

Gør "den svære samtale" til et frugtbart samarbejde

Af Ianneia Meldgaard, cand. mag. Kursus- og foredragsholder og coach. www.qcom.dk

Den svære samtale er et begreb, der bliver brugt meget i institutioner og skoler. Den dækker oftest over den samtale med et forældrepar, hvor personalet skal fremlægge noget problematisk omkring deres barn. Noget af det, man egentlig helst vil gå uden om, fordi det ofte er smertefuldt for både personale og forældre, men som alligevel *må* siges, hvis ansvaret for barnets – eller de øvrige børns – trivsel og udvikling skal tilgodeses.

Er det muligt at få en frugtbar dialog ud af en sådan samtale? En dialog, hvor forældrene ikke går i forsvar og føler, at de er skyldige og "dårlige forældre", selv om der er problemer med deres barn? Hvor forældrene føler sig mødt på deres følelser og behov og anerkendt for alle deres positive hensigter? Hvor pædagogerne/lærerne undgår den dårlige smag i munden efter sådan en samtale, fordi de intuitivt ved, at det kunne de have gjort bedre? Og hvor det, der kommer ud af samtalen er et frugtbart samarbejde mellem forældre og pædagoger/lærere hvor det fælles mål er fremme barnets trivsel og udvikling?

Svaret er ja – det er bestemt muligt. Hvis, vel at mærke, personalet er villige til at se på ikke bare deres kommunikationsmønstre, men også hele deres måde at tænke på. De tanker, personalet tænker om barnet og dets adfærd, om forældrene og deres måde at gøre tingene på *og* om sig selv, er ofte den største blokering for, at den svære samtale kan blive let og frugtbar. Hvis vi formår at ændre disse tanker og erstatte dem med empati med barnet, med forældrene og med os selv, får vi transformeret tankerne til de behov, værdier og ønsker, der ligger nedenunder. Hermed foretager vi et dramatisk perspektivskift – et skift, der ofte får verden til at se helt anderledes ud. Denne anden måde at se verden på er afgørende for, hvilke ord der kommer ud af munden på os og hvilke ting, vi lægger vægt på i samtalen – kort sagt: vores kommunikationsmønstre.

Brug tankerne positivt

Men hvad er det så med de tanker? Hvordan er det, de er med til at blokere for den ægte menneskelige kontakt med forældrene og for en frugtbar dialog? I sig selv er der ikke noget galt med tanker. Problemet kommer, når de bliver vores primære orienteringsredskab. Når vi vurderer, fortolker og analyserer barnets og forældrenes adfærd i stedet for – gennem empatien – at interessere os for de positive hensigter og de behov, værdier og ønsker, barnet og forældrene forsøger at få opfyldt gennem deres adfærd. Og – nok så vigtigt – gennem selvempatien får identificeret de behov, værdier og ønsker, vi selv som personale har på spil, og lægger dem åbent og ærligt på bordet over for forældrene. Når vi gør det, kommer personalet til at fremstå som ganske almindelige mennesker, der faktisk er bekymrede og har reelle behov og ønsker på barnets vegne – og ikke som de "bedrevidende eksperter", som forældrene – især de svage – ofte føler, de skal beskytte sig imod. Vi får vendt "dem og os" til et fælles "vi", som ofte har enslydende behov og ønsker på barnets vegne.

Skal vi så slet ikke bruge vores tanker, men kun vores empati og indføling? Selvfølgelig skal vi det – ene og alene af den grund, at vi ikke kan lade være. I vores vestlige kultur er vi så skoledede i at analysere, fortolke og vurdere, at det forekommer fuldstændig urealistisk at bede os selv om at holde op med det. Ikke mindst pædagoger og lærere er eksperter i at analysere andre mennesker og situationer – det er ganske enkelt et af de vigtigste arbejdsredskaber og grundlaget for at kunne sætte handlinger og pædagogiske tiltag i gang.

Men når vi nu er så gode til det, er det oplagt – og nødvendigt – at være yderst bevidste om, *hvordan* vi bruger tankerne. At vi ikke lader autopiloten løbe af med os og bruger dem ud fra et fejlfinderperspektiv eller på den traditionelle problemorienterede måde, som alle eksperter efterhånden er enige om har spillet fallit og er med til at bremse god og sund udvikling. Vi skal altså tvinge os selv til at gøre noget andet – i det pædagogiske arbejde og i samarbejdet med forældrene.

Peter Lang – én af pionererne inden for Appreciative Inquiry, også kaldet AI eller den anerkendende tilgang – siger bl.a.: *Bag enhver negativ handling ligger der en frustreret drøm.* Når vi ønsker at træne os selv i den empatiske og anerkendende tilgang, er det altså her, vi har vores fokus: på den frustrerede drøm. Så i stedet for at fokusere på det, der *ikke* fungerer og spekulere på og tale om *problemet* og hvem der har skylden for det, interesserer vi os for den frustrerede drøm bag den handling, vi opfatter som problematisk.

Hvad er det barnet gerne vil opnå med handlingen? Hvilke behov og ønsker prøver han/hun at få opfyldt? Og hvordan kan vi hjælpe ham/hende med det? Med dette fokus vil vi anlægge en mere udforskende holdning – vi ønsker at forstå barnet og til det har vi helt naturligt brug for indspark fra barnets forældre, da de sidder inde med et endnu dybere kendskab til deres barn end personalet gør – en værdifuld viden, som sammen med personalets måske kan udmønte sig i en dybere forståelse af, hvad barnet har brug for. Med dette fokus vil der komme noget andet end en færdig problemanalyse ud af vores mund, når vi taler med forældrene.

Eksempel: Samtale med Peters mor

Lad os tage et eksempel: Jeg sidder i samtale med Peters mor, fordi der igen er "problemer" med Peter. Han bliver ofte meget urolig og derefter hidsig og råbende, når børnene i børnehaveklassen skal sidde stille i længere tid af gangen. Med den problemfokuserede og -analyserende tilgang vil jeg måske sige:

"Vi har altså stadig et problem med Peter. Han har svært ved at sidde stille i længere tid ad gangen og kommer tit til at forstyrre de andre børn, når de sidder og arbejder. Her i formiddag var jeg nødt til at sende ham uden for døren, fordi han råbte så højt, at de andre ikke kunne koncentrere sig. Det er ellers ikke noget, jeg gør så tit i børnehaveklassen, men jeg synes ikke, jeg kan forsvare, at det går ud over de andre børn, at han ikke kan sidde stille. Børnene er jo nødt til at lære, at de nu er kommet i skole, og her skal vi have arbejdsro. Jeg tænkte på, om det er noget, du vil snakke med ham om?"

Her har vi allerede aktiveret Peters mors forsvar: Hendes hjerte bløder, når hun hører, at hendes dreng bliver sat uden for fællesskabet, hun bliver ked af det og sårbar og oplever, at jeg og alle de andre børn er på samme side, mens han *alene* er på den anden side. Når vi mennesker får det sådan, har vi helt naturligt brug for at forsvare os og vores evne og overskud til at samarbejde ryger på nulpunktet. Moren stiller sig helt og fuldt på sin udskudte og sårede drengs side og forsvare ham på den måde, hun bedst kan: ved at angribe mig:

"Det forstår jeg simpelthen ikke. Jeg ved ikke, hvad det er, der sker her i klassen, men sådan oplever jeg ham aldrig derhjemme. Han er til gengæld god til at sidde stille længe ad gangen, når han f.eks. tegner eller bygger med lego. Det må være fordi, det ikke er spændende nok, det der foregår i timerne. Har du prøvet at spørge ham om det? Det synes jeg ærlig talt er bedre, end at jeg skal snakke med ham." (oversat: "du skal ikke komme og sige, at der er noget i vejen med mit barn, så kan jeg også bare finde på noget, der er i vejen med din undervisning").

Denne samtale er i fare for at ende et sted, hvor der er frustration, sorg og magtesløshed hos begge parter, fordi samtalen ikke flytter sig og man ikke kommer nærmere en løsning. Der er allerede fra start svære følelser på spil og dermed lagt op til forsvar/angreb, hvilket der sjældent kommer noget godt ud af. Men hvordan kunne jeg ellers gribe den an?

Hvis jeg vælger den empatiske og anerkendende tilgang, vil jeg som nævnt anlægge en mere udforskende holdning og lægge op til, at Peters mor og jeg i fællesskab skal have fundet ud af, hvordan vi hjælper Peter (og ikke klassen). Jeg går altså et spadestik dybere og tror ikke på den lette løsning: at børn i den alder ændrer adfærd, hvis de voksne tager en snak med dem. I respekt for, at der som regel er en god grund til, at børn opfører sig uhensigtsmæssigt, kan jeg f.eks. sige:

"Jeg vil gerne snakke med dig om det der med, at Peter nogle gange har svært ved at sidde stille ret længe ad gangen. Jeg har lagt mærke til, at når børnene f.eks. tegner, så er det ikke så stort et problem, men når de skal løse nogle opgaver, så er det sværere for ham. Jeg tænker på, om det har noget at gøre med typen af opgaver eller om han simpelthen har brug for at komme ud at bruge kroppen ind imellem i stedet for at sidde så længe på en stol. Det ser vi jo ind imellem med drenge på hans alder... Har du lagt mærke til, hvordan han har det med at sidde stille på en stol, når I er derhjemme? Eller siger han noget om, at det er kedeligt at gå i børnehaveklassen? Jeg vil gerne vide lidt om, hvordan du tror, han har det med at være her."

Her møder Peters mor en voksen, der udtrykker reel interesse for hendes søn. Hun oplever, at jeg virkelig forsøger at forstå Peter og hans sidde-stille-på-en-stol-mønster. Og hvad bedre er: han er *normal* – problemet er set før med drenge på hans alder! Mit udgangspunkt er, at der selvfølgelig er en god grund - en positiv hensigt - bag hans opførsel og jeg forsøger i samarbejde med hende at udforske denne "frustrerede drøm" som Peter har – hvad skal til, for at få ham til at fungere og trives? Jeg lægger op til, at hun sidder inde med værdifuld viden, som jeg har brug for. Kort sagt: hun føler, at hendes dreng og hun selv bliver mødt og anerkendt og ikke stemplet som et problem. Dette vil give hende en lyst til at gå ind i en dialog med mig, i hvilken vi i fællesskab kan

blive klogere på Peter, og hvordan vi kan hjælpe ham. Det videre forløb i denne samtale vil jeg ikke uddybe her, men lade være op til læseren selv at digte videre på☺

Hvad skal der til?

Summa Summarum: hvis pædagoger/lærere skal have forældrene til at samarbejde og undgå, at de opfatter personalet som deres modstandere, er det altså nødvendigt at være i besiddelse af bl.a. følgende kompetencer:

- At kunne kontrollere sine vurderende, analyserende og dømmende tanker og sørge for, at det ikke er resultatet af dem, der kommer ud af munden i samtalen med forældrene.
- At være i stand til at styre sine tanker i retning mod den positive hensigt/den frustrerede drøm, der ligger bag barnets og forældres adfærd og have mit fokus her i samtalen.
- At turde fremlægge sin egen usikkerhed/tvivl og fremstå udforskende og undersøgende i stedet for som eksperten, der gennem sin analyse har fundet frem til hvad "problemet" er og hvad der skal gøres ved det.
- At være spørgende og interesseret i forældrenes iagttagelser og tanker ud fra en ægte tro på, at de kan bidrage med noget væsentligt til min forståelse af barnets adfærd.
- At huske at nævne det positive omkring barnet – uanset hvor lidt det fylder – så der ikke kun er fokus på mangler og begrænsninger.

Min påstand er, at enhver forældres højeste ønske er et frugtbart samarbejde med de pædagoger og lærere, som har med deres barn at gøre. Samtidig gælder det for alle mennesker, at netop fordi vore børn er det dyrebareste, vi har, er vi ekstremt sårbare over for kritik og negative vurderinger/analyser/fortolkninger af vore guldklumper. Dette faktum gør forældresamtalen – og især *den svære* af slagsen – til noget af det mest følsomme, pædagoger og lærere kan komme ud for. Der skal så lidt til at slukke for forældrenes evne til at samarbejde, selv om de ønsker det af hele deres hjerte. Derfor er det særlig vigtigt, at det pædagogiske personale er ekstremt opmærksomt på sin egen tilgang og det deraf følgende kommunikationsmønster i netop denne samtale.

Om forfatteren

For flere artikler af samme forfatter om anerkendelse, anerkendende kommunikation, empatisk kommunikation m.v. gå til www.qcom.dk/artikler

Ianneia Meldgaard er cand.mag. og selvstændig kursus-/foredragsholder og coach. Hovedområderne i hendes virksomhed er anerkendelse, kommunikation, samarbejde og konflikthåndtering.

Inden Ianneia Meldgaard blev selvstændig i 2007 var hun ansat som lektor ved Pædagogseminariet i Aalborg gennem 10 år. Indtil 2012 hed hun Jane Meldgaard, så hvis du støder på artikler m.m. med det navn, er det den samme kvinde der står bag. Se evt. mere på www.qcom.dk