

***”- Ja, men så si noe da!”***

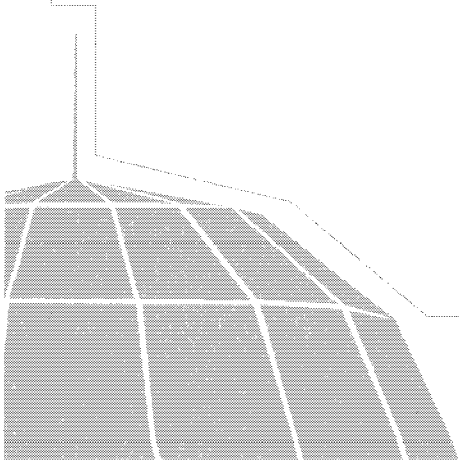
**Hvordan forholder profesjonelle seg  
til taushet i møte med klienter?**



**Masteravhandling av Ingeborg Merete Herset**

**Sosialt arbeid – SA320S**

**Høgskolen i Bodø, 2009**



## **Sammendrag**

Masteravhandlingen handler om hvordan profesjonelle forholder seg til taushet i møte med klienter. Bakgrunnen for valg av problemstilling er todelt. For det første anses tematikken som relativt uutforsket innen fagfeltet, altså hvilke tilnærminger profesjonelle velger å anvende når det oppstår taushet. For det andre vurderes kunnskap om praksisforståelse som en viktig kilde for valg av metode når en skal foreta forsvarlige intervensjoner. Som en introduksjon av temaet, presenteres et utdrag fra et selvskrevet essay; "Møte med taushet".

Teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlige egenskaper er viktige sider ved den profesjonelles samlede kompetanse. I denne sammenheng anvendes Skaus kompetansetrekant, både som en del av teorigrunnet og som et styringsverktøy i intervjuprosessen. I tillegg til Greta Marie Skau bygger avhandlingen på teori fra blant andre Adam Jaworski og Lawrence Shulman. Typifiseringer av taushet er hentet fra Elene Fleischer og Gert Jessen.

I forskningsprosessen er det benyttet kvalitativ tilnærming, der profesjonelle er intervjuet. Det er foretatt et strategisk utvalg, og fellesnevneren for informantene er bred arbeidserfaring fra helse- og sosialsektoren. På bakgrunn av analysen er det konstruert en ny teoretisk modell. Dette for å gi et tydelig bilde av empirien og en fylldig presentasjon av faktorer som innvirker på handlingsplanet, noe som i hovedsak omfatter de situasjonelle -, individuelle - og normative sidene av arbeidet. Forskningsdesignet favner både fenomenologien og det en i forskningsverdenen benevner som "grounded theory".

Analysen skal gi svar på problemstillingen, og det utkrystalliseres tolv strategier som anvendes av profesjonelle når det oppstår taushet. Strategiene presenteres med kommentarer knyttet til teori og fortolkninger. Sitatene fra intervjuene inneholder eksempler der siktemålet er å utvide forståelsesrammen, samt belyse ulike sider ved anvendelse av strategiene. Momentene som framkommer under presentasjon av resultatene, er erfaringsbaserte og kan betegnes som ren yrkesmetodikk. Noe som støttes av kunnskap, ferdigheter og faglige betraktninger.

Avslutningsvis diskuteres implikasjoner i forhold til praksisforståelsen som framkommer, etterfulgt av kritiske refleksjoner. Forslag til videre forskning er skissert på bakgrunn av avhandlingens helhet og eventuelle framtidige forskningsmuligheter den gir åpninger for.

## Summary

This master's thesis is about how professionals relate to their clients' silence. The reason for choosing this question is twofold. First, there is little research done on this topic, i.e. which approaches professionals choose to use when silence arises in a meeting with a client. Second, knowledge about the practical understanding is considered an important source for selecting a method for choosing justifiable interventions. As an introduction to the topic, an excerpt from a personal essay, 'A meeting with silence' is presented.

Theoretical knowledge, profession-specific skills and personal qualities are important aspects of a professional's overall competence. In this connection the Competence Triangle (Skau) is used, both as part of the theoretical foundation and as a guide in the interview process. In addition to Greta Marie Skau, the thesis builds on theory from among others Adam Jaworski and Lawrence Shulman. Types for categorizing silence are taken from Elene Fleischer and Gert Jessen.

The qualitative approach is used in the research process in which professionals are interviewed. Informants are chosen based on their broad work experience in health and social sectors. Based on this analysis, a new theoretical model is constructed. This is done to clarify the data, and to provide a thorough presentation of the factors that influence the decision making process; which includes situational, individual, and normative aspects of the work. The research design includes both phenomenology and grounded theory.

Twelve strategies that professionals apply when they are confronted with silence from their clients emerge from the analysis. The strategies are presented with comments related to relevant theory, and interpretations of the relationship between theory and practice. Examples from the interviews are meant to extend the framework around the professionals' experiences with silence as well as to shed light on different strategies that are used in these situations. The points that emerge from the presentation of the results are experience based and can be referred to as 'professional method', which supports knowledge, skills and professional considerations that are expressed.

Finally, the implications that arise in relation to a practical understanding are discussed followed by critical reflections. Suggestions for further research are outlined.

## Forord

Det har vært en fornøyelse å studere ved Høgskolen i Bodø. Når jeg i tillegg arbeider ved Høgskolen i Nesna, har to stimulerende fagmiljøer bidratt til at studiesituasjonen på mange måter har vært optimal. Uten velvillighet hos min arbeidsgiver, Studentsamskipnaden i Nesna, hadde ikke dette vært mulig. Takk for at dere har tro på meg!

Gjennom prosessen har det vært både givende og befriende å gå ut av mine velkjente arbeidsområder fra tidligere år, for å oppdage nye perspektiver. For det første, å flytte fokus fra arbeid med barn, unge og familier, til å konsentrere meg om de voksne. Det andre har vært å nedtone brukerperspektivet, for så å kunne studere sosialarbeideren.

Gjennom prosessen har jeg hatt som mål å arbeide selvstendig og strukturert. Behovet for veiledning har imidlertid stadig gjort seg gjeldende. I min forestillingsverden ble temaet *taushet* etter hvert til "noe" som var nærmest umulig å begripe. I neste omgang forvandlet dette "noe" seg til en sleip ål som jeg måtte ta strupetak på. Dette fordi den hardt tilkjempede innsikten ikke skulle forsvinne. Slik kan det faktisk oppleves gjennom deler av prosessen.

Jeg vil rette en stor takk til min veileder Sveinung Horverak. Ditt kritiske blikk og din særdeles gode fagforståelse, har ledet meg gjennom en uoversiktlig jungel. Du har vært mitt faglige kompass og kan kunsten med å gi tilbakemeldinger på en varm, klok og kyndig måte. Likeledes vil jeg takke min kollega i Oslo, Birger Rückstein, for faglige betraktninger og stor støtte. Heldige meg som kjenner deg!

Takk til familie, venner og bekjente som har vært heiagjeng på sidelinjen. Spesielt til min mormor på 87 år som gav meg et lite "støt" da hun en dag ville vite hva jeg skrev om. Jeg forklarte at det handler om hvordan man forholder seg til taushet. Etter en lang pause spurte hun: - Er nå det nødvendig da?

Sist, men ikke minst; Tusen takk til mine informanter som har formidlet kunnskap fra praksisfeltet til "resten av verden". Jeg får håpe at leserne finner masteravhandlingen interessant og aktuell. Kanskje blir den ansett som publiseringsverdig – det er min drøm og skal stå som siste forord.

## Innholdsfortegnelse:

Sammendrag .....	2
Summary .....	3
Forord .....	4
<b>1.0 INNLEDNING .....</b>	<b>7</b>
1.1 Avhandlingens oppbygning og form .....	7
1.2 Forforståelse .....	8
1.3 Problemstilling .....	9
1.4 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling .....	9
1.5 "Møte med taushet" – Utdrag fra et essay .....	10
1.6 Faglig begrunnelse for problemstillingen .....	13
<b>2.0 TEORI .....</b>	<b>15</b>
2.1 Begrepsavklaringer .....	15
2.1.1 Taushet .....	15
2.1.2 Profesjonelle .....	17
2.1.3 Klienter .....	18
2.2 Tidligere forskning og kunnskap .....	18
2.3 Taushetens vesen – Adam Jaworski .....	22
2.4 Taushet i hjelpeprosesser - Lawrence Shulman .....	25
2.5 Ulike typer taushet - Fleischer og Jessen .....	28
2.6 Kommunikasjon og taushet – Greta Marie Skau .....	31
2.7 Kompetansetrekanten .....	33
2.7.1 Teoretisk kunnskap .....	33
2.7.2 Yrkesspesifikke ferdigheter .....	33
2.7.3 Personlig kompetanse .....	34
<b>3.0 METODE .....</b>	<b>35</b>
3.1 Forskningsstrategi .....	35
3.2 Vitenskapsteoretisk ståsted og forskningsperspektiv .....	35
3.3 Forskningsspørsmål .....	38
3.4 Kvalitativ metode og veivalg .....	39
3.5 Intervju .....	41
3.6 Utvalg .....	42
3.7 Intervjuguiden .....	44
3.8 Intervjuprosessene .....	45
3.9 Krav til intervjuer .....	47
3.10 Etske overveininger .....	48
<b>4.0 PRESENTASJON AV ANALYSE OG EMPIRI .....</b>	<b>50</b>
4.1 Analyse .....	50
4.2 Bruk av sitater .....	52
4.3 Anonymisering .....	53
4.3 Interesse for tematikken – fra egenrefleksjon til bevisstgjøring .....	53
4.4 Begrepsforståelse rundt taushet .....	56
4.5 Kompetansetrekanten som styringsverktøy .....	58
4.5.1 Informantenes teoretiske kunnskap om taushet .....	59
4.5.2 Informantenes yrkesspesifikke ferdigheter på å håndtere taushet .....	61

4.5.3 Informantenes personlige egenskaper i møte med taushet.....	62
4.6 Kort oppsummering.....	64
4.7 Faktormodellen – fra deduktiv til induktiv .....	64
4.7.1 Situasjonelle faktorer.....	66
4.7.1.1 Foranledning.....	66
4.7.1.2 Tidspunkt.....	67
4.7.1.3 Arena .....	68
4.7.2 Individuelle faktorer.....	70
4.7.2.1 Forståelse.....	70
4.7.2.2 Erfaring.....	72
4.7.2.3 Følelser .....	73
4.7.3 Normative faktorer .....	75
4.7.3.1 Etikk og moral.....	75
4.7.3.2 Formelle spilleregler .....	76
4.7.3.3 Skikk og bruk .....	78
4.8 Tolv strategier for handling.....	80
4.8.1 Å gi rom for taushet .....	81
4.8.2 Å utsette samtalen .....	81
4.8.3 Å vise empati.....	82
4.8.4 Å bekrefte og benevne.....	82
4.8.5 Å fortolke .....	82
4.8.6 Å reflektere.....	83
4.8.7 Å forsikre om .....	83
4.8.8 Spørre og fordre .....	84
4.8.9 Å avbryte.....	84
4.8.10 Å styre .....	84
4.8.11 Å presse.....	85
4.8.12 Å avvise.....	85
4.9 Drøfting av strategiene .....	86
4.10 Konklusjoner .....	91
<b>5.0 AVSLUTNING .....</b>	<b>97</b>
5.1 Reliabilitet og validitet.....	97
5.2 Overførbarhet .....	100
5.3 Kritisk refleksjon.....	102
5.4 Forslag til videre forskning .....	103
Referanser.....	105
Internetthenvvisninger:.....	106

## **1.0 INNLEDNING**

### **1.1 Avhandlingens oppbygning og form**

Masteravhandlingen er bygd opp i fem deler. I første del, etter introduksjonen, presenteres problemstillingen og bakgrunn for valg av denne. Videre gir jeg faglige begrunnelser for valg av tema og problemstilling.

Del to omhandler i hovedsak teori. Innledningsvis gjør jeg i korte trekk rede for mitt vitenskapsteoretiske ståsted, for så å presentere noen sentrale begreper i forhold til problemstillingen. Deretter redegjøres det for tidligere forskning og kunnskap om tematikken. I denne delen belyses ulike teoretikere, samt en teoretisk modell, *Kompetansetrekanten*, som er sentral i avhandlingen.

Metode utgjør del tre. Denne omhandler forskningsstrategi og de ulike forskningsspørsmålene. Videre belyses kvalitativ metode og elementene som tilfaller denne. Det være seg intervju, utvalg, intervjuguide og selve intervjuprosessen. I del tre inngår også metodiske refleksjoner; å forske på egen praksis, etiske overveininger og bearbeiding av data.

I del fire presenteres empiri og analyse. Der fokuseres det blant annet på informantenes interesse for tematikken og deres forståelse for begrepet taushet. Kompetansetrekanten blir knyttet til analysedelen, der en ser på teoretiske sammenhenger i forhold til praksisforståelse. Videre presenteres en faktormodell som er utarbeidet på bakgrunn av analyse, og som et resultat av funn som er gjort i studiet. Del fire avrundes med en fylldig konklusjon.

Femte og siste del, handler om reliabilitet, validitet og generaliserbarhet. I tillegg er kritiske refleksjoner lagt til denne delen. Avhandlingen avrundes med en kort oppsummering og forslag til videre forskning. Referanser og kildehenvisninger opplistes til slutt.

Når det gjelder avhandlingens form, har jeg tatt noen valg. I følge Tove Thagaard erfarer mange forskere det som et generelt problem at det er vanskelig å forene de akademiske kravene til dokumentasjon og et høyt presisjonsnivå, med en skrivestil som kan nå et større publikum. Av den grunn er det viktig å ta stilling til hvem den potensielle leseren er før en går i gang. (Thagaard. 1999: 223) I den forbindelse legger jeg opp til en leservennlig form. Dette fordi jeg har et ønske om å nå et større publikum – alt fra vitenskapelige fagmiljøer til ulike

yrkesgrupper med lavere utdanning som arbeider i det sosiale feltet. I tillegg til en leservennlig form har jeg bevisst brukt mange sitater fra informantene, i den visshet om at de både utgjør stor empirisk verdi og at de ”krydrer” avhandlingen. En annen viktig begrunnelsen for å gjøre det på denne måten, er å heve stemmene fra profesjonelle innen sosialt arbeid.

## 1.2 Forforståelse

Sosialt arbeid beskrives ofte som et kontekstavhengig fag som er utviklet både nasjonalt og internasjonalt i flere retninger, avhengig av kulturelle, historiske og sosioøkonomiske forhold. Faget omtales som et innbyrdes sammenhengende system av verdier, teori og praksis. Sosialt arbeid og sosialarbeiderne har som mandat å skulle forebygge og avhjelpe sosiale problemer. Dette gjøres på ulike måter og med hjelp av forskjellige teorier der vi analyserer aktuelle problemstillinger som kommer til uttrykk i institusjonelle praksiser.

En stor del av sosialt arbeid foregår i form av *samtaler* mellom en ansatt i hjelpeapparatet og den som søker hjelp. Slike samtaler, der råd, veiledning og terapi er sentrale elementer, finnes i både i første - og andrelinjetjenesten innenfor helse – og sosialsektoren. En viktig forutsetning for denne virksomhet er altså selve *samtalen* mellom den profesjonelle og klienten, hvor det dreier seg om komplekse utvekslinger av informasjon mellom to mennesker – med den hjelpesøkendes liv i fokus. Den som arbeider i det sosiale feltet, skal forsøke å bistå mennesker som trenger det, der målet er å få til en positiv endring i den andres tilværelse. På mikronivå vil samtalen mellom den profesjonelle og den som søker hjelp stå sentralt. De verbale ytringene i en samtale blir sett på som en viktig forutsetning for kommunikasjon, og selve fundamentet for å kunne oppleve, forstå og samhandle med andre mennesker.

(Høgskolen i Bodø. 2009. URL)

Med dette som en allmenngyldig forståelse, og med fokus på at selve samtalen er en av de viktigste forutsetninger for profesjonelt sosialt arbeid, er det interessant å se på hvilken rolle *taushet* kan ha for utøvelse av faget. For så å se nærmere på hvilke konsekvenser taushet får for *mandatet* for dette møtet, der en skal forebygge og avhjelpe sosiale problemer for den som søker hjelp.

Det er viktig å ha klart for seg at dette dreier seg om situasjonelle sider ved arbeidet. Vi snakker ikke om diagnostiske tilnærminger som belyser *hvorfor* en person er taus og



eventuelle sykdomsbilder – men heller taushet som en ”normalreaksjon” i hverdagslivet. Essensen blir dermed å belyse hva sosialarbeideren forstår av fenomenet taushet, og hvilke metoder eller handlinger som eventuelt anvendes i slike situasjoner – altså forskning på *praksisforståelse*. Sentrale spørsmål vil være hvordan den profesjonelle opplever å møte taushet; hvilke følelser som settes i sving, ulike betraktninger som gjøres og hva som blir gjort for å håndtere situasjonen – altså hvordan det blir *handlet* i møtet med ”den tause klient”.

### 1.3 Problemstilling

Masteravhandlingen har følgende problemstilling:

***Hvordan forholder profesjonelle seg til taushet i møte med klienter?***

### 1.4 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

Som nevnt er kommunikasjonen og spesielt samtalen mellom den profesjonelle og klienten, selve bærebjelken i endringsarbeid. Som tidligere ansatt i psykiatritjenesten og i skrivende stund som sosialrådgiver for studenter ved en høgskole, erfarer jeg til daglig hvor viktig all kommunikasjon er – og spesielt *samtalen*. Gjennom å samtale kan en forstå tanker, følelser, meninger og fragmenter av den andres liv og de problemstillinger vi står overfor.

Jeg også møtt taushet, taushet som har utfordret meg i mitt profesjonelle virke. Nettopp fordi taushet gir et brudd i interaksjonen og gjør det vanskelig å gripe den andres tanker, følelser og meninger. Den andres ord og ytringer, som til vanlig gir slike møter et meningsinnhold og danner rammene for mine handlinger som profesjonell, er erstattet med ubegripelig taushet. Et slikt brudd kan oppleves som et brudd i kommunikasjonen og oppfyller ikke de forventninger en som regel har som hjelper i møte med andre mennesker. Dette bruddet kan føre til at vi står overfor yrkesetiske dilemmaer som rokker ved vårt profesjonelle ståsted. Ut fra mitt synspunkt mener jeg Jan-Olav Henriksen og Arne Johan Vetlesen illustrerer denne problematikken på en nær og god måte i boken ”Nærhet og distanse”:

*”Ansiktet medkommuniserer hele tiden, bare ved å være. Ordene utleverer oss også, men på en annen måte; ordene kommer og går, sitter løst eller langt inne, hvikes fram eller skrikes ut, gjentas eller brytes av. Som talende gjør vi noe med ordene, så vel andres som våre egne. Vi bestemmer våre egne ord, vi lytter til, avbryter eller overhører andres. La oss si at vi smur oss vekk; vi unndrar oss appellen. Noen vil anklage oss for likegyldighet. Vi forsvarer oss med at vi har vårt på det tørre; vi*

*hevder at vi respekterer den andres frihet ved å la han være i fred og slik sett være oss selv nok. Andre kjenner som regel best sitt eget beste, vi ønsker ikke å blande oss, han må få stelle med sitt, slik jeg steller med mitt. Eller si at vi griper inn i enhver annens liv, uavlatelig og ubedt. Jeg kan tro meg å vite bedre enn henne hva som er til det beste for henne; om hun ikke innser sitt beste, om hun setter seg til motverge og vil ha seg frabedt min innblanding, vil dagen likevel komme da hun vil være meg såre takknemlig.” (Henriksen/ Vetlesen. 2006: 220)*

Henriksen og Vetlesen berører ikke bare etikk og enkeltmennesket, men også mange sider som berører tematikken taushet. Høsten 2007, i forbindelse med masterstudien, skrev jeg et essay med tittelen ”Møte med taushet”. Jeg opplevde tilnærmingen til temaet som en stor utfordring, samtidig som det var en givende og spennende reise i et relativt ukjent terreng. I ettertid registrerer jeg at ulike fagmiljøer fatter interesse for essayet og fenomenet taushet. Dette er noe av bakgrunnen for valg av tema. Av den grunn velger jeg å presentere et utdrag fra essayet. Faglige begrunnelser for dette er å kaste lys over tematikken, gi problemstillingen en grundigere introduksjon og leseren et bedre forståelsesgrunnlag for tematikken som problemstillingen favner.

### **1.5 ”Møte med taushet” – Utdrag fra et essay**

*”En dag sto plutselig en ung kvinne i døra til kontoret mitt. Hun kikket spørrende på meg, som om hun ønsket å komme innenfor. Avtaleboka var romslig den dagen, så jeg gikk henne i møte og ønsket henne velkommen inn. Slike såkalte stående-i-døra-henvendelser er ikke uvanlige i min jobb som sosialrådgiver, og uanmeldte samtaler med høskolestudenter er alltid like spennende. Hva var det hun ville snakke med meg om? Tilrettelegging av studiene, kjærlighetssorg, at hun hadde vanskelig for å konsentrere seg? Det er så mange mulige temaer, men jeg er vant til det meste, så jeg følte meg avslappet og nysgjerrig på den unge kvinnen som satt i besøkstolen.*

*Mona, la oss kalle henne det, nikket og smilte svakt da jeg spurte om hun ville ha en kopp kaffe. Det pleier å roe nervene til nervøse studenter på besøk hos sosialrådgiveren. Jeg skjenket i til oss begge, så var vi liksom på likefot, jeg kikket avventende på henne, men hun sa ingen ting.*

*Og så satt vi der, Mona og jeg, i hver vår stol og nippet til kaffen uten at hun sa noe.*

*Da avventingen min ble unaturlig lang, tenkte jeg å presentere sosialtjenesten og si noe om min rolle som sosialrådgiver. Dette for å være ryddig og for å skape trygghet i rommet. En presentasjon av tjenesten er noe jeg for øvrig alltid har som mål å gi alle nye studenter som tar kontakt. Det skal sies at enkelte ganger går det i "glemmeboka", siden noen er så ivrige at de "fyrer løs" idet samme døra til kontoret er lukket - de gangene er det ikke tid for presentasjon.*

*Men denne gangen hadde jeg tid, masser av tid...*

*Jeg fortalte litt om meg selv og om sosialtjenesten, om hva tjenesten tilbyr, ulike tiltak og om min rolle, og understreket at jeg har taushetsplikt og hva det innebærer. Mona var taus hele tiden, uten innvendinger, heller ingen spørsmål eller avbrytelser, men vi hadde i det minste blikkontakt. Da jeg nærmet meg avslutningen på min "innledning", markerte jeg det med saktere tale og synkende tonefall. Dette for å gi Mona et tydelig signal om at nå var det hennes tur. Jeg avventet nok en gang, men hun sa fortsatt ingen ting, bare tittet på meg, ellers vandret blikket hennes rundt i rommet.*

*Dette var en ny situasjon. Ganske så underlig, og fra min synsvinkel så hun ganske underlig ut der hun satt, småsmilende og nippende til kaffen. Dette til tross, etter relativt kort tid opplevde jeg tausheten som knugende, deretter tyngende og ganske snart som rett og slett ubehagelig. For spørsmålet stod der, ene og alene klart i mitt hode; Hvorfor kommer hun hit når hun ikke sier noe? Det smalt ikke ord i henne, som vi ofte sier. Alle som oppsøker sosialrådgiver har ett eller annet på hjertet og sier noe om det. De sier i hvert fall "noe". Og hvis ikke, så gråter de, eller sukker, eller ler - lyd er det i alle fall.*

*Med ett var det ikke Monas taushet som plaget meg mest. Jeg registrerte min egen urolighet som gjennomtrengende, svært gjennomtrengende. Jeg opplevde skrekkslagen at jeg også ble taus, og en snikende følelse av å være "smittet" av taushet fylte hele meg. I tillegg opplevde jeg å være handlingslammet. I løpet av sekunder raste tankene gjennom hodet mitt. Hvorfor sier hun ingen ting? Hadde hun gått inn på feil kontor - kanskje hun skulle til boligavdelingen og be om utsettelse på husleia? Hadde det skjedd noe - kanskje hun hadde vært utsatt for noe alvorlig? Episoder?*

*Jeg visste ikke hva jeg skulle si; handlingslammet og uten munn og mæle, og det var kanskje det verste der og da - jeg var blitt taus. Hørt om den tause sosialrådgiver noen gang? I min*

*egen målbundethet vurderte jeg i løpet av noen sekunder alle tenkelige og utenkelige verbale initiativer det kanskje kunne være gagn i. Hva kan jeg hjelpe deg med, Mona? Er det noe spesielt du tenker å ta opp? I mitt hode hørt tilnærmingene ubrukelige ut, ja fullstendig keitete og ikke minst latterlige. Og etter hvert som tiden gikk, forekom eksempelfrasene å være enda mer ubrukelige.*

*Sekunder ble til minutter, og minuttene ble til en ordløs evighet. Jeg hadde en forestilling om at Monas taushet var noe ubegripelig, en ulykksalig skjebne jeg ufrivillig var blitt en del av. Tausheten hadde smittet fra Mona til meg. Det merkelige var at opplevelsen etter hvert også ble todelt. På den ene siden var tausheten blitt forvandlet til et "monster", som uten forvarsel hoppet opp i fanget på meg, og som jeg umulig kunne overvinne. På den annen side var tausheten også et møte med noe annerledes. Som en såpeboble svevende rundt omkring i kontoret mitt, og som jeg hadde lyst å fange, men jeg ikke visste hvordan det var mulig å ta på min hånd, uten at den ble ødelagt.*

*Det var stille lenge. Ettersom tiden gikk stakk et snev av irritasjon i meg. Kunne hun ikke gå rett på sak - og hvorfor satt hun der og "brakte" av tiden min, i taushet? Det var jo ikke en kaffebar vi var på, faktisk satt vi på sosialrådgivers kontor og det forplikter jo - gjør det ikke?*

*Etter enda noen minutter, tok jeg sats og "landet" av en eller annen grunn på det kjente og trivielle. I hvert fall trivielt i mitt hode - hva Mona tenkte om det, står ubesvart.*

*- Ja, du er vel ny student her ved høyskolen, sa jeg, og det er sikkert mye å sette seg inn i, bla-bla-bla. Det er jo så fint her i regionen når sola skinner fra en skyfri himmel og bla-bla-bla... Tiden gikk. Jeg snakket og snakket. Riktignok passet jeg på å legge inn avventinger, lange avventinger, slik at hun i det minste fikk sjansen til å komme til orde. Og etter hvert passet jeg også på å legge inn små spørsmål som, - For, du trives vel her? Nå hadde det seg dessverre slik at jeg, i mitt lille "vakuum", plutselig hadde glemt all min nyttige kunnskap om kommunikasjon og samtaleteknikk. Videre husket jeg ikke nytten av å stille åpne spørsmål som for eksempel: - Kan du fortelle litt om deg selv Mona? I stedet "bombarderte" jeg henne med typiske ja og nei spørsmål, som hun besvarte ved vekselvis å nikke eller riste på hodet.*

*Siden tiden nærmet seg avslutning, ønsket jeg å kjøre rett fram, - trygt og godt, og bli ferdig! Da "timen" var over, gjorde jeg tegn til avslutning. Jeg reiste meg og sa at det var hyggelig å hilse på henne. Det var en sannhet med modifikasjoner... "*

## 1.6 Faglig begrunnelse for problemstillingen

Med forskningsarbeidet i denne avhandlingen håper jeg å kunne bidra til å utvide vår forståelse – finne praksisforklaringer – rundt fenomenet *taushet*. Forskningsprosjektet vil i sin helhet kunne kaste lys over noen sentrale spørsmål som berører taushet i møter mellom hjelpere og brukere, både ut fra metodologiske og substansielle fortolkninger. Forskningen kan bidra til å sette taushet i møter mellom hjelpere og brukere i fokus. Dette kan tjene ulike fagmiljøer som arbeider med mennesker der kommunikasjon står sentralt, samt studenter som tar sikte på yrker der ulike samtaleformer og tilnærminger er essensielle elementer i utdanningene.

Det kan tenkes at for den profesjonelle sosialarbeider kan det være en stor utfordring å møte mennesker som frivillig søker hjelp, men som likevel ikke ønsker å meddele seg verbalt selv om de er fullt ut i stand til det. Situasjonen kan på mange måter oppleves som vanskelig for hjelperen, og i så måte kan man si at forskningsarbeidet også berører den profesjonelles opplevelser og handlinger i møter som avviker i så stor grad fra det man kan forvente – at de blir presset opp mot eller over grensen for sin faglige kompetanse.

Min faglige begrunnelse for hvorfor jeg har valgt denne problemstillingen er flerdelt. Først og fremst begrunner jeg det ut fra min egen erfaring fra yrkeslivet; og som det framkom i essayet knyttet jeg store utfordringer til tematikken rent faglig på handlingsplanet.

For det andre; å forske på hvordan profesjonelle forholder seg når det oppstår taushet i møte med klienter tenker jeg er faglig spennende og interessant. Dette fordi det er en tilnærming som berører mange aspekter ved det å arbeide med mennesker i det sosiale feltet. En vil forhåpentligvis kunne gi næring til de etablerte fagtradisjonene ved kaste nytt lys over hvordan vi oppfatter og forstår sosialt arbeid i praksis. Dette forutsetter vel å merke at en har en felles erkjennelse av at *samtalen* er et av de viktigste redskapene for å drive godt sosialt arbeid.

En tredje begrunnelse er at jeg registrerer at det er relativt begrenset tilgang på fagstoff som omhandler fenomenet taushet. Jeg understreker *relativt begrenset*, for noe finnes, men da særlig der en har hovedfokus på klienten og søker å finne årsakssammenhenger for *hvorfor* han eller hun er taus. Sammenliknet med for eksempel teorier om kommunikasjon (i denne sammenheng ment som *verbal samhandling*) mener jeg at fenomenet taushet (fravær av

verbal samhandling) i langt mindre grad er behandlet faglig – noe jeg kommer nærmere inn på i delen som omhandler tidligere forskning og kunnskap. Denne oppfatningen deles også av Irene Levin i ”Hva er sosialt arbeid?”, hvor hun hevder at når det gjelder utforskning på dette området er vi i en begynnelse:

*”...det ordløse, det uttalte, det tausgjorte og det skjulte kan være mange ting. Når det gjelder utforskningen på dette området, synes vi nok å være i en begynnelse. Termen taushet står for ulike begrep. Det ordløse er forskjellig fra det tausgjorte og skulle osv., men begrepene er ikke gjensidig utelukkende. Det er snakk om aspekter av kunnskap som enten ikke kan uttrykkes eller vi ikke vil uttrykke!” (Levin. 2004: 50)*

Som nevnt finnes det på den annen side mengder av empiri og faglitteratur som omhandler kommunikasjon, både nasjonalt og internasjonalt. Det være seg kommunikasjonsteorier, metodikk, samtaleteknikker og veiledningsmanualer – for å nevne noe. I lys av dette kan en anse det som merkelig hvor ofte verbal kommunikasjon, altså *samtalen*, blir lagt til grunn som en selvsagt forutsetning i det sosiale arbeid. En skal imidlertid være forsiktig med å trekke slutninger om at det ikke tas høyde for at taushet er like forekommende, eller naturlig mellom mennesker – hvilket jeg vil komme nærmere inn på i avhandlingens teoridel og i forskningsdelen.

Det er viktig å få fram at min problemstilling ikke er ment å fokusere på taushet som et *problem* i seg selv, men heller at forskningen kan gi et supplement til den viten vi har om samtalen som bærebjelken i sosialt arbeid. Med andre ord kan forskningsarbeidet bidra til å eksemplifisere og utvide vår kunnskap om ulike intervensjoner.

Jeg mener at denne forskningen kan peke utover den kunnskapen vi allerede har i faget og gi fagpersoner ny innsikt om praksisforståelse som berører problemstillingen.

Ny kunnskap om tematikken kan også være med på å legitimere taushet som et naturlig fenomen, på lik linje som at tale eller samtale er naturlig i møter mellom mennesker.

## **2.0 TEORI**

Når det gjelder forskning brukes teori på to måter: tradisjonelt sett anvendes en teori som kilde for kunnskap til stoffet vi behandler. I tillegg forholder vi oss til den teori som vi utvikler gjennom selve forskningens analysedel. Vi ser ofte at begrepene teori og modell brukes om hverandre eller i kombinasjon i faglitteraturen, altså i betydningen teoretiske modeller. Jeg velger å betrakte modeller som begrepsmessige rammer, slik som jeg for eksempel kommer til å anvende Kompetansetrekanten. Ofte er de tentative, altså foreløpige, og kan betraktes som et styringsverktøy, slik jeg velger å gjøre det. Målet kan være å bruke en modell i den hensikt å utvikle en annen når en skal presentere empirien. Jeg forstår teori som en måte å begripe og organisere verden på.

### **2.1 Begrepsavklaringer**

Begreper og definisjoner kan betraktes som bindeleddet mellom verden der ute og vår egen indre forståelse. Dette er spesielt viktig når problemstillingen omhandler et fenomenologisk begrep, slik som *taushet* gjør i denne avhandlingen. Videre vektlegges avklaringer rundt begrepene *profesjonelle* og *klienter*. Begrepsavklaringer skal bidra til at tematikken i avhandlingen kommuniseres godt og forståelig.

#### **2.1.1 Taushet**

En kan betrakte taushet som et fenomen, en tilstand eller som et budskap.

Fleischer og Jensen beskriver begrepet taushet som et alminnelig fenomen:

*”Alle har opplevelse med taushet. Både gode og mindre gode. Taushet kan ha mange forskjellige uttrykk. Den oppfattes og tolkes av alle parter i samtalen, men ikke nødvendigvis på samme måte. Det kan gis uttrykk for mye, uten bruk av ord. Det skal være minst to til taushet, på lik linje som det skal to til samtale. Det viktige ved å tale sammen er at en skifter på å si noe, på samme måte som samtalen forutsetter også tausheten et jeg – du forhold.”* (Egen oversettelse, Fleischer, E. og Jessen, G. 2004: 8)

Om en velger å se på taushet som et fenomen, bør en være klar på hva en forstår med selve begrepet *fenomen*. I norske ordbøker defineres fenomen som noe som oppfattes av *sansene*, i motsetning til hvordan vi opplever den fysiske tingen i seg selv, og som noe merkelig og ualminnelig – en *egenskap* ved tingen og dens tilstedeværelse.

Denne definisjonen av fenomen kan i så fall tilsynelatende stå som en motsetning eller motsigelse, til Fleischer og Jensen (2004) som hevder at taushet slett ikke er ualminnelig fordi alle har opplevelser knyttet til taushet, både på godt og vondt.

Imidlertid vil jeg påstå at jeg har belegg for å behandle taushet som et fenomen i min avhandling. Taushet i møtet mellom den profesjonelle og en klient har en *egenskap* ut over taushet mellom mennesker i sin alminnelighet, fordi møtet *fordrer* en verbal kommunikasjon – det er selve *hensikten* i en rådgivningssituasjon. Min avhandling berører med andre ord *egenskaper* ved taushet og taushetens tilstedeværelse i en situasjon hvor vedvarende taushet er merkelig og ualminnelig.

I det videre resonnement er det viktig å se at forutsetningene for hvordan hver og en av oss forstår taushet, er formet gjennom vår samlede livserfaring. Både formell utdanning, arbeidspraksis og livets skole gjør seg gjeldende.

Adam Jaworski (1997) mener at stillhet er en kategori som står i kontrast til tale, eller mer generelt, til lyd. Han forklarer sammenhengen mellom begrepene som at «stillhet som metafor for kommunikasjon», og fastslår dermed han at man kan betrakte stillhet som en naturlig del av kommunikasjonen. Jaworski beskriver for øvrig tre typer stillhet, en lingvistisk (fravær av tale), en visuell (monokrom maling) og en kinetisk (fravær av lyd). Jaworski poengterer at taushet enten kan gjenspeile respekt og vennlighet, eller motsatt; uttrykke en form for straff. Han mener at dersom båndene mellom partene i et forhold er svake, eller at man kanskje ikke kjenner hverandre så godt, kan stillhet i enkelte tilfeller bli brukt som et middel til manipulering. Dette kan være for enten å beskytte seg selv, eller for å demonstrere makt ved bevisst velge ikke å si noe. Jaworskis teori er ytterligere presentert i avhandlingens andre del.

På bakgrunn av min forforståelse og teoretiske perspektiver definerer jeg taushet som følger:

*”Taushet er en kommunikasjonsform som kan sanses mellom mennesker; ofte som en unnlattelse av verbal ytring. Den lever ikke bare av resignasjon, usikkerhet eller frykt, men like gjerne av dveling, trygghet og harmoni. Taushet kan være tydelig eller vag. Den kan ”smitte” i form av at samtaler tar slutt og føre til en god opplevelse eller en vond opplevelse. Det avhenger av hvem den berører, hva den signaliserer og hvordan den tolkes.”*



### 2.1.2 Profesjonelle

I problemstillingen brukes benevnningen profesjonelle. I sosialt arbeid kan det dreie seg om sosionomer, pedagoger, barnevernspedagoger, vernepleiere, sykepleiere eller andre relaterte faggrupper. Sosialt arbeid favner med andre ord mange ulike profesjoner. En kan diskutere om benevnningen *den profesjonelle* gir en eksakt mening, da en faktisk forventer å finne profesjonelle (i motsetning til amatører) i praksisfeltet. På den annen side er begrepet dekkende i og med at faget og tematikken berører mange ulike profesjoner, altså ikke én spesifikk yrkesgruppe. Begrepet *hjelper* vil bli benyttet videre i avhandlingen der det er naturlig. I teorier knyttet til sosialt arbeid brukes det også ulike begreper, det være seg den profesjonelle, hjelperen og sosialarbeideren.

Judy Kokkinn opererer med syv elementer som kjennetegner en profesjonell yrkesutøvelse i sosialt arbeid:

1. Et sett av verdier, herunder yrkesetikk og retningslinjer.
2. Gjenkjennbare fremgangsmåter; vitenskapelig fundamenterte metoder for praktisering av yrket.
3. Kvalifisering av utøveren; altså en akademisk utdanning.
4. Et lønnet yrke.
5. Allmen nytte – bredt virksomhetsfelt og flere intervensjonsnivåer. (Her nevnes blant annet vedlikeholds nivå, habiliterings-/rehabiliteringsnivå, forebyggingsnivå og utviklingsnivå.)
6. Beskyttet tittel.
7. Den personlige utformingen. (Dette forstår jeg som at det handler om den profesjonelle *teften* i hvordan behandle mennesker – altså en form for utøvelse basert på erfaring, eller *utøvelse av skjønn*)  
(Kokkin 1998: 84-103)

Kokkinn refererer også til Ernest Greenwood, hvor det er to elementer som en kan bruke for å definere den *profesjonelle*:

1. En profesjon har et vitenskapelig grunnlag med systematisk teoriutvikling.
2. En profesjon er regulert av en etisk prinsipperklæring som gjelder for alle medlemmer.  
(Ibid.)

### 2.1.3 Klienter

I de senere år har det vært en del diskusjoner rundt klientbegrepet, kanskje for å unngå det noe negative ladet ordet *klientifisering*. Når det er sagt, er en stadig i berøring av begrep som klientsamtaler og klinisk virksomhet. Benevnelsen *brukeren* har gjort og gjør seg imidlertid stadig mer gjeldene. Sett i lys av hva tema og problemstilling for avhandlingen handler om, samt utvalg av informanter, finner jeg det naturlig å bruke klientbegrepet i problemstillingen. I fortsettelsen velger jeg imidlertid å bruke benevnelsen brukeren der det kjennes naturlig. I denne sammenhengen er det verd å bemerke at Kokkinn (og andre) skiller skarpt mellom begrepene *klient* og *bruker*. Med *klient* menes en person som av ulike grunner er avhengig av hjelp - mer eller mindre mot sin vilje, mens en *bruker* oppsøker frivillig et tilbud som er tilgjengelig og åpent for hele eller deler av befolkningen. Dette er vesentlig, siden det beskriver at en klient er i et *avhengighetsforhold* til den profesjonelle, mens en bruker, ikke er det på samme måte og i like sterk grad. Dette fører tankene mine i retning av et *maktperspektiv*, noe jeg kommer tilbake til senere. Kokkinn påpeker at møtet med en *bruker* og en *klient*, er to vidt forskjellige møter. Hvorfor disse begrepene brukes mer eller mindre vilkårlig forklarer hun med at man ønsker å unngå å *tingliggjøre* klienten. (Kokkin. 1998:103)

Det er verdt å vie det sistnevnte noe oppmerksomhet. Dette handler nemlig om det kontekstuelle og sannsynligvis vil det prege en samtale (herunder hvordan reagere på taushet). Hvis en har å gjøre med en *bruker*, kan denne forlate samtalen dersom vedkommende ikke er fornøyd. En *klient* derimot, er i større grad avhengig av hvordan samtalen forløper. Likeledes er det ulike rammer for den profesjonelle. Arbeid med klienter vil i dette perspektivet sannsynligvis i større grad være regulert av en eller flere lover, med tilhørende rettigheter og plikter for begge parter, enn tilfellet er for mer frivillige hjelpetiltak / hjelpetilbud. Ulike begrepsforståelser kan også påvirke våre handlinger; eksempelvis opplevelsen av å være i en maktposisjon kontra en avmaktsposisjon – og jeg mener at klientbegrepet i enkelte sammenhenger synliggjør dette perspektivet bedre enn brukerbegrepet. Som en vesentlig begrepsavklaring bemerkes det at problemstillingen favner *voksne* klienter.

## 2.2 Tidligere forskning og kunnskap

Ved å redegjøre for forskningsstatus viser jeg til tidligere forskning og kunnskap som er relevant for tematikken. Dette skal føre til kontinuitet mellom teori og empiri. På denne måten søker jeg å skape en teoretisk ramme for avhandlingen. Dette dreier seg i hovedsak om faglitteratur som omhandler fenomenet taushet. I tillegg er det i berøring med egen

forforståelse, som for eksempel erfaringen som ble presentert i utdrag fra eget essay og som tidligere nevnt, har inspirert til forskningsprosjektet.

Temaet taushet berøres i flere fag, ikke bare i sosialfagene, men også i beslektede fag som pedagogikk, psykologi, sosialpsykologi og helsefag. Dette er fag som delvis griper inn i hverandre, og det kan diskuteres hvor hensiktsmessig det vil være med en streng fagdefinisjon for tematikken i denne avhandlingen. Som jeg tidligere har vært inne på, finner en mange ulike profesjoner innen sosialt arbeid. I tillegg utvikler de fleste sosialarbeidere over tid sine egne forståelsesrammer for sitt arbeid, og vurderer disse opp mot ulike kriterier som legges til grunn. I søken etter å skape en forståelsesramme rundt fenomenet taushet, kan det være naturlig å ha ulike sosialteorier som utgangspunkt eller som et bakteppe. For eksempel er samspill- og kommunikasjonsteorier gjeldende i mange fag, eksempelvis sosiologi, sosialpsykologi og pedagogikk.

Mange vil kanskje hevde at det å kunne forholde seg til taushet er viktig. Dette uten at det nødvendigvis reflekteres over hva som ligger i begrepet eller situasjonen; er det snakk om taushet i form av korte pauser eller total taushet? Det er heller ikke usannsynlig at mange forteller at det å kunne bryte tausheten er viktig for det videre arbeidet, men har problemer med å uttrykke hvorfor det var så viktig. Den hermeneutiske begrepstradisjon gjør oss i stand til å forstå for eksempel menneskers meninger og følelser – ikke minst muligheten til å bruke skjønn. God skjønnsutøvelse innebærer rett vurdering av person og situasjon, hvor handlingsfornuft, oppfinnsomhet og godhet utlegger hverandre gjensidig. Knud Ejler Løgstrup gir på mange måter et fruktbart innsyn i dette når han hevder:

*”Å bruke skjønn etisk ansvarlig, er å frigjøre hverandres ressurser, sprengte den andres innesperring, legge forholdene til rette slik at også den andre kan være med å definere sin situasjon, gjøre sin verden så rommelig som mulig”. (Løgstrup. 1991:37)*

Lars Björklund tar et annet perspektiv i ”Tid til trøst”. Han illustrerer hva møter med taushet kan innebære, og hvilke følelser som kan framkomme i selve situasjonen. Björklund fokuserer på hvilken verdi som kan ligge i taushet:

*”Noen ganger blir det helt stille i samtalerommet, og ingen ting blir sagt, men tausheten bærer og løfter. Det kan være vanskelig å våge å vente i tausheten, og det*

*kan hende at vi virkelig må anstrenge oss for å holde igjen våre egne ord. Men etter en stund kommer praten i gang, og det er som det ikke har vært noen pause det hele tatt. Andre ganger føles tausheten ubarmhjertig, og stillhet kan gi inntrykk av at vi er fraværende eller uinteresserte. I slike tilfeller må tausheten brytes forsiktig. Som oftest er det viktigere å tie enn å snakke. Det hjelper meg å tenke at det som er sagt, kanskje bare trenger å sies en eneste gang, men også at det finnes historier som ikke skal fortelles, men like vel tas imot på en eller annen måte. Vi kan dele kunnskap uten at den nødvendigvis må uttales. Men vi må møtes for å konstatere dette. Vi er sammen, men snakker ikke om det vi alt vet, og vi stiller ingen spørsmål om det vi ikke vet. Visse ting i livet er det veldig vanskelig å snakke om, og ordene vi bruker kan føre til misforståelser. Tausheten, derimot, kan gi den virkelige historien rom, og forståelsen kan nå mye dypere enn all prat.” (Bjørklund. 2005: 21)*

La oss se nærmere på annen teori som også belyser fenomenet positivt; det vil si naturliggjør og verdsetter taushet ut fra konteksten den opptrer i. Et slikt positivt perspektiv kan nyansere et vanligvis ensidig negativt bilde av tematikken, unngå en negativ problematisering og gi mulighet for å utvide forståelsesrammen. Tradisjonelt sett har det, i følge Helena Olevard (1997), kanskje vært vanlig å betrakte taushet som noe negativt, eksempelvis fravær av tale, som videre også fører til fravær av kommunikasjon i talehenseende. At det har dannet seg en gjengs oppfatning om at fravær av ord er negativt, kan tolkes dit hen at mennesket oppfatter kroppsspråket, eller den ikke-verbale kommunikasjonen, mye sterkere enn ordene og måten disse blir sagt på i selve samtalen. Olevard menes altså at taushet i seg selv også er en kommunikasjonshandling. På samme måte som man kan bruke mange ord på å si ingenting, kan man også si mye uten å ytre en eneste lyd.

Randal Collins (1990) mener at fremgangsrike samtaler er rytmiske og skaper solidaritet og samhörighet mellom deltakerne. Slike samtaler går lett og en finner en naturlig turtakning. Det er ingen som snakker i munnen på hverandre, ingen kjemper om å ta ordet og det oppstår heller ingen pinlige pauser der ingen vil ta ordet. Collins sier at i en solidaritetsskapende samtale lykkes deltakerne med å opprettholde rytmen og får taletid etter tur. Den rytmiske samklngen er viktig for tilhörigheten. Collins hevder videre at stillheten ikke nødvendigvis behøver være spesielt lang før den signaliserer at samtalen har brutt sammen.

Han mener at en pause i samtalen ikke behøver være spesielt lang før den signaliserer at samtalen har brutt sammen, ikke lengre enn 1,5 sekunder, og det er ikke lang tid.

Innledningsvis la jeg fram påstanden om at det kan virke underlig hvor ofte verbal kommunikasjon, altså samtalen, blir lagt til grunn som en selvsagt forutsetning i sosialt arbeid. Videre stilte jeg spørsmålstegn ved om sosialfagene tar høyde for at taushet er like forekommende eller naturlig mellom mennesker som selve samtalen. Sett i lys av dette, kan det være interessant å søke på departementsnivå etter faglige betraktninger rundt akkurat dette. Nå finnes det imidlertid et utall veiledninger og brosjyrer, noe som gjør det til en utfordring å skulle skaffe seg oversikt over alle publikasjoner. I tillegg vil sosialt arbeid favnes i alle fall av tre departementer: Arbeids- og inkluderingsdepartementet, Barne- og likestillingsdepartementet, samt Helse- og omsorgsdepartementet.

Etter finlesinger og faglige overveielser velger jeg å trekke fram en bemerkning fra en veileder som omhandler individuell plan (for voksne). Dette fordi den er generell og skal brukes i mange sammenhenger, avhengig av brukerens behov.

Følgende presisering er å lese i planen:

*”Enkelte brukere kan oppleve møtet med hjelpeapparatet som vanskelig. Det kan føles vanskelig å stille krav eller å framføre ønsker og meninger overfor fagfolk. Dersom det er ønskelig fra brukerens side, kan han eller hun ha en rådgiver eller likemann med gjennom hele planprosessen.”* (Sosial- og helsedepartementet. 2001: 18. URL)

Veilederen tar altså høyde for at ikke alle makter å stille krav eller framføre ønsker overfor fagfolk. Med andre ord kan det tolkes dit hen at ikke alle evner å sette ord på det de tenker eller føler. Selv om taushet ikke er direkte nevnt i veilederen, berører den enkelte sider av tematikken.

I fortsettelsen av avhandlingen fokuseres det i hovedsak på fem teoretikere som alle hver for seg berører problemstillingen på en eller annen måte. *Adam Jaworski* betraktes som en av de viktigste bidragsytere til kunnskap om fenomenet taushet. I ”The Power of Silence” presenterer han en omfattende studie som omhandler taushetens mange sider. Da sett i lys av blant annet sosiokulturelle forskjeller i vår vide verden. Av den grunn mener jeg det er viktig å vie denne teorien oppmerksomhet på det overordnede planet i forskningsprosjektet. *Elene*

*Fleischer og Gert Jessens* teorier om taushet har også fått en sentral plass i avhandlingen. Dette fordi taushet framstilles i ulike kategorier og typer. I tillegg legges det fram drøftinger på hvordan tausheten kan brytes. *Lawrence Shulman* er sentral i sosialt arbeid, og flere av hans publikasjoner berører teorier fra praksisfeltet der selve samhandlingen mellom mennesker settes i fokus. Av den grunn anser jeg Shulman som vesentlig i forståelsen av hjelperollen og hans betraktninger rundt praksisforståelse vil være utgangspunkt for drøfting. Sist men ikke minst, presenteres *Greta Marie Skau* og hennes teori om taushet og kommunikasjon. Denne teorien bringer oss videre til hennes teoretiske modell, *Kompetansetrekanten*.

### **2.3 Taushetens vesen – Adam Jaworski**

I "The Power of Silence" introduserer Adam Jaworski taushet i kommunikasjon på mange nivåer. Han mener at taushet er et sterkt og mektig virkemiddel i kommunikasjon, og hevder at fenomenet taushet har sin funksjon på mange områder, og kan på lik linje med tale knyttes til mange kommunikasjonsteorier. I sin teoretiske redegjørelse peker han på en rekke ulike aspekter av taushet, og ved å vise til eksempler utforsker han stadig nye måter å studere taushet på. Jaworski viser også til stemningsfulle aspekter i kommunikasjon, og tegner et bilde av hvor viktig inntoning, forståelse og kontekst er i all kommunikasjon. Jaworski hevder at på bakgrunn av de teoretiske analyser han har foretatt, kan stillhet i kommunikasjon likestilles med mange av de samme prinsipper som er gjeldende for tale. Jaworskis teori er unik i den betydning at den gir næring til kunnskap om taushet, siden den kaster lys over nye måter å studere vårt sosialt motiverte språk på. Han mener at med større kunnskap om taushet, vet vi mer om oss selv, og understreker et spørsmål som stadig kan debatteres: Det handler om hvordan vi kommuniserer med hverandre, og han stiller spørsmål om vi kommuniserer *bare* når vi snakker.

Ved å foreta analyser av både de verbale og nonverbale dimensjonene i taushet, bidrar Jaworski også til å integrere studier av ulike kulturer. Med dette viser han at taushet kan ha utallige dimensjoner, spesielt når han trekker fram det klassiske eksemplet (som han selv kaller det) som synliggjør store kulturforskjeller i forhold til fenomenet taushet:

*"An excellent example of how the use of silence varies cross-culturally is provided by Basso (1972), a classic article on silence among Western Apache Indians. Among the Apaches, when strangers meet, it is customary for them to say nothing to each other*

*until they feel they have come to know each other well enough to start talking.”*

(Jaworski.1993: 62)

Jaworski bruker begrepene stillhet og taushet om en annen. Når det gjelder stillhet, skiller han mellom to typer, hvor den ene omtales som *kommunikativ aktivitet*. Han beskriver dette som at i ”normale” situasjoner der en forventer lyd, som for eksempel i samtaler, kan stillheten oppleves som talende. Dette må ses i sammenheng med at i en samtale skapes det forventninger om en (uttalt) fortsettelse. Det andre perspektivet på stillhet han trekker frem, er at stillhet i sosiale situasjoner kan oppleves som en type *tilstand* – ikke kun begrenset til at det (for øyeblikket) er en mangel på kommunikasjon eller sosialt samvær – men der *forventningene* om at samtalen skal fortsette ikke er til stede. (Ibid: 46-47)

Jaworski hevder at taushet er et adekvat medium i vanskelige situasjoner, eksempelvis i livssituasjoner som handler om liv og død. Det viktigste blir imidlertid å forstå hva tausheten betyr når mennesker befinner seg i slike alvorlige omstendigheter. (Ibid: 8)

Jaworski viser til Scollon og Scollon og deres kommunikasjonsmanual, som gir følgende råd om hvilke strategier en bør benytte i kommunikasjonen: avventing, sakne farten, vente på den andre parts ettertanker når han eller hun har stoppet å snakke, samt å gi tydelige svar. Begrunnelsen for å anvende slike strategier eller væremåte er som følger; Å avvente før en gir et svar på et spørsmål gir den andre personen rom for å snakke mer. Ved å gi den andre mer tid til å legge fram sin sak, kan en få den til å føle seg mer komfortabel. Videre kan det gi personen anledning til å definere hva budskapet dreier seg om, uten innblanding fra den annen part. I motsatt tilfelle kan han eller hun oppleve at samtalepartneren prøver å dominere eller ta kontroll over situasjonen. Scollons mener dette handler om å jobbe i ”fleksitid”. I samtalen skal en altså ikke prøve å unngå tause øyeblikk, men heller lære seg å være komfortabel med det, og søke å fokusere på de viktigste poengene i det som blir sagt. I tilfeller der kommunikasjonen er dårlig eller svak, skal en i stedet for å dekke over den manglende synkroniseringen mellom samtalepartnerne med ukomfortabelt snakk, våge å stå i taushet for å se om dette kan rette opp ballansen igjen. (Ibid: 8-9)

Jaworski trekker fram et poeng fra Scollons som jeg mener er verdt å vie spesiell oppmerksomhet: Han mener at i kommunikasjon (som involverer både en sender og en

mottaker) har man ofte en oppfatning om at jo mer feedback som gis, desto mer effektivt samtales det.

Denne oppfatningen relaterer han til flere eksempler som gir andre perspektiver og refleksjoner. Om en for eksempel gir ut en bok, kan det gå år fra den ble skrevet til forfatteren får respons fra publikum. Når en starter en annonseringskampanje, kan det gå fra uker til måneder før responsen inntreffer. Ved å sende et papirbrev i posten kan responsen komme etter dager eller uker. En korrespondanse via datamaskinen kan gi en tilbakemelding etter få minutter til dager. Responsen som inntreffer ansikt til ansikt gir vanligvis en umiddelbar tilbakemelding, og etter som en snakker får en informasjon fra den personen en snakker med. Om en sammenlikner det sistnevnte med alle foregående eksempler på responstid, kan det være verdt å reflektere over at i alle former for kommunikasjon, er det viktig at en forstår at mennesker trenger tid på å respondere. En vanlig feil er å snakke videre før samtalepartnern har fått tid til å reagere, altså, en snakker i responstida og dermed kan en spolere samtalen. Det viktige er å alltid gi god tid slik at folk får anledning til å respondere. Hvis ikke kan viktig informasjon gå tapt. (Ibid: 9)

Jaworski hevder at forskere har konkludert med at taushet har to hovedverdier: positive og negative (Ibid: 66-67). Han trekker fram fem funksjoner som taushet har, og ser både på de positive og negative sidene på hver av dem:

- A. En "bindende" funksjon: Taushet kan binde to (eller flere) personer sammen eller den kan separere dem.
- B. En "berørende" funksjon: Taushet kan lege (over tid) eller såre.
- C. En "åpenbarende" funksjon: Taushet kan virke bevisstgjørende for en person (selvutforskende) eller den kan skjule informasjon for andre.
- D. En dømmende funksjon: Taushet kan signalisere godkjenning og favør eller den kan signalisere dissens og disfavør.
- E. En aktiviserende funksjon: Taushet kan signalisere dyp tankefullhet (aktivitet) eller den kan signalisere mental inaktivitet.

Jaworski viser til britiske ordtak som tydeliggjør store kontraster i forhold til taushet: "Silence is golden" og "Silence is deadly". Han hevder at også på det menneskelige plan kan taushet signalisere to ytterligheter i maktforhold. På den ene siden kan taushet signalisere en persons kontroll over den andre. På den annen side kan taushet signalisere en persons veikhet og resignasjon. Jaworski viser også til eksempler fra parforhold. Taushet kan på den ene side



bety tilknytning, men på den annen side kan taushet være et symptom på avstand, der det kanskje ikke er mer å si. (Ibid: 69)

Jaworski poengterer at fenomenet taushet er langt fra ferdigutforsket, og han skisserer en rekke forslag til videre forskning. Blant annet trekker han fram problemstillingen, eller spørsmålet, om hvordan barn sosialiseres i forhold til bruk av taushet, og hvordan de forholder seg til fenomenet når de vokser opp. Han kaster også et blikk på politiske diskurser og mediekommunikasjoner, og hevder at taushet er interessante tema i seg selv i denne sammenheng. På mikronivået trekker Jaworski fram verdien av å forske på ansikt-til-ansikt-interaksjoner, og mener at studier rundt dette er svært viktig. (Ibid: 169-170)

#### **2.4 Taushet i hjelpeprosesser - Lawrence Shulman**

Shulman blir ansett som en nestor i sosialt arbeid. Han bemerker at vi finner et mangfold av teorier i sosialt arbeid, og teoribygging kan for mange oppleves som livslange prosesser. (Ibid: 24)

I "Kunsten å hjelpe individer og familier" peker Lawrence Shulman på at hjelpeprosessen ofte er veldig kompleks. I den sammenheng mener han at det er nyttig å ta for seg de ulike fasene i arbeidet, eller i kommunikasjonen, enkeltvis. (Ibid: 77)

De fire fasene han beskriver er: innledningsfasen eller forberedelsesfasen, åpningsfasen eller avtalefasen, mellomfasen eller arbeidsfasen, avslutnings- og overgangsfasen. Shulman viser med dette hvordan en kan anvende en struktur som kan være nyttig, både for sosialarbeideren og klienten å arbeide ut fra. Han mener at hver fase i arbeidet har sin særegne dynamikk og krever bestemte ferdigheter.

Denne teorien er overførbar til praksisfeltet, og kan bidra til å strukturere arbeidet. De ulike fasene kan imidlertid betraktes som mer eller mindre verdiløse når den som søker tjenesten er taus. Altså forutsetter nok Shulman at det verbale språket må være gjensidig til stede for at de fire fasene skal kunne anvendes.

Shulman mener at ikke-verbale kommunikasjonsformer kan brukes til å sende viktige indirekte budskap. Klienten som retter seg opp i stolen og anlegger en viktig mine, med armene korslagt over brystet, prøver kanskje å si: "Kom igjen, bare prøv om du kan forandre meg!" Alle disse budskapene mener han er viktige. Felles for dem er at klienten ikke bruker

ord. Dette er ferdigheter som dreier seg om å hjelpe klienten til å mestre sine egne følelser: å utforske tausheten, å sette ord på klientens følelser, å vise at en forstår klientens følelser, å gi uttrykk for egne følelser (Ibid: 81)

Shulman poengterer altså at taushet under en samtale kan være en viktig kommunikasjonsform. Han mener at problemet med taushet ofte er at det kan være vanskelig å *forstå* nøyaktig hva klienten "sier". Eksempelvis mener han at i en situasjon kan klienten falle i tanker omkring hva samtalen innebærer. Andre ganger kan taushet oppstå fordi samtalen utløser sterke følelser som presser seg frem. Taushet kan også være tegn på øyeblikkets ambivalens; klienten stopper opp og forsøker å bestemme seg for om hun skal våge seg inn på et vanskelig tematisk område. Dette er ikke uvanlig når samtalen dreier seg om noe som generelt oppleves som tabubelagt i vårt samfunn. Videre kan taushet være et signal om at sosialarbeiderens siste bemerkning var "helt på jordet" i forhold til klientens uttrykte problem (Ibid: 217)

Shulman tar altså for seg flere aspekter rundt taushet, men en kan forstå det dit hen at dette er snakk om verbal kommunikasjon med *pauser* av taushet, ikke total taushet – som er noe annet. Apropos: Han berører som nevnt et område som mange hjelpere kan være engstelig for, nemlig at en skulle ha sagt noe som var helt "på jordet".

Videre understreker Shulman at siden taushet kan bety så mye forskjellig, må sosialarbeiderens respons også variere deretter. En viktig indikator for adekvat respons kan en finne ved å utforske *egne* følelser under tausheten. Hvis tausheten for eksempel skyldes at vanskelige følelser bryter fram hos klienten, har en kanskje forutsett dette ut fra innholdet i samtalen eller klientens ikke-verbale kommunikasjon. Holdning, ansiktsuttrykk, ansenhet – alt taler sitt tydelige språk fra en observant sosialarbeider og kan utløse empatireaksjoner. Sosialarbeideren opplever kanskje de samme følelsene som klienten. I slike øyeblikk kan en respondere på tausheten med egen taushet eller ved å gi ikke-verbale uttrykk for støtte. Alle disse reaksjonsmåtene gir klienten en viss støtte samtidig som han får tid til å gjennomleve følelsene.

Shulman mener at det er særlig vanskelig dersom sosialarbeideren ikke forstår tausheten, eller hvis han bruker den for å kommunisere en negativ reaksjon eller passiv motstand – stilltiende misbilligelse. Da kan klienten oppleve tausheten som en maktkamp. Noe som begynte som en

kommunikasjonsform, kan raskt endre seg til en situasjon der klienten sier: ”- Jeg snakker ikke hvis ikke du snakker først!” I denne kampen er begge parter alltid tapere. Da er viktig å være i stand til å sanse og tolke tausheten. Denne ferdigheten dreier seg om å stille seg undrende til hva tausheten betyr.

Shulman hevder at det ikke er uvanlig at sosialarbeideren føler taushet som vanskelige øyeblikk under samtalen. Vi er påvirket av samfunnets normer om at tause øyeblikk i en samtale er pinlige, og kan føle at vi helst bør sørge for å ”fille tomrommet”. Han mener at alle klienter kommer til den første samtalen med en viss ambivalens overfor det å skulle motta hjelp. Motstanden kan hos den enkelte være sterk, enten det er deres tidligere erfaringer med hjelpeapparatet, deres konkrete problemer eller vansker som oppstår på grunn av sosialarbeiderens autoritet som ligger bak. Den kan gi seg uttrykk i passivitet, for eksempel i apatiske svar under samtalen, eller slå ut i åpen aggresjon. (Ibid: side 218)

I forhold til tematikken er dette viktige faglige perspektiver. Shulman våger seg inn i metodikken ved å belyse fenomenet med konkrete eksempler. Han synliggjør ikke bare sosialarbeiderens perspektiver, men belyser også den andre siden, klientenes verdigrunnlag i møter med hjelpeapparatet.

I Canada ble det gjennomført en undersøkelse (Shulman 1991) som handlet om hvorvidt en nærmere bestemt ferdighet, eller gruppe av ferdigheter, bidro til å styrke relasjonen mellom sosialarbeideren og klient. Klienter i studier ble bedt om å rangere sosialarbeiderens anvendelse av bestemte ferdigheter. Det ble regnet ut gjennomsnittlig poengsum for de fire ferdighetene som er mest relevante i vår sammenheng, og på det grunnlag ble det utarbeidet en skala kalt Skills for Helping Clients to Manage Their Feelings.

Ferdighetene skisseres rangert som følger:

- Å bruke tausheten positivt
- Å sette ord på klientens følelser
- Å vise at en forstår klientens følelser
- Å gi uttrykk for egne følelser

Funnene i undersøkelsen kan anses som interessante. Ikke minst at det å *bruke tausheten positivt* ble rangert som den viktigste egenskapen. Dette gir en teoretisk underbygging av at tematikken også er aktuell for klientenes del.

## 2.5 Ulike typer taushet - Fleischer og Jessen

Fleischer og Jessen har forfattet en bok (2004) om taushet og hvordan taushet håndteres. I hovedsak omhandler den problemstillinger og tilnærminger knyttet opp mot suicidal atferd, hvilket denne avhandlingen ikke berører, men boken har også noen perspektiver på taushet som er mer relevante i forhold til avhandlingens problemstilling.

Fleischer og Jessen kategoriserer taushet i ulike typer: aktiv taushet, passiv taushet, god taushet, dårlig taushet og ultimativ taushet. I tillegg berøres begrepet stillhet og ulike årsaker til hvorfor taushet oppstår. Videre drøftes det forskjellige måter en kan bryte tausheten på, samt konkrete eksempler på dette.

Fleischer og Jessen mener at *aktiv taushet* oppstår ved at den ene bevisst lukkes ute av et talefellesskap. Den aktive taushet er en situasjon hvor den ene av to personer ikke vil ta ordet for å holde samtalen gående, selv om den andre åpenbart forventer det, eller at situasjonen skulle tilsi at så skal skje.

Den *passive taushet* oppstår i det øyeblikket hvor den ene personen ikke forstår, eller kanskje ikke synes at det er nødvendig å ta ordet for å følge opp, den andres utsagn eller innspill i en samtale. Det er ikke sikkert at det likevel oppleves som et brudd i samtalen. Det kan like gjerne oppfattes som et relevant gjensvar i samtalen; den passive tausheten kan uttrykke mye. For eksempel kan den signalisere at ”- Jeg er enig med deg, så jeg har ikke mer å tilføye” eller ”- Så er det visst ikke mer å si om den saken”.

En *god taushet* uttrykker gjerne enighet, respekt og aksept av den andre, og den kan synliggjøre likeverd i samtalen. Den gode taushet kan også oppleves som supplement eller alternativ til samtalen. Den gir rom for refleksjon og ettertenksomhet, for eksempel når en taus person stiller seg lyttende til rådighet fremfor å ta ordet. Den gode taushet kan betraktes som en forutsetning for å være empatisk tilstedeværende for den andre.

I motsetning til den gode taushet signaliserer *den dårlige taushet*, eller den onde taushet, manglende likeverd. Det kan i samtalen være en type kamp om å få ordet og om å få overtaket. Samtalens maktspill kan for eksempel få et forløp hvor den som har tidd stille lengst har vunnet, eller at den som snakker blir tiet til taushet. Den ytterste konsekvens av den *ultimative taushet* er døden; hvorfra ingen samtale lengre er mulig – der kan ikke tales til, og ei svares.

Begrepet *stillhet* er i følge Fleischer og Jessen ikke det samme som taushet, men noe helt annet. Stillhet er ikke nødvendigvis utelukkende fravær av ord eller tale. Stillhet kan være det å være alene eller for seg selv et stykke unna andre. Det kan også være en meningsbærende relasjon mellom en person og ikke-samtalende elementer, for eksempel billedkunst, litteratur, film, teater, natur med mer. Stillhet kan også være talende i relasjonen mellom flere personer. Da kan stillheten oppleves som et felles ”vi-forhold”. Vi kan være stille sammen om noe, for eksempel et fint landskap, hvor vi uten å samtale er sammen som å oppleve skogen, fjellet, vinden og luktene. Å være stille sammen i en religiøs fellesopplevelse er også kjent for noen. Fleischer og Jessen peker på flere *årsaker* til at en person er taus og at taushet oppstår. Kort skissert handler dette om følgende: kan ikke, vil ikke, bør ikke, tør ikke, må ikke.

Fleischer og Jessen drøfter ulike måter en kan *bryte tausheten* på, samt konkrete eksempler på hvordan dette kan skje. De hevder at i enhver samtale kan tausheten bli brutt flere ganger. Dette kan gjøres på mange måter og med flere formål. Fleischer og Jessen poengterer at når det blir gjort med følelser, innlevelse og respekt for den andres tenkepauser, blir tausheten brutt på en god måte. Det er med andre ord viktig å fornemme og forstå hvorfor den andre ikke sier noe – hva tausheten signaliserer og betyr, før en bryter inn. Å bryte tausheten kan altså gjøres ved å bruke faglig kunnskap, logikk, kjensgjerninger og erfaringer. Det viktige blir dermed å henvende seg med empati for å kunne gjenskape et tillitsfullt forhold i samtalen. Det kreves med andre ord en situasjonsfornemmelse.

Fleischer og Jessen mener det er viktig å vurdere, samt tolke hva den andres taushet egentlig betyr. Det er viktig å ha i mente at hvis en likevel opplever tausheten som tung eller pinlig, kan det i noen situasjoner være en ide å gjøre den andre oppmerksom på hvordan tausheten oppleves, altså sette ord på hva en tenker og føler. En annen god måte å bryte tausheten på er å spørre direkte om hva det er i situasjonen som får den andre til å bli taus. På den måten kan en flytte fokus fra det som kan oppleves som nærmest anklagende og bebreidende ”Hvorfor er

du taus?” til en mer empatisk tilnærming, eksempelvis ”Hva ligger bak din anvendelse av taushet?” og ”Hvordan opplever du selv din taushet nå?”.

Det ligger utfordringer i slike tilnærminger, og Fleischer og Jessen advarer også med å eksemplifisere at tausheten kan brytes på en dårlig eller likefram, ja endatil ondskapsfull måte ved å anvende språklig makt og presisjon, for eksempel ved å si ”Svar meg nå!”, ”Si noe!” eller ”Hvis du ikke sier noe nå, så går jeg!” I slike tilfeller brytes det grenseoverskridende inn i tausheten, uten at det gjøres forsøk på å finne ut av hva taushetens karakter og årsak egentlig er. Årsaken til denne type reaksjon, kan være at vedkommende er provosert av tausheten og har kanskje en forestilling om å kunne få et raskt, enkelt og uproblematisk svar. Fleischer og Jessen mener at å kunne bryte tausheten på en empatisk og respektfull måte er naturligvis å foretrekke. De understreker også viktigheten med at den som opplever taushet ikke nødvendigvis skal bryte den eller forsøke å gjøre det. De mener at som i all form for samtale, skal en først og fremst forsøke å forstå hva som blir sagt og hva det muligens gjør at det ikke blir snakket. Man skal altså ikke bryte tausheten hver eneste gang eller med det samme. I noen tilfeller skal man gi rom for taushet, og den som blir møtt med taushet skal være tilstede i tausheten og gi den tid – vel og merke hvis man føler at det ordløse tjener en god hensikt. I andre tilfeller, for eksempel når man ikke makter å utholde tausheten og føler seg utilpass, kan det være nødvendig å fortelle den andre at tausheten er så vanskelig å holde ut at man er nødt til å avbryte kontakten for en stund.

Fleischer og Jessen berører også flere personlige sider som har betydning for hvordan en forholder seg til taushet. De mener at opplevelse av taushet virker inn på hele mennesket; det være seg faglig, teoretisk og personlig – dette skal jeg siden belyse nærmere. Videre hevder de at bevissthet om hvordan *en selv* bruker taushet, er en forutsetning for at fagfolk skal kunne tåle å være i *andres* taushet. De påpeker at taushet finnes i alle samtaler, at den opptrer på ulike måter; som en hjelpsom partner, en motstander eller den lever sitt eget liv og opererer i det skjulte. Det å kunne stå i taushet forutsetter også at fagpersonen er kjent med og erkjenner egne erfaringer, følelser og motstand i forhold til opplevelser med taushet.

Fleischer og Jessen hevder at det alltid er følelser involvert når vi møter taushet – både i det profesjonelle og i det private liv. Derfor er det ikke kun den tauses følelser som det er viktig å være oppmerksom på. Det er minst like viktig at fagpersoner er oppmerksom på sin egen bruk av taushet og egne følelser i forhold til taushet.

## 2.6 Kommunikasjon og taushet – Greta Marie Skau

I sin bok om personlig kompetanse, ”Gode fagfolk vokser”, beskriver Skau (1998) utfordringer, sider og betraktninger rundt temaet taushet. Boken kan anses som anvendbar i forhold til problemstillingen og tematikken i avhandlingen. Den synliggjør en strukturert teori med tydelige eksempler, som er svært aktuelle å benytte i avhandlingens fortsettelse.

Skau hevder at den menneskelige kommunikasjon rommer mye mer enn man klarer å fange opp av ord alene. Hun nevner det fortiede, det tilsynelatende, anelser, fantasier, drømmer og mange slags mysterier. Hun hevder at kommunikasjon også rommer alt det vi ikke har ord for, men som likevel skjer mellom oss. Skau beskriver taushet som pausene i et musikkverk, og viser til hvordan et samvær kan ha like mange farger, nyanser og betydninger som det talte ord – hvilket kan være en utfordring for utøving av profesjonell kompetanse.

Skau mener at ved hjelp av ord kan vi opprette forbindelse med hverandre, men at våre ord også kan stå i veien for virkelig og ekte nærhet. Det skjer blant annet når vi av frykt for å være alene eller avsløre det vanskelige, flykter inn i snakkesalighetens uforpliktende fellesskap. På samme måte som at taushet kan oppleves som en mur som stanser alle forsøk på kontakt, kan også følelestomme flommer av ord skape en barriere mellom mennesker. Videre mener Skau at det noen ganger kan kjennes som om vi snakker til hverandre fra hvert vårt univers; at de ordene vi bruker tilhører samme språk, men har helt ulikt meningsinnhold. I stedet for å skape nærhet øker de avstanden mellom oss, i en akselererende dans fra budskap til budskap.

Tausheten i samvær kan ha like mange farger, nyanser og betydninger som talen. Det finnes stille taushet, og det finnes øredøvende taushet. Vi kan være tause fordi vi ikke har mer å si til hverandre – alt er dødt mellom oss. Eller vi er tause fordi ingen ord likevel kan favne alt hva vårt samvær rommer. Skau mener at vi er tause når blick og berøring kan fortelle mye mer enn ord. Vi er tause når vi ikke lenger vet hva vi skal si. Vi er tause når vår tale kan knuse skjørheten mellom oss. Vi er tause når vi allerede har sagt for mye av det vi kanskje slett ikke burde ha sagt. Vi er tause i den hverdagslige stillheten sammen med noen vi har kjent lenge, eller vi er tause når vi bare *er* i samme rom.

På samme måte som ord kan være tomme og uten innhold, mener Skau at vår taushet kan være mettet av mening; den kommunikasjonen som ikke trenger ord, kan være den mest intense. Tausheten kan være så mangt, og hun beskriver den som kunstig eller naturlig, lett eller anstrengt, vond eller god, trygg eller truende, tidløs eller endeløs. Tausheten kan altså

være alt, akkurat slik som talen. Når vi ikke kan tåle stillhet mellom oss, frarøver vi derfor oss selv og andre en betydningsfull del av det som menneskelig samvær kan gi, det være seg frydefulle oppdagelser eller mer smertelige erkjennelser. Skau påpeker på at både i private og profesjonelle sammenhenger kan plutselige erfaringer av dyp sannhet oppstå ut av taushet, og berøre oss på måter vi ikke hadde forutsett.

Hun problematiserer sider av dette ved å hevde at mange yrkesutøvere, som for eksempel sosialarbeidere kan synes å tro at de er betalt for å snakke for enhver pris, som om effektiviteten i jobben kan måles i antall uttrykte ord per tidsenhet. Men å være dyktig til å kommunisere, er i følge Skau ikke det samme som å være en ”snakkemaskin”. I godt samspill er det å være oppmerksom like viktig som det å si noe, og hvordan kan vi være oppmerksomme uten å tie stille? Etter hvert som vi utvikler vår personlige kompetanse, og dermed oppnår større indre sikkerhet, vil vi også bli tryggere i vår vurdering av når det er vår *tale* som er gull verdt, eller når det tvert i mot er vår *taushet*. Skau understreker at dersom vi som profesjonsutøvere føler at vi *må* si noe i en situasjon hvor tausheten råder, kan vi spørre oss selv om vi virkelig har noe på hjertet som kan være til nytte for den andre. Kanskje føler vi trang til å snakke for å skjule vår usikkerhet ansikt til ansikt med stillheten. Før man eventuelt bryter tausheten, kan det alltid være klokt å se hva den kan bringe i et samspill. For mange av oss er nettopp *det* den største utfordringen. (Ibid: 85 og 86)

Skau sier at i møtet mellom mennesker står kommunikasjonen sentralt. Ja, mer enn det; møtet mellom mennesker *er* kommunikasjon. I samspillet med en annen uttrykker vi noe av oss selv, samtidig som vi tar i mot, eller avviser en annen. Som fagfolk lever vi av å møte andre og å samtale. Det kan være samtaler med enkeltpersoner eller med grupper, og våre møter skjer gjennom undervisning, behandling, pleie, veiledning og rådgivning. Vi kan ikke realisere vår yrkesrolle uten å kommunisere, og vår kommunikative kompetanse er bestemmende for hva vi kan oppnå i vårt arbeid.

Skau poengterer at dersom vi velger et yrke som innebærer kontakt med andre, kan vi ikke tillate oss å ha et lettvint forhold til oss selv som kommuniserende vesener. Hun mener at god kommunikasjon kan være tilfredsstillende i seg selv, men som profesjonsutøvere er vår kommunikasjon først og fremst et middel i yrkesutøvelsen. Vi kommuniserer med en eller flere andre for å bidra til en endring av deres livssituasjon, helse, livskvalitet eller kunnskapsnivå – alt etter hvilket område det er vi arbeider i. Både det å kunne uttrykke seg



forståelig og hensiktsmessig, samt å være i stand til å lytte til andre, er helt grunnleggende ferdigheter i slike yrker. (Ibid: 40)

## **2.7 Kompetansetrekanten**

Profesjonell kompetanse omfatter i følge Greta Marie Skau både *teoretisk, yrkesspesifikk* og *personlig kompetanse*. Hun har i mange år etterlyst et større fokus på betydningen av personlig kompetanse i den profesjonelle yrkesutøvelsen. Hun mener at vår personlige kompetanse naturlig nok er utslagsgivende for kvaliteten på det arbeidet vi gjør. Dette nettopp fordi den har å gjøre med vår væremåte i forholdet til oss selv og ovenfor andre mennesker vi møter. Skau mener at denne delen av en yrkesutøvers profesjonelle kompetanse er lite vektlagt i utdanningene, og at vi har liten bevissthet om betydningen den har for vår yrkesutøvelse. Hun hevder at vår profesjonelle kompetanse kan forstås med utgangspunkt i tre aspekter som kommer til uttrykk samtidig, men med ulik innbyrdes tyngde: *teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter* og *personlig kompetanse*. Disse tre aspektene henger nøye sammen, de påvirker hverandre og er gjensidig avhengige av hverandre.

### **2.7.1 Teoretisk kunnskap**

– består av faktakunnskaper og allmenn, forskningsbasert viten. Kjennskap til begreper, modeller, teorier, lover og regler hører inn under den teoretiske kunnskapen. Dette er kunnskap som foreldes relativt hurtig og er den mest forgjengelige av kompetanseformene. Samtidig er det den mest prestisjetunge kompetanse, og er spesielt utbredt innenfor det akademiske miljøet. For den profesjonelle hjelper vil det kort sagt si teoretiske kunnskaper innen sosialt arbeid; ferdigheter i for eksempel å anvende ulike samtaleformer samt evne til empati og til å kommunisere godt med brukeren.

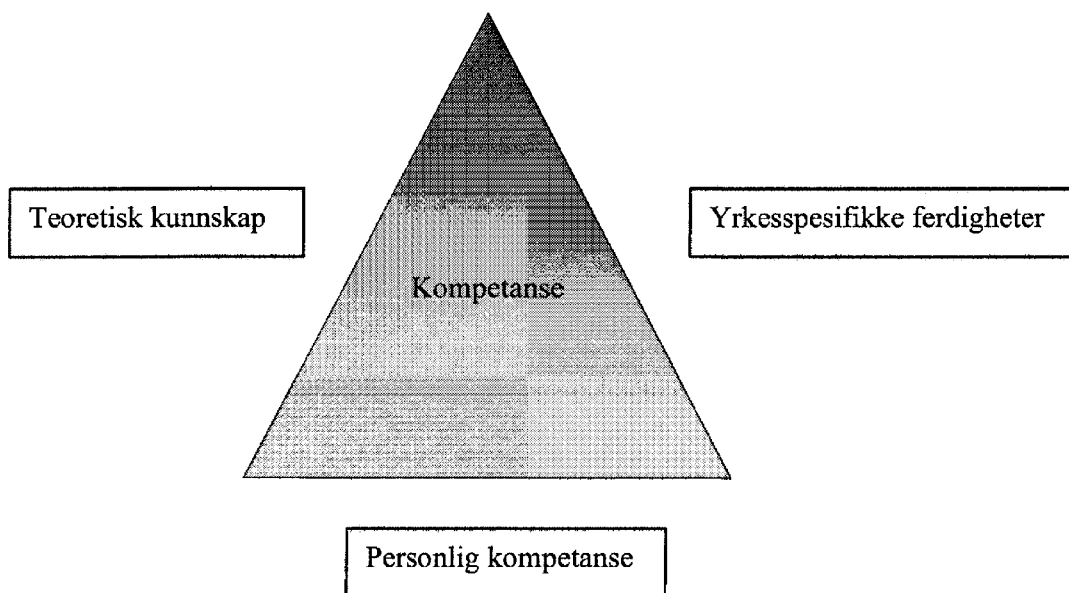
### **2.7.2 Yrkesspesifikke ferdigheter**

– omfatter det profesjonsspesifikke ”håndverket” som hører til bestemte yrker, og som vi bruker i utøvelsen av dem. Det kan for eksempel være å samtale om et vanskelig tema, bistå et menneske som er i en krise, holde et foredrag og så videre. Kunnskapsformen er praktisk, teknisk, metodisk og har nok høyest prestisje innenfor fagarbeider-/håndverkmiljø.

### 2.7.3 Personlig kompetanse

– handler om hvem vi er som person; både for oss selv, som profesjonell hjelper og i samspill med andre – eksempelvis i forhold til klienter. Våre verdier og holdninger, vår bevissthetsgrad, personlig modenhet, menneskesyn, forståelse og indre styrke inngår i vår personlige kompetanse. Dette er den siden av vår profesjonelle kompetanse som er vanskeligst å dokumentere, og som vi har kommet kortest med å utvikle, ifølge Skau.

Fig. 1: Kompetansetrekanten



### **3.0 METODE**

Metode omhandler forskningsstrategi, vitenskapsteoretisk ståsted og forskningsperspektiv. I tillegg synliggjøres de ulike metodedelene i forskningsprosessen: forskningsspørsmål, kvalitativ tilnærming, sentrale elementer som berører intervjuprosessen, samt etiske overveininger.

#### **3.1 Forskningsstrategi**

Forskningsstrategien jeg har valgt, skal kaste lys på flere sider av teorier som berører taushet, samt bringe ny kunnskap om praksisforståelse i sosialt arbeid. Silverman understreker at forskningsstrategien skal begrunnes og kunne forsvares faglig. Det viktigste er å synliggjøre om forskningsstrategien er hensiktsmessig å anvende. Dette med tanke på om en faktisk får svar på de spørsmål som problemstillingen reiser.

Etter hvert som jeg har beveget meg gjennom forskningsprosessen, har jeg stadig gjort meg nye refleksjoner rundt tematikken taushet og meningsinnholdet i problemstillingen. Disse refleksjonene har resultert i metodologiske utfordringer i arbeidet. For å synliggjøre utfordringene har det vært nødvendig å fokusere på spenningsfeltet mellom det vitenskapsteoretiske grunnlaget og den forskningsstrategien jeg legger opp til. I denne delen støtter jeg meg i hovedsak på Thagaard og Silverman. Silverman poengterer at valg av metode i forskning *alltid* skal ha en faglig begrunnelse. (Silverman. 2006:341)

Ved å anvende kvalitativ metode vektlegges informantenes subjektive forståelse av det som skal studeres – altså informantenes livsverdener. I denne strategien kan en tillegge sosiale fenomener – i denne sammenheng begrepet taushet, og hvordan forholde seg til det – en bredere mening og forståelse. Gjennom intervjuene tar jeg utgangspunkt i informantenes virkelige verden fra praksisfeltet og deres fortellinger. Erfaringer og kunnskap hos den enkelte vil stå sentralt, og jeg søker å finne ny kunnskap ut fra analyser og sammenlikninger, av hjelpernes oppfatninger.

#### **3.2 Vitenskapsteoretisk ståsted og forskningsperspektiv**

Vitenskapsteoretisk ståsted i avhandlingen er det *hermeneutiske*, som framhever betydningen av å fortolke de profesjonelles handlinger gjennom å fokusere på et dypere meningsinnhold. En hermeneutisk tilnærming legger vekt på at det ikke finnes en egentlig sannhet, men at fenomener kan tolkes på flere nivåer. (Thagaard. 2009: 39)

Om en ser på taushet som et fenomen, kan forskningen benevnes som fenomenologi; altså at man foretar en fenomenologisk tilnærming. Fenomenologien tar utgangspunkt i den subjektive opplevelsen, og søker å oppnå en forståelse av den dypere meningen i enkeltpersoners erfaringer. (Ibid: 38)

Mine refleksjoner over egne erfaringer, som blant annet er gjengitt i utdraget fra essayet, har dannet impulser for min forskning på taushet. Den fenomenologiske reduksjonen innebærer at interessen sentrerer rundt fenomenverdenen slik informantene opplever den, mens den ytre verden kommer i bakgrunnen. Sentralt innen fenomenologien i avhandlingen er å forstå fenomenet taushet ut fra mine egne og informantenes perspektiver, og ved å beskrive omverden slik den oppleves og erfares. Fordi fenomenologien skal kunne åpne for forskning hvor den daglige erfaring fra praksisfeltet står i sentrum, kan en argumentere for at fenomenologien generelt sett er gjeldende i sosialt arbeid. Dette fordi den vektlegger den profesjonelles opplevelser i ulike situasjoner.

Ved å formidle informantenes opplevelser i møte med taushet, kan andre profesjonelle hjelpere også lettere identifisere og forstå ulike situasjoner hvor taushet opptrer. En slik konkret og praktisk forskning på praksisforståelse kan bidra til at erfaringsbasert kunnskap generelt blir mer synlig og eksplisitt. For at dette skal fungere på en tilfredsstillende måte, er metodevalget svært vesentlig for forskningen. Jeg har søkt å synliggjøre både begrunnelser for de metodiske valgene som er foretatt, samt plassere det metodiske ståstedet.

I den fenomenologiske tilnærmingen, som nevnt innledningsvis, finnes en teorigenererende metode. Denne benevnes som Grounded theory. Grounded theory handler om at forskeren fokuserer på det interaktive hendelsesforløp, der en undersøker selve fenomenet for å utforske dets vesen. Å forske via Grounded theory betyr å undersøke sosiale hendelser ved for eksempel å stille seg spørsmål som: Hva er det som skjer ut fra et aktørperspektiv? Hvilken betydning har de sosiale handlingene som oppstår? Grounded theory er altså spesielt egnet til å utforske mellommenneskelig interaksjon og betydningen av det.

Grounded theory anvendes vanligvis når en skal utforske nye problemområder; som for eksempel hvordan profesjonelle forholder seg når det oppstår taushet i møte med klienter. En *induktiv* metode forekommer derfor naturlig. Som forsker utfører jeg først intervjuer på bakgrunn av tematikken og problemstillingen, der målet er å få forståelse for praksis. Denne

kunnskapen brukes for å danne et praksisbilde, samt gi et utgangspunkt for å danne en teori. Om en ønsker å komme fram til ny forståelse, kan derfor en induktiv framgangsmåte være godt egnet.

Det interessante er imidlertid at grounded theory også framstår som *deduktiv* i tillegg til å være induktiv. En deduktiv framgangsmåte kan betraktes som det motsatte av induktiv, i den forstand at de antakelser som framkommer i løpet av forskningsprosessen etterprøves i forhold til empirien. Det er i dette tilfellet imidlertid ikke deduksjon i tradisjonell hypotetisk-deduktiv forstand, i og med at denne avhandlingen ikke presenterer en hypotese som kan deduseres. Bevegelsen fra en induktiv til en deduktiv framgangsmåte synliggjøres tydelig i avhandlingens fjerde del, som omhandler presentasjon av analyse og empiri. Rent teoretisk forklares dobbeltheten i grounded theory med at teorien består av en samling antakelser som kan forklare variasjon i data. Formålet er å oppdage noe nytt i empiriske data som gjør det mulig å forstå og forklare en sosial prosess – ikke å verifisere forutbestemte hypoteser. I grounded theory forenes således en induktiv og deduktiv metode til en abduktiv konklusjonsform. (Guva og Hylander. 2005: 15). Den fenomenologiske forsker setter sin egen forforståelse i parentes for å kunne betrakte fenomenet. Dette betyr at forforståelsen må først bevisstgjøres for senere å kunne tilsidesettes. (Ibid: 18)

I stikkordsform har grounded theory som formål å:

- nå fram til en teori som kan gi nye forklaringer som bidrar til forståelsen av sosiale prosesser
- utforske generelle hendelsesforløp
- utforske fra et hendelsesperspektiv
- studere uutforskete områder, eller gi nye perspektiver på allerede utforskede områder
- utforske sosiale prosesser og sosiale handlinger, dvs. menneskelig interaksjon, som uttrykker en form for intersubjektiv intensjon

(Ibid: 20)

Oppsummert er denne teorien mer opptatt av å generere teori, enn for eksempel å drive med hypotesetesting. Teorien i denne avhandlingen dreier seg om forskning på praksisforståelse, og dannes etter hvert som de enkelte elementer fra praksis kommer til syne. Dette uten at jeg forsøker å tvinge forståelsen i en bestemt retning. På folkelig vis kan denne måten å forske på

beskrives som ”å arbeide i upløyd mark”. En kan ha i tankene at den upløyde marka ofte er den mest næringsrike, i tillegg kan en finne både gull og sølv der, siden ingen har rørt den før.

### 3.3 Forskningsspørsmål

Forskningsspørsmålene i denne avhandlingen søker å gi svar på hva profesjonelle innenfor sosialt arbeid erfarer rundt fenomenet taushet. Erfaringene skal være et viktig bidrag for å forstå tematikken i problemstillingen og fenomenet taushet. Siden sosiale fenomener ikke kan tingliggjøres, blir det desto viktigere å søke å finne *forklaringer* på sosiale prosesser, samt hvordan de profesjonelle handler.

I arbeidet med forskningsspørsmålene, har det vært viktig å ivareta den definisjonsmessige validiteten (gyldigheten). Relativt tidlig i prosessen var det klart at jeg ønsket å se etter anvendbare intervensjoner, i stedet for å fokusere på hindringer og problemer. Med andre ord; jeg ønsket å finne ut hvordan hjelperen *forholder seg* til tause brukere, for så å søke etter gode tilnæringsmåter og metoder for å intervensjonere. Etter hvert utkrystalliserte det seg en rekke forskningsspørsmål som var viktig å få svar på. Spørsmålene hadde sine utspring i teorien som er anvendt i avhandlingen, samt kunnskap fra eget praksisfelt. I denne prosessen har det vært viktig å være kritisk, og særlig viktig var det å ha bevissthet om at egen forforståelse måtte legges til side. Eksempler på spørsmål som ble trukket fram i egen drøfting under arbeidet var som følger: Kan problemstilling si noe avgjørende om temaet taushet? Betrakter profesjonelle tause klienter som problematiske, og i så fall; er dette et problem eller er det en *forestilling* om at det er et problem?

Det kan gi mening i stadig å stille seg spørsmålet om *hvem* det er som har definisjonsmakten innenfor det aktuelle tema. Dette fordi det ofte er den eller de som har mulighet til å fremme virkelighetsbilder til omverdenen.

Forskningsspørsmålene skulle blant annet belyse informantenes opplevelser knyttet til fenomenet taushet. Spørsmålene skulle være åpne, slik at informantene kunne resonnerer fritt i størst mulig grad. Intervjuformen var uformell og selve intervjuene foregikk på ingen måte i standardisert forstand, der intervjuer hadde alle spørsmål klare på forhånd. De fulgte samtalsens gang, og det var lagt opp til sidespørsmål og stikkord som kunne knyttes til Kompetansetrekanten. Denne delen var i utgangspunktet underordnet hovedspørsmålet, og ble anvendt når det var hensiktsmessig. Videre ble det viktig å formulere naturlige spørsmål

underveis, som for eksempel: - Hva tenker du om det?, - Kan du utdype det?, - Hva gjorde det med deg?, - Hva følte du da?, - Var det viktig for deg?

Alle har kunnskap og referanserammer i forhold til ulike tema, det gjelder også den som intervjuer. Som nevnt var det viktig å legge egne forkunnskaper til side. Min kunnskap om taushet i møte mellom hjelper og bruker er (i beste fall) fragmentert. Selv om jeg hadde erfart at møter med taushet kunne oppleves som vanskelige, visste jeg svært lite om fenomenet taushet før jeg startet på forskningsprosjektet. Derimot har jeg kjennskap til sosialt arbeid, veiledning og en rekke kommunikasjonsformer. På bakgrunn av mine kunnskaper om feltet, vil jeg ha bestemte forestillinger – eller prekonstruksjoner – om hva som er viktig og mindre viktig i arbeidet.

Pierre Bourdieu mener at prekonstruksjonene ofte er så sterke at det er vanskelig å stille de kritiske spørsmålene; en kan med andre ord være så knyttet til for eksempel egne profesjonsverdier at dette virker hemmede i forskningsarbeidet. (Bourdieu.1992: 241)

Utfordringen blir dermed å fri seg fra å være offer for prekonstruksjoner – en må ta seg god tid og vise stor kyndighet i arbeidet med å utforme forskningsspørsmål på et mest mulig fritt grunnlag.

Aktuelle spørsmål som berører problemstillingen, og som jeg fant aktuelle å finne svar på, var i grove trekk som følger: Opplever informantene tema og problemstilling som interessant og fagnyttig? Hvordan definerer eller forstår den profesjonelle taushet? I hvor stor grad kan problemstillingen og håndtering av taushet knyttes til teoretisk, yrkesspesifikk - og personlig kompetanse? Hva opplever den profesjonelle at klienten formidler med sin taushet? Opplever en at interaksjonen bryter sammen når det oppstår perioder med taushet? Hvem har i så fall ansvaret for å få samtalen i gang igjen? Hvilken funksjon har taushet, og har taushet en funksjon i seg selv? På hvilken måte håndteres taushet i klientsamtaler, og hvilke ”grep” kan tas for å bryte tausheten?

### **3.4 Kvalitativ metode og veivalg**

Når en skal ta stilling til hvordan en velger å samle inn data, er det mange hensyn som må tas. Silverman belyser dette med følgende eksempel:

*” If you are interested in, say, what happens in school classrooms, should you be using interviews as your major source data? Think about exactly why you have settled*

*on an interview study. Certainly it can be relatively quick to gather interview data, but not as quickly as, say, texts and documents. How far are you being influenced by the prominence of interviews in the media? In the case of the classroom, couldn't you observe what people do there instead of asking them what they think about it? Or gather documents that routinely arise in schools, e.g. pupils' reports, mission statements, and so on?" (Silverman. 2006: 146)*

Med Silverman's problemstillinger lagt til grunn, anser jeg det som viktig å synliggjøre egne refleksjoner over hvilke andre metoder som en kunne ha anvendt, eller ikke anvendt. Jeg trekker derfor frem to metoder for å belyse alternativer som ble vurdert i dette veivalget:

*Observasjon* vil kunne gitt et godt grunnlag for å få informasjon om personers handlinger og hvordan de forholder seg til hverandre. (Thagaard. 2006: 62)

På den ene side ville observasjon, slik jeg vurderer det, vært anvendbart i forhold til problemstillingen. Det å kunne *observere* hvordan profesjonelle forholder seg når det oppstår taushet i møte med klienter, ville kunne gi svar på problemstillingen. På den annen side vurderte jeg sannsynligheten for at taushet skulle oppstå akkurat under mine observasjoner som svært liten. Eller kanskje ikke? Det kunne jo hende at med meg til stede i rommet, så ville det ha frambrakt en slik situasjon. Det vurderer jeg i så fall som svært uheldig, siden jeg knytter en slik reaksjon til ubehaget med det å bli observert, og ikke som en naturlig situasjon i arbeidsfeltet. Vi må ha i mente at det å oppsøke hjelp i seg selv, med kun hjelperen til stede, kan være utfordring mer enn stor nok for mange mennesker – om man ikke skal forholde seg til en observatør i tillegg.

*Dokumentanalyse* har lang tradisjon innen kvalitativ forskning, og er blant annet benyttet i sosiologiens klassikere. Denne metoden la jeg til side på et relativt tidlig stadium, og jeg mener å kunne argumentere for dette valget. Min erfaring er at det finnes få samtaler mellom profesjonelle og klienter som er nedskrevet ordrett i sin helhet. I motsatt fall, ville jeg sannsynligvis ikke fått tak i hjelpernes refleksjoner rundt samtalene, spesielt fordi det ikke er noen tradisjon for å føre slike indre betraktninger i pennen. Jeg ville heller ikke nødvendigvis fått en god tilnærming til tematikken ved å studere for eksempel *skjønnlitterære* tekster. En kunne sitte igjen med et potensial for utvikling av nye teorier, men slik jeg vurderte det ville en stå relativt langt fra en ny og inngående praksisforståelse i forhold til problemstillingen.



Valget falt derfor på *intervjuundersøkelse*. Intervjuundersøkelser er en særlig velegnet metode for å få informasjon om hvordan informanten opplever og forstår seg selv og sine omgivelser. (Ibid: 61). Denne metoden og dens muligheter presenteres inngående i neste del.

### 3.5 Intervju

Intervju er innsamling av informasjon om det som er ”der ute” (Silverman. 2006: 122), og intervjuet kan ses på som en kunstig form for datainnsamling. Sosial sett er intervjusituasjonen kunstig, på den måten at det handler om en konstruert situasjon for overføring av spesifikk informasjon. Intervju er mye brukt i forskning og får mest oppmerksomhet i kvalitativ metode:

*”I litteraturen om kvalitativ metode listes det opp ganske mange måter å få materiale på. Selv om disse framgangsmåtene ofte kombineres og brukes i samme undersøkelse, er det likevel intervjuet som får mest oppmerksomhet i kvalitativ metode, i hvert fall i sosiologi og psykologi. Intervjuet gir også anledning til belysning av og refleksjon over den kvalitative forskningens vitenskapssyn og – filosofi.” (Holter, Harriet og Kalleberg, Ragnvald. 1996: 15)*

Det kvalitative åpne intervjuet, benyttes når vi er ute etter en underliggende forståelse av folks atferd, motiver og personlighet. Intervjutypen jeg har anvendt er ustrukturert og fordrer aktiv lytting fra intervjuers side. Denne formen for intervju kan knyttes til livshistorier (Silverman 2006:110), men kan også anvendes i andre sammenhenger, som i dette tilfellet opplevelser og refleksjoner rundt praksisforståelse fra arbeidslivet. Jeg søkte å få informantene til å formulere egne erfaringer, følelser og holdninger som var relevante for problemstillingen.

Intervjuformen var uformell, det vil si at den ikke var standardisert på den måten at informantene fikk alle spørsmålene på forhånd. Spørsmålene ble dannet i løpet av samtalen med utgangspunkt i den aktuelle problemstillingen.

Det finnes mange typer intervju; strukturerte, ustrukturerte, dybdeintervjuer, gruppeintervjuer med flere. Jeg har gjort meg noen refleksjoner rundt akkurat dette, og støtter meg på Silverman når han poengterer at det ikke er så nøye hva en kaller det eller hvordan en legger det opp – ingen form er nødvendigvis *best*, så lenge en fokuserer på samtalen.

*"No interviewing style is 'best'. Interviewers can choose to be more or less passive or active. However, there are no principled grounds to assume that 'passivity' or 'activity' works best: 'no single ideal gains "better data" than the others. You cannot escape from the interactional nature of interviews. Whatever "ideals" interviewers practise, their talk is central to the trajectories of the interviewees' talk'. (Ibid: 112)*

I den kvalitative intervjuformen jeg valgte, fikk informanten gode rammer for å uttrykke og utdype sine meninger. Det var rom for utdypende svar og oppfølgende spørsmål fordi intervjuet foregikk som en dialog, og eventuelle misforståelser kunne oppklares der og da. Alle intervjuene ble teipet og siden transkribert.

Jeg erfarte at intervjuene var relativt tidkrevende og omfattende. Dette fordret også grundig etterarbeid, blant annet ved å transkribere alle intervjuene. Siden rammene var vide, kunne det fort føre til utenomsnakk og dette virket som "støy" under selve intervjuet. Hvis spørsmålene var for omfattende, kunne informanten bli lei og miste fokus etter en stund, selv om dette ikke kom til uttrykk. Hvis kommunikasjonen mellom intervjuer og informantene ikke var god, ville dette naturlig nok virke hemmende i samtalen, og viktig informasjon kunne gå tapt. Jeg opplevde det imidlertid ikke slik. Tvert imot. Jeg opplevde å få en unik tilnærming til tematikken, der dette følsomme området rundt taushet ble belyst på en god og innsiktsfull måte. Disse opplevelsene understøttes av Kruuse:

*"Dybdeinterviews er dybtborende personlige interviews, der gennemføres ansigt til ansigt. De er især nyttige over for følsomme emner, der ikke kan diskuteres frit i en gruppe. Dybdeinterviewet er den mest omfattende og værdifulde kvalitative teknikk."*  
(Kruuse. 1998: 123)

Med dette som bakgrunn, mener jeg at denne type intervju i forskning egner seg godt for et så ladet fenomen som taushet. Et empatisk og ivaretaende klima er en forutsetning for å kunne dele de innerste og mest sensitive opplevelser og emosjoner.

### **3.6 Utvalg**

Kvalitative studier baserer seg på det vi kaller for strategisk utvalg. Det vil si at jeg valgte informanter som jeg mente hadde relevante kunnskaper i forhold til tematikken og problemstillingen. Dette er noe som også Postholm peker på som viktig:

*”Et krav til forskningsdeltakerne i en undersøkelse er selvsagt at de har opplevd erfaringer som forskningen setter fokus mot.” (Postholm. 2005: 43)*

I følge Blaikie (2005), er utvalgsfasen i forskningen kritisk, enten det er snakk om utvalg av mennesker, hendelser eller ting som en skal samle inn data fra. Det er kritisk med tanke på at det utvalget en foretar, skal favne personer som i størst mulig grad er representative i forhold til tematikken og problemstillingen.

I og med at forskningsprosjektet i tillegg til fagkunnskap, også omhandler profesjonelles personlige egenskaper i praksis, med tildels nærgående spørsmål om deres utøvelse av sitt fag, tok jeg det ikke for gitt at fagpersoner ønsket å stille som informanter. Dette fordret at jeg benyttet meg av en seleksjonsmåte som sikret meg et utvalg som jeg mente kunne være villige til å stille opp – altså et strategisk utvalg. Av den grunn ble ett av hovedkriteriene for utvelgelsene at jeg og informantene hadde *kjennskap* til hverandre. Det er viktig å understreke at dette ikke dreide seg om ”kjenninger” eller venner fra privatsfæren. Det var bekjente fra en profesjonell og yrkesmessig sammenheng, der jeg hadde erfart stort kunnskapsnivå og godt samarbeid. Et annet kriterium for utvelgelsene var at de profesjonelle hadde lang *erfaring*, minimum ti års fartstid, og at de i daglig praksis gjennomfører samtaler med klienter.

I utgangspunktet valgte jeg å intervju fire personer, to kvinner og to menn, men jeg kunne ikke være sikker på om det var tilstrekkelig, så jeg var forberedt på at jeg muligens måtte utvide med flere intervjuer eller flere informanter. Med andre ord måtte jeg sikre meg å få tilstrekkelig relevant informasjon for å kunne besvare problemstillingen. På den annen side var jeg bevisst på at antall informanter ikke måtte være større enn at det var mulig å gjennomføre såpass omfattende intervjuer innenfor en gitt tidsramme, og samtidig skulle finne tid for dyptpløyende analyser i etterkant.

Det viste seg at intervjuene rommet tilstrekkelig informasjon, slik at det ikke ble nødvendig å utvide utvalget eller ha flere intervjuer. Denne erfaringen har fått tankene mine over på at det kanskje ikke alltid er et mål å ha et omfattende utvalg i *antall* informanter for å belyse en problemstilling. Det viktige blir å sikre at informantene besitter nødvendig og tilstrekkelig *kunnskap* om det aktuelle temaet, samt evner å formidle den. Det er uansett viktig å få fram at jeg opplevde et metningspunkt da intervjuene var foretatt. Kritikere vil kanskje hevde at dette ikke holder mål; at ved å ha få informanter er det stor sannsynlighet for at man ikke får belyst

problemstillingen i tilstrekkelig grad – spesielt når en forsker på fenomener. Dette er imidlertid en diskusjon jeg ikke tar i denne delen.

### 3.7 Intervjuguiden

Intervjuguiden ble utarbeidet på et relativt tidlig stadium i forskningsprosessen, og ble sendt informantene i forkant av intervjuene. (Vedlegg 2). Det var viktig at guiden skulle være informativ i forhold til tematikken og samtidig gi informantene et bilde av intervjustrukturen. I dette fokuserte jeg på å ikke legge føringer i forhold til problemstillingen; at det i utgangspunktet ikke nødvendigvis ligger et *problem* i temaet om møter med taushet. Ei heller at det et erkjent problem for praksisutøvere, at taushet innenfor sosialt arbeid er forstått eller definert som en mangeltilstand. Jeg mener at det kan eksistere høyst reelle og problematiske sider ved temaet, men jeg valgte i stedet, å ha fokus på *samtalens betydning* i møter mellom profesjonelle og klienter. På denne måten ble tematikken berørt i minst mulig grad på forhånd, slik at informantene kunne møte til intervjuene med et ”åpent sinn” og reflektere fritt i forhold til problemstillingen. Intervjuguiden framsto som enkel i sin form og inneholdt seks temaer:

- en kort beskrivelse av formålet med intervjuene
- presentasjon av problemstillingen
- kort omtale av temaet taushet og samtale som en sentral del i sosialt arbeid
- informasjon om selve intervjuformen
- konkrete eksempler på åpne spørsmål
- de øvrige rammer for intervjuene

Informantene ga uttrykk for at de hadde opplevd intervjuguiden som informativ og støttende i forkant av intervjuet. Skaus kompetansetrekant ble anvendt som styringsverktøy under intervjuene. Ideelt sett skulle modellen inngått som en del av intervjuguiden. Årsaken til at det ikke ble gjort, var at jeg bestemte meg for å bruke modellen etter at intervjuguiden var ferdig og sendt til informantene. Dog har jeg den oppfatning at trekanten er relativ ”kjent” og lett forståelig, og med tanke på informantenes utdanningsnivå mener jeg at det ikke var problematisk å skjønne hva modellen skulle illustrere. Kompetansetrekanten ble dessuten framlagt i starten av intervjuene og inngående forklart før hver av kompetansesidene ble anvendt i forhold til problemstillingen under intervjuene.

### 3.8 Intervjuprosessene

Informantene kunne til en viss grad påvirke hvor intervjuet skulle foregå. Stedet ble bestemt i fellesskap, og jeg mener vi var bevisste på valg av rom. Dersom intervjuene ble foretatt på hjemmebane, kunne de bli utsatt for ”støy” i form av avbrytelser fra eksempelvis familiemedlemmer – og av den grunn ble dette forkastet. Etter en samlet vurdering ble alle intervjuene, bortsett fra ett, avholdt på mitt kontor på høgskolen.

Informanten ble innledningsvis oppmuntret til å fortelle fritt om opplevelser som handlet om taushet i møter med klienter. Det ble understreket at alle impulser og innfall skulle få komme til uttrykk under intervjuene. I intervjusammenheng anser jeg det som viktig å gi rom for informantens stemme; deres synspunkter, erfaringer og opplevelser, med færrest mulig avbrytelser. På denne måten kunne jeg erverve ny kunnskap gjennom andres historier fra praksisfeltet. Dette forutsetter også at en viser *respekt* for det som formidles, og ikke minst ovenfor de menneskene som formidler. På den annen side mener jeg at intervjuer til en viss grad skal være styrende, men framstå som en positiv leder eller ”motor” under intervjuene. I dette arbeidet støttet jeg meg blant annet på kompetansetrekanten som styringsverktøy. Det var ikke ubetinget enkelt å intervju personer jeg kjente fra før. En av utfordringene var å opprettholde en kritisk distanse. Med dette mener jeg å framstå som profesjonell intervjuer innenfor rammen av et intervju, og ikke som en av to bekjente i samtale med hverandre. I denne konstruerte settingen var det derfor viktig å finne emosjonelle møtepunkter som kunne skape ”det gode samvær” under intervjuet; for selv om en møter personer en kjenner, er min erfaring at mennesker generelt kan være sårbare i selve intervjusituasjonen. Dette stiller krav til at en behersker rollen som intervjuer: En må kunne foreta både teoretiske og moralske valg der og da, men på en slik måte at en samtidig skaper tillit gjennom inntoning, bekreftelser og nennsom styring.

Selve intervjuene anser jeg som kanskje den viktigste delen i den kvalitative analyse, hvor datainnsamlingen må forstås som en verdifull prosess. I tillegg til å ivareta de mellommenneskelige sidene var jeg ”sulten” på informasjon som kunne gi næring til problemstillingen og temaet taushet. Jeg var forberedt på at jeg allerede i intervjuprosessen trengte et begrepsapparat for å kunne gjøre gode intervjuer, og for å analysere og skape et begrepsmessig rammeverk for avhandlingen. Jeg søkte etter kunnskap som kunne forankre problemstillingen teoretisk, skape sammenhenger mellom teori og praksis – og mellom ulike teoretiske perspektiver – samt et teoretisk verktøy i form av begreper som kunne være selve

*byggesteinene* i intervjuene og i analysen. Dette krevde ikke bare kunnskap fra teorien, men fordret også fleksibilitet, og evne til å sortere data fra informantene som kunne gå i ulike retninger.

Jeg måtte også gå motsatt vei; ta på egne ”praksisbriller” for å se verden fra informantenes side, for så å søke etter sammenhenger med de teoretiske perspektivene. Det handlet altså om å forstå og tolke situasjonene som informantene viste til fra sin praksis, og hva som ligger i det begrepsmessige språket som ble benyttet. Jeg vurderte at det var avgjørende å gå så grundig til verks med å systematisere dataene, for å unngå at fenomenet taushet forble en flytende ubegripelig masse, som nærmest var umulig å forholde seg til – rett og slett ikke forskbart. Med dette som bekymring opplever jeg Silverman som fortreffelig, og med en god porsjon humoristisk sans, når han understreker:

*“If you are like many readers of this book, you will be scanning these pages looking for some useful advice about that research project that is required for your research methods course. In that case, I have some good and some bad news for you. It turns out that researching can be complicated, tricky business.”* (Silverman. 2006: 3)

Etter mange vurderinger og revurderinger gjorde jeg et strategivalg med tanke på verdien av å forholde seg til et begrepsapparat. Dette var viktig for å kunne skape et begrepsmessig rammeverk, både for egen og for informantenes del. Jeg valgte som sagt å bruke Kompetansetrekanten. Den gir et lettfattelig og beskrivende bilde på hva vår samlede kompetanse består av: teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlige egenskaper. Trekanten fungerte svært godt i forhold til samtalene rundt problemstillingen. Dette fordi den behandlet ”kun” tre områder, men som hver for seg gav rom for refleksjon og mulighet for alle slags eksempler. Det vil si at et hvert tema som ble berørt i forhold til problemstillingen, kunne foreløpig identifiseres og plasseres innenfor Kompetansetrekanten. Samtidig hadde jeg som intervjuer mulighet for å styre informantene (og meg selv) da vi kom på ville veier, uten at dette på noen som helst måte forringet informasjonen som ble gitt. Om Kompetansetrekanten er velkjent for mange, er det ikke nødvendigvis det samme som at den har utspilt sin rolle eller er utgått på dato. Tvert i mot opplevdes den under intervjuprosessene som en tydelig, strukturert og god teoristøtte.

Det ble tatt lydopptak av alle intervjuene, og i tillegg enkle notater som støtte for samtalen. Uformelle intervjuer av denne type medførte bruk av mye tid; hvert intervju hadde en tidsramme på inntil to timer.

### 3.9 Krav til intervjuer

*"Med bakgrunn i kompetanse og profesjon er intervjuers styrke kyndighet i kommunikasjon, samtaleteknikker, det å være en god lytter og evne til å forstå hvilken kontekst spørsmålet blir satt inn i"* (Silverman. 2006: 366).

Denne kyndigheten som Silverman peker på anser jeg som en utfordring, og ingen kan vel skilte med at de er eksperter på dette området. Steinar Kvale hevder at den beste opplæringen på dette skjer gjennom egen praksis. Han framhever betydningen av at forskeren både har trening i å intervjuer, og i å følge retningslinjer for hvordan et godt intervju skal utføres. (Noe han for øvrig strukturerer i syv stadier.) (Kvale 1997).

Min fordel i forhold til dette er at jeg til daglig har samtaler med mennesker som søker hjelp, og at dette er en vesentlig del av arbeidet. Jeg er med andre ord vant til at det stilles krav til aktiv lytting, og at spørsmålene er mest mulig åpne. I tillegg mener jeg at intervjuer må ha kunnskap om flere aspekter i selve intervjusituasjonen; en må kunne vurdere når spørsmål er relevante, akseptable og adekvate. Min erfaring er at dette vil utgjøre en vesentlig del av intervjuers kompetanse i kommunikasjonen med informantene.

Dette fordrer at en må ta hensyn til en rekke praktiske forhold. I min situasjon handlet det blant annet om datainnsamlingsteknikk, evne til å stille "de riktige" spørsmålene og krav til å være konkret og spesifikk. Videre å kunne håndtere avbryting og pauser, kunne notere etter hvert og formulere spørsmål i situasjonen ut fra informasjonen som forelå. Ikke minst, hele tiden ha fokus på at intervjuet skulle være mest mulig åpent. Alt dette ble viktige deler av min intervjuerrolle.

Andre betraktninger det kan være verdt å få fram, er at jeg ikke hadde det som et mål å gjøre meg selv til en nøytral observatør, men heller ha fokus på betydningen av min egen deltakelse i intervjuene, noe som i hovedsak omhandler etiske overveininger.

### 3.10 Etiske overveininger

I forskning, og kanskje spesielt i samfunnsvitenskapelig analyse, er det viktig å vurdere de etiske sidene. Slik jeg ser det vil valg av *forskningsmetode* også påvirke den etiske sensitiviteten, både når det gjelder det menneskelige og de tekniske grepene en tar om datamaterialet.

Det er tre prinsipper som ofte framgår i faglitteraturen med tanke på etiske hensyn. Dette gjelder informert samtykke, frivillighet og kompetanse. (Halvorsen. 2004)

Mine informanter ble grundig underrettet og gav *samtykke* om å være en del av forskningens form og formål, gjennom å bli intervjuet. Jeg vektla å være tydelig på hvordan dataene ble behandlet og eventuelt i hvilken form avhandlingen skulle publiseres, slik at alle fire skulle kunne se (så langt det var mulig å forespeile) hvilke konsekvenser det medførte å delta i undersøkelsen. Det kunne lett oppstå et dilemma hvis informantene var usikre på om de ønsket å delta i undersøkelsen, og av den grunn var *frivillighet* viktig. Det ville for eksempel være svært uheldig hvis informantene "koplet" forsker og arbeidsgiver på en slik måte at de følte at deres ansettelses- eller arbeidsforhold ble påvirket av at de deltok som informanter - og hva og hvordan de besvarte forskningsspørsmålene, noe jeg for øvrig anser som et ikke-tema i forskningsprosessen. Dette fordi jeg ikke på noen måte er koplet til informantenes arbeidsgivere. Det tredje prinsippet handler om *kompetanse*, og kan ses i sammenheng med at informantene innehar tilstrekkelig faglig kompetanse til å gi forskningsmessige adekvate data.

Siden data ble innhentet ved å intervju profesjonelle og ikke klienter, kunne en i utgangspunktet styre unna en rekke etiske dilemma. Det vil si at en i liten grad berørte sensitive data som en ellers ville ha gjort ved eksempelvis observasjoner fra klientsamtaler eller analyse av journalnotater. Når det er sagt, kan en i følge de forskningsetiske retningslinjene aldri gardere seg mot vanskelige temaer i intervju. Med tanke på problemstillingens sensitive karakter hadde jeg også i tankene de etiske implikasjonene ved å studere faggruppen jeg hadde i sikte. Spørsmål som reiste seg var blant annet hvilke belastninger en kunne påføre informantene rent yrkesmessig ved å "grafse" i en side av yrkesutøvelsen som i stor grad berører personlige sider ved den enkelte. Hvis en for eksempel antar at sosialarbeidere *generelt* er en belastet yrkesgruppe, ville det være relevant å vurdere om en såpass komplisert eller uvanlig problemstilling kunne påføre *ytterligere* belastninger. Intervju av denne type berører mange sider av enkeltmennesket, og en av mine tanker rundt de etiske sidene handlet om hvilke følelser intervjuene kunne frambringe. Jeg tenker da på



den enkeltes opplevelse av mestring, eller mangel på sådan, i yrkesutøvelsen. Eksempelvis kan de profesjonelle oppleve sosialt arbeid som svært krevende og behovet for ”ventilering” kunne gjøre seg gjeldende under intervjuene. Med dette mener jeg at rammen for intervjuene var ”som duket” for veiledning, ved at intervjuformen oppfordret til å gå inn i de profesjonelles hverdag, der egne opplevelser, refleksjoner og følelser stod i sentrum. Ved å gå inn i vanskelige tema kunne informantene oppleve intervjuet som ubehagelig, nettopp fordi det kunne føre til refleksjoner som setter ens egen arbeidssituasjon i et dårlig lys. I så fall var jeg klar over at det var min oppgave som initiativtaker og intervjuer å avverge dette, så langt det var mulig. På den annen side kan en se på intervju av denne type som en god mulighet til faglig refleksjon, og dermed som egennyttig for informantene i forhold til deres praksisutøvelse.

Utfordringen var å finne balansepunktet mellom å gi informantene fritt spillerom, og samtidig begrense utenomsnakk, for så å finne tråden i forhold til problemstillingen igjen. Intervjuene og samtalene i seg selv gav forhåpentligvis inspirasjon til det videre arbeidet i det sosiale feltet – også i forhold til taushet. En gjennomtenkt tilnærming med en god porsjon forståelse kan, etter mitt skjønn, oppleves som en støtte for informantene, også rent faglig. Bruk av humor skader heller ikke! Ved å delta i denne intervjuformen kunne informantene ha opplevelse av å reflektere over tematikken, samt mulighet til å øse av sin egen kompetanse.

Til sist vil jeg nevne et viktig moment som handler om behandling av data og publisering: Som forsker har jeg en etisk plikt til å publisere det som er viktig, og da mener jeg *alt* som er viktig, uten at noe er utelatt. Dette gjelder også mindre heldige sider som framkommer av empirien, og som kan sette informantene i et dårlig lys. Forskeren kan oppleve dette som etiske dilemma, og kanskje spesielt når han eller hun er i berøring med informanter som også defineres som kollegaer. Bekjentskaper, egne interesser og faglig lojalitet kan oppleves som hindringer i presentasjon av analyser, og i verste fall resultere i at forskeren tar omveier. Denne problemstillingen erfarte jeg (heldigvis) som lite aktuell i arbeidet med avhandlingen. For ordens skyld nevner jeg at min holdning er at slike omveier selvsagt ikke må tas, uansett hvor vanskelig det kan oppleves. (Forskningsetiske komiteer. Ethiske retningslinjer, hensyn til personer: 5 – 19. URL)

#### 4.0 PRESENTASJON AV ANALYSE OG EMPIRI

Avhandlingens analysedel skal synliggjøre refleksjoner, kunnskap og handlinger som kommer til uttrykk i forskningen i tilknytning til temaet taushet. Dette krever et en både evner å operasjonalisere dataene og gi et klart bilde av *hva* som analyseres, *hvordan* det gjøres og *hva* som er *konklusjonene*. I arbeidet kan det ligge mange ”skjulte” utfordringer i forhold til at forsker, informanter og lesere av avhandlingen har ulik kompetanse og kunnskapssyn i forhold til sosialt arbeid i alminnelighet, og til taushet i særdeleshet.

I tillegg influeres presentasjonen av avhandlingens deler om analyse og empiri av forskjellige vitenskapssyn, herunder ulike *menneskesyn*. Dette synet blir formet ut fra hvordan vi som mennesker *forstår* virkeligheten og dermed *hva* som vektlegges i en presentasjon – uten at det ene er riktigere enn det andre. Det er viktig å redegjøre for hvilket *ståsted* man har som utgangspunkt.

Fagfolk som praktiserer i det sosiale feltet er mer eller mindre påvirket av vitenskapen. Hvordan man handler i forhold til taushet, som denne avhandlingen dreier seg om, vil formes ut fra hvordan en forstår det som skjer, den erfaring en innehar og menneskene en møter. Jeg vil anta at en leser kan kjenne seg igjen i *hva* som avgjør hvordan man handler i ulike situasjoner i det daglige – og at avhandlingen således i større eller mindre grad kan relateres til egen praksis.

#### 4.1 Analyse

Analyse er et omfattende arbeid. I utviklingen av topologier over sosiale former, slik som taushet er, må det baseres på en omfattende analyse. I tillegg til at alle intervju ble skrevet ned (transkribering), var det store utfordringer med tanke på klassifisering og systematisering av dataene. Av den grunn er det i bearbeidings- og analysedelen viktig å hele tiden å ha et blikk på validiteten, altså fortløpende vurdere hvor gyldig eller relevant data er for spørsmålene som skal besvares. Den definisjonsmessige validiteten kan vi umulig måle hundre prosent til en hver tid, men jeg våger å påstå at det er lov å bruke sunn fornuft. Dette vil danne grunnlaget for reliabiliteten, hvilket forteller oss hvor pålitelig målingene er.

I avhandlingen viser jeg i analyseprosessen hvordan veien fra data til resultater ble gjort tilgjengelig. Det har vært et viktig mål å utvikle en relevant strategi for organisering av dataene.

I framstillingen av analyse foregikk systematisering av dataene og min tolkning av disse, i en sammenhengende prosess. Dette har vært et omfattende og særdeles krevende arbeid. For det første er taushet et fenomen som kan betraktes som ”ubegripelig” og omfattende. For det andre var råmaterialet et ”villniss”, siden intervjuene var omfattende og ustrukturerte – til tross for at et styringsverktøy ble anvendt.

Først laget jeg en oversikt over hva materialet handlet om, basert på hva informantene sa i forhold til tematikken. Deretter var oppgaven å løfte fram de ulike temaene som var vesentlige i forhold til problemstillingen. I dette arbeidet foretok jeg en sortering og en gruppering av dataene. Dette kalles klassifisering, og skaper en oversikt i analysearbeidet. Utfordringen ble å finne passende klassifiseringsnavn. For det første var det viktig at benevningene kunne gi en dekkende beskrivelse for hver klassifisering. På denne måten kan leseren forstå meningen og orientere seg på en grei måte. For det andre måtte jeg saumfare intervjuene for å se om noe vesentlig var utelatt.

Etter hvert trådte det fram tre elementer som gikk igjen i alle intervjuene. Den ene handlet om selve *situasjonen* den profesjonelle og klienten befant seg i. Den andre handlet om *individuelle* faktorer hos disse to, og den tredje berørte *normer* i arbeidet. På bakgrunn av dette benytter jeg klassifiseringsnavnene: situasjonelle -, individuelle - og normative faktorer.

Videre innførte jeg også en fjerde benevnelse, *handling*. Dette som en samlende beskrivelse på selve kjernen i spørsmålet problemstillingen reiser, om hvordan den profesjonelle forholder seg i møte med tause klienter. Resultatet av denne prosessen ble etter hvert vurdert som en grovsortering, selv om den var svært omfattende og arbeidskrevende. Dette fordi de fire faktorene som utgjør modellen, i seg selv ikke kunne gi et tydelig bilde av teorien. Av den grunn startet jeg en ny prosess hvor hver av faktorene ble tillagt utdypende tilleggsbenevninger, slik at de innholdsmessig framstår som mer forståelige. I dette arbeidet utkrystalliserte det seg tre delfaktorer innenfor hver av de tre faktorene som påvirker selve handlingen.

På bakgrunn av dette nitidige arbeidet kom jeg fram til at en modell ville kunne bidra med ting: For det første ville den kunne gi et bilde av de fire sentrale faktorene sammen. For det andre ville den gi et visuelt bilde av prosessen den profesjonelle står i ovenfor taushet. Det er

for øvrig viktig å få fram at det finnes utallige måter å foreta analyser på, og for ikke å glemme, minst like mange måter å operasjonalisere data fra en analyse.

#### 4.2 Bruk av sitater

Fordelen med bruk av sitater fra intervjuene er at informasjonen er ”ny”, ved at den ikke har vært bearbeidet gjennom flere ledd. Dette gir leseren mulighet til ordrett å følge hva informantene faktisk sier. Imidlertid må en ta i betraktning at sitatene også viser informantenes gjenfortellinger av tidligere hendelser og opplevelser, og at dette kan betraktes som en form for bearbeiding.

Det har vært et mål å framstille sitatene mest mulig urørt, men det er foretatt to justeringer i forbindelse med transkriberingene:

- Dataene er oversatt fra dialekter til bokmål
- Dataene er justert fra muntlig til skriftlig form. Eksempler på dette er fyllord og ”utenomsmunn” som ”Hm...hva tenkte jeg å si...”, ”Kanskje...ja... eller nei, ...på en måte...” og ”Tja...jeg tror at...eller...jeg mener...”

Dette er gjort for å framstille sitatene i en mer lesevennlig form, vel og bemerket uten at meningsinnholdet er endret. Å anvende direkte sitater fra informantene kan ikke ses på som ubetinget positivt. Det er mulig at en står i fare for å få vurdert arbeidet med analysen som ufullstendig, og forskeren kan framstå som en uselvstendig analytiker. I tillegg stilles det krav til leseren i den betydning at den må evne å forstå innholdet i sitatene og se dette i lys av fagforståelse. Som motvekt til de nevnte ulempene vil jeg anføre tre argumenter for min bruk av direkte sitater:

For det første er kjernen i problemstillingen, taushet, å betrakte som et fenomen. Fenomener blir ofte sett på noe ubegripelig som det kan knyttes store utfordringer til å skulle forklare, betrakte og reflektere rundt. Ved å bruke direkte sitater vil dataene være mest mulig ”urørte”, og dermed i liten grad kunne være gjenstand for rekonstruksjon.

For det andre er informantene mennesker som arbeider i det sosiale feltet, og en kan i så måte forvente at de er gode formidlere. Deres faglige betraktninger og refleksjoner er så tydelige og virkelighetsnære i seg selv, at jeg anser det som unødvendig å skulle foreta en omskriving der målet var å gi leseren en mer faglig framstilling av tematikken.

For det tredje illustrerer sitatene fra intervjuene en direktehet som gir et godt grunnlag for praksisforståelse på handlingsplanet. Jeg mener også å kunne ivareta nerven i tilnærmingen til problemstillingen ved å sitere informantenes tanker, og deres forslag til intervensjoner, så nøyaktig og opplevelsesnært som det her er gjort.

#### **4.3 Anonymisering**

Når det gjelder anonymisering, er det foretatt enkelte grep i den hensikt å skulle skjule informantenes identitet. Blant annet har jeg ikke oppgitt hvor informantene arbeider eller hvilken stilling de innehar. Dette av den enkle grunn at de lett kan spores, i og med at jeg har vist til tidligere samarbeid. Jeg har også valgt å utelate enkelte benevninger som kan identifisere informantene. Eksempler på dette er spesifikke arbeidsoppgaver, egennavn og personlige referanser som ikke omhandler fagstoffet. Når denne type "utluking" ikke har latt seg gjøre, fordi noe av meningsinnholdet kunne forsvinne, har jeg valgt å foreta en omskriving. For eksempel: "Det er jo vanskelig for meg som er sosionom." er omskrevet til "Det er jo vanskelig for meg som er sykepleier." Enkelte steder har jeg også omskrevet "han" til "hun", "pasienten" til "brukeren" eller eksempelvis "kronikeren" til "klienten". I dette arbeidet har jeg vektlagt egne vurderinger om hva som kan anses som forsvarlig å publisere og motsatt, jeg har med andre ord ikke fulgt spesielle prosedyrer. I arbeidet med å anonymisere informantene har jeg anvendt en selvvalgt rettesnor: at heller ikke informantene skal kunne identifisere seg selv.

#### **4.3 Interesse for tematikken – fra egenrefleksjon til bevisstgjøring**

Som nevnt innledningsvis består sosialarbeideres profesjonelle hverdag av møter med mennesker som av ulike årsaker ikke mestrer tilværelsen, og av den grunn oppsøker hjelpeapparatet. Det å skulle møte mennesker i vanskelige livssituasjoner på en respektfull måte og få i stand dialog som fører til en positiv endring, innebærer utfordringer. Tematikken i denne avhandlingen berører en slik utfordring; der man som profesjonell ikke bare møter en klient, men også dennes ugjennomtrengelige taushet. I dette ligger det en påstand om at det kan være vanskelig å møte klienters taushet i en profesjonell yrkesutøvelse – men det kan være verdt å stille seg kritisk til dette utsagnet; for kanskje er det slik at en sådan erklæring kan være et resultat av en (feilaktig) for forståelse eller at en prekonstruksjon uten rot i virkeligheten gjør seg gjeldende? I så måte er det viktig å vurdere hvor definisjonsmakten ligger - med det mener jeg hvem som kaster lys over tematikken ved å aktualisere og problematisere sider ved den.

På bakgrunn av disse refleksjonene knyttet jeg en viss spenning til om tematikken rundt taushet var av interesse for informantene. Dette naturlig nok fordi ett av målene med avhandlingen er å bringe ny kunnskap inn i sosialt arbeid. Av den grunn ble det stilt spørsmål til informantene om hvor vidt tematikken er interessant og aktuell, og om det i så fall kunne begrunnes.

På spørsmål om interesse for tematikken hadde informantene en stor grad av felles oppfatning om at det både var viktig og lite belyst i faglitteratur de kjente til, samtidig som de trakk frem ulike perspektiver og betraktninger: En av informantene pekte på det å kunne få mulighet til å belyse innholdet, altså de ulike aspektene rundt møter med taushet:

*”Ja, det er interessant. Det er interessant å belyse fenomenet taushet og gi det forskjellige innhold, altså aspekter. Alle aspektene er ikke like interessante kanskje, fordi den totale taushet oppleves veldig sjelden, altså at noen kommer inn og ikke sier et ord og går ut igjen uten å ha sagt noe som helst, det forekommer knapt. Mens det at det er brudd og taushet under en samtale, det forekommer veldig ofte. Så det å liksom belyse, å gå inn i det temaet, det tror jeg er veldig viktig.”*

En annen trakk fram viktigheten av mulighet for egenrefleksjon og bevisstgjøring rundt tematikken. I tillegg ble det pekt på muligheten for å videreføre disse erfaringene til veiledningssammenhenger på jobb:

*”Det er kjempeinteressant fordi det har gitt meg muligheten for å ta tak i mange flere situasjoner enn jeg har kunne kommet med nå, og jeg har reflektert over hva var det var som skjedde som en bevisstgjøring. La oss si neste gang jeg møter en klient så er det kanskje enda lettere. Så det er absolutt et tema som burde tas opp i en personalgruppe, for eksempel der jeg befinner meg og som en kunne gi veiledning på.”*

Et annet synspunkt handlet om den betydning fenomenet har i den daglige praksis. Dette er selve kjernen i problemstillingen, og gir en god indikator for at det videre arbeidet med tematikken er meningsfull for profesjonelle i feltet:

*”Jeg synes det er veldig interessant når du setter deg ned og begynner å reflektere og tenker over begrepet taushet, ikke bare begrepet... men taushet som et fenomen i forskjellige sammenhenger. Så begynner man kanskje å tenke mer over hvor stor betydning det har i det daglige livet. Uten at man er klar over det, så er det kanskje veldig styrende, mye mer styrende enn det man tenker over.”*

Denne tenkningen, altså betydningen for praksis og arbeidet med andre mennesker, ble støttet av en annen informant, som også understreket hvor vesentlig og viktig det er i arbeidssituasjonen:

*”Jeg har tenkt og reflektert litt over dette med taushet og hvordan en bruker det i løpet av en dag i jobbsammenheng i forhold til andre mennesker. Det er et veldig interessant tema!”*

I spørsmålet om interesse for tematikken, var det positivt å registrere at en av informantene understreket at tematikken var virkelighetsnær i sosialt arbeid. I tillegg ble det fremsatt en kritisk kommentar som indikerer at taushet er en *aktuell* problematikk innen dette fagfeltet også, og ikke bare for de som er spesialistutdannet innenfor psykologi eller psykiatri. Uttalelsen kan tolkes som et behov for legitimering av faget sosialt arbeid, og som en anerkjennelse av den faglige tyngden praksiserfaringer fra sosialt arbeid representerer:

*”Jeg synes det er veldig spennende. Det er jo kanskje et tema som er veldig lite belyst, annet enn den terapeutiske stillheten som vi har lært at det er det psykologene som behersker, ikke sant? Det er ikke noe vi skal bruke som virkemiddel. Men i det virkelige livet, så ser man jo at sånn er det jo ikke.”*

Dette sitatet innehar fire perspektiver som jeg mener er verdt å dvele ved. For det første uttrykker informanten begeistring, og aktualiserer samtidig taushet som et spennende tema – hvilket er det sammenfallende med oppfatningene til de andre informantene.

For det andre framkommer det at temaet er lite belyst. Og dette, sett i sammenheng med det første perspektivet, kan hevdes å være et godt argument for å frambringe ny kunnskap om møter med taushet.

Det tredje perspektivet anskueliggjør et ”profesjonsskille”, hvor det foreligger en oppfatning om at det kun er psykologer som har kompetanse på den terapeutiske stillheten. Informanten gir også uttrykk for en oppfatning om at sosialarbeidere ikke skal benytte denne terapiformen, men fastslår samtidig at i virkeligheten forholder det seg annerledes; og dette er det fjerde perspektivet; at ”det fuskes i faget”, som kan tolkes dit hen at det oppleves som en dissonans mellom fagdefinisjoner på den ene side og praksiserfaringer på den andre – hvilket jeg drøfter nærmere i avhandlingens avsluttende kommentarer.

#### **4.4 Begrepsforståelse rundt taushet**

I teoridelen er det redegjort for ulike begrepsforståelser som handler om taushet. I tillegg er det vektlagt hvordan jeg forstår taushet, og som tidligere vist har jeg på egen hånd definert begrepet.

Det er imidlertid av stor betydning at intervjuer og informanter har en noen lunde felles begrepsforståelse av fenomenet taushet. På den annen side er det ikke nødvendigvis et mål at intervjuer og informanter har den eksakte samme *faglige* forståelsen av fenomenet – ei heller den samme *praksis*forståelsen. Det viktige er en avklaring på at en faktisk snakker om de samme begrepene og at en evner å se disse innenfor en felles forståelsesramme.

Et eksempel på det motsatte, var da jeg fortalte interesserte at masteravhandlingen min handlet om hvordan profesjonelle forholder seg til taushet i møte med klienter. Da ble jeg møtt med følgende utsagn: - Ja, det å ivareta taushetsplikten i møte med klienter er veldig viktig! Det er jo selvfølgelig prisverdig å være opptatt av taushetsplikten, men eksempelet viser tydelig hvor viktig det er å ha en felles forståelse av sentrale begreper og problemstillinger i samhandling mellom mennesker. Eksempelet viser også hvor lett det er at misforståelser oppstår, og at det er viktig å høre godt etter hva menneskene en snakker med faktisk sier.

Jeg vil imidlertid understreke at informantene var godt informert om temaet og problemstillingen, blant annet igjennom intervjuguiden. Taushet rommer mye, og av den grunn anså jeg det som ryddig å innledningsvis stille følgende spørsmål under intervjuene; Hva forstår du av begrepet taushet? Dette begrunner jeg med et ønske om å få klarhet i begrepsforståelsen før jeg foretok intervjuet i sin helhet.



Flere av informantene beskriver taushet som en type *stillhet*:

*”Det første jeg tenker på med taushet er at jeg vil kople det opp mot stillhet.”*

Denne uttalelsen er tildels sammenfallende med Jaworski (kapittel 2.3), at stillhet er en kategori som står i kontrast til tale, eller mer generelt, til lyd. Med noen utdypende betraktninger rundt stillhet kommenterte en annen av informantene flere aspekter rundt taushet: her nevnes blant annet ”en annen vending”, ”en kroppslig reaksjon” og ”en avsporing”:

*”Det første som slår en er det med stillhet. Men, jeg har tenkt litt over det, i og med at jeg ble invitert hit til intervju, så gir det en gylden anledning til å reflektere over ting og det er jeg veldig takknemlig for, for det er givende! Det trenger ikke å være den der absolutte tystnad, for å si det sånn. Det kan være at det tar en annen vending. Det kan være en kroppslig reaksjon på noe og... det kan være en avsporing. Det er noe som skjer og som går bort fra det man holder på med”*

En annen av informantene berørte også stillhet, men trakk samtidig inn en annen betraktning som skiller seg fra stillhet; at man i begrepsforståelsen rundt taushet også må inkorporere *snakkesalighet*, altså at å være snakkesalig kan være en måte å forholde seg taus om hva som er ubehagelig å snakke om for klienten – man plaprer i vei om alt annet enn det som virkelig betyr noe:

*”Da tenker jeg både absolutt stillhet som ikke er verbal i det hele tatt. Det kan enten være at de ikke vil snakke eller at de ikke har lyst eller at de ikke kan. Men, så tenker jeg også stillhet, det at folk snakker og snakker og snakker også er en form for taushet. At man prøver å holde seg taus med å snakke det ene eller det andre for å slippe unna det som er ubehagelig.”*

Taushet som unngåelsesatferd er en forklaring, eller et perspektiv, som ble delt av alle informantene; at taushet ikke bare handler om at det ikke blir sagt noe, men at det ”snakkes forbi” det som egentlig er tema. En annen av informantene hadde følgende betraktninger:

*”Det ene er jo at det er taust, at det ikke blir sagt noe, det er en ting. En annen ting er at det som blir sagt handler egentlig om noe helt annet, at det er en annen tematikk man besvarer på en måte. Man berører ikke det som er formålet eller hensikten med det møtet, at man er taus om hva det egentlig handler om. Det kan jo være en formidling eller et helt budskap gjennom kroppsspråk og sånne ting. Det kan det jo være, selv om det ikke blir sagt noe. Hvis det blir sagt noe og hvis man unnlater å berøre det som er tematikken, så kan det være at man snakker om helt andre ting. Sosialarbeideren tror da at det som blir presentert er tematikken, mens det egentlig ikke er det og ikke forstår at det er et annet tema som blir tatt opp enn det som egentlig gjelder. Eller det kan være at jeg skjønner det, at vi begge skjønner at dette er unngåelse av det som er vanskelig.”*

Sitatet fra sistnevnte informant viser et spenn i begrepsforståelsen rundt taushet; fra stillhet til snakkesalighet.

Teoretisk sett, og som allerede nevnt, er denne forståelsen delvis sammenfallende med teorien Jaworski belyser, nemlig at stillhet er en kategori som står i kontrast til tale. Informantene *utvider* imidlertid begrepet taushet (eller stillhet), ved å påpeke at klienter kan være tause om ubehagelige temaer – ikke ved å være stille, men tvert imot tilsløre stillheten med mer eller mindre uvesentlig prat. (Kapittel 2.3)

Snakkesalighet kan også teoretisk knyttes til Skau. (Kapittel 2.6) Hun mener at på samme måte som at når taushet noen ganger oppleves som en mur som stanser alle forsøk på kontakt, kan også følelsetomme flommer av ord skape en barriere mellom mennesker.

Med andre ord kan en konkludere med at begrepsrammen er vid, og at vi finner et spenn i forståelsesrammen rundt fenomenet taushet, og at dette er i samsvar med anvendte teorier.

#### **4.5 Kompetansetrekanten som styringsverktøy**

Skaus kompetansetrekant ble i sin helhet brukt slik den vises i teoridelen av avhandlingen, med sine tre sider som til sammen utgjør bildet på en samlet kompetanse. Som tidligere vist henger sidene i trekanten nøye sammen; den teoretiske kunnskapen, de yrkesspesifikke ferdighetene og de personlige egenskapene påvirker hverandre og er avhengig av hverandre. Begrunnelsen for å anvende Kompetansetrekanten er flerdelt. For det første anser jeg den som et nyttig redskap for å forstå yrkeskompetanse. I tillegg vurderer jeg den også som et egnet

styringsverktøy til støtte under intervjuene. Nærmere betraktninger rundt dette kommer jeg tilbake til. Ved å se sidene i modellen hver for seg, og betrakte disse som elementer for det som utgjør sosialt arbeid i sin helhet. For til tross for at sidene utgjør en helhet og må ses i sammenheng, påstår jeg at det gav mening i intervjuene å samtale om sidene hver for seg.

Med tanke på mangfoldigheten i tematikken taushet, og de mange faglige aspektene i problemstillingen, fant jeg at det ville være oppklarende og interessant å knytte problemstillingen til hver og ett av elementene i Kompetansetrekanten. Dette for å kunne kartlegge og tydeliggjøre hva som ble vektlagt i forhold til de ulike forskningsspørsmålene i avhandlingen.

Ikke minst anså jeg det som viktig å få fram hvor stor betydning kompetansesidene, med deres ulike momenter, hadde ut fra informantenes erfaringer og forståelse. Enten dette var snakk om den teoretiske -, den yrkesspesifikke – eller den personlige siden.

Vi skal i fortsettelsen gå nærmere inn på de ulike sidene av Kompetansetrekanten hver for seg, og knytte problemstillingen til dens tre bestanddeler.

#### **4.5.1 Informantenes teoretiske kunnskap om taushet**

Som tidligere beskrevet består den teoretiske siden av fakta- og allmennkunnskaper, forskningsbasert viten om begreper, modeller, teorier, lover og regler. Siden min påstand er at det finnes begrenset teori som omhandler tematikken i problemstillingen - hvordan profesjonelle forholder seg til taushet - var det knyttet en viss spenning til om informantenes delte denne oppfatningen. Det ble derfor stilt spørsmål om de kunne huske om at dette temaet inngikk i de ulike grunnutdanningene:

*”Det var aldri et tema i utdanningen. Jeg tok jo også videreutdanning i psykiatri. Jeg kan ikke minnes det, selvfølgelig i psykose og i psykosebehandling, men ikke i det alminnelige...”*

Denne erfaringen kan problematiseres i lys av relevant teori. Blant annet mener Skau (kapittel 2.7.1), at teoretisk kunnskap er kunnskap som foreldes relativt hurtig, og er samtidig den mest forgjengelige av de tre sidene i Kompetansetrekanten. Som tidligere sagt, mener hun at vi kan betrakte den som den mest prestisjetunge kompetanse, og da spesielt utbredt innenfor det akademiske miljøet. Hvis en støtter seg til denne teorien, kan det ses på som et paradoks at

taushet ikke er tema i faglitteraturen. På den annen side kan dette faktum forsvares med at teorien favner *annen*, men relevant kunnskap, som kan "oversettes" til en fagforståelse som berører temaet taushet, og som dermed er anvendelig i praksis.

En annen av informantene pekte på svake minner fra teoridelen i utdanningen, men har vanskeligheter med å definere hvordan det rent metodemessig ble framstilt. Hun trakk imidlertid fram det velkjente begrepet "den tause klient":

*"Jeg vet ikke helt om jeg klarer å få det helt fram, men det jeg har minne av er den tause klient. Det gikk jo på den som ikke er verbal, som vi måtte hale ordene ut av."*

En annen forklaring på at erindringen om den teoretiske siden av tematikken kan anses som svak, er at han forholdte seg til den *instrumentelle* oppbygningen av grunnutdanningen:

*"Jeg prøver å tenke tilbake. Nå begynner det jo å bli noen år siden jeg tok den grunnutdanningen. Jeg vet ikke om akkurat det var et tema som ble så mye vektlagt, for grunnutdanninga var ganske instrumentelt opplagt, altså veldig sånn teknisk opplagt og så var det puttet inn i bolker med etikk og så en eksamen i psykologi."*

En av informantene "oversatte" teorikunnskapen ved at hun presenterer en indirekte tilnærming til teorien som forklaring på det svaret hun ga. Dette kan tolkes som en anvendelse av teorikunnskap som kan knyttes til tematikken, dog uten at taushet var et sentralt tema, men at det likevel kan framheves at dette var fundamentalt viktig i utdanningen:

*"Jeg klarer ikke å huske fra grunnutdanninga hvor direkte taushet var et tema. Om vi snakket om det, kan jeg ikke huske. Men indirekte så kan jeg huske det og det kom til uttrykk i setninger som – Å være der klienten er, ikke sant? Det er jo nesten grunnsetningen i utdanningen, det vil si å tune seg inn og selvfølgelig i den ligger jo også taushet, at det er en del av hvor klientene er."*

Kort oppsummert kan en slå fast at informantene mener tematikken som omhandler taushet var, om ikke fraværende, så i hvert fall begrenset i utdanningene. Det vil si at den siden i Kompetansetrekanten som omhandler den teoretiske kunnskapen står svakt når en spesifikt

ser på teoritilnærmingen til taushet. Dette kan ses på som et paradoks i forhold til det som ble skissert innledningsvis, nemlig at man både i praksisfeltet og i utdanningsinstitusjonene ser på selve *samtalen* som bærebjelken i det sosiale arbeidet. En skulle dermed anta at teorigrunnlaget rundt fenomenet taushet stod sterkere – vel og merke hvis en formoder at taushet er et naturlig fenomen som ofte framkommer under samtaler. Når dette er sagt, er det kanskje drøyt å påstå at denne betraktningen er overraskende, siden mine erfaringer også er at dagens teoritilgang på temaet er begrenset.

Denne drøftingen står som en motsetning til det som ble trukket fram i teoridelen. Det nevnes at for hjelperen vil teoretiske kunnskaper innen sosialt arbeid, ferdigheter i for eksempel å benytte ulike samtaleformer, evne til empatisk tilnærming og det å kommunisere godt med brukeren, stå sentralt. Av den grunn er det spennende å videre se på hvordan tematikken står i forhold til de to andre sidene av Kompetansetrekanten, og vi skal i fortsettelsen se nærmere på de yrkesspesifikke ferdighetene.

#### **4.5.2 Informantenes yrkesspesifikke ferdigheter på å håndtere taushet**

Med yrkesspesifikke ferdigheter menes her det profesjonsspesifikke "håndverket" som hører til yrker, og som vi bruker i utøvelsen av dem. I sosialt arbeid kan det for eksempel være å samtale om et vanskelig tema, bistå med praktiske gjøremål for et menneske som er i en krise eller holde et foredrag. Kunnskapsformen er praktisk, teknisk, metodisk og generelt sett har den nok høyeste prestisje innenfor fagarbeider-/ håndverkermiljøer. Det stilles krav til å inneha spesifikasjoner i alle yrker; det handler om å oversette teoretisk kunnskap til praktiske ferdigheter – noe som selvsagt også er gjeldende i sosialfaglige yrker.

I intervjuene ble det i hovedsak stilt spørsmål om hvor vidt informantene mente at forståelsen rundt tematikken taushet, og selve handlingen i knyttet til problemstillingen, var avhengig av de yrkesspesifikke ferdighetene. Og om den kyndighet man erverver generelt gjennom arbeid i praksisfeltet, bidrar til å utvikle den profesjonelles ferdigheter. Følgende refleksjon kom til uttrykk:

*"Jeg tror jo det bunner i erfaring, for det er klart, med erfaring så skapes trygghet og man må være trygg for å kunne stå i møte med taushet, for ikke å bli vippet av pinnen og for ikke å kave seg opp."*

Sitatet viser at erfaringsgrunnlaget vektet i stor grad, og at oppfatningen er at den bidrar til å skape trygge rammer i arbeidet. Den yrkesspesifikke ferdighetssiden ble trukket fram som noe av det mest avgjørende for egen kompetansevurdering. Dette selv om det ble poengtert at det er vanskelig å utelate den ene siden til fordel for de andre to – med tanke på Kompetansetrekanten. I forhold til Kompetansetrekanten sett under ett, kom følgende betraktninger fram fra en av informantene:

*”Vet du, jeg tror streken er tynnast i kompetansetrekanten på det teoretiske. Jeg tror kanskje det bygger mest på erfaring. Og jeg tenker at min personlighet handler vel mer om hvordan man takler det. Jeg synes det er vanskelig å skille akkurat det der.”*

Informanten berører her alle tre sidene, og det gir et bilde av at en til syvende og sist må se kompetansesidene i sammenheng. Det kan virke som om oppfatningen er at erfaringsgrunnlaget står sterkt i forhold til tematikken – og er kanskje mer avgjørende enn teoretisk kunnskap når det kommer til handlingsplanet. Til sist skal vi se på den tredje siden av Kompetansetrekanten, som omhandler de personlige egenskapene i kompetansebildet.

#### **4.5.3 Informantenes personlige egenskaper i møte med taushet**

Hvem er vi som person? Enten vi er alene med oss selv eller i samspillet med andre mennesker, i denne sammenhengen i forhold til klienter, kommer vår personlighet til uttrykk. Våre verdier og holdninger, vår bevissthetsgrad, personlige modenhet, menneskesyn, forståelse og indre styrke inngår i vår personlige kompetanse. Dette er den siden av den profesjonelle kompetansen som jeg påstår er vanskeligst ”å dokumentere”, eller få synliggjort såkalt *taus kunnskap* rent faglig. Tatt i betraktning de refleksjoner og meninger som berørte de to første sidene av Kompetansetrekanten under intervjuene, er det ikke mindre interessant å få innblikk i hvordan informantene betrakter personlige egenskaper – og hvordan de virker inn på møtet med den tause klient.

I likhet med de to førstnevnte sidene, ble det reist spørsmål om hvor avgjørende de personlige egenskapene vil være i måten den profesjonelle forholder seg til taushet på. En informant nevnte følgende:

*”Det er klart at vi har vært innom begrepet taushet i flere sammenhenger eller kontekster. Altså, jeg liker det begrepet kontekst, for det beskriver liksom at en ting står knyttet til eller er definert til et annet forhold. Jeg mener absolutt at det har veldig stor betydning hvordan du personlig har et forhold til det, altså jeg ser bort både i fra teori og det vi lærte i yrkespraksis.”*

En annen av informantene valgte å eksemplifisere sitt svar med en historie fra sin praksis. Vi skal ikke gå inn i historien i sin helhet, men det er viktig å vite at den handler om en klient som var mye taus i møter med andre. Jeg gjengir et lite utdrag som berører spørsmålet om de personlige egenskapene:

*”Han valgte seg ut meg, og han var helt tydelig på hvem han ikke ville ha. Og jeg tror at han definerte det ut fra at jeg var personlig egnet. Og så kjente han meg og utdannelsen av faget. Den personlige egnetheten står veldig sterkt, selvfølgelig i kombinasjon med at du har en yrkesutøvelse.”*

Informanten mener at de personlige egenskapene står sterkt i kombinasjon med yrkesutøvelsen, og at det var av betydning at klienten hadde kjennskap til han som profesjonell. Denne betraktningen kan knyttes til Skau (kapittel 2.7), som hevder at etter hvert som vi utvikler vår *personlige* kompetanse, oppnår vi større indre sikkerhet og vil også bli tryggere i utøvelsen av vårt yrke. Dette kan bidra til at den profesjonelle framstår som en trygg omsorgsperson og sikker i sine faglige vurderinger og væremåte. Noe som må anses som en tolkning, for som nevnt er de personlige egenskapene vanskelig å dokumentere.

Min vurdering er at de personlige egenskapene for det første skiller seg tydelig fra de to andre sidene i Kompetansetrekanten. Og for det andre; de personlige egenskaper kan ikke bare *knyttes* til både de teoretiske og de yrkesspesifikke ferdighetene, men disse *inkorporeres* og blir en del av de personlige egenskapene. Med dette menes at de personlige egenskapene på mange måter gjennomsyrrer trekanten i sin helhet. Samtidig som disse egenskapene på samme tid kan oppleves som de minst konkrete og mest ubegripelige.

I lys av dette er det fristende å fremme følgende tanke: teoretiske, yrkesspesifikke og personlige ferdigheter utvikles i sameksistens, men hvor de er det personlige egenskapene som er avgjørende for hvor langt og hvor raskt vi kan utvikle oss som fagpersoner.

#### 4.6 Kort oppsummering

Dette var utdrag fra intervjuene, og sitatene vil kaste lys over tematikken i de ulike kompetansesidene og gi informantene ”stemmer” i tilknytning til fagforståelsen. Selv om en studerer de tre sidene av Kompetansetrekanten hver for seg, og bruker disse som indikatorer, vil det ikke være hold i å skulle videreføre kun den ene av sidene. De må som sagt ses i sammenheng. Selv om teorisiden står relativt svak i forhold til problemstillingen rundt taushet, vil den nok mest sannsynlig ikke stå svak i andre faglige sammenhenger.

En annen vurdering er at selv om ferdighetssiden står sterkt i forhold til tematikken, kan en ikke ta for gitt at den står like sterkt når en beveger seg dypere inn i materien. Med dette mener jeg at sidene må knyttes til en helhetlig fagforståelse, og en må være åpen for at det en umiddelbart vurderer ut fra en enkel modell, ikke nødvendigvis må ses på som en sannhet. Av den grunn lot jeg Kompetansetrekanten hvile under intervjuene, etter å ha innhentet informantens refleksjoner rundt den. Dette for å gi informantene rom for videre tenkning, samt gi åpning for å anvende andre benevnelser i forhold til taushet, andre enn de som framkommer av modellen.

#### 4.7 Faktormodellen – fra deduktiv til induktiv

I den videre analysen av intervjuene framkom tre sentrale faktorer. Disse var ”gjengangere” i alle intervjuene: de *situasjonelle* -, *individuelle* - og *normative* faktorer. Skjæringspunktet mellom disse tre faktorene danner en fjerde faktor, som står sentralt i spørsmålet problemstillingen reiser, nemlig hvordan den profesjonelle forholder seg i møtet med den tause klient – selve *handlingen*.

En videre beskrivelse av faktorene er som følger: Den første faktoren refererer til situasjonen den profesjonelle og klienten befinner seg i. Den andre handler om individuelle sider hos den profesjonelle, mens den tredje faktoren uttrykker normen i arbeidet.

På bakgrunn av analysedelen arbeidet jeg fram klassifiseringsnavn på de ulike faktorene som jeg mener skal være dekkende for innholdet. Til slutt tok jeg for meg den fjerde benevnelsen, som skulle være beskrivende for hvordan den profesjonelle forholder seg, og fant det naturlig å kalle denne for *handling*.

Modellen viser hvordan de tre første faktorene (den situasjonelle -, individuelle – og den normative faktoren) påvirker *handlingen* hos hjelperen, altså hvordan den profesjonelle



forholder seg *eller handler* i møte med taushet. I tillegg er det verdt å merke seg at de ulike faktorene griper inn i hverandre og på den måten påvirker hverandre.

Figur 2: Faktormodellen



Vi skal ta modellen nærmere i øyesyn og se hva som ligger i hver av faktorene. Det er imidlertid verdt å merke seg at det nesten finnes utallige aspekter i forhold til yrkespraksis en kan knytte til de ulike faktorene. Stikkordene som framkommer under hver av faktorene er imidlertid den som gjør seg mest gjeldene i analysen. Teoretisk vil en kunne benytte andre benevninger, samt andre stikkord, avhengig av tema og fag. Meningen er å presentere de data som framkom av analysen rundt problemstilling om taushet.

#### 4.7.1 Situasjonelle faktorer

De situasjonelle faktorene virker inn på møtet mellom den profesjonelle og klienten, altså at situasjonen utgjør en del av rammen for møtet. I den forbindelse er det interessant å observere at det sosialfaglige miljøet muligens har en tendens til å tillegge personlighetsfaktorer større vekt enn de situasjonelle faktorer og betydningen av disse for en klientsamtale.

De situasjonelle faktorer kan imidlertid romme mange elementer som mer eller mindre påvirker både den profesjonelle og klienten. I forhold til taushet viser analysen at de situasjonelle faktorene i hovedsak dreier seg om *foranledning*, *tidspunkt* og *arena* for møtet.

##### 4.7.1.1 Foranledning

Analysen viser at *foranledningen* for at møtet finner sted, er vesentlig. Mennesker som ønsker profesjonell hjelp gjør det av ulike grunner. Foranledningen kan romme alt fra små endringer som inntreffer i et menneskes liv, til de alvorligste episoder eller kriser som rammer, slik at de oppsøker hjelpeapparatet. Kommer klienten på eget initiativ, eller kjenner klienten seg "tvunget" til det? Med andre ord vil det være av betydning hvem som er *oppdragsgiver*, altså initiativtaker for møtet. En kan anta at det vil påvirke både motivasjonen for møtet og hvilken holdning den enkelte har i selve møtet, om vedkommende er henvist fra en annen hjelpeinstans, eller om han eller hun har funnet fram på egen hånd. Dette ble belyst med følgende eksempel fra en av informantene:

*"Jeg har vært i ulike roller. På den ene siden så kommer klienten til meg, i det andre perspektivet så er det jeg som oppsøker klienten. Og jeg tenker at det er lettere å akseptere taushet hvis jeg er den aktive og oppsøker klienten i hjemmebesøk. Da er det mye lettere, for da er jeg på en måte en inntrenger, det er jeg som er den aktive part og på en måte pådytter klienten en situasjon som vedkommende kanskje ikke ønsker. Da er tausheten mye mer akseptabel. Den er greiere å forholde seg til enn det motsatte, hvor det er noen som ønsker i utgangspunktet en samtale med meg og for så å være taus! Det er mye vanskeligere å takle, fordi utgangspunktet for den samtalen vil være at jeg forventer et budskap, det er en bestilling og et ønske om noe. Hvis ikke det blir ytret eller det ikke kommer fram, så er det veldig vanskelig å tolke."*

Informanten hevder at foranledningen eller bakgrunn for møtet er viktig, og at det er vesentlig hvem som inviterer til samtalen eller møtet. Hvis klienten i utgangspunktet er negativ, er det kanskje naturlig at taushet oppstår, og av den grunn ikke ønsker å være meddelsom. Denne

betraktningen er sammenfallende med Shulmans teori (kapittel 2.4), som vi tidligere har vært inne på. Han mener at alle klienter kommer til den første samtalen med en viss ambivalens overfor det å skulle motta hjelp. Motstanden kan hos den enkelte være sterk, enten det er deres tidligere erfaringer med hjelpeapparatet, deres konkrete problemer eller vansker som oppstår på grunn av sosialarbeiderens autoritet som ligger bak. Hvis dette er noe hjelperen forstår eller er forberedt på, kan det virke som om tålegrensen er høyere i slike situasjoner. Nettopp fordi han eller hun er bevisst på en annen rolle eller posisjon enn i motsatt tilfelle, hvis klienten oppsøker hjelperen.

En annen side som trekkes fram, og som kan ses på som en foranledning, er kontrasten klienten kan oppleve fra på den ene siden ikke ha noen å luften sine tanker med til daglig, til å være i en situasjon der en plutselig skal forholde seg til det motsatte:

*”Ja, men tenke seg til at en person ikke har så mange eller kanskje ikke noen å snakke med, at da blir det en kjempe kontrast å skulle komme hit og sette ord på det som er vanskelig. For det er jo i stor kontrast til hverdagslivet. At det blir nesten som et mageplask.”*

Dette viser at foranledning kan romme mye, og at enkeltindivider har ulike forutsetninger og livssituasjoner. Klienter som til daglig har et svakt nettverk, og dermed færre å snakke med, kan oppleve at det å skulle snakke med en profesjonell som svært unaturlig. Dette kan skape en stor kontrast i selve situasjonen, og dermed oppleves som vanskelig.

#### **4.7.1.2 Tidspunkt**

Tidspunktet for når møtet finner sted kan ses på som vesentlig i forhold til de situasjonelle faktorene. Dreier det seg om det første møtet, eller er det et møte langt ut i rekken av mange møter mellom den profesjonelle og klienten? Dette kan påvirke hvordan den profesjonelle forholder seg. Det samme perspektivet kan videreføres til hvilket tidspunkt i selve møtet taushet oppstår. Oppstår det i innledningsvis, i midten av en samtale eller mot slutten? Dette må ses i tilknytning til hendelsesforløpet, til konteksten og i samhandling med de andre faktorene.

Et annet viktig element som berører dette, er på hvilket tidspunkt klienten frambringer det virkelige budskapet i møtet. Det kan diskuteres om hvor vidt det tilhører de situasjonelle eller

de individuelle faktorene. Jeg velger imidlertid å klassifisere det som en situasjonell faktor, og vi må ha i mente at faktorene griper inn i hverandre. En av informantene hadde følgende eksempel:

*”Jeg kan komme med et klassisk eksempel som jeg tror vi alle i denne bransjen har opplevd, at en er taus om det egentlige budskapet – det viktige budskapet er en taus om. En kommer med mange andre budskap, men det egentlige viktige budskapet en har vært taus om kommer i det han eller hun er på vei ut døra. Og da har en trengt den tiden, den tausheten, den tiden en har vært taus om det egentlige budskapet, det har klienten trengt for på en måte å kjenne på stemningen, føle på i seg selv. Er jeg rede for det? Er jeg moden nok for å ta det opp? Våger jeg det? Taushet har et budskap. Vi er ikke tause om det som er uproblematisk, og det er jo gang på gang at det skjer at det egentlige budskapet, det kommer på vei ut døra eller det kommer på neste timeavtale. Eller det kommer om fem timeavtaler, det kommer kanskje en eller annen gang.”*

Dette eksemplet kan knyttes til Skau (kapittel 2.6), der hun mener at ved hjelp av ord kan vi opprette forbindelse med hverandre, men at våre ord også kan stå i veien for virkelig og ekte nærhet. Det skjer blant annet når vi av frykt for å være alene eller avsløre det vanskelige, flykter inn i snakkesalighetens uforpliktende fellesskap. På samme måte som at taushet kan oppleves som en mur som stanser alle forsøk på kontakt, kan også følelsestomme flommer av ord skape en barriere mellom mennesker.

#### **4.7.1.3 Arena**

Arena handler om hvor møtet finner sted. Det viser seg at det kan være vesentlig om samtalen finner sted på kontoret, eller for eksempel på hjemmebane hos brukeren – det gir ulike rammer rundt møtet. Dette vil si at den fysiske rammen, der hvor møtet finner sted, kan påvirke kommunikasjonen og hvordan en opplever taushet. En av informantene trakk fram følgende betraktning rundt akkurat dette, og forklarte hvordan selve rommet, eller arenaen der samtalen foregår, legger premisser for møtet:

*”Med en gang man kommer inn i en heim, så er man på en privat arena. Det er så fysisk sterkt dette med heimen, for heimen er for de aller fleste av oss så hellig og den*

*er så ukrenkelig. Når du er på en nøytral arena som det et kontor innebærer, blir det noe annet. Da er du på de premisser som kontoret gir.”*

Erfaringen er at arena for møtet spiller inn på hvordan den profesjonelle forholder seg, i og med at det er ulike premisser som gjelder eksempelvis hjemmet hos en klient eller på et kontor. Dette er en fellesnevner hos flere av informantene. En liknende betraktning kom til uttrykk hos en annen informant, med bakgrunn i spørsmålet om en forholder seg ulikt i forhold til en taus situasjon på kontoret, kontra på hjemmearena hos brukeren:

*”Det er en kjempestor forskjell! Hvis jeg ytet praktisk bistand til noen, så kan jeg jo nynne ikke sant? Og det gjør jeg jo aldri på kontoret, da vil hun ha sett rart på meg! Selvfølgelig, man opptrer jo på en helt annen måte på heimearena enn på et kontor, man er gjest! Jeg har veldig forskjellige innfallsvinkler i forhold til hvem jeg har med å gjøre. For noen ville det vært helt unaturlig at jeg hadde en samtale med de på kontoret. For andre ville det vært helt unaturlig at jeg var hjemme hos dem. Så det kommer an på hva det handler om tenker jeg. Når jeg kommer hjem til den personen, så er det mer som om man prater om katten og hundene.”*

Som sitatet viser, beveger denne informanten seg fra den situasjonelle til den normative faktoren. Dette viser at det er en tett forbindelse mellom faktorene, og en nær sammenheng mellom dem.

Det er tydelig at hjelperne er mer avventende eller varsom i forhold til å skulle intervensere i taushet på en hjemmearena, enn om tausheten fant sted på kontoret. På den annen side kan det være uriktig, og ikke minst forhastet, å konkludere med at kontoret er med på å skape en bedre arena for å handle i forhold til taushet. Dette grunnis blant annet med at kontoret ikke skaper rom for fysiske gjøremål, eller ”naturlig” aktivitet, som kan avlede konsekvensene av taushet. Fysisk aktivitet ble trukket fram som en viktig situasjonell faktor, og dette ble gjengitt med viktigheten av å ha handlingsrom i situasjonen:

*”En klient kunne være relativt taus, en som var inne på avdelingen og sammen med de andre. De gangene en kanskje nådde lengst inn og fikk pratet om det den slet med, var gjerne i forbindelse med at vi gikk turer og gjorde praktiske ting. Vi gikk til byen, gikk formiddagsturer og da opplevde jeg at det ofte kunne komme fram saker og ting som*

*det hadde vært taushet rundt. Så jeg tror at fysisk aktivitet og kople det opp sammen med forskjellige gjøremål kan løse litt opp taushet. ”*

At fysisk aktivitet kan påvirke den psykiske helsen i positiv retning, hersker det enighet om i det offentlige rom. Det interessante er at det også i forbindelse med intervensjoner knyttet til taushet, på et mikronivå, kan synes som om fysisk aktivitet eller gjøremål har god effekt. Spørsmålet en videre kan stille seg, er hvorfor det som oftest legges opp til stillesittende situasjoner når mennesker skal samtale om viktige og ofte vanskelige tema? Dette er en problemstilling som ikke skal drøftes videre her, men som kan stå som en refleksjon og en undring i forhold til tematikken.

#### **4.7.2 Individuelle faktorer**

De individuelle faktorene handler om hvem vi er som mennesker, og favner en rekke egenskaper som er avgjørende i forhold til hvordan vi samhandler med andre mennesker – og dermed også til tematikken. De ulike sider ved oss som individer vil alltid på en eller annen måte påvirke møtet og samværet med andre. Det vi opplever, vår forståelse av situasjonen og hvordan vi kjenner personen vi står overfor, er viktige individuelle faktorer. Analysen viser at de individuelle sidene i hovedsak fokuserer på *forståelse, erfaring og følelser*, som de mest vesentlige påvirkningsfaktorene.

##### **4.7.2.1 Forståelse**

Med *forståelse* menes blant annet hvordan vi oppfatter oss selv, og hvordan vi danner oss inntrykk av andre mennesker. Hjelperens forståelse er noe av det mest vesentligste i møter med taushet. Å forstå, betinger også at en har evne til å reflektere over situasjonen, slik at den skaper en mening i møtet med klienten. Med andre ord handler forståelse om å se seg selv, se den andre, ”lese” situasjonen og om å se samhandlingen mellom seg selv og den andre i relasjon til situasjonen:

*”Nøkkelen er hvor vidt jeg forstår hva tausheten dreier seg om. Det er lettere å forstå hvis det er en historie. Hva tausheten er kan således settes i en sammenheng som gir en mening.”*

Refleksjoner kan gi næring til vår egen forståelse. Hvis forståelsesrammen oppleves som trang, kan dette skape ubehag og gjøre arbeidet vanskelig. Målet med å oppnå forståelse kan derfor ses på som et middel for å redusere ubehaget og gjøre arbeidet lettere:

*”Det handler om at jeg oppfatter meg som et reflektert menneske, og vi mennesker generelt har et behov for å forstå situasjoner. Vi kan føle ubehag og angst i situasjoner hvor vi ikke forstår. Det å være reflektert gir meg en mening som gjør at jeg føler meg tryggere. Tausheten trenger ikke bare å være tegn på en ting, for å si det banalt; at han ikke liker meg. Det kan bety hundrevis av andre ting og den vissheten gjør det lettere for meg å bære tausheten.”*

Shulman mener at det er særlig vanskelig dersom sosialarbeideren ikke forstår tausheten, eller hvis den brukes for å kommunisere en negativ reaksjon eller passiv motstand. (Kapittel 2.4) Da kan klienten oppleve at tausheten er et maktmiddel han kan benytte for å oppleve å ha kontroll over situasjonen, eller som et våpen i kampen mot ”systemet” – som sosialarbeideren representerer. Forståelse er altså et sentralt element som en finner forankret i teorien, og analysen viser at det er en klar oppfatning om at hjelperen vil søke å forstå hva tausheten kan bety, for der igjennom å skape seg et faglig handlingsrom. En informant berørte dette på følgende måte:

*”Jeg har jo vært ute for personer som har vært ikke nødvendigvis direkte taus, men med det at de har unnlatt å snakke om ting, fordi de ikke har våget å snakke. Når jeg opplever taushet, så vil jeg tilstrebe og prøve å gi meg et meningsinnhold, hva denne tausheten betyr. For ellers så blir settingen, hele situasjonen ganske meningsløs, hvis jeg ikke forstår hva den rommer. Hvis jeg som hjelper ikke har noe jeg kan forholde meg til, annet enn mangel på kommunikasjon eller budskap, så står jeg også maktesløs til å gjøre noe som helst. Jeg mener ikke et meningsinnhold som på en måte forklarer alt hundre prosent, men bare en forståelse av hvorfor tausheten er der.”*

Forståelse handler ikke bare om erfaring og fartstid innen sosialt arbeid. Det handler like mye om evne til å reflektere der og da i selve situasjonen. Således kan en skape forståelse om hva som skjer og gi mening i selve situasjonen:

*”Jeg tenker at når det oppstår taushet i en situasjon som er i endring, i et samtaleforløp for eksempel, så er det så sterkt et uttrykk at det må jeg som hjelper ta innover meg og la det gjøre et inntrykk på meg. Jeg må forstå og jeg må bruke min kunnskap til å forstå hvorfor oppstod dette her. Og det er en lang vei fra du er nyutdannet til at du har erfaring.”*

Den profesjonelles forståelse kan også knyttes til det følelsesmessige planet, og er i så måte sentralt i handlingsperspektivet. Dette gjelder både i forhold til å vise empati og til å møte emosjoner som kommer til uttrykk. Det kan også være et mål at klienten er klar over at hjelperen har forstått hva klienten forsøker å formidle gjennom sitt uttrykk:

*”Jeg tenker som så at taushet er et sterkt uttrykk og det må du som hjelper gå inn i og la det gjøre et inntrykk på deg. På en eller annen måte må du gi den andre en forståelse av at du forstår: - ”Jeg forstår at det her kan være vanskelig”. For hvis du ikke gjør det, så forstår du ikke uttrykket. Da er det et problem hjelper har som ikke en kan gå videre med. Men hvis du viser en forståelse, en trygghet: - ”Jeg forstår at du ble litt redd” eller - ”Jeg tror du ble litt redd nå”, alt etter hva det er slags situasjon, så må du vise at du har forstått at dette er et uttrykk. Og du trenger kanskje ikke å bruke ord for å si det. Det kan være en fysisk berøring, at du stryker den, alt etter hvor mye den andre tåler. For nærhet og avstand er jo noe du bruker bevisst.”*

#### **4.7.2.2 Erfaring**

Erfaring kan knyttes til kompetansetrekanten; altså hjelperens teoretiske, yrkesspesifikke og personlige kompetanse. Analysen tydeliggjør at erfaringsgrunnlaget hos den profesjonelle utgjør en sentral del av den individuelle kompetansen. En av informantene beskrev dette slik:

*”Det er klart at da jeg møtte på taushet i mine første år, så var det noe annet enn å møte på taushet i dag. Jeg forventet av meg selv at samtalene skulle gå greit, men så møter man på fenomener som er vanskelige. Du står veldig alene og har kanskje ikke hatt muligheter for veiledning og luftet dine tanker, kanskje bare overfor kollegaer. Det var kanskje det som var vanskelig å erkjenne i et kollegium.”*

Denne refleksjonen berører erfaringsgrunnlaget, og handler spesielt om de yrkesspesifikke ferdighetene. Hvordan en forholder seg i vanskelige situasjoner, er avhengig av om hjelperen



er nyutdannet eller har lang fartstid i feltet. Informanten knytter dette elementet opp mot forståelse og kunnskap som den enkelte innehar, hvilket synes å være av betydning for hvordan hjelperen forholder seg i situasjoner med taushet. Man kan oppleve å stå veldig alene med all sin tvil og usikkerhet i møtet med en klient. Og akkurat dette som kom fram i det innerste lønnkammer kan være vanskelig å dele med andre i et arbeidsfellesskap; det handler om ubehaget ved å blottlegge tanker om, og opplevelser av, egen utilstrekkelighet. Med andre ord, er erfaring en individuell faktor som spiller en stor rolle i møtet mellom hjelper og klient. Et annet perspektiv som er verdt å vie oppmerksomhet, og som beveger taushet i en positiv retning, er å se verdien ut fra en informants subjektive opplevelse. Evne til å se seg selv og situasjonen man befinner seg i fra utsiden – ved å innta en reflekterende posisjon – kan også ses på som en del av erfaringsgrunnlaget til hjelperen:

*”Man har erfart at folk som har vært utsatt for kriser, i forbindelse med dødsfall i nær familie, så er altså tilstedeværelsen og tausheten i seg selv viktig. Den betyr enormt mye og det er jo interessant, for da kan man faktisk se at tausheten i seg selv blir et veldig godt hjelpemiddel, noe veldig positivt. Det faktisk kan det være et viktig hjelpemiddel i en sammenheng.”*

Denne betraktningen kan trekke linje til Skau og hennes påstand om at etter hvert som vi utvikler vår erfaring, og når vi oppnår større indre sikkerhet, vil vi også bli tryggere i våre vurderinger. Hun mener, og som tidligere framhevet, viktigheten av kunne evne å se når det er vår tale som er gull verdt, og når det tvert i mot er taushet som bør råde.

#### **4.7.2.3 Følelser**

Som nevnt innledningsvis er hjelperens følelser også en viktig del av de individuelle faktorene som påvirker møtet. Taushet har mange aspekter i seg, og det berører også det emosjonelle planet hos enkeltindivider. Min oppfatning er at generelt sett kan det synes som om følelser har en svak stilling i forskningsøyemed ved høyskoler og universiteter. Jeg underbygger denne oppfatningen ved å påpeke at teorier som berører kognitive aspekter ofte står sentralt i vitenskapsteorier, og framstilles i teoretiske modeller, men at dette ikke nødvendigvis i like stor grad gjelder teorier knyttet til følelser.

Også i skjønnlitteraturen fremstilles et misforhold mellom fornuft og følelser, hvor fornuften representerer det ”vitenskapelig målbare” og rasjonelle, mens følelser skildres som

irrasjonelle og flyktige. Profesjonelle sosialarbeidere er imidlertid lite tjent med at følelsesaspektet underkjennes; de har også følelser, og det er viktig å forstå hvordan den profesjonelles følelser virker inn i møte med klienter. Situasjoner som omhandler provokasjon, avvisning, forulempning og irritasjon frambringer ubehag hos den profesjonelle. En av informantene trakk fram følgende eksempel:

*”Altså man er jo veldig sammensatt, det er vi jo hver og en. I noen tilfeller så kan jeg bli kjempe irritert når jeg møter på taushet.”*

Dette er sammenfallende med det Shulman påpeker (kapittel 2.4), at den profesjonelle kan få viktig hjelp til å mestre det ordløse ved å utforske egne følelser under tausheten. Hvis tausheten for eksempel skyldes at vanskelige følelser bryter fram, har en kanskje forutsett dette ut fra innholdet i samtalen, eller klientens ikke-verbale kommunikasjon. Holdning, ansiktsuttrykk, ansenhet – alt taler sitt tydelige språk til hjelperen, og som Shulman påpeker, kan dette utløse empatireaksjoner. Ut fra dette, som informanten videre trekker fram, vil hjelperens bevissthet kunne skape trygghet som igjen påvirker de individuelle faktorene. En annen av informantene trakk fram emosjoner som handler om smerte, som kan føles i slike situasjoner. Det er verdt å merke seg at dette eksemplet også linjerer til de situasjonelle faktorene, i den forstand at en i tause situasjoner kan gjøre noe sammen med klienten i form av aktiviteter:

*”Det er det med ubehag, smerte, altså det er ubehagelig å sitte i en taushet som man ikke forstår hva er. Det er veldig ubehagelig og da er det en lettelse å kunne fjerne seg fra det ubehaget å gjøre praktisk ting.”*

Sider ved enkeltmennesker som berører våre følelser og evne til refleksjon i møte med taushet, vil påvirke samværet i den ene eller den andre retningen. Å bare være til stede og virkelig *smake* på tausheten, kan oppleves som en tøff påkjenning, hvilket en av informantene har fått erfare:

*”Jeg har erfaring med at taushet er ganske så slitsomt. Å sitte der med en person som har gjennomgått en krise og liksom bare være til stede. Stillheten og tausheten i seg selv har veldig stor betydning. Da er det tøft å sitte der i den situasjonen, det er tøft å være taus...”*

Profesjonelle som føler ubehag i tause stunder kan knytte dette til avvisning. Denne negative opplevelsen kan endres med tiden, etter hvert som erfaringsgrunnlaget som omhandler våre emosjonelle sider utvikler seg i en mer konstruktiv retning. Med dette menes evne til å reflektere rundt ansvarliggjøring, slik at hjelperen både har blikk for seg selv og på klienten:

*”Man er seg selv nærmest. Med årene så klarer en å kikke mer ut i verden enn innover i seg selv, som en i større grad gjør når man er nyutdannet. Jeg tror jo absolutt at jeg følte meg mye mer avvist, og det er jo en av de verste tingene en kan bli utsatt for, at en får en følelse av at personen ikke ønsker å ha noe med meg å gjøre. Og det er klart at etter å ha sett og erfart mer, så klarer en kanskje å lene seg selv litt tilbake og se at det faktisk ikke bare er meg og mine følelser det handler om. At du klarer å legge dette til side når du nærmest opplever deg forulempet og føler at den er frekk som ikke vil svare meg.”*

#### **4.7.3 Normative faktorer**

De normative faktorene handler om de *formelle spilleregler, etikk og moral, samt skikk og bruk*. Disse faktorene skiller seg vesentlig fra de situasjonelle - og de individuelle faktorene, selv om en må se de i sammenheng. De skiller seg i hovedsak fra de andre faktorene fordi de ikke er ”fysiske”. På samme tid er de særegne i den betydning at de legger både de situasjonelle - og de individuelle faktorene til grunn, noe som kan forklares med at dette er faktorer som handler om opplevelsen av hva som er rett og hva som er galt. En kan beskrive de normative faktorene som rettesnorer på hvilke regler som gjelder innenfor et fagområde. I tillegg forklares ofte normen ut fra hjelperens ideologiske ståsted. Informantene trakk fram etiske dilemma i forhold til problemstillingen. Benevninger som press, respekt, myndiggjøring, forståelse, ansvarliggjøring og holdning er viktige stikkord som berører de normative faktorer.

##### **4.7.3.1 Etikk og moral**

Etikk kan ses på som en type refleksjon over den praksis vi står overfor, der moralen synliggjøres ut fra hvordan vi velger å handle. Når den profesjonelle foretar en moralsk vurdering, er det et søken etter å finne svar på hva som vil være riktig å gjøre i en konkret situasjon. Etikk handler om det som styrer vårt samvær med andre mennesker, og det beror på hva vi tenker når vi er i selve situasjonen. Eksempel: hvordan skal jeg forholde meg til denne

tausheten? Etikken er på en måte bakteppet for de moralske valgene vi tar, og kanskje særdeles viktig når vi står overfor situasjoner som frambringer etiske dilemma. I forhold til å presse klienten til å snakkes, hadde en av informantene følgende betraktning:

*”De gangene der du møter noen som over hodet ikke ønsker å meddele seg, er det et etisk dilemma. Hvor mye skal man presse folk? Når er det nødvendig å presse folk, og når er det ikke smart å gjøre det, noe som jeg selvfølgelig har kjent veldig mye på. Akkurat det siste bunner jo så mye på tillit, at folk faktisk tør å stole på at jeg er der for å kunne ta imot det som kommer.”*

Informanten reflekterer situasjonen som et etisk dilemma, der det fundamentalt viktige kan være hvor mye tillit klienten har overfor hjelperen. Våre normer og etiske ståsted kan altså bli gjenstand for overveielser som det kan være vanskelig å skulle takle i selve situasjonen, og det er ikke alltid like enkelt å skulle foreta moralske og etiske vurderinger på stående fot.

#### **4.7.3.2 Formelle spilleregler**

De formelle spillereglene dannes ut fra lover og regler, altså de formelle rammene for tjenestene, samt virksomhetsbeskrivelser. Virksomhetsbeskrivelsen forteller oss noe om hvilke tjenester som ytes, på hvilken måte og hvem som er målgruppen. Dette kan belyses med mange eksempler, og egenskaper som kjennetegner denne faktoren, er mange og svært sammensatt i praksis. Alder er en vesentlig side som også omhandler individuelle faktorer. På den annen side vil lovverket favne denne målgruppen, noe hjelperen må forholde seg til i praksis. Blant annet må hjelperen se forskjeller i behandling av unge og gamle mennesker og vise kyndighet i så måte. Dette gjelder også i forhold til taushet:

*”Taushet er et uttrykk som gir inntrykk, og det vil jo være helt forferdelig å avvise og avbryte en taushet. Det er klart at hos eldre går alt så mye saktere, og det skal det gjøre, for det er noe med oppfattelseevnen, det er noe med tankeprosessen og det er noe med respons. Hvis du går inn til et eldre menneske og så får du svar når du er ute i korridoren, så har du jo syndet!”*

De formelle spillereglene vil også påvirke hjelperens refleksjoner om systemnivåer. De ulike hjelpesystemer innen sosialt arbeid kan altså skape ulike oppfatninger rundt den enkelte klient, som igjen skaper andre opplevelser i forhold til tematikken taushet:

*”Jeg opplever jo ofte at en person kan argumentere for at den har vært aktiv og gjort sånn og sånn, men samtidig så forsøker han å overføre ansvaret enten på de nærmeste eller på hjelpeapparatet. Altså, han unnviker på det å gå inn i seg selv og se på hva han egentlig selv har gjort i konkrete situasjoner. Da gjør jeg et tappert forsøk på å prøve å få han til å reflektere, å tenke over sin egen livssituasjon og sine egne handlinger. Men det er ikke enkelt, for noen har vært i disse systemene, kanskje i ti år. Og enda så har jeg ikke klart å forstå om de forstår sin egen situasjon, hvorfor de fortsatt er i denne situasjonen. For verbalt så kan de bruke veldig mange fine ord, vendinger og uttrykk, men de unngår liksom å rette det mot seg selv. Det er liksom omgivelsene som er skyld og skal ta ansvar. Det oppleves som en form for at de lukker seg inne eller at de er tause i forhold til seg selv. Det er mulig at det blir for tøft og møte seg selv på en sånn måte.”*

Metodesiden er også en del av de formelle spillereglene, og forståelsesrammen i forhold til tematikken er en av de normative faktorer som også vil kunne påvirke handlinger. En av informantene meddelte at i enkelte situasjoner fritas ikke den ene til fordel for den andre i forhold til å anvende taushet. Dette må forstås ut fra hjelperens normative spilleregler, og at han eller hun kan velge taushet i affekt eller som en aktiv strategi i hjelpeprosessen:

*”Man har det som et mål å akseptere og prate om taushet, og registrerer man taushet så tar man det opp som et tema. Men jeg tror at da skal du ha et fortrolighetsforhold til klienten, du skal pratet litt med han og det skal være en gjensidig tillit. Men det er klart at det vil jo også gjelde hjelperen også. Jeg har vel ikke tro på at hjelperen er fritatt for å ha et særlig forhold til taushet, mens klienten har et forhold til det. Som hjelper så velger man taushet, for kanskje å unngå at noen ubehagelige ting blir tatt opp. Og ubehagelige ting kan være skuffelser, frustrasjon og forbannelse, så velger man taushet som en metode. Og det gjelder meg også.”*

En annen side som omhandler spillereglene i hjelpeapparatet er kravet om effektivitet i de ulike tjenestene, (jf NAV, vår største forvaltningsreform). Dette er en faktor som spiller inn i møtet med andre mennesker, og en kan reflektere hvor vidt dette vil ivareta klienten, også i spørsmålet om taushet:

*”Jeg tenker at kritiske faser i ens liv berører de følelsesmessige sidene. Det skjer mye på handlingsplanet, veldig mye skal ordnes og det skal skje fort. En trenger å bearbeide en god del før en får noen til å hjelpe deg med å ordne opp i livet ditt. Jeg er ikke kjent med hvordan de har tenkt å gjøre det i en av våre nye hjelpeinstanser, men jeg stusser litt... Det er jo bra hvis man får et økt fokus på samtale og emosjonell støtte som kanskje profesjonelle i sosialtjenesten vil bidra med, men jeg har litt vanskelig å se det for meg...”*

Denne refleksjonen berører systemnivåer i det sosiale arbeid. Selv om det ikke omhandler taushet direkte, mener jeg det har en verdi i seg selv, spesielt med tanke på hvilke spilleregler som gjør seg gjeldende i hjelpeapparatet. En av informantene formidlet et reflektert og kritisk syn i så måte:

*”Jeg tror kanskje det er helt avhengig av kyndigheten hos den som sitter og tar imot. Det er jo mange gode folk som jobber der, men det er jo også mange som ikke har kunnskap om menneskelige reaksjoner og det har man utallige eksempler på der du blir møtt med et regelverk. Så hvis en beveger seg mot et liknende regelverk og skranketjeneste så ser jeg en stor fare. I tillegg så er det effektivisering, en skal gå inn i hverandres fagfelt. Jeg er litt skeptisk til den tenkningen fordi du må ha menneskekunnskap, du må bruke menneskekunnskap i møte med folk i ekstra sårbare situasjoner. Og jeg tror vi taper stadig vekk i effektiviserings navn, fordi det krever.”*

#### **4.7.3.3 Skikk og bruk**

*Skikk og bruk* kan ses på som uformelle spilleregler, og knyttes til vår praktiske kunnskap. Skikk og bruk er ofte uuttalt, og har som formål at samværet mellom mennesker skal oppleves som positivt. Skikk og bruk kan handle om mange forskjellige aspekter; alt fra hvordan en henvender seg til en annen, til hva en sier i møter med andre personer. For eksempel kan *respekt* berøre denne faktoren. En informant trakk linjer til det å ha respekt eller ikke, og knyttet følgende refleksjoner til dette:

*”Hvis den andre velger å være taus, så er det et valg den andre tar. Ok, det er ikke nødvendigvis mitt ansvar det. Og det handler jo også om myndiggjøring eller umyndiggjøring av den andre, og å ha respekt eller ikke respekt. Hvis den andre velger å være taus, så må jeg jo bare godta det.”*

Refleksjonen rundt myndiggjøring kan også bevege oss i retning av ansvarliggjøring, i og med at det stilles spørsmål om hvem som har et ansvar for samtalen. Dette er en individuell faktor som også berører de normative faktorene, og det tydeliggjør hvor tett de ulike faktorene vekselvis fungerer eller påvirker hverandre gjensidig:

*”Hvis temaet er taushet, så har jeg nok ikke vært like dristig eller pågående når jeg er i heimhusene til folk, som når de er på mitt kontor. Jeg tror jo det handler om at man er gjest der, og da er man kanskje litt mer taktfull og respektfull. Man er på et vis litt mer avkledd når man kommer heim til en person, altså vi kler jo på oss roller over alt, ikke sant? Jeg tenker at det handler jo igjen om forventninger, selv om at man er den samme så forventer man forskjellig av en setting eller en situasjon.”*

Med denne refleksjonen lagt til grunn, kan det være viktig samtidig å ha et nyansert bilde i forhold til skikk og bruk. Nettopp fordi faren vil være at situasjonen blir låst. Balansegangen mellom ansvarliggjøring av den hjelperen møter, og samtidig å være bevisst sitt profesjonelle ansvar, kan noen ganger være hårfin. De følelsesmessige sidene vil settes i sving, og dette kan utfordre kanskje i størst grad hjelperens personlige kompetanse. Teoretisk berører også Henriksen og Vetlesen dette (kapittel 1.6), og benevner det som en *nærhetsetisk tilnærming*. De understreker at i møtet med brukeren har den profesjonelle noe av hans eller hennes liv i sine hender. Vi kan se på dette som om enkeltmennesket er utlevert til oss på en måte som vi ikke kan reservere oss fra. De hevder at det finnes ikke noe i situasjonen som deles med den andre, som vi kan unndra oss ved å si ”dette er en del jeg ikke har ansvar for”. Alle våre handlinger, motivasjoner og holdninger er moralsk ladet.” Denne moralske ladningen kan ses på som et utspring for hvordan den profesjonelle forstår skikk og bruk, noe en av informantene reflekterte rundt:

*”Du må la den andre forstå at du forstår. Jeg har en sånn leveregel og den har du sikker hørt, det er Søren Kirkegård om sannhet ”For å kunne hjelpe et menneske så må du kunne mer enn den andre, men først og fremst så må du forstå det den andre forstår”. Det har jeg forbrutt meg på, for eksempel i relasjon til pårørende en gang. Jeg var anbefalt av et kompetansesenter å ha et intervju. Det var litt for kjapt og for effektivt. Det ble for liten tid. Jeg så jo temmelig fort og opplevde at dette gikk langt over streken. Altså, jeg gav pårørende en erkjennelse som de ikke var moden for å ta.*

*Det gikk alt for fort, altså den grusomme sannheten kom midt i fleisen. Da forstår du ikke hva den andre forstår. Du må altså porsjonere ut fra den andre sin situasjon.”*

En annen side som berører skikk og bruk, er hvordan vi responderer i møter med andre mennesker. Dette er faktorer som kan være helt avgjørende for det som videre skjer i relasjonen mellom den profesjonelle og klienten:

*”Selvfølgelig så har man ting i tankene. Så jeg tror at dette her med at man klarer å være trygg, altså:” - Jeg går i stykker hvis du forteller meg de tingene du har lyst å fortelle”. Hvordan jeg reagerer på de tingene jeg blir fortalt, er av største betydning for den som forteller. For hvis jeg blir rystet og utbryter: - Åh nei!!!, så forsterker jeg bare og gjør at dette blir livsfarlig og dette her kan han ikke prate om.”*

#### **4.8 Tolv strategier for handling**

Problemstillingen er formulert som et spørsmål om hvordan profesjonelle forholder seg når det oppstår taushet i møte med klienter. Begrepet *å forholde seg* kan tolkes på utallige måter, og det vil være svært individuelt hva en umiddelbart legger i begrepet. Det kan for eksempel innebære alt fra å ikke si noe til å snakke eller til å handle, eller til å forholde seg passiv.

Fortolkning av analysen viser et stort spenn av ulike tilnærminger i forhold til problemstillingen, altså hvordan den profesjonelle faktisk *handler* i praksis. Jeg har valgt å kalle disse handlingsforløpene for *strategier*. Analysen viser at informantene kan anvende tolv ulike strategier når det oppstår taushet i møter med klienter. Før vi ser nærmere på hver av disse, er det viktig å trekke fram tre momenter som er svært vesentlige for å forstå strategiene:

- Strategiene er ”rangert” ut fra mildeste til strengeste form; eksempelvis fra ”å gi rom for taushet” til ”avvisning”. Dette kan ses på som ulike grader av intervensjon. Selve rangeringen må ikke ses på som at den ene strategien er bedre eller dårligere enn den andre.
- Strategiene griper inn i hverandre, og flere av dem kan inneha elementer fra andre strategier. For eksempel kan det ”å bruke empati” inneha elementer fra strategien



”spørre og fordre”. Hver og en av de ulike strategiene må med andre ord leses i sammenheng med de andre.

- Det er viktig at en forstår strategiene i lys av Faktormodellen. Det vil si at de situasjonelle -, de individuelle - og de normative faktorene mer eller mindre vil påvirke valg av strategi som den profesjonelle bruker.

Videre følger en presentasjon av de tolv strategiene. Hver av strategiene innledes med utdrag av sitater fra informantene. Dette for å eksemplifisere strategiene, og gi dem et innhold – sett i lys av hvilke situasjoner som kan oppstå. I tillegg har jeg valgt å kommentere hver av strategiene, for videre å drøfte disse i avslutningen.

#### **4.8.1 Å gi rom for taushet**

*”Vi kan jo alle kjenne på det at nå har en lyst til å trekke seg tilbake å gå i seg selv, å ikke nødvendigvis ytre seg om alt mulig. Jeg tror det er viktig å kunne beholde rom som er inni oss selv, som er lukket for allmennheten, det er viktig å ha de private rommene, at vi også må få lov til å være inni i det rommet. Uten at en blir pisket ut derfra.”*

Å gi rom for taushet forklares med at den profesjonelle gir åpning for taushet. Å gi rom for taushet kan betraktes ut fra to perspektiver: På den ene siden trenger mennesker å ha enkelte av sine ”innerste kammer” for seg selv – et ”lønnkammer” for åndelig tilbaketrekking, refleksjon og restitusjon, et sted for ”selvet”. På den annen side er å gi rom for taushet en metode for å åpne opp en avstengt samtale – eller i praksis; skape grunnlag for at dette skal kunne la seg gjøre – altså å dvele i taushet sammen med klienten over temaet som er brakt på banen, eller kjenne på alt det usagte.

#### **4.8.2 Å utsette samtalen**

*”Jeg tror man skal strekke seg uhyre langt, med å si - Skal du komme igjen i morgen?  
Eller – Jeg setter deg opp på time da og gjerne skriver det på en lapp. - Jeg forventer at du kommer, og kommer du ikke, så må du ringe, og kommer du ikke så ringer jeg deg opp hvis du ikke ringer.”*

Å utsette samtalen er en strategi som noen ganger kan være hensiktsmessig å bruke. Det kan være verdt å merke seg hva som ligger i det å utsette. Det er nemlig ikke det samme som for eksempel å avlyse eller droppe samtalen. Å utsette vil si å avvente med samtalen til et annet tidspunkt, og dermed gi klienten mer tid før en går inn i tematikken. Dette er et viktig poeng fordi det kan ha vært en stor emosjonell påkjenning med mye tvil og nøling før klienter oppsøker hjelp, kanskje så stor at ikke har mer kraft igjen til å gå inn i en vanskelig problemstilling der og da.

#### **4.8.3 Å vise empati**

*”Ja hva er på en måte settingen, hva er på en måte innholdet, hvordan er min forståelse av den tausheten som er der og hvis tausheten er et uttrykk, eller et emosjonelt uttrykk hvor man prøver å ikke gråte, så sannsynligvis ville jeg klart å fange opp det. Og da ville jeg kanskje kunne gi den tausheten et innhold, ved for eksempel å si noe sånt som at – Var dette vanskelig å snakke om?”*

Å vise empati er en kjent form i samhandling mellom mennesker. Den profesjonelle kan på denne måte skape en nærhet på det emosjonelle planet som kan fungere som en døråpner for klienten. Ved å sette ord på følelser kan en vise at en er til stede, og har fanget opp noe av det klienten signaliserer.

#### **4.8.4 Å bekrefte og benevne**

*”Det kan også være at jeg kan spørre om ting jeg får en fornemmelse av at dette her er noe de ikke ønsker å svare på, så går det an å si: - Er det slik at dette er noe du ikke ønsker å svare meg på, så er det greit? Altså å benevne det.”*

Den profesjonelle kan velge en strategi som går ut på å bekrefte klienten. Dette gjøres gjerne ved at en benevner det som er aktuelt. Bekrefting og benevning vil kunne vise at hjelperen har innsikt i det som skjer, og ved å sette ord på det kan også klienten forstå at den profesjonelle har forstått.

#### **4.8.5 Å fortolke**

*”Noen ganger så må man lirke og si at – Vet du nå må jeg gjette meg til hva det er, for jeg forstår jo at du ikke klarer å få sagt det, er det sånn at ...? Og da, enten så tar de det eller*

*så tar de det ikke. Så jeg bruker så utrolige mange innfallsvinkler for å hjelpe folk å komme fram med det som de synes er vanskelig.”*

Å fortolke vil, som informanter forteller, være å gjette seg til hva klienten ikke får sagt. Ved å bruke denne strategien kan en få samtalen i bevegelse, enten en treffer eller ikke på tematikken. Det er mulig at klienten vil bekrefte hvis en fortolker riktig, samtidig som det er mulig at den avkrefter hvis en ikke treffer. Dette kan slå begge veier, og det kan hende at ingen av delene vil nå fram. På den annen side pekes det på at den profesjonelle kan hjelpe til med å finne ord:

*”Jeg kommer på et eksempel der folk er så ordfattige, der de rett å slett mangler begreper, mangler å kunne ordsette følelser eller betraktninger eller der man på et vis må legge ord i munnen på dem. Dette er jo også noe teorien har berørt en god del, denne varsomheten i forhold til dette. Men noen ganger så må man gjøre det, men da må en vite at det er det en gjør, tenker jeg.”*

#### **4.8.6 Å reflektere**

*”Hvis jeg skal prøve få en person til å bryte litt ut av situasjonen taushet, så må jeg forsøke å få personen eller klienten til å se inn i seg selv og da er jo dette en form for refleksjon, å få en person til å tenke over sin situasjon, sine handlinger, få han til å reflektere mellom hva han sier og hva han faktisk gjør i praksis.”*

Ved å reflektere kan en oppnå at klienten setter ord på tankene ved å gå inn i ulike sider av tematikken. Denne strategien kan være en type tilnærming som hjelper klienten ut av tausheten ved at en skifter fokus fra at det er stille, til andre sider av det som skal samtales om. Å reflektere høyt rundt et tema kan også hjelpe klienten til å sortere tanker som er så kaotiske at de ikke kan uttales, eller gi ”næring” til tanker som ikke er modne for å deles med andre.

#### **4.8.7 Å forsikre om**

*”Jeg tror at med at man klarer å være trygg: - Jeg går ikke i stykker hvis du forteller meg de tingene du har lyst å fortelle! Altså, at man er på et vis så trygg, hvordan jeg reagerer på de tingene jeg blir fortalt, er av største betydning for den som forteller.”*

Ved å forsikre om at jeg som profesjonell tåler å høre det klienten (kanskje) tenker å formidle, men ikke våger å sette ord på for å støtte hjelperen eller frembringe dennes aversjon eller avvísning, kan betraktes som at den profesjonelle fritar klienten for ansvar for hjelperens eventuelle reaksjoner. Den profesjonelle synliggjør at han eller hun er rustet til å ta hva det nå enn er som måtte komme. Denne strategien kan skape trygghet for klienten, der den profesjonelle viser til sine egne subjektive egenskaper. Denne strategien formidler følgende budskap til klienten: jeg er i stand til å mestre det du tenker å fortelle, på en menneskelig, faglig og objektiv profesjonell måte.

#### **4.8.8 Spørre og fordre**

*"Man kan si mer, man kan spørre mer, man kan grave mer, man kan fordre mer og det går både på handling og på samtale når man er usikker selv."*

Strategien som handler om å spørre eller fordre, kan betraktes som en offensiv intervensjon. Den profesjonelle inntar en aktiv holdning der klienten blir utfordret til å gi svar på spørsmål som stilles.

#### **4.8.9 Å avbryte**

*"Så sier jeg til personen – Vet du at dette synes ikke jeg er interessant! Det er ikke dette jeg synes er interessant å sitte og prate om. Jeg sier at nå stopper vi, nå må vi prate om noe annet. Men det er klart at dette her handler også om relasjoner, når man kjenner folk og har gått noen runder med dem, så er det nok å si at – Hva er det som skjer nå? – Er det dette her du ønsker å prate med meg om?"*

Denne strategien må ses i sammenheng med det som ble vist tidligere; at klienten unngår tematikken ved å være snakkesalig om helt andre ting. Som nevnt handler det ikke om å være taus i den betydning om at det ikke blir satt ord på, men heller å snakke forbi det som egentlig er tema. Den profesjonelle kan i så fall avbryte klienten ved å stille spørsmål om det som blir sagt har relevans til hva saken egentlig dreier seg om.

#### **4.8.10 Å styre**

*"I de tilfeller folk for eksempel er veldig deprimerte eller på et vis ikke hevder seg selv, så vet jeg at jeg har tatt styringa og sagt at - Vet du, vi trenger å prate mer om dette. Vi trenger å ha kontakt!"*

Å styre kan også betraktes som en offensiv strategi. Den profesjonelle definerer hva som er viktig, og på bakgrunn av dette hva som skal skje videre.

#### 4.8.11 Å presse

*"Folk som trenger veldig lang tid på å respondere på et spørsmål eller på stimuli, da vet jeg at jeg har sagt at: - Jeg venter på et svar i fra deg! altså for omtrent å banke på døren, - Hei, jeg er her! Vi har en samtale på gang!"*

På lik linje med å styre er også det å presse klienten til å snakke en offensiv strategi. Den profesjonelle kan gi uttrykk for at den forventer at klienten sier noe. Dette kan gjøres på ulike måter, og i eksemplet viser den profesjonelle til at de har en samtale på gang. I dette ligger det et krav om at klienten skal fortsette å snakke.

#### 4.8.12 Å avvise

*"Det er lov å være taus, selvfølgelig er det, men den tausheten må jeg kunne på en måte trenge gjennom, finne en mening med den, for å kunne la den fortsette. Hvis ikke, er det et misbruk av min og andres tid."*

At den profesjonelle velger å avvise klienten er kanskje den mest ytterliggående av strategiene. Dette kan imidlertid gjøres ved at det vises til bruk (eller misbruk) av tid som kanskje ikke fører til en bevegelse i positiv retning.

Som nevnt er det viktig å se strategiene i forhold til hverandre, samt å ha med i betraktningen at de til dels griper inn i hverandre. Det er også meningsfullt å se nærmere på hver og en av strategienes styrker og svakheter i form av en drøfting. Min vurdering er at dette bør gjøres i lys av Faktormodellen, siden de ulike faktorene alltid vil påvirke valg av hvilken strategi en anvender. Dette handler om at det er viktig at den profesjonelle har en følelse av hvorfor klienten ikke sier noe, før en anvender en av strategiene. Dette kan best gjøres ved at den profesjonelle bruker sin faglige kunnskap, noe som er sammenfallende med teorien Fleischer og Jessen viser til (kapittel 2.5): Det er viktig å fornemme og forstå hvorfor den andre ikke sier noe, hva tausheten signaliserer og betyr, før en bryter inn. Å bryte tausheten kan altså gjøres ved å bruke faglig kunnskap, logikk, kjensgjerninger og erfaringer.

#### 4.9 Drøfting av strategiene

Å gi rom for taushet kan være en positiv strategi å anvende, siden dette holder fokus på å være der klienten er. Dette kan oppleves som et ”møtepunkt” for den profesjonelle og klienten, som videre fører til en god bevegelse i samhandlingen. Denne strategien er sammenfallende med undersøkelsen gjennomført i Canada, som det tidligere er vist til. (Kapittel 2.4) Der ble det å bruke tausheten positivt rangert av klientene som den viktigste ferdigheten sosialarbeideren kunne anvende. I tillegg mener Fleischer og Jessen, som tidligere vist til (kapittel 2.5), at taushet skal i noen tilfeller kunne rommes, og at den som blir møtt med taushet skal være tilstede i tausheten og gi den tid. På den annen side har vi ingen garanti for at det å gi rom for taushet vil føre til en bevegelse i det videre arbeidet – nettopp fordi en ikke vet hva klienten egentlig ønsker.

Om en velger å gi et ”utvidet rom” – i betydningen av å anvende strategien som handler om å *utsette* – og kanskje ta samtalen en annen dag, kan det i beste fall medvirke til at tiden arbeider i positiv forstand, og medfører en åpning i (den kommende) samtalen. Ulempen med å velge en slik strategi kan være at klienten kanskje *egentlig* var innstilt på å åpne seg der og da, men at han eller hun trengte mer tid enn hva hjelperen ga rom for i øyeblikket. En utsettelse av samtalen kan i så fall føre til at klienten betrakter avventingen som en *avvisning*, og i verste fall unnlate å møte til neste avtale.

Å vise empati er som nevnt en velkjent og velbrukt strategi innen sosialt arbeid. Ved at den profesjonelle setter ord på det som skjer, eller det som klienten uttrykker, kan gjøre at han eller hun føler seg sett. I tillegg vil eksempelvis nærhet og omsorg kunne gi en åpning i ”den tause” samtalen. På den annen side kan en ikke ta for gitt at denne strategien fungerer som planlagt; klienten kan oppleve en slik ”empatierklæring” som forsterkende på det som allerede oppfattes som vanskelig. Satt på spissen kan enkelte tenke at: - ”Jeg har det så forferdelig at til og med den profesjonelle synes det er synd på meg, altså er det mye verre enn jeg hadde forestilt meg! Nå tør jeg i hvert fall ikke snakke om det ...” Fleischer og Jessen understreker at det er viktig å henvende seg til følelsene for derigjennom gjenskape et tillitsfullt forhold i en samtale som har stilnet hen. (Kapittel 2.5) Dette krever imidlertid en velutviklet situasjonsfornemmelse, og det kan være en utfordring å både ha en følelse av klientens indre motiv for at ordene har stanset, og samtidig ha blick for situasjonen i sin helhet. I tilknytning til denne strategien, å vise empati, er det verdt å nevne at flere av de

andre strategiene også har empatiske elementer i seg, eksempelvis å bekrefte, å fortolke og å gi rom for taushet.

Strategien som handler om å bekrefte er anvendelig i mange sammenhenger. Som tidligere vist henger dette nøye sammen med å benevne, altså at den profesjonelle setter ord på det den mener å ha forstått. Denne strategien kan generelt anses å være hensiktsmessig i forhold til å bryte taushet, og i tillegg er den også myndiggjørende ovenfor klienten, fordi den favner mange oppbyggelige elementer som for eksempel anerkjennelse, forståelse og rettleiding. Den negative siden ved å anvende en strategi av denne typen, er at overdreven bruk kan føre til at klienten ikke opplever motstand; det stilles ingen krav, og følelsen av at den profesjonelle ”jatter med” kan bli overveldende. Klienten kan tolke situasjonen dit hen at hjelperen ikke prøver å få hull på byllen, eller ikke tar ting på alvor.

En av informantene hadde følgende refleksjoner rundt det å bekrefte:

*” Dette med bekreftelse verbalt, jeg vet ikke om det i seg selv er så veldig nødvendig. Hvis du kanskje klarer og tør å ta fram dette med at - Jeg synes du er litt taus, du har ikke lyst å prate om dette? At du får opp begrepet taushet eller fenomenet, at du prater litt omkring det, så tror jeg at det i seg selv er en bekreftelse på at klienten oppfatter at du tar dette her på alvor. Jeg tror ikke at du med en gang skal begynne med erkjennelse, jeg skjønner, forstår og begriper og alt det der. Og da er vi litt tilbake til dette her med at jeg tror det er litt viktig at du kanskje handler konkret, praktisk, at du prater litt om dette med taushet. At du ikke begynner å teoretisere, - Jada, nei jeg kjenner dette, jeg forstår deg godt, jeg har for så vidt lest en artikkel om dette... ” Hvis du skal bekrefte din egen påstand med fullt av teorier og sånt, jeg tror ikke det. ”*

Å fortolke kan være en god tilnærming når klienten mangler ord; for noen mennesker er relativt ordfattige, og kanskje spesielt i situasjoner der vanskelige tema skal tas opp. En strategi av denne typen kan hjelpe klienten å få fram budskapet på en hensiktsmessig og god måte. Faren med å fortolke kan være at den profesjonelle ”bommer” på fortolkningen, slik at klienten opplever en avsporing fra den egentlige tematikken. Denne avsporingen kan bli oppfattet som en type ”støy”, siden fortolkningen er feil og klienten kan oppleve feiltolkningene som frustrerende. Med dette menes at den profesjonelle presenterer noen problemstillinger, eller fortolkninger, som er så til de grader utenfor tema, at det kan oppleves

som negativ forsterkning av både det klienten bærer inne i seg, men ikke klarer å sette ord på, og gi følelsen av at "ingen kan forstå meg". I denne forbindelse mener Fleischer og Jessen at det er viktig å vurdere og tolke hva den andres taushet egentlig sier. (Kapittel 2.5)

Den reflekterende strategien kan anvendes som et forsøk på å få klienten til å se inn i seg selv, eksempelvis for å tenke over hva som har skjedd, og hvilke konsekvenser dette kan få for livet. Dette kan ha en positiv effekt i form av å få selvinnsikt, i den forstand at klienten setter ord på hva han eller hun tenker om tematikken, og ikke minst hva den faktisk selv mener skal til for å komme videre. Den negative siden med denne strategien, er når klienten ikke evner en slik selvrefleksjon. Han eller hun har brukt mye energi på å ta steget for å søke hjelp, for så å innta en passiv holdning. Det kan hende klienten har forventninger om at hjelperen er den som er best skodd for refleksjoner, og at det er den som sitter med svarene og de gode løsningene.

En av informantene berørte verdien av å kunne reflektere over tausheten *sammen* med klienten. Å lykkes med det, er en indirekte måte å nærme seg det vanskelige:

*"Nei det er ikke enkelt. Det er jo å prøve å få klienten eller brukeren til å reflektere litt over det. - Hvorfor er du taus? Og si at nå registrerer jeg at du er taus og at du ikke har lyst å prate noe mer om det og prøve å løfte det litt opp og prate litt om det med taushet."*

Ved å gi forsikringer om at hjelperen tåler å høre det som blir presentert, kan klienten føle trygghet og forvissning om at selve rammen for samtalen er i gode hender. En forsikrende strategi kan virke tillitsvekkende, og peker på hjelperens profesjonalitet i situasjonen. Faren dersom denne strategien ikke fungerer som tenkt, kan være at klienten ikke tror på det som blir sagt, og får mistillit til den profesjonelle. For å sette det på spissen; klienten kan få en forestilling om at hjelperen faktisk *går* i stykker, og denne misoppfattelsen kan i så fall tilføre tematikken en større alvorlighetsgrad – i klientens forestillingsverden – enn det den faktisk har.

Strategier som handler om å spørre og fordre mer kan føre til at klienten bryter tausheten, og faktisk velger å svare på de spørsmål som stilles. Dette skjer ved at hjelperen våger å være direkte og konstruktiv i tilnærmingen. På den annen side kan spørring og fordring virke mot sin hensikt hvis klienten opplevelsen av at situasjonen tar form av å være et intervju, eller



enda verre; et forhør, i stedet for en samtale. Hjelperen kan oppleves som pågående, og spørsmålene kan virke grenseoverskridende og svært invaderende i privatsfæren.

Å avbryte er en strategi som må ses i sammenheng med den form for taushet som handler om snakkesalighet. Som tidligere forklart, dreier dette seg om å snakke forbi det som egentlig er tema. En avbrytning kan ha en positiv effekt, nettopp fordi den kan føre til et sporskifte, og slik sett lede samtalen i riktig retning – kanskje helt frem til at klienten velger å snakke om det han eller hun egentlig har på hjertet. Ulempen med denne strategien er at en avbrytning kan oppleves ubehagelig, og å bli avbrutt når en snakker kan virke provoserende. Den profesjonelle kan også risikere å spolere en nødvendig ”modningsprosess” hos klienten, for noen trenger tid til for eksempel å bedømme den andre, før de går inn i det som er alvorlig. I noen kulturer er det god skikk å bruke lang tid på innledende temaer, og direkte uhøflig å gå ”rett på sak”.

Strategien som handler om å styre kan være virkningsfull hvis den fører til en bevegelse i riktig retning. Det at hjelperen framstår som en positiv veileder kan virke stimulerende i seg selv, og spesielt hvis klienten ikke har krefter til å bidra i samtalen. Det å ta styringen kan imidlertid slå den andre veien, og klienten kan føle seg overkjørt. Dette handler kanskje også om opplevelsen av hvem som sitter med definisjonsmakten, og som bestemmer hva som skal gjøres. Her må man være oppmerksom på det innbyrdes ulike maktforholdet mellom klienten og den profesjonelle, hva som står på spill for den enkelte, og hvem de opptrer på vegne av; den profesjonelle representerer et system, mens klienten representerer kun seg selv.

Press kan være en positiv strategi dersom den fører til gjennomslag i samtalen. Personlig mener jeg at det å bruke ”et mildt press” er en god benevnelse som gir presstrategien et positivt fortegn. Det kan også tenkes at klienten har forventninger om at dette skal skje, og at en sosialarbeider som presser framstår som en progressiv hjelper. Ulempen med å anvende denne strategien kan være at presset virker stressende på klienten, og at dette fører til en låst situasjon.

Hvilke vurderinger som legges til grunn om en som profesjonell velger å handle eller ikke, kan være flere. Likeså om hvor hensiktsmessig det er å bruke et mildt press kan diskuteres. En av informantene har følgende refleksjoner rund dette, og belyste flere av strategiene i samme resonnement:

*”Jeg ville i hvert fall advart veldig mot å presse fram noe verbalt i en taushet, det er jo det motsatte av å vise respekt, selv om det kan være fristende fordi det er ordene som er vårt verktøy på en måte eller det vi skal bruke. Og når ordene ikke er til stede, så står vi på en måte litt maktesløse og i vår handlingskåthet, så kan det være at en bli fristet til å presse fram ord. Et annet perspektiv er jo å klare å være i taushet, det er jo da ekstremt vanskelig. Det er ubehagelig, i hvert fall hvis det oppleves som en litt unaturlig taushet, altså noe taushet opplever man som veldig naturlig. I noen situasjoner så er det helt opplagt at man sitter og dveler i taushet, det er det man skal gjøre. Mens i andre situasjoner så klarer man ikke å se det på den måten, så det er avhengig av tid og sted, situasjon og setting.”*

Den sistnevnte strategien som handler om avvisning, kan i positiv forstand føre til en myndiggjøring av klienten. Det at hjelperen setter strek for møtet eller samtalen, kan tydeliggjøre rammen for samværet og de forventninger som ligger bak. Den negative siden med å avvise er at dette er en av de sterkeste reaksjonsformene, eller sanksjonsformene, et menneske kan bli utsatt for (jmfør utviklingspsykologisk teori). Avvisning kan føre til at klienten føler seg mindreverdige og usynliggjort.

Som tidligere referert (kapittel 2.5), mener Fleischer og Jessen at når en ikke makter å utholde tausheten og føler seg utilpass i situasjonen, kan det være nødvendig å si i fra ved å gjøre den andre oppmerksom på at en er nødt til å avbryte kontakten midlertidig av den grunn.

Fleischer og Jessen mener at det naturligvis er å foretrekke å kunne bryte tausheten på en empatisk og respektfull måte. Når det er sagt, understreker de at det også er viktig at den som opplever taushet, ikke nødvendigvis eller for en hver pris, skal bryte den – eller forsøke å gjøre det. De mener at som i all form for samtale, skal en først og fremst forsøke å forstå hva som blir sagt, og hva som muligens gjør at der ikke blir snakket. Man skal altså ikke bryte tausheten hver eneste gang man møter den, ei heller i det øyeblikket den dukker opp.

Det er av betydning om brukeren selv oppsøker hjelp, og ber om bistand. Da forventes det at brukeren uttrykker budskapet verbalt. Dette i motsetning til om det er hjelperen som kontakter brukeren; klienten har da selv ikke bedt om hjelp, og situasjonen stiller seg annerledes.

Situasjonelle faktorer har med andre ord betydning for kommunikasjonen og tilnærming i forhold til taushet.

*Hendelser* er situasjonelle faktorer som er av betydning. Hvis hjelperen har kjennskap til hva en hendelse inneholder – for eksempel alvorlig sykdom, uventet dødsfall eller annen krise – vil brukerens taushet kunne tillegges en konkret årsak som kan være meningsbærende for den profesjonelle, og dermed gjøre det lettere å godta tausheten.

#### **4.10 Konklusjoner**

Kunnskap om *hvordan profesjonelle forholder seg til taushet i møte med klienter*, har i liten grad vært fokusert på tidligere, men det er tydelig at fagfolk innehar mye taus kunnskap om emnet – hvilket blant annet kommer til uttrykk i denne avhandlingen. Undersøkelsen viser også at problemstillingen er aktuell i fagfeltet, og at møter med taushet er tema for profesjonelle i praksisfeltet Sosialt arbeid.

Profesjonelle gir uttrykk for at de, til tross for lang erfaring, til dels føler utrygghet i forhold til å kunne omsette kunnskap i møter med taushet til konkret handling. Utfordringene for en fagperson blir da å integrere kunnskapen, og utvikle gode forståelsesrammer, i forhold til hva møter med taushet kan innebære – samt hvordan forholde seg, eller handle, i situasjonen. Skau poengterer at om vi velger et yrke som innebærer kontakt med andre, kan vi ikke tillate oss å ha et lettvent forhold til oss selv som kommuniserende vesener. Hun mener at god kommunikasjon kan være tilfredsstillende i seg selv, men som profesjonsutøvere er vår kommunikasjon først og fremst et middel i yrkesutøvelsen. (Kapittel 2.6) Som profesjonelle sosialarbeidere kommuniserer vi med andre for å bidra til en endring av deres livssituasjon, helse, livskvalitet eller kunnskapsnivå, alt etter hvilket område det er vi arbeider i. Både å kunne uttrykke seg forståelig og hensiktsmessig, og å være i stand til å lytte til andre, er derfor helt grunnleggende ferdigheter i slike yrker.

Avhandlingens analyse viser at de ulike opplevelsene avstedkommer forskjellige handlingsstrategier når taushet oppstår i møter med klienter. Som tidligere nevnt er det viktig å se strategiene i sammenheng med Faktormodellen (kapittel 4.7), og begripe at hver strategi i seg selv ikke nødvendigvis fører til godt sosialt arbeid. Det er heller ikke kun opp til den profesjonelle å vurdere dette, men også klienten har noe å mene noe om dette (hvilket imidlertid ikke er gjenstand for forskning eller utdyping i denne avhandlingen).

Handlingsstrategiene kan grovt sett deles i to kategorier: De rasjonelle og de emosjonelle. De rasjonelle er faglig fundamentert, eller knyttet til ”skikk og bruk” for akseptert sosial samhandling. De emosjonelle strategiene er styrt av indre (forsvars)mekanismer, men viser seg likevel ofte å være vel så hensiktsmessige som de rasjonelle – både fordi den profesjonelle legger bånd på seg, og fordi reaksjonene oppfattes som ekte og naturlige.

En kan velge å se på strategiene som verktøy som kan anvendes i enkeltsituasjoner, der en finner det forsvarlig ut fra faglige vurderinger. Tar en i betraktning at informantene faktisk ikke har *lært* hvordan de skal handle i møte med taushet, men deler av sine opplevelser og betraktninger, kan det tenkes at det finnes andre strategier som kan anvendes i forhold til problemstillingen. Dette i tillegg til de som her er skissert. Dette kan forklares med at uttrykt praksisforståelse på området kan ses på som et ubeskrevet blad, og at kunnskap om ulike intervensjoner i forhold til dette er begrenset.

Til en hver tid å skulle framstå som en god sosialarbeider, det vil si å være inntonet og empatisk i den profesjonelle rollen, er ikke alltid like enkelt. Når en i tillegg utfordres på nye tilnæringsmåter, som å gå inn i taushet og være reflektert i forhold til hva som skjer, kan det by på store utfordringer. Slike utfordringer innebærer at den profesjonelle stadig må reflektere og arbeide med seg selv, og med relevante problemstillinger som en står overfor i praksis. I tillegg må en våge å bli konfrontert med egen frykt og det ubehag slike møter kan medføre. Begrunnelsen for dette er at faglige handlinger skal baseres på hva som antas å være mest ganglig for klienten – *ikke* for den profesjonelle.

Tanken er at ved å *være i tausheten* kan den profesjonelle oppleve noe nytt; alt hva taushet kan innebære og føre til, og forstå mer av både seg selv og den andre. Med et mål om at det å *være i taushet* kan føre til en endring, eller at budskapet etter hvert kommer fram, trenger den profesjonelle å erfare at dette faktisk *skjer* i praksis. Uten at man nødvendigvis alltid har en fullgod forklaring på *hvorfor* det skjer. Hensikten med en slik tilrådning, er ikke å garantere at å *bruke taushet* i det sosiale arbeid alltid er det beste. Men å antyde en strategi som kan skape nye erfaringer i praksis, gi åpning for gode linjer mellom den profesjonelle og klienten, samt føre til en positiv bevegelse i det videre arbeidet. Skau understreker at hvis vi som profesjonsutøvere føler at vi *må* si noe i en situasjon som er blitt taus, kan vi jo spørre oss selv om vi virkelig har noe på hjertet som kan være til nytte for den andre, eller om vi snakker for å skjule vår usikkerhet ansikt til ansikt med stillheten. (Kapittel 2.6) Før man eventuelt bryter

tausheten, kan det alltid være klokt å se hva den kan bringe inn i et samspill. For mange er nettopp *det* den største utfordringen – å avvente med å bryte tausheten. Dersom klienten uttrykker negative opplevelser i forhold til at det er taust, må en ta alternativer i betraktning, eksempelvis bruke en eller flere av de tolv strategiene for handling – deriblant kan den profesjonelle gi klienten tid. På sikt kan dette være en døråpner, og kan illustreres slik:

*"Når taushet oppstår, kanskje på grunn av at man rører ved en følelse som er vond eller uakseptabel eller sår, så har man på en måte legitimitet til å si - Du ble så stille nå, sa jeg noe som gjorde at du ble stille? - Hva føler du på nå? - Hva er det du tenker på nå? Likeså så kan det være legitimt å si at - Vi kan ta en pause. For det kan være kjempe tøft å stå i situasjoner der en rører ved indre følelser. "*

Ved å tilråde at den profesjonelle går inn i tausheten, beveger jeg meg som forsker kanskje utenfor de strenge akademiske rammer. Argumentet i så måte er at jeg mener å ha dekning for tilrådingen, i og med at teorigrunnlaget er bredt og behandlet grundig, samt at empiri er lagt til grunn. Ved at den profesjonelle går inn i tausheten kan klienten oppleve å bli invitert til å si mer, hvilket kan gi den profesjonelle dypere forståelse av hva saken handler om. At en klient er taus betyr på ingen måte at han eller hun nødvendigvis er syk, eller besitter tanker og opplevelser som er så alvorlige at de tauslegges for evig tid. Den profesjonelle vet i utgangspunktet ingenting om klientens personlighet eller problem. Det er derfor en fare for at en danner seg (feilaktige) forestillinger om årsaker til tausheten, og (like feilaktige) antakelser om at klienten *også* deler de samme forestillingene. I så tilfelle kan det være hensiktsmessig å legge disse forestillingene, eller prekonstruksjonene, på hylla en stakkert stund, og våge å møte taushet med det gode.

De profesjonelle forholder seg til taushet på ulike måter, både når det gjelder hvordan de *handler* og hvordan de *påvirkes* av tausheten; møter med taushet kan utløse (belastende) prosesser på det kognitive og på det emosjonelle planet. Det viktige er å innse at klientens agering – tale, kroppsspråk eller taushet – har en verdi *i seg selv*, uansett årsak, og dette skal respekteres.

Ut fra anvendt teori og empiri konkluderer jeg med at taushet har en verdi i seg selv, og da med positivt fortegn. I lys av denne påstanden velger jeg å fokusere på en av strategiene, og da den som kanskje anses som den mest utfordrende, nærmere bestemt den strategien som

handler om å gi rom for taushet. Det er mange faglige sider knyttet til denne strategien, og det fordrer at den profesjonelle våger å møte tausheten ved å gå inn i det tause rommet – uten å skulle fylle det med snakk for å tette de ordløse hullene. Dette forutsetter at den profesjonelle er i kontakt med seg selv, og tåler å kjenne på de følelser som oppstår - enten det dreier seg om opplevelsen av å ikke ”produsere noe”, at en smaker på frustrasjon eller andre emosjoner. Å skulle arbeide med seg selv på denne måten kan være en krevende og smertefull prosess i praksis, fordi en må endre holdning til hvordan en opptrer i møter med klienter – bedre forklart at man går bort fra ideen om å skulle være ”snakkemaskiner” for en hver pris, som Skau benevner det.

Den profesjonelle må makte ”å stå” i tausheten, både av *respekt* for den andre, men også fordi det sannsynligvis er den mest hensiktsmessige *faglige* handlingen – hvis en forutsetter at klienten lar være å tale og velger taushet. På denne måten kan en argumentere med at tausheten er nødvendig, kanskje som del av en indre prosess, og når tiden er moden vil klienten sette ord på det som i øyeblikket ikke er mulig å uttale.

En av informantene påstår at det er andre yrkesgrupper som behersker ”den terapeutiske stillheten”, og at sosialarbeidere ikke skal bevege seg inn i dette rommet. Samtidig poengterte han at det faktisk ikke *er* slik i det virkelige liv. Et grunnleggende spørsmål i forhold til dette er: Er det slik at sosialarbeidere *ikke* driver terapi og setter seg terapeutiske mål? Svaret kan være et nytt spørsmål: *Hva* er så terapi, ikke minst; hva oppfatter *klienten* som terapi? Min forståelse rundt dette er at svaret er avhengig av mange aspekter i arbeidet; hvem klienten er, hvor vi som profesjonelle er i prosessen, tidsfaktorer og andre elementer som faktormodellen favner. Mange klienter vil uansett bruke tid før han eller hun blir åpen nok til å sette ord på tanker og følelser. Hva skjer når en går inn i tausheten da? Min oppfatning er at det uansett dreier seg om å lytte, prøve å forstå tausheten, ha respekt for dens vesen og akseptere klientens nonverbale kommunikasjon – uten at den oppleves som en utidig dveling og usikkerhet.

*Å stå i andres taushet* er en strategi som har likhetstrekk med ”den terapeutiske taushet”, men den avviker på et vesentlig punkt; en terapeutisk taushet initieres av *terapeuten*, mens den andre er styrt av *klienten*. *Å stå i andres taushet* også kan defineres som terapi, og befinner seg således (etter manges mening) innenfor andre profesjoners arbeidsfelt. Diskusjonen om hva som er terapi, og hvilken yrkesgruppe som har rett til å gjøre hva, er ut fra mitt syn

irrelevant i denne sammenheng, for jeg er mest opptatt av hva som er best for klienten. Men det er mulig at jeg beveger meg inn i et ”minefelt” ved å ytre en slik påstand. Hvordan kan jeg så argumentere for at å stå i andres taushet generelt er den strategien for handling som er til det beste for klienten? Jo, både fordi det er klienten som er taus i utgangspunktet – ikke terapeuten, og fordi den profesjonelle må gjøre ett eller annet i den andres taushet. Det å stå i den andres taushet kan være det mest faglig forsvarlige å gjøre, fordi man ikke aktivt gjør noe som i verste fall kan påføre situasjonen eller klienten unødig belastning. En av informantene framla følgende erfaring rundt denne terapiformen:

*”Fra tid til annen får jeg og mine kollegaer kommentarer fra klienter som har vært på besøk hos en annen yrkesgruppe. Det de gir uttrykk for, og det er veldig logisk for meg det de sier, er at terapeutens taushet oppleves som veldig ubehagelig, de føler seg utrygge og forvirret og noen gir uttrykk for mer ulike karakteristika på ubehag, et stort ubehag og en veldig usikkerhet om hva dette er for noe. Hvor er det egentlig vedkommende vil? Hva er det egentlig denne tausheten betyr? Så taushet fra terapeutens siden kan skape utrygghet og usikkerhet hos klienten. Men, tausheten behøver jo ikke alltid gjøre det. Det kommer an på hvordan det blir satt inn i en setting, at den gir mening for den andre.”*

Jeg skal ikke bevege meg noe videre inn på dette området, men minner om Jaworski som poengterer at taushet enten kan gjenspeile respekt og vennlighet, eller motsatt; uttrykke en form for straff. (Kapittel 2.3) Han mener at dersom båndene mellom partene i et forhold er svake, eller at man kanskje ikke kjenner hverandre så godt, kan stillhet i enkelte tilfeller bli brukt som et middel til manipulering. Dette kan være for enten å beskytte seg selv, eller for å demonstrere makt ved bevisst velge ikke å si noe, og om det ikke er intensjonen, kan det i verste fall oppleves slik.

Som nevnt i de kritiske refleksjonene, kan det forskes mer på både mikro- og makronivå i forhold til taushet. Denne avhandlingen holder seg i hovedsak på mikronivået, og strategiene kan drøftes mer utførlig. Selv om den faglige verdien ved å anvende disse alltid vil framstå som mer eller mindre begrenset, vil noe av det som er presentert forhåpentligvis oppleves som verdifullt. Ett av målene har uansett vært å kaste lys over et relativt uutforsket område i praksisfeltet, for så å spre kunnskap om handling i forhold til taushet som kan anvendes i sosialt arbeid. I tillegg til kunnskap vil refleksjon, faglig erfaring og nyttige perspektiver

kunne belyse tema fra ulike perspektiver i arbeidsfeltet. Gode grep som informantene har formidlet i intervjuene, og som omhandler håndtering av taushet, vil kunne gi næring til sosialt arbeid rent metodisk. Altså vil en kunne nyttiggjøre seg av metodikken som i dag anvendes i praksisfeltet, og den kan bidra til at fagmiljøet kaster nyttige blikk på egen og andres praksis.

Videreutvikling av egen praksis forutsetter at den profesjonelle er klar over egne faglige forutsetninger, sitt menneskesyn, og i tillegg gjør seg kjent med den teoretiske kunnskap som til enhver tid finnes innenfor sosialt arbeid. Min påstand er at profesjonelle innenfor sosialt arbeid ikke alltid er like bevisst på hvor gode forutsetninger de *egentlig* har for å yte hjelp over et bredt spekter, ei heller når det gjelder hvordan en skal handle i møte med taushet. Profesjonelle innenfor sosialt arbeid må våge å kaste lys over egen praksis, og synliggjøre den for omverdenen. Ikke bare i forhold til taushet og endring av egen praksis generelt, men også andre yrkesgrupper må få bedre kjennskap til hva en kan bidra med av arbeid på høyt faglig nivå – og hva det medfører for klientene i positiv forstand. Praksisforståelse er ikke bare et viktig bidrag til utvikling av metode, men også i forhold til å synliggjøre hvilke utfordringer det ligger i å samhandle for å hjelpe andre mennesker. Min påstand i forhold til dette er at skal en evne å hjelpe andre, må en først og fremst evne å hjelpe seg selv – det gjelder også når tausheten uventet banker på. Eller kanskje er det hjelperen som må banke på, for som en av informantene poengterte:

*”Man kan ikke tvinge noen til å åpne døra si, men en kan gi åpning ved å si:*

*”- Jeg er her!” – og gjerne banke på den døra ofte!*



## 5.0 AVSLUTNING

### 5.1 Reliabilitet og validitet

Reliabilitet handler om hvor pålitelig forskningen er, hvilket innebærer et spørsmål om nøyaktighet og kvalitetskontroll av selve undersøkelsen, presentasjon av data og tolkning av resultatene.

*“Reliability refers to ‘the degree of consistency with which instances are assigned to the same category by different observers or by the same observer on different occasions’ (Hammersley, 1992:67)” (Silverman, 2006: 403)*

Silverman peker på viktigheten av at en annen forsker som anvender samme metodikken, vil kunne komme fram til samme resultat. Reliabiliteten har i denne sammenheng referanse til repliserbarhet, noe Thagaard viser til. Hun stiller imidlertid spørsmål om repliserbarhet er et relevant kriterium i kvalitativ forskning. Og videre peker hun på at forskeren må argumentere for reliabiliteten, ved å redegjøre for hvordan dataene er utviklet i løpet av forskningsprosessen. (Thagaard. 2006: 198)

Selv om reliabiliteten kan diskuteres i en hver studie, skal man tilstrebe å oppnå et resultat som oppfyller forskningsmessige metodiske og etiske krav. Dette mener jeg å ha oppfylt ved å synliggjøre de metodiske valg som er tatt, samt vise til relevant teori og faglig kyndighet. Når jeg videre presenterer min argumentasjonsrekke i forhold til dette, velger jeg å følge de momenter knytter til reliabilitet og forskningens pålitelighet, som Thagaard mener er viktige. (Ibid:198-200)

Jeg anser det som en utfordring å skulle gi et fullgodt svar på om en annen forsker, som anvender samme metode (reliabilitetsspørsmålet), ville ha kommet fram til et likt resultat. Selv om teorien jeg presenterer belyser taushet, er det inntil nå ikke forsket på hvordan profesjonelle *forholder* seg i møter med taushet i praksisfeltet. Eller mer presist: mine undersøkelser har ikke avdekket at det finnes slik forskning.

Dersom noen velger å foreta empiriske undersøkelser i forhold til dette temaet i framtiden, er sjansene forsvinnende små for at de benytter seg av de samme informantene som er intervjuet i denne avhandlingen. Selv om det *hadde* vært tilfellet, så kunne de likevel ha fått andre svar; dette fordi det er andre enn meg som ville ha utformet og gjennomført intervjuene, og fordi

erfaringsgrunnlaget til informantene er subjektive - og vil dermed endres over tid. Når det er sagt, er det vel kanskje ikke et poeng at denne type fenomenologisk forskning alltid skal gi de samme svarene.

Ut fra min vurdering fremstår dataene jeg fikk fra informantene som svært troverdige og anvendbare. Det begrunner jeg med å vise til svarenes kvalitetsmessige høye standard, og at de etter min mening ble meddelt i oppriktighet, med selvrefleksjon, og at de var krydret med flersidige og nyanserte betraktninger. I tillegg må en kunne anta at informantenes kompetanse og fartstid i arbeidsfeltet, vil være av stor betydning når målet er å frembringe praksiserfaringer. En annen vurdering enn dette mener jeg er uetisk overfor informantene, og at det ville vise en "utilgivelig" mistillit mot dem å så tvil om det motsatte.

Thagaard viser til Silverman når hun hevder at reliabilitet er vanskelig å oppnå i kvalitative studier. Videre trekker hun fram Seale, som mener at for å kunne oppnå reliabilitet, bør forskeren være konkret og spesifikk i rapportering av framgangsmåter ved innsamling og analyse av data - altså for å kunne oppnå pålitelighet som er i samsvar med andre forskeres syn. I lys av dette mener jeg det er gitt spesifikk rapportering så langt det er mulig i avhandlingen. Skaus kompetansetrekant er konsekvent brukt i innsamlingsdelen, og den er "ufravikelig" med sine tre sider som favner den samlede kompetansen. Videre er Faktormodellen konstruert, noe som gjør det mulig å lese en klassifiseringskilde til dataene. I analysedelen presenteres et samlet bilde av de profesjonelles tolv strategier for handling i møte med taushet. (Ibid)

Thagaard peker også på at reliabiliteten kan styrkes ved å gjøre forskningsprosessen gjennomiktig. Dette innebærer at forskeren gir en detaljert beskrivelse av forskningsstrategi og analysemetoder, slik at prosessene kan vurderes inngående. (Ibid). Sett i lys av foregående avsnitt mener jeg at dette er ivaretatt. Det samme gjelder den teoretiske gjennomsiktigheten, ved at det teoretiske ståstedet er synliggjort i teoridelen.

Thagaard viser også til "low-inference descriptors" som også handler om å tydeliggjøre data. Nærmere bestemt handler det om å bevare data mest mulig "rene" og konkrete, og i så stor grad som mulig atskilt fra forskerens fortolkninger. Dette mener jeg å ha tatt hensyn til, i og med at jeg anser sitatene fra informantene som gull verdt, og har bevisst brukt svært mange av disse i framstillingen. Ulempen ved å støtte seg på denne ene framgangsmåten, er at dersom

kritikere ikke anser bruk av sitater som et virkemiddel for "low-inference descriptors", faller påstanden om ivaretagelse av "rene" og konkrete data til jorden. I så fall kan faren være at reliabiliteten vurderes som svak, og at forskeren framstår som lite selvstendig i analysedelen. (Ibid). Når det er sagt, argumenterer jeg for at en slik framstilling som her er brukt, fungerer i positiv retning - i og med at sitatene ikke taler for seg selv, men kan leses i sammenheng med teori og fortolkninger. Leseren blir, som vist i analysedelen, gjort klar over hva som er informantenes stemmer og hva som ikke er det - i og med at sitatene er skrevet i kursiv.

Videre understrekes det at lydopptak gir grunnlag for å utvikle data som i utgangspunktet er mer uavhengig av forskerens oppfatning, enn notater - som til en viss grad kan bli preget av at forskeren rekonstruerer utsagn og hendelser.

Avslutningsvis peker Thagaard på flere kriterier som vil påvirke reliabiliteten; blant annet reflekterer hun rundt hvordan konteksten for innsamling av data, og relasjonen i møte mellom forsker og informanter, kan influere på den informasjonen som innhentes. (Ibid). Til dette vil jeg si at relasjonen til informantene var preget av åpenhet med gjensidig tillit og respekt, at det ble gitt grundig informasjon om prosjektets formål, etiske spørsmål var avklart, intervjusituasjonen var forutsigbar for informantene og i "debrifingen" etterpå ble det gitt uttrykk for å ha vært en god og trygg atmosfære under intervjuene. I ettertid har også samtlige informanter vist et positivt engasjement, og uttrykt begeistring i påvente av at avhandlingen skulle ferdigstilles. Dette tolker jeg som gode forskningsrelasjoner.

Reliabiliteten må også ses i sammenheng med validitet. Validitet handler om sannhetsgraden i forskningen, og må vurderes i forhold til i hvor stor grad den evner å kaste lys over spørsmålene i problemstillingen.

*"Validity is 'the extent to which an account accurately represents the social phenomena to which it refers' (Hammersley, 1990:57). Researchers respond to validity concerns by describing 'the warrant for their inferences' (Fielding and Fielding, 1986:12)" (Silverman 2006: 405)*

Thagaard viser til Silverman når hun hevder at validitet er knyttet til tolkning av data, og om gyldighet av de tolkninger forskeren kommer fram til. Å validere er å stille spørsmål om kunnskapens gyldighet: Hva er dette gyldig om, og under hvilke betingelser?

Når jeg videre argumenterer for validiteten i avhandlingen velger jeg, på samme måte som i forhold til reliabiliteten, å følge de momenter Thagaard mener er viktige i tilknytning til validiteten og vurdering av grunnlaget for tolkninger. (Thagaard. 2006: 201-202)

Thagaard refererer også til Seale, som skiller mellom intern og ekstern validitet. (Ibid: 201) Jeg skal som følger overveie validiteten, der de sentrale spørsmål på den ene side er hva jeg har funnet ut rundt taushet i møte mellom hjelper og bruker (intern validitet), og på den annen side hvilken overførbarhet disse funnene har i feltet sosialt arbeid, og videre om funnene også er overførbare ut over den sammenheng de fremkommer (ekstern validitet). Hvordan kan dette gjøres på best mulig måte? Igjen peker Thagaard på begrepet gjennomsiktighet - "transparency" (Ibid). På samme måte som ved å vurdere reliabiliteten, er det også i denne sammenheng snakk om at forskeren redegjør for *hvordan* analysen gir grunnlag for konklusjonene, for på denne måten å tydeliggjør grunnlaget for fortolkningen.

Jeg har utallige ganger "støvsugd" intervjuene og analysen med et granskende blikk. I den forbindelse har jeg ansett den delen som knytter dataene opp mot de teoretiske modellene som spesielt kritisk i forhold til fortolkninger og konklusjoner. Utfordringen i så måte var størst i forhold til Faktormodellen – kanskje fordi denne er selvkonstruert, og frykten for at den ikke holder mål har stadig meldt seg. I denne prosessen har jeg for øvrig bedt en av mine kolleger være "djevlelsens advokat", noe som også Thagaard trekker fram som en måte å kvalitetssikre analyseprosessen på. Utfordringen var å skulle finne momenter fra intervjuene som kunne teste modellens faktorledd, altså de situasjonelle, de individuelle og de normative faktorene. Avtalen var at han skulle få "en påskjønnelse" for hvert moment med relevans til problemstillingen som *ikke* kunne klassifiseres under de ulike faktorene. Han fant ingen.

## 5.2 Overførbarhet

I kvalitative studier som denne gir *fortolkningen* grunnlag for overførbarhet – ikke beskrivelser av mønstre i dataene. Spørsmålet er om den tolkningen som utvikles innenfor rammen av prosjektet, også kan være relevant i andre sammenhenger. Det er det generelle aspektet ved sosiale praksiser som gir grunnlag for konklusjoner om overførbarhet (Thagaard. 2006: 207).

Thagaard viser til Blumers beskrivelse av samfunnsvitenskapelige begreper som "sensitizing concepts", som er begreper som gir retningslinjer for hva det er viktig å se etter. Av den grunn er det av stor betydning at den tolkningen som utvikles på grunnlag av en undersøkelse, kan

bli utprøvd og videreutviklet i nye undersøkelser. Tolkningens overføringsverdi tar utgangspunkt i den studien som gir grunnlag for tolkningene(Ibid).

Thagaard viser til at det er forskeren som argumenterer for at en tolkning som er basert på en enkeltstudie, kan være relevant i en større sammenheng. Hun viser til det som kalles *teoretisk generalisering*, som er basert på logiske resonnementer: Hvis en studie kommer fram til sentrale trekk ved et fenomen, kan forskeren argumentere for at forståelse utviklet i én sammenheng, også kan antas å ha gyldighet i andre sammenhenger. Det er verdt å merke seg at teoretisk generalisering baserer seg på at den studien som representerer utgangspunktet for argumentasjonen for overføring og fortolkninger, har bidratt til å utvikle en forståelse av grunnleggende trekk ved fenomenet som studeres. De antakelser forskeren gjør om fortolknings overføringsverdi kan bare testes ved videre forskning. (Ibid: 208)

Dette begrepet innebærer gjenkjennelse. Dette gjelder fortolkningen, og ikke mønstrene i dataene. En slik fortolkning kan være relevant i andre sammenhenger ved at den teoretiske forståelsen har gyldighet utover den enkelte undersøkelsen.

Denne avhandlingens oppbygning, og forskningsstrategien i forhold til taushet, kan medvirke til økt teoretisk innsikt rundt selve fenomenet. Videre mener jeg modellen som er presentert, og de ulike strategiene som anvendes, kan føre til økt praksisforståelse. Hvis disse antakelsene medfører riktighet, vil resultatet kunne anvendes i liknende situasjoner i sosialt arbeid. Dette kan forklares ved at profesjonelle som arbeider i det sosiale feltet vil kunne kjenne igjen situasjoner, erfaringer og ulike tilnærminger som belyses. Videre vil også lesere som ikke har eksakt samme arbeidssituasjon som beskrives i denne undersøkelsen kunne kjenne seg igjen i problemstillingene og i de praktiske utfordringene som presenteres; for selv om empirien er høstet fra profesjonelle som gjennomfører samtaler med klienter, vil kompleksiteten i klientarbeidet som beskrives i avhandlingen, kunne gjenkjennes av alle som jobber med mennesker. Det være seg alt fra lærere til leger, kundebehandlere og journalister. Det er grunn til å anta at man innen slike profesjoner vil kjenne seg igjen fordi enkelte av strategiene berører sider som ofte er belyst i blant annet kommunikasjonsteorier og kognitive utviklingsteorier. Likeledes kan en se trekk som ofte er sentrale i fag som eksempelvis pedagogikk, sosialantropologi, psykologi, samfunnsfag og sykepleie.

### 5.3 Kritisk refleksjon

Kritisk refleksjon omhandler i hovedtrekk: eget fagsyn, refleksivitet, problemstillingsperspektiv, avhandlingens omfang, grenseoppgangen mellom teori og empiri, presentasjonsform og forskningsnivå.

Min oppfatning er at forskning generelt sett aldri vil kunne være absolutt objektiv. Dette til tross for at det er klare betingelser for å drive med forskning. Jeg ser på forskeren som en deltager i verden, formet av sin egen tid på lik linje med alle andre mennesker. Mitt fagsyn som forsker og mine perspektiver, herunder for forståelse og teoretisk referanseramme rundt fenomenet taushet, har påvirket vurderingen av hvilken side av virkeligheten som kan beskrives, fortolkes og analyseres. Dette handler om refleksivitet; om å forholde seg til forutsetningene som omgir kunnskapsutviklingen og som former kunnskapen som kommer ut av prosessen. Problemstillingen i avhandlingen har fokus på den profesjonelles møte med taushet. Selv om klienten også berøres, gir ikke avhandlingen rom for klientens verden, på lik linje som hjelperens. Det er et bevisst valg, og en konsekvens av et behov for strenge avgrensninger i avhandlingen. Ett viktig argument som taler mot en slik avgrensning, kan være at når mennesker møtes vil de alltid påvirke hverandre, og en kan se på det som kunstig ”å skille partene”.

Det finnes gode og dårlige kvalitative studier. Min oppfatning er at det er for gjort å sette likhetstegn mellom gode studier og studienes omfang - eksempelvis størrelse på utvalg – men uten at det nødvendigvis er en sannhet. I avhandlingen framgår det at jeg har valgt å bruke fire informanter. Det er mulig at ved å øke antallet, kunne resultatene fra analysene gitt flere intervusjoner i forhold til problemstillingen. Når det er sagt vet vi at antall informanter i kvalitative studier har et spenn fra én informant og oppover. Et viktig argument vil være at man på ett eller annet tidspunkt vil nå et metningspunkt i forhold til antall intervju, hvilket var situasjonen i dette forskningsprosjektet.

Det har vært knyttet utfordringer til grenseoppgangen mellom teori og empiri. Dette kan forklares med at selv om det foreligger relevant teori om fenomenet taushet, er det beskjeden tilgang på metodikk i praksis - altså hvordan *forholde* seg til taushet. Ulempen i så måte kan være at en står overfor et svakt sammenlikningsgrunnlag for selve praksisforståelsen. På den annen side kan en velge å se fordelen i å ”starte med blanke ark”. Ut fra min forståelse vil det

i positiv betydning gi muligheter for å ”rendyrke” empirien som framkommer i forskningsprosjektet – omtalt som grounded theory.

Når det gjelder presentasjon av empiri, kan en se på dette med et kritisk blikk. En spesifikk kategorisering av de tolv kategorier for handling, kan gi et ensidig bilde av intervensjoner. På den annen side kan det argumenteres for at i enkelte studier er dette en hensiktsmessig måte å gjøre det på – ikke minst når tematikken omhandler et fenomen. utfordringene blir i så måte ikke å søke en entydig konklusjon, men å evne å se fenomenets kompleksitet i tillegg til den strukturelle siden som funnpresentasjonen er innrammet i. Videre vil den teoretiske modellen, Faktormodellen, kunne være gjenstand for diskusjon. Det er mulig å lage ulike framstillinger i form av modeller fra en og samme empiri. Hva en velger ”å lande på” beror på de valg forskeren tar.

Avhandlingen favner forskning på mikronivå, og det kan diskuteres hvor vidt makronivået burde fått plass i forskningen. Ulempen med å begrense seg til mikronivået, er at forskningen kan betraktes som ”snever”, og likeledes kan det å heve blikket gi næring til avgrensede studier av fenomener. Med dette synet til grunn kan en argumentere for å for eksempel trekke inn flerkulturelle linjer. På den annen side ville en ved å foreta slike valg, kanskje ikke fått fram kompleksiteten som utspiller seg på mikronivå.

#### **5.4 Forslag til videre forskning**

Hva slags kunnskap ønsker vi oss? Innenfor feltet sosialt arbeid, og ellers også, kan en hevde at ingen kunnskap er allmenngyldig, i den betydning at den gjelder under alle omstendigheter og for ethvert formål – så også når det gjelder fenomenet taushet og de ulike handlingsperspektivene i møtet med den. All kunnskapsutvikling handler om å finne fram til en mer eller mindre adekvat virkelighet som vi ønsker å få viten om, og i den forbindelse presenterer jeg i korte trekk forlag til videre forskning.

I denne masteravhandlingen er det satt søkelys på taushet, og de ulike handlingsalternativene har vært gjenstand for utforskning. Jeg anser det som både interessant og samfunnsnyttig med videre forskning hvor *brukerperspektiver* er i fokus. Denne siden er beskjedent berørt i avhandlingen, og ut fra min forståelse vil dette være et velegnet bidrag til fagområdet i sin helhet. Ikke minst med tanke på Shulmans eksempel fra skalaen i undersøkelsen ”Skills for Helping Clients to Manage Their Feeling”; der det å bruke taushet positivt, ble rangert øverst

av klientene. (Kapittel 2.4) I så måte kunne det vært interessant å få kunnskap om hva klienter helt konkret har i tankene, når de trekker fram dette som den viktigste egenskapen hos hjelperen.

Det kan med fordel forskes videre rundt samme problemstilling som er reist i denne avhandlingen, men da relatert til andre yrkesgrupper. Det kunne vært spennende å se på likheter og ulikheter mellom forskjellige profesjoner i forhold til praktisk tilnærming, eksempelvis sosionomer kontra psykologer. Spesielt med tanke på hvilke opplevelser klienter har i forhold til taushet i terapirommet.

Å kunne belyse tematikken rundt taushet i for eksempel kjønnsrelaterte, sosiale eller kulturelle sammenheng anses som svært aktuelt i dagens samfunn. Dette fordi vi stadig utfordres i fagfeltet på temaer og tilnærminger som kan ses i lys av at vi lever i et flerkulturelt samfunn. Dette gjelder ikke minst kommunikasjon generelt og bruk av taushet spesielt, der kulturell bakgrunn kan skape ulike forventninger i møter mellom mennesker. Ny kunnskap om praksis i et flerkulturelt sosialt arbeid vil være nyttige bidrag i dagens samfunn.



## Referanser

- Blaikie, Norman (2005): *Designing Social Research*, London: Polity. S.
- Bourdieu, Pierre (1992): *An Invitation to Reflexive Sociology*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Bjørklund, Lars (2005): *Tid for trøst, om de vanskelige møtene*, Bergen: Fagbokforlaget.
- Collins, R. (1990): *Stratification, Emotional Energi and the Transient Emotions*. New York: State Univeristy of New York Press.
- Fleischer, Elene og Jessen, Gert. (2004): *Når tavsheden taler - En bog om tavshed og hvordan tavshed håndteres*. Odense: Clausen Offset.
- Guva, Gunilla og Hylander, Ingrid. (2005): *Grounded Theory – Et teorigenererende forskningsperspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Halvorsen, Knut (2004): *Å forske på samfunnet*, Oslo: Cappelen Akademiske Forlag
- Henriksen, Jan-Olav og Vetlesen, Arne Johan. (2006): *Nærhet og distanse*, Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Jaworski, Adam. (1997): *Silence. Interdisciplinary Perspectives*. Berlin – New York: Mouton de Gruyter.
- Kokkin, Judy. (1998): *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Tano Aschehaug
- Kruuse, Emil. (1998): *Kvalitative forskningsmetoder, i psykologi og beslægtede fag*. København: Dansk psykologisk Forlag.
- Kvale, Steinar. (1997): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal
- Levin, Irene (2004): *Hva er sosial arbeid?*, Oslo: Universitetsforlaget
- Løgstrup, K.E. (1991): *Den etiske fordring*, Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Olevar, Helena. (1997): *Tystnad och pauser – en analys av förekomsten av pauser och deras betydelse*. Sverige: Uppsala universitet.
- Postholm, May Britt. (2005): *Kvalitativ metode, en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Shulman, Lawrence. (2003): *Kunsten å hjelpe individer og familier*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag .
- Silverman, David. (2006): *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. Third edition*: London: Sage.
- Skau, Greta Marie. (1998): *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse som utfordring*.

Oslo: Cappelen Akademisk forlag.

Thagaard, Tove.(2009): *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode*.  
Oslo: Fagbokforlaget.

### **Internetthenvisinger:**

Høgskolen i Bodø: Emnebeskrivelse, sosialt arbeids kunnskapsgrunnlag:

<http://afn.hibo.no/index.php?ID=11263&lang=nor&displayitem=SA304S%7C000%7C1%7C20093%7CNO&module=studieinfo&type=emne>

Lastet: 16.07.2009

Regjeringen: Veileder for individuelle plan 2001:

<http://www.regjeringen.no/upload/kilde/shd/bro/2001/0006/ddd/pdfv/139352-hovedutgave.pdf>

Lastet: 16.07.2009

Forskningsetiske komiteer:

<http://www.etikkom.no/Forskningsetikk/Etiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/B-Hensyn-til-personer-5---19/>

Lastet: 16.07.2009

## Vedlegg

### Vedlegg nr 1: Forespørsel om intervju

Ingeborg Herset  
Teienvegen 11B  
8700 NESNA

Til mottaker av dette brev

### Forespørsel om å delta i intervju om din erfaring fra klientsamtaler

Mitt navn er Ingeborg Herset og jeg holder på å skrive forskningsoppgave på følgende tema:  
*Hvordan forholder profesjonelle seg når det oppstår taushet i møte med klienter?*

I denne sammenheng ønsker jeg å intervju profesjonelle i det sosiale arbeids praksisfelt, der samtale (råd og veiledning) med klienter er sentralt. Av den grunn spør jeg deg om du er villig til å la deg intervju.

Dersom du ønsker å stille som informant, må du underskrive dette brevet og returnere det til meg. Jeg vil så ta kontakt med deg per telefon for å avtale nærmere tidspunkt.

Alle opplysninger som kommer frem i intervjuet vil bli anonymisert. Det er kun kjønn, alder, utdanning og type stilling som vil bli oppgitt når intervjuene skal bearbeides og bli til en forskningsoppgave.

Det er selvsagt frivillig å delta, og du kan trekke deg underveis dersom du av ulike årsaker skulle ombestemme deg.

Jeg håper du i utgangspunktet kan bidra med dine erfaringer, og jeg legger for ordens skyld ved en intervjuguide slik at du kan orientere deg mer om hva dette dreier seg om.

Hvis du har spørsmål til meg treffes jeg på telefon 750 66262 (Høgskolen i Nesna) eller 957 47585 (mobil). Jeg har følgende e-meiladresse: [ih@hinesna.no](mailto:ih@hinesna.no)

Vennlig hilsen

Ingeborg Herset

-----  
Jeg er villig til å la meg intervju om mine erfaringer fra klientsamtaler der tema er taushet.

Navn:

Type stilling:

Tlf:

-----  
Sted, dato og underskrift

## Vedlegg nr 2: Intervjuguide

### **Intervjuguide**

- masteravhandling i sosialt arbeid, Høgskolen i Bodø, Høsten 2008

Ansvarlig student: Ingeborg Herset

### **Tema og problemstilling for masteravhandlingen**

*Hvordan forholder profesjonelle seg til taushet i møte med klienter?*

Masteravhandlingen skal handle om taushet med utgangspunkt i problemstillingen:

Hvordan forholder profesjonelle seg når det oppstår taushet i møte med klienter?

En stor del av dagens sosiale arbeid foregår i form av samtaler mellom sosialarbeideren og klienten eller brukeren. Slike samtaler der råd, veiledning og samtalestøtte er sentrale elementer, finnes i ulike tjenester både i første - og andrelinjetjenesten, innenfor helse – og sosialsektoren.

En viktig forutsetning for kommunikasjon kan være samtalen eller interaksjonen mellom den profesjonelle og klienten. Med denne forutsetningen lagt til grunn kan det imidlertid være interessant å se på hvilke konsekvenser taushet kan ha for selve samtalen, for arbeidet med å gi støtte i fortsettelsen av arbeidet og for tjenestetilbudet som skal gis for den enkelte bruker.

### **Om dybdeintervjuet**

Dybdeintervju er et intervju med en person av gangen om et nærmere definert problem. Samtalene skjer som regel uten et fastlagt skjema. Dette fordi man ønsker at respondenten fritt skal kunne snakke om det aktuelle emnet, uten at intervjuerens forhåndsdefinerte spørsmål skal bli avgjørende for hva informasjonsinnhentningen.

Intervjuet skal ikke vare mer enn to timer.

Informanter vil bli anonymisert på en slik måte at det ikke skal la seg gjøre å identifisere informantene direkte eller indirekte.

Intervjuet vil bli tatt opp på lydopptaker. Dette for å kunne skrive ned nøyaktig det som blir sagt i ettertid.

### **Eksempler på spørsmålsformer som vil bli stilt i intervjuet**

Spørsmålene er ikke forhåndsdefinerte. Dette for å gi rom for resonnement, minst mulig styring av samtalen, spontanitet og refleksjon rundt tema.

Eksempler på spørsmålsformer som stilles vil være:

Hva legger du i begrepet...?

Kan du si noe om ditt faglige ståsted...?

Hvordan opplever du som profesjonell at...?

Hva mener du med det?

Kan du utdype...?

Hvem mener du har ansvaret for...?

Hvilken funksjon har dette i praksis?

På hvilken måte håndterer du...?

Hva tenker du er viktig...?

Hva tenkte du da...?

Hvilke refleksjoner gjør du deg i ettertid...?

Hva følte du da...?

### **Øvrige rammer**

Intervjuer tar kontakt med informanten i god tid før selve intervjuet der det avtales tidspunkt som passer.

Intervjuer og informant blir enige om et egnet sted for intervjuet, gjerne et sted på ”nøytral grunn”.

Vedlegg nr 3: Kopi, godkjenning av forskningsprosjekt



Sveinung Horverak  
Seksjon for sosialfag  
Avdeling for samfunnsfag  
Høgskolen i Bodø  
8049 BODØ

Vår dato: 28.10.2008

Vår ref:20082 / 2 / KH

Deres dato:

Deres ref:

## TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 29.09.2008. Meldingen gjelder prosjektet:

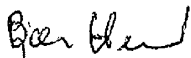
20082	<i>Hvordan forholder profesjonelle seg når det oppstår taushet i møte med klienter</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Høgskolen i Bodø, ved institusjonens overste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Sveinung Horverak</i>
Student	<i>Ingeborg Merete Herset</i>

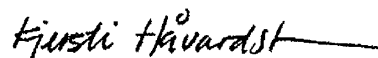
Etter gjennomgang av opplysninger gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon, finner vi at prosjektet ikke medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Dersom prosjektopplegget endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet meldes på nytt. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html).

Vedlagt følger vår begrunnelse for hvorfor prosjektet ikke er meldepliktig. Prosjektet kan settes i gang.

Vennlig hilsen

  
Bjørn Henrichsen

  
Kjersti Håvardstun

Kontaktperson:Kjersti Håvardstun tlf: 55 58 29 53

Vedlegg: Prosjektvurdering

✓ Kopi: Ingeborg Merete Herset, Teienvegen 11 B, 8700 NESNA



Ombudet kan ikke se at det foretas behandling av personopplysninger med elektroniske hjelpemidler eller at det opprettes manuelt personregister som inneholder sensitive personopplysninger. Prosjektet vil dermed ikke omfattes av meldeplikten.

Det legges til grunn at opptak ikke behandles på pc samt at opplysninger anonymiseres ved transkribering ved at verken direkte eller indirekte personidentifiserbare opplysninger fremgår. Det vil ikke finnes en navneliste som kobler kode/pseudonym til informant eller arbeidssted.

Ombudet legger til grunn at det ikke vil bli innhentet opplysninger om tredjepersoner (klienter) og at taushetsplikten ikke er til hinder.

Videre vil ombudet anbefale at det opplyses i informasjonsskrivet til utvalget når prosjektet avsluttes og lydopptakene slettes (måned og år).