opp egne situasjoner. Gruppene er forskjellige i forhold til dynamikk, trygghet og stabilitet, så lenge det ikke er obligatorisk fremmøte for de ansatte.

Ivaretagelsen av nytilsatte i travle hverdager kan mange ganger bli tilfeldig. Dette medfører at den nytilsatte selv ofte må stå frem og be om tiltak som skaper trygghet i nye situasjoner, noe som for noen kan være vanskelig. Som ny i avdelingen er det så mye en ønsker å mestre og vi kan bli redde for å avsløre at vi ikke kan alt.

Det er her jeg ser redskapet *samtale med Empatisk Kommunikasjon* som metode til den enkelte, fordi metoden inviterer til aktiv lytting på en måte som tiltaler meg. Metoden gir muligheter for en dialog som kan fange opp følelser, forståelse av egen historie som nytilsatt og ikke minst en mer avventende form for samhandling fra den som inviterer til samtalen.

Lisbeth Holter Brudal sier i en artikkel i A-magasinet 29. desember 2006 s.60 -61 at mange arbeidstakere ikke føler seg sett og hørt. Slik ser vi at måten vi ivaretar nye medarbeidere på nettopp må innebære at vi må vise at de blir tatt på alvor og føler at de er betydningsfulle på arbeidsplassen. Dette er helt avgjørende for kvalitet i avdelingen og ikke minst muligheter for opplevelse av selvutvikling og at de fortsatt ønsker å bli i avdelingen.

Selve grunnlaget for metoden bygger på fem grunnregler. 1) At empati er medfødt og kan videreutvikles. 2)

Vi må forstå at mennesker ser verden forskjellig, og ha respekt for det.

3) Forstå at det kan ligge tårer i en leende fasade. 4) Det er ikke et mål å forandre den andre.

5) Ikke korrigerer eller vurderer underveis i samtalen, men spørre den andre (Brudal, 2006).

3.0 Empatisk Kommunikasjon brukt i samtale med nytilsatt sykepleier.

Jeg vil nå beskrive samtalen med en nyansatt fra en avdeling på sykehuset. Jeg vil kalle henne Karin i oppgaven.

For meg er målet med samtalen å finne frem til den nytilsattes opplevelse av seg selv i sin hverdag, lete etter styrke og utviklingsmuligheter for å kunne fremme faglig og personlig vekst.

I første samtale med meg har hun fortalt at hun har vært i avdelingen i 1 måned, er sykepleier, 26 år og har tidligere ikke arbeidet på en psykiatrisk avdeling. De siste tre årene har hun arbeidet i et større selskap (med forsikring) og måtte slutte på grunn av at selskapet ble oppløst.

Hun fortalte at hun ble "kastet" inn i psykiatrien etter anmodning fra en kulling, som også arbeidet på sykehuset. Hun har fått innføring i en del arbeidsrutiner på avdelingen og synes dagene er utfordrende og til dels følelsesmessig vanskelig. Hun har mange undringer i forhold til behandlingen av pasienter og møter med pårørende.

3.1. Forberedelse til samtalen med Karin

Karin kommer til andre samtale med meg. Jeg har i første samtale bedt Karin å tenke igjennom hvordan hun har det på jobb og hva hun ønsker å ta opp med meg. Hun har fått vite at det er hennes tid det er snakk om, hun er hovedpersonen og kan være fri til å ta opp det hun ønsker. Jeg sørger for at vi sitter på et sted der vi kan sitte uten avbrytelser og forstyrrelser. Dette som et ønske fra meg om at hun skal føle at hun er betydningsfull, at jeg gjennom dette viser henne respekt og at denne timen hos meg skal være vår, med muligheter for en opplevelse av gode rammer.

På forhånd har jeg tenkt en del på tilstedeværelse for den andre. Det innebærer at jeg i forkant av samtalen må kvitte meg med egne kanskje forstyrrende opplevelser i min arbeidshverdag.

Dette gjør jeg med å ta en liten avspenningstid for meg selv med fokus på at Karin snart vil komme til meg. Betrakninger i egen hverdag kan jeg plassere og forsikre meg selv om å ta de igjen ved en senere anledning. På denne måten gir jeg meg selv lov til å gå inn i en samhandling med Karin på hennes premisser. Gjennom et langt yrkesliv har jeg en løsningsfokuset uttrykksform. Jeg vil gjerne raskt dele mine forslag for løsninger av situasjoner. Dette må jeg særlig gjøre meg selv oppmerksom på for å kunne slippe til Karins historie og minne meg på at det er hennes egen refleksjon som har en effekt for hennes utvikling og muligheter. Hvis jeg kommer for tidlig på banen kan dette òg oppleves som umyndiggjøring av den andre. Hun kommer inn i rommet og jeg fanger umiddelbart en forsiktig fremtreden og et ansikt som viser lite vigør. Hun finner sin stol og ser på meg med øyne som virker triste.

3.2 Karins historie

Jeg ber Karin om å tenke igjennom hva hun ønsker å fortelle meg i dag. Etter litt betenkningstid sier hun at ikke klarer å bli ferdig med tankene på sin forrige jobb og opplever å ha problemer med å konsentrere seg om det arbeidet som skal ivaretas. Karin sier at hun er veldig sliten og dette fører til tvil på om hun kan klare den nye jobben." Jeg har bare lyst til å ta meg ferie, tenker på det etter bare en måned i avdelingen!" Hun gruer seg til helgevakten der hun vet at hun er eneste sykepleier på vakt.

Det er vanskelig for henne å forstå hvordan pasienter blir møtt i sine følelsesutbrudd på avdelingen, og hun føler seg så hjelpesløs. Hun sier at hun savner sitt forrige arbeidssted. Når hun sier det ser hun ned og hodet bøyer seg. Jeg hører et lite sukk.

Jeg har nå flere muligheter for videre samhandling med Karin. Jeg kan velge å be henne fortelle mer om arbeidssituasjonen hun opplever på avdelingen eller invitere henne til å fortelle mer om savnet over sitt tidligere arbeidssted. Karin har tidligere sagt at hun ble "kastet" inn i psykiatrien, og jeg tenker at hun kanskje har behov for å forankre sin opplevelse fra tidligere arbeidssted før hun kan bli klar for sin nye jobb. Jeg sier at jeg nå hører at hun er opptatt av to forhold, og at hun kan bruke litt tid på å finne ut hva hun vil velge å gå videre på først, enten sin opplevelse i avdelingen eller savnet over sin tidligere arbeidsplass. Jeg avventer spent hva hun ønsker.

3.3 Affektbevissthet

Etter spørsmålet er hun rask til å si: " Vet du jeg er så sint over at mitt forrige jobbsted ikke skal fortsette og at hele avdelingen bare ble oppløst. Jeg synes vi ble dårlig behandlet, ingen spurte meg hvordan jeg hadde det underveis. *Jeg ser at hun er rød i ansiktet og hun knytter hendene. Jeg ber henne si noe mer om hvordan dette var for henne og hva det gjør med henne nå.* " Jeg kjenner at jeg kunne gå til sjefen min og slå i bordet. Han tok ikke ansvar for oss i avdelingen rundt oppsigelsen. Jeg synes han kunne ha samlet oss og gitt oss en forklaring. Vi gikk rundt og hadde det vondt alle sammen, men vi fikk ikke snakket ordentlig

sammen. Vi gikk fra hverandre mer som spørsmålstegn enn som mennesker som hadde hatt et godt fellesskap. Vi fikk ikke landet etter det som skjedde.”

Den siste setningen kommer med en annen stemme, mer forsiktig og i en lavmelt form. Det virker som om det hun nå forteller gir henne en ny forståelse. Jeg gir rom for en lengre pause. Plutselig kommer tårene.....

” Vet du jeg savner kollegaer, avdelingen og alt det jeg gjorde i den jobben. Det ga meg en god opplevelse å vite at jeg hørte til der og jeg gjorde en god jobb.” Tårene kommer igjen og hun får bruke tid, *Jeg ber henne si mer om hva dette betyr for henne.* Videre forteller hun om en arbeidsplass der hun hadde fått nye utfordringer og hun fikk bruke sin kompetanse i forhold til å møte mennesker med vanskelige erfaringer. Karin var i fri flyt i sin omtale av hva arbeidsplassen hadde betydd for henne og jeg ble revet med i historien. *Jeg opplever at hun her eier sin historie og jeg ønsker at hun skal få muligheter til å forankre opplevelsen, og virkelig verdsette det hun oppdager. Jeg inviterer henne til å forestille seg arbeidsplassen rent fysisk, gjerne med å beskrive noe spesielt som hun ser for seg og sette det positive og verdifulle hun har fortalt om sitt forrige arbeidssted inni dette bildet. Ved å få et nytt sanseinntrykk i sine betraktninger kan det hun forteller bli ennå mer tydelig for henne selv og gi muligheter for flere erkjennelser.*

3.4 Refleksjon

Veldig raskt ser hun for seg logoen til foretaket i nydelig blåfarge med et hvitt mønster og hun smiler. *Jeg virkelig fornemmer at hun ser et vakkert bilde for seg og jeg ber henne bli i denne opplevelsen og fortelle videre hva jobben betydde for henne.*

” Vet du når jeg ser for meg denne vakre logoen og tenker på hva denne arbeidsplassen sto for blir jeg stolt og glad (tårer kommer igjen) og hun ler og gråter om hverandre. Jeg er kjempeglad over at jeg har jobbet et sted hvor menneskeverd, kvalitet og helhetstenkning var så sentralt. Medarbeidere var så hyggelige og vi gjorde mye sammen også i fritiden. Ledelsen var god til å gi meg tilbakemeldinger på hva de synes var gode arbeidsresultater. Jeg følte meg betydningsfull på jobb, fikk ansvar og kunne bruke meg selv til å videreutvikle vårt tilbud, alt dette var så viktig for meg.” Så tar hun en ny pause. *Jeg venter på at hun er klar for en ny refleksjon,* hun ser direkte på meg og sier: ” Jeg tør nå å si at jeg er stolt over at jeg gjorde en fin jobb i dette selskapet. Jeg fikk mye ros for måten jeg behandlet kundene på og mange ønsket å få meg som saksbehandler. Hun tar en pause *Jeg ber henne om hun kan se på hvilken måte hun kan ta med seg dette i den nye jobben?* hun fortsetter, ” jeg vet nå at mitt verdigrunnlag og det jeg har lært der kan jeg ta med meg her jeg arbeider nå. Jeg tror jeg må gå til min nye leder og be om en samtale med ham. Jeg trenger litt tilbakemelding på hva han ser at jeg gjør, og jeg ønsker å få noen konkrete råd til helgevakten.” Hun smiler og sier at det er uvant å si noe fint om seg selv. *Jeg ber henne si noe mer om det.* ”Du skjønner jeg trives som sykepleier, egentlig, men nå har jeg hatt en periode hvor alt har vært så vanskelig, jeg har ikke skjønnt at jeg har hatt noen plass i den nye avdelingen i det hele tatt, men nå ser jeg at jeg kan gjøre en god jobb der. Vet du, nå kjenner jeg at jeg ikke er så trist mer, ikke så sliten heller og dette var viktig for meg å få sagt.”

Det virker som hele kroppen hennes nå har tatt inn ny innsikt i hennes livssituasjon og jeg smiler og sier at hun kan bruke litt tid til å kjenne på opplevelsen av det hun nå har fortalt. Hun sitter rakrygget ved siden av meg, er rød i kinnene og smiler. Jeg opplever selv en ro og glede over det hun har fortalt. Etter en stund spør jeg om hun kan tenke seg å høre hva jeg tenker om det hun har fortalt.

Hun nikker og sier at det vil hun gjerne.

3.5 Medforteller

Jeg gir tilbakemelding på at det hun har fortalt rørte meg. Jeg sier at hun har vært og er inne i en tapsopplevelse som for henne er svært vond og betydningsfull i forhold til engasjement og arbeid gjennom de tre siste årene. Jeg ønsker at hun skal forstå hvor viktig det er å ta slike opplevelser på alvor, og arbeide seg gjennom dem slik hun nå har gjort. Tidligere vonde arbeidssituasjoner kan hemme muligheter for å ta inn en ny hverdag og oppleve mestring i nytt arbeid. Vi snakker litt om hennes reaksjoner med sinne og at det var helt naturlig med en slik reaksjon. Det vil kanskje komme noen flere dager med savn og følelsesmessige opplevelser fra oppsigelsen og minner om forrige arbeidsplass. Dette kan òg fremkalles når hun er i et miljø som handler om mange følelsesmessige reaksjoner hos pasientene. Hun kan reflektere over om hun gjennom dette har kommet i kontakt med flere savn og lengsler.

Jeg formidler òg at det var stort å høre at hun kunne beskrive sine egne verdier i forhold til tidligere arbeid. Det ga meg en opplevelse av at hun har dette i seg og kan bruke det videre i sin profesjonelle kompetanse som sykepleier.

Det jeg ble klar over underveis, og som jeg gjerne ville dele, var at jeg var glad for at nettopp hun hadde valgt å jobbe i psykiatrien. Hennes verdigrunnlag med å være opptatt av kvalitet i relasjoner og fokus på menneskeverd er verdifullt gevinnet i avdelingen. Nå når hun vet hva det betyr ønsker jeg at hun deler sin refleksjon over hva som er viktig for henne for at hun skal gjøre en god jobb i den avdelingen hun nå er på. Hun har muligheter for å trene på å si noe om dette til en i avdelingen hun er litt trygg på. Hun sier at det er noe hun ønsker å prøve ut med en kollega hun er mer kjent med.

Videre sier jeg at hun er velkommen til å dele flere tanker om sin hverdag neste gang hun kommer til samtale. Vi avtalte nytt møte om 14 dager og Karins og min opplevelse av timen var at vi begge hadde fått en stund der vi lærte noe nytt og at vi hadde delt det som for Karin hadde betydning der og da.

Rett før hun går ut av rommet sier hun.” Ha det, takk for i dag. Jeg tror helgevakten går greit, jeg”.

4.0 Teoretisk refleksjon over Empatisk Kommunikasjon som metode

Erfaringer med bruk av metoden viser at den er med på å fremme:

- ❖ Forebygging av psykiske plager
- ❖ Er helsefremmende
- ❖ Bygger opp menneskets iboende ressurser
- ❖ Fremmer brukermedvirkning
- ❖ Gir et helhetlig syn på mennesket (Brudal, 2006).

Det er viktige betraktninger i positiv psykologi som bygger på salutogenese, hva som gir oss god helse. Hvert menneske er unikt med sin egen historie og ekspert på eget liv (Brudal,2005), noe Karin har vist i samtalen. Jeg tenker at Karin kunne i sin slitenhet ha kommet til å vurdere å slutte på sitt arbeidssted på sykehuset om hun ikke hadde fått mulighet for å dele sin opplevelse. Hun fikk anledning til å innhente tanker, følelser og sette ord på hvordan hverdagen hennes var og gjennom dette ble hun klar over egne ressurser og hva hun sto for.

En nødvendig innfallsvinkel for at den som kommer til samtale skal få muligheter til dette er spørsmålene:

Hvem er jeg som møter den andre?

Hvordan møter jeg den andre?

Jeg vet at alliansen med den som kommer til samtale og som i vårt tilfelle kun handler om fem timer, er avgjørende for hva den nytilsatte vil komme til å ta opp. Jeg bruker derfor tid i forkant for å skape en atmosfære der Karin skal kunne oppleve at jeg er tilstede for henne.

For å kunne rydde plass for den andres historie er det nødvendig å sjekke ut min egen tilstedeværelse. Er det forstyrrelser i meg som vil kunne hindre kontakt? Dette var noe jeg måtte finne ut av før hun kom og underveis i samtalen. Alt for ofte kan vi i vår hverdag oppleve samtaler der vi ikke er tilstede for hverandre fordi hodet er fylt, og oppmerksomheten på den andre er til og fra.

For å kunne møte Karin måtte jeg ha fokus på å prøve å forstå det hun forstår, videre prøve å sette meg inn i hennes situasjon.

I bakhodet har jeg også med meg kunnskaper om at Empatisk Kommunikasjon kan bli sett i sammenheng med utviklingsteori, familieteori, kriseteori, psykosomatisk teori og bevissthetsteori.

I Karins tilfelle kan vi betrakte situasjonen som at hun er brakt ut av balanse gjennom en sterk opplevelse av oppsigelse fra jobb. Hun har en klar tilbakemelding på at hun er sliten, at hun ikke mestrer hverdagen og at hun har et savn. Noe som berører hennes livssituasjon.

Jeg måtte åpent møte det hun opplevde uten å moralisere eller overta styringen. Videre var det viktig for meg at jeg bekreftet henne slik hun fremsto og vise henne respekt.

Som jeg sa innledningsvis var jeg klar over at jeg tidligere har vært opptatt av å gi gode råd og finn raske løsninger. Dette var ikke et stort problem for meg nå i møte med Karin. Jeg sjekket ut med meg selv underveis i samtalen, og kunne der jeg kjente et ønske om å gi råd, be meg selv om å lene meg tilbake, og det fungerte.

Empati handler om:

- ❖ Innlevelse
- ❖ Medfølelse
- ❖ Innstilthet på oppfattelsen av den andre
- ❖ Se situasjonen fra den andres synsvinkel ut fra den andres normer, vurderinger og oppfatninger (Brudal, forelesning 2008).

4.1 Refleksjoner på trinnene i metoden i samtalen med Karin

Trinnene i Empatisk Kommunikasjon er som følgende

Narratologi – lytte til historien

Affektbevissthet – spørre etter følelser

Refleksjon- spørre etter verdier og holdninger

Medforteller- spørre om de vil vite hva du tenker om det de har vist og fortalt.

Det er godt å anvende metoden som har en struktur. Jeg opplevde at refleksjon og affektbevissthet kom og gikk litt om hverandre i Karins time, men jeg ser ikke at det er et mål å følge trinnene slavisk. Det viktige, slik jeg ser det, er at jeg er avventende med min tilbakemelding. Som jeg beskriver i samtalen gjør jeg betraktninger på hva den nytilsatte starter med å fortelle. Her bruker jeg forståelse for den livssituasjon hun er i, og hvordan jeg tar inn hennes presentasjon av seg selv når hun kommer. Det er alltid flere muligheter for å velge områder for videre utspørring. Jeg valgte å spørre henne om hva hun ønsket å gå videre på, noe som virket hensiktsmessig for henne. Å gi valg kan for noen i en innledende fase av samtalen oppleves vanskelig, men slik jeg har lært Karin å kjenne ville det kunne gi henne en frihet til å finne sin veg. Hun sier hun ble ” kastet ” inn i psykiatrien og var ikke ferdig med opplevelser fra sin tidligere arbeidsplass. Hun hadde på en måte kommet i en situasjon der sammenhengen i livet ble brutt gjennom oppsigelse i en jobb hun følte seg komfortabel i og som for henne skapte mening.

Samtidig kan en oppsigelse virke som en avvisning uten mål og mening for den det gjelder og skape forvirring.

Aspekter som berører en konflikt eller motgang i arbeidslivet er:

- følelsene våre
- vårt forhold til realiteter
- egen samvittighet
- relasjoner til andre mennesker (Brudal, 2006).

I følge historien til Karin var alle disse aspektene tilstede. Hun fikk muligheter gjennom å beskrive sin historie til å komme frem med sine opplevelser og bli klar over hvor ” skoen ” trykket. Målet var at hun skulle gjenvinne styrke til å finne veien videre. Gjennom Antonofskys mestringsmodell handler det om at hvis vi kan få forventninger til at vi tror nye situasjoner er påvirkelige, at vi har en forventning til om vi tror situasjonen er logisk og forutsigbar, og har en forventning til om vi tror at det som kreves i nye situasjoner er overkommelige, da har vi muligheter for å få til livet videre og finne mening i en ny livssituasjon. Dette grunnlaget for strategiske handlinger i møte med motgang legges i oppveksten, men formes også i voksen alder. (Antonofsky 1979).

Gjennom redskapet Empatisk Kommunikasjon kom hun frem til hvordan hun kunne få til livet videre.

Jeg beskriver i en refleksjon underveis i samtalen at jeg opplevde at hun var i ” flyt ” gjennom å dele sin historie. Følgende fakta sies om en person som er i flyt:

- De kjenner at de har kontroll over situasjonen
- De er så dypt engasjert at det føles som de er i ett med oppgaven om å fortelle

- De bekymrer seg ikke om å komme i mål, men fryder seg over å være i flyt
- De glemmer seg selv for en stund

(Brudal, 2003)

Budskapet her er at flyt er en herlig følelse av å mestre. Å legge til rette for at dette kan oppstå skaper engasjement. Den fjerner oss fra hverdagsbekymringer for en stund med en glede over å kunne utfolde seg. Dette jmf. samtalen der Karin beskrev arbeidsplassen rent fysisk, for å gå videre på sine verdier og finne ut hva arbeidsstedet betydde for henne. Her vil jeg hevde at metoden har en unik mulighet for å fremme flyt ved at en beskriver situasjoner som har verdi for en selv og med muligheter for å dele følelser og holdninger med den andre.

For at historien skal få gjennomslag og fremme motstandskraft for den det gjelder er det av stor verdi å få muligheter for å beskrive og vise følelsene historien vekker. Dette gjennom å:

- 1) bli bevisst egne følelser
- 2) få anledning til å sette ord på følelsene
- 3) følelser blir formidlet til en annen (Brudal, 2006)

Dette krever at personen kjenner etter hvilke følelser hun har og erkjenner at hun tåler å kjenne etter, tørre å vise følelser og tørre å si noe om det.

Min erfaring er at vi er svært forskjellige i hvordan vi deler følelser. Mange erkjenner følelsene gjennom forklaring på at de er sinte, triste eller glade.

Det er flere betingelser som må være tilstede for at en person deler følelsen gjennom å vise følelser.

Hvordan har de opplevd sin egen oppvekst med foreldre, var det lov å vise følelser?

Hvor trygg er personen til å dele sine følelser med en annen? Hvilke signaler sender samtalepartner på at hun tåler å møte de følelser som måtte komme?

Lisbeth Holter Brudal hevder at " klienten" selv ikke gir ut mer enn de selv kan tåle, så vi kan trygt be dem beskrive sine følelser (notater fra utdanningen). På den annen side er det også viktig å se at følelser ikke kan "produseres". De kommer fra personen når hun eller han er klar for å dele.

I samtalen med Karin hadde vi et klima der hun tok sjansen på å vise de følelsene som lå i historien.

Gjennom erfaringen på at det var lov, kom hun videre i sin prosess.

For å komme frem til refleksjoner kommer spørsmålene inn på hva hun tenker om det som skjedde, hva det betyr for henne, og hvordan hun forstår det som skjedde.

Igjen kommer en større innsikt over hvem hun er i eget liv. Karin kunne erkjenne at hun hadde verdi, at hun var dyktig i oppgaver, at hun var opptatt av kvalitet i sitt eget arbeid og ikke minst at hun nå kunne gripe fatt i oppgaver i avdelingen fremover. Altså igjen møte livet med mestring og mening.

Dette ville Lisbeth Holter Brudal kalle helende prosesser som fremmer motstandskraft og gir styrke til å kunne fremstå som et helt menneske.

Min erfaring er at disse erkjennelsene er viktige og trenger tid for å fremstå som sanne for den det gjelder. Altså må vi gi tid gjennom nye spørsmål som fordyper erfaringen, og skape rom for tid til ettertanke.

I medfortellingen er det viktig at personen opplever en jevnbyrdighet. Lisbeth Holter Brudal sier følgende om relasjonen: "En jevnbyrdig samskaping av nye virkeligheter gjennom fri utveksling av idéer og synspunkter."

Ekspertrollen må vike for likeverd i dialogen. Jeg starter med å fortelle at det hun har fortalt meg har rørt meg, at jeg ser hun har gjort et arbeid med å skjønne sin situasjon og videre ta ansvar for hvordan hun skal komme seg videre. Jeg inviterer òg til en mulighet for å trene på å vise sine kvaliteter i hverdagen på avdelingen. Videre kan jeg dele at jeg er oppriktig glad for at hun arbeider i en psykiatrisk avdeling. Dette for å vise min respekt og anerkjennelse for de kvaliteter hun står for.

Gjennom Empatisk Kommunikasjon hjelper vi til med å synliggjøre den andre for seg selv, tørre å stå frem med og vise seg selv og kunne be om hva de kan ha behov for.

5.0 Evaluering av medarbeidersamtalen og veien videre

Gjennom tilbakemeldingene fra seks nytilsatte var det en entydig tilbakemelding om at disse samtalene hadde vært nyttige. De hadde fått en mulighet til å dele av sine erfaringer og reflektere over situasjoner som ble brakt på banen. Jeg avslutter denne oppgaven med noen utsagn fra de nytilsatte som fikk samtaler.

På hvilken måte har veiledningen hatt betydning for deg i din rolle som nytilsatt?

" Gitt meg trygghet og mer forståelse for min egen rolle. Godt å kunne reflektere over egen rolle og hvordan man taklet disse."

" Bevissthet om at jeg er ny og har lov til å være ny. Trenger ikke å bevise at jeg kan alt."

" Positivt å kunne dele utfordringer som nyansatt med en som ikke jobber der. "

" Fått ord på tanker og refleksjoner rundt det å være ny og fått bekreftelse fra veileder."

Dette er klare meldinger fra erfaringer med bruk av metoden Empatisk Kommunikasjon fra "hovedpersoner" i prosjektet. Vi har hatt både skriftlig og muntlig evaluering og er kommet frem til at dette vil bli et permanent tiltak til avdelingene gjennom Lærings- og mestringssenteret ved sykehuset.

Karin har òg gitt uttrykk for at hun gjerne ønsker dette tiltaket igjen om et halvt år. Noe vi ser er en mulighet.

Litteraturliste:

- Antonofsky, A: Health, stress and coping. Jossey Boss, San Francisco 1979.
- Brudal, Lisbeth: Psykopati, historier fra virkeligheten. Fagbokforlaget 2007.
- Brudal, Lisbeth: Positiv psykologi. Fagbokforlaget 2006.
- Brudal, Lisbeth: Kunsten å være foreldre. Fagbokforlaget 2003.
- Brudal, Lisbeth:
Brudal, Paul: Drømmenes psykologi. Ny forståelse og praktisk bruk av drøm. Fagbokforlaget 2008.
- Brudal, Lisbeth: Hva snakker vi om? A-magasinet, 29.des. 2006,s.60-61.
- Ulvestad, A.K,
Henriksen, A.K,
Tuseth, A,
Fjeldstad, T. (red.) Klienten – den glemte terapeut.
Gyldendal Norsk Forlag AS 2007.
- Nerdrum, P. Training of empathic communication for helping professionals.
Institute of Psychology, University of Oslo.
HiO- report 2000 nr.17
- Stern, Daniel. Her og nå.
Abstract forlag 2008.

Essay

Empatisk Kommunikasjon i møte med eldre

Unni Storhaug

Hjelpepleier/adjunkt

2015

Innhold

Innledning	31
Livsopplevelser og den psykisk helse	31
Speilnevroner og empatisk smerte	32
Empatisk Kommunikasjon som metode brukt i samtale med en dame på 78 år	32
Narrativ (trinn 1)	32
Affektbevissthet (trinn 2)	33
Refleksjon (trinn 3)	33
Medforteller (trinn 4)	34
Grenseland	34
Evaluering av metoden brukt i samtale med eldre	35
Litteraturliste	37

Med metoden synes jeg at jeg kommer mer «bakenfor» og får vite hvordan pasienten egentlig har det.

Innledning

Jeg har jobbet i pleie og omsorg i 32 år, og i de siste tjue årene innen eldreomsorg. I denne perioden har jeg fått hørt en del livshistorier. Disse narrativene har vært interessante å lytte til fordi jeg har fått et innblikk i et levd liv. Jeg har kommentert og visst min interesse. Hensikten med denne samtalen har vært å skape en relasjon mellom pasient og meg.

Eldre kan ha frykt, angst, sorg og tristhet som følge av svekket helse og funksjonsnedsettelse. Psykososiale faktorer som tap av mestring og autonomi, tap av nære pårørende, venner og nærhet av døden kan være psykisk belastende hendelser hos eldre. Å skape gode relasjoner og gi rom for samtaler kan forbedre den psykiske helse.

I mitt møte med eldre med ulike diagnoser og situasjoner så har jeg så mang en gang hatt behov for et verktøy som kunne ha vært til hjelp i dialogen med de eldre. Dr.philos Lisbeth Hoter Brudal har utviklet et verktøy som kalles Empatisk Kommunikasjon. Dette er en dialog som utvikler seg gjennom fire trinn. I dette verktøyet har jeg funnet en samtaleform som kan virke oppbyggende og helsefremmende på de eldre. Da jeg skriver **kan** så betyr det at metoden ikke har vært utprøvd på deprimerte eldre tidligere, men på andre personer som er langt yngre og er i helt andre livssituasjoner.

Nedenunder vil jeg beskrive et møte med en dame på 78 år som har vært plaget med depresjon. Hun har vist redsel for det som hun mente måtte komme i fremtiden. Det virket som hennes tro på egne ressurser var preget av noe i hennes førbevissthet.

Livsopplevelser og den psykisk helse

Professor Aron Antonovsky, professor i medisinsk sosiologi, har studert hvorfor noen mennesker kan oppleve store fysiske og psykiske påkjenninger i livet uten å bli syke, mens andre blir sterkt preget eller syke av en livshendelse. Gjennom sine studier kom han fram til at det var noen felles faktorer som kunne være avgjørende for hvordan den psykiske helsetilstand ble etter en livshendelse. Antonovsky mente at det var opplevelsen og forståelsen av situasjonen som kunne være avgjørende. Dr. philos. Lisbeth Holter Brudal, 2014 s.48 oppsummerte disse positive faktorene for å bevare den psykiske helse slik:

1. Det jeg erfarer og det som skjer i mitt liv er forståelig.
2. Jeg opplever at jeg mestrer det jeg erfarer og det som hender meg.
3. Det er viktig for meg å kjenne mening i livet.

Hvordan den psykiske helse blir etter en livsopplevelse handler om hvordan personen opplever sammenhengen i livet. Man kan også beskrive det slik at når sammenhengen i livet får en brist, så vil personen befinne seg i et grenseland. Grenseland vil bli beskrevet nedenunder.

Speilnevroner og empatisk smerte

For ca. 20 år siden ble det oppdaget at man hadde noen bestemte nerveceller i hjernen som ble kalt speilnevroner. Disse speilnevronene gjør det mulig for oss å speile og gjenkjenne andre menneskers følelser og intensjoner (Brudal 2014, s 13). De samme cellene gir oss evnen til selvrefleksjon.

Empatisk smerte kan sees som den smerten som hjelperen gjenkjenner av egne opplevelser som vekkes i hjelperens tanker i samtalen. Denne smerten kan være en smertefull opplevelse, men også en nødvendighet for å forstå den andres intensjoner.

Empatisk Kommunikasjon som metode brukt i samtale med en dame på 78 år

Metoden Empatisk Kommunikasjon har ikke vært forsket på og utprøvd i forhold til deprimerte eldre. Jeg har i min forståelse av teorien tenkt at verktøyet kan brukes i forhold til denne gruppen.

I min samtale med damen ønsket jeg å bli kjent med hennes virkelighetsforståelse av sin situasjon, slik at jeg kunne få en forståelse av hvordan jeg kunne prøve å hjelpe henne videre. Damen tilbrakte mye av sin våkne tid i senga. Hun hadde hatt to små hjerneslag som hadde gitt en svekkelse av muskulatur i hennes venstre side. Hun kan bruke både arm og fot. Har fått tildelt en rullator, som hun hadde fått et falskt avhengighetsforhold til. En stav kunne gjort henne mye mer mobil og selvstendig, men hun manglet selvtroen på dette. Hun hadde ikke lyst til å trene. Hennes begrunnelse var at det var så tungt. Nedenfor vil mitt eksempel i forhold til damen på 78 år begynne. Det jeg hadde planlagt å snakke om ble ikke slik som jeg hadde forberedt. Årsaken var at damen selv tok regien, fortellingen bare kom samtidig med hennes følelser. Jeg prøvde å systematisere dette etter hvert som hun snakket.

Narrativ (trinn 1)

I første trinn i metoden Empatisk Kommunikasjon ber vi den andre om å komme med sin fortelling, sine tanker som kan gjelde i den aktuelle problemstillingen. I denne fasen skal hjelper unngå å avbryte den som forteller. Hjelperen kan, hvis denne føler at historien har noen mangler, be den andre om å utdype det som ble sagt. Dette kan være en nødvendighet for hjelperen, slik at den helhetlige oversikten kommer frem i fortellingen.

Hun ringte på alarmsnora, og jeg gikk inn til henne. Hun lå i sin seng. Før jeg fikk tid til å spørre henne hva hun ønsket så kom hun med sin bekymring. Hun hadde så lyst til å komme seg hjem, men var så redd for at det ikke kom til å skje. Hun snakket om sine to slag som hadde «satt» henne tilbake. Hun snakket om sin angst og usikkerhet i forhold til seg selv og sin egenomsorg. Hun fortalte om sin mor som hadde fått hjerneslag som ung, og som døde like etterpå. Hun fortalte også om en venninne og en nabo som hadde fått hjerneslag, og som etter noen måneder hadde gått bort.

Hun fortalte også at fra å ha bodd i eget hus og være omgitt av sine eiendeler, var hun nå henvist til en seng, et bord og to stoler. Hun savnet en del av sine personlige eiendeler. Hun hadde ikke troen på at hun kom seg hjem igjen.

Tidligere hadde jeg nok lyttet til damen og kanskje avbrutt henne og sagt at nå skal du slutte å bekymre deg. Du blir bare lei deg når du tenker slik. Denne gangen tenkte jeg at nå skal jeg la henne snakke ferdig og ikke komme med noen avbrytelser.

Affektbevissthet (trinn 2)

I dette trinnet fokuserer man på følelsesbevisstheten hos den som forteller sin historie. Ved at jeg får høre damens følelser i forhold til sin situasjon, så gir dette også meg en forståelse av damens følelser. Jeg gjenkjenner en følelse i meg selv og bruker denne « tvillingopplevelsen » sammen med den kognitive, faglige vurderingen jeg har ut ifra min relasjonskompetanse (Brudal, 2014 s.107) til å tolke damens affektbevissthet.

Etter hvert som damens livshistorie ble presentert, så observerte jeg hennes kroppsspråk. Da hun etter hvert begynte å fortelle opp igjen sin historie, så avbrøt jeg henne med å spørre henne om hun kunne si noe om sine følelser som dukket opp når hun begynte å fortelle om sine tanker for nåtid og fremtid. Hun sier da: Jeg blir så fortvilt, og jeg får en uro inne i meg. Jeg blir redd, og jeg vil bare sove.

Jeg blir så trist når jeg tenker på at jeg kanskje ikke kommer meg hjem igjen.

Refleksjon (trinn 3)

Mentalisering er et begrep som man skal ta i bruk i dette trinnet. I definisjonen av mentalisering heter det at å reflektere er « å trekke slutninger om mentale tilstander hos en selv og andre » (Brudal 2014, s. 112).

I trinn tre handler det altså om mentalisering hos den man skal hjelpe. Det vil si at den som er deltaker skal selv prøve å finne løsninger i forhold til sin situasjon. I trinn tre er begrepet selvrefleksjon viktig. Hos en deprimert eldre kan dette være vanskelig. Å klare å se muligheter for seg selv når livet er mørkt, kan gi utfordringer for både unge og eldre.

Da damen hadde beskrevet sine følelser som hun hadde i forhold til sin situasjon, spurte jeg forsiktig om hun hadde tanker om hva som måtte til fordi at hun skulle tilbringe mindre tid i senga, og kanskje kunne være litt hjemme. Jeg så at hun tenkte seg litt om, og så på meg før hun svarte. Hun sier: Jeg må vel prøve å komme meg mer opp av senga. Jeg må trene og gå mer. Når hun sa dette, så observerte jeg at hun i et lite øyeblikk » lysnet « i blikket. Like etterpå begynte hun å fortelle om alle sine begrensninger. Her stoppet jeg hennes refleksjon, og tenkte at jeg heller griper fatt i det hun sa selv om å gå mer og komme seg opp av senga.

Medforteller (trinn 4)

Som medforteller prøver jeg å systematisere litt av hennes historie, og jeg spør henne om hun ønsker å høre hva jeg tenker om hennes situasjon. Det svarer hun ja på. Jeg starter med å si at jeg synes det var interessant å høre hennes fortelling om mor, venninne og nabo. Jeg sier at det er kanskje naturlig at hun ser så mørkt på sin livssituasjon etter sine to små hjerneslag, da hun tenker på at tre av hennes nære gikk bort etter at et hjerneslag har rammet dem. I mitt hode tenkte jeg på at hennes førforståelse var preget av tapet av mor, venninne og nabo. Jeg fant det naturlig å spørre henne om det kunne stemme at hun trodde selv at hun kom til å dø snart. Dette bekreftet hun og derfor så klarte hun ikke å se framover. Hun ventet på døden.

Jeg fortsatte videre og sa at det var naturlig at hun tenkte slik, da hun hadde de negative opplevelsene om hjerneslag fra tidligere. Jeg spurte om hun ikke kjente til noen som hadde hatt hjerneslag og som hadde fått et bra liv etterpå. Det hadde hun også, men personen hadde så mange nære familiemedlemmer som hjalp til, og det hadde ikke hun. Jeg dvelte ikke lenger med den problemstillingen.

Jeg fortsatte med å ta opp igjen det hun sa i trinn 3 om å komme seg mer opp av senga og å gå mer. Jeg oppmuntret henne med å si at jeg syntes at det var et godt forslag og at dette kunne være en god begynnelse for å bli sterkere i foten. Jeg tenkte at jeg ikke skulle bruke begrepet trene, men heller kalle det en aktivitet for da var det kanskje litt mer lystbetont. Hvis hun ønsket det så kunne jeg lage en plan fremover som inneholdt tre utflukter gjennom dagen. To av disse kunne vi gå i korridoren, og en av turene kunne vi ta ute i løpet av en dag. Jeg forklarte også at på noen av disse turene så ønsket jeg at hun skulle gå med stav i stedet for rullator. Dette for at dette kunne også stimulere hennes balanse og kraft i den svekkete hånd. Etter at jeg hadde skissert mitt forslag, spurte jeg henne om hva hun tenkte om mitt forslag. Hun var skeptisk, men hun ville prøve. Hun sa at legen hadde sagt at hun måtte være mer i aktivitet så hvis hun gjorde dette, så måtte han vel bli fornøyd. (Litt humor hadde hun.)

Jeg avsluttet samtalen med å takke henne for at hun hadde delt så mange tanker med meg. Jeg spurte om det var greit at jeg kunne formidle det vi hadde snakket om, og hvilke planer angående aktivitet som vi hadde lagt. Jeg sa at jeg måtte skriftliggjøre aktivitetsplanen slik at vi alle som jobbet kunne støtte henne i aktiviteten. Dette var helt i orden for henne.

Samme dagen skisserte jeg en aktivitetsplan for damen. Planen skulle starte dagen etter samtalen. Første vandring skulle vi gjøre kl.10.30 neste dag. Hensikten med aktiviteten var å styrke hennes selvbilde slik at hun på sikt kunne klare seg hjemme igjen.

Grenseland

Å være i grenseland påvirker følelsene våre. Vi fylles med angst, fortvilelse, sorg eller undring og har problemer med å finne ord. Vi er i vår egen verden og bygger opp vår egen virkelighet (Brudal 2014,s 112).

Man kan beskrive grenseland slik at når alt er ved det normale for personen så er man i A4. Hvis det da skjer en livshendelse som gjør at personen på en måte mister kontrollen i sitt A4 modus, så sklir personen over i et grenseland som blir preget av usikkerhet, utrygghet, redsel og angst. Personen får en opplevelse av å ikke mestre eget liv lengre. Sammenhengen er blitt borte.

Hjelperens rolle er å gjenvinne troen til personen på at livet kan bli bra igjen, og i samsvar med personens ønsker.

Jeg tenkte gjennom samtalen at damen befant seg i et grenseland. De to hjerneslagene hadde gitt henne en del begrensninger som hun mente selv var vanskelig å komme ut av. Samtidig hadde hun sine minner om mor, venninne og nabo som døde en stund etter sine hjerneslag. Hennes tanker dreide seg om hvor lenge hun hadde igjen å leve. Dette tolket jeg slik at det kunne være på grunn av sin førforståelse. Når skal jeg dø? Hennes tanker dreide seg om dette, og ikke på mobilisering og rehabilitering for å komme tilbake dit hun var da hjerneslaget rammet henne. Hun så ikke hensikten med å trene fordi hun hadde ikke lenge igjen før hun skulle dø.

Evaluering av metoden brukt i samtale med eldre

For å avslutte fortellingen om damen, så må jeg ta dette med til slutt. Neste dag forberedte jeg meg på første vandring. Da klokken nærmet seg kl.10.30 så gikk jeg mot rommet hennes. På en stol i gangen satt damen og ventet på meg. Jeg uttrykte glede for å se henne, og hun viste faktisk også en slags forventning til aktiviteten. Det må sies at hun hadde tatt av seg sine sandaler og tatt på seg sine joggesko.

I denne situasjonen kom noen ord til meg som min gamle bestemor pleide å si:

Den største ulykken

er å leve uten mål,

og ikke se noen

hensikt med å leve.

Hun var skeptisk til hvordan dette skulle gå, men ønsket å prøve. Jeg sa at vi har satt stoler omkring i korridoren, så hun kunne få hvile når hun hadde behov. Vi tok vår første vandring. Pusten hennes var anstrengt, og hun holdt hardt i staven og i min arm. Underveis ble pusten hennes heftigere, men hun ville ikke gi opp. Hun kom seg gjennom første økta. Hun gledet seg over at hun klarte å gjennomføre og takket meg for at jeg ikke hadde gitt henne opp. Senere har det vært mange turer både inne og ute, og damen har fått livsmotet tilbake.

Senere så har jeg hatt en del samtaler med eldre hvor jeg har prøvd metoden Empatisk Kommunikasjon, både med deprimerte eldre og andre eldre som ikke har depresjon som kjent problematikk på avdelingen. Alle har takket meg fordi at jeg har tatt meg tid til å sette meg ned og snakke med dem. Som en bekreftelse på dette så satt det en morgen tre stykker å ventet på meg da jeg kom på jobb. To av disse lurte på om de kunne få snakke med meg i løpet av dagen. Noe som jeg bekreftet med et tydelig JA, klart du kan.

Etter å ha gjennomgått kurs og lest en del av dr.philos Lisbeth Holter Brudals faglitteratur om Empatisk Kommunikasjon og Positiv psykologi er jeg nok blitt en bedre samtalepartner. Jeg er blitt en bedre lytter, og jeg har gått noen steg tilbake i forhold til å være den som skal gi råd til den eldre, som kanskje ikke tidligere har vært i overensstemmelse med den eldres behov. Jeg prøver heller å støtte de tanker som den eldre selv har om sin situasjon. Ved å ta i bruk mine faglige kunnskaper og den eldres ønsker og behov, så finner vi sammen frem til gode løsninger som kan virke både forebyggende og helsefremmende for den eldres fysiske og psykiske helse.

Ut i fra min lille utprøving med eldre og verktøyet Empatisk Kommunikasjon så mener jeg at dette er en dialog som også kan brukes på denne aldersgruppen.

Litteraturliste:

Brudal, L. H (2014). Empatisk Kommunikasjon et verktøy i menneskemøter. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Brudal, L.H (2011) Positiv Psykologi. Bergen: Fagbokforlaget

Storhaug, U og Simula, E. (2013) Empatisk Kommunikasjon. Bachelor. Høgskolen i Sør Trøndelag

Essay

Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy i møte med barn og pårørende

Åse Ribe Johnsen

Pediatrik sykepleier

2016

Innhold

1.0 Innledning	40
2.0 Begrepsavklaringer; Empatisk Kommunikasjon	40
2.1 Empati	40
2.2 Grenseland	41
2.3 Tre ulike bevisstheter	41
2.4 De fire livsverdener	42
2.5 Eksistensialistisk psykologi	42
3.0 Empatisk Kommunikasjon i en pårørende-samtale	42
3.1 Historien/Narrativ: Hva skjedde?	43
3.2 Følelsesbevissthet/Affektbevissthet: Hva føler du når du snakker om dette?	43
3.3 Refleksjon: Hva tenker du om det du nå har fortalt?	43
3.4 Medforteller: Ønsker du å høre hva jeg tenker om det du har fortalt?	44
3.5 Empatisk Kommunikasjon . Et verktøy for menneskemøter	45
4.0 Oppsummering	46
Litteraturliste	47

1.0 INNLEDNING

Jeg har valgt å skrive et essay i Empatisk Kommunikasjon som er fra en samtale mellom mor som er pårørende og meg som sykepleier. I mitt arbeid som barnesykepleier møter jeg barn og foreldre/ pårørende innlagt på sykehus. Etter kursing i Empatisk Kommunikasjon ved Sørlandet sykehus ønsket jeg å prøve ut dette verktøyet i samtale med barn og pårørende. De erfaringene jeg har gjort så langt er at dette er et veldig godt verktøy i vanskelige samtaler, og som ivaretar pasienten og pårørende på en unik måte. Dette essayet er et utdrag fra en samtale mellom mor til et spedbarn og meg som sykepleier. Selve historien er forkortet noe, og ikke ordrett referert, men hovedessensen har jeg prøvd å få frem. Jeg har heller ikke sagt noe om den medisinske behandlingen barnet fikk.

Essayet starter med en innledning, så har jeg beskrevet et kort utvalg av teori og definert noen begreper som er aktuelle for samtalen. I hovedkapittelet sier jeg noe om hva som skjedde, hvordan jeg forstår Empatisk Kommunikasjon og hvordan jeg forklarer det som skjer i samtalen og avslutningen.

2.0 BEGREPSAVKLARINGER; EMPATISK KOMMUNIKASJON

Helt fra jeg begynte å interessere meg for Empatisk Kommunikasjon og lære om det, har jeg tenkt at dette kan brukes som verktøy i dialog med barn og pårørende som jeg møter i ulike kriser i sykehus. Det finnes mange teorier og begreper som er viktig å ha en forståelse for i arbeidet med Empatisk Kommunikasjon. Jeg har valgt ut noen få begreper som jeg synes er essensielle i dette essayet som jeg definerer under dette kapittelet.

Dr. philos. Lisbeth Holter Brudal som er spesialist i klinisk psykologi har utviklet Empatisk Kommunikasjon, som brukes i møte mellom mennesker der en kommuniserer ved hjelp av fire trinn;

1. Historien
2. Følelsesbevissthet
3. Refleksjon
4. Medforteller

2.1 Empati

Positiv psykologi er et viktig fundament i Empatisk Kommunikasjon, og bygger på det dynamiske helhetssynet på mennesket. Empati er også et sentralt tema i positiv psykologi. Empatisk Kommunikasjon utløser en jevnbyrdig samskapning av nye virkeligheter gjennom fri utveksling av ideer og synspunkter, og i menneskemøter er empati i fokus.

En av målsettingene for Empatisk Kommunikasjon som verktøy er å være helsefremmende og å forebygge uheldig konsekvenser av hensynsløs og ikke- profesjonell kommunikasjon (Brudal, 2014).

Helsepersonells evne til empati er ikke noe som det snakkes mye om i behandlermiljøet etter mine erfaringer, men det er et stort og viktig tema som fortjener mer fokus. Hva det betyr for pasienten å bli møtt med empati, tror jeg er undervurdert. Den informasjonen pasienten gir til helsepersonell, er avhengig av hvordan pasienten blir møtt. Hvordan pasienten blir møtt av helsepersonell, kan også ha betydning for videre behandling og resultater. At pasientens møte med helsepersonell bærer preg av respekt og forståelse, er også en måte å bli møtt med empati på.

Empati kan defineres som evnen til å erkjenne andre menneskers følelser og intensjoner (Brudal, 2014). Estetikktoreetikere brukte betegnelsen på det greske ordet "Empatheia = føle inn i", som evnen til å oppfatte et annet menneskets subjektive opplevelser. Den empatiske evnen kan også deles inn i Empatisk Kommunikasjon og empatisk forståelse.

En annen definisjon på empati er fra Kåver og Nilsonne som sier at det å ha empati med et menneske er å gå i det andre menneskets tårn og se utsikten derfra, og så går man tilbake til sitt eget tårn og gjør det man synes er greit (vedtak) (Kåver/Nilsonne, 2007).

2.2 Grenseland

Erfaringer fra klinisk arbeid til Brudal med mennesker som har vært igjennom alvorlige livshendelser, er at særlig fem psykologiske områder blir berørt av de forandringene som følger en krise. Disse områdene er; følelsene våre, persepsjonen av omverden og oss selv, opplevelsen av kroppen vår og vår bevissthetstilstand og måten vi tenker på (Brudal, 2014).

"Erfaringer fra bruk av Empatisk Kommunikasjon er at kommunikasjonsverktøyet er en dialog og form for samspill som er i samsvar med det spesielle kontaktbehovet som kjennetegner mennesker i grenseland" (s. 51, Brudal).

2.3 Tre ulike bevisstheter

S. Freud har beskrevet menneskets personlighet ut fra en tredelt "topografimodell" som består av *det ubevisste, det førbevisste og det bevisste*. En definisjon på førbevisstheten er: "Det som for øyeblikket ikke er bevisst, men som i motsetning til det ubevisste når som helst kan fremkalles i bevisstheten (Egidius 1996).

Førbevisstheten er den del av våre tanker, følelser, behov og ønsker som vi vanligvis ikke er klar over, men som vi ved aktiv ettertanke eller assosiasjonsvirksomhet kan bringe til bevisst erkjennelse (Brudal, 2014).

Det er viktig at hjelperen i dialogen med Empatisk Kommunikasjon som verktøy, har kunnskap om de ulike bevissthetene. Hjelperen må ha toleranse for de prosessene som preger førbevisstheten. Deltakeren kan

selv ha forslag til løsninger på vanskelige spørsmål hvis han får muligheten til å bevisstgjøre følelser, behov, tanker og ønsker som fins i førbevisstheten (Brudal, 2014).

2.4 De fire livsverdener

I eksistensialistisk psykologi brukes begrepet ex-istere i betydningen "å stå frem, tilsynekomst, ut fra vår individuelle "opplevelsesverden". Denne opplevelsesverdenen består av fire livsverdener;

Naturverdenen; kontroll/ ikke kontroll - for eksempel aldring, den fysiske verden vi lever i, hører til her.

Den sosiale verdenen; hvor vi kommer fra/ hva har vi med oss fra starten av - for eksempel; kulturelle holdninger

Den private verdenen; meg, mitt, neseperspektiv. Personens "hjemmeside".

Idéverdenen; hva er viktig og riktig for oss, Denne dimensjonen står i kontrast til naturverdenen; her fokuseres det blant annet mer på abstrakte sider i tilværelsen, for eksempel etikk, egen og andres moral, religiøse elementer, våre egne meninger om hva som er sant og ikke sant.

Disse livsverdener sier noe om hvor du er, og hvem du er.

2.5 Eksistensialistisk psykologi

Eksistensialistisk psykologi er sentralt i utviklingen av Empatisk Kommunikasjon. Sett fra et eksistensialistisk ståsted er Empatisk Kommunikasjon en operasjonalisering av S. Kierkegaards "Hjelpekunst". Å finne den andre der den andre er, kan vi lese som å speile en annen (Brudal, 2014).

"Hvis det i sannhet skal lykkes å føre et menneske hen til et bestemt sted, må man først og fremst passe på å finne han der hvor han er, og begynne der. Dette er hemmeligheten i all hjelpekunst. Enhver der ikke kan det, er selv i innbilning, når han mener å kunne hjelpe andre. For i sannhet å kunne hjelpe en annen, må jeg forstå mer enn han, men dog vel først og fremst forstå det, han forstår.

Søren Kierkegaard, Hjelpekunst

3.0 EMPATISK KOMMUNIKASJON I EN PÅRØRENDE SAMTALE

Et 14 dagers gammelt spedbarn innlegges Barneavdelingen med diagnosen "pustestopp". Mor følger med barnet. Jeg møter familien dagen etter innleggelse i avdelingen, og skal ha ansvar for barnet på denne vekten. Mor sier hun er sliten og gråter når hun snakker. Jeg oppfatter mor som svært stresset, redd og at hun har behov for å snakke med noen om det som har skjedd. Hun skjelver i kroppen og går urolig rundt i rommet. Hun virker ikke som hun kan klare å motta informasjon om barnets tilstand slik jeg opplever henne der og da.

Jeg ønsker å bruke Empatisk Kommunikasjon som verktøy i samtale med mor.

Noe av målsettingen for Empatisk Kommunikasjon er å være helsefremmende, noe jeg ser som viktig for denne moren som har ansvar for et lite barn. Jeg ønsker også at moren kan oppleve mestring igjennom samtalen, da hun er i en sårbar situasjon.

3.1 Historien/Narrativ: Hva skjedde?

Jeg finner et rolig sted vi kan sitte og prate, uten forstyrrelser. Jeg forklarer mor at jeg har god tid og ønsker å høre henne fortelle hvorfor de kom til sykehuset.

Mor forteller at Helene lå på fanget hennes hjemme i går kveld, rolig og mett etter å ha blitt ammet. Plutselig blir Helene helt stille og slutter å puste, hun blir hvit og deretter blå rundt munnen. Mor skriker til og far ringer 113. Ambulanse er på vei, og vil være hos dem i løpet av 10 minutter. Mor skriker og rister i Helene, som begynner å gråte. Da kjenner mor seg noe roligere igjen, men skjønner ikke hva som er skjedd. Helene er fremdeles blek og medtatt da ambulansen kommer, og de kjører til sykehuset. På sykehuset blir Helene sjekket med blodprøver og diverse undersøkelser. Hun puster greit selv og virker tilsynelatende helt frisk i følge legen, men de ønsker å beholde henne over natten til observasjon. Mor sitter rolig på stolen og forteller uten å stoppe, og jeg bare nikker og lytter til det hun har å fortelle. Tidspunktet for samtalen er dagen etter de kom til sykehus, så det har det gått ca. ett halvt døgn etter hendelsen.

3.2 Følelsesbevissthet/Affektbevissthet: Hva føler du når du snakker om dette?

Samtalen går videre og jeg spør mor; hvilke følelser kjenner du på når du forteller dette? Mor forteller at hun føler seg engstelig og redd. Hun ble veldig redd da det skjedde hjemme, og hun er redd for at Helene kan dø. Hun sier de har mistet en datter tidligere, men det er så vanskelig å snakke om. Når hun snakker om det nå, kjenner hun at det er de samme følelsene hun hadde den gang de mistet en datter i krybbedød. Hun forteller videre at de mistet en datter i krybbedød for 3 år siden, og dette var som å få det i repetisjon. Mor sier hun klarer ikke å ta ansvar for datteren alene, og er redd hun skal dø hun også. Hun føler seg helt utslått.

3.3 Refleksjon: Hva tenker du om det du nå har fortalt?

Jeg spør mor om hun har gjort seg noen tanker om dette hun nå har fortalt meg? Mor sier hun klarer ikke være alene hjemme med datteren. Hun vil ikke kunne gå ifra henne når hun sover eller ligger i vognen. Hun er redd dette kan skje igjen, og da må hun være der og redde Helene. Hun har aldri klart å komme helt over den andre datterens død, og klandrer seg selv enda for at hun ikke så til henne den natten hun døde. Familien har fått mye hjelp og samtaler etter de mistet en datter, men nå føles det som alt kommer opp

igjen. Mor føler ikke andre forstår hvor vanskelig dette er, og hun ønsker at Helene må bli sjekket enda mer. Hun har også vanskelig for å snakke med mannen sin om det, hun er redd han også blir lei seg og da blir alt bare trist hjemme hos familien. Hun er bekymret for å komme hjem, og vet ikke om hun vil klare å ta vare på det lille barnet så sliten hun føler seg nå. Jeg spør hva mor tenker om de følelsene hun har beskrevet. Hun sier det er godt å sette ord på det som har skjedd. Hun har ikke fortalt dette til noen før, og kjenner at det hjelper henne til å se seg selv oppi dette. Hun sier hun må snakke med mannen sin om det, slik at de kan stå sammen i dette. Jeg spør mor om hun har gjort noen oppdagelser i løpet av samtalen? Hun sier hun er blitt fysisk roligere i kroppen med og bare sitte å prate om det som har skjedd. Mor sier at hun er mest redd for ikke å være en god mor, men at hun kjenner når hun snakker om det, at hun vil klare dette. Det er viktig å sette ord på så vanskelige ting.

3.4 Medforteller: Ønsker du å høre hva jeg tenker om det du har fortalt?

Jeg spør mor om hun ønsker å høre mine tanker og refleksjoner til det hun har fortalt? Målet mitt er at mor og jeg sammen skaper en ny forståelse i mors liv, men det er viktig for meg som hjelper at innholdet i selve dialogen fremdeles skal dreie seg om mor. Det ønsker mor. Jeg går først igjennom historien slik jeg har hørt den og oppfattet mors følelser og tanker. Først sier jeg noe om at det er trist å høre at dere har mistet en datter tidligere i krybbedød. Her ønsker jeg å vise mor at jeg kan forstå at de har opplevd noe svært alvorlig og vanskelig i livet, som har satt spor, og det er helt naturlig å reagere slik hun gjør. Jeg spør henne mer om redselen hun beskriver og at hun er veldig bekymret for Helene. Kan du si litt mer om hva du er redd for? Mor sier hun er redd for at datteren skal dø, og at de ikke kan få barn som vokser opp. Hun er redd for at det er noe galt med Helene som ikke er oppdaget. Jeg spør henne hva som skal til for at hun kan føle seg trygg og rolig på at datteren er frisk?

Hun sier at hun ønsker at Helene må bli sjekket på alle vis, og at legene må si dersom noe er galt med henne, ikke holde noe skjult for henne. Hun ønsker seg noe som kan overvåke Helene hjemme, slik som vi gjør på sykehuset. Mor beskriver en redsel og angst for å miste et barn til. Jeg spør mor om hun stoler på det som er sagt av legene og at alle prøver som er tatt er ok? Mor sier videre at hun må stole på at det stemmer, og at hun nå ser at hun har en datter som trenger henne og hun må være der for. Hun oppdager selv at hun har med seg den tidligere opplevelsen inn i dette, og at det er to forskjellige historier. Jeg informerer om at vi ikke anbefaler overvåkningsutstyr hjemme, da det bare er med på å gjøre dere mer usikre. Dere må stole på det som blir sagt av legene, og at dere har en frisk datter. Det er også viktig for meg å få frem at mor er en dyktig mor og gjorde alt riktig når denne hendelsen oppstod hjemme. Mor sier at det har vært godt å sette ord på dette, og at hun nå kan se selv at hun overførte de samme reaksjonene nå som den gang de mistet en datter. Hun tror hun skal klare å bli trygg på at dette ikke skal skje igjen, men at hun trenger litt tid. Det å sette ord på hendelsen gjør at jeg forstår mine egne reaksjoner mer, sier hun til slutt.

3.5 Empatisk Kommunikasjon . Et verktøy for menneskemøter

Mor har fortalt sin historie, satt ord på sine følelser og tanker. Deretter dreier samtalen seg, og jeg spør om mor vil høre hva jeg tenker og hva jeg har oppfattet. I dette siste trinnet i Empatisk Kommunikasjon vil jeg gi mor en tilbakemelding som inneholder fagkunnskap som jeg har som sykepleier og refleksjoner jeg har gjort meg underveis i samtalen. I følge Empatisk Kommunikasjon er det først når jeg gjenkjenner den andres indre verden i meg selv, at jeg har mulighet til å forstå den andres. I møte med mor, får jeg en forståelse for at hun er bekymret, redd og ikke ønsker å reise hjem med ansvar for datteren sin. Ved hjelp av Empatisk Kommunikasjon er det da mulig å bringe henne tilbake til der hun fungerer i A4- modus, slik at hun igjen kan være en mor som fungerer? Hun må forstå den situasjonen hun er i, og jeg som hjelper må forstå det mor forstår, først da kan jeg tilby min merforståelse. I følge S. Kierkegaard er det det han kaller "hjelpkunst". Jeg som hjelper er fagperson, og har kraft i min relasjonskompetanse. Jeg bruker min kunnskap til å hjelpe og forstå mer enn mor. Når mor møter meg som sykepleier, forventer hun å bli sett og få medfølelse, jeg møter henne med en empatisk holdning. Hun ønsker at noen speiler henne. Mor søker kontakt når jeg tilkjennegir at jeg føler det samme som mor, og at jeg ønsker å hjelpe henne.

Gjennom de fire trinnene i Empatisk Kommunikasjon; narrativen, følelsesbevissthet, refleksjon og medforteller, vises det til en form for kommunikasjon som tar utgangspunkt i deltakerens, her mor, iboende medfødte evner, ferdigheter og talenter (Brudal, 2014). Mor har opplevd traumer tidligere som hun gjennom samtalen Empatisk Kommunikasjon oppdager at hun ikke har snakket om før. Hun får en forståelse for at hennes reaksjoner på denne hendelsen er en retraumatisering av en tidligere kriseopplevelse, å miste et barn i krybbedød. Mennesket har tre bevisstheter: det ubevisste, det førbevisste og det bevisste (Brudal, 2014). Det ubevisste gjør noe med oss, men det som mennesket er bevisst, er ting man kan gjøre noe med. Opplevelser som ligger i det førbevisste kan hentes frem når mennesket blir gjort oppmerksom på det. Å bli oppmerksom på det som hentes frem fra det førbevisste kan brukes som en ressurs til å styrke seg selv, til å bli mer robust og klare å stå oppreist i livet når en møter påkjenninger (Brudal, 2014).

Mor har vært igjennom en livshendelse og påkjenning som gjør henne i ubalanse i livet sitt. Hun har beveget seg inn i det som i Empatisk Kommunikasjon kalles "*grenseland*". Empatisk Kommunikasjon beskriver når et menneske er i grenseland som når forståelsen, mestringsfølelsen og opplevelsen av mening er svekket.

I følge Brudal er det fem psykologiske områder som særlig blir berørt av forandringene som følger denne påkjenningen; **måten vi tenker på, våre følelser, måten vi oppfatter kroppen vår på, vår bevissthetstilstand og persepsjon av oss selv og omverden**. Mor virker forvirret, og tanker og følelser er i ubalanse. Mor trenger å møte profesjonell kommunikasjon, da det kan forebygge at utfordringene utvikler seg i negativ retning, og at hun forblir i grenseland. Det kan være en støtte for henne til å finne tilbake til A4. Empatisk Kommunikasjon kan i tillegg aktivt stimulere henne til vekst, utvikling og oppdagelse gjennom at hun setter ord på det som hendte, hennes følelser og refleksjoner (Brudal, 2014). I samtale med mor beskriver hun

tanker og følelser som hun ikke tidligere har vært bevisst. Det kommer frem at hun vil snakke med far til barnet om redselen sin for at de kan ha støtte og forståelse i hverandre.

Innen eksistensiell terapi fremheves det at de fire livsverdenene er innbyrdes forbundet med hverandre. Ved en krise som mor opplever kan det oppstå en ubalanse mellom de fire verdenene. Med ubalanse menes her at en enkelt eller flere dimensjoner blir dominerende i opplevelsesverdenen på bekostning av andre dimensjoner (Brudal, 2014).

Mor er svært redd og hun fanges inn i den egne private verden (følelser, tanker, drømmer), og hun mister naturverdenen av syne. Hun neglisjerer naturverdenen i den forstand at hun ikke ser at datteren er frisk på tross av at legene har sagt hun er frisk. Hun klarer ikke ta inn over seg at datteren ikke feiler noe. Hun handler først og fremst ut fra den private verdenen, og den dominerer hennes adferd. De fire livsverdenene i Empatisk Kommunikasjon sier noe om hvor du er, og hvem du er. Mor oppdager selv i løpet av samtalen hvordan hun kan bli sterkere og finne meningen med livet igjen. Hun sier at hun har en datter å ta vare på og som trenger henne. Vi avslutter samtalen etter at mor sier hun nå føler seg trygg på å reise hjem og at hun vet at datteren er frisk.

4.0 OPPSUMMERING

Jeg har i denne oppgaven brukt Empatisk Kommunikasjon i samtale med en pårørende for å vise hvordan dette kommunikasjonsverktøyet kan brukes i møte med pasienter og pårørende. Jeg har lært mye ved å skrive dette essayet om Empatisk Kommunikasjon, og spesielt har begrepet "**empati**" fått en ny betydning og forståelse for meg. Det å forstå hva det andre mennesket tenker i ulike menneskesamtaler er krevende slik jeg ser det, men også helt nødvendig. Empatisk Kommunikasjon ønsker jeg skal bli en væremåte for meg og et godt verktøy jeg kan bruke videre i samtale med andre mennesker.

Litteraturliste:

Antonovsky, A (2013): Helsen's mysterium. Den salutogene modell. Oslo: Gyldendal Akademiske

Brudal, L.H(2014): Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Kåver, A. og Nilsonne, Å(2007): Tilsammans. Natur och kultur

Schibbye, A-L. L. (2004): En dialektisk relasjonsforståelse. Oslo: Universitetsforlaget

Schibbye, A-L. L. (2009): Livsbevissthet- om å være til stede i eget liv. Oslo: Universitetsforlaget

Essay

Empatisk Selvobservasjon

Rådgiver, Sørlandet sykehus

2016

Innhold

1.	Innledning	50
2.	Empatisk Kommunikasjon	50
2.1.	Empatisk Selvobservasjon	51
3.	Empatisk Selvobservasjon – å se meg selv med empati:	52
3.1.	Narrativ: Hva skjedde?	52
3.2.	Affektbevissthet: Hva følte jeg?	52
3.3.	Refleksjon: Hva tenker jeg?	52
3.4.	Jeg – min egen medforteller: Hvordan forstår jeg det som skjedde?	53
3.4.1.	Selvrefleksivitet innebærer selvavgrensning	53
3.4.2.	Opplevelse av sammenheng	54
3.4.3.	Positiv psykologi	55
4.0	Oppsummering	56
	Litteraturliste	57

1. Innledning

Empatisk Kommunikasjon som verktøy kan anvendes i møter mellom mennesker, men også som en form for dialog for oss selv. Vi kan se på oss selv med empati for å gjøre seg selv godt (Brudal, 2014).

I denne oppgaven vil jeg fokusere på Empatisk Selvobservasjon. Jeg vil beskrive en opplevelse jeg hadde for en tid tilbake, da jeg underviste en gruppe personer med kronisk sykdom. Det var en opplevelse som påvirket og aktiverte min kropp, tanker og følelser. Hendelsen har flere ganger i ettertid dukket opp igjen i bevisstheten. Jeg har følt behov for å få en dypere forståelse for hva den traff i meg som har gjort at jeg ikke har følt meg «ferdig» med den. Ved hjelp av Empatisk Selvobservasjon har jeg gitt meg selv tid til å forstå bedre min reaksjon på hendelsen.

Jeg vil først kort redegjøre for Empatisk Kommunikasjon som verktøy. Dernest vil jeg fortelle min historie om en opplevelse jeg har hatt, hva den gjorde med meg følelsesmessig, mine refleksjoner umiddelbart etterpå og hvordan jeg håndterte det den gang. Jeg avslutter med å si noe om hvordan jeg kan forstå det som skjedde, sett i lys av aktuelle teoretiske perspektiver.

2. Empatisk Kommunikasjon

Empatisk Kommunikasjon er et verktøy for menneskemøter, der hjelper og deltaker kommuniserer ved hjelp av fire trinn. **Trinn 1:** Fortelle sin historie, **trinn 2:** beskrive de følelsene som er forbundet med historien, **trinn 3:** sette ord på tanker og refleksjoner i forbindelse med egen historie og følelser, og til sist **trinn 4:** hjelper tilbyr seg å få være medforteller ut ifra det som er kommet frem i de første tre trinnene. Gjennom Empatisk Kommunikasjon inviterer hjelper den andre (deltakeren) til å stå frem med sin historie, tanker og følelser og oppmuntrer til en «tilsynekomst» i eksistensiell forstand. Hjelperen viser oppriktig interesse i å ta del i den virkelighet den andre lever i.

Vår medfødte evne til å speile hverandre og gjenkjenne følelser hos hverandre, påvirker samspillet og relasjonen vår med andre mennesker. Speilnevroner er en type hjerneceller som gjør det mulig for oss å speile andre menneskers følelser og intensjoner og kjenne gjenklang i oss selv. Cellene har også betydning for evnen til selvrefleksjon (Brudal, 2014).

En rekke livshendelser eller påkjenninger kan bringe oss ut av balanse i livet, fra å være i «A4-modus» til å bevege oss inn i det som i Empatisk Kommunikasjon kalles «grenseland». Når vi er i grenseland, er forståelsen vår, mestringsfølelsen og opplevelsen av mening, svekket. Særlig fem psykologiske områder blir berørt av forandringene som følger denne utfordringen/påkjenningen: måten vi tenker på, våre følelser, måten vi oppfatter kroppen på, vår bevissthetstilstand og persepsjon av oss selv og omverden. Empatisk Kommunikasjon kan forebygge at utfordringene utvikler seg i negativ retning, at vi forblir i grenseland, og

kan være en støtte for oss til å finne tilbake til «A4». I tillegg kan Empatisk Kommunikasjon aktivt stimulere oss til vekst, utvikling og oppdagelse gjennom at vi setter ord på det som hendte, våre følelser og refleksjoner (Brudal, 2014).

Mennesket har tre bevisstheter: det ubevisste, det førbevisste og det bevisste. Det ubevisste gjør noe med oss, mens det som jeg er bevisst, er ting jeg kan gjøre noe med. Opplevelser som ligger i det førbevisste kan hentes frem når en blir gjort oppmerksom på det. Å bli oppmerksom på det som hentes frem fra det førbevisste, kan brukes som en ressurs til å styrke seg selv, til å bli mer robust og klare å stå oppreist i livet når en møter påkjenninger (Brudal, 2014).

2.1. Empatisk Selvobservasjon

De fire trinnene i Empatisk Kommunikasjon, kan også være ord formet som en indre dialog der en «snakker med seg selv», får kontakt med og lytter til sin «indre stemme». Speilnevroner kan være forbundet med det vi ser, hører og gjør; det eksisterer et resonanssystem for handlinger utført av munn, stemme, ansikt og fot. En kan derfor anta at speilnevronene aktiveres både ved Empatisk Kommunikasjon og gjennom Empatisk Selvobservasjon. Gjennom å sette egen fortelling og erfaring i fokus, sette ord på hvordan ting oppleves, reflektere rundt fortellingen og se om man kan forstå bedre, kan en få nye perspektiver og se hendelsen i en større sammenheng (Brudal, 2014). Selvrefleksjon kan hjelpe meg til å forstå meg selv, mine reaksjoner, tanker og følelser bedre. Et slikt indre arbeid kan hjelpe meg til å bli bevisst, kjenne igjen og regulere meg selv i relasjon med andre og unngå å handle på destruktive impulser (Moltu, 2011). Å møte meg selv med empati kan hjelpe meg til å fange opp tanker og kroppslige følelser som kan tolkes som tegn på noe som bør bearbeides eller utforskes nærmere. Empatisk Selvobservasjon kan være en omsorg jeg gir til meg selv, en form for «ettermøte».

Kroppen vår er svært sensitiv for selv den aller minste følelsesmessige påkjenning og forteller oss ofte, fortere enn tanken, om hva vi opplever. Kroppen sender informasjon til hjernen, som ofte svarer umiddelbart med tanker som forsterker for eksempel frykt, frustrasjon og sinne. Kroppen kan fungere som en hjelpsom og sensitiv radar som kan varsle om stress og følelsesmessig ubehag. Den har stor innflytelse på tankene våre, og gester og kroppsholdning kan påvirke sinnsstemninger, vurderingsevne og dømmekraft (Williams & Penman, 2012). Å være tilstede og oppmerksom mot kroppslige reaksjoner og opplevelser, kan gi oss viktig informasjon og er nyttig i egen personlige utvikling og i relasjon med andre. Gjennom å samtale med meg selv, skjer det noe i meg som gjør at jeg kan bli tryggere i det jeg møter i min hverdag, jeg kan få hjelp til å møte virkeligheten på en annen måte (Grendstad, 2010).

Relasjonsarbeid krever kunnskap og kompetanse, og fagpersoners selvinnsikt er viktig (Aubert & Bakke, 2008). Fagpersoners evne til tilstedeværelse, selvrefleksivitet og evne til indre selvregulering fremkommer som viktige elementer i en god relasjon mellom fagperson og mennesker som lever med helseutfordring (Strand, 2011). Relasjonskompetanse kan utvikles gjennom hele yrkeslivet og innebærer å være seg selv, og

ha et bevisst forhold til hvordan ens personlige særtrekk virker på samhandlingen (NAPHA, 2010). Jeg har erfart at Empatisk Selvobservasjon kan være et nyttig verktøy for å jobbe med selvinnsikt og selvregulering.

3. Empatisk Selvobservasjon – jeg ser meg selv med empati

3.1. Narrativ: Hva skjedde?

En av mine arbeidsoppgaver er å undervise i grupper med personer som lever med ulike helseutfordringer. For en tid tilbake skulle jeg undervise for en gruppe voksne personer som lever med kronisk sykdom. Jeg la opp til dialog med gruppa underveis. Jeg er bestandig interessert i å få tilbakemeldinger fra gruppa både på innhold og meg selv; dette for hele tiden kunne utvikle meg og være i en læringsprosess. Jeg ba gruppa om innspill på slutten, før jeg skulle tilbake til kontoret. Jeg fikk flere gode tilbakemeldinger på at temaene var viktige, interessante og at mye var gjenkjennbart. En av personene, en mann i 60-årene kom i tillegg til positive tilbakemeldinger med et konstruktivt innspill om et tema han hadde ønsket belyst. Den siste kommentaren hans ble hengende i lufta da jeg forlot rommet: «Det var veldig bra – flink jente!».

3.2. Affektbevissthet: Hva følte jeg?

Jeg kjente umiddelbart at kommentaren «flink jente!» traff meg: Jeg ble sint og frustrert, det var som om musklene i hele overkroppen og brystregionen strammet seg – jeg ble kroppslig aktivert. Jeg kjente en klump i magen. Jente... Jeg følte meg med ett veldig liten...tråkket på...på en måte «nedgradert». Jeg tenkte :Jente?..... jeg er ingen jente! Jeg er voksen!!! Der og da ble jeg overrasket og satt ut. Jeg fikk takket for god og nyttig tilbakemelding. Jeg gikk derfra uten å respondere noe mer til personen som hadde sagt det. Jeg ble overrasket over kommentaren hans og min egen kroppslige reaksjon på den.

3.3. Refleksjon: Hva tenker jeg?

På vei til kontoret mitt tenkte jeg: «Hva var det egentlig som skjedde nå?» Hva gjorde at jeg reagerte slik? Hva traff det i meg? Jeg ble nysgjerrig og undret meg og fortalte det til en kollega da jeg kom tilbake, ble lyttet til og fikk ut den verste frustrasjonen. Jeg tillot ikke meg selv, i en hektisk hverdag, å reflektere mer rundt opplevelsen. Situasjonen har ikke plaget meg særlig i ettertid, men har imidlertid innimellom dukket opp i bevisstheten min, noe som jeg har tolket som et tegn på at jeg burde utforske den mer.

Jeg tenker at jeg må ta ansvar for mine reaksjoner og tanker – de er det **jeg** som eier og **jeg** som kan jobbe med å forstå og håndtere. Jeg velger å tro at personen som kom med uttalelsen, ikke mente noe negativt med å si det på den måten, men at det var ment som anerkjennelse og et klapp på skulderen for god innsats. Han kunne ikke forutse at det kunne treffe meg negativt og at jeg ville reagere slik, i utgangspunktet var jo dette en hyggelig tilbakemelding!

Jeg tenker at jeg kan møte lignende situasjoner i fremtiden. Hvordan kan jeg ruste meg selv, forstå, kjenne igjen og regulere meg og min adferd i en slik situasjon? Det vil være nyttig å kunne regulere meg selv for ikke å handle negativt på eventuelle destruktive følelser? Hvordan kan jeg forstå meg selv bedre og anerkjenne slike følelser og reaksjoner dersom de kommer?

Jeg er opptatt av å fremstå vennlig, respektfull og ydmyk i møte med andre. Jeg har nok alltid vært redd for å gjøre feil, noe uklokt eller noe som støter eller provoserer andre.

Når jeg tenker meg om, har jeg også tidligere opplevd meg «liten» i jobbsammenheng. Det var i mine første år som ansatt i helsevesenet. Dette har vært i møte med autoritære og kunnskapsrike personer som jeg har opplevd, i møte med meg, ikke har vist i praksis verdier jeg setter høyt: likeverd, respekt, ydmykhet, vennlighet og anerkjennelse. Jeg trenger å bli sett, hørt, verdsatt, respektert og få anerkjennelse - på meg som person og på jobben jeg gjør. Når det har manglet, har jeg blitt usikker på meg selv, selvtiliten og tro på egen mestring har blitt svekket. Jeg har følt meg «liten», ikke tatt på alvor eller respektert. Jeg har vært redd for å vise egen sårbarhet og uvitenhet, og for å bli avslørt på ting jeg ikke kan og ikke mestrer.

3.4. Jeg - min egen medforteller: hvordan kan jeg forstå det som skjedde?

3.4.1. Selvrefleksivitet innebærer selvavgrensning

Jeg hadde behov for å forstå meg selv, min opplevelse, mine tanker og følelser bedre, og så Empatisk Selvobservasjon som en mulighet for å utvikle meg. Denne selvrefleksjonen ser jeg blir svært viktig for å kunne møte et annet menneske med empati. Det er viktig at jeg klarer å avgrense det som er mitt fra den andres – å se seg selv er å se den andre (Schibbye, 2009). Å kunne ta den andres perspektiv bidrar til at den andre får tak i sin opplevelse som sin. Selvrefleksjon gir meg mulighet til å forholde meg til egne opplevelser (indre) og andres opplevelser (ytre) og forstå sammenhenger mellom det indre og det ytre (Schibbye, 2009). Å erkjenne mine egne reaksjoner blir viktig for å kunne ha et bevisst forhold til dem og eventuelt kunne gjøre noe med dem. Følelser er subjektive og virker inn på min adferd og væremåte, bl.a. gjennom ord, stemmebruk og ansiktsuttrykk. Hvordan jeg uttrykker egne følelser eller velger å handle ut ifra dem påvirker personene rundt meg. Det er mulig å ha følelser, men heller være følelsene bevisste, erkjenne dem, men ikke bevisst uttrykke eller handle ut ifra dem (Grendstad 2010).

Jeg øver oppmerksomt nærvær gjennom meditasjon, og slik jeg forstår det kan det styrke min evne til å møte meg selv og andre med empati. Meditasjon og øvelse i oppmerksomt nærvær kan føre til at den emosjonelle termostaten blir justert. Angst, depresjon og irritabilitet reduseres og min evne til både å vise og føle empati styrkes. Dette kan føre til større tilfredshet, velvære og bedring av fysisk helse, og at aggresjonsnivå reduseres (Williams & Penman, 2012). Empati – det å være genuint medfølende og ha

omsorg og nestekjærlighet for seg selv og andre, har en stor effekt på helse og velvære. Meditasjon gjør at området i hjernen kalt *insula* aktiveres, forsterkes og blir mer potent. Dette området ville lyse opp dersom hjernen scannes idet jeg føler empati (Williams & Penman, 2012).

Å få kontakt med følelsene mine er en forutsetning for å kunne erkjenne dem, og det er de erkjente følelsene jeg kan gjøre noe med. Når jeg kjenner til at jeg kan reagere følelsesmessig med sinne, frustrasjon og en opplevelse av å være «liten» i situasjonen jeg har beskrevet, og våger å erkjenne at det er disse følelsene jeg kjenner, vil jeg kunne være tryggere når jeg står i lignende situasjon igjen. Kanskje jeg også vil bli tryggere generelt, fordi jeg er mer i kontakt med følelsene mine (Grendstad, 2010).

3.4.2. Opplevelse av sammenheng

En opplevelse av sammenheng i livet er et av fundamentene i Empatisk Kommunikasjon og er sentralt for forståelse av psykisk helse og i hvilken grad vi mennesker klarer å forstå, håndtere og kjenne mening i livet når en opplever utfordringer og påkjenninger.

Ifølge Aron Antonovsky har vi mennesker en rekke generelle motstandsressurser. Han trekker frem egoidentitet og sosial støtte som de to viktigste (Antonovsky, 1979, Antonovsky, 2013, Langeland, 2014). Egoidentitet er en ressurs på det emosjonelle nivå og handler om opplevelsen, forståelsen og kunnskapen man har om hvem man er. Sosial støtte handler om at vi har nære bånd til andre og opplever at noen bryr seg om en. Vissheten om at en har sosial støtte tilgjengelig, som en kan mobilisere dersom det trengs, er ofte nok for at man skal kunne oppleve det som en motstands- eller mestringsressurs. Jeg har mye støtte i gode kollegaer som bryr seg om meg og vil meg vel, som lytter og anerkjenner meg. Denne støtten hjelper meg til å håndtere spenning og stimulerer meg til å lære og utvikle meg. Det faller meg naturlig å dele gleder og utfordringer med kollegaene mine. Jeg har også familie og venner som er gode å snakke med, som gir meg støtte, utfordrer og gir råd, og som hjelper meg til å se helhet og få nye perspektiver. Både samtale med kollegaer og venner var noe jeg visste å benytte meg av i denne aktuelle situasjonen.

Jeg opplevde at ved å tillate meg selv å fortelle historien (trinn 1), gjorde jeg nye oppdagelser og fikk nye perspektiver på egen opplevelse. Gjennom å «høre» min egen stemme, ble jeg tydeligere for meg selv. Jeg har fått bedre selvinnsikt og blitt bedre kjent med meg selv. Jeg styrket dermed min ego-identitet gjennom Empatisk Selvobservasjon. Gjennom å stille meg selv åpne spørsmål og gjennom refleksjonen, så jeg nye sammenhenger og mer helhet i hvordan opplevelsen så ut til å ha en sammenheng med mine tidligere erfaringer. Kritisk refleksjon og bevisstgjøring er viktig for å kunne ta gode valg, utvikle egen mestring og tro på seg selv, samt bli aktør i eget liv (Stang, 2003).

Verktøyet Empatisk Kommunikasjon kan hjelpe oss til å bli mer synlig for oss selv. Kunnskap og forståelse er viktig for å mestre livshendelser, når vi mestrer kan vi finne mening i livet, og mening skaper sammenheng i livet. Gjennom å møte meg selv med trinnene i Empatisk Kommunikasjon, kan jeg hjelpe meg selv til å

forstå mer av mitt liv, forhindre at jeg blir værende i grenseland og hjelpe meg til vekst og utvikling (Brudal, 2014).

De aller fleste kroppslige reaksjoner er farget av tanker og emosjoner – mye av det vi tenker blir preget av det som skjer i kroppen (Williams & Penman, 2012). Jeg er blitt mer bevisst at opplevelsen, tankene og følelsene jeg hadde, kan knyttes til tidligere erfaringer. Jeg opplever å ha blitt sterkere i meg selv, rakere i ryggen og at jeg lettere kan stå oppreist dersom jeg skulle oppleve lignende situasjoner igjen.

Mestringserfaringer jeg har med meg fra barndom, oppvekst og voksenliv gjør at jeg har en grunnleggende tro på at jeg kan klare å tilpasse og reise meg igjen etter utfordringer. Et slikt indre arbeid jeg nå har gjort knyttet til denne spesifikke hendelsen, kan hjelpe meg til kjenne igjen og regulere meg i relasjoner med andre og unngå å bli fanget av lignende situasjoner i fremtiden (Moltu, 2011).

3.4.3. Positiv psykologi

Empatisk Kommunikasjon bygger på det dynamiske helhetssynet som positiv psykologi representerer. Vi alle har et indre behov for vekst og utvikling, også når vi opplever utfordringer (Brudal 2014). Positiv psykologi bærer Empatisk Kommunikasjon og brukes aktivt inn på de ulike trinnene. Positiv psykologi fokuserer på menneskets styrke og positive egenskaper, ressurser og positive følelser. I positiv psykologi er empati et viktig tema. Vi kan se på oss selv med empati for å gjøre en selv godt, bli mer robuste og være en «buffer» mot psykisk ubalanse (Brudal, 2014).

Gjennom å jobbe med opplevelsen jeg hadde ved hjelp av Empatisk Selvobservasjon, har jeg tenkt på historien min og det jeg mestret, om min motstandskraft og min evne til å ta tak i det som utfordret meg. Det handler om min opplevelse av sammenheng, om å styrke min motstandskraft og evne til å være empatisk i møte med meg selv, samt min evne til å hente ut det som allerede er der (Brudal 2014). Jeg anser meg selv som psykisk sterk og mener selv jeg har en generell, sterk opplevelse av sammenheng i livet. Samtidig kan hendelser slik jeg opplevde, påvirke min opplevelse av sammenheng og kan være både en fare for meg, samtidig som det også kan gi mulighet for vekst og selvutvikling. En slik både- og tenkning er et kjennetegn ved psykodynamisk psykologi. En utfordring eller påkjenning kan romme både kraft, energi og bevegelse (Brudal, 2014). Gjennom å jobbe gjennom trinn to og tre (følelsesbevissthet og refleksjon) ble jeg utfordret på å tenke gjennom og klare å snakke om egne følelser og reflektere på hvordan jeg kontrollerte eller regulerte disse. Selv om jeg ble sint og frustrert over bemerkningen «flink jente!», viste jeg ikke mine følelser overfor personen som sa det. Jeg ble verken oppfarende, irritert eller negativ, men forholdt meg rolig. Min evne til å regulere meg selv i relasjoner og ikke handle på destruktive impulser, kan jeg se som en ressurs jeg har, som vil være nyttig i relasjoner jeg inngår i. Ydmykhet, respekt, anerkjennelse, vennlighet og et humanistisk menneskesyn er verdier og egenskaper jeg setter høyt og som jeg håper og tror jeg har med meg inn i relasjoner. Min kunnskap om hvem jeg er og mine verdier vil være en viktig ressurs i egen mestring og mine møter og relasjoner med andre.

4.0 Oppsummering

Jeg har i denne oppgaven beskrevet mine erfaringer med bruk av Empatisk Selvobservasjon for å se og forstå meg selv og utvikle min selvrefleksivitet. Jeg opplever at jeg tar med meg en ny selvinnsikt som kan hjelpe meg til å møte og håndtere lignende situasjonen i fremtiden. Jeg er mer bevisst på hva en slik kommentar treffer i meg, som gjør noe med meg. Ved å møte meg selv med vennlighet, nysgjerrighet, empati og medfølelse trenger det ikke å oppleves så stort og voldsomt neste gang. Jeg kan tenke «der kommer den følelsen igjen. Den kjenner jeg jo, jeg har kjent den før og vet hva den handler om».

Litteraturliste:

Antonovsky, A. (1979). *Health, Stress and Coping*.

Antonovsky, A. (2013). *Helsens mysterium. Den salutogene modell*. Oslo: Gyldendal Akademiske

Aubert, A.-M., & Bakke, I. M. (2008). *Utvikling av relasjonskompetanse*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Brudal, L.H (2014). *Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskermøter*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Grendstad, N.M. (2010). *Fantasi og følelser. Praktisk mentalhygiene i hverdagen*. Didakta Norsk Forlag.

Langeland, E. (2014). *Salutogenese og psykiske helseproblemer – en kunnskapsoppsummering (Rapport 1/2014)*. Hentet fra <http://www.napha.no>

Moltu, C. (2011). *Being a therapist in difficult therapeutic impasses. A hermeneutic-phenomenological analysis of skilled psychotherapists' experiences, needs, and strategies in difficult therapies ending well*. Universitetet i Bergen, Bergen.

NAPHA. (2010). *Relasjoner*. Hentet fra <http://www.napha.no>

Schibbye, A.-L. L. (2009). *Relasjoner: Et dialektisk perspektiv på eksistensiell og psykodynamisk psykoterapi*. Oslo: Universitetsforlaget.

Stang, I. (2003). Bemyndigelse. I H. A. Hauge & M. B. Mittelmark (Red.), *Helsefremmende arbeid i en brytningstid: Fra monolog til dialog?* (s. 141-161). Bergen: Fagbokforlaget.

Strand, N. (2011). Hva gjør gode terapeuter så gode? *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 48(7), 682-684. Hentet fra <http://www.psykologtidsskriftet.no>

Williams, M. & Penman, D. (2012). *Å finne fred og ro i din hektiske hverdag*. Arneberg Forlag

Essay

Empatisk Kommunikasjon - et effektivt pedagogisk verktøy

Kari Flornes

**Dr. philos., 1.amanuensis emerita
Høgskolen i Bergen
Predident i GERFEC (NGO, Europarådet)**

2016

Innhold

Innledning	60
Å utvikle empati, en personlig bevisstgjøringsprosess	60
Fokus på Empatisk Kommunikasjon som et pedagogisk verktøy	61
Empatisk Kommunikasjon et «verktøy for menneskemøter»	62
Empatisk Kommunikasjon i praksis	64
Kurserfaringer – ulike perspektiver	66
Veien videre -konklusjon	68
Litteraturliste	69

«Sår du en gang, høster du en gang
Planter du et tre, høster du ti ganger
Underviser du menneskene, høster du hundre ganger»

Ksuan Tsu

Innledning

I mitt yrkesaktive liv som lærer og lærerutdanner har jeg vært opptatt av elevenes og studentenes personlige utvikling og vekst. Innenfor en profesjonsutdanning som lærerutdanning, er det viktig å legge til rette for en helhetlig læring som utvikler hele mennesket, både det kognitive, det emosjonelle og det spirituelle. Å utdanne seg til lærer er spesielt krevende fordi lærerstudenten både skal lære å utvikle seg på det profesjonelle og personlige plan og samtidig bli i stand til å skape denne læringen i flerkulturelle klasserom. Her skal alle elevene oppleve læring, trivsel, mestring, vekst og utvikling innenfor trygge og gode rammer. Læreren er ikke bare en klasseleder, ansvarlig for elevenes læring, men må stå frem som et moralsk forbilde som eleven kan stole på og ha tillit til (Hattie, 2014).

Åpenhet og god kommunikasjon med studentene har alltid stått sentralt i min yrkespraksis. I arbeidet med doktoravhandlingen (Flornes, 2007) som setter søkelyset på profesjonell og personlig vekst blant lærerstudenter i egen praksis, leste jeg Lisbeth Brudals bok: *Positiv Psykologi* (2006) og oppdaget verktøyet Empatisk Kommunikasjon (EK).

Gjennom de siste ti årene, innenfor svært trange rammer i faget KRLE (15-20-30stp) har jeg inkludert kurs i EK i studieforløpet og fått gode tilbakemeldinger fra studentene. Ettersom KRLE i tillegg til religion, livssyn og filosofi, også inneholder etikk, med særlig fokus på yrkesetikk, har Empatisk Kommunikasjon vært en naturlig del av denne delen av faget.

Jeg har også prøvd ut metoden på bachelornivå i fagene *Idrett og Mat og helse*, også her med god respons fra studentene. Empatisk Kommunikasjon er et effektivt, pedagogisk verktøy som kan sette denne forandringsprosessen i gang.

Det er ikke bare et verktøy, men en væremåte. Verktøyet kan forandre og forbedre mennesker, mellommenneskelige samtaler og møter ved hjelp av den gode dialogen i form av strukturerte interaksjoner. Det overordnede målet for disse aktivitetene er å forandre mennesker og verden, og skape muligheter for fred i en tid som er preget av konflikter, kriger og mennesker på flukt.

Å utvikle empati, en personlig bevisstgjøringsprosess

Evnen til å vise empati er nedlagt i mennesket fra fødselen av. Men for at denne evnen skal utvikle seg, trenger den næring (Brudal, 2006). Foreldre og lærere er viktige veiledere og forbilder i denne utviklingsprosessen. I poetiske vendinger peker dikteren Hans Børli på nødvendigheten av å «ta bolig i seg selv». Dette kan tolkes som en konkret handling på bevissthetsplanet, der enkeltindividet tar seg tid til å

sette søkelyset på eget liv, egne holdninger og handlinger og reflektere kritisk over dette. I Det nye testamentet finner en fortellingen om den fortapte sønn som i en situasjon der livet oppleves som uutholdelig, plutselig «kommer til seg selv», han ser seg selv med nye øyne og endrer livsretning. Min erfaring fra lærerutdanningen er at EK kan initiere denne endringsprosessen. Enkeltindividet får anledning til å fortelle sin historie, sette ord på sine følelser og utfordres til å reflektere over det som kommer frem. Hjelperens empatiske, støttende og aktive tilstedeværelse i dialogen driver prosessen videre. For en lærer er det av avgjørende betydning å få innblikk i hver enkelt elevs historie som er unik og enestående. For å skape god læring for eleven, må læreren ta utgangspunkt i disse personlige og autentiske historiene. I læreryrket er stikkordet *differensiert læring* der opplæringen skal tilpasses den enkelte elev. For å få til dette, må læreren kjenne elevene, deres personlige forutsetninger og bakgrunn. EK gir læreren et verktøy for å kunne tilrettelegge god læring for alle elevene. Læreren må legge til rette for at lærer og elev blir godt kjent, men også legge til rette for at eleven blir kjent med seg selv, sine evner og muligheter.

Dikteren Hans Børli sier det slik:

Ett er nødvendig
her i denne
vår vanskelige verden
av husville og heimløse:
Å ta bolig i seg selv.

Gå inn i mørket
og pusse sotet av lampen.
Slik at mennesker på veiene
kan skimte lys
i dine bebodde øyne

Enhver lærer må kunne hjelpe sine elever til å «ta bolig i seg selv» slik at eleven kan utvikle et best mulig selvbilde. Målet med EK er å se og vurdere egne evner og muligheter og finne gode *løsninger* for egen læring og utvikling. I boken *Elevens læringsmiljø og trivsel* (2017) slår forfatteren Anne Grete Danielsen fast at «lærer-elev relasjonen og relasjonen mellom elevene kan være avgjørende for elevens skolemotivasjon, medvirkning og trivsel». Verktøyet EK gir læreren muligheter til å skape og utvikle gode mellommenneskelige relasjoner mellom seg selv og elevene og mellom elevene.

Fokus på Empatisk Kommunikasjon, EK som et pedagogisk verktøy

EK er et verktøy som kan skape endring, innsikt, refleksjon og forståelse. En student på bachelor idrett hadde en trenerjobb i et idrettslag. Etter å ha lært metoden EK, brukte han den i en samtale med hver enkelt idrettsutøver som han hadde ansvaret for. Slik skaffet han seg kunnskap om hver persons situasjon, behov og muligheter. Han ble dermed satt i stand til å tilrettelegge treningen på en mye bedre måte, og

resultatene og prestasjonene ble bedre. I tillegg opplevde han at selvfølelsen hans som trener økte betraktelig og ga ham en økt trygghet som profesjonsutøver. Valgene og handlingene hans ble i større grad basert på kunnskap og innsikt enn tidligere. Både de mellommenneskelige relasjonene og kulturen innenfor denne spesielle idretten ble bedre. Da denne treneren fortalte om sine erfaringer, la han vekt på hvordan han ved hjelp av empati og Empatisk Kommunikasjon, hadde endret sine holdninger til sine medmennesker og dermed endret sine handlinger. I tillegg til at han fikk mer uttelling for sitt arbeid, økte selvfølelsen. Han ble ganske enkelt en mye bedre trener.

I Empatisk Kommunikasjon oppstår en relasjon og en kommunikasjon mellom en hjelper (lærer, trener, medmenneske) og en annen person. Denne samtalen, dialogen, har vist seg å ha en særegen kvalitet, «*åpner for erkjennelse, selvrefleksjon og vekst hos begge parter*», (Brudal, 2014). Brudal kaller EK for et verktøy for menneskemøter. Ser vi på de fire trinnene i dette verktøyet, den personlige fortellingen, emosjonell bevisstgjøring, kognitiv bevisstgjøring og hjelpers refleksjoner og tilbakemeldinger, vil mange profesjonsutøvere hevde at dette er kjente grep som de alltid har praktisert i møte med elever og studenter. Her kan en hevde at de enkelte trinnene i EK selvfølgelig ikke er ukjente i læreryrket, men det er den strukturerte, forutsigbare metoden der hjelperen er fullt og helt tilstede for den andre som gjør EK til det virksomme og nyskapende verktøyet som det viser seg å være. I tillegg bygger metoden på nyere forskning om empati som en medfødt egenskap som gjør at vi kan speile og gjenkjenne hverandres følelser og intensjoner (ibid, 2014). Disse oppdagelsen og erfaringene øker betydningen av å fokusere på empati i interpersonelle relasjoner og gjøre EK til et hovedverktøy i all kontakt og dialog mellom mennesker i ulike profesjonsutdanninger. Det er et verktøy med stor fleksibilitet som kan brukes på alle alderstrinn.

I ulike undersøkelser innen profesjonsutøvelse gir flere informanter uttrykk for at det viktigste i deres praksis er holdningen som de møter andre mennesker med. Å bygge gode mellommenneskelige relasjoner står over kunnskap og andre ferdigheter (Fjeldsbø, 2015). En lærer uttrykker det slik: «*nøkkelen til å skape gode holdninger er empati*, (ibid s.202). Kontakt og dialog står sentralt. EK kan brukes til å forstå den andre og det som er annerledes. Ved å vise interesse, åpenhet og vilje til å respektere og akseptere forskjellighet, kan en vokse og utvikle seg både på det personlige og det profesjonelle plan, en beriker og endrer sitt liv. Målet med EK er å skape en ny virkelighetsforståelse både i forhold til seg selv og til andre. En som tidligere har følt seg som et offer, kan bli en aktør i sitt eget liv, en person som tar nye initiativ og setter seg nye mål. Bandura kaller dette for «*self-efficacy*» som dreier seg om en persons tro på sine egne krefter, evner og muligheter, noe som er grunnleggende for all læring (Bandura, 1991a).

Empatisk Kommunikasjon et «verktøy for menneskemøter»

I boken *Hva er etikk?* slår forfatteren, filosofen Arne Johan Vetlesen, fast at «*evnen til empati danner et grunnlag for moral*», (Vetlesen, 2006). I læreryrket står yrkesetikk sterkt og det er utarbeidet en etisk plattform som læreren må basere sin virksomhet på. Se: https://www.utdanningsforbundet.no/upload/L%C3%A6rerprof_etiske_plattform_plakat%20A3%20bm_ny%2031.10.12.pdf

Her dreier det seg om verdier, holdninger og handlinger som en møter elevene med. Etisk bevisstgjøring er en prosess som foregår hver eneste dag og hver eneste time i lærerens yrkesutøvelse. I flere år har en ekspertgruppe i Europarådet arbeidet med å definere de ulike kompetansene som kreves for å kunne leve sammen i fred i flerkulturelle, demokratiske samfunn. Nylig utkom et hefte som sammenfatter dette arbeidet:

Competences for Democratic Culture, Living together as equals in culturally diverse democratic societies (2016). http://www.coe.int/t/dg4/education/Source/competences/CDC_en.pdf

Her presenteres en modell som deler disse grunnleggende kompetansene i fire hoveddeler, se s.35:

- Values -verdier
- Attitudes - holdninger
- Skills -ferdigheter
- Knowledge og critical understanding- kunnskap og kritisk forståelse

Det er interessant å se på hvordan empati beskrives innenfor denne kompetansemodellen.

«Empathy is the set of skills required to understand and relate to other peoples' thoughts, beliefs and feelings, and to see the world from other people's perspectives.» (CDC s.46)

I EK er det nettopp evnen til å se verden fra andres perspektiv eller ståsted som det er viktig for hjelperen å opparbeide. Hjelperen må tre ut av sine definerte rammer, gå ut i grenseland og møte den andre totalt uten fordømming eller kategorisering. I dette ukjente terrenget må en legge sine egne personlige «briller» til side og ta på seg den andres «briller», og prøve å se verden gjennom disse brillene. Den andres fortelling står i sentrum. I *Competences for Democratic Cultures*, s.46 forklares dette på følgende måte:

- *Empathy is the ability to step outside one's own psychological frame of reference (i.e. to decent from one's own perspective) and the ability to imaginatively apprehend and understand the psychological frame of reference and perspective of another person.*

I Empatisk Kommunikasjon er det hjelperen som leder samtalepartneren inn i en prosess hvor det foregår en refleksjon over egne livserfaringer. Den personlige narrativen, fortellingen, legges frem og «fortelleren» ledes inn i en prosess av affektiv og kognitiv refleksjon. Ofte opplever hjelperen at denne prosessen utløser konstruktive refleksjoner der samtalepartneren trer frem som en kompetent og autonom problemløser i forhold til sin egen situasjon.

Dette er en interaktiv aktivitet som utvikles der både hjelper og samtalepartner er aktive i de fire etappene i samtalen. I video-filmen der Empatisk Kommunikasjon brukes i en samtale mellom en lærer og en elev ser en dette ganske tydelig, se:

<http://www.empatidk.no/filmer>

Selv om dette er et rollespill, vil mange som har prøvd ut EK i skolen eller i lærerutdanningen, kjenne igjen Idas (elevens) reaksjon der hun selv peker på hva som kan gjøres med hennes problem som er knyttet til det å føle seg ensom og alene når en må skifte skole og ikke kjenner noen av de andre elevene. En ser her at prosessen utløser autonomi, eleven Ida klarer å finne og sette ord på hva hun kan gjøre for å bedre sin egen situasjon.

Denne refleksive prosessen der Ida setter ord på egne erfaringer og blir utfordret til å beskrive følelser og tanker, gjør at hun ser sin egen situasjon på en ny måte, reflekterer over den og finner sine egne løsninger for å bedre situasjonen.

En student på Bachelor idrett, delte sine erfaringer med Empatisk Kommunikasjon med meg. Han hadde brukt metoden sammen med sin mor som lider av sykdommen ME, utmattelsessyndrom, en sykdom det er vanskelig å diagnostisere og behandle. Før den omtalte samtalen, hadde studenten liten forståelse for hvordan morens hverdag var. Ved hjelp av EK fikk hun for første gang fortelle et nært familiemedlem hvordan hun hadde det. Sønnen fikk en a-ha opplevelse som endret både hans innsikt og handlinger. For hele familien ble dette en nøkkel til å forstå morens situasjon og støtte henne slik at hun følte seg bedre ivaretatt. Dette påvirket familien på en positiv måte. Denne erfaringen ga studenten mot til å ta i bruk Empatisk Kommunikasjon også i sin egen yrkespraksis.

Empatisk Kommunikasjon i praksis

I et studieforløp i lærerutdanningen, kan kurs i Empatisk Kommunikasjon komme inn der etikk, empati og relasjonspedagogikk står i fokus. Her forutsettes det at instruktøren, læreren, kjenner studentene og at tillit og samhandling er bygget opp over tid. Dersom det ikke foreligger en slik situasjon og kursdeltakere og instruktør er ukjente for hverandre, kan det være hensiktsmessig å ha et forberedende plenums- og gruppearbeid før den Empatiske Kommunikasjonen starter. Etter en innføring i metoden, setter en sammen noen samtalegrupper, 2-3 personer som skal dele tidligere erfaringer i forhold til empati. Oppgaven blir da at gruppemedlemmene deler noen livserfaringer,

- a) beskriv en situasjon der du opplevde at en annen person viste empati i forhold til deg
- b) beskriv en situasjon der du ikke mottok empati fra en annen person- og diskuter forskjellen.

Aktiviteten slutter med en plenumsøkt der alle får anledning til å dele erfaringen fra det å motta empati fra en annen person og det motsatte, ikke få noe empati når en trenger det. Til slutt lages en oversikt over hva bruk av empati kan føre til og hvordan det motsatte oppleves.

På denne måte kan kurslederen, instruktøren i EK, få et empirisk grunnlagsmateriale basert på mange ulike erfaringer for sitt videre arbeid med metoden. Vedkommende vil dermed også kunne bruke dette i sin egen

utvikling og kritiske bevisstgjøring i forhold til egne holdninger og handlinger. Erfaringene blir på denne måten en del av de fire kompetanseområdene som den tidligere omtalte modellen fra Europarådet består av, og der empati inngår i en liste med til sammen åtte definerte ferdigheter, nemlig:

- Autonomous learning skills – selvstendige læringsferdigheter
- Analytical and critical thinkings skills – analytisk og kritisk tenkning
- Skills of listening and observing –lytte og observasjonsferdigheter
- **Empathy -empati**
- Flexibility and adaptability –fleksibilitet og tilpasningsevner
- Linguistic, communicative and plurilingual skills – språkkompetanse, kommunikasjon og flerspråklig kompetanse
- Co-operation skills - samarbeidsevner
- Conflict resolving skills- konfliktløsende ferdigheter

Alle disse ferdighetene kan sees i sammenheng og kan være nyttige å diskutere og være bevisst på før en starter selve den empatiske samtalen. Ved å praktisere Empatisk Kommunikasjon, i den strukturerte samtalen, vil deltakerne erfare at de ovenfor definerte ferdighetene tas i bruk og utvikles. Ved å ha en observatør til stede som kan lede samtalen omkring samtalepartnerens opplevelser og tanker, setter en i gang refleksjonen om erfaringene hos den enkelte. Å finne ord for det som oppleves og skjer er viktig, særlig for profesjonsutøvere som arbeider med mennesker. Gjennom ordene, utvikler en språket og får trening i å finne eksakte benevnelser og begreper for praksis. På denne måten utvikles et godt profesjonsspråk som praktikere har bruk for å kunne beskrive sin praksis og bli bedre til å diskutere sitt profesjonelle arbeid med andre yrkesutøvere. Profesjonsutøveren går inn i en livslang læringsprosess der en utvikler sin evne til å beskrive sin praksis og diskutere sitt profesjonelle arbeid med andre. Det er viktig at denne læringsprosessen starter i den første praksisperioden i lærerutdanningen hvor kommende lærere arbeider i team og blir veiledet av praksislærere i skolen og faglærere fra lærerskolen. Rammen for et godt samarbeid og dermed god læring, er her til stede, men ofte ikke utnyttet. I en vidtrekkende europeisk undersøkelse i 2014 om læreres utfordringer og erfaringer i skolen, kom det frem at mange ønsker endring og fornying for å kunne skape et mer inkluderende og differensiert læringsmiljø, se:

http://www.coe.int/t/dg4/education/pestalozzi/Source/Documentation/T1/FinalManifesto_En.pdf

EK er et effektivt verktøy som kan utvide læreres evne til å utvikle et kritisk blikk på sin egen profesjonsutøvelse og hjelpe dem til å fremme en mer demokratisk og empatisk skolekultur. Elever som ikke finner mening og sammenheng i skole- og læringssituasjonen, melder seg ofte ut og befinner seg i et grenseland. Lærere som ønsker å hjelpe eleven og som har utviklet de nødvendige ferdighetene, bruker EK for å møte eleven i dette grenselandet. Eleven får hjelp til å se nye muligheter og begynner å reflektere over sin egen situasjon. Dermed får både lærer og elev muligheten til å tre ut av grenselandet. Eleven opplever å

se seg selv og sin situasjon i et nytt lys og læreren får mer informasjon om eleven, hennes/hans tanker om seg selv og sin egen situasjon, interesser og potensiale. Dette utløser autonomi der egne valg og ønsker blir satt ord på og relasjonen lærer-elev styrkes. EK utløser autonomi og lærelyst noe som kommer tydelig frem i filmen om Ida, nevnt over. Danielsen, 2017 s.167-168 påpeker at gode lærer-elev-relasjoner står svært sentralt i det psykososiale læringsmiljøet i skolen. Læreren i denne filmen viser hvordan god relasjonskompetanse hos læreren hjelper eleven, Ida videre. Det er grunn til å anta EK er et effektivt pedagogisk verktøy som kan hjelpe læreren til bli en god og empatisk lærer (Laursen, 2004).

Kurserfaringer-ulike perspektiver

I kurssammenheng oppdager en at selv høyt utdannede og erfarne personer med bakgrunn fra undervisning og forskning, ikke er helt klar over hva empati egentlig er og hvordan empati kan utvikles og brukes i praksis. Dette kommer tydelig frem når en deler egne erfaringer i gruppeoppgaver før selve samtaleaktiviteten. Noen blander empati og sympati, mens andre tror at det dreier seg om å vise en genuin interesse for «den andre» og prøve å forestille seg hvordan denne personen lever og hva personen strever med i livet.

Men empati som en ferdighet knyttet til Empatisk Kommunikasjon favner bredere. Det dreier seg om å kunne tre ut av sine vanlige rammer og bruke sin fantasi og innlevelsessevne til å forestille seg og forstå den rammen samtalepartnern benytter seg av, om hvilke verdier som ligger til grunn for andres beveggrunner. I forbindelse med omtalen av boken *To søstre* av Åsne Seierstad, (2016) fortalte forfatteren i et TV-intervju at hun i arbeidet med boken plutselig forsto at de to søstrene som ble radikaliseret og dro til Syria for å leve idet muslimske kalifatet, virkelig trodde på sine egne valg og ikke ønsket å få hjelp til å komme tilbake til Norge. En slik forståelse kan en bare få dersom en setter seg grundig inn i sakskomplekset slik Seierstad gjorde. Å kunne «*apprehend and understand the psychological frame of reference and perspective of another person*» (se over), er det sentrale. I en skolesammenheng vil denne empatiske profesjonelle holdningen fra en lærer bety mye for elevens mulighet til å ta fatt i egne problemer og bli motivert til å løse dem. Empatisk forståelse og innsikt krever både kunnskap, erfaring og trening. Som kursleder oppdager en at denne innsikten er til stede i større eller mindre grad blant kursdeltakerne. Dette kan også være knyttet til kultur og kjønn.

En person med lang erfaring som universitetslærer fortalte i plenumsrunden av den innledende aktiviteten med EK at han følte seg svært empatisk når han om morgenen sto i en fullpakket bybane og betraktet sine medpassasjerer og lurte på hva slags liv de levde. Denne type aktivitet eller ferdighet går inn under headingen *observing skills* og kan være nyttig i den interaktive metoden som Empatisk Kommunikasjon er, men bare som en del av helheten. Ut fra egne erfaringer med kurs i en internasjonal sammenheng, kan gruppeøvelser med fokus på egne erfaringer i forhold til empati, være veldig klargjørende. Selv om språk, kjønn, kultur og etnisitet kan variere fra person til person, kan Empatisk Kommunikasjon vise seg å være et godt verktøy for menneskemøter der deltakerne opplever å utvide sin forståelsesramme, bli mer tolerant og

se nye løsninger på ulike utfordringer. Slike menneskemøter blir dermed viktige for lærere som skal fremme læring i det flerkulturelle klasserommet der målet må være å ta vare på alle elevenes behov på en slik måte at ingen mister interessen og trekker seg ut i grenseland. Verktøyet EK i form av den strukturerte samtalen gir deltakerne ny innsikt og forståelse av seg selv, det er en gjensidig oppklarende læringsprosess.

I en slik samtale kan det også komme frem at deltakerne bygger livet på en transcendent virkelighetsforståelse, der troen på Gud er sentral. Studenter med kompetanse innenfor religion og religiøsitet, beskriver slike erfaringer fra praksis og gir uttrykk for at de opplever at denne kompetansen gjør dem mer kompetente til å forstå elevene, deres måter å tenke på og problemer og utfordringer som de strever med. Hvordan kultur, tradisjon, religion og livssyn påvirker levemåte og verdivalg kan også komme fram i en slik samtale.

En av våre nye landsmenn opplevde at han etter å ha levd i Norge i 15 år, fått seg familie, utdanning og norsk statsborgerskap, for første gang i en EK sammenheng, klarte å sette ord på sine opplevelser ved det å forlate sitt eget land og komme hit. Medfortelleren i denne sammenhengen var norsk og språket de brukte var norsk. Det ble en sterk opplevelse for begge partner. Da disse to personene delte sine erfaringer med EK i en plenumsøkt, var det mange som fikk øynene opp for hvordan det er å komme helt alene som flyktning til Norge, hva en trenger og hva enkeltpersoner kan gjøre for å hjelpe og støtte dem i integreringsprosessen. For enkeltpersoner kan EK tjene som en katalysator, et verktøy som åpner opp dører til skjulte og ofte smertefulle erfaringer. Disse erfaringene blir ikke hengende i løse luften fordi i trinn 2 og 3 i EK-metoden blir en oppfordret til å legge frem sine følelser og tanker omkring situasjonen.

Som i tilfellet med Ida og for vår flerkulturelle venn utløste denne prosessen «empowerment» som på norsk kanskje kan oversettes med *egenkraftmobilisering*. Personene tar i bruk sine egne krefter, sin egen styrke og finner sine egne løsninger. Slik virkeliggjøres målsettingen med metoden, å skape en ny virkelighetsoppfattelse, en ny forståelse av seg selv og sine muligheter.

Noen vil hevde at empati og Empatisk Kommunikasjon dreier seg om en grunnholdning i mellommenneskelige relasjoner og i det flerkulturelle arbeidet (Fjeldsbø, 2015, s.202). Vi utfordres til å forstå det som er annerledes og akseptere det. I møte med andre kulturer, tradisjoner og levemåter utvides perspektivet og en oppdager at «mange veier fører til Rom», at det finnes utrolig mange måter og strategier som kan brukes for å nå målet.

I skolen vil EK hjelpe læreren til å tilrettelegge læreringen på en slik måte at alle elevene blir møtt der de er. Dermed må læreren lage differensierte læringsopplegg basert på kunnskap og kjennskap til den enkelte elev. Både i forskolelærerutdannelsen og i lærerutdannelsen bør EK inngå som en integrert del av utdannelsen.

Nyere forskning viser at voksnes samtaler med barn i stor grad er avhengig av den voksnes kompetanse og evne til å kommunisere med barnet. Forskeren Svein Arild Vis ved Regionalt kunnskapssenter for barn og unge (RKBU Nord) påpeker at voksne ofte legger opp samtalen med barn som et forhør eller et intervju der den voksne styrer samtalen (Aftenposten 14.10, 2016). Vis anbefaler derfor at den voksne stiller seg åpen for det barnet måtte ha på hjertet, og vise at han/hun ønsker å få kjennskap til viktig informasjon, tanker og

følelser som bare barnet kan gi uttrykk for. Den voksne må vise at hun/han ønsker å få vite hvordan barnet har det i klasserommet, i friminuttet og sammen med andre barn. EK gir barnet denne muligheten. Lærere som bruker denne metoden oppdager at barn og unge står frem som kompetente samtalepartnere som gir læreren større innsikt i hva barn tenker om sin egen situasjon og sine muligheter. Tilretteleggingen av læring kan dermed bli bedre og mer tilpasset den enkelte elev.

Veien videre - konklusjon

Skolen er en møteplass for alle barn i det flerkulturelle samfunnet. Utfordringen for læreren er å skape inkluderende og demokratiske læringsmiljø tilpasset den enkelte elev. For å få dette til må lærerne tilegne seg kunnskaper og ferdigheter som setter hun/han i stand til å få dette til i praksis.

Modellen fra Europarådet (se over) som bygger på en rekke grunnleggende ferdigheter (competences) som læreren må beherske, kan være et godt utgangspunkt. Dette arbeidet går inn i det store overordnede prosjektet;

Living together as equals in culturally diverse democratic societies.

Målet med modellen er flere. Ekspertene som har utarbeidet den håper at den skal bli et nyttig redskap for alle som skal utarbeide læreplaner og planlegge undervisning. Dette ligger på det nasjonale, politiske nivå.

Men det er lærerne på den enkelte skole som sammen med elevene må bruke og utvikle de ulike ferdighetene i modellen. For læreren betyr det at han/hun må hjelpe og motivere barn og unge til å utvikle «empowerment» utvikle sine egne krefter for å kunne bli «an autonomous social agent» som er i stand til å velge og nå sine egne mål.

Dette må forgå innen rammen av demokratiske institusjoner som respekterer og fremmer menneskerettighetene (CDC, s.11).

Kursing og trening i bruk av Empatisk Kommunikasjon kan komme til å vise seg som et effektivt verktøy i dette arbeidet. I lærerutdanningen bør denne kompetansebyggingen bli obligatorisk for alle. Den grunnleggende kursingen bør skje innen utdanningsinstitusjoner med utprøving i praksis blant barn og unge i førskole og grunnskole. For å kunne dokumentere effekten av denne utprøvingen, kan en sette i gang aksjonsforskningsprosjekter som undersøker og kartlegger bruk av EK på ulike klassetrinn og hva dette betyr for den enkeltes læring og for skolemiljøet som helhet, (Flornes, 2007). Aksjonsforskning kartlegger, lager planer, setter dem ut i livet, evaluerer og endrer. Både kunnskap, endring og stadig forbedring er sentralt i denne type forskning. Læreren på sin side kan ved hjelp av EK få mer kjennskap til sine elever og finne ut hva som gir god læring og hva som kan bli bedre. Dette er en livslang prosess som bør foregå i hele lærerkarrieren. Det er grunn til å tro at lærere som bruker EK som et pedagogisk verktøy i skolen sammen med sine elever, vil kunne fremstå som kompetente og dyktige profesjonsutøvere. Elevenes aktive deltakelse og medvirkning i læringsprosessene vil gi økt trivsel i skolehverdagen og inspirere til et mer demokratisk og mer inkluderende skolemiljø.

Litteraturliste:

- Bandura, A. (1991) Self-efficacy mechanism in psychological activation and health-promotion behavior. In J.Madden,IV (Ed.), *Neurobiology of learning, emotion and affect* (pp.229-270).NY: Raven
- Brudal, L. (2006) *Positiv psykologi*. Bergen: Fagbokforlaget
- Brudal, L. (2017, 2.oppl) *Empatisk kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter*. Oslo: Gyldendal. Akademisk
- Børli, H.(2015) Beste dikt, s.344 (Fra Vindharpe, 1974) Oslo: Aschehoug
- Danielsen, A.G. (2016) *Elevens og skolen læringsmiljø – medvirkning og trivsel*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Fjeldsbø,F. (2015) Interkulturell kommunikasjon-et teoretisk problem med praktiske løsninger i Kipperberg. E.(red) *Når verden banker på* Nye utfordringer for profesjonsutøveren. Bergen: Fagbokforlaget
- Flornes, K. (2007) An Action Research Approach to Initial Teacher Education in Norway, Birmingham University, PhD Dissertation
- Hattie, J. (2013) *Synlig læring*. Oslo: Cappelen Damm
- Seierstad, Å. (2016) *To søstre*. Oslo: Kagge forlag
- Vetlesen, A.J.(2006) *Hva er etikk?* Oslo: Universitetsforlaget
- Kristine Grue Langset «Slik får du barnet til å fortelle om dagen sin» Aftenposten 14.oktober, 2016

Nettsteder:

- https://www.utdanningsforbundet.no/upload/L%C3%A6rerprof_etiske_plattform_plakat%20A3%20bm_ny%2031.10.12.pdf
- http://www.coe.int/t/dg4/education/Source/competences/CDC_en.pdf
- <http://www.empatisk.no/filmer>

Essay

Dialogøyeblikk og Empatisk Kommunikasjon

Lisbeth Holter Brudal

Dr. philos., psykolog, forfatter

Leder av Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK)

2017

Innhold

Introduksjon	72
Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter	73
Historien fortsetter	73
Endret bevissthetstilstand	74
Dialogøyeblikk og bevissthet	75
Kronos og Kairos	76
Nå-øyeblikk – dialogøyeblikk og Empatisk Kommunikasjon	76
Fire eksempler på dialogøyeblikk i den kliniske hverdag	78
Eksempel 1. «Storesøster» og Empatisk Kommunikasjon	79
Eksempel 2. «Gutten som ikke ville gå på skolen» og Empatisk Kommunikasjon	81
Eksempel 3. «Menn og fødselsangst» - parterapi og Empatisk Kommunikasjon	82
Eksempel 4. «En stolt far» og Empatisk Kommunikasjon	84
Sammenfatning av de fire eksemplene	85
Speilnevronsystemet	86
Empatisk Kommunikasjon og speilnevronsystemet	87
Diskusjon	88
Konklusjon	90
Epilog	92
Litteraturliste	93

Jeg har en historie å fortelle.

Introduksjon.

Begynnelsen på historien er at jeg som psykoterapeut for mennesker i krise oppdaget at i tillegg til at mange brukere (pasienter) har erfart vonde og traumatiske hendelser – har flere også «solskinshistorier» å fortelle både fra behandlingssituasjoner og privat. Etter hvert ble det en del av behandlingen å hente frem også det som fantes av gylne øyeblikk og positive erfaringer hos den enkelte. Jeg lærte i min praksis at de fleste av disse gode minnene for det første var knyttet til relasjoner og opplevelser i forhold til andre mennesker. Det kunne være menneskemøter i helsevesenet, i privatlivet, på jobb eller i mer tilfeldige situasjoner. For det andre ble «solskinshistoriene» ofte beskrevet som uforglemmelige, som endringsøyeblikk og som møteøyeblikk («moments of meeting»). Opplevelsene av slike øyeblikk fremstår for enkelte som skjellsettende og som et minne for livet.

Fortsettelsen på historien er at jeg forsto at for å hjelpe hverandre bør vi alle også trene oss i å dele de gode erfaringene i livet i tillegg til å dele smerten. Og jeg spurte meg selv hva som måtte til for at vi i det profesjonelle liv lærer oss å kommunisere på nye måter der det også er rom for gylne øyeblikk og menneskemøter. Jeg tenkte det måtte være mulig å skape situasjoner der vi som hjelpere kunne gjøre en forskjell.

På denne bakgrunn bestemte jeg meg for å utvikle et utdanningsprogram beregnet på helsepersonell, pedagoger og andre som arbeider med mennesker. Målsettingen med utdannelsen var å trene opp hjelpernes medfødte evne til empati ved bruk av verktøyet: *Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter*. Dette verktøyet utviklet jeg i 2004. I opplæring i bruk av dette kommunikasjonsverktøyet er fokus på relasjonen mellom bruker og hjelper. Hjelperens relasjonskompetanse er avgjørende for utfallet av den empatiske dialogen. I 2016 ble Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK) etablert.

Formen og innholdet i kursvirksomheten, veiledningen og informasjonsarbeidet ved Instituttet for Empatisk Kommunikasjon (IEK) bygger videre på de positive opplevelsene av endringsøyeblikk som brukerne har fortalt meg om gjennom årene og som de kan ha erfart i ulike situasjoner for eksempel i helsevesenet eller i skolesammenheng. Det som kjennetegner disse gylne øyeblikkene er at brukerne er blitt møtt med respekt og blitt behandlet som likeverdige i systemet. De har også erfart betydningen av å bli lyttet til og å bli tatt med på råd. I slike møteøyeblikk har brukerne erfart at de ble sett som hele mennesker med en empatisk forståelse av sin situasjon samtidig som de har fått muligheter til å gå i dialog med hjelperen om egne erfaringer som brukere.

Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter.

Verktøyet er ment å skulle imøtekomme brukernes behov for å bli lyttet til og bli sett og ønsket om å være i en empatisk dialog med hjelperen slik dette er beskrevet ovenfor.

Metoden er bygget opp som en samtale i fire trinn.

1. Dialogen starter med at hjelperen inviterer brukeren til å fortelle sin *historie* slik den oppleves her og nå.
2. Deretter ber hjelperen brukeren om å sette ord på de *følelsene* som melder seg når historien blir fortalt.
3. I det tredje trinnet inviteres brukeren til å komme med sine egne *tanker, vurderinger og meninger* om det hun eller han har fortalt.
4. Som avslutning på dialogen spør hjelperen brukeren om hun eller han ønsker å høre hjelperens synspunkter på det som har kommet frem i brukeren sin historie og brukeren sin fremstilling av egne følelser og vurderinger. Hjelperen fremtrer som en *medforteller* i situasjonen her og nå.

Her skal først fremheves selve forutsetningen for at dialogen blir et menneskemøte. I Empatisk Kommunikasjon er fokus på den relasjonskompetansen hjelperen har tilegnet seg gjennom kurs i Empatisk Kommunikasjon. Denne relasjonen beskrives slik:

En jevnbyrdig samskaping av nye virkeligheter gjennom fri utveksling av tanker og ideer.

Som det fremgår betrakter hjelperen brukeren som likeverdig. En det er verd å lytte til. Gjennom samskaping blir brukeren tatt med på råd. Ved å tilby seg som medforteller viser hjelperen en empatisk holdning og velger å se brukeren sin hele situasjon ut fra det brukeren selv har valgt å komme frem med i de første tre trinnene i dialogen. Det er dette som til sammen utgjør hjelperens relasjonskompetanse.

Den andre viktige forutsetningen for at Empatisk Kommunikasjon kan bli en meningsfull dialog er at hjelperen lærer seg ikke å avbryte og ikke korrigerer eller kommenterer det brukeren bringer frem i de tre første trinnene. Hjelperen lytter til deltakers historie, til beretningen om brukeren sin egne følelser og merker seg innholdet i brukeren sin egne tanker og refleksjoner om sin situasjon. Først ved trinn fire trer hjelperen frem med sine synspunkter som medforteller til brukeren sin livshistorie.

Historien fortsetter.

Vi er nå kommet frem til avslutningen på min historie.

Gjennom en årrekke er det avholdt kurs, gitt veiledning og informasjon om verktøyet Empatisk Kommunikasjon både i Norge, Storbritannia og andre land i Europa.

Resultatet er at vi ved Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK) i dag sitter med et omfattende og interessant evalueringsmateriale fra et stort antall kurs, veiledninger og informasjonsarbeid. Materialet inneholder både kvantitative og kvalitative data. Det er det kvalitative materialet som skal presenteres her. Noe av innholdet i tilbakemeldingene fra de instruktørene og kurslederne som i dag anvender Empatisk Kommunikasjon kan tyde på at ved å anvende Empatisk Kommunikasjon kan bruker og hjelper sammen utvikle skjellsettende og verdifulle dialoger.

Historien går i korthet ut på at Empatisk Kommunikasjon som kommunikasjonsverktøy representerer en dialog som legger til rette for å skape det jeg ovenfor har omtalt som «solskinshistorier», menneskemøter og gylne øyeblikk.

Disse møtene kan være preget av spesielle endringsøyeblikk som for eksempel at bruker i løpet av dialogen i et glimt ser sin egen situasjon. Uventet får bruker ny innsikt og et nytt perspektiv på seg selv og livet. Eller det kan være at hjelper som medforteller spontant og overraskende kommer med «rett ord i rett tid» og ting plutselig «faller på plass» mellom dem. Slike øyeblikksopplevelser ved bruk av Empatisk Kommunikasjon er eksempler på det som i faglitteraturen omtales som «Dialogøyeblikk» (Cissna og Anderson, *Moments of Meeting*, 2002).

Endret bevissthetstilstand.

Dialogøyeblikk blir nedenfor beskrevet som eksempel på en form for endret bevissthetstilstand. Charles Tart, professor i psykologi, hevder at et sentralt kjennetegn ved endret bevissthetstilstand er en forandring av personens tidsopplevelse, for eksempel en subjektiv følelse av tidløshet eller at tiden står stille (*Altered States of Consciousness*, 1969). Det blir nedenfor tatt utgangspunkt i fire eksempler på bruk av Empatisk Kommunikasjon der spesielt tidsaspektet ved dialogøyeblikket blir fremhevet.

I analysen av endret bevissthetstilstand viser jeg til Daniel Sterns teorier beskrevet i hans bok: *HER OG Nå. Øyeblikkets betydning i psykoterapi og hverdagsliv*, 2007.

Med utgangspunkt i selve strukturen i verktøyet Empatisk Kommunikasjon basert på de fire trinnene analyseres nedenfor den endring i bevissthet som finner sted etter hvert som dialogen utfolder seg. I evalueringen av kursene omtaler enkelte av våre instruktører og kursledere denne endringen som «magisk», uventet og som en spesiell form for møteøyeblikk.

I denne sammenhengen skal det opplyses av Empatisk Kommunikasjon defineres som en «avklarende samtale» der målet med dialogen – som tidligere nevnt - er endring og «samskaping av nye virkeligheter».

Når vi betrakter evalueringsresultatene under ett er det flere ting som blir tydelig når det gjelder kjennetegn ved hjelpers erfaring i bruk av Empatisk Kommunikasjon.

For det første er det særlig følgende ytringer i ulike varianter som går igjen i tilbakemeldingene fra kursene i Norge og Storbritannia:

«Med denne metoden synes jeg at jeg kommer mer «bakenfor» og får vite hvordan pasienten «egentlig» har det.»

«Man får tak i det som er «det egentlige» for pasienten».

«Nå forstår jeg mer hvilken kraft som ligger i empati».

«Dette er «The Missing Link». En bevisstjøring av potensialene i en relasjon.»

Gjennom de fire eksemplene nedenfor skal jeg tydeliggjøre hva som ligger i disse tilbakemeldingene om «egentlighet» og «kraften i empati».

Dialogøyeblikk og bevissthet.

I 1982 utgav den anerkjente fysiker og eksperimentell psykolog Peter Russel boken *The Awakening Earth. Our Next Evolutionary Leap*. I boken definerer han bevissthet som

« Det 'område' hvor all erfaring finner sted. På denne bakgrunn er bevissthet en forutsetning for alle erfaringer enten vi er våkne, i trance, drømmer, er i koma, eller i hvilken som helst bevissthetstilstand» (s. 37 min oversettelse).

Tyve år senere omtaler professor og hjerneforsker Antonio Damasio bevissthet som «en indre sans» i boken *The Feeling of What Happens. Body and Emotion in the Making of Consciousness*. (Norsk utgave: *Følelsen av hva som skjer*, 2002.) Damasio oppfatning av bevissthet kan ses i sammenheng med William James to begreper «stream of consciousness» og «transitive øyeblikk» (forbigående øyeblikk).

I de siste ti årene har det vokst frem en økende interesse for bevissthet som et sentralt tema i forståelse av mennesket blant forskere og klinikere innen ulike fagområder.

En fremtredende forsker og barnepsykiater som i særlig grad står for denne nye interessen for menneskets bevissthet er Daniel Stern. I sin utforskning av bevissthet tar han utgangspunkt i fenomenologi. Han hevder at ethvert menneske lever i et psykologisk felt eller et *fenomenfelt*.

Fenomenologi som vitenskapelig tilnærming er lære eller teori om verden slik den fremtrer for en som opplever og oppfatter den. I fenomenologisk psykologi legges det stor vekt på å beskrive menneskenes

førstehåndsopplevelse av seg selv og sin omverden. I denne beskrivelsen inngår også menneskets opplevelse av tid.

Gjennom dette nye fenomenologiske perspektivet utdyper Stern Russells definisjon av bevissthet som 'et område' og Damasio's syn på bevissthet som 'en indre sans'.

Kronos og Kairos.

I boken *HER OG NÅ. Øyeblikkets betydning i psykoterapi og hverdagsliv* som er nevnt ovenfor tar Stern utgangspunkt i menneskets opplevelse av tid ut fra en fenomenologisk beskrivelse av bevissthet.

Vi kan si at i det tradisjonelle kliniske arbeidet interesserer vi oss vanligvis først og fremst for brukerens livshistorie. Vi ber brukeren gjenkalle i hukommelsen ting som har skjedd tidligere. På denne måten forholder vi oss til den andres fortid, nåtid og fremtid. Denne fremgangsmåten representerer en lineær tidsoppfatning. Den omtales som objektiv tid («Kronos» (gresk) =tid).

Men, spør Stern, hvorfor har ikke den kliniske psykologien også tatt utgangspunkt i «den umiddelbart levde opplevelsen i nuet»? Om dette sier han:

«Det levde liv oppleves ikke som en ubønnhørlig kontinuerlig strøm. Livet oppleves snarere som diskontinuerlig bestående av episoder og hendelser atskilt i tid, men også på en eller annen måte sammenhengende» (Det nuværende øyeblikk i psykoterapi og hverdagsliv, s.26. Dansk utgave 2004.)

Stern etterlyser en interesse blant forskere og klinikere for den subjektive tidsopplevelsen («kairos» (gresk) = et gunstig øyeblikk, det øyeblikk hvor noe blir til). Når vi lever i denne subjektive tiden, opplever vi at det er noe som skjer i et øyeblikk samtidig som tiden utfolder seg.

Det kan erfares som «en tilblivelse av en ny tingenes tilstand». En tilblivelse som skjer i et øyeblikks oppmerksomhet. Disse øyeblikkene har sine egne grenser og unnslipper eller overskrider Kronos - den lineære tidens gang. Det er mulighetens øyeblikk – et *nå-øyeblikk* – en kairos-opplevelse, hevder Stern. Slike nå-øyeblikk utgjør en kortvarig emosjonell «levd historie».

Nå-øyeblikk – dialogøyeblikk og Empatisk Kommunikasjon.

Nå-øyeblikket er, ifølge Stern, «en subjektiv psykologisk prosessenhet som man er oppmerksom på». Ut fra et fenomenologisk perspektiv kan bevisste nå-øyeblikk deles inn i tre forskjellige former(s. 156):

Det alminnelige nå-øyeblikket. *Erfaringer i hverdagslivet for eksempel i form av en kunstopplevelse, eller i kjærlighetslivet.*

Det kritiske nå-øyeblikket. *Et nå-øyeblikk som plutselig dukker opp og som er kraftig ladet med umiddelbart*

forestående konsekvenser. Det er et Kairos-øyeblikk som er tungt ladet med nåhet og innebærer et behov for å handle.

Møteøyeblikket. Et nå-øyeblikk der to parter opplever et møte. I dette øyeblikket blir de to partene oppmerksom på hva den andre opplever. Vanligvis kommer forløsende møteøyeblikk rett etter kritiske nå-øyeblikk som beredte grunnen for dem. Møteøyeblikket imøtekommer ofte behovet for en løsning – et behov som oppstår i det kritiske øyeblikk. Dialogøyeblikket er et møteøyeblikk.

Vi kan si at Empatisk Kommunikasjon som verktøy er konstruert som en invitasjon til brukeren om å oppleve nå-øyeblikk og å være i Kairos-tid. Gjennom den relasjonen vi skaper – med fokus på brukerens førstehåndsopplevelse av seg selv og med vekt på samskaping - legger vi til rette for dialogøyeblikket. Vi spør etter brukerens egen fortelling slik hun eller han vil beskrive sin situasjon her og nå – og vi spør etter hva brukeren føler og tenker i øyeblikket. Slik skaper vi et spesielt nå-øyeblikk i og med at vi utfordrer brukeren til å være i en tilstand av umiddelbar og subjektiv opplevelse i nuet. For noen brukere er dette en uvant situasjon. Plutselig blir de utfordret til å sette ord på egne erfaringer i eget liv samtidig som de betraktes som «spesialister «på seg selv. Erfaringen er at et fåtall brukere velger å ikke delta i denne type dialog. De fleste brukere opplever imidlertid glede over den uventede utfordringen. De verdsetter å bli lyttet til og å delta i en dialog uten avbrytelser, korrigeringer eller kommentarer.

Stern hevder at «Psykologien har – om ikke helt, så i hvert fall i forholdsvis stor grad – oversett nå-øyeblikket». Han påpeker at disse øyeblikkene er så opplagte at de vanligvis går upåaktet hen. «De er skjulte i all sin synlighet», sier han.

Etter min oppfatning er dialogøyeblikkene på tilsvarende måte blitt oversett. Gjennom utprøving og analyse av Empatisk Kommunikasjon som et verktøy er det blitt synliggjort at dialogøyeblikkene kan representerer subjektive, betydningsfulle mentale prosesser og en endret bevissthetstilstand. Dialogøyeblikkene kan munne ut i møteøyeblikk preget av ny innsikt og bevisstgjøring av «det levde liv» i kairos-tid.

Nedenfor følger en beskrivelse av prosesser i forbindelse med dialogøyeblikk med utgangspunkt i fire konkrete eksempler fra det kliniske arbeid. Jeg bygger her på Sterns fenomenologiske analyse og hans beskrivelse av kjennetegn ved nå-øyeblikk.

11 kjennetegn på nå-øyeblikk (s. 57 – 64).

I Sterns fenomenologiske analyse er det i alt 11 ulike kjennetegn ved nå-øyeblikk som er relevante for det kliniske arbeid (s. 57 – 64). I analysen nedenfor tar jeg utgangspunkt i 7 av de mest sentrale kjennetegnene i Sterns oppsummering.

1. Menneskelige bevissthet er en nødvendig betingelse for et nå-øyeblikk.
2. Nå-øyeblikk er særlig knyttet til tema tid. Etter hvert som nå-øyeblikket utfolder seg, foregår det i løpet av brøkdeler av et sekund forandringer i våre følelsers intensitet eller kvalitet. Disse stadige skiftningene tegner opp en tidsmessig profil. Det oppstår vitalitetsaffekter etter hvert som øyeblikket utfolder seg. Dette blir beskrevet som *akselererende, avtagende, eksploderende, ustabile, prøvende, kraftige følelsmessige prosesser*.
3. Innholdet i et nå-øyeblikk er enkelt – det er det som befinner seg på den mentale scenen nå.
4. Nå-øyeblikket har en psykologisk funksjon. Det skal løse den meget raskt skiftende oppgaven det er stadig å mestre eller forberede seg på å mestre det som skjer i en verden i nærmest uavbrutt forandring.
5. Nå-øyeblikket rommer en implisitt hensikt om å ta opp i seg, innpasse det nye eller løse problemet. Prosessen har en adaptiv funksjon der resultatet er et nytt perspektiv – «en ny tingenes tilstand».
6. Nå-øyeblikk er en holistisk hendelse. Det er en gestalt. Det organiserer sekvenser av enheter (f.eks. ulike følelser). Dette er enheter som passerer under den fokuserte bevissthetens nivå og blir til en enhet av høyere nivå. Øyeblikket erfares som en helhetsopplevelse.
7. Nå-øyeblikk er knyttet til en eller annen følelse av selvet. Under det gjennomlevde nå-øyeblikket er du den eneste som erfarer din egen subjektive opplevelse. Du vet at det er du som har denne opplevelsen. Ikke bare tilhører den deg, den *er* deg.

Fire eksempler på dialogøyeblikk i den kliniske hverdag.

Empatisk Kommunikasjon er en avklarende samtale der brukeren er hovedpersonen.

Her følger først beskrivelsen av to ulike eksempler der Empatisk Kommunikasjon fører frem til ny innsikt og ny forståelse av hvordan brukeren «egentlig» har det. Deretter beskriver jeg to eksempler på det potensiale for endring som synes å ligge i erfaringer av empati mellom mennesker. De fire eksemplene representerer hver for seg en kombinasjon av et kritisk nå-øyeblikk og av møteøyeblikk. Med hensikt har jeg valgt ut fire ulike eksempler for å vise det vide nedslagsfeltet for verktøyet.

Fremstillingen er en beskrivelse av en psykologisk prosess mellom bruker og hjelper der dialogøyeblikket utfolder seg som en Kairos-opplevelse – og der det plutselig skjer en tilblivelse av en ny tingenes tilstand. En tilblivelse som skjer i løpet av et tiendels sekund.

Eksemplene er hentet fra en dialog med bruker på sykehus, arbeid med en skole elev, fra parterapi og fra hjemmebesøk av en helsesøster. Eksemplene er beskrevet i min bok *Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy*

for menneskemøter, 2017. I samme bok finnes i tillegg 19 andre situasjoner for anvendelse av Empatisk Kommunikasjon som for eksempel ved krenkelsers, alvorlig sykdom, skilsmisse, utbrenthet, vold i nære relasjoner, skilsmisse og mobbing.

Eksempel 1.

«Storesøster» og Empatisk Kommunikasjon.

Jordmor på barselavdelingen på et sykehus i Norge får øye på Anne som triller på sin to dager gamle sønn i gangene på sykehuset. Jordmor kjenner til at Anne, som er enslig mor, har problemer med å knytte seg til barnet. Idet jordmor møter Anne og barnet ser hun at Anne gråter. Jordmor inviterer Anne inn på sitt kontor der og da. Anne setter seg ned i en stol overfor jordmor og har sønnen i den høye barnesengen ved siden av seg.

I innledningsfasen i den Empatisk Kommunikasjonen forteller jordmor at hun vet at Anne fødte en sønn for to dager siden og nå spør hun Anne hvordan hun har det og ber henne fortelle hvordan dagene på barselavdelingen har vært.

Anne sier at hun ikke trives på sykehuset. Dagene blir lange og hun ønsker egentlig å reise hjem så fort som mulig. Når jordmor ber henne si noe om hva hun føler der hun sitter begynner Anne å fortelle at hun har angst og kjenner seg utrygg. Hun fortsetter med å beskrive at hun er særlig engstelig de gangene hun skal stelle sønnen. Hun sier hun er urolig og usikker og at hun er engstelig for at det skal skje noe med sønnen når hun steller han. Anne gestikulerer og bruker hendene mye for å illustrere hvordan hun opplever barnet. Jordmor følger nøye med i hvordan Anne ter seg. Etter at hun har lyttet til de sterke følelsene som Anne setter ord på går jordmor over til det tredje trinnet i Empatisk Kommunikasjon og spør hva Anne tenker om det hun har fortalt.

Da sier Anne – uventet – at hun de siste dagene tenker så mye på den tiden da hun var barn, på søskene sine og særlig tenker hun mye på den yngre broren. Da skjer det at jordmor ber Anne fortelle hva hun tenker om den yngre broren som hun er så opptatt av. Anne forteller:

«Broren min – som heter Hans – hadde epilepsi. Og siden jeg er eldst, måtte jeg passe han ofte. Og hver gang vi skulle ut å leke advarte mor meg og sa: «Du må huske å følge godt med og se om Hans får anfall!» Så da lærte jeg meg hele tiden å være oppmerksom på hva Hans gjorde for jeg var så redd for anfallene hans. Og jeg visste jo aldri når anfallene kom Noen ganger kom anfallene helt plutselig...»

Jordmor som lytter til historien, ser at etter hvert blir Anne mer og mer urolig. Anne snakker med høy stemme i en rivende fart, og jordmor tenker at det er som Anne snakker mer til seg selv enn til henne. Det er som om Anne hører sin egen stemme. Jordmor velger å ikke kommentere det Anne forteller der og da og

jordmor forsøker heller ikke å trøste Anne eller komme med flere spørsmål. Det er Anne som er hovedpersonen nå.

Etter den siste setningen om at anfallene til Hans kunne komme helt uventet, stanser Anne plutselig opp og tar en pause i fortellingen. Hun tenker seg om. Jordmor forblir taus og avventende. Da ser Anne plutselig ned på sønnen som ligger i sengen sin ved siden av henne og sier med høy stemme henvendt til gutten:

«Men *du* er jo ikke min bror!»

I løpet av samtalen fikk Anne ny innsikt i situasjonen. Noe nytt og viktig gikk opp for henne.

Jordmor fanger opp dialogøyeblikket som utfolder seg og spør om Anne vil høre hva hun tenker om det Anne har fortalt. Jordmor blir medforteller til Annes historie. Sammen med jordmor får Anne der og da innsikt i at hun forveksler sønnen hun har født med lillebroren Hans. Engstelsen hun har opplevet ved å passe lillebroren som var epileptiker overfører hun til den nyfødte sønnen. Jordmor kunne sammen med Anne skape en ny virkelighetsforståelse for Anne og vise at Anne selv visste grunnen til at hun hadde problemer med å knytte seg til sønnen.

Kommentarer.

Eksempelet med «Storesøster» viser at Empatisk Kommunikasjon som verktøy kan anvendes for å skape nå-øyeblikk. Relasjonen i eksemplet er preget av jevnbyrdighet og samskaping og i situasjonen er bruker hovedpersonen. Hjelper avstår fra å kommentere, korrigere eller avbryte i løpet av de første trinnene i dialogen.

Flere av de 7 kjennetegnene beskrevet ovenfor ved nå-øyeblikk er til stede. Vi er vitne til hvordan Annes følelser endrer seg etter hvert som nå-øyeblikket utfolder seg. Den følelsesmessige prosessen i selve nå-øyeblikket nærmest eksploderer i en ny innsikt som følge av prosessene i det foregående kritiske nå-øyeblikket – som er et Kairos øyeblikk ladet med nåhet. Den psykologiske funksjonen ved nå-øyeblikk og den implisitte hensikten om å løse og innpasse den nye erkjennelsen som kjennetegner nå-øyeblikkene utfolder seg som en «handling» (innsikt) i selve dialogøyeblikket. At Anne forvekslet sin sønn med broren var en innsikt som inntil dialogøyeblikket oppsto hadde «passert under den fokuserte bevissthetens nivå». At Anne forvekslet de to var ukjent for henne. Anne får et nytt perspektiv på seg selv og sine reaksjoner.

Prosessene som førte til ny innsikt skjer automatisk og ubevisst når Anne befinner seg i en tilstand av Kairos-tid. Denne prosessen som foregår i løpet av et tiendels sekund er en form for organisering av sekvenser av mentale enheter (Annes erindringer fra barndommen). Selve organiseringen fører i siste instans spontant til en gestalt – en adaptiv helhetsopplevelse som kommer til uttrykk i ordene: «Men *du* er jo ikke min bror!»

Vi kan si at ved bruk av Empatisk Kommunikasjon er det skapt en ny virkelighetsforståelse hos Anne gjennom en fri utveksling av tanker og ideer. Jordmor har på sin side fått en ny forståelse av årsak til en manglende tilknytning mellom mor og barn i dette tilfellet.

Gjennom bruk av denne avklarende samtalen unngikk Anne muligens å bli diagnostisert som en pasient med fødselsdepresjon.

Eksempel 2.

«Gutten som ikke ville gå på skolen» og Empatisk Kommunikasjon.

Per som går i andre klasse nekter plutselig en morgen å stå opp. Han har vondt i magen, vil ligge i sengen og nekter å gå på skolen. Mageondet gir seg ikke de nærmeste dagene, og Per blir nøye undersøkt og kontrollert uten at de voksne finner grunnen til Pers plager.

Foreldre og lærere prøver å spørre ut Per om *hvorfor* han ikke vil gå på skolen, om *hvor* i magen han har vondt og om han kan forklare *hvorfor* han ikke har vondt i magen på lørdag og søndag når han er ute og leker med de andre barna. Det kan ikke Per svare på. Han skjønner det ikke selv.

En dag blir Per tatt med til skolehelsesøster som istedenfor å spørre Per om hvorfor han ikke vil gå på skolen starter samtalen med å si at hun vet han har vondt i magen og helst vil være hjemme og ligge i sengen sin. Helsesøster setter seg ned ved siden av Per og sier:

«Fortell meg, Per, hva du går og tenker på om dagen.»

«Joo –», Per trekker på det. «Jo – jeg tenker på hun i klassen som er død og som hadde kreft. Husker du henne – Lise – som ble så syk?»

«Ja», svarer helsesøster. «Jeg husker godt Lise. Hun var ofte her på kontoret hos meg. Hva *føler* du nå da Per når du forteller meg om Lise og hvor syk hun var?»

«Jeg blir så redd synes det er så skummelt ... », svarer Per.

«Og – hva *tenker* du mer om det at Lise døde da, og at hun hadde kreft?», spør helsesøster.

Da oppstår det en lang pause mellom dem. Helsesøster observerer at Per falle i tanker – han grubler over noe – leter etter et svar. Så setter Per seg brått opp i stolen og sier:

«Du skjønner – jeg har fått pulten etter Lise. Og alle i klassen sier at kreft er smittsomt.»

Per trekker pusten og sier plutselig:

«Jeg tror jeg har kreft og at jeg skal dø! Derfor vil jeg ikke gå på skolen!»

«Da Per», svarer helsesøster, «skal jeg si deg noe viktig – nå som du har fortalt meg hva du går og tenker på. Det er slik, Per, at kreft ikke er smittsomt det er noe vi vet», svarer helsesøster.

På dette punktet i samtalen blir helsesøster medforteller i den Empatiske Kommunikasjonen. Hun kan berolige Per med at han ikke har kreft og at han ikke skal dø. Som medforteller har hun muligheten til å korrigere Pers sviktende virkelighetsoppfatning. I slutten av samtalen berømmes helsesøster Per for at han var så modig å fortelle henne historien sin. Kort etter denne samtalen valgte Per å begynne på skolen igjen.

Kommentarer.

På tilsvarende måte som i eksempel 1 ovenfor ser vi at Empatisk Kommunikasjon kan skape et nå-øyeblikk. Helsesøster følger de fire trinnene i verktøyet: Hun inviterer Per til å fortelle om seg selv, sine følelser og tanker der og da. Hun avbryter ham ikke og kommer ikke med kommentarer underveis men merker seg at Per blir tankefull når han skjønner at helsesøster gjerne vil vite hvordan han «egentlig» har det. Fordi helsesøster respekterer at Per ikke kan svare på hvorfor han nekter å gå på skolen unnlater hun å spørre ham om det.

I eksemplet finner vi flere av kjennetegnene ved nå-øyeblikk. Vi kan si at Pers dødsangst i det daglige hadde «gått under den fokuserte bevissthetens nivå». Han visste ikke om sin egen dødsangst før denne angsten plutselig kommer til bevisstheten i kairos-tilstanden som utfoldet seg. Det oppstår et dialogøyeblikk: «*Jeg tror jeg har kreft og at jeg skal dø!*» Det er denne skremmende følelsen og erkjennelsen som befinner seg på «den mentale scenen» hos Per nå. Resultatet av denne «subjektive psykologiske prosessen» er en adaptiv holistisk hendelse: Per selv forstår i et glimt hva som er den egentlige grunnen til at han ikke ville gå på skolen. Helsesøster kan gjennom jevnbyrdig samskaping tilby seg å være medforteller der hun tar fatt i Pers sviktende virkelighetsforståelse med utgangspunkt i den innsikten dialogøyeblikket åpenbarte. Sammen fant helsesøster og Per frem til et nytt perspektiv på Pers situasjon når Per får vite at kreft ikke er smittsomt.

Vi kan spørre om denne avklarende samtalen førte til at Per unngikk å få en psykiatrisk diagnose på grunn av skolevegring.

Eksempel 3.

«Menn og fødselsangst» – parterapi og Empatisk Kommunikasjon.

Jeg blir oppringt av en kvinne som snart skal føde sitt andre barn. På telefonen sier hun at hun er oppbragt over at mannen hennes nekter å være med ved fødselen om en måned. Paret hadde tydelig en stor konflikt omkring dette tema. Jeg tilbyr henne og mannen en time dagen etter.

Kvinnen er fraskilt og har et barn fra et tidligere forhold. Nå venter hun det andre barnet med en ny partner. Han skal bli far for første gang. Kvinnen som tar ordet først er tydelig aggressiv og fremhever at den forrige ektemannen hennes var med på den forrige fødselen hennes. Hun er full av bebreidelser og føler

seg sveket av partneren. I terapitimen sitter de to overfor hverandre i hver sin stol. Mannen er taus, ser beklemmt og litt skamfull ut med et fortvilet ansikt mens han ser ned.

Jeg velger å gjøre mannen til hovedperson i den empatiske dialogen jeg planlegger. Jeg klargjør for kvinnen at hennes oppgave i første omgang er å lytte til det partneren har på hjertet. Spørsmålet er: Hva har denne mannen erfart tidligere som kan forklare hvorfor han vegrer å være med på fødselen?

Siden tema er fødsel og sykehus henter jeg frem mannens fortelling når det gjelder sykdom og ber han fortelle om hva han har hatt av sykdommer. Jeg lar mannen fortelle sin historie uten å avbryte og signaliserer til kona – som nå plutselig vil kommentere det han forteller - at mannen skal få komme med hele historien uten våre kommentarer. Etter at jeg har klargjort for kvinnen at mannen er hovedpersonen i timen begynner hun å lytte oppmerksomt. Det viser seg å være mye nytt i mannens historie – opplevelser som kona ikke har hørt før.

Mannen har en lang sykehistorie med mange traumatiske sykehusopphold som barn. Han er usikker på hvor mange ganger han har vært innlagt på sykehus. Når jeg går videre i Empatisk Kommunikasjon og spør mannen hva han føler når han forteller oss om dette får vi høre om mye angst hos en liten gutt på sykehus, om triste episoder han kommer på her han sitter og om smertefulle undersøkelser og blodige bandasjer. Han husker også at ingen trøstet ham da han var så redd.

Mannen er på gråten der han sitter. Kona og jeg forholder oss avventende og lar ham ha ordet.

Etter hvert nærmer jeg meg trinn tre i metoden og ber mannen si noe om hva han tenker om det han har fortalt – og om de følelsene han har beskrevet. Før han rekker å svare avbryter kona oss, bøyer seg frem mot mannen der hans sitter og sier plutselig med gråtkvalt stemme

«Du slipper!!!»

Da *det* ble sagt begynte begge å gråte.

Gjennom å lytte til de traumene mannen fortalte om fra barndommen når det gjaldt sykdom forsto kona hvorfor mannen vegret å være tilstede ved fødselen. Idet hun forsto det ble noe nytt til mellom dem i dialogøyeblikket. Med så mye sykdom som denne mannen hadde erfart, så mange negative sykehusopplevelser og så mye angst han fortalte om og som kona ikke ante noe om, var det for henne bare en mulig løsning på problemet mellom dem: *Mannen måtte få slippe å være med ved fødselen.*

Som medforteller så jeg at det var flere verdifulle muligheter for videre samskaping av nye virkeligheter for de to ut fra de prosessene som ble satt i gang i timen. Paret ble tilbudt ny time dagen etter for en avsluttende bearbeiding av det som hadde skjedd mellom dem.

Kommentarer.

Dette eksemplet viser at Empatisk Kommunikasjon også kan føre til nå-øyeblikk der flere er tilstede i et kritisk nå-øyeblikk. Strukturen er den samme: Fokus på *en* hovedpersons fortelling - de andre som er til stede lærer seg å lytte, ikke kommentere, korrigere eller avbryte. Slik inviteres de andre tilstedeværende til å ta del i brukerens opplevelser og erfaringer slik dette beskrives av hovedpersonen som er i en Kairos-tilstand.

Kvinnen i eksemplet ovenfor erfarte trolig at hun skiftet fra en kronos-tilstand (lineær tidsoppfatning), der hun forventet den velkjente historie fra mannen, til et Kairos-øyeblikk (et øyeblikk hvor noe blir til) der hun lytter til mannens nye fortelling som preges av sterke følelser. Et av de viktigste kjennetegnene ved nå-øyeblikk (skifte i følelsenes intensitet og kvalitet) trer tydelig frem i dette eksemplet: i et tiendel sekund skjer det et skifte i følelsene hos kvinnen. Det hun kjente av forakt og aggresjon mot mannen i starten av samtalen endrer seg plutselig når hun bestemmer seg for å høre etter det han forteller og lytter til «den nye historien» hans. Når kvinnen erfarer den nye følelsen av medlidenhet og empati overfor mannen får hun et nytt perspektiv på mannens reaksjoner. I stedet for å bebreide ham utbryter hun: «*Du slipper!!!*» Hun forstår at å være til stede ved fødselen for mannen vil bli en retraumatisering av de dramatiske sykehusoppholdene han hadde hatt som barn.

Dette følelsesmessige brå skifte i løpet av et subjektivt nå-øyeblikk er eksempel på en adaptiv prosess og har en psykologisk funksjon. Dialogøyeblikket fører til en holistisk opplevelse av mening. Prosessen som er beskrevet i dette eksempelet kan også sies å være et eksempel på hvilke muligheter for endringsøyeblikk det ligger i en ekte følt empati overfor et annet menneske.

Det er mulig at denne avklarende samtalen beredde grunnen for en ny relasjon mellom de to. En relasjon som førte til at foreldrene sammen kunne knytte seg til barnet de ventet.

Eksempel 4.

«En stolt far» og Empatisk Kommunikasjon.

En nybakt far forteller stolt til helsesøster som kom på hjemmebesøk kort etter at sønnen var født, hvordan han første kvelden etter at gutten kom hjem fra sykehuset hadde greid å roe ned sønnen som hadde skreket i timer. Kona og svigermor visste ikke sin arme råd – gutten bare skrek. Det er da far tar «grep» og vandrer rundt med ungen over venstre skulder mens han prater høyt og tydelig til sønnen, og forteller at nå er det kvelden!

I farens fortelling kommer det frem at han satset på å overdøve guttens hyl med sitt eget beroligende og høyrøstede snakk. Til slutt tidde gutten og sovnet på farens skulder.

Etter at helsesøster først hadde fått historien til den nybakte faren og hørt hans spontane beskrivelse av hvordan han mestret den nye situasjonen og hva han hadde følt der og da spør helsesøster faren:

«Hva tenker du om det du har fortalt meg nå?»

Da svarer faren brått:

«Da ble jeg FAR!»

I dialogøyeblikket finner faren – i løpet av et tiendedels sekund – sine egne ord på den plutselige erkjennelsen av hva som har skjedd med han. Når helsesøster spør om hvordan han «egentlig» har det får faren innsikt i den endringen som har funnet sted : noe nytt har utfoldet seg – nå vet han at han er FAR! ET nytt perspektiv på livet sto tydelig og uventet frem for han.

Kommentarer.

Et slikt møteøyeblikk som finner sted i en Kariros-tilstand rommer en implisitt hensikt der målet er at vi tar opp i oss, innpasser det nye eller løser problemet (som i dette tilfellet var å svare på et uvant og uvanlig spørsmål om betydning av det mannen hadde erfart). I dialogøyeblikket skjedde det en «tilblivelse av en ny tingenes tilstand».

Eksemplet viser betydningen av trinn tre i Empatisk Kommunikasjon. Hvis vi forestiller oss den samme situasjon og dialog mellom helsesøster og far uten at helsesøster spør etter farens egne refleksjoner, ser vi at et sentralt element hadde falt bort: farens mulighet for selv å integrere, bevisstgjøre og gi verdi til det han føler og opplever. Uten spørsmål tre i Empatisk Kommunikasjon, der fokus er på deltakers egne refleksjoner, kunne fortellingen om de sterke følelsene av mestring og stolthet forblitt en «ufullstendig» historie uten den holistiske opplevelsen som dialogøyeblikket representerte.

Sammenfatning av de fire eksemplene.

I det innsamlede materialet ved Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK) foreligger det tallrike eksempler på dialogøyeblikk som tilsvarer de fire tilfellene som er beskrevet ovenfor.

Felles for de fire eksemplene på Empatisk Kommunikasjon som avklarende samtale er at den enkelte bruker inviteres til å bevisstgjøre og erindre seg erfaringer, tanker, følelser og ideer som kan ha «passert under den fokuserte bevissthetens nivå». Det er det vi sikter til når vi spør med det populære uttrykket : «Hva har hun eller han i bagasjen fra før?»

I de tre første eksemplene ser vi at Empatisk Kommunikasjon legger til rette for at brukeren får muligheter til å bevisstgjøre temaer eller erfaringer som har «gått under radaren" og som kan sies å befinne seg i det førbevisste. Vi har ovenfor i det første eksempelet sett at Empatisk Kommunikasjon kan avklare at vi noen ganger, uten vår viten, kan forveksle relasjoner mellom mennesker vi kjenner. Vi har også sett i eksempel to

at en empatisk dialog kan avdekke at vi kan leve med en dødsangst som vi ikke er oss bevisst. I det tredje eksempelet blir det gjennom Empatisk Kommunikasjon avklart at vi kan bli styrt av hendelser fra fortiden som kan være avgjørende for hvordan vi opplever livet her og nå. Slik fortonet den aktuelle situasjonen seg som en retraumatisering hos denne brukeren. I det fjerde tilfellet ser vi verdien av at hjelper «sier rett ord i rett tid». Gjennom spørsmål om brukers refleksjoner skjer det en bevisstgjøring som førte til et dialogøyeblikk der noe nytt ble til.

Selve avklaringen i den Empatiske Kommunikasjonen kommer til uttrykk i dialogøyeblikkene som representerer en beskrivelse av menneskers førstehåndsopplevelse. Sett i et fenomenologisk perspektiv er slike nå-øyeblikk knyttet til en eller annen følelse av *individets selv*. Vi kan si at denne opplevelsen tilhører meg som individ – den *er* meg. Det er mitt «levde liv».

Jeg har ovenfor nevnt at «solskinshistorier», «magiske øyeblikk», endringsøyeblikk og møteøyeblikk av mange brukere beskrives som uforglemmelige og som et minne for livet. Vi kan forstå dette slik at selve øyeblikkopplevelsen i en Kairostillstand kan være så skjellsettende at den for alltid forblir en del av oss selv.



Dialogøyeblikk blir til i et møte mellom mennesker. I de fire eksemplene ovenfor er slike møteøyeblikk analysert innenfor rammen av fenomenologisk psykologi og selvpsykologi. Vi skal nå se nærmere på dialogøyeblikk ut fra en naturvitenskapelig referanseramme med fokus på den vitenskapelige oppdagelsen av speilnevronsyste­met. Resultatene fra denne forskningen viser at «abstract thinking is not the only process we use while observing the behavior of other organisms” (s. 30, Keyser 2011). Nedenfor blir betydningen av speilnevronsyste­met for relasjonen mellom mennesker belyst med eksempler på ikke-verbal kommunikasjon i forbindelse med Empatisk Kommunikasjon og dialogøyeblikk under henvisning til Sterns tenkning.

Speilnevronsyste­met.

Oppdagelsen av speilnevronsyste­met ble gjort for rundt 20 år siden. I Italia var en gruppe forskere opptatt av å studere apers oppførsel. Ved en tilfeldighet oppdaget de at når de apene de studerte foretok en handling, for eksempel å strekke ut hånden for å ta en gjenstand, ble bestemte nerve­celler i hjernen aktivert. Det epokegjørende funnet var at den samme aktiveringen fant sted i de samme hjerneområdene hos de apene som observerte det de andre apene foretok seg. De hjerne­cellene som ble aktivert ble av nevrofysiologen Giacomo Rizzolatti og hans medarbeidere kalt for «speilnevrone­r».(G. Rizzolatti: *Mirrors in the brain – how our minds share actions and emotions*, 2008.)

Funnene den gangen var sensasjonelle og førte til en bølge av internasjonal hjerneforskning. Antall forskningsprosjekter på dette området ble tjuedoblet fra 2000 til 2010.

Professor i psykologi, Frans de Waal, hevder i boken *The Age of Empathy. Nature's lessons for a Kinder Society*, 2012, at oppdagelsen av speilnevronene i fremtiden kan komme til å bety like mye for psykologien som oppdagelsen av DNA har betydd for biologien.

Mye tyder på at speilnevronene - eller «empati nevronene» som de også er blitt kalt – representerer det nevrologiske grunnlaget som kan gi oss forståelsen av vår medfødte evne til empati. Spesielt har disse nevronene betydning for vår evne til å speile og gjenkjenne andre menneskers følelser og intensjoner. Det betyr at vi har en medfødt evne til å delta direkte i andres menneskers følelser og handlinger uten å måtte imitere dem. Det er *som om* vi utfører den samme handlingen.

Vi kan definere et speilnevron slik:

Et speilnevron er et nevron som genererer et elektrisk signal hver gang et individ utfører en spesiell handling – og hver gang individet ser den samme handlingen bli utført av et annet individ (s. 50, Røsjø 2012).

De underbevisste delene av hjernen, hevder Røsjø, inneholder nerveceller som kontinuerlig «skanner» eller «leser» sanseintrykk og andre menneskers handlinger og melder fra til bevisstheten hvis det er noe som krever spesiell oppmerksomhet. Stern omtaler denne «skanningen» som et slags resonanssystem mellom mennesker og at denne resonansen og speilingen gjelder både handlinger utført av hånd, munn, ansikt, stemme og fot. Forskning viser at speiling foregår i løpet av mindre enn et tiendels sekund.

Empatisk Kommunikasjon og speilnevronsystemet.

På kursene i Empatisk Kommunikasjon blir det undervist i betydningen av speilnevronsystemet og beskrevet hvordan nevronene fungerer som en ikke-verbal form for kommunikasjon mellom mennesker. Gjennom praktiske øvelser trener kursdeltakerne seg i å tone seg inn på brukeren og å speile det brukeren setter ord på.

Strukturen i verktøyet er, som nevnt, bygget opp som en invitasjon til brukeren om å oppleve nå-øyeblikk. Som beskrevet ovenfor oppmuntres brukeren som deltaker i en Empatisk Kommunikasjon å beskrive sin situasjon og å sette ord på følelser og tanker her og nå i løpet av de tre første trinnene i dialogen.

Målsettingen med kursene i Empatisk Kommunikasjon er å bygge en relasjonskompetanse hos hjelper basert både på kunnskapen om betydningen av nå-øyeblikk som en form for endret bevissthetstilstand og kunnskapen om mulighetene for en empatisk dialog basert på vår medfødte evne til å speile hverandre.

I de fire eksemplene ovenfor er det forsøksvis beskrevet hvordan hjelper i disse tilfellene har tatt i bruk speiling som en viktig del av dialogen Empatisk Kommunikasjon.

I eksemplet «Storesøster» er det vist hvordan jordmor toner seg inn på Anne gjennom å «lese» - det vil si speile - det Anne sier, høre etter hvordan Anne ordlegger seg og «skanner» kroppsspråket hennes. Jordmor føler den samme angsten og uroen som Anne der og da. Jordmor fanger opp at broren Hans er en viktig person for Anne og ber Anne fortelle mer om broren. Da er de der i en samskaping som fører til et dialogøyeblikk og innsikt: *Sønnen er ikke Annes bror!*

I eksemplet «Gutten som ikke ville gå på skolen» speiler Per og helsesøster hverandre i en felles forståelse av at helsesøster vil vite hvordan Per «egentlig» har det. Hun «leser» Pers engstelse og følger hans tankebaner frem til Per blir bevisst sin dødsangst – en angst som helsesøster kan gjenkjenne i den speilingen som foregår mellom dem. Per er trygg på at helsesøster vil han vel og våger å si sannheten om hvorfor han ikke vil gå på skolen i det øyeblikket han blir bevisst dødsangsten.

I eksemplet «Menn og fødselsangst» beskrives en dialog der den gravide kvinnen blir oppmuntret til å speile partnerens fortelling om en panikkartet fødselsangst. Gjennom å lytte til mannens historie vekkes kvinnens empati – speilnevronene blir aktivert – og hun gjenkjenner i seg selv mannens smerte og uro – smerten blir hennes egen og hun utbryter plutselig : *«Du slipper!!!*

I det siste eksemplet – «En stolt far» - kan vi forestille oss hvordan helsesøster gjennom å høre den nybakte farens historie – automatisk speiler og gjenkjenner i seg selv farens glede og stolthet over å mestre en vanskelig situasjon. Helsesøster trer til som medforteller og oppmuntrer faren til å fullføre fortellingen ved å spørre etter farens refleksjon. Gjennom denne samskapingen utfolder det seg en holistisk erfaring - et dialogøyeblikk – mannens plutselige innsikt i hva som hadde skjedd med ham: *Han var blitt FAR!*

I beskrivelsen av de fire eksemplene er det lagt vekt på å vise betydningen av at hjelper ikke avbryter, kommenterer eller korrigerer brukers fortelling.

Diskusjon.

Innledningsvis har jeg startet min historie i dette essayet med å vise til at brukernes opplevelser av «solskinshistorier», i sin tid betrodd meg i min praksis som psykoterapeut, for de fleste brukere er knyttet til relasjoner til andre mennesker. I tillegg kommer at opplevelsene for mange er skjellsettende og et minne for livet.

Disse erfaringene har vært utgangspunkt for utviklingen av verktøyet Empatisk Kommunikasjon.

Jeg har videre beskrevet at mange kursledere og instruktører i Empatisk Kommunikasjon erfarer at det ved bruk av verktøyet kan oppstå spesielle opplevelser av «magi», endringsøyeblikk og menneskemøter i dialogen med brukeren.

Ved Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK) undrer vi oss over dette spesielle og overraskende funn i vårt evalueringsmateriale.

En mulig forståelse av de positive erfaringene kan ligge i den spesielle relasjonen mellom hjelper og bruker i Empatisk Kommunikasjon der fokus er på en invitasjon til bruker om å beskrive seg selv. Brukeren defineres som hovedperson i dialogen her og nå.

Slik kan de positive endringsøyeblikkene forstås som et resultat av at bruker føler seg trygg, sett og hørt og også bekreftet gjennom den jevnbyrdige dialogen og samskapingen som finner sted i Empatisk Kommunikasjon.

En annen innfallsvinkel kan være at opplevelsen av «magi» kan sees i sammenheng med en form for endret bevissthetstilstand som kan inntre når bruker og hjelper befinner seg i en nå-tilstand og tidserfaringen endrer seg i løpet av dialogen. Denne Kairos-tilstanden – det øyeblikk hvor noe blir til - kan fortone seg som en ukjent «magisk» tilstand og væremåte for begge parter i dialogen. Det er tidligere vist til Stern som hevder at det skjer en overskridelse av den lineære objektive tidsoppfatning (Kronos) til den subjektive tidsopplevelsen i nuet (Kairos) i selve møteøyeblikket.

Denne siste innfallsvinkelen når det gjelder dialogøyeblikk finner vi igjen i Martin Bubers tenkning. Buber (1878-1965) omtales gjerne som eksistensialist og «dialogfilosof». I sin filosofi skiller Buber mellom et Jeg-Du forhold og et Jeg-Det forhold. Et eksistensielt meningsskapende møte i et Jeg-Du forhold beskriver Buber som «Entgegnung». Dette møtet innebærer en anerkjennelse og bekreftelse av hverandre som de personer vi er. Et Jeg-Det forhold omtaler Buber på den annen side som kun en «Erfahrung». I «Det dialogiske øyeblikket» i en tilstand av «Entgegnung» opplever mennesket noe mer enn seg selv, hevder Buber. Det er dypest sett et guddommelige møte, sier han. Han hevder også at et slikt møter forandrer mennesket som person og menneskets forhold til verden.

En liknende beskrivelsen av dialogøyeblikket som en form for erkjennelse og endret bevissthetstilstand finner vi i Bubers bidrag i boken *Moments of Meeting*, 2002. (Boken er en sammenlikning av Martin Bubers og psykoterapeut Karl Rogers syn på dialogøyeblikk). Bokens forfattere – Cissna og Anderson - konkluderer med at Buber og Rogers har et felles syn på «moments of meeting»:

“Virkingen av en dialog begrenser seg ikke til de kortvarige øyeblikkene, men er et forbigående fenomen som ofte oppstår uventet, kanskje overraskende, og forsvinner før vi er rede» (s. 206).

«Dialogisk endring er ikke fremtidsrettet, den er ikke konstant, men kan ha karakter av en form for åpenbaring (epiphanous) eller sporadisk innsikt» (s.174). Min oversettelse.

Mye tyder med andre ord på at også Buber og Rogers var opptatt av nå-øyeblikk i en dialog mellom mennesker. Det er også interessant å merke seg at Bubers beskrivelse av «Entgegnung» synes å være sammenfallende med det grunnleggende i definisjonen av relasjonen i Empatisk Kommunikasjon. I begge tilfeller er fokus på selve møteøyeblikket og på potensialene for endring og anerkjennelse av den andre som ligger i et slikt møte.

Vi kan merke oss at Buber i en av sine senere bøker kommer frem til at den mest skjellsettende opplevelse vi mennesker kan ha er erfaringen av selve relasjonen mellom to mennesker (*Between Man and Man*, 1947). Dette er en filosofisk betraktning flere tiår før oppdagelsen av speilnevronene. Bubers påstand om at opplevelser av dialogøyeblikk er skjellsettende kan ses i sammenheng med Keyzers bok *The Empathic Brain*, 2011 som handler om speilnevroner og empati. Keyzers sier at etter oppdagelsen av speilnevronene:

“Vil du begynne å se på deg selv på nye måter – ikke lenger bare som et individ, men en som sosialt er dypt forbundet med andre”. Min oversettelse.

Keyzers utsagn bringer oss over til det som i dag omtales som to-person-psykologi og relasjonell psykoterapi. Denne nye retningen innen psykologi står i kontrast til en-person-psykologien der hovedvekten er på personens isolerte psyke som i egopsykologien og ved kognitiv psykoterapi. Tyngdepunktet har i dag flyttet seg fra det intrapsykiske – det individuelle – til det intersubjektive – fellesskapet. Den stadig felles kreative dialogen med andres sinn – blant annet gjennom speiling – viser at vårt mentale liv skapes i et fellesskap, hevder Stern i boken *HER og NÅ. Øyeblikkets betydning i psykoterapi og hverdagsliv* som det er vist til ovenfor.

Konklusjon.

I analysen av dialogøyeblikk har jeg tatt utgangspunkt i fenomenologisk psykologi, selvpsykologi, oppdagelsen av speilnevronsysteet og teori innen eksistensialisme.

Utgangspunkt for analysen er data fra et evalueringsmateriale fra bruk av verktøyet Empatisk Kommunikasjon gjennom 12 år. Analysen er knyttet til erfaringer med dialogøyeblikk blant instruktører og kursledere utdannet ved Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK). Resultater fra analysen kan tyde på at Empatisk Kommunikasjon som verktøy for menneskemøter kan åpne for meningsfulle og verdifulle opplevelser av dialogøyeblikk. Resultatene bør sees i sammenheng med relasjonskompetansen hos instruktører og kursledere utdannet ved Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK). Det foreligger ikke tilsvarende analyse av opplevelser av dialogøyeblikk hos brukere.

Det er beskrevet i alt fire ulike eksempler på dialogøyeblikk. Variasjonen i eksemplene viser bredden i nedslagsfeltet for bruk av Empatisk Kommunikasjon. Eksemplene er belyst med Sterns teori om to ulike tidsoppfatninger: Kronos (objektiv tid) og Kairos (et gunstig øyeblikk, det øyeblikk hvor noe blir til).

Mye taler for at Empatisk Kommunikasjon føyer seg inn i en ny faglig retning som omtales som to-person-psykologien og den nye psykoterepiretningen: relasjonell psykoterapi.

Empatisk Kommunikasjon er et relasjonelt verktøy der relasjonen defineres som en jevnbyrdig samskaping av nye virkeligheter gjennom fri utveksling av tanker og ideer.

Det er blitt hevdet at oppdagelsen av speilnevronsystemet kan komme til å bety like mye for psykologien i fremtiden som kunnskapen om DNA har betydd for biologien.

Epilog.

I 1982 deltok jeg på en verdenskongress i psykiatri i Cannes i Frankrike der jeg presenterte resultater fra min doktoravhandling: *Psykiske reaksjoner hos kvinner og menn i tilknytning til fødsel*. Tittelen på presentasjonen var: *Paternity Blues*.

Den siste kvelden på kongressen ble det arrangert en feiende, flott bankett. Der deltok jeg sammen med min mann og vår sønn på 10 år og datter på 14. Vi endte ved samme bord som en gruppe vennlige barnepsykiatere. De var opptatt av at vi kom fra Norge og det at vi hadde med oss våre to barn på en verdenskongress og på bankett. Underveis i samtalen fikk en ved bordet den uventede ideen at jeg skulle syngre norske vuggesanger for Daniel Stern – den verdenskjente barnepsykiateren som satt ved nabobordet.

Så før jeg visste ordet av det ble Stern hentet. Og der satt jeg plutselig ved siden av Stern ved bordet vårt og sang de vakre norske vuggesangene som barna våre kjente så godt. Stern lyttet og nynet med. Han var særlig interessert i å få vite hva teksten i sangene betød. Det oppsto et nå-øyeblikk for oss alle. Vi glemte tid og sted.

Uforglemmelige følelser og tanker fra et spesielt moment of meeting i 1982 i Frankrike har kommet opp i meg den tiden jeg har arbeidet med dette essayet.

Noe år senere - i 1990 - publiserte Daniel Stern sin berømte bok: *Diary of a Baby*.

Litteraturliste:

Brudal, L.H. (2006). *Positiv psykologi*. Fagbokforlaget.

Brudal, L.H. (2010). *Mot. Psykologi i hverdagen*. Fagbokforlaget.

Brudal, L.H. (2012). *Om bevissthet. Psykologi. Mindfulness. Kosmisk bevissthet*. Fagbokforlaget.

Brudal, L.H. (2013). *Empathic Communication: «John» - demonstrating the method*. YouTube.

Brudal, L.H. (2014, 2017 2.utg.). *Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter*. Gyldendal Akademisk.

Brudal, L.H. (2015). *Empathic Communication: The Missing Link*. Amazon.

Buber, M. (2002). *Between Man and Man*. Routledge Classic.

Cissna, K.N., Andersson (2002). *Moments of Meeting*. New York Press.

Damasio, A. (2001). *Følelsen av hva som skjer*. Pax forlag.

Keysers, C. (2008). *The empathic brain. How the discovery of mirror neurons changes our understanding of human nature*. Amsterdam: Social Brain Press.

Rizzolatti, G. (2008). *Mirrors in the Brain – how our minds share actions and emotions*. Oxford: University Press.

Russel, P. (1982). *The awakening earth*. Routledge & Kegan.

Røsjø, B. (2012). *Helbredernes hemmelighet*. Spartacus.

Stern, D. (2007). *HER OG NÅ. Øyeblikkets betydning for psykoterapi og hverdagsliv*. Abstrakt forlag.

Tart, C. (1969). *Altered states of consciousness*. John Wiley & Sons.

Waal, F.de (2012). *The Age of Empathy. Nature's lessons for a kinder Society*. Souvenir Press.

En fortelling fra virkeligheten

«...kom det plutselig en tanke inn i hodet mitt...»

Karen Marie Saxlund

**Fysioterapeut/kursdeltaker
Refleksjonsnotat på fordypningskurs i
Empatisk Kommunikasjon**

2017

Jeg kom fra jobb litt tidlig en dag (avspaserte fra lunsj) for å være hjemme og ta imot min 9 år gamle sønn når han var ferdig på skolen. Det var mye som skulle skje den uka og leksene for hele uka trengte å være gjort den dagen, derfor ville jeg ordne med tidlig middag og god tid uten det daglige jaget med lekser og middag akkurat denne dagen.

Da jeg så ut av vinduet så jeg ham komme syklende på sin 1 mnd gamle BMX sykkel. Jeg gikk bort til døren og åpnet den da jeg til min forskrekkelse så at han slang fra seg sykkelen som han frem til det hadde tatt ekstra godt vare på og alltid satt støtten på når han parkerte den. Utbrudd som «drittsykkel» og «jeg gidder ikke sykle på den dumme sykkelen mer, jeg hater den» ble avløst av tårer og enda mer sinne. Han løp forbi meg inn i gangen, slang fra seg sekken og jakka, og sparket av seg sko. Enda flere gloser om hvor dum sykkelen hans var kom flommende ut av munnen hans og blandet seg med tårene som rant nedover kinnet hans.

Først tenkte jeg at sånn oppførsel vil jeg ikke ha, slenge fra seg sykkelen så den blir skrappt opp og hive fra seg ransel, jakke og sko. Jeg var klar til å kjeft på ham og bruke «sinnastemmen» som han aldri synes er noe hyggelig å høre på. Akkurat i det jeg skulle til å rope ut en tirade av ord utløst av mitt sinne og den irritasjonen jeg følte på etter å ha sett hans måte å ta vare på sine ting, kom det plutselig en tanke inn i hodet mitt som sa meg at jeg burde endre taktikk. Vanligvis ville min irritasjon og ordene som fulgte i kjølvannet av det alltid ende med at han glefset tilbake og løp ned på rommet sitt uten lyst til å snakke med meg på lang, lang tid. «Hva om vi heller setter oss ned og så kan du fortelle meg hvorfor sykkelen din er en drittsykkel?» kom det plutselig ut av munnen min. «Skulle vi ikke heller satt oss i sofaen og slappet litt av og så kan du forklare meg alt sammen? Jeg skjønner at du er sint på sykkelen din, men du må forklare meg hvorfor så jeg kan forstå hvorfor du slengte sykkelen fra deg da du kom hjem.»

Stillheten som fulgte fortalte meg at sønnen min gjerne ville fortelle meg og han virket glad for stunden som fulgte med saft og kjeks og en god armkrok å sitte i. Han fortalte om sykkelen som plutselig var blitt teit fordi alle de andre syklet fra ham, og at det var en gutt i 6.klasse som hadde begynt å erte ham med at han syklet på en babysykkel. Han hadde prøvd å fortelle klassekameratene sine at sykkelen hans var en trikksesykkel og de skal være små, men 6.klassingen ville ikke høre på det. Han hadde isteden fått med seg to andre 6.klassinger til å slenge kommentarer om sykkelen og i dag hadde det toppet seg med at de hadde stått på veien hjem fra skolen og hindret ham. Nå ville han ikke ha den sykkelen mer, selv om det var supergøy å sykle i terrengløypa med den.

Jeg spurte om han visste hva gutten i 6.klasse het og da jeg fikk høre det spurte jeg om jeg kunne ringe til mammaen hans. Jeg fikk et forsiktig ja til svar.

Etter at jeg hadde snakket med mammaen fikk jeg kort tid etter en oppringning fra faren til gutten som lurte på om vi ville ta imot besøk av far og sønn påfølgende dag. Faren ville gjerne at sønnen skulle komme og si unnskyld så fort som mulig. Det fikk de selvsagt lov til og påfølgende dag kom en veldig alvorstynget, lett gråtkvalt, angrende 6.klassing og pappaen hans og ringte på døren vår. Etter litt nøling og usikkerhet fikk endelig 6.klassingen frem noen ord. «Unnskyld for at jeg ertet deg for sykkelen din, jeg skal aldri gjøre det igjen, unnskyld.» Guttene tok hverandre i hendene og uten at vi voksne sa noe begynte de plutselig å snakke om fotball og hvilket lag de heiet på. Det var godt å stå som voksen og se dette.

Da vi hadde takket for at de kom, lukket vi igjen døra og jeg fikk en stor, god klem av min sønn. «Tusen takk, mamma. Nå gleder jeg meg til å sykle til skolen i morgen.»

Senere sa han til lillesøsteren sin: «Dersom du har problemer på skolen, burde du snakke med mamma. Det hjelper!»

Appendix



Institutt for Empatisk Kommunikasjon

MANUAL - Empatisk Kommunikasjon (EK)

Grunnlaget for verktøyet EK: Menneskets medfødte evne til empati og medfødte behov for kontakt.

Empati - evnen til å speile og gjenkjenne andre menneskers følelser og intensjoner - er en *medfødt evne*. Å kommunisere - å være i dialog, søke kontakt, inngå i et samspill med andre mennesker - er et *medfødt behov*.

Evnen til empati er knyttet til en bestemt type nerveceller i hjernen. Disse cellene omtales som speilnevroner - eller «empatinevroner». Det betyr at speilnevronsystemet i hjernen gjør det mulig for oss å speile og gjenkjenne andre menneskers følelser og intensjoner. Speilingen foregår spontant og ubevisst. Cellene kan også ha betydning for vår evne til selvrefleksjon.

Definisjon av relasjonen i EK: En jevnbyrdig samskaping av nye virkeligheter gjennom fri utveksling av tanker og ideer.

Verktøyet tar utgangspunkt i anerkjente psykologiske teorier og forskningsresultater innen narratologi, affektbevissthet og mentalisering. Empatisk Kommunikasjon er en operasjonalisering av Søren Kierkegaards «Veiledning i hjelpekunst» beskrevet i hans verk *Synspunktet for min Forfatter-Virksomhed* (1845). Der heter det blant annet: «Hvis man i sannhet ønsker å hjelpe et annet menneske må man først og fremst passe på å finne ham der hvor han er og begynne der. Dette er hemmeligheten i all hjelpekunst».

Gjennom empati og gjensidig speiling «finner vi den andre». Når vi gjenkjenner den andres indre verden i oss selv har vi mulighet for å forstå den andre. Ved speiling føler vi det samme samtidig. De *tre første trinnene* i verktøyet er et samspill mellom hjelper og deltager der målsettingen er å styrke deltakerens evne til selvrefleksjon. I denne prosessen er det hjelpers oppgave «å forstå det den andre forstår». Dette er en viktig del av all hjelpekunst, sier Kierkegaard. I det *fjerde trinnet* er hjelper en aktiv medforteller og samskaper av «nye virkeligheter» ut fra det som har fremkommet i de tre første trinnene. Gjennom alle de *fire trinnene* i verktøyet er det deltaker som er hovedpersonen og den som har ordet. For å tilrettelegge for deltakers mulighet til å skape en indre dialog og ta i bruk evnen til selvrefleksjon bør samspillsprosessen foregå uten avbrytelser, kommentarer eller korreksjoner fra hjelpers side i de tre første trinnene. Slik får deltaker blant annet en mulighet til selv å høre hva hun eller han sier.

Innledning av samtalen EK: Hjelper klargjør egen intensjon med samtalen (Se «John»-filmen.)

Samtalen begynner med at hjelper meddeler det hun eller han kjenner til når det gjelder faktiske forhold i deltakers aktuelle situasjon (deltaker er nyskilt, har opplevd dødsfall, vært med på en ulykke, blitt mobbet e.l.). Deretter poengterer hjelper at hun eller han nå først og fremst gjerne vil høre deltakers egen beskrivelse av sin situasjon – av hva som har skjedd – eller hva som er blitt sagt - slik deltaker selv ser det og husker det. På dette tidspunkt inngår vi en form for «kontrakt» med deltaker. «Kontrakten» går ut på at vi helt fra starten av *gjør deltaker til hovedperson i samtalen*. Samtidig er vi oss bevisst den overordnede målsettingen med samtalen: Å hjelpe den andre til å forstå seg selv.

www.empatisk.no - post@empatisk.no

Org.nr. 917 663 890



Institutt for Empatisk Kommunikasjon

Verktøyet EK: En avklarende samtale. En dialog i fire trinn.

Trinn 1: Deltaker forteller sin *historie* (narrativ). **Trinn 2:** Deltaker beskriver de *følelsene* som melder seg i forbindelse med den historien som er blitt fortalt (affektbevissthet: integrering og regulering av følelser).

Trinn 3: Deltaker setter ord på *tanker og refleksjoner* i forbindelse med egen historie og egne følelser (mentaliserings). **Trinn 4:** Hjelper spør om deltaker vil høre hans eller hennes tanker og refleksjoner rundt det som har kommet fram i de første tre trinnene. (Hjelper tilbyr seg å være *medforteller*.)

Forslag til formuleringer: Trinn 1 - 4.

Bruk dine egne ord og formuleringer. Eksempler på innledning og overgang mellom trinnene:

Trinn 1. «**Fortell meg**» ... Jeg vil gjerne høre din historie ... Kan du fortelle meg mer om ... Kan du gi et eksempel ... Kan du hjelpe meg å forstå ... Jeg hører du har mye på hjertet, men hvis vi går tilbake til det du sa ...

Trinn 2. «**Nå har jeg hørt din historie om det som har skjedd – slik du opplever det**» ... Det hadde vært fint om du også kunne fortelle meg noe om hva du føler ... Hvordan dette har vært for deg ... Hvordan du har det nå ... Hvordan dette blir for deg ...

Trinn 3. «**Nå har du fortalt meg historien din og hva du føler og kjenner. Jeg lurer på ... kan du også si meg noe om hva du tenker om det du har fortalt**» ... Hva betyr dette for deg ... Hvilke tanker gjør du deg ... Hva er dine refleksjoner her vi sitter nå ...

Trinn 4. «**Ja – nå har jeg fått fortellingen din og jeg har fått høre hva du føler og tenker om din situasjon. Så – nå vil jeg gjerne spørre deg om du har lyst til å høre hva jeg mener og hvilke tanker jeg har om det du har fortalt meg?**». Her begynner en ny prosess med utveksling av tanker og ideer mellom hjelper og deltaker. «Kontrakten» om at deltaker er hovedpersonen blir oppfylt gjennom at hjelpers tilbakemeldinger i trinn 4 systematisk tar utgangspunkt i det som deltaker har fortalt i de tre første trinnene. Samtalen avsluttes når hjelper mener å vite at deltaker - gjennom systematiske tilbakemeldinger i løpet av samtalen - har fått en fornyet og avklart opplevelse av situasjonen og hvem hun eller han er.

Lær mer om EK.

*Demonstrasjon av verktøyet EK: *Empathic Communication: «John»*. Film - YouTube 2013.

*E-bok: Lisbeth Holter Brudal: *Empathic Communication: The Missing Link*, 2015. Amazon. (Boken finnes også på papir.)

*Lisbeth Holter Brudal: *Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter*. Gyldendal Akademisk 2. oppl. 2017.

*8 eksempler på bruk av EK: s.10 i norsk utgave av *Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter*, 2017 eller s. 8, Appendix i engelsk utgave 2015.

*Søren Kierkegaard: «Veiledning i hjelpekunst» s. 88 i *Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter*, 2017.

Desember 2017

Lisbeth Holter Brudal

www.empatisk.no - post@empatisk.no
Org.nr. 917 663 890

IEK

Institutt for Empatisk Kommunikasjon

Om Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK)

Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK) ble stiftet i 2016. Instituttet er lokalisert i Bærum kommune.

Bakgrunnen for instituttets virksomhet er fremstilt i læreboken *Empatisk Kommunikasjon. Et verktøy for menneskemøter*, Lisbeth Holter Brudal, 2017, 2. oppl.

I boken beskrives verktøyet inngående ut fra eksempler fra klinisk og praktisk arbeid gjennom en periode på 12 år. Empatisk Kommunikasjon tar utgangspunkt i anerkjente psykologiske teorier og forskningsresultater innen narratologi, affektbevissthet og mentalisering. Ny kunnskap innen hjerneforskning og oppdagelsen av speilnevronsyste­met er et sentralt tema i beskrivelsen av den praktiske anvendelsen av Empatisk Kommunikasjon.

Instituttets formål er å spre kunnskap om samtaleverktøyet Empatisk Kommunikasjon gjennom kursvirksomhet, undervisning og publikasjoner.

Det arrangeres kurs i Empatisk Kommunikasjon i Norge, Sverige og Danmark. I flere europeiske land arrangeres kurs i Empatisk Kommunikasjon gjennom non-governmental organizations (NGO) som er tilknyttet Europarådet. Evaluering viser at Empatisk Kommunikasjon er et nyttig verktøy innen blant annet helse, skole, lederutdanning og i mellommenneskelige relasjoner generelt.

Empatisk Kommunikasjon defineres som «en avklarende samtale» basert på jevnbyrdighet.

Institutt for Empatisk Kommunikasjon (IEK) ledes av et styre og styrets årsmøte er instituttets øverste organ. Styret er høyeste myndighet mellom årsmøtene.

Instituttets styre ledes av dr. philos., spesialist i klinisk psykologi, forfatter Lisbeth Holter Brudal.