

Empowerment - Ideologi og praksis i IP og Introduksjonsordningen

"Blant de gledene vi kan oppleve, er det å starte å oppdage våre egne iboende muligheter og talenter, fordi da oppdager vi noe umistelig, noe vi selv kan forvalte og ikke skal takke andre for." Bente Clod

I denne artikkelen skal vi kort se på hvilken tankegang om empowerment som metode ligger til grunn for at vi opererer med begreper som `veileder` heller enn `hjelper` og `individuell plan` heller enn `hjelpesprogram` når vi skal jobbe med introduksjonsordningen og andre inkluderings tiltak. Deretter skal vi se hvordan vi kan benytte forskjellige teknikker for å nå målet om mer selvdrivne - empowered - deltakere. Etter lang trening og mange års praksis i samtaleteknikker, målrettet formulering av spørsmål og lytte- samt observasjonsteknikker, er jeg overbevist om at kunnskap om dette styrker programveiledere og andre i deres arbeid. Å ta dette metodisk og aktivt i bruk, mener jeg raskere gir tilgang til nøkkelinformasjon som en mindre rutinert person ville ha brukt lengre tid på å innhente eller kunne ha gått glipp av. Videre er empowerment tankegangen og samtaleteknikker godt egnet til å invitere til åpne og tillitsfulle samtaler preget av klar tale og gjensidig respekt.

Empower - begrep og ideologi

Dette avsnittet er en meget kort og litt overflattisk introduksjon til empowerment ideologien. For en mer grundig innføring i emnet, se litteraturlisten for forslag til utdypende litteratur.

Begrepet empowerment ble lansert i Ottawa-chartret i 1986, som norske helsemyndigheter gjennom NOU 1991:10 og St.meld nr 37 (1992.93) sluttet seg til. I NOU av 1998:18 "Det er bruk for alle", problematiseres begrepet `empower` som ideologisk innfallsvinkel og faglig term i arbeidet med mennesker som behøver bistand fra det offentlige hjelpeapparatet for å oppnå en mest mulig selvstyrt hverdag. Her er fokus først og fremst på mennesker med fysiske eller psykiske begrensninger og som står i en samhandlingsrelasjon med det offentlige helsevesenet, med andre ord er begrepet satt inn i en helse- og behandlingsramme. For oss i vår sammenheng vil begrepet ha en litt annen ramme, selv om målet er det samme – å flytte innflytelse over enkeltpersoners liv *fra* en instans og over *til* personen selv.

Ordet er opprinnelig engelsk og da betyr begrepet *empower* å gi makt eller autoritet til noen, å gjøre noen i stand til og / eller å tillate noen noe. I NOU`en oversettes derfor det engelske ordet/begrepet *empower* med det norske begrepet *myndiggjøring*. I dagligtale gir ikke *myndiggjøring* etter min mening udelt positive assosiasjoner. Det kan være et ord ladet med en litt ovenfra - nedad holdning, en ensidig juridisk vinkel og det kan virke litt "tungvint" å bruke. Begrepet *empowerment* har nemlig en langt videre konnotasjon enn *myndiggjøring*.

"It is not possible for one person to empower others. In fact the very suggestion that this could be the case is disempowering. What is possible is to create conditions in which it may be possible for clients themselves to take the power over their own lives – to empower themselves." Phyllida Parsloe 1993

Begrepet springer ut fra en spesiell politisk kontekst på 60- og 70 tallet. For eksempel var det på 70-tallet i Latin-Amerika pedagoger som utviklet en pedagogikk som hadde som mål å snu fattige elevers dårlige selvbilde. Pedagogene reagerte på at elevene ikke hadde håp om en bedre fremtid for seg selv, at de opplevde fattigdommen som en gitt situasjon og at de bar på en handlingslammende følelse av skam. Gjennom å øke deres kunnskap om undertrykkende mekanismer i samfunnet ville lærerne gi dem innsikt i at de var uten skyld for egen fattigdom og livssituasjon. Deretter ville de bygge opp elevenes tro på egenverd og muligheter for å skape nye framtidsutsikter for seg selv, de ville "omprogrammere" (som vi betegner det i nevrolingvistisk programmering NLP) dem fra handlingslammelse til handlekraft. Den pedagogiske innfallsvinkelen gikk på å gi elevene en faktisk og praktisk erfaring av å mestre nye utfordringer, å anerkjenne eget ansvar for framgangen og slik ta kontroll over eget liv.

På 60-tallet vokste demokrati og empowerment bevegelsen i USA med stor politisk kraft da den fargede delen av befolkningen forlangte samme rettigheter som den hvite. Ledere som Dr. Martin Luther King, pastor Jesse Jackson og politisk aktivist Malcom X, fokuserte på å bygge opp den svarte del av befolkningen sitt selvbilde fra `slave` til `fullverdig borger`, fra `svak og hjelpeløs` til `sterk med selvtilit og handlekraft – empowered`! King oppfordret de svarte til å gjenta etter ham de empowering statments: "I AM somebody! I may be poor, I may be black, but I AM somebody"! Gjennom å gjenta høyt og i kor at fattigdom og hudfarge ikke beskrev hvem de *egentlig* var og ikke beskrev deres menneskeverd – men at de var fullverdige samfunnsborgere med egenverd, ville selvbildet gradvis endre seg positivt. I tillegg sendte det et kraftfullt signal til omverden (og styresmaktene) at den svarte og marginaliserte delen av befolkningen ikke lengre ville finne seg i de begrensninger storsamfunnet satte for dem. Kravet om lik tilgang til utdanning, arbeid og politisk makt vokste i takt med at selvbildet endret seg fra et stakkarlig til et ressurssterkt – empowered.

Den politiske sprengraften i denne prosessen ligger først og fremst i å omfordele makt fra herskende og undertrykkende politiske regimer og samfunnsinstitusjoner, til de undertrykte deler av befolkningen slik at disse kan heve seg opp fra fattigdom og en ressurs svak, maktesløs livssituasjon.

Filosofien bak (og erfaring viser at) gjennom bevisst å endre selvbilde fra negativt til positivt, går man fra handlingslammelse til handlekraft – og slik får man kraft til å ta ansvar for eget liv gjennom å ta styringen over det - for slik også å kunne endre undertrykkende samfunnsstrukturer.

Empowerment – tankegangen

Utgangspunktet for hele tankegangen er et udelte positivt menneskesyn, der man erkjenner at mennesker vil og kan sitt eget beste. Et hvert menneske – uansett sosial status, materiell tilgang, etnisk, kulturell eller religiøs tilhørighet – har de ressursene, talentene og den evnen som trengs for å ta ansvar for eget liv og bære konsekvensene av egne valg.

Anerkjennelse av at fattigdom, politisk undertrykkelse og sosial nød kan fungere som et hinder for realisering av individuell og gruppemessig kontroll over eget liv, er en grunnforståelse i empowerment tankegangen. Derfor vektlegges det at endring av individuelle og samfunnsmessige

(dvs. strukturelle) forhold er avgjørende viktig for å lykkes. Målet er å øke individets kontroll over eget liv, men også avmektige gruppers kollektive makt.

At dette er viktig for mennesker som lever i undertrykkende regimer og i fattigdom og sosial nød er lett å tenke seg. Men på hvilken måte har denne tankegangen relevans i arbeidet med integrering og inkludering i Norge?

Å komme ny til Norge medfører gode muligheter for materiell og individuell trygghet. I tillegg medfører det store krav om evne til omstilling, tilpasning, justering ja rett ut sagt endring både for individer og grupper. Å flytte fra Sverige til Norge er overkommelig, men i fra Sri Lanka kreves noe ganske annet.

Det er solide og gode eksempler på at innvandrere og flyktninger fra kulturelt og strukturelt sett annerledes land enn Norge har greid seg strålende, fått god livskvalitet og som også har oppnådd storsamfunnets begeistrede anerkjennelse. Men – flere eksempler er det også på individer og grupper som *ikke* har oppnådd det samme verken materielt, livskvalitetsmessig eller anerkjennelse. Jo flere som dette, jo større er sannsynligheten for at et økende antall grupper og enkeltindivider i Norge opplever utestengning, marginalisering og maktesløshet – tap av empowerment.

Introduksjonsordningen er ett av tiltakene fra storsamfunnets side for å legge forholdene til rette for at flest mulig, raskest mulig skal kunne greie den personlige og praktiske omstillingen som kreves. Man ønsker at de slik skal finne kraft til å skape et godt liv i Norge – og å kjenne seg og å være *empowered*. Slik sett er tankegangen bak og metoden for empowerment aktuell også i Norge.

Introduksjonsordningen og Empowerment - fra hjelper til veileder

“Empowerment er den prosessen som er nødvendig for å styrke og aktivere evnen til å tilfredsstill egne behov, løse egne problemer og skaffe seg de nødvendige ressursene for å kunne ta kontroll over eget liv.” Talseth 1997

Utgangspunktet er at programdeltakeren (kursdeltakeren, brukeren, klienten osv.) er fremst ekspert på egne problemer og egen livssituasjon – og har kraft i seg til å endre egen livssituasjon, dvs. tilpasse seg totalt nye omgivelser på en god måte. Videre er det et ideal at `systemet` skal tilpasse seg deltakernes uttalte behov gjennom selvbestemmelsesrett. Dette ligger til grunn for idealet om brukerstyrt medbestemmelse og eierskap til bl.a. individuell plan.

Der mange tiltak opp gjennom årene har dreid seg om rent opplysningsarbeid overfor nyankomne flyktninger og innvandrere, har man nå dreid arbeidet mer og mer over til veiledning for å stimulere til empowerment blant deltakerne. Ett aspekt som fremstår tydelig i denne henseende er *fokus vekk* fra å skulle hjelpe ved å hele tiden ordne opp for dem i alt det praktiske, hjelp til utfylling av skjemaer, søknader ja til og med ved å skrive jobbsøknader for dem, *over til å* stimulere folks evne til å finne løsninger på sine problemer selv. Det er strategien for å oppnå dette som matcher den internasjonale betegnelsen *empowerment metode*.

Empowerment betyr dermed i praksis maktoverføring og handler kort sagt om å gi en person myndighet til å bestemme over faktorer som vedkommende opplever som viktige i sitt liv. Dette innebærer å gi den enkelte mulighet til innflytelse, medbestemmelse og autonomi i saker som angår dem selv.

For å oppnå dette må veileder være lydhør for deltakers virkelighetsbeskrivelse og fungere som en samtalepart som styrker deltakerens evne til å definere egne ønsker og behov. Veileder er orientert mot deltakers ressurser, ikke mangler og slik endres deltakeren *fra* å være hjelpetrengende (og du er hjelperen) *til* en mottaker av faglig veiledning og et fullt kompetent, likestilt voksent menneske med ansvar for eget liv. Idealet er at veiledningsstundene skal fungere som samskapende løsningsorienterte samtaler der deltaker får opplevelsen av å forstå situasjonen, utvikler en tro på at han / hun kan finne løsninger og finner mening i å forsøke på dette. I sum skal dette gi en opplevelse av å kunne influere på eget liv – å være empowered. Jeg er selvfølgelig fullstendig klar over at dette er en idealtilstand og at vi ofte opplever at vi som veiledere og rådgivere kommer til kort på grunn av både språkbarrierer og forskjellig tolkning av situasjonen vi befinner oss i. Dette er tema som er så omfattende at det krever en egen artikkel hvis vi skal behandle det seriøst. Her og nå får det holde at vi alle vet at hverdagen er utfordrende og idealene er noe vi strekker oss etter men ikke når hver gang. Så ikke mist motet, la hvert møte være en mulighet for en ny start og legg merke til hver positive utvikling.

Brukerinnflytelse.

I den internasjonale litteratur knyttet til empowerment er det konsensus om fem elementer som må være tilstede før det kan defineres som empowerment:

1. Sosial aksjon.

Handlinger som er rettet mot å eliminere undertrykkelse og målet er å skape maktfordeling på det sosiale -, økonomiske -, politiske - og strukturelle nivå.

2. Politisk årvåkenhet.

Gi brukere mest mulig innflytelse på eget liv og tilværelse innenfor de samfunnsmessige rammene som finnes og påvirke slik at disse rammene kan flyttes.

3. Makt til å beskrive egen virkelighet og makt til å handle.

Innretter seg slik at brukere får en naturlig mulighet til dette på ulike nivå. I dette ligger også brukermedvirkning på hvilke tilbud og muligheter systemet kan stille til rådighet.

4. Kompetanse.

Alle mennesker skal behandles slik at vi kan medvirke til at de opplever seg som kompetente.

5. Adgang til makt.

Fokus på at mennesker som ikke har del i verdsette ressurser oppnår større adgang til og kontroll av ressurser og kunnskap.

(Harald Sunde på Forebygging.no, Andersen m. fl. 2000, Breton 1994, Lee 1996)

Empowerment som mestring

Når du er empowered, så:

- ... går du ut av offerrollen ("dette er påført meg") og
- ... tar ansvar for egne handlinger og reaksjoner ("hva lar jeg dette gjøre med meg") og
- ... tar dermed ansvar for egen hverdag.

Ofte har du hørt: "Du må hjelpe meg, jeg kan ikke... nei jeg kan ikke, *du* må hjelpe meg." det er viktig at du da avdekker om

a) det er en reell situasjon hvor vedkommende absolutt ikke kan (funksjonell analfabet og skal skrive en søknad),

b) en situasjon hvor vedkommende ønsker å signalisere avhengighet til deg for å "sikre seg" at relasjonen mellom deg og deltaker er *mer, dypere, sikrere* enn den du har med de andre deltakerne

c) eller om vedkommende rett og slett ikke gidder og satser på at du gjør det om han/hun klager lenge nok. Avklar også om

d) emigrasjonsprosessen har ført til at deltakeren har mistet selvtilliten og derfor mistet tro på egen evne til å ordne opp på egne vegne.

I alle fire tilfellene kan du ta grep som penser vedkommende inn på et mer empowering spor der han/hun erfarer mestring av ny livssituasjon framfor avmakt.

Vi kjenner igjen empowerment hos deltakeren når vi opplever at vedkommende:

- ... demonstrerer tro på at han eller hun kan håndtere en vanskelig situasjon som oppstår.
- ... har tro på seg selv og får kontroll over egen tilværelse
- ... kan justere egne handlinger, følelser og forestillinger i en ønsket retning
- ... uttrykker opplevelse av bedret livskvalitet

Empowering spørsmål

"Learning to ask empowering questions in moments of crisis is a critical skill."

Anthony Robbins 1991

I dette avsnittet skal vi se på noen teknikker man kan ta i bruk for å pense deltakeren over på et mer empowering spor. Etter min mening benyttes det for ofte kvantitative spørsmålsformularer for å

innhente kvalitative data. Videre fokuseres det av og til for lite på spørsmålsteknikker og lytteteknikker.

Spesielt i felt som er flerkulturelle og hvor en ikke har felles morsmål, religiøse og kulturelle referanserammer kan misforståelser og derfor tap av nøkkelinformasjon prege datamaterialet. Tidvis kan også programdeltakere oppleve spørsmålsstilleren som kunnskapløs eller respektløs. Derfor vil aktiv bruk av kulturkunnskap, spørsmålsteknikker og lytteteknikker være nyttig når man skal formulere og fremføre spørsmål.

Gode nøkkelspørsmål er de som gir deltakeren:

- Handlekraft
- Energi
- Livsmot
- Selvtillit
- Framtidstro

Spørreteknikker

Å formulere spørsmål som skal inn i et spørreskjema, skiller seg fra prosessen med å stille muntlige spørsmål innenfor rammen av en samtale. Svaret en får om en stiller spørsmålet skriftlig eller muntlig har forskjellig kvalitet og tolkningsmuligheter.

Å stille et spørsmål direkte til en person eller en gruppe av personer, innebærer et helt register av signaler. Ved siden av hvordan spørsmålet formuleres verbalt – ordvalg og setningsbygning, vil stemmens tonasjon og spørres kroppsspråk, influere på mottakers tolkning av og forståelse av spørsmålet. Dette er det ikke minst viktig å være oppmerksom på når en stiller spørsmål i en flerkulturell kontekst. Derfor er det viktig at en som skal ha kartleggingsamtale eller veilede i forbindelse med individuell plan (IP) og slik samle inn data gjennom muntlig intervju eller samtale med deltakerne, er godt trent i å formulere seg presist, tilpasse begrepsbruk til situasjonen og ikke minst er bevisst på hva vedkommende samtidig "uttaler" gjennom sitt kroppsspråk.

Gode, varierte spørsmål gir hjelp til å avklare forhold, utdype, begrunne og forklare. Uklart formulerte spørsmål tjener til å forvirre og kan endatil virke respektløst ukonsentrert.

"Spørsmål og svar står i et gjensidighets forhold til hverandre, og skiftet mellom å spørre og lytte krever både spørreferdigheter og lytteferdigheter." (Mathisen og Høigaard; 113:2004)

Spørsmål fungerer som en "laser" inn i hjernen på mottaker. I brøkdelen av et sekund styrer det oppmerksomheten, fokus og følelser.

Det kan *styre* oppmerksomheten ved et;

"hør her, er det sant at tyrkere ...?",

skifte av fokus som når en sier;

"hva skjedde med deg akkurat nå?"

eller *vekke følelser* ved for eksempel å spørre;

”hvorfors skal dere innvandrere alltid...?”

Spørsmål gir mulighet til å kontrollere men *også* å miste kontrollen, styre men *også* å bli manipulert og sette *eller* miste dagsorden. Gjennom å sette fokus på visse forhold velger en bort andre og slik styres samtalen uvilkårlig selv om intensjonen er å være ”nøytral”. Den som stiller spørsmålene velger på mange vis hva som oppfattes som interessant og viktig. På denne måten kan spørsmål både begrense og åpne for deltakernes muligheter til å svare. En god spørsmålsstiller kjennes ikke bare på formuleringen av spørsmål, men like mye på holdninger og atferd.

Å formulere de gode spørsmål, er også en teknikk. Det finnes mange forskjellige kjennetegn på et godt spørsmål og Mathisen og Høigaard (2004) operer med 14 stykker, som å gi klare spørsmål, ikke være forutinntatt, formulere spørsmål som engasjerer, kunne håndtere pauser, være en systematisk og aktiv lytter og ikke svare på egne spørsmål.

Nedenfor velger jeg som eksempel å presentere et utvalg av de kategoriene spørsmål som jeg selv har benyttet meg av. Jeg velger å veksle mellom `du` og `dere` når jeg spør. Dette fordi det for mange deltakere er fremmed å kun tenke i kategorien `jeg, meg og mine ønsker` (individualistisk) og mer naturlig å tenke i `oss, vi og våre ønsker` (kollektivistisk).

Affektive spørsmål:

Dette er en spørsmålstype som retter seg mot følelser og opplevelser hos deltakeren. I forlengelsen av dette kan handlinger og atferd komme i fokus. Denne type spørsmål kan utløse reaksjoner og virke nærgående for deltakerne, og veileder må derfor ha et godt grep om situasjonen og være klar over / ha tenkt gjennom mulige konsekvenser.

Eksempel:

Det er tydelig at dette gjør deg/dere...? Gjør dette deg/dere trist? Hvordan opplever du/dere at...?
Kan du/dere beskrive for meg...? Hvilke følelser gir det deg/dere...? Hvordan reagerte du/dere da...?
Hvordan opplever du/dere...?

Kognitive spørsmål:

Denne type spørsmål retter seg primært mot det som har med fornuft og erfaringsbasert erkjennelse å gjøre. De bidrar til å avdekke hvordan deltakerne tenker om en sak og hvordan de vil beskrive denne. På et vis avdekker denne type spørsmål deltakerens virkelighetsforståelse, tankemønstre, årsaksforklaringer og de sammenhengene man ser.

Eksempler:

Kan du/dere forklare hvordan dette henger sammen? Kan du/dere forklare hvordan dette problemet oppstod? Hvordan skal dette forstås? Kan du/dere beskrive dette nærmere?

Ledende spørsmål:

Det er ofte et veilederideal å ikke stille ledende spørsmål. I visse situasjoner derimot, er det svært effektivt for å raskt komme til kjernen av problemstillingen, meninger, holdninger osv. Denne spørsmålsformen kan brukes på en negativ eller positiv måte. Brukt på en negativ måte vil ledende spørsmål kun virke som et maktmiddel, og det er vanskelig for den veiledende å svare annet enn det veileder forventer. Benyttet på en positiv måte, hjelper det til å endre fokus, klargjøre og målrette deltakeren.

Eksempel:

Er det ikke slik at mange i din/deres situasjon velger å...? Nå er du/dere vel motivert for å...?

Er ikke dette også en nyttig måte å se dette på?

Mirakelspørsmål:

Her brukes det for å få frem beskrivelser av deltakerens ide om en idealtilstand eller et idealsamfunn. Spørsmålet fungerer slik at det retter oppmerksomheten mot en fremtidig situasjon hvor problemet man har i dag er løst. Dette avdekker hvilke håp deltakerne har og hva som motiverer dem til nåtidig handling. Videre viser det hva de mener vil være annerledes etter at "mirakelet" har skjedd, altså hvilke mål de egentlig har og derigjennom hva som motiverer dem.

Eksempel:

Tenk deg/dere at..., hvordan er det da? Hva er annerledes når...? Hvordan og for hvem...? Hva vil det bety for deg/dere...? Hvordan blir dette til hjelp...? Hva er det første du/dere vil merke...?

Refleksjons spørsmål:

Dette er spørsmål som henvender seg til sakens bakenforliggende og overordnede aspekt. Videre åpner det for å begrunne handlinger eller synspunkter. Det åpner for at svaret kan preges av tanker om det som gjøres eller er gjort, og en kan være tilbakeskuende eller evaluerende. Det inviterer til å gå i dybden av et mulig fremtidig problem og slik knytte en sammenheng mellom tankegang og fremtidig handling.

Eksempel:

Hvorfor tror du/dere at det er slik? Hvorfor vil du/dere velge denne løsningen? Hvordan forbereder du/dere deg/dere til dette? Hva tror du/dere dette skyldes?

Hypotetiske spørsmål:

Disse reflekterer over mulige alternativer og deres konsekvenser, hva deltakeren håper eller mener blir resultatet av disse.

Eksempel:

Hvordan bør slike situasjoner bli løst? Hva er det verste som kan skje? Hva skulle du/dere ønske ble resultatet? Hva er den største/viktigste forskjellen?

Unntaksspørsmål:

En situasjon hvor problemet eller utfordringen er mindre fremtredende eller borte. Denne spørsmålsformen fungerer godt når deltaker har `kjørt seg fast`, ikke ser en løsning og er preget av begynnende håpløshet. Da kan det å ta et lignende – men allikevel annerledes – scenario hvor problemet ikke er fremtredende, fungere forløsende. Deltakeren husker at han/hun besitter løsningskompetanse!

Eksempel:

Var det et tidspunkt da dette ikke var noe problem? Hvordan forklarer du/dere dette? Hva er annerledes for deg/dere/dem da?

Utfordrende spørsmål:

Å stille denne type spørsmål krever at både den som spør og den som skal svare er trygge på situasjonen spørsmålet blir stilt i. Videre krever det at veileder er klar over mulige reaksjoner og konsekvenser av å utfordre, og at utfordringen derfor er gjennomtenkt og saklig/faglig relevant.

Eksempel:

Hvordan kan du/dere være så sikker på at...? Hva mener du/dere egentlig? eller: Hva mener du/dere egentlig? Kan du/dere fortelle mer om årsaken til at du/dere...? Hva skjedde egentlig?

Lytteteknikker

Empowerment har som sitt primære mål at de profesjonelle med utgangspunkt i klare holdninger skal bli i stand til å etablere samarbeidsrelasjoner til enkeltpersoner som kan gjøre dem i stand til å ta makten over eget liv. Dette krever at brukere sammen med de profesjonelle kan delta aktivt for å finne sine muligheter og utviklingspotensialer. Dette forutsetter brukerinnflytelse. Alle mennesker har rett til å bli hørt, definere egen virkelighet og delta i beslutninger som påvirker ens liv.

Det er forskjell i måter å lytte på og i graden av presisjon på det en mener seg å høre. Det er også distinkte forskjeller i graden den som snakker opplever seg faktisk lyttet til, hørt på. Aktiv lytting krever en bevisst holdning og en aktiv handling. Å lytte på denne måten er en teknikk preget av fokus, konsentrasjon, oppmerksomhet og en klar forståelse av påvirkningskraften i egen tilstedeværelse. Aktiv lytting er

”... en handling som kjennetegnes av psykisk, fysisk og verbal oppmerksomhet.” (Mathisen og Høigaard; 26:2004)

Kroppsspråket til den som lytter kan signalisere et utall av sinnsstemninger som den som snakker fanger opp, bevisst eller ubevisst. Dette er det avgjørende viktig at intervjuer/veileder er klar over. Signaliserer en liten interesse, kjedsomhet, uoppmerksomhet eller lignende, vil den som snakker ubevisst tilpasse det vedkommende sier, enten ved å holde tilbake informasjon, miste eget fokus og slutte å snakke eller enda verre, tilpasse informasjonen slik at en tenker det vil vekke interesse. Et vel fungerende kroppsspråk fra observatørs side, signaliserer aktiv tilstedeværelse.

I tillegg til kroppsspråket, vil verbal oppmerksomhet - måten du uttrykker deg på – imens du lytter, kunne gi den andre følelsen av trygghet og motivasjon til eller utrygghet og motstand mot å uttrykke seg. Bruk av bekreftende men nøytrale småord som "akkurat", "ja vel", "mmm", kan være til stor hjelp for å gi informanten opplevelsen av å bli lyttet til og tatt på alvor.

"Den gode lytter veksler mellom å være tilbaketrukket og aktivt pågående, er konsentrert og oppmerksom og har observasjonsevne og tilpasningsdyktighet." (115:2004)

Det er med andre ord en teknikk eller ferdighet man kan øve seg opp til.

Sluttord

Både som veileder, rådgiver og programdeltaker har vi tøffe dager i forbindelse med introduksjonsordningen, Individuell Plan og andre inkluderings tiltak. Utfordringene står i kø – og de er både personlige og faglige. La oss ikke undervurdere hvilken kraftanstrengelse det er enkelte dager å stå på, bevare motivasjonen og prøve om igjen. For deltakerne kan prosessen virke frustrerende sendrektig og for programrådgiverne o.a. frustrerende komplisert. Derfor har vi alle et sterkt behov for å kjenne oss kompetente, respekterte og at vi mestrer de utfordringer vi står overfor. Følgende spørsmål og svar er relevant for oss alle sammen:

Hva skal til for at du skal våkne opp i morgen med energi og pågangsmot?

- Et møte med kraften i deg selv
- En prosess i retning av økt selvtilit gjennom frigjøring av egne ressurser
- Din livserfaring som en kilde av kunnskap som gjør deg stolt og gir deg verdighet

Du er empowered!

Lykke til alle sammen!

Kjersti Børsum

veileder i flerkulturell kommunikasjon

www.inspirert.no

Litteraturliste:

"Fra normalisering til empowerment – ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmede"

Forfatter: Ole Petter Askheim - Gyldendal forlag 2003 ISBN: 9788205302426

"Er 'empowerment' en ideologi eller metode – eller begge deler?"

Forfatter: Harald Sunde - www.forebygging.no

"Fra normalisering til empowerment. Sosialarbeiderens rolle"

Paper til FORSA 2006, Sjätte nordiske symposiet - Socialt arbete i informationseran – polariseringar och nya paradigmer i kunskapsproduktionen. - Helsingfors, Finland, 9.- 11. februar 2006.

Anders Midtsundstad, Koordinator, Sentrum- og Lund helsetjeneste, Kristiansand kommune.

Rune Øyen, Kurator, Barneverntjenesten, Kristiansand kommune.

"Community, care and empowerment"

Olive Stevenson, Phyllida Parsloe - Publisher: York: Joseph Rowntree Foundation 1993 ISBN 1872470742

"Risk assessment in social care and social work"

Phyllida Parsloe - Philadelphia, Pa: Jessica Kingsley Publishers, 1999

"Veiledningsmetodikk – en handbok i praktisk veiledningsarbeid"

Forfattere: Petter Mathisen og Rune Høigaard - Forlag: Høyskoleforlaget, 2004 - ISBN10: 82763344410

<http://www.forebygging.no>

http://www.anthropologymatters.com/journal/2008-1/blow_2008_empowering.html

<http://bisw.oxfordjournals.org/cgi/reprint/27/4/585.pdf>

<http://csp.sagepub.com/cgi/content/abstract/14/42/34>

<http://www3.interscience.wiley.com/journal/120716802/abstract?CRETRY=1&SRETRY=0>