



En filosofisk analyse af mødet mellem professionel og borger i sundhedsfaglige relationer

Hvordan kan tillid og professionelle
normer bidrage til relationen mellem
professionel og borger?

Tine Skaaning Ditlevsen
Kandidat Speciale 2022
Aalborg Universitet

Abstract

This thesis attempts to characterize what “the good relation” is based on. This happens on the basis of inquiries into topics related to the good relation. This will be carried out, analyzed, and presented through the lens of Løgstrup’s, Buber’s, and Lévinas’ philosophical works. Løgstrup offers a theory that makes clear the significance of trust with regard to relations, and how norms can be turned into opinions and prejudices in professional relations. The three philosophers present thoughts on the same subject, but they offer different theoretical paths to understanding how we can get closer to the good relation.

For Levinas, the ethical demand arises in the concrete encounter with another human being, and it concerns our tendency to categorize, conceptualize, and adjust the other so as to fit them into our own understanding. The encounter with the other’s face is something completely different from oneself, and it is meant to remind us of the responsibility and acceptance we have to offer the other human being. Levinas’s thinking is closely related to Buber’s demand that one has to be present in a relation through two different attitudes to the other. Levinas considers the other to be unique because of the asymmetrical relationship that is there to remind us that the other is radically other from us.

Buber’s radical thoughts are based on the actual encounter in which the individual becomes itself through the relationship with another human being. Buber carves out the relation as consisting of an I-Thou relation and an I-It relation in which nothing exists by itself except for the basic phrase I-Thou and the basic phrase I-It. Buber’s theory, thereby, shows two different attitudes within the relation that are significant for how we enter relations and how we encounter another human being.

The challenges and the demands of professional relations are connected to encountering the citizen in specific situations, regardless of which character or context that can affect the preunderstanding of the professional and, thus, bind itself to norms that pin down, reduce, and dehumanize the citizen. This requires of the professional that she can approach the citizen in an accepting way and be conscious of her silent knowledge, that is, the knowledge that she possesses

but that she has neither put into words nor become conscious of. This concerns phenomena such as ‘silent knowledge’ and ‘silent relational knowledge’.

I will shed light on these aspects in this thesis and connect them to professional relations by following the working hypothesis that categorizations and generalization create distance and hinder the possibility of personal presence in the concrete interplay of the relationship and that the capacity to involve one’s own person in the relationship creates the good relation.

Indholdsfortegnelse

Abstract	1
Del 1	5
<i>Indledning til problemformulering</i>	5
<i>Indkredsning af problemfelt</i>	8
<i>Metode</i>	15
Del 2	18
<i>Teori og begrebsafklaring</i>	18
<i>Den professionelle og borger</i>	18
<i>Rollefordelingen</i>	19
<i>Et rollebegreb</i>	19
<i>At være personlig i et arbejdsfælleskab</i>	20
<i>Borgerbegrebet</i>	20
<i>Viden – rammesætning</i>	23
<i>Når viden ikke er bevidst og den tavse viden</i>	23
<i>Empati</i>	25
Del 3	26
Tillid	26
Løgstrup	27
<i>Sociale relationer</i>	30
<i>Normernes 'samspil' i mødet med det professionelle</i>	34
<i>Tavs viden, forforståelse og fordomme</i>	37
Martin Buber	41
Emmanuel Lévinas	43
<i>Psykologien</i>	45
Præsentation af praksisfortællinger	48
<i>Praksisfortælling nr. 1</i>	49
<i>Praksisfortælling nr. 2</i>	49
<i>Praksisfortælling nr. 3</i>	50
<i>Praksisfortælling nr. 4</i>	50
Del 4	50
Analyse	50
<i>Løgstrup og Lévinas</i>	51
<i>Praksisfortælling nr. 1 "Normer, fordomme og forforståelser"</i>	52

<i>Praksisfortælling nr. 2. "Tavs relationel viden"</i>	57
<i>Praksisfortælling nr. 3. "Tillid"</i>	65
<i>Praksisfortælling nr. 4. "Du og jeg og ansigtet"</i>	71
Konklusion	76
Litteraturliste	78

Del 1

Indledning til problemformulering

Når man som professionel møder en borger, agerer den professionelle ofte efter de forventninger og forpligtelser, normen sætter i hendes faglige miljø. Det kan blive svært, når det handler om den professionelles evne til at indgå i relationer, hvor arbejdet kræver forskellige evner for at kunne imødekomme komplekse situationer. Det kan være områder, hvor den professionelles bidrag handler om andres trivsel, omsorg og sundhed. I de relationer er det ikke nok at forholde sig til de sociale konventioner, fordi de sociale normers vejledning kan slå fejl eller fordærve de indbyrdes forhold til hinanden. Når jeg skriver fordærve, er det borgerens personlighed og den han er, der rammes af den professionelles holdning til ham eller der hvor den professionelle kategoriserer ham til eksempelvis autist. Det kan gøre at borgeren fastlåses i de normer der florer omkring det at være autist og hvordan en autist er ud fra et neurologisk perspektiv. Når den professionelle har en bestemt holdning til borgeren, kan hun nemt komme til at "låse" hendes forestilling fast, hvilket kan skabe kategorisering eller generalisering af hvad borgeren er og ikke hvem han er. Den professionelle kan vælge at håndtere borgeren ud fra hendes faglige og analytiske viden, hvor autisme er en diagnose der fortæller en række diagnosekriterier for autisme hvor "alle" autister skal have piktogrammer som et redskab for at autisten kan fungere i det daglige. Borgeren er mere end en diagnose hvor aldrig to er ens, de kan have fællestræk, men de har vidt forskellige personligheder og kvaliteter. På den måde kan en norm på "hvad en autist er" forblive den samme norm imens borgerens personlighed og kvaliteter ikke matcher alle kriterierne for hans diagnose. Det betyder at den professionelle skal kunne anvende personlige og relationelle kvaliteter for at være personlig tilstede som medmenneske og sammen med den analytiske viden give indsigt i årsagerne til de sociale problemer og forståelser som giver en naturlig forudsætning for at man kan leve sig ind i den andens sted og forstå hvordan situationen opleves af borgeren. Det hænger sammen med vores evne til at kunne udvise empati som jeg vender tilbage til i specialet og som jeg forbinder til den professionelles evne for at kunne forstå borgerens adfærd, motiver og oplevelsesverden (Løgstrup 2010 s 76).

Det kan betyde, at der hvor normerne skal beskytte os, kan de gå hen og gøre det modsatte, når vores personlige indre og motiver er forandret, men normerne og institutionen vi befinder os i er uændret (Løgstrup 2010, s. 213). Det stiller krav til det konkrete møde mellem

professionel og borger, hvor mødet altid er noget mere og andet, end teoretiske og specifikke metoder kan indfange. Det fortæller også at viden er nødvendigt for at kunne forstå og sætte sig ind i det unikke menneske. En relation til et andet menneske vil altid være noget særligt og kræver evne til en passende personlig involvering og nærvær, fordi de indre personlige egenskaber, værdier og holdninger er med til at danne den enkeltes persons væremåde. Det kræver en tilstedeværelse, hvor man både kan forholde sig til sig selv og sit bidrag til den anden i samspillet. Det er en professionalisering af vores almenmenneskelige evner til at forbinde os med andre mennesker og en evne, der fra fødslen er afgørende for et ethvert menneskes trivsel og overlevelse.

En undersøgelse fra Epinion for Cura 2015 beskrives i bogen *Det rationelle menneske, personalisme i perspektiv af Karen Lomholt og Jonas N. Mortensen* (2015), at 71 procent af danskere er ”enige” eller ”meget enige” i, at samfundet er blevet for meget system og har for lidt respekt for mennesket, og at 67 procent er ”enige” eller ”meget enige” i, at der skal være mere tillid. 71 procent er ”enige” eller ”meget enige” i, at vi skal have et mere personligt samfund, og 57 procent er ”enige” eller ”meget enige” i, at samfundet er for upersonligt. Det bekræfter, at visse professionelle grupper i det sundhedsfaglige felt er under pres, hvilket kan gøre det vanskeligt for medarbejderne at skabe og etablere gode relationer til borgerene.

Under en samtale en medarbejder havde med en borger, siger borgeren: ”*hvis bare alle kunne møde mig, som du gør*” ... (..). ”*vi kan ikke alle sættes i en kasse og én medarbejder kan jo slet ikke rumme mig*”. Den første sætning tyder på en medarbejder der møder borgeren med accept, åbenhed og medmenneskelighed. Den næste sætning fortæller om en borger der føler sig ramt på hans diagnose og hvor normen har skabt en normalisering for hans relationer med medarbejderne der gør mødet upersonligt. Man kan sige at borgeren er medskabede for at etablerer den normalitet han føler der er gældende for ham og det samme er medarbejderne såfremt de møder ham ud fra diagnose. På den måde bliver vores handlinger gældende for normerne, som det vi gør af vane, regler eller forskrifter og ikke tænker yderligere over (Løgstrup 2019 s. 27). Det bliver en ”naturlig” indstilling der skaber automatiske handlinger i og ud fra vores fællesliv med hinanden. På den måde skaber normaliteten en forståelse omkring os selv, dem og os ud fra det liv, vi lever, og bliver en del af hvem vi er (Løgstrup 1972 s. 27-28).

Alt efter sammenhænge og hvordan tingene bliver sagt i de professionelle relationer, kan normens forpligtelse inden for det faglige regime virke krænkede for den hjælpesøgende. Det kan være, når den professionelle optræder bedrevidende, nedladende, distanceret eller på en upassende måde psykologiserende og motivotkende. Det kan betyde, at borgeren reagerer spontant og i affekt, måske ligefremt voldeligt, fordi vedkommende er i sine følelsers vold. Hvad enten disse følelser er vrede, frygt eller sorg, er de en reaktion på den situation, man står i, og hvordan man reagerer på en given situation, er meget forskelligt. Det betyder, at den professionelles evne til at være personlig og imødekomme den hjælpesøgende gælder, uanset om det er et barn, voksen, gammel, der har brug for ekstra hjælp, er opgaven eller situationen afstemt efter den andens behov og signaler. Den måde, borgeren reagerer på er en reaktion der får ham til at handle på en bestemt måde, der kommer ud fra et handlingsmønster og må antages at have forbindelse til hans opvækst. Opvæksten må sige at have betydning for hvordan han er som individ, ud fra den kultur han er vokset op i. Således bliver hans eller hendes opfattelser, værdier, normer og adfærdsmønstre, dem der følger med, når borgeren og den professionelle møder andre.

Undersøgelse fra Epinion tyder på at vi ofte associerer professionalisme til, umiddelbart snarere fænomener som viden, neutralitet og distance, end det er til medmenneskelighed, rummelighed, indlevelse, nærhed og følsomhed. Denne forståelse kan også give sig til udtryk i professionelles kollegiale arbejdsmiljø og erfaringsudveksling med formuleringer som: *"nej, vi må ikke have fokus på relationer, kun fokus på den faglige viden og metode"*, hvilket bunder i en misfortolkning af refleksionsrummet og en misforstået professionalisme. Det kan være lederen, der fortæller sine medarbejdere, at de skal agere professionelt, hvilket typisk dækker over overholdelse af regler, der skaber en rammesætning og et arbejdsvilkår, hvor den professionelle må gå på kompromis med sit eget fagpersonlige fundament. Det gør, at hun får svært ved at være personligt til stede med borgeren. Det der rammer hende kan være en ubevidst reaktion på et bagvedliggende perspektiv fra hendes kulturelle baggrund, opvækst og moralske overbevisninger. Det betyder, at hendes socialkarakter er bygget op gennem hendes livserfaring der former hendes socialkarakter inden for et fællesskab, som giver hende evne til at forstå det sociale samspil. Livsforståelsens erfaringer kan være det, der kommer i konflikt i sociale sammenhænge, hvor normkarakteren, som borgeren befinder sig i, handler om det, der sker af vane eller af det ubevidste motiv (Løgstrup 1956 s. 71, 2010 s. 19). Det

betyder at det enkelte menneske er vokset op med andre værdier end en anden person og derfor kan den enkelte ikke kun forholde sig til egne normer og værdier, men må forholde sig til den andens livsindhold for deri er livsforståelse af livsindholdet formet og derfor vil der altid være forskellige ”udgaver” af den virkelighed jeg og du har og ikke en sandhed der er fælles for os begge to. Det hviler på en opfattelse af den intersubjektive oplevelse, som det vi hver især bærer rundt på. Derfor kan vi ikke kun forholde os til normer (Løgstrup 2010, s. 71).

Det betyder, at det personlige i professionelle relationer fordrer indlevelse og empati, hvilket jeg mere dybdegående vil komme ind på på side 22. Derfor bør vi overveje, hvordan vi imødekommer det enkelte menneske, og hvordan vi fremstiller normerne. Det handler ikke om konflikten mellem det normale eller unormale, men om konsekvensen af idealsamfundets og normernes dominans i de mellem menneskelige relationer. Det er det, vi deler mellem hinanden, der skaber liv i de nære sociale samspil, og når vi havner i indbyrdes modstand eller konflikt, skal vi tage vare på den anden.

Specialet har ikke kun til formål at undersøge og beskrive normernes betydning i professionelle relationer, men at skabe en forståelse på det, den professionelle skal imødekomme, som ligger udover normerne. Mødet kræver mere end et fokus på generaliseringer men et øje for det specifikke menneske, hvor en etisk fordring kræver, at den professionelle overskrider tilbøjeligheder til at kategorisere og begrebsliggøre.

Dette leder hen til problemformuleringen:

Hvordan kan tillid og professionelle normer bidrage til relationen mellem professionel og borger?

Indkredsning af problemfelt

Jeg har talt om normers påvirkning i fælleslivet med hinanden, et menneskesyn, der får betydning i samspil og relationer, hvor forskellige former for viden, opvækst og socialitet bliver menneskelige kvaliteter. De menneskelige kvaliteter, jeg henviser til, er empati, nærvær, rummelighed og kreativitet, der på hver deres måde får betydning for vores indlevelse i professionelle relationer og for det fagpersonlige fundament. Det er efter min antagelse, når

vi mangler viden i de professionelle forhold, bliver det imellem os uforståeligt, hvor mødet mellem professionel og borger kan blive præget af fordomme, ureflekteret grundantagelser, der gør det svært at agere personligt i relationen. Når viden mangler på noget specifikt bliver vores forståelse hentet fra vores forforståelse og kan nemt give sig til udtryk i en forståelse præget af private forforståelser og normer. Det gældende må være at den professionelle både kan anvende en teoretisk viden samtidig med at hun kan gøre brug af personlige kvaliteter og være reflekterende i mødet med borgeren. Er den professionelle mere reflekteret over mødet og det, der sker imellem hende og borgeren, kan hun møde borgeren på en mere indlevende og kreativ måde. Når jeg skriver personligt, er det de personlige kvaliteter, jeg hentyder til, og ikke den professionelle som privatperson. Viden må forstås som den viden, der ikke altid er en sikker viden, fordi den professionelle ikke kan vide sig sikker i forhold til den konkrete situation og derfor må bruge kreativitet og indlevelse for at forstå det menneske, hun står over for. For at besvare de menneskelige kvaliteter defineres empati, som det har betydning i de mellem-menneskelige relationer. Empati vil i første omgang defineres i teori- og begrebsafsnittet med udgangspunkt i neuropsykologen Susan Harts *Ledelse mellem hjerne og hjerte, om metallisering og neuroaffektivt lederskab* (2013).

Den professionelles viden er afhængig af selve konteksten, hvis rammer og vilkår kan hæmme eller fremme borgerens situation og relationen imellem dem. Når viden ikke er nok, kræver det i den konkrete situation personlig indlevelse, kreativitet og empati. I den vurdering kan det være et forklaringsøgende aspekt eller en modificering, der ikke er uden værdi for det enkelte menneske. Hvis den professionelle kun forholder sig til den teoretiske viden, kan hun ofte komme til at danne sig en forestilling af borgeren ud fra en generaliseret viden på den specifikke diagnose. Det skaber en modificering af de faglige og personlige kvaliteter, som ellers hænger sammen for at kunne opnå en relation. Når vi adskiller det faglige med det personlige fokuseres der oftest ud fra en generalisering og ud fra et samfundsmæssigt perspektiv på normer, lidt som en dannelse der giver sig til udtryk i adfærd, handlinger og tænkemåder. Jeg finder det derfor relevant at se på *Knud Erik Løgstrups* fænomenologiske syn på de sociale normers vejledning. I det antyder Løgstrup betydningen af, at relationernes og institutionernes 'sjælelige indhold' er knyttet sammen med indsigten i, hvad den anden er bedst tjent med, hvilket reelt starter med den 'sociale arv', for at kunne forstå det mennesket den professionelle står over for (Løgstrup 2007 s.34).

Det betyder endvidere, at den professionelle ikke kan se bort fra normernes historistiske relativitet, ”fordi den andens livsindhold og det, der tjener ham bedst, betragtes som en funktion af skiftende kulturelle, betingende livsidealer” (Løgstrup 2007, s. 34). Her knytter K. E. Løgstrup livsforståelse til det, der ikke nødvendigvis er i overensstemmelse med de sociale normer, og hvor det kræver et blik på livsindholdet for at forstå den andens individuelle livsforståelse som det, der kan gå i konflikt med de sociale normer. Når livsforståelse hos det enkelte menneske kommer i konflikt med normen, kræver det et skøn af normen, og der spiller livsforståelse en rolle for at forstå det enkelte menneskes perspektiv og tage vare på det liv, man står over for (Løgstrup 2007, s. 35). Derfor har den professionelles viden og livserfaringer en afgørende betydning i praksis. Specialet fremstiller således K. E. Løgstrups blik på de sociale normer, fordi de sociale normer kan slå fejl, såfremt normen følges stringent med dens kulturelle tilbøjelighed til at kategorisere, begrebsliggøre og tilpasse den anden til sin egen forforståelse. I det motiv kan den professionelles ageren let føre til ‘vold’ mod et andet menneske, fordi et andet menneske altid vil være forskelligt fra en selv i situationen. Mødet mellem professionel og borger handler om det modsatte, hvor den professionelle skal kunne stille sig den fordring at overskride sig selv for ikke at gøre borgeren til en kategori og ikke lade de kulturelle strukturer forme personens indhold. Der vil i afsnittet *Normernes samspil i mødet med det professionelle* gives et forsøg på at indfange og skildre normers begrænsninger og fremvise det, der kan skabe mangfoldighed i mødet mellem to mennesker. I den forbindelse vil der i afsnittet *Tavs viden, forståelse og fordomme* sættes fokus på forforståelser og normer som det, der præger den professionelles manglende viden.

For at kunne skabe den gode relation, må der være opmærksomhed på den ”tavse viden” som er den viden der ikke er sprogliggjort eller bevidst. Det kan være den tavse viden på normer vi ubevidst reagere på og som kommer til udtryk i en ”relationel tavs viden” der har betydning for samspillet med borgeren. Den tavse viden ser jeg både som en tavs viden på sproget og som en tav viden på kroppens spontane udtryk. Det er fænomener der kendetegnes som livsyttringer der giver sig til udtryk og får betydning for den relationelle viden om en ubevidst viden, samspil og relationer mellem professionel og borger. Det kan vise sig som en viden der er integreret i den professionelles samspil, hendes handlinger og væremåder og er den tavse viden der gør vores relationer er glidende og forståelige (Løgstrup 1956, s. 26). En livsyttring

er det spontane udtryk for selve livet, der skal tages hånd om og virkeliggøres ifølge Løgstrup og når en livsytring viser sig handler ikke om normen, men normens ideal og er det ideal en autist kan føle sig ramt af. Den filosofiske iagttagelse bliver dermed, at de spontane livytringer ligger til grund for os i hverdagslivet, selv om vi ikke er bevidste om det. Livytringerne kommer først til syne, når der opstår en konflikt eller sammenstød i hverdagslivets mange formelle og uformelle normer. Løgstrup beskriver de spontane livsytringer *som skabt med et etisk indhold, som må fodres af os*, når ikke de virkeliggøres (Løgstrup 2007 s. 15). Jeg vil forholde mig til tavs viden som det der viser sig i den relationelle viden og demonstrere samt tydeliggøre hvad en tavs viden er eller kan være og hvordan denne tavse viden har betydning for relationen.

Ifølge *Daniel N. Sterns* (200, s. 126-135) forståelse er tavs rationel viden ikke-refleksiv eller ikke-bevidst men heller ikke dynamisk ubevidst, på den måde at det ikke er forbeholdt at være uden for vores bevidste erkendelse. Stern forbinder den bevidste erkendelse som det den professionelle kan regere på, ubevidst men at det der reageres på ligger lejret i erkendelsen og er det der kan komme frem som et ubevidst forsvar. Han vil helst se på den tavse viden som ikke-bevidst snarere end ubevidst for at på den måde tale om at kunne skelne imellem de erfaringer, vi holder uden for vores bevidsthed af forsvarsmæssige grunde (ubevidst), og de erfaringer, der er aflejret som tavs viden (ikke-bevidst). Den tavse viden vil præsenteres i praksisfortællingen med Bente, der opfanger og føler mere, end hvad hun sprogligt kan sætte ord på som det, der er uden for hendes opmærksomhed og virker spontant og intuitivt. Det handler om en grundlæggende hukommelses- og erkendelsesdimension, der er fundament for vores evne til at være i verden og omgås andre og kan vise sig som en tavs gøre. Denne ide om, hvad man skal gøre i en bestemt situation i specifikke situationer, hører til tavs relationel viden i den professionelles gøre og i handlinger. Det vil i første omgang beskrives i teori- og begrebsafsnittet på side 23 for derved at skabe et overblik, når Sterns begreber om tavs viden anvendes i specialet.

Handlingselementerne, som Stern taler om i forbindelse med en tavs gøre, opererer i forbindelse med nuet, altså det, vi i oplevelsen er opmærksomme på, som er i overensstemmelse med selvet eller vores sindelag. Handlingselementerne i specialet handler ikke om at redegøre for differentieringen af et selv, og om selvet er defineret fra fødsel. Det

handler om oplevelser, der dannes som en fænomenal virkelighed, der ikke kan fratages borgeren, men må anses som hans eller hendes subjektive virkelighed. Den oplevelse skaber baggrundsfølelser, vi mærker som en eksistens, i og med at vi lever (Damasio 1999, s.165). Den oplevelse den professionelle og borger får ud af en bestemt relation giver dem begge en status af hvem de selv er som giver sig til udtryk i den rolle, borgeren oplever sig selv i som subjekt, aktør eller patient. Netop denne oplevelse sidder som en baggrundsfølelse (Stern 2004, s.77).

Jeg introducerer Løgstrups fundamentale tillid, der skal give en beskrivende tilgang til mødet mellem professionel og borger. Afsnittet omhandler Løgstrups menneskesyn baseret på tillid som et livsvilkår, der skaber tryghed i relationerne. Slutteligt vil afsnittet inddrage Martin Bubers (2007) jeg-Du og Jeg-Det for at illustrere forskellige filosofiske positioner på forholdet mellem professionel og borger, der leder os hen imod intersubjektivitet i professionelle relationer. Martin Buber bliver beskrevet i teori- og begrebsafsnittet på side 38, der også indeholder en kort præsentation af Emmanuel Lévinas.

Emmanuel Lévinas inddrages i forhold til den etiske fordring om at overskride sig selv og ikke udsætte borgeren for en totalitetstænkning, hvor man forsøger at gøre borgeren eller kollegaen til det samme, som man selv er. Der vil i specialet fokuseres på hans tænkning omkring totalitet som det, der ikke griber det uforudsigelige, men forsøger at forme mennesket ens. Det etiske aspekt handler om at rumme det hele menneske, modsat totalitet, og viser sig løbende igennem specialet og særligt i afsnittets praksisfortællinger.

Derudover finder jeg det brugbart at inddrage psykodynamiske tilgange som forståelse af individets måde at interagere og reagere på samt som modstykke til Løgstrup fænomenologiske tænkning, der ikke definerer de adfærdsmæssige begreber, som kommer til udtryk i relationen men alligevel fremhæver han betydning af dem for at kunne forstå det andet menneske. Derudover vil jeg inddrage det psykologiske aspekt i relationen for at bringe den tavse viden frem igennem bevidsthedsakter og på den måde gøre det lettere at forstå de bagvedliggende handlinger som noget ubevidst, der bliver bevidst i relationen til den anden person. Det bevidste får betydning for mødet med et andet menneske når vi reflekterer over det ikke-bevidste, som den tavse viden vi har med os i vores måde at være på. Bevidstheden

skal sætte den professionelle i stand til at møde borgeren på en mere anerkendende måde, gennem en øget forståelse for hans adfærd ved at reflektere over den tavse reaktion. Ved at forstå ham som et selvstændigt individ, og de tilhørende mekaniser og individuelle behov kan vi bedre imødekomme ham. De individuelle behov, følelser, forsvarsmekanismer og reaktionsmønstre er alle aspekter der definerer det menneskelige sindelag, der karakteriserer mennesket og får betydning i relationelle sammenhænge.

Susan Hart er med sit begreb om empati medtænkende i forhold til Løgstrups gyldne regel, hvis handlingsresultat giver os en "tommelfingerregel", der skal minde os selv om, at det, vi vil, at andre skal gøre imod os, skal vi gøre mod dem – den gyldne regel appellerer til indlevelse i den anden og rummer derfor et fantasielement. Susan Hart gør os klogere på empati, og specialet vil vise eksempler på empati, og hvordan empati kan hjælpe den professionelle med at opdage nye muligheder i komplekse følelsesmæssige situationer med den hjælpesøgende samt kollegaer for at kunne sætte sig i den andens sted. Der vil i den forbindelse kort nævnes spejlneuroner for at give os en forståelse af fænomener som følelsesmæssig smitte samt kaste lys over fænomener som en skjult etik.

Ydermere bliver Susan Hart anvendt i forhold til tillid som det, der skaber psykologisk tryghed i de professionelle kontekster, hvor paralleller *fra interaktion til relation* vil give forklaringen på, hvorfor de fleste i dag har en biologisk funderet disposition til tillid. *Ledelse mellem hjerne og hjerte* ligger ligeledes vægt på tillid som et alment begreb, nemlig at tillid har forskellige betydninger for forskellige mennesker og i forskellige sammenhænge, hvorved den professionelle ikke kan lægge sin forforståelse af tillid over på borgeren. Tillid vil anskueliggøres fra forskellige vinkler, hvor bl.a. en lav grad af tillid skaber et samarbejde baseret på normernes formelle regler og retningslinjer.

De sociale normer viser sig at være nødvendige, for at vi kan fungere i fællesskabet, hvor menneskets moralprincipper kan anses som værende afgørende for en fælles udfoldelse. Det er også det, der giver sig til udtryk imellem os ud fra egne overbevisninger, der er rodfæstet i det indre moralske kompas såvel som samfundets moralske fordringer (Løgstrup 1976, s. 64). Det er deri, at vores egne præferencer og normsystemer på sin vis tilpasser sig til den, vi er, og måden, vi interagerer og indgår i relationer med det omliggende samfund. Det er ikke nok

at forholde sig til normerne for at agere korrekt i relationen til borgeren, der er brug for noget, der ligger udover normerne og står delvist i modsætning til dem. Hos Løgstrup handler dette om de spontane livsytringer, om tillid og om afgørelser. Men kan man supplere Løgstrups fænomenologiske perspektiv med et mere psykoanalytisk eller neuroaffektivt aspekt for at belyse parametre for relationen? Eller handler relation i sin enkelthed "kun" om personlige værdier for at imødekomme det mellem menneskelige møde. Er det det, K.E. Løgstrup taler om, når han skriver:

"Med vor blotte holdning til hinanden er vi med til at give hinanden verden dens skikkelse. Hvilke vidde og farve den andens verden får for ham selv er jeg med til at bestemme med min holdning til ham. Jeg er med til at gøre den vid eller snæver, lys eller mørk, mangfoldig eller kedelig – og ikke mindst er jeg med til at gøre den truende eller tryk".

Det er en personlig henvendelse, der med sin blotte holdning kræver indlevelse for netop at handle ud fra, hvad det gode liv er, og det er vigtigt at tage hensyn til den anden og ikke kun have et blik på sig selv og egne behov. Specialet vil undersøge to andre bud på, hvad der ligger udover de sociale normer, henholdsvis Susan Hart, der med sin neuropsykologiske viden vil komme ind på begrebet empati som fremmede for vores tillid, der igen fremmer normer på det individuelle niveau og normer, der støtter vores regulering af følelser som fremmede for omsorgen mellem professionelle, kollager og borger. Yderligere vil det, vi ikke er bevidste om, men som har betydning imellem os, gøres tydeligere ved hjælp af Daniel N. Sterns forståelse af tavs viden på det nuværende øjeblik opfattelse af bevidsthed på det ubevidste, men på en anden måde, end vi umiddelbart har tænkt det i de professionelle sammenhænge. Det kan være med til at give en øget forståelse for "alt" det, der ligger imellem linjerne, som kan vise sig både nonverbalt, som et kast med hovedet eller via en kropslig fornemmelse. Den tavse viden, såfremt den professionelle formår at fornemme og gøre den mere bevidst, kan bruges som pejleform mod en korrekt etisk handling. Det beskriver jeg på side 23. Den tavse viden kan være det, den professionelle overhører, eller der, hvor relationen bliver et middel for at nå et mål, som den jødiske filosof Martin Buber (1878-1965) kalder et jeg-det-forhold til borgeren i stedet for en jeg-du-relation. Martins Buber teori demonstreres på side 42 for at tydeliggøre relationens betydning, når vi betragter borgeren som patient, klient eller

handicappet, hvilket ofte får negative konsekvenser for borgeren og den professionelle relation. I den forbindelse kommer Emmanuel Lévinas ind med sin totalitetstænkning, der ikke rummer det hele menneske, og hans tanke om, at vi må møde den anden med en accept og respekt for det, der er forskelligt fra en selv.

Jeg har valgt disse tilgange til specialet for at demonstrere, at der er flere måder at anskue relationen på som det, der ligger udover normerne og kendetegner etiske parametre ud fra både filosofiske og psykoanalytiske tilgange angående relationen mellem professionel og borger.

Metode

Jeg vil efter indkredsning af problemfeltet præsentere det metodiske afsnit. Jeg har valgt en fænomenologisk og hermeneutisk tilgang til specialet, der har til formål at komme med konkrete beskrivelser i det analytiske afsnit. Jeg vil ud fra praksisfortællinger meningsfortolke for at give en ny forståelse og ny betydning af det valgte materiale. Specialets formål er at bringe det frem der bidrager til relationen mellem professionel og borger.

Jeg går ind i specialets materiale og valgte teori for at fortolke på emner, der kan anses som værende svære at måle og veje, idet jeg arbejder ud fra det nære og fagpersonlige udgangspunkt, hvorfra filosofiske og psykologiske aspekter vil demonstreres og vise forskellige tilgange til materialet og den valgte teori. Mit teoretiske grundlag for undersøgelse af, hvordan kan tillid og professionelle normer bidrage til relationen mellem professionel og borger, er forankret både psykologisk og filosofisk, idet jeg anser forholdet mellem det personfaglige indeholdt som både individualitet og en relation, der er funderet i psykologisk teori. Derudover sammentrækker jeg mit fokus på relationen som værende to grundlæggende menneskelige behov for tryghed og fælleskab. Jeg anser det som gensidigt forbundne behov og ikke modsætninger, idet vores relationelle udvikling og udfoldelse finder sted i relationer, og deraf udvikler vi vores personlighed som det, der er afgørende i vores bidrag i det sociale møde. Mit fokus vil derfor kredse om det personfaglige element som basale værdier i det mellem menneskelige møde.

Jeg gør opmærksom på, at begrebet tillid bliver behandlet både ud fra en filosofisk tilgang præsenteret af Løgstrup, dvs. som et værende livsvilkår, og ud fra et biologisk perspektiv, der skal bidrage til forståelse af den biologiske, naturlige tillid, der med sin forbundenhed tidlig i livet gør, at vi senere kan udvikle os (Hart 2008, s. 72). Tillid bliver i det øjemed behandlet ud fra væsentlige forskelle, der perspektiverer forskellige indgangsvinkler med relation til den professionelles praksis. Det redegøres der for på side 26 og 66.

Jeg er ligeledes bevidst om brugbarheden af Harts neuroaffektive udviklingspsykologi, der knytter en tilknytningsteori på sig, som kan farve min fortolkning i og af professionelle relationer og dermed fastlåse både borgerens og den professionelles identitet. Det er ikke ønskeligt at definere et individs reaktioner ud fra praksisfortællinger og på den måde agere generaliserende, men derimod skal man se både den professionelle og borger som to vidt forskellige personer. Jeg finder det alligevel nødvendigt at inddrage teorien for at kunne analysere de praksisfortællinger, jeg har valgt at arbejde med, men ud fra et mindre psykologisk perspektiv. I analysen forsøger jeg at give det en filosofisk drejning med udgangspunkt i den levede menneskelige relation, der har betydning for problemstillingen.

Jeg bruger hovedsageligt Stern til at beskrive den tavse og ubevidste viden, der knytter sig til den professionelle. Jeg kan ikke undgå at inddrage de psykologiske aspekter fra både tilknytningsteorien og opvækstvilkår, for deri ligger den tavse viden, der kommer i spil i de sociale relationer. Det er det, den professionelle har erfaringer med, når hun i sine handlinger agerer hensigtsmæssigt uden at kunne præcist redegøre for alle enkeltelementer og grundene dertil. Det er en tavs integreret viden om det, vi ikke ved, men som de professionelle kan gøre sig klogere på for at vide mere om. Det illustrerer eksemplet på side 23 og 58. Sterns syn på tavs viden er ikke direkte nødvendigt for problemstillingen, men det giver problemfeltet en dybere analyse for at undersøge det, der ligger til grund for den relationen. Stern bliver dermed brugt i specialet for at gribe det hos mennesket i professionelle sammenhænge, der gør noget godt i relationen, dvs. en etisk handling.

Specialet er ikke til for at fremvise en normativ etik for, hvad man bør og ikke bør, som følge af den kultur, hvis normer og morale man befinder sig i. Men nærmere at se på, hvad der ligger til grund for forståelse af vores sociale interaktioner med hinanden. Når jeg taler om

interaktioner, lægger jeg vægt på det, der påvirker hinandens indbyrdes forhold. For mennesket vedkommende sker det gennem gensidige handlinger og ytringer som et samspil i vores relationer. Når jeg taler om relationer, mener jeg de begreber, der kendetager livet som eksempelvis mor/datter, leder/medarbejder, nabo, kollega, partner og ven. For derigennem bliver en del af vores personlighed dannet og får forskellige udformninger, alt fra det nære og indlevende til fraværende relationer. Der lægges vægt på fænomener i K.E. Løgstrup etiske fordring, der handler om individers fælleskab som det, der betoner det personlige i mødet mellem de enkelte individer i fælleskabet. Der vil blive nævnt relationelle udtryk som barn, forældre, medarbejder eller kollega. Alt sammen for at danne en praksisnær forståelse om det teoretiske stof.

Specialet henvender sig til alle, der har et professionelt ansvar, hvor mit fokus retter sig mod erfaringer fra det sundhedsfaglige regime, hvor der kan være tale om borgerrelationer med udgangspunkt i pædagoger. Det er min erfaring, at hvis vi fokuserer for meget på individet i form af kassetænkning eller system, mister vi relationen mellem os. Det er ikke en "enten eller"-tænkning. Vi er forbundne med hinandens individualitet, socialitet og fællesskab, og vores udfoldelse finder sted i relationen. Det vil sige, at jeg ikke kan se bort fra systemtæknings perspektiv på individet, der giver mig en generel psykoanalytisk viden, på det der har betydning for individets imødekommelse. Det bliver vanskeligt kun at tale om relationer uden at nævne individet, hvis behov har et motiv for sin ageren. Uden individ, ingen relationer, situationer eller sammenhænge i vores evne til at indgå i nære relationer og udvikle følelsesmæssige bånd til hinanden. Omvendt kan manglende oplevelser af tillidsfulde relationer skabe mistillid og manglende evne til at indgå i nære relationer, gensidighed og følelsesmæssig forbundethed med andre, der igen vil påvirke vores oplevelse af egen individualitet. Det handler ikke om at objektgøre Hr. Autisme, Fru. Depression eller Hr. Hjerneskode for på professionel vis at kunne agere korrekt i selve situationen i den konkrete "sag". Diagnoser er generaliserende kategorier og er vejledende for en specifik behandlingsindsats, men kan aldrig være den hele sandhed om et specifikt menneske og dets behov. Det er min overbevisning, at grundforestillingen om professionelle og borgere ikke er 'os' og 'dem', men at vi som mennesker er ligeværdige, selv om situationen ikke er ligestillet. Fokus i specialet er derfor mødet og relationen mellem os mennesker, og hvordan vi er til

stede i selve situationen og øjeblikket, og handler altså om andet end overholdelse af standardiserende regler, normer, manualer og procedurer.

Det er ikke professionen, der er afgørende, men det, at vi alle er berørt af et samspil med hinanden, hvor alle må tage sig af sig selv og forholde sig til sit eget bidrag i samspillet. Det bidrag, jeg typisk henviser til, er ikke den private person, men at den professionelle har en personlighed, der kan bidrage til at tage vare om borgeren eller sin kollega, hvilket dækker indlevelse, nærhed og opmærksomhed for behovet hos det enkelte menneske. For at bidraget skal gavne den enkelte, må den professionelle være opmærksom på den viden og de dynamikker der viser sig, af vores forforståelser, vores indre tilstande, egne behov og specifikke viden. Jeg vil benævne den professionelle som 'hun' igennem specialet. Det afgørende i specialet er, at de professionelle har en afgørende betydning for andre menneskers liv, hvilket vil blive belyst ud fra Løgstrups *etiske fordring*.

Det leder mig videre til begrebsafklaring og det teoretiske afsnit, der har til formål at identificere og beskrive begrebernes betydning og egenskaber.

Del 2

Teori og begrebsafklaring

I dette speciale er ønsket at undersøge, hvordan tillid og professionelle normer bidrager til relationen mellem professionel og borger. Hvordan det kommer til udtryk i hjælpesammenhænge, og for at gøre dette defineres den professionelle og borgeren først og fremmest som en relation, der afgrænses i en bestemt kontekst. Yderligere redegøres for andre begreber, der benyttes i dette speciale, for at klarlægge betydningen, når der løbende hentydes til disse begreber.

Den professionelle og borger

Dette speciale tager afsæt i egen profession i det sundhedsfaglige felt gennem mange år i forskellige stillinger og professioner, der har budt på mange forskellige sammenhænge og situationer. Udgangspunktet er derfor den professionelles relation til borgeren og ikke omvendt. Der vil undervejs komme eksempler fra praksis, og det kan være enkelte sætninger eller hele praksisfortællinger. Alle praksisfortællinger falder under den professionelles

tavshedspligt, og ingen af mine eksempler har fundet sted, som de er fortalt, men de afspejler alle mine personlige erfaringer som både en direkte og indirekte praksis. Alle navne er fiktive.

Jeg ønsker med praksiseksemplerne at illustrere og demonstrere fænomener, der har betydning for relationen, hvor den professionelle evne for medmenneskelighed har betydning for borgeren, og at det netop indikere en passende personlig involvering. At mødet altid er noget særligt, hvor en anden vinkel på problemstillingen kan skabe en merviden og ikke en bedreviden. At det altid forudsætter et forhold mellem jeg og dig og giver os mulighed for at forholde os til det at handle generelt og til kvaliteterne af vores egne og andre handlinger indenfor forskellige praksisformer. På den måde er vi nødt til at forholde os til værdier, der styrer vores handlinger, og til at bedømme, om disse handlinger er gode eller onde.

Rollefordelingen

I den konkrete situation er der tale om en opgave, position og et perspektiv, der er forskelligt, alt efter om du er professionel eller borger, men de er ligeværdige mennesker begge to. Der er ikke tale om, at den professionelle skal agere som stærkere eller mere succesfuld, og såfremt dette sker, må det træde i baggrunden for det menneske, vedkommende står over for.

Et rollebegreb

Rollerne er allerede nævnt som den professionelle, der er hjælperen i en sammenhæng med borgeren. En rolle er derfor noget, vi påtager os som en figur eller betydning i relationerne med et andet menneske. Vi indtager visse roller i specifikke sammenhænge, eksempelvis det at ride på hest, hvor rytteren internaliserer sin rolle ved at købe ridebukser, ridehjelme og ridestøvler for at tilkendegive, at hun er rytter. Derudover har rytteren også søgt træning, hvor hun forbedrer sin rolle som rytter, fordi hun har et ønske om at blive konkurrencerytter. Rollen giver også nogle forpligtelser, der gør, at rollen sker rutinemæssigt, hvoraf rytteren handler ud fra de sociale systemer. Ligesom rollen at være mor eller far, hvor der tillægges bestemte forpligtelser, der afspejler vores rollestatus. De roller kan være af stor betydning for den enkeltes forståelse af sig selv og for den normkarakter, der gives i de sociale normer. Den rolle, vi indtager, har derfor ikke kun betydning for 'rolleindehaveren' men endvidere også i fælleskabet med andre mennesker, fordi der deri dannes en forforståelse af det andet menneske. En rolle bliver dermed en social og personlig status, der er forbundet med en gruppe af holdninger og handlinger (Kielhofner, 2008, s. 71).

Jeg ser rollebegrebet som vigtigt af flere grunde, bl.a. rollens definition, der stammer fra normer og forventninger, som folk har til præcis denne rolle. Rollen er summen af de normer, der forefindes til rolleidentifikationen som fx studerende, pædagog eller socialrådgiver, og rollen er skabt af forventninger om, at personen bør optræde på en bestemt måde. Jeg vil i analyseafsnittet komme ind på, hvilke konsekvenser det kan have på borgeren, når en bestemt rolle bliver indtaget eller pålagt af den professionelle. Ydermere at det samfund, der pålægger mennesket denne rolle, også bliver en del af personens fortolkninger af denne rolle, der skaber en distance på det personlige og dermed ikke viser det sande billede af mennesket.

At være personlig i et arbejdsfælleskab

Arbejdsfælleskab er en sammenhæng mellem gruppens normer og roller samt det enkelte gruppemedlems status samt karakter. Det er organisationens opbygning af formelle strukturer, der har indflydelse på fastlæggelse af en række normer i arbejdsudførelsen og de dertilhørende roller. Arbejdsfælleskab rummer færdigheder af både teoretisk, faglig og praktisk karakter, hvis kunden stiller krav til den professionelle om en given forståelse af egne erfaringer, og at dette sker i mødet med det andet menneske (Løgstrup, 2010 s. 27). Mødet med det andet menneske er ikke kun en udfoldelse af fagligheden men endvidere personligt, hvor professionens værdier, idealer, erfaringer, metoder såvel som sprog og etik udgør personens professionelle virke. På den måde er fagligheden dybt internaliseret i personligheder og udfoldes i situationer som personbestemt. Når noget er personbestemt, indikerer det et træk ved mennesket som eksempelvis dets værdighed. En værdighed, der ikke tåler at blive devalueret, hvilket betyder, at mennesket ikke må udsættes for nogen former for overgreb, for sker det, afpersonaliseres mennesket (Lomholt & Mortensen 2015, s. 22). Det er en etisk værdi med baggrund i menneskerettighederne, hvis erklæring skal fungere som en rettesnor for den måde, vi behandler hinanden på (Amnesty.dk).

Borgerbegrebet

En borger kan betegnes som en statsborger og er en indbygger, hvilket giver borgeren borgerrettigheder. Borgeren bor i et samfund og hører dermed til en samfundsgruppe. Borgerbegrebet kan have forskellige betydninger, idet begreberne statsborger og medborger ikke behøver at udelukke hinanden men heller ikke at være synonyme. I Sverige hedder det *medborgar*, og det engelske begreb er *citizen*, og skal disse to begreber kombineres, bliver det

til statsborgerskab. Vi hører ofte medborgerskab som en fælles betegnelse, der også inkluderer statsborgerskab. På 'dansk' er borger som afledt af borg. Det handlede om, at folk bosatte sig omkring en borg for at kunne blive beskyttet. De var handlende og håndværkere, der i 1700-tallet med et borgerligt erhverv var en del af købstadsbeboerne og dermed havde borgerrettigheder og var medlemmer af standssamfundet. Danske borgere var handlende der med sit håndværk levede op til en moralsk forpligtigelse på borgerskab og fik derigennem monopol på at styre byens indre anliggender. I 1800-tallet blev borgerskab udvidet til at gælde alle byens fastboende indbyggere, og i 1848-49 forsvandt borgerskabet som stand, hvorefter den myndige borger blev indsat som demokratiets moralske kerne. Borgerskabet fik en ny betydning i forbindelse med den amerikanske frihedskrig (1776-1783) og den franske revolution (1789-99), som udmundede i et fælles "forlig" i et politisk fælleskab. Nu var medborgere *demos*, et folk (centralbibliotek.dk).

I Danmark forbindes folk med husstand som betegner en gruppe mennesker der bor på samme adresse men ikke nødvendigvis er i familie med hinanden. En slægt er personer der er i familie med hinanden og har været et af historiens kontinuerlige fænomener. En slægt kan også betegnes som et folkeslag og kendetegner familier af samme art (Lomholt & Mortensen, 2015, s 154).

Med et demokrati kommer der borgerrettigheder, der er knyttet til menneskets statsborgerskab, mens menneskerettigheder er universelle og gælder alle mennesker i alle lande. Borgerrettighederne er dem, der kan være forskellige fra land til land. Det demokratiske samfund er en del af EU, hvor vi har en grundlov, der skal garantere landenes borgere grundlæggende rettigheder. Den danske grundlov blev indført i 1849 og skulle sikre basale rettigheder såsom ytringsfriheden for alle, men det var først i 1915, at kvinderne fik stemmeret. Borgerbegrebet er dermed et gammelt begreb, der nu kendetegner en række rettigheder der skal sikre borgere i et samfund. Borgere bliver endvidere også nævnt som brugere i offentlig regi, fx i sundhedssektoren, kommuneregion og i vores fritidsforeninger, hvor borgere er brugere af foreningens faciliteter. Kommunens digitaliseringsplatform hedder endvidere borger.dk, hvor vi går ind, når vi har brug for at indhente informationer omkring os, eksempelvis når der skal bestilles et nyt pas.

Borgerrettighederne giver os altså frihed til at kunne agere i det sociale fællesskab og i velfærdssamfundet, hvor borgeren har mulighed for indflydelse, medbestemmelse og deltagelse

i forskellige beslutninger og muligheder, der vedrører individets personlige, professionelle og familieære forhold. Det er alle forhold, der kendetegner mig, dig og er en person ud af flere, og dermed stiller det nogle krav til hjælperen, der i sin profession skal kunne se denne ene person i helheden af personen selv. Borgerbegrebet har derfor forskelle aspekter, der forbindes til vores medmenneskelighed, og som anses som værdier, der på forskelligvis defineres i forbindelse med sundhedsfaglige retningslinjer og er en sammensætning af FN's menneskerettigheder og de borgerlige rettigheder. I Danmark har vi en 'hvidbog' om rehabiliteringsbegrebet, der fortæller om en brugerorienteret rehabiliteringstilgang til borgeren i det sundhedsfaglige felt. Den tager udgangspunkt i borgerens viden, erfaringer og livsperspektiv og sygdom/handicapforståelse samt egne ønsker og mål (www.rehabiliteringsforum.dk).

Synet på rehabiliteringen med en borgerorienteret tilgang sætter relationen under lup og peger i retning af et medmenneskeligt møde, hvor der er respekt for den enkeltes og hans/hendes livssituation. Det indikerer et behov for at tænke 'relationsevnen' som det, der ligger før arbejdssevnen (Lomholt & Mortensen, 2015, s. 145). Det hænger sammen med en personalistisk forståelse på sundhed, hvor relationen aldrig må blive et middel til at nå et mål, for bliver den det, neutraliserer vi mennesket som person og gør det mindre værdigt. Den værdighed er iboende for mennesket, der med sit tænkende væsen kan forholde sig til forskellige aspekter i livet og peger på menneskelige træk som erfaringer, vedkommende har gjort sig ved at leve sit liv (Lomholt & Mortensen, 2015 s. 144). De menneskelige træk er dermed en del af forståelsen af psykisk sundhed, og når en borger rammes af sygdom eller nedsat funktionsevne, kan det opleves som en reduktion af deres værdighed.

Det viser endvidere en ydmyg tilgang til den borgerlige "kultur", der binder et samfund sammen og udgør et lag af moralsk viden, fælles normer og værdisæt. Det er relationelle udtryk som følge af den borgerlige "socialarv", der er den værdifulde arv, der er givet som grundlag for et fælles udgangspunkt for at danne tillidsfulde omgangsformer og perspektiver, der får deres udtryk i relationerne.

Viden – rammesætning

For at forenkle forståelsesfeltet sættes viden i relation til de fagpersonlige relationer og ikke til de mere håndfaste markører som teoretisk viden, evidens, indsigt i nyere undersøgelsesresultater, metoder og analytiske kompetencer. Jeg ønsker at perspektivere det på to forskellige måder i praksis, hvor det primære fokus er på personlige og relationelle kvaliteter, og det sekundære fokus er på den generaliserende viden. Specialet har til formål at vise disse to forhold som vigtige parametre for relationen mellem professionel og borger. I nogle situationer er det nødvendigt at bruge sin specifikke og specialiserede viden der, hvor relationen er af mindre betydning grundet alvorlige traumer. På den måde skaber viden en stabilitet hos den professionelle, der sammen med mange andre faktorer skaber vores synsvinkel og blik på den anden. I relationen mellem den professionelle og borgeren giver det ikke mening kun at tale om en specifik viden, løsrevet fra den professionelles personlige kvaliteter. De personlige kvaliteter og en teoretiske viden er med til at øge den professionelles forståelse og indsigt i komplekse og sociale problemer og giver en naturlig forudsætning for, at man kan leve sig ind i, hvordan situationen opleves, og vise empati.

Når viden ikke er bevidst og den tavse viden

Dette er inddraget for at give et bidrag til forståelse af det, der kan ligge bag den professionelles ageren i form af en bevidst og ikke-bevidst viden. Jeg forklarer det i tråd med Sterns psykoanalytiske opfattelse af vores senmotoriske aktiviteter, fordi de er sammenvævet med menneskets ageren i omgivelserne og dermed bliver et "samarbejde" med det fysiske miljø, der interagerer med sindet ud fra et samspil med andre mennesker. Det er en prærefleksiv, neurobiologisk oplevelse af intersubjektivitet, der har sit udspring i vores indbyggede mekanismer som spejlneuroner, der er med til at skabe forbindelse mellem to personer (Stern 2004, s. 109-108). Det er det, der har betydning for menneskets afstemning i relationen til et andet menneske. Når jeg skriver afstemning, forbinder jeg det til affekt, en følelse, der reageres på fra en ydre situation, der har forbindelse med en indre struktur. Det skaber en handling, der kan være bevidst eller ubevidst, men stadigvæk være refleksiv. Det er en fænomenal virkelighed, at vi er klar over vores status, som vi oplever den, skriver Stern på side 77 i *Det nuværende øjeblik*, og det er endvidere denne respons, fra det nuværende øjeblik der giver os oplevelsen vi ikke kan, ikke reagere på. Det giver en fornemmelse af, om vi vil det eller ikke, og er på sin vis det, der spejler os tilbage omkring, hvem vi er i mødet med et

andet menneske. Der er altså tale om to forskellige former for viden, hvor den ene er dynamisk ubevidst, hvor der kan være tale om erfaringer, vi forsvarer os imod, noget udenfor det bevidste liv. Den anden form er ubevidst, fordi det ikke kan sprogliggøres eller begribes fuldt ud, det er der, vi fornemmer noget, der ikke kan sættes ord på. Det er det, der kan fornemmes i både private og professionelle sammenhænge, det er altså noget, der "gemmer" sig bag sproget og refleksionen. Den tavse viden skal altså ikke kun forstås som fysiske og motoriske enheder men udgør også affekter, forventninger samt motivation og tanker, der aktiveres i selve situationen. Stern giver et eksempel med spædbarnet og morens genforeningsøjeblik, hvor spædbarnets tavse viden artikuleres gennem kropssprog, ansigt, følelser, forventninger m.m., for at spædbarnet opnår en respons fra moren. Det er en tavs viden om, hvordan barnet skal agere i selve øjeblikket, om det skal forsætte med at lege, gå, kravle i et afstemt tempo hen til moren, eller om barnet skulle lade som om hændelse ikke skete, for derved at trække sig ind i sig selv og ikke reagere fordi barnet ingen respons får fra moren (Stern 2004, s. 128). Denne tavse viden har en vis tilknytning til Bowlbys arbejdsmodel om indre repræsentationer for vores oplevede samspil gennem barndommens udvikling. Det er denne tilknytningsteori, der har fokus på relationen mellem barnet og tilknytningspersonerne, der virker fremmende eller hæmmende og dermed har betydning for, om barnet føler sig tryk eller utryk. Det er faktorer, som senere i voksenlivet har en afgørende betydning for tillid og tryghed i professionelle relationer. Det kan være en del af vores erfaringsverden, og som er forankret i kroppen – en implicit (tavs) viden. Den implicite viden forbindes til en implicit hukommelse, der automatisk – ikke bevidst – igangsætter de sensoriske, motoriske og affektive aspekter af det fysiske og sociale miljø. Denne implicite viden har to sider, hvor den anden hukommelse (participatorisk) viden også aktiveres i særlige sammenhænge og genopliver en implicit hukommelse fra fortiden, der opleves som noget, der sker nu, eksempelvis en traumatisk erindring. Det er noget, der forbliver tavst, medmindre en begivenhed tvinger det frem. På den måde er den implicit tavse viden, ikke-bevidst, som noget der ligger ubevidst i relationen, bag om og uden for sproget, på samme måde som vores erfaringsverden. Det implicite omfatter dermed en masse viden på alt det, vores sociale dagligdagsliv er bygget op af, f.eks. tonefald og kropsholdning, hvordan blikket er i bestemte situationer, hvordan jeg lader nogen vide at samtalen afsluttes, hvordan nogen ved, om de kan lide hinanden, uden at sige noget (Stern 2004 s. 126-130). Sterns forståelse af tavs viden bliver yderligere uddybet i analysen.

Empati

Ifølge Wikipedia.org er empati evnen til at genkende og forstå følelser for at kunne sætte sig i den andens sted. Empati kan dermed oversættes til indføling. Ordet stammer fra græske 'empathia', og opløser man de to led, giver det den leksikalske betydning: en = 'ind i', og patos = 'følelse'. Den tyske filosof Theodor Lipps betegner empati som det at være empatisk, der sætter os i stand til at leve os ind i hinandens følelse uden at erobre følelsen selv, men i stedet for høre følelse til en person eller et objekt. At være empatisk er altså at opleve den andens indre referenceramme på de følelsesmæssige komponenter uden at føle præcis det samme, men nok til at kunne sætte sig i deres sted og opleve grunden dertil. Det giver os ifølge Lipps evnen til de mest basale følelser som vrede, sorg og glæde. Susan Hart tilføjer: *'det handler ikke om at have ondt af, hvad andre føler' ... 'eller synes, at det er synd for dem' ... 'det handler om at forstå, hvad den anden står i, for at kunne tage en beslutning'* ift. det vedkommende tumler med, eller når et menneske er i sine følelsers vold. Der må først og fremmest lyttes. Empatien bruges dermed til at mærke borgerens sorg, glæde eller vrede.

Den viden, empatien giver, skal bruges til at hjælpe den professionelle videre i den specifikke situation, hun står med. Det handler ikke om at tro, hvad borgeren eller kollegaen har brug for, men at mærke og fornemme det menneske, hun står over for. Empati handler altså om indføling og er en evne, den professionelle har med sig over alt, det handler ikke om, hvor godt hun kender borgeren, men måden borgeren imødekommes (Hart, 2013, s. 393). Når empati sætter den professionelle i forbindelse med indføling, rummer det både kognitive og emotionelle processer som en del af de basale emotioner – vrede, glæde, frygt – og det vil sige, at den professionelle både kan opleve følelsen og måden, den opleves på, forstås og håndteres. På den måde indeholder empati en "håndfuld" emotionelle typer af følelser, der fordrer den professionelles evne til at kunne tolerere følelser som en forudsætning for empatien (Damasio 1999, s. 165). En følelse er dermed ikke blot en følelse, fordi den registreres i hver enkelt af os og har at gøre med vores referenceramme. Den referenceramme er individuel og er forbundet med den kultur og det samfund, vi er socialiseret i, og omkring den aktuelle situation, vi står i. Empati er på den måde et relationelt fænomen, der handler om det moralsk rigtige i selve situation og har betydning for relationen (Hart 2013, s. 228).

Relationen baserer sig således på vores oplevelse af den anden, hvor personen som nævnt tidligere er én ud af mange, men kun den ene person som et unikt væsen. Relation har dermed

flere træk og peger på interesse og involvering over for det menneske, man står i samspil med. Det betyder ikke, at alle relationer er gode, fordi de er baseret på vores oplevelse, individuelle karaktertræk, socialitet og personlige kontakt. Relationer har mange varianter afhængig af opvækstvilkår, kultur og socialitet, som har præget personens referenceramme, og hvor eksempelvis tilliden er blevet til en mistillid.

Det leder mig hen på begrebet tillid, som skal ses som værende et fænomen, der kendetegner det, vi har en tro eller forventning om til et andet menneske. Det skal ses som et fænomen, der har værende afgørende for den gode relation mellem professionel og borger.

Del 3

Tillid

Tillid er et begreb, der er bærende i specialet, og som ofte bruges i forhold til mennesker i organisationer, ledelsesmæssige perspektiver og økonomisk vækst. Der kan være tale om tillid som afgørende for gode forretningsforbindelser eller tillid til, at kirugen kan operere os, eller at lægen kan give os den rette medicin. Tillid har derfor forskellige betydninger for forskellige mennesker. Tillid kan være det, vi læner os op af i forskellige sammenhænge, og der, hvor vi kan miste balancen, såfremt vi ikke har noget at forholde os til. Det er ofte der, professionelle, bevidst eller ubevidst, læner sig op af normens forpligtelser, standardiserende regler og procedurer, hvilket lukker det medmenneskelige ude og hæmmer tillidsfulde relationer. Alt efter teori kan tillid tolkes på forskellige måder. Tillid har dermed ikke en entydig definition, men det er af betydning, om en organisation har 'styr på begrebet', for at medarbejderne kan levere 'varen'. Tillid er altså en forventning til noget og tiltro til, at en anden part ikke svigter. I den danske ordbog er tillid defineret som en stærk følelse af at tro på noget og stole på samt regne med noget.

Susan Hart anser tillid som biologisk forankret på den måde, at tillid er noget, der bliver bygget op gennem ens opvækst, og noget, alle besidder, og på den måde bliver det et livsvilkår. Knud Erik Løgstrup ser på tillidsbegrebet på en anden måde, der komplicerer betydningen for brugen i hverdagslivet. Jeg vil undersøge begrebet både ud fra

udviklingspsykolog Susan Hart og teolog og filosof Knud Erik Løgstrup, der med hvert deres syn skal bidrage til tillidens betydning i relationer og mødet mellem professionel og borger.

Jeg behandler altså begge overstående definitioner af begrebet for at kunne skelne mellem disse to forståelser som en vigtig viden i professionelle sammenhænge. Sammenspillet mellem professionel og borger kan skabe både tillid og mistillid, hvor begge tænkere kommer med hvert deres bud på årsager til tillid eller mistillid, men fra vidt forskellige ståsteder. Årsagen til tillid eller mistillid antages at bygge på personlige oplevelser og præferencer, hvor Løgstrup nævner karaktertrækket som personlige præferencer, for i det kan personen godt være pålidelig, loyal, vedholdende, havde mådehold osv. Forskellen er, at tillid kan ikke trænes som karaktertrækket såsom udholdenhed, tapperhed, mod osv. Karaktertrækket handler mere om den enkeltes moral og værdier for den opgave eller fællesliv, som hun nu engang står over for. Tilliden er ikke en vægtning mellem værdier eller morale, tillid er ubetinget og handler ikke om at gøre noget godt for at den anden får tillid til en. Tilliden er der på forhånd ifølge Løgstrup.

Susan Hart bearbejder tillidsbegrebet som en del af tilknytningsteorien som den forståelsesbaggrund, der viser sig hos mennesket, når mistillid opstår. Begge er dog enige i, at tillid er en afgørende faktor for relationen mellem to mennesker og er gældende i alle henseender. Har borgeren ikke tillid til den professionelle, er det svært at danne en relation, hvor Løgstrup argumenterer for, at tillid skal gå begge veje. På side 66 analyseres tillid ud fra en praksisfortælling, hvor et mere personbaseret svar på tillid forsøges med udgangspunkt i Løgstrups fænomenologiske åbenhed over for virkelighedens problemstillinger. Det vender jeg tilbage til.

Løgstrup

Tillid er et begreb, der er gennemgående i specialet, og som jeg vil uddybe med følgende i K.E. Løgstrups og hans *etiske fordring* i forhold til opgavens problemstilling. Jeg vil yderligere komme ind på, hvorfor den etiske fodring er et værdifuldt redskab til at forstå det usagte mellem os, og hvordan man som person kan handle i mødet med andre og anses dermed som værende en fænomenologisk analyse af tillid.

Løgstrup skriver i værket *Den etiske fordring*, hvordan man møder et andet mennesket med en underliggende og ubevidst tillid. Ifølge Løgstrup lever vi i en grundlæggende tillid til livet og til hinanden, for havde vi ikke denne tillid, turde vi ikke udlevere os selv, og turde vi ikke det, ville de mellem menneskelige relationer ikke finde sted. Løgstrup siger: ”*det ville være livsfjendsk at bære sig anderledes an... (..)... vores liv ville visne, hvis vi mødte hinanden med mistillid*” (Løgstrup 1956, s. 17). Den naturlige tillid er fundamental for mennesket som noget, vi alle bræger rundt på trods kulturelle forskelle. Han bygger tillid op som noget ontologisk og almengyldigt, og det bliver på den måde et livsvilkår, der er givet os i livet. Tillid kan først brydes, når den anden tages i at lyve, stjæle og lignede. Inden det har vi en tillid til tilværelsen, og uden en tilbagevendende tillid til livet ville vi ikke kunne eksistere. Alligevel er mistillid noget, vi skaber i tilværelsen, eksempelvis gennem opdragelsen af vores børn, fx om at de ikke må gå med fremmede. Det kan også være en mistillid, ift. om et andet menneske vil os det godt, såfremt livet har budt på det modsatte. Når sådanne brud på tilliden sker, handler det ikke så meget om tilliden, men mere om det, der udløste ’bruddet’, for deri har vi blottet vores indre uden at være blevet imødekommet. Det skaber en konflikt i konflikten – med Løgstrups egne ord: ”*at man har vovet sig frem for at blive imødekommet og ikke blevet det – gør dertil al ting enten sort eller hvid og gør ens dom tilsvarende uigenkaldelig*” (Løgstrup 2010, s. 19). Bruddet i konflikten er dermed altid rettet mod det specifikke i selve situationen og mod det menneske, hvori mistillid opstår (Løgstrup 2010, s. 18).

Det bliver dermed et grundlæggende træk i Løgstrups værk, at vi er afhængige af hinanden og ikke kan eksistere uden en tilbagevendende tillid til hinanden. Det sker ofte som en selvfølge, at vi møder hinanden med tillid og åbenhed, vi behøver ikke at tænke over det, det sker spontant. Men risikoen for at blive afvist vil altid være der, og det er denne risiko, der udgør udleveringen af en selv og den anden, hvor selvudlevering er blottet over for det andet menneske. Når vi vover os frem, viser vi en tillid til, at det andet menneske vil imødekomme vores udlevering og tage vores tone op, som Løgstrup siger. Ytringen er noget, der både kan være verbalt, talende eller tavst og sker under den forudsætning, at den anden opfylder vores forventning. Løgstrup bruger i værket metaforen om at holde noget af den andens liv i sine hænder.

Den enkelte har aldrig med et andet menneske at gøre uden at han holder noget af dets liv i sin hånd. Det kan være meget lidt, en forbigående stemning, en oplagthed, man får til at visne, eller som man vækker, en lede man uddyber eller hæver. Men det kan også være en forfærdende meget, så det simpelthen står til den enkeltes, om den andens liv lykkes eller ej (Løgstrup 2010, s. 25).

Det at holde noget af den andens liv i vor hånd refererer delvist til en magt, vi har over for hinanden. Man kan holde nogen i sin hule hånd, holde hånden over eller under nogen, man kan være håndfast, og hånden bliver dermed en metafor eller symbol i Løgstrup etiske fordring. Det er et livsvilkår ved at være menneske, at vi har en magt over for hinanden, der skal forvaltes til den andens bedste. Det er en asymmetri, hvor den ene i mødet med den anden har et ansvar for at møde den anden på bedste vis, og med ansvaret følger en magt, og det er op til den enkelte, hvordan vedkommende vil leve op til dette ansvar. Det ansvar har indflydelse på den andens verden, der kan påvirke denne på godt eller ondt. Løgstrup skriver, at det ikke er teorier eller anskuelser, der kan påvirke den anden, ” (...) *men ved min blotte holdning. Hvorfor det er en udtalt, så at sige anonym fordring til os om at tage vare på det liv, som tilliden lægger i vor hånd* (Løgstrup 2010, s. 28). Fordringen viser sig af tilliden, ”*der i elementær og omfattende forstand hører vort menneskeliv til (...) beror på mange forskellige faktorer, den enkelte psykiske konstitution og øjeblikke befindende, på situationen, der ikke mindst er bestemt af, hvem og hvordan den anden er* (Løgstrup 2010, s. 27). Situation appellerer til den enkeltes fantasi for at finde ud af, hvordan man på bedste måde tager hånd om det andet menneskes liv.

Det bliver et grundlæggende træk ved den etiske fordring, at vi i selvudleveringen skal tage godt vare på det andet menneske, og med det følger et ansvar. Ansvar handler om varetagelse af den andens liv, hvor normerne og den etiske fordring har samme funktion, nemlig at beskytte et menneske imod den eller det, der er dem udleveret. Normerne er udtalte, det er den etiske fordring ikke, og det kræver en fantasi at forstå det andet menneskets livsindhold. Omdrejningspunktet for Løgstrup arbejde bliver den form eller holdning, vi statuerer i selve situationen, der har betydning for det skøn eller den form, vi giver det andet menneskets liv. Tilliden er på den måde en elementær interaktion mellem mennesker, hvis selvudlevering hører vores menneskeliv til (Løgstrup 2010, s. 18).

Jeg vil hermed afslutte redegørelsen af Løgstrups filosofiske syn på tillid for at bevæge mig over i relationer som beskrivende i forhold til den enkelte person, der enten kan betegnes eller kendetegne denne person ved at præcisere det, der er tale om, når det handler om én person, frem for flere personer. Relationer præsenteres med udgangspunkt i psykolog Anne-Lise Løvlie Schibbye, der med sine filosofiske synsvinkler og Hegel-inspirerede analyse på bevidsthed skal bidrage til forståelse af relationernes betydning. I den forbindelse bevæger jeg mig over på normens rolle i professionelle relationer, hvor jeg vil belyse normernes betydning ifølge Løgstrup. Efterfølgende perspektiveres de sociale normers samspil til tavs viden, forståelse og fordomme og fremtræder således betydningsfuldt for specialets opbygning og problemfelt. Sluttelig vil der komme en kort redegørelse for Martin Buber og hans blik på det relationelle, hvor det personlige først kommer frem, når den enkelte opfattes af andre mennesker som den, de er. Det har betydning i relationen, at vi møder det enkelte menneske som det, det er. Emmanuel Levinas vil nævnes i forbindelse med normers kategorisering som det, der ofte neutraliserer eller dehumaniserer mennesket, vi står overfor. Jeg vil ikke redegøre for hele Lévinas eller Bubers forfatterskab men inddrage relevante elementer, der kan anskue mødet mellem professionel og borger. Der vil som det første forelægges en kort redegørelse af dem begge, og derefter vil forfatterne anvendes i analysen.

Sociale relationer

Det, vi oplever, er baseret ud fra en relation med et andet menneske. Det er et samspil som ét bestemt samspil ud af mange samspil, som aldrig er ens. Det menneske, der træder frem for en, er denne person og er netop personlig af det, der gør denne person til denne person og ikke en anden. At være den ene person med en bestemt personlighed kan dermed virke som en pleonasme, fordi det kendetegner denne ene person.

Først vil jeg kort præsentere det relationelle selv, hvor Anne-Lise Løvlie Schibbye beskriver selvet med to relationelle processer i to retninger, én indad i selvet og én udad i relationen (L. Schibbye 2002 s. 62). Den indadgående retning handler om det, der foregår i den professionelle, lidt som en dialog med sig selv, hvor den udadgående er dialogen med borgeren. Det behøver ikke være en sproglig kommunikation, det kan være en tavs kommunikation, som fx sanser og oplevelser. Relationen kendetegner et gensidigt forhold,

hvor begge partners indre består af karaktertræk, som så får deres personlige præg i relationen med hinanden. De karaktertræk og den personlighed, der kommer til udtryk i relationen, har sit udspring i den almindelig udvikling. Det går tilbage til spædbarnets start på livet og handler om samspilsepisoder i selvets struktur, der senere giver sig til udtryk i livets relationer. Vi kender det fra tilknytningsteorien (Hart og Bowlby) og indre forestillingsbilleder (Stern), der taler for en førprogrammering til at reagere interpersonelt.

Personligheden konstrueres altså på baggrund af strukturerede erfaringer med en selv i samspil med andre. Det er indre repræsentationer i barnets bevidsthed af både barnet selv og af vigtige og nærtstående personer og af samspillet mellem dem. De indre arbejdsmodeller og indre struktur lagres i hukommelse som mønstre, der kommer til udtryk i mødet med omverden og igennem hele livsforløbet. Udviklingen har dermed fundet sted i relationel kontekst, hvilket er en gennemgående pointe hos de fire forfattere (Stern, Hart, Bowlby og Schibbye).

Det personlige og karaktertrækket kan altså give sig til udtryk som et bidrag i relationen og kan træde frem som interesse, at være tillidsvækkende, kreativ, empatisk, udholdenhed, engagement m.m. og anses derfor som havende en unik betydning i relationens samspil. Schibbye fremhæver også det modsatte, at ikke alle relationer er gode og understøttede, hvorfor hendes tilbagevende tema i bogen *Relationer, i et didaktisk perspektiv* er gensidigheden. Gensidigheden kan have forskellige fortolkninger men vil i dette speciale relateres til Sterns repræsentationer af generaliserende interaktioner, der drejer sig om samspilsepisoder som det der er indoptaget i selvets struktur og som er det vi genkender i hinandens relationer. Essensen i samspillet er gensidigheden, en spejling af hinandens subjektive oplevelse og forventninger, der viser sig i form af adfærden (Schibbye 2002, s. 67). Der kan være tale om udtryk, affekter og følelser, som den professionelle anerkender og formidler tilbage til borgeren. Det gør borgeren bevidst om sine relationelle udtryk og ikke mindst om sig selv som et følende, anerkendende menneske og her anvender Schibbye Hegels forestilling om et selv, der dannes via den andens bevidsthed på en gensidig måde.

I de relationer, der viser tegn på dysfunktionelle forhold, er det ofte følelser, der skaber konflikter eller problematikker i relationen. Det kan være grundet meget forskellige interpersonelle dynamikker, der kommer til udtryk på forskellige måder. Kontakt med egne

følelser er derfor nødvendigt for at kunne forstå andres (Schibbye 2002, s. 70). De indre repræsentationer, der giver sit udtryk i interpersonelle dynamikker, er altså alle levede oplevelser fra samspil og relationer, vi har indgået i og indgår i. Vi husker, da vi som barn vi indgik og legede i fællesskabet, der krævede, at vi deltes om legetøjet og huskede at inddrage de andre i legen. Når vi bliver voksne, har vi lært at indgå i arbejdsrelationer, hvor vi indgår i gensidige relationer til fællesskabets bedste. Vi får lært at reflektere over andres mentale tilstande som en begyndelse på en livslang udvikling af mentaliserende kompetencer, der sætter os i stand til at reagere på egne og andres følelser og dermed at skabe forståelse for andres ageren. Det er en vigtig evne, når vi i vokselivet støder på normafvigelser som noget uforståeligt, for derved kan vi mentalisere over andens part og egne tanker og følelser. Det er en grundlæggende tro på, at vi altid forsøger at finde mening i det, der sker, og at dette kan vi gøre ved at forsøge at forstå situationen og forbinde det til vores indre bagvedliggende motiver.

Det har betydning for den gode relation mellem professionel og borger, at relation er tillidsfuld, fordi det karakteriseres som udviklingsstøttende. Relationer, der ikke understøtter trivsel og sundhed, kan oftest føles som utrygge med en vis form for manglende tillid (Hart 2013, s. 309-312). Det viser, at relationer handler om vores bånd og forbindelser til hinanden, der bygger på almene menneskelige forudsætninger. At gode relationer vedrører de psykodynamiske udformninger, der igen vedrører den professionelles udøvelse af autoritet, men at viden om det bagvedliggende, som de psykodynamiske processer ikke kan gøre det alene. Det betyder at den professionelle personliggørelse ikke kun skabes ud fra psykodynamiske udformninger men også af en bagvedliggende viden på menneskesyn. Det menneskesyn kan vi ud fra en filosofiske drejning basere på menneskets livsproblemer som angst, valg, frihed og død. Det stiller krav til den rationelle viden om at se individets eksistens i en nær og gensidig sammenhæng med andre og at kunne se borgeren ud fra en helhed. Tænker vi i praksisniveauet ville den professionelle heller ikke kunne stå over for et andet menneske og tænke vedkommende ud fra en psykodynamisk ramme alene. Der vil relationen opleves som kunstigt og fjern og den professionelle vil have svært ved at være nærværende i relationen. Det viser sig endvidere, at bevidsthed om egne følelser har en afgørende betydning i relationen til borgeren og omvendt, samt at relation er et lidt upræcist begreb, fordi afgørelse af relationen hænger sammen med den subjektive oplevelse. Den subjektive oplevelse hænger

sammen med de personlige enheder med henblik på værdier i livet. Lige såvel som vi kan have forskellige værdier i livet, kan vores oplevelse af en konkret situation opleves forskelligt, og der kommer de indre følelsesmæssige repræsentationer i spil (Schibbye 2002, s. 70). De indre konflikter kan opfattes som mislyde, som *et "mismøde når et virkeligt møde mellem to mennesker slår fejl"* (Mortensen 2017 s. 28).

En undersøgelse om det gode liv fra Organisationen for økonomisk samarbejde og udvikling (OECD) viser, at den mest afgørende faktor er fællesskab og forholdet til andre (Mortensen 2017, s. 31). Det argumenterer hjerneforsker Morten L. Kringlbach for, når han siger, at hjernen først og fremmest er et socialt organ, og at den største nydelse, vi kan få, handler om at være sammen med andre mennesker (Mortensen 2017, s. 31). Det fortæller endvidere omkring den ovenstående teoretiske forståelse på tilknytning og adfærd, der knytter det nære emotionelle bånd til individet som et bio-psykosocialt væsen og anser barnets forbundethed med omsorgspersonen som livsnødvendigt (Hart 2008, s. 73). Opfattelsen hviler på tilknytningen som byggesten til den videre personlighedsdannelse og, som tidligere nævnt, samspil med omverden.

Der er altså flere forskellige forklaringer på, hvorfor vi agerer, som vi gør, i relationerne, og hvilke betydninger det får for samspillet mellem Du og Jeg. Livshistorien fortæller aldrig om den specifikke livssituation, borgeren kan stå i, grundet sygdom eller andet, hvor professionel støtte er nødvendigt. Den kan fortælle, hvad borgeren rammes af, og hvordan det påvirker ham, men den kan aldrig definere, hvem han er. Borgeren kan ikke reduceres til sin situation eller diagnose eller kategori, for gøres dette, følger ofte en stigmatisering. Afsnittet fortæller, at der er flere forskellige aspekter, der indvirker på relationen, og at det, vi bringer med os fra opvæksten, bliver et livsvilkår. Det er enheder eller faktorer, der påvirker den gode relation som et indefra- eller udefrakommende perspektiv, men det må aldrig blive en dom på et andet menneske. Jeg vil se nærmere på de sociale normer for at belyse, hvorledes normer påvirker samspillet mellem professionel og borger, samt hvordan normer kan anskues i relation til borgeren (Løgstrup 2010, s. 71).

Normernes 'samspil' i mødet med det professionelle

De sociale normers har til opgave at hjælpe os med at varetage den andens liv med ord og handlinger, der er saglige, hensigtsmæssige og fornuftige, skriver Løgstrup i den etiske fordring. (Løgstrup 1956, s. 70). De sociale normer omhandler altså en omsorg over for den anden, og den omsorg kræver en indsigt i det andet menneskets liv. Allerede der har vi en indvirkning i den andens liv, som udfolder sig ud fra den enkeltes situation og mødet mellem to mennesker. Sagen er, som Løgstrup skriver, at der ikke kun er én afgørelse i mødet mellem to personer, der er derimod to, hvor den ene handler om indsigten i den andens liv, for at forventninger opfyldes, og for at kunne gøre dette kræver det en forståelse på den andens livsindhold og ens egen livsforståelse (Bugge 2011 s. 88). Løgstrup indikerer altså, at den professionelle skal bruge den relationelle viden for at kunne sætte sig ind i borgeren situation. Det kræver en etisk afgørelse, med henblik på hvordan den professionelle vælger at varetage opgave med borgeren. Det er op til hende selv, hvordan hun råder over dette, og ingen kan vælge for hende eller gøre hende sikker på sit valg af handlinger. Det er et skøn uden regelsæt, hvor den professionelle aldrig helt kan være sikker på at gøre det rigtige, eller om hun nu har gjort det godt nok. *Kendsgerningen, som fordringen udspringer af, at mer eller mindre af hans liv er i min hånd, er nemlig blevet til uden hans eller min medvirken*, og deraf må vi handle ud fra vores egen uselvskhed (Løgstrup 2010, s. 58).

Dertil må den enkelte vide noget om, hvilket menneske det står over for, og hvilke forventninger det har, samt hvilke begivenheder, traumer eller fare dets livsindhold rummer, som giver sig til kende i mødet (Løgstrup 1956 s. 71). Der er normen ikke nok til at kunne fortælle det civiliserede menneske, hvad det skal gøre, det kræver mere end dets konventionelle normalitet og kommer måske før normens normalitet som en før-konventionel fordring. Det bliver først tydeligt, når den professionelle står i de selvtableerede normer, som hun ikke finder orden i, eller dem, hun ikke selv har skabt, som eksempelvis borgerens normer eller arbejdspladsens, at det giver en kontrast mellem hende og borgeren. Kontrasten eller modstykket til hinanden vil altid vise, at vores samliv ikke kun er forudbestemt af egoisme eller individualisme. Det vil altid fordr et formidlet samspil i relationer med hinanden, hvor man er fælles om at ville og gøre (Løgstrup 1956, s. 71).

I det forholder Løgstrup sig til det, at den professionelle skal kunne sætte sig ud over sig selv og helst kunne forstå den livsforståelse, borgerens sociale normer udspringer fra (Løgstrup

1956 s. 72). Igen kan den professionelle ikke se bort fra det samspil, som på sin vis er medbestemt af normer, regler, principper, værdier og idealer, fordi det viser den kultur, borgeren nu engang er sammensat af og på den måde bliver personlig bærer af. Normens udspring vil derfor altid være et felt af sociale instanser og deraf praktiske gøremål, som den professionelle på sin vis kender på forhånd. Hun går på arbejde og opfylder de krav og opgaver, der bliver stillet af sociale sanktioner af forskellig art, hvilket er godt, fordi hun ved, hvad der forventes af hende, og det gør livet lettere at leve, men giver også et mere overfladisk samliv. David Bugge definerer det sådan, at vi altid forsøger at indgå i omgangsformer, der er kulturelt betinget, for ikke at møde et nederlag. Løgstrup kalder det en livsangst, fordi vi beskytter os mod muligheden for ydmygelse, og derfor snyder vi os selv for det virkelige liv (Løgstrup, 2011, s. 51). Det kan fortolkes på den måde, at de konventionelle normer beskytter os mod nederlag eller skuffelser, som kunne føre til konflikter, fordi det enkelte menneske kan have vidt forskellige opfattelser af normers uskrevne regler, og af hvornår en norm afviger fra fællesskabet. Idet vi forholder os til dem og agerer inden for dem, både verbalt og non-verbalt i det givne miljø, neutraliserer vi omgangsformerne. På sin vis giver de moralske normer os en eksplicit form til fælleslivet, fordi de fortæller os hvad vi kan tillade over for hinandens og skaber på den måde den adfærd vi har over for hinanden, som det der giver en neutral placering i det sociale samliv. Derved er de sociale normer vejledende og definerer den forventningshorisont, vi lever med og til hinanden. Det er med til at afgøre, hvad vi finder af goder eller onder i vores eget og den andens liv. Den professionelle kan lade normerne vejlede hende i forhold til at kunne handle til borgerens bedste, men bliver normerne et system, hun anvender på baggrund af valg på forhånd i mødet med den anden, udelukker hun borgerens sindelag (Løgstrup 1956 s. 72).

Løgstrup melder det hårdt ud i *Den etiske fordring*, hvor han siger, at binder vi os til normerne, som om vi er normen, og normen er os, bruges normen som en hævde til at slå den anden i hovedet med, altså vi fastlåser det andet menneske i normen. Vi ophæver afstanden, og når vi gør det, er der intet rum til vurdering af den andens livsforståelse eller vores livsforståelse i forhold til den andens (Løgstrup 2010 (1956) s. 54). Det skaber en relationel afstand mellem mennesker og hindrer dem i at komme ind på livet af hinanden, fordi handlingen bliver uautentisk. Det stivner det levende liv og lader ikke medmennesket ægthed komme frem.

Det kan betyde to ting i de professionelle sammenhænge. På den ene side at forholde sig stignet til normen som nævnt ovenfor, fordi det skaber et stabilt fællesliv, hvor alt kører gnidningsløst og ubesværet, hvilket kan anses som effektivt i en travl hverdag. I det ligger ansvaret over på den forventede lovlighed og høflighed, hvorved vi beskytter os mod selvudleveringens risiko, eller vi kan holde os til konventionernes nemme opfyldelige krav, for på den måde undgår vi at tage stilling til bidraget om uselvsk optagethed af den andens bedste. Der bruges konventionerne til at give livets dens form men også til at holde os på afstand af hinanden og indkapsle os (Løgstrup 1956, s. 30). Det giver mennesket vanskelige kår og øger risikoen for at generalisere og tingsliggøre opfattelser af, hvad dette menneske er, hvilket kan føre til en dehumanisering eller reducere mennesket til en kategori. Det opløser de levende, følede og spontane livsytringer, som normen og de konventionelle former ikke lader sig udtrykke. Hensigten med normerne kan dermed nemt i de professionelle sammenhænge blive et enten eller, men er et både og, hvorved det kan være svært at indgå en omsorgsfuld relation til borgerne, hvis virksomhedens fokus kun er på rammer, retningslinjer, principper og videnskabelig evidens, fordi normerne er foranderlige og afhængige af motiv, ideologi og den nærliggende kultur (Løgstrup 2010, s 70-71).

Det kræver sit for den professionelle både at imødekomme normen og normens begrænsninger ift. borgeren og arbejdspladsens normdannelse og kultur med henblik på det faglige regime samt at sætte dette i perspektiv i forhold til den relationelle omsorg. Der er normernes vejledning ikke nok, og det vil kræve noget mere i den sociale relation, som ikke kun stiller krav til livsindhold og livsforståelse, men også en viden om den interaktion, som relationerne bærer præg af. I relation til dette vil jeg tolke Løgstrups tillid som det, der skaber en psykologisk tryghed i fælleskabet og på den måde bliver bærer af både det behagelige og det smertefulde. Det er et livsvilkår, at vi ikke kan gå igennem livet uden smerte eller lykke. Udleveringen af det, vi bærer med os igennem livet og i specifikke situationer, er altid et gensidigt forbundet behov, hvor vi er afhængige af hinandens respekt, accept, omsorg og kærlighed.

Nu har jeg talt om normer, og hvorledes normer påvirker relationen mellem professionel og borger. At normer kan fastlåse borgeren, såfremt borgerens livsindhold ikke imødekommes med en livsforståelse for netop det liv, borgeren bringer med sig. Når borgeren ikke

imødekommes for det hele menneske, det er, reduceres borgeren til noget mindre, end det er, og det påvirker borgerens indre tilstand. De interagerende relationer er dermed mere, end hvad normerne kan fortælle os, hvoraf viden på de psykologiske dynamikker kan være et vigtigt redskab til at forstå borgerens egne normsæt og adfærd. De psykologiske dynamikker kan endvidere forbindes til en snæver opfattelse og låser borgerens personlighed inde i den gængse forståelse af den sociale arv, fordi normer og opfattelse på normer fastlåser den professionelles perspektiv til noget generaliserende.

I næste afsnit vil jeg konkretisere, hvordan normer bliver til fordomme og hæmmer den gode relation, samt vise, hvordan tavs viden som noget ubevidst er en brugbar viden ift. at imødekomme det mellemmenneskelige møde. Sidst i afsnittet nærmer vi os det personlige som et medfødt du, for igennem dette du nærmer vi os medmennesket, og i det øjeblik bliver det menneske, vi står overfor, virkeligt.

Tavs viden, forforståelse og fordomme

Normer og holdninger kan fastlåse det andet menneske, når vi kun binder os til normkomplekset eller der, hvor normen følges lige meget, om den professionelle har andre ting på hjertet eller tankerne. Normer følger vi altså af moralske grunde eller af forpligtelse på at gøre det rigtige ud fra de krav, samfundet stiller til os. Vi behøver ikke tænke yderligere over, om handlingen er god eller dårlig (Løgstrup 1956, s. 75). Den professionelle kan altså gå på arbejde og følge de konventionelle former med en generaliseret viden på de institutionaliserede grundantagelser, der tilfældigvis indeholder samfundets kulturelle strømninger, samfundsmæssige og politiske forhold. Her overholder den professionelle de standardiserede regler, manualer og procedurer for virksomheden og ”lægger ansigtet i de rette folder” og indtager pladsen som den ”gode og lydige medarbejder over for ledelsen”. Spørgsmålet kan være, om det er en ægte omsorg, eller om den er ’falsk’ og drevet af vane. Ved at skabe en modstilling mellem faglige og personlige kvaliteter skaber vi en falsk adskillelse af det, der ellers hænger sammen. De konventionelle former og normer bliver således til et tveægget sværd, hvor det, der skulle beskytte, kan blive en dehumanisering af det enkelte menneske (Løgstrup 2011, s. 50).

Der kan være så meget fokus på det konventionelle, at det forhindrer den professionelle i at komme ind på livet af borgeren, fordi hendes opmærksomhed er på opgavens omfang. Det kan betyde, at hun i selve situationen kun forholder sig til regler, normer og morale, hvorved hensynet til den anden nedskrives. I den opfattelse bliver grundformen det, der adskiller borgeren og den professionelle, når oplevelse er baseret ud fra dem – borgeren og hende. I opgavens fokus kan hun fokusere så meget på at bevare en tillid til det andet menneske, at hendes drifter og motiv er rettet mod en ideologi omkring den elementære tillid, og mistillid skabes (Løgstrup 1956, s. 30). Det hensyn, der fortages i opgavens omfang og situation gør, at fordringen svigtes. Handlingen bliver en beregning for at 'tjene' tilliden, om muligt for at beskytte mod et nederlag, skuffelse hos den anden eller af selviske grunde, og dermed kvæles omsorgen. Tilliden vil være forbeholdent og vil betyde, at hun reserverer sig, og her er Løgstrups pointe, at varetagelse af den andens liv er taget på bekostning af hensyntagen og forpligtelse, som normen forlanger (Løgstrup 1956, s. 25). På den måde har de konventionelle normer en dobbelt funktion, fordi de letter vores omgang med hinanden på den måde, at det gøres gnidningsløst og ubesværet, men de kan også lukke af for de oprigtige fænomener. Det kan give en form for tryghed, men også hæmme en åbenhed og blik for det menneske, man står over for.

De konventionelle normer kan skabe afstand mellem mennesker, når normen bruges som et hensyn og dermed kan hensynet modtages fejlagtigt og skabe mistillid. Det kan være man er bange for en afvisning eller andre forsvarsmæssige grunde der gør at man vælger det konventionelle og skaber et hensyn til den anden som kan betyde, at normen neutraliserer situationen. Det kan også være at det situationen lægger op til i mødet mellem professionel og borger, er kompleks og hvor den professionelle mangler viden eller at situationen fordrer til en livsforståelse hun ikke ejer. Løgstrup vil kalde det en livangst og Schibbye vil kalde det det relationelle forsvar der knytter sig til den indre tilstand. Det kan være noget tavs hun reagere ubevidst på og dermed ureflekteret hvorved vi kan kalde det uudtalt fordi de er skjulte for hende. Det kan også være skjulte uudtalte antagelser hun har på borgeren og selve situationen der ligger til grund for hvordan hun forholder sig til borgeren. Det kan ofte resultere i utilsigtede forforståelse og fordomme der reducerer borgeren. Det kan borgeren opleve som manglende omsorg i det tillidsfulde liv, hvor den professionelle modsigelse i selve situationen hæmmer relationen. Lydhørheden over for de relative kulturbestemte moralske

normer og idealer lægger til grund for både ens egen og den andens væremåder og handlinger og kan opleves som tave eller udtalte fordi de følges af vane eller pligt. På den måde, at normerne binder sig til mennesket, hvis individuelle og ideologiske valg sætter menneskelige perspektiver på sig selv og hinanden som noget, der er gældende for alle. (Løgstrup 2010, s. 52). I den forlængelse ligger fjernbilleder som fordomme, og når vi tingsliggør mennesker, reducerer vi dem til kategorier og opløser hermed det levende og medmenneskelige. Når vi kategoriserer forholdet som dem og os, læge og patient, pædagog og borger, reducerer vi dem til sygdom og opvækst. I det omsættes normer til holdninger og bliver det blik, der former det andet menneske ubevidst. Det kan lukke af eller åbne op og gøre deres verden lys eller mørk. Med Løgstrup ord:

Med den blotte holdning til hinanden er vi med til at give hinandens verden dens skikkelse. Hvilket vidde og farve den andens verden får for ham selv er jeg med til at bestemme med min blotte holdning til ham. Jeg er med til at gøre den vid eller snæver, lys eller mørk, mangfoldig eller kedelig – og ikke mindst er jeg med til at den truende eller tryk. Ikke ved teorierne eller anskuelsen, men ved min blotte holdning (Løgstrup 2010 s. 28).

Vi kan ikke undgå, at den kultur, vi er en del, af farver begge parter skikkelse, og i nogle tilfælde er en diagnosticering nødvendig for den rette behandling, trods det kan indebære en potentiel stigmatisering og objektgørelse, der kan forme subjektet. Diagnoser er generaliserende kategorier, der er vejledende for en specifik behandlingsindsats eller tilgang, men viser aldrig det hele menneske og de enkelte behov, dette menneske har. Det kan skabe en afstand og distance, der i dette tilfælde ikke bruges som et refleksionsrum, men som beskyttelse eller en misforstået professionalisme. I det er der en risiko for en normdannelse af den professionelles kultur skabt af en ideologi om, at distance til borgeren anses som en styrke (Lomholt & Mortensen 2015, s. 19-24).

Det er den udlevering, som borgerens selvudlevering i mødet med den professionelle at Løgstrups berømte metafor om ”at stå med det andet menneskers liv i sine hænder” får betydning. Det kan være en lille ting, noget forbigående eller en person, der former det andet menneske, som illustreret ovenfor, og giver mennesket sit indtryk, der får et udtryk i den

andens liv. Der kan vi tage den etiske fordring op ved at se og lytte til borgerens tone, for i den kendsgerning, hvori vi udleverer os selv, er vi levende foretagsomme væsner, der føler og mærker emotioner ud fra den adfærd og opførsel, vi møder (Løgstrup 2010 s. 90). Vi har en forventning om, at andre indstiller sig på den mødte reaktion, på den måde, at når vi taler sagte og hensynsfuldt, forventer vi ikke en, der råber os direkte tilbage i hovedet, da dette vil føles som et normbrud. Det er en grundlæggende forudsætning, at den professionelle kan fornemme og se det, der skal tages vare på, som den sårbarhed, der kalder på at blive varetaget med omsorg. Med Løgstrups metafor kan vi gøre os bevidste om den form, vi giver det andet menneske, hvor Løgstrup lægger vægt på følelserne som det, der ikke tåler formløshed, fordi det er det, der får livet til at blomstre og ikke tåler banaliteten (Løgstrup 1956, s. 29).

I stedet for at give efter for den social-psykologiske tilbøjelighed til at kategorisere og adskille folk i dem og os som overgeneraliseringer, der skaber fordomme, fordi vi reducerer borgeren til en kategori, kan den professionelle omvendt bryde sine egne kategorier. På den måde kan hun lære af normerne ved at tillære sig nye normer for det professionelle virke, som eksempelvis kan skabe en kultur, der giver plads til intersubjektivitet og endvidere forventer en opførsel, der er menneskelig og faglig anstændig.

Den tavse viden bygger altså på det vi "ved", som vi alligevel ikke "ved", der kan lægges som et erfaringsgrundlag i kroppen der gør at vi ubevidst handler som vi gør og hvor vores antagelser eller holdninger er med til at skabe den form vi giver til et andet menneske og at denne form bliver udmønstret i mødet mellem professionelle og borger. Det er en situation, der er afhængig af den aktuelle situation og fortolkning, der indgår i den specifikke generaliserede form. Den professionelle læge eller pædagogens viden om, hvad der er bedst for borgeren, kan ikke kun hentes i opvæksthistorien, symptomer eller diagnoser, som dermed giver pædagogens definition på det menneske, hun står overfor. Det kan bidrage til en passende måde at møde borgeren på, hvor hun kan indstille sig på mødet, men en forhåndsviden kan også hæmme en åben tilgang til borgeren samt på forhånd give nogle antagelser ud fra hendes egne og ikke borgernes betingelser. Omvendt kan et forhåndskendskab ikke altid svarer på virkeligheden eller den virkelighed borgeren anser der er virkeligt for ham, derfor må den professionelle kunne indstille sig i forhold til det menneske hun står over for. Den professionelles holdning er med til at farve borgerens egen formåen og

holdninger til sig selv, hvorved det er oplagt at lade diagnosebegrebet træde i baggrunden og huske på at borgeren har vovet sig frem i mødet og i samtalen med den professionelle. Det der skal tages hånd om, viser sig som en livsåbenhed der fordrer at den professionelle er bevidst omkring den livsmodtagelse borgeren ønsker eller har en forventning om, at blive imødekommet. Den modtagelse kan diagnosebeskrivelserne aldrig konkretisere for hver enkelte lidelse der bor i det enkelte menneske vil altid være forskelligt ud fra den konkrete situation og sammenhæng. Det ubevidste som en tavs viden, skal altså gøre os bevidste om de ubevidste antagelser eller holdninger vi giver et normkompleks fordi det er medskabede for den form, borgerens livsindhold får.

Begrænsninger, som den professionelle oplever, kan være af en manglende viden i den aktuelle situation, eller fordi rammer og vilkår forhindrer det, vi oplever som begrænsninger i vores personlige måde at være til stede på, eller det, der vedrører det specifikke samspil. I det samspil er der ikke kun tale om personen uden at nævne relationer, situationer og sammenhænge som vigtig for fælleslivet, fordi det giver os en forståelse for hinandens verden. Det kan også betyde, at en distance er nødvendigt for at kunne udføre det, der skal gøres i situationen. Det er et både og, fordi den professionelle skal kunne forlade den igen og vende tilbage til den opfattelse af, at borgerne er et levende subjekt. Det kræver fantasi, indlevelse og empati, fordi netop det menneske, den borger, ældre, hjemløse, kollega, socialklasse, pædagogen sidder over for, er ligeså virkelig som familien derhjemme. Det kræver, at den professionelle skal opfatte borgeren som et subjektivt medmenneske, og forudsætter, at den professionelle overskrider sine egne kategoriseringer, ikke skaber distance og dehumanisering.

Jeg vil kort redegøre for Martin Buber og Emmanuel Levinas for at sætte nye filosofiske synsvinkler på relationen. De vil hver især blive brugt til at analysere mødet mellem professionel og borger samt forholdet til den anden. De vil yderligere blive anvendt i analysens praksisfortællinger.

Martin Buber

Martin Buber (1878- 1965) er i sin tænkning gennemgribende intersubjektiv, fordi han forslår individet til at være som et eksisterende i en Jeg-du eller en Jeg-det-relation. Det forbinder

han til at være der hvor et ”virkeligt” møde opstår. Det handler om jeg-du- og jeg-det-forhold og er derfor relevant at præsentere i forhold til problemstillingen ”Hvordan kendetegnes den gode relation mellem professionel og borger?”. Den gode relation er afgørende for, hvordan den professionelle anskuer borgeren, og dermed hvordan borgeren får mulighed for at udfolde sig. Der nævnes i de forgående afsnit, at normer kan dehumanisere, når vi låser mennesket ”fast” i en bestemt opfattelse, og at det samtidig kan være nødvendigt med en vis form for distance til borgeren. Det vender jeg tilbage til i analysen på side 69. Først en redegørelse af Bubers teori.

Det er ikke ligegyldigt, hvordan man opfatter det andet menneske, fordi i den opfattelse stiller der sig en række holdninger til den anden. ”Alt virkeligt liv” er et møde, skriver Buber, hvor han forslår individet som et eksisterende *jeg-du* eller en *jeg-det*-relation (Buber 1997 s. 29). I værket *JEG og DU* beskriver Buber forskellen på et *jeg-det*-forhold og et *jeg-du*-forhold, hvor jeg’et ikke kan blive en person, før andre ser mennesket for den, det er. Buber beskriver jeg’et som et grundord *jeg-du* og Jeg’et i grundordet *Jeg-Det* (Buber 1997 s. 22). Jeg’et eksisterer altså i kraft af *jeg-du*-forhold og *jeg-det*-forhold, hvor jeg’et gendanner sig selv i kraft af *jeg-du*-forholdet. Som menneske indtager vi dermed to forskellige holdninger til det værende, hvor det værende mødes i *jeg-du*-forholdet eller *jeg-det*-forholdet. De grundord har afgørende betydning i mødet for, hvordan vi som individ kan skabe en forståelse og udvikling af os selv. Der er altså intet jeg i sig selv, før jeg’et kommer til udtryk i *jeg-det*-forholdet og stiller sig dermed i lyset af det grundord, et af de forhold fremstiller (Buber 1997 s. 21).

Buber forklarer, at i *jeg-du*-forholdet er der to subjekter til stede, der udgør et fælleskab på et intersubjektivt plan, der tillader at se og sanse det menneske, man står i relation til. Der er den anden ikke blot et individ, men fremtræder som et ”helt” væsen med alle dets egenskaber og personligheder, netop ud fra hvem han er. Mennesket bliver igennem du’et til et jeg, skriver Buber som gældende for alle mennesker gennem livet og indikere dermed vigtigheden i, at borgeren bliver mødt som et du. I *jeg-det*-forholdet gør subjektet den anden til et objekt og er ofte den relation, hvor *jeg-det*-forholdet kategoriserer det andet menneske ud fra diagnoser, generaliseringer, og hvor adfærden bliver vurderet på vegne af ydre omstændigheder af, hvad og hvordan de er. Det sker hele tiden, at mennesker ud fra kategoriseringer placeres i bestemte

grupper og socialklasser i forhold til samfundets organisatoriske struktur, fx hjemløse, misbrugere, autister, ordblinde eller såvel arbejdsmarkedets matchgrupper.

Med Løgstrup etiske fordring bliver et jeg-det-forhold det aktive jeg, hvor vi hele tiden udleverer os selv i mødet med et andet menneske. Jeg'et baseres ifølge Løgstrup omkring den blotte udlevering, hvor vi åbner op for hinandens livsudfoldelse. Det er en gensidighed om at tage vare på det liv, der er lagt i vore hænder, og betragte det menneske, vi står over for. Det kan ikke søges, men kræver en naturlig interesse.

Ingen mennesker lever udelukkede i jeg-du-relationen, alene fordi vi må gennem jeg-det-forholdet, ud at erfare verden for at kunne skabe et overblik over de forhold og situationer, vi står i (Buber 1997, s. 23). For den professionelle gælder det hendes forforståelse af den givne opgave, herunder viden og erfaringer hentet fra omverdenen, der således gør den anden til et objekt frem for subjekt. Omvendt skriver Buber på side 49 i bogen *JEG og DU*, at hvem, der kun lever med 'det', ikke er et menneske. Borger og såvel den professionelle har behov for at blive mødt som et subjekt af et andet subjekt, og derfor må fordringen være at kunne være til stede i både en jeg-du-relation og i en jeg-det-relation. Bubers forståelse af det mellem menneskelige møde bliver dermed et vekselvirkningsforhold til det andet menneske, hvor 'du' er skabt ud fra et virkeligt og konkret møde. Det er ikke betinget af et langvarigt kendskab men af en nærværende grundindstilling her og nu.

Jeg har ud fra Martin Bubers filosofiske blik på relation givet eksempler på det professionelle møde, og hvordan det kan anskueliggøres med udgangspunkt i en jeg-du-relation og en jeg-det-relation. Der er et vist slægtskab mellem Lévinas og Buber, hvor Lévinas radikaliserer forståelsen af den anden som det, der har betydning for, hvordan den professionelle møder borgeren. For Levinas handler det om respekt og ansvar over for den anden – borgeren – som den anden, han er.

Emmanuel Lévinas

Emmanuel Lévinas' (1906-1995) værk *Totalitet og uendelighed* handler i udgangspunktet om kropsligheden som grundlaget for eksistensen, før alt gøres til objekter, og før vi forholder os reflektivt til os selv. Det handler om mødet med den anden, hvis individ er uendeligt værdigt

og unikt i sin andethed og netop er det, der ikke må totaliseres ind i en andens totalitet. Det direkte møde er det, vi må række ud efter, hvor ansigtet har en central dimension som opfordring om at tage vare på den anden, som den anden. I Lévinas tænkning er det centrale jeg-du-forhold det, der giver menneskets sin eksistensens mening.

Det etiske bliver dermed den fordring, den professionelle står i, ved et direkte møde med en anden – borgeren. Det er netop der, hun bør overskride sine tilbøjeligheder til at begrebsliggøre og gøre den anden til hendes egen forståelse. Når hun følger normernes forpligtelser, baserer hun sit bidrag til borgeren på samfundets systemer, og disse systemer begrebsliggør borgeren og anser ham som gældende for "alle for en". I denne antagelse er borgeren kulturelt bestemt som eksempelvis autist eller syg. Denne kollektive "antagelse" udgør borgerens identitet og deraf "følelsen" af et tilhørsforhold til en større gruppe af personer. Dette tilhørsforhold "organiserer" borgeren til at høre under en bestemt kategori og skaber afstand mellem professionel og borger, som udgrænser borgeren som den anden. Borgeren assimileres i den professionelles selv billede, og borgeren forsvinder som den anden, han er ud fra egne betingelser. Når den professionelle assimilerer og dermed opløser forskellen, kan hun nemmere være i opgaven eller situationen med borgeren. Det kan gøre opgaven eller situationen mere sikker, fordi hun føler en form for kontrol.

Det er denne totalitetstækning, Lévinas stiller sig kritisk overfor, fordi den gør den anden til det samme og dermed alle ens i stedet for forskellige. Det asymmetriske er dermed vendt om, fordi det stiller den professionelle under uforudsigeligheden af det, der peger udover totaliteten, dvs. det, der ikke kan begrebsliggøres i helheden. Det handler om at rumme alt det, der ikke kan rummes – vi er uendelige, vi kan aldrig mødes i fælles enhed. Vi kan aldrig begribe et menneske fuldt ud, og med det er det min opfattelse af Levinas, at selv psykoanalytiske teorier heller ikke kan forklare noget helt og fuldt. Det ansigt, der møder den professionelle, er fremmed, som det Andet og uendeligheden, der møder det andet ansigt, og rykker os ud af ensartetheden, og ansigtet blotter sin sårbarhed og afslører en bundethed i ansvarlighed (Lévinas 1996 s. 28-29).

Lévinas er radikal i sin fordring, fordi det handler om respekt og accept af det andet menneske som den anden, han er, med sin forskellighed fra en selv. Det er mennesket i sig selv, og ikke

om vedkommende er politimand, muslim, arbejdsløs eller fattig. Det handler om det, vi ser ansigt til ansigt uden at vide eller forudsige noget som helst. Det vigtige er derfor, at ethvert menneske er præsenteret udenfor en kategori. Pippi Langstrømpe kan lære os et eller andet, når hun præsenteres som forældreløs, uorganiseret og med både en abe og hest boende indenfor i huset. Tommy og Annika har svært ved at forstå Pippi og sætte hende i ”kasse og ramme” og bliver derfor lidt usikre på hende og særligt med alle de uforudsigelige ting, hun kan finde på. Måske er det det, Lévinas vil frem til, at vi ikke behøver forstå mennesket, vi står overfor, vi behøver ikke finde ligheder, blot at møde den anden, som den anden er, uden en lighedsideologisering. Det ender med, at Tommy og Annika finder Pippi Langstrømpe meget interessant med alle hendes spontane ideer, hvorved der opstår et fælleskab blandt de tre personer. Pippi er ikke en almindelige pige som Tommy og Annika kan imødekomme i deres forestillingsbillede, alligevel åbner de op og rækker ud efter Pippi, selvom hun virker som en fremmed for dem. Det er netop i overensstemmelse med Lévinas’ filosofi med accept af forskelligheden (Lévinas 1996, s. 98-100).

Jeg har præsenteret Lévinas i en meget forkortet udgave, hvor jeg vender tilbage til hans begreber om ansigt og etik i analysen af praksisfortællinger. Etikken er heller ikke en pligt, ligesom det er tilfældet hos Løgstrup, men et givet forhold. Mødet som et jeg-du-forhold og et jeg-det-forhold vil ligeledes præsenteres og analyseres i praksisfortællinger. Der vil slutteligt og i relationen til de andre tænkere, Buber, Lévinas og Løgstrup, skabes sammenhæng og fremvise parametre, der kendetegner den gode relation.

Psykologien

Inden jeg går videre med at præsentere praksisfortællinger, vil jeg opsummere på det fortløbende. Jeg kan ikke gå udenom de psykologiske aspekter på menneskets ageren, og hvordan det giver sig til udtryk i relationen, fordi det giver et indblik i, hvorfor vi agerer, som vi gør. Det kan gøres os klogere på de ikke-bevidste eller bevidste handlinger omkring den professionelles oplevelser og adfærd og dermed bevidstheden om ikke at kontrollere borgerens oplevelse og adfærd. Ifølge Stern og Hart defineres individet som et samlet produkt af det hele, hvor både de biologiske, psykologiske og sociale aspekter indgår parallelt og er et udspil af personligheden. Personlighedsdannelse indeholder det ubevidste, hvor det ubevidste ikke er direkte tilgængeligt via bevidstheden, men at det ubevidste kan fremtrives i en specifik

situation og opleves som her og nu, grundet hukommelsesserindringer. Det ikke-bevidste kan være en tavs viden, som kendetegnes ved, at den er tavs uden ord eller sprog, men at den kan forbindes til en aktuel oplevelse og pege på en tavs viden omkring det relationelle forsvar, vi ikke kan ikke respondere på. Det etiske er den andens oplevelsesverden med egne iboende værdier, der ikke eksplicit begrundes i videnskaben. Denne oplevelsesverden kan være det, der skaber mislyde eller konflikter i relationer, hvor det ikke harmonerer med den ydre verden. Det gør, at den professionelle må reflektere over samspillet og se, at konflikter rummer muligheder, for deri synliggøres hvert enkelte menneskets indre oplevelsesverden som en forbindelse til egne værdier, interesser, forventninger m.m. Derfor kan de store og små udfordringer ikke altid begrundes helt og fuldt ud af psykologien, fordi den enkeltes psyke ofte baseres på en subjektiv fortolkning. Det må endvidere betyde, at relation kendetegnes ved oplevelser af intersubjektivitet. Det stiller store krav til den professionelles indlevelse for at imødekomme den enkeltes forventninger, interesse, afstemning, tillid og tryghed som bærende for, at den gode relation kan finde sted.

Derudover at se på det udtalte, altså det der ligger til grund for vores automatiske handlinger, antagelse og forventninger, som en tavs viden, den professionelle automatisk stiller sig ind på spontant, som noget der ligger under bevidsthedsniveauet, men en implicit forståelse af adfærd og ydre, der hænger sammen med det indre. Det implicite er ikke altid nødvendigvis det gode for relationen, hvorved en eksplicit bevidsthed kan være nødvendig for at undersøge egne tanker. Det kan være, at den professionelle må se indad på det relationelle selv, der får betydning udad i relationen for at kunne skabe en intersubjektiv sammenhæng i relationen. Det kan være den professionelle, der ikke bryder sig om borgeren, hvor en indre dialog med sig selv skaber følelsesmæssige udtryk eller affekter, der registreres af borgeren, det betyder, at der er en sammenhæng mellem det indre og måden, den professionelle handler på over for borgeren. Det bliver det ikke-bevidste i relationerne, der kommer frem som en tavs viden, hvor det etiske angående er at tage hånd om det ved at anvende eksplicit viden, det kunne f.eks. være, at kollegaen over for den anden kollega italesætter den implicite tavse viden til verbalt eksplicit viden ud fra det nonverbale, noget kollegaen mærkede eller fonemmede i kroppen som en kilde til den implicite tavse viden, og ved at tale om det bliver den eksplicite viden sat på dagordenen. Det kan være med til at forme en fælles intersubjektiv relation, fordi der lyttes på den enkeltes oplevelsesverden. På den måde skaber en implicit viden en

fundamental ”dagsorden” via den eksplicite viden (Stern 2004, s. 130-134). Ved at lytte til den implicite viden, der i rette format italesættes eksplicit, kan sætte en status over den fænomenele virkelig, som vi oplever den, og øjeblikkets oplevelse giver os bevidsthed omkring os selv, om at vi er et handlende subjekt.

Det kræver altså en bevidsthed om sig selv og borgeren for at imødekomme borgeren som subjekt og omfatter altså en bevidsthed omkring sig selv, for at kunne møde den anden i et intersubjektivt fællesskab. Det intersubjektive er hinandens oplevelser om noget der sker i nuet, der ikke kan udvides til en nærtstående fremtid. Det intersubjektive felt af tavs viden, kan gennem bevidstgørelse af de intersubjektive bevidsthedsakter udvides til en fremtidig brug i de relationelle samspil og på den måde anvendes i et senere øjeblik. Intersubjektiv bevidsthed perspektiver Stern til neurologiske processer og kræver to sind for at kunne danne et metaaktivitet der forbindes på det mentale plan, for bevidstheden. Det betyder, at den professionelle må acceptere og formå at gribe den eksplicite (viden) for at forstå borgeren, så der kan dannes et samspil med den implicit (viden) (Schibbye 2007, s. 51, 53).

Schibbye forklarer med udgangspunkt i Hegel, at vi har brug for at blive mødt af den andens bevidsthed for at bevidstgøre vores egen bevidsthed og på den måde er afhængige af hinanden for at blive uafhængige. Det handler om en gensidig anerkendelse ved tage den andens perspektiv uden at miste sit eget ståsted, oplevelser og behov, idet borgeren er et selvstændigt menneske (Schibbye 2007, s. 55). Vi har brug for relationernes samspil, og på den måde er vi altid i en sammenhæng, der fordrer, at den professionelle kan imødekomme borgeren, hvoraf en eksplicit bevidstgørelse vil stå centralt med en implicit bevidstgørende viden. Uden den implicite viden vil samspillet opleves som stift, uautentisk og mekanisk, og ingen vil opleve relationen som et levende samspil, hvoraf den eksplicite viden sætter den professionelle i stand til at undersøge og forholde sig bevidst til sit eget bidrag i samspillet.

Når jeg nævner og relaterer til intersubjektivitet, er det i tråd med problemfeltet, en selvfornemmelse man får i et gensidigt møde, for hvem vi er, og hvem vi er sammen med som det, der giver os en ligevægt i samspillet. Subjektivitet handler om et umiddelbart og direkte møde mellem mennesker, hvor noget fundamentalt viser sig som det at opleve eller at dele noget med en anden, som giver en følelse – en affektiv afstemning. Følelser ifølge Stern

beskrives som baggrundsfølelser der har forbindelse til vores oplevelsesverden der har betydning for den vitalitetsaffekt vi mærker i kroppen som det der frembringes af fx et smil hos anden part. Det er også denne vitalitet der mærkes som noget tavs i kroppen, en tavs eller udtalt skjult fornemmelse, der i selve øjeblikket gør os opmærksomme på, *at det er os, der lever oplevelsen* (Stern s. 2004, 77).

Specialet har indtil videre ført os gennem forskellige perspektiver og aspekter, der både kan hæmme eller fremme den gode relation. Vi har set på normer som det, der kan skabe afstand mellem professionel og borger, når rammer og vilkår forhindrer en mere personlig ageren. De sociale konventioner og normers vejledning slår ofte fejl, fordi de ikke imødekommer borgerens indre oplevelsesverden, der ikke stemmer overens med de ydre vilkår. Det fastlåser den professionelles tænkning i form af kategorisering eller generalisering som konsekvenser af en manglende viden, herunder en tavs ikke-bevidst viden, der kan fremkomme af fordomme, ”private kæpheste” og psykologiske klichéer, der aktiverer det uforståelige i situationen og dermed skaber begrænsninger i relationen. Når viden ikke er nok, kræver det i den konkrete situation en personlig indlevelse og empati. Det forklaringsøgende aspekt kan blive en modificering, når viden om de psykoanalytiske aspekter bliver anvendt som baggrund for borgerens adfærd, og på den måde skabes der ikke plads til de mere personlige værdier.

Vi skal derfor se på mødets nærhed og vil blive præsenteret med udgangspunkt i Løgstrup etiske fordring, hvis tillidsbegreb er et fundamentalt vilkår, for at vi i mødet med hinanden kan udlevere os selv. For Løgstrup bliver det kilden til mødet, og hos Lévinas er det mødet med den anden som et uerstatteligt, unikt individ, hvor det etiske bliver det konkrete møde, ansigt til ansigt, med en fordring om at overskride egne tilbøjeligheder til en lighedsidolisering.

Bubers jeg-det- og jeg-du-forhold anskueliggør to forskellige holdninger til borgeren, der er værd at kendetegne som afgørende for, hvilken retning relationens samspil udvikler sig.

Præsentation af praksisfortællinger

Jeg vil her præsentere de forskellige praksisfortællinger, der er udvalgt til specialet. De giver hvert deres forskellige syn på den professionelles rolle og vil illustrere de forskellige teorier,

der er fremvist i specialet. Praksisfortællinger vil en efter en analyseres med udvalgte filosoffer og vil deraf demonstrere forskellige teorier i praksis som værende vigtige aspekter hvis begreber bidrager til relationen mellem professionel og borger.

Praksisfortælling nr. 1

Johanna er sygehjælper og kommer til Hr. Jensen, der efter en apopleksi er lammet på venstre side. Hr. Jensen skal op af sengen, vaskes og have tøj på. Hr. Jensen er meget berørt af situationen, og grundet skaden er han emotionel påvirket, hvilket betyder, at han let bliver grådlig, har tendens til depression, har mangel på initiativ og har brug for hjælp til struktur og derudover ikke fornemmelse for kroppens placering, hvorved han har brug for meget taktil stimulering. Han bor i et gammelt hus, som ikke er egnet til kørestol, og kan derfor ikke komme på badeværelset. Johanna starter med at sige godmorgen, står på venstre side, et skridt fra, hvor han ligger i sengen. Hr. Jensen har svært ved at fornemme, hvor hun er og ser hende ikke. Johanna går nu om på den anden side af sengen og begynder sin rutine med morgenpleje. Hr. Jensen får skiftet tøjet, som ofte er vådt, pga. bleen ikke kan holde en hel nat. Johanna giver Hr. Jensen underklæder på, og han liftes over i kørestolen. Hr. Jensens sidder skævt og har ikke fødderne placeret på fodpladen, han stirrer tomt ud i luften, mens Johanna snakker om alt muligt, der ikke fanger hans interesse. Hr. Jensens kan heller ikke nå at reagere på grund af latenstid på talen og har svært ved at finde ord og omdanne dem til sætninger. Nu siger Johanna, som er meget bestemt i sit tonefald, til Hr. Jensen, at han skal tage sin skjorte på, og Johanna kommer med skjorten, får den ene arm i og får ham fremoverbøjet, så Hr. Jensen kan få skjorteærmet på modsatte arm. Hr. Jensen sidder med den lammede arm og ser på skjorten, som han ikke kan tage på. Johanna er gået i køkkenet, imens Hr. Jensen sidder alene i stuen. Johanna er startet med den raske arm, hvorved Hr. Jensen ikke har mulighed for at hjælpe bare en lille smule med skjorten, derudover kan han ikke strukturere eller igangsætte en handling.

Praksisfortælling nr. 2

Bente og Else er kolleger, og Bente siger, at hun føler sig misforstået, hun føler, at Else ikke imødekommer hende. Bente føler, at hun ikke kan være sig selv i relationen med Else. Bente føler, hun skal agere anderledes i Elses selskab, og når hun siger noget ud fra eget perspektiv, reagerer Else ikke, men det virker, som om hun lytter. Bente bliver derfor usikker på relationen, og om Else overhovedet kan lide hende. Det ender med, at Bente føler en afstand imellem dem, og når de er på arbejde sammen, gør de dagens opgaver selvstændigt, men fortsat i et samarbejde, bare uden at tale sammen. Det giver Bente en underlig følelse i kroppen, som sidder der, hver gang hun er på arbejde, og hvor hun føler, at det vokser sig større og større indeni. Hun får nærmest ondt i maven af at tænke på det.

Praksisfortælling nr. 3

Lars er ny pædagog på en døgninstitution for unge autister, hvis barndom har været anderledes og præget af omsorgssvigt. Lars oplever hurtigt personalegruppens grundforståelse af de unge som primært autistiske træk, der ikke evner relationer, samspil, dialoger, empati, og at de generelt er passive, asociale individer og er beregnende og manipulerende. På stedet oplever Lars personalet som meget generaliserende, men ser også personale, hvor det fungerer rigtig godt, og hvor der dannes gode tilgange gennem et samspil og relationer. Lars oplever, at de gode tilgange bliver negligeret af personalegruppen og lederen, hvor der ikke lyttes, men holdes på hvert sit faglige perspektiv og gør Lars til det totale modstykke til personalegruppen. Lars fagpersonlige fundament bliver dagligt problematiseret som forkert og naiv og illoyal. Lars vælger at skifte arbejdsplads.

Praksisfortælling nr. 4

Karina arbejder med en borger, der har autisme, og denne autisme giver sig til udtryk på flere forskellige områder i det relationelle samspil, hvor Karina er god til at fornemme borgeren, uden præcist at kunne dokumentere objektiv eller fagligt ud fra en neurologisk viden. Hun oplever borgeren reagere voldsomt på andre kolleger, når han føler sig ”spærret inde” i kollagens forståelse på ham og psykisk oplever han sig selv, låst fast af autisms neurologiske begrænsninger, der stresser ham og påvirker hans eksistentielle livsvilkår. På arbejdspladsen er der et strengt regime for personalets faglighed, om at arbejde med borgeren ud fra autisme viden og at relationer er uden for kategorien. Fokus er dermed, at Karina skal arbejde grundlæggende ud fra en autisme viden, og når borgeren taler eller reagerer, er det autismen. De rammer og vilkår, der er skabt for både Karina og borgeren, sætter dem begge i et etiske dilemma, hvor Karinas personlige faglighed kommer under pres, og borgeren presses af de ydre rammer, der ikke anerkender ham som et menneske med autisme.

Del 4

Analyse

Det bringer mig frem til analysen af specialet, hvor jeg vil analysere mig frem til et muligt svar på min problemstilling ”**Hvordan kan tillid og professionelle normer bidrage til relationen mellem professionel og borger?**”

Jeg analyserer én praksisfortælling ad gangen, hvor jeg vil forholde mig til redegørelsen, der angiver den røde tråd i forhold til problemstillingen. Derfor kan der forekomme gentagelser

af begrebsuddybelserne løbende gennem analyserne. Mit fokus bliver at skabe en komparativ analyse af de forskellige teorier, der vil præsenteres i forhold til praksisfortællinger. Formålet er at demonstrere den professionelle relation i et andet perspektiv, nemlig ift. begreber der kan bidrage til relationen. Jeg vil starte med en komparativ analyse af Løgstrups etiske fordring og Lévinas totalitets- og uendelighedsbegreb.

Løgstrup og Lévinas

Hos Løgstrup er den etiske fordring tavs og uudtalt, hvilket tilkendegiver, at den ikke indgår i de sociale normer. Det stiller den professionelle ind under fordringen, ikke som en pligt, men fordi den er givet på forhånd, og når den er givet på forhånd, er det uselviske noget iboende, og dermed er den etiske fordring radikal. Fordringen giver ingen regelsæt for den adfærd, vi lever efter, såsom normer. Lévinas stiller fordringen radikalt, fordi det handler om respekt og accept af det andet menneske, der er forskelligt fra en selv, for anses radikaliteten ikke, totaliseres det andet menneske til en kategori. Det er i den konfrontation, at vi bliver gjort opmærksomme på det ansvar, vi mennesker har overfor hinanden, og at vi bør behandle mennesket som et menneske og ikke på baggrund af en kategori. Hos Løgstrup lægger ansvaret hos den enkelte og i mødet, hvor han især antager tilliden som et grundlæggende livsvilkår. Fordringen kræver, at vi skal tage vare på den anden uanset relationer, og hvordan personen er udleveret til én. Det gælder også i de tilfælde, hvor vi føler det ubelejligt eller ubehageligt. Vi skal uselvvisk imødekomme det andet menneske og være bevidste om, at der findes en udlevering i mødet med et andet menneske, og at der med denne udlevering følger en sårbarhed, vi bør imødekomme efter bedste evne. Hos Lévinas møder vi sårbarheden i vores tilbøjeligheder til at begrebsliggøre og kategorisere, der skal minde os om at overskride egen forforståelse af det menneske, vi møder. Totalitetstænkningen er fordomme, og fordomme dehumaniserer mennesket og gør det mindre mangfoldigt. Åbenhed og imødekommelse er netop at gøre sig bevidst om forskelligheden og imødekomme denne forskellighed. Det er i den andens ansigt, at vi får indsigt i den andens uerstattelighed og menneskelige værdi. Ansigtet bliver dermed en appel for mennesket som værende en radikalt anden, fordi den anden er en anden end den professionelle, og dermed bliver borgeren til et subjekt. For Løgstrup bliver det altså opmærksomheden på vores selvudlevering, der finder sted i relationen, hvor ansvaret fordrer udleveringen, der statuerer den konkrete holdning. For Lévinas er det opmærksomheden på den andens uerstattelighed og unikhed, der med sit ansigt

kendetegner mennesket og ligegyldiggør de kategorier og begreber, der oftest bruges til at beskrive den anden. Løgstrups sociale normer kan supplere Lévinas begribelse af kategorier og generaliseringer ved at gå indenfor normernes idealisering for at forstå livsindholdet og omvendt kan Lévinas analyse af ansigtets støtte Løgstrups udlevering og imødekommelse, ved at se nøgenrent på mennesket i dens udleverethed og dermed ikke forholde sig til livsindholdet, men kun at se på den Anden, som den anden der står over for en uden at anvende nogle former for antagelser eller forventninger.

Praksisfortælling nr. 1 "Normer, fordomme og forforståelser"

Johanna er sygehjælper og kommer til Hr. Jensen, der er borgeren, som har brug for støtte og hjælp i alle dagligdagens gøremål. Hr. Jensen er ramt af en apopleksi, der har givet ham fysiske lammelser og kognitive problematikker. Johanna kommer på arbejde og gør det, hun skal, ifølge sine rutiner og følger de tilhørende normangivelser for sine egne overbevisninger og holdninger, stik modsat af hvad fordringen lyder. Det skaber et snæversyn, der fører til følelsesmæssige overgreb på Hr. Jensen, og det er netop Løgstrups pointe, at ideologi og normer kan blive for egoistiske, når alt fokus flyttes fra det enkelte menneske og direkte hen på det, man selv går op i. Johanna imødekommer ikke Hr. Jensen i selve situation, der næsten tyder på, at hun ikke ser på Hr. Jensen. Hun forsøger heller ikke at skabe den forståelse for Hr. Jensens livsforståelse, som er så elementær og netop er det, der udspiller sig i de sociale relationer. Ifølge Lévinas kan det tolkes, som at Johanna ikke rummer borgeren som det, der ikke kan rummes, nemlig det, der er helt anderledes fra hende selv. Det kan der være forskellige årsager til, det kan være hendes ikke-bevidste viden om det, hun ikke rummer, men som hun alligevel responderer på ubevidst ved ikke at rumme Hr. Jensen. Det kan gå tilbage til grundforståelsen af hendes egen subjektivitet, idet hun ikke møder Hr. Jensen som et subjekt men som et objekt, og dermed tingsliggør hun ikke blot Hr. Jensen men endvidere også sig selv. Det kan være den tidligere tilknytning, som Hart med udgangspunkt i Bowlby taler om, når samhørigheden med moren etableres som det, der i voksenlivet skaber grobund for trygge relationer ud fra menneskets grundlæggende udvikling og følelse af sikkerhed. Tilknytning er ofte det, der kommer til udtryk i adfærdssystemet, der har forbindelse til vores affekter, på den måde at det er et fysiologisk system, der regulerer sig alt efter miljø og omgivelser. Det kan betyde, at Johannas evne til affektiv regulering kan være i ubalance, på den måde at hun ikke har fået bearbejdet de følelsesmæssige impulser, der opstår i mødet og i omgivelserne fra barnsben (Hart 2008 s. 12-13). Har hun ikke en veludviklet selvregulering,

bliver det svært at tilpasse og interagere i samspil med andre mennesker. Det hænger sammen med hendes evne til at forstå den interpersonelle verden og de fænomener der er mellem hende og borgeren, altså som en tavs viden eller noget uudtalt, man ikke altid er bevidst om. Det sammen hænger med de interpersonelle og udviklingsmæssige evner for at kunne være opmærksom på egne og andres adfærd og udtryk, der igen hænger sammen med indre tilstande, altså vores sindstilstand og oplevelsesverden. Det er i oplevelsesverdenen, at vi er subjektive fortolkende individer, der via den affektive afstemning kan fornemme vores egen oplevelse og den andens oplevelse, og som kan skabe en subjektiv fælles oplevelse (Stern 2004, s.138). Det er det, der afspejles i øjne, ansigt, krop, tonefald, og handler om helt basale opfattelser af, hvad eksistens er (Løgstrup 1956, s. 34). Det kan være at tyde og tage den andens tone, følelse eller kropssprog op, som kræver, at vi er reflekterende for derved at kunne tolke den andens spontane behov. Ikke et eftergiveligt behov, det handler ikke om at give efter den andens forventning, men at tage ansvar og tolke den andens persons livsytring til trods for eventuelle konflikter. Det interpersonelle skal gerne respondere på "oplevelse" af det konkrete møde, men at det er erfaringen, der melder sig, før vi får sat ord på noget som helst. Det handler om at respondere på det der involverer en direkte rettedhed mod personens oplevelse og erfaring, således som den erfares af borgeren. Ifølge Lipps handler empati ikke om at respondere på den andens erfaring, for at forstå denne erfaring, men en direkte involvering og adgang til den andens erfaring, alt i mens at den anden erfarer noget. Det handler om en direkte indfølelse af den anden kropsudtryk hvor det fænomenologiske peger på de skjulte uudtalte fænomener mellem Hr. Jensen og Johanna. Stern henviser til den tavse viden, det ikke-bevidste, der registrerer os selv, den anden, hvor evnen til at tænke os om og have øje for den anden, som den anden er, inden vi handler. Det handler ikke om tanke som før tænkning, men i en vis grad sensibiliteten, der hænger sammen med affekter, der konstituerer mod selve eksistens behag, fordi dens relationelle utilstrækkelighed ikke kommer frem i nydelse. Det kan være det, der foruroliger den rationelle tanke, uden at give den en betinget karakter i situation, men at den vækker det naive i sensibiliteten, i en selvtiltrækkelig verden, der er utilstrækkelig for tanken (Lévinas 1996, s. 131). Der er noget, der ligger bag Johannas væremåde og motiv for hendes handlinger, hvor jegets egoisme fordrer opgaven at hjælpe Hr. Jensen, ikke af nydelse, men af pligt. Det er der, hvor hun går på arbejde og opfylder de krav og opgaver, der bliver stillet af sociale sanktioner af forskellige art, der letter livet, fordi hun indgår i de omgangsformer, der er kulturelt

betinget, jf. side 31. Det gør, at hun neutraliserer og reducerer Hr. Jensen, fordi han betegnes som et objekt og ikke subjekt. Han reduceres til en ”problematik” eller en ”kategori”, og det levende medmenneske forsvinder. Johanna forholder sig ikke til Hr. Jensen men kun til sig selv og gør ham på sin ”erstattelig” fordi Johanna skal videre til den næste borger og derfor er han erstattelig i form af en ny borger. Lévinas radikale forståelse er at den anden er uerstatteligt og skal minde os om, at mennesker og kategorier ikke er under ét, ikke er sammenfaldende men er et unikt menneske, der er til stede på egne betingelser.

Tænker vi Lévinas ind, fordrer det Johanna til at se forskelligheden, også selvom den adskiller sig markant fra hende selv. Forskelligheden eller den manglende viden på det, hun møder, kan ligesom for Tommy og Annika øge Johannas interesse for Hr. Jensen i stedet for fordømmelse og afvisning. Det viser sig tydeligt, at Johannas forestillinger ikke handler om Hr. Jensen, men om hende selv, hvorved hendes virkelighed ikke imødekommer Hr. Jensens virkelighed. Lévinas’ kategorisering kan fortolkes som Johannas måde at skabe sikkerhed og forudsigelighed på, fordi det gør, at hun kan træffe nogle forhåndsregler ud fra sin egen idealisering af situationen og opgaven. Det gør det nemmere for hende at håndtere opgaven ud fra et sundhedsfagligt regime. Men når kategorisering og symbolisering går i et med borgerens livssituation, skaber det ofte negative konsekvenser, fordi det udspringer fra hendes egne generaliseringer på baggrund af hendes forestilling på Hr. Jensens livssituation som eksempelvis syg. Løgstrup vil sige, at hun udelukkede handler efter de sociale og gældende normer og deraf stiller krav til den andens udlevering om en efterlevelse på normens karakter uden at anvende sin fantasi (David Bugge 2011 s 85).

Det etiske kendetegn for Lévinas er måden, ved at ligegyldiggøre kategorier på den måde, at vi ikke må anvende dem for at kunne beskrive det andet menneske. Vi skal se direkte på vedkommendes ansigt, fordi det kan fortælle os, hvor unik og uerstattelig personen er, på den måde bliver ansigtet til noget universelt. Ved at se på anden bliver vi mindet om adskillelsen, der netop skal opsummere vores forskelligheder, og netop det fordrer os at acceptere det, der er helt forskelligt fra en selv (Lévinas 1996, s. 97-100).

Adskillelsen ligger i, at de sociale normer er menneskelige konventioner, og fordringen anses som konstant, lidt som et livsvilkår, som det, der er formuleret i den gyldne regel. De sociale

normer er ikke konstante, og de er ikke tavse som fordringen, de er foranderlige og utilstrækkelige, og når et menneske rammes af sygdom, ændres normernes betydning. Det kan være Johannas manglende viden på det neurologiske område, som gør, at hun fejlfortolker Hr. Jensens behov. Derudover er hun ikke opmærksom på de kulturelle og vanemæssige aspekter, som er ukendte for hende, og som Hr. Jensen nu skal genfinde på ny. Det virker, som om hun har svært ved at skelne imellem egne ønsker om at give hjælp og Hr. Jensens behov for hjælp.

Tilfældet viser, hvordan normerne kan slå fejl, og hvor eksistentiel den etiske fordring er, og at såfremt Johanna formåede at opretholde en åbenhed ift. det implicite som den viden, der ligger mellem linjerne i hendes erfaringer, kunne hun måske formå at imødekomme Hr. Jensens udleverethed og dermed ikke fastlåse Hr. Jensen i sine egne livsidealer. Hun kunne med hjælp af fantasi og indlevelse forsøge at forstå Hr. Jensens oplevelse af situationen ved at møde hans blik, se på hans ansigtsudtryk, der afspejles i øjne, tone og kropssproget, og møde hans oplevelse, selvom den er forskellig fra hendes. Det kunne gøre hende bevidst om, at dette andet menneske er noget helt unikt. Hans og hendes oplevelse er forskellige, de vil aldrig være ens, men det betyder ikke, at de ikke kan mødes i en fælles oplevelse. Den tavse viden bliver dermed en slags vidensform, der peger på deres forskellige orienteringer, der vil adskille sig med hensyn til form og farve og føles forskelligt (Stern 2004, s. 126). Det er en viden om, hvordan den professionelle kan omgås forskellige sociale situationer, hvor samspil og relationer mellem mennesker bygger på den tavse implicite viden, som er afgørende for hendes relationsevne i professionelle sammenhænge (Stern 2004, s. 127).

På sin vis er der tale om, at normer og fordringen har samme funktion, at det handler om at beskytte et menneske mod den eller det, der er dem udleveret. Praksisfortællingen viser et ekstremt tilfælde af mange fordringer, der overhøres, og argumenterer netop for Løgstrups etiske fordring om ansvaret, vi har over for den enkelte anden. Det er aldrig bare adfærd men opførsel, der former vores liv i bevidste eller ubevidste forestillinger om, hvad der vil være det rigtige eller forkerte at gøre. Mødet er aldrig "født" normativ tomt, der vil altid rejse sig en masse forventninger og fordringer, der støder sammen som ved Johanna og hendes eget livs fordringer, hvad end de er. Det kan være af nødvendigheder, psykiske forstyrrelser, hvor hendes evne til indlevelse og perspektivtagning er forstyrret, som hver især stiller krav til hende. Det kan vise sig i hendes uddannelse, hendes personlige karakter, der har givet hende

rutinemæssige vaner, der knytter sig til hende og nogle dybliggende personlige idealer og normer for, hvad hun mener livet værdier rummer (Lévinas 1996, s. 154,159).

Det etiske livsgrundfænomen, at vove sig frem for at blive imødekommet, handler om et alternativ mellem at komme den anden i møde eller ej. Det handler om Johannas ansvar for at imødekomme Hr. Jensen og opleve at være sammen, men fra hvert deres sted, ikke ud fra hvad normaliteten sagde hende. Løgstrup giver os ikke andre muligheder. Det handler om ikke at svigte det ansvar, som vi står i i relationen til et andet menneske, og som gør sig glædende i alle henseender. I denne situation lever Johanna ikke op til fordringen, hun gør det af pligt og af selviske grunde og ikke for den andens skyld ifølge Løgstrup. Uanset hvad grunden er for hendes ønske, kan det kun opfyldes uselvisk – til den andens bedste – og dette kan hun ikke gøre, uden at noget i hende, et motiv, er draget af andet end det selviske. Det betyder, at den indlevelse, fantasi og åbenhed, Løgstrup taler om, bør anvendes, når vi står i en kulturel og historisk foranderlighed, der skaber en masse fordringer for os. Fordi det er netop det, der former vores indbyrdes liv og ligger under enhver formning, vi selv giver det. Løgstrups filosofi peger på intersubjektivitet, fordi det handler om mødet, hvor man gensidigt oplever at forstå hinanden indefra ved at læse situationens øjeblik udefra, hvor man er i samme landskab, men fra hvert sit sted.

Alle motiver er noget der er skabt i individet selv, og kan komme til udtryk på forskellige måder hvor et motiv kan være ledsaget af sociale privilegier, på den måde at arbejdet giver et økonomisk fundament for at leve. Johannas ideologisering kan således hænge sammen med hendes forståelse for hvad et godt liv er, der gør hende tilbøjelig til at opfatte fænomener på forskellige måder, det kan være at tænke, føle og handle på bestemte måder. Det giver hende et sæt af mere eller mindre systematiske ideer for hvordan ”ting” skal være eller bør være som kan være indlært gennem livet og gør at hun reagerer på bestemte måder over for fænomener. På den måde bliver normer til holdninger men holdninger bestemmer ikke hvordan hun skal reagere i praksis, men de kan være medbestemmende såfremt hun ikke er bevidst om hendes opfattelse i en konkret situation. Det er bag de holdninger at der oftest ligger et motiv for vores handletendens og respons på viden, følelser og værdier. Dertil kommer normerne og skaber en vis stabilitets med begreber på godt og ondt og hvor den etiske fordrings kendsgerning er til for det menneskelige liv, der hvor normerne ikke rækker. Derved bliver den etiske fordring

et uundgåeligt grundfænomen ved alt menneskelig sameksistens. Men så snart jeg anvender den etiske fordring som et motiv, bliver det en selvisk handling, og i det er essens tabt på forhånd. På den måde bliver den etiske fordringen et absolut og evigtgyldigt krav om en radikal uselviskhed i varetagelsen af ansvaret, som den elementære selvudlevering indeholder i og med en menneskelig interaktion.

Lévinas etiske fordring viser sig i praksisfortællingen, i og med at forskelligheden peger på medmenneskelighed, på ikke at gøre andre mennesker til én selv, men alligevel en humanistisk lighedsideologi, der skal minde os om, hvorfor vi skal behandle andre mennesker ordenligt. Fordringen er, at vi er af "samme art", men mødet med den anden handler om accept og ansvar for det, der ikke er mig og ikke kan kategoriseres af andre og heller ikke systematiseres. Den anden vil altid være en "fremmed", der forstyrrer "hjemmets fred" og modsætter sig en kategorisering og dermed forstyrrer vores forforståelser. Det ser jeg som både en fordring og en åbning om at lade os forstyrre i vores forforståelser og "hjemmets fred" (Lévinas 1996, s. 148,149).

Praksisfortælling nr. 2. "Tavs relationel viden"

Den næste praksisfortælling belyser den tavse viden ud fra Løgstrups etiske fordring af forventninger og på den bagvedliggende viden, der peger på de uskrevne normer, regler eller procedurer som noget af det, den tavse viden kan videregive til arbejdsmiljøet eller medarbejderne. Den tavse viden vil tydeliggøres med udgangspunkt i Sterns tavse viden som en 'tavs relationel viden'. Specialets problemfelt peger på nødvendigheden af, at den professionelle løbende må forholde sig til den tavse viden som en tavs relationel viden om normer som de normer, der "overtager" autopiloten. Det er altså to forskellige syn på den tavse viden, der i praksis er baggrunden for vores handlinger, og som i sidste ende har betydning for relationen. Der er talt om den tavse viden som en forpligtelse ud fra de institutionaliserede grundantagelser, der indeholder samfundets kulturelle strømninger og samfundsmæssige forhold. Det skaber en forpligtelse på overholdelse af de standardiserede regler, manualer og procedurer for arbejdspladsen og gør på sin vis, at den professionelle kan gå på arbejdet uden at tænke nærmere over sine handlinger, jf. side 34. Det bliver et tveægget sværd i det personfaglige felt, hvor det, der handler om at beskytte borgeren, kan blive en dehumanisering (Løgstrup 2011 s. 50). Det har vidst sig gennem specialet, at det

konventionelle, både fra Løgstrups syn på sociale normer og Lévinas' totalitet og uendelighed, forhindrer den professionelle i at komme ind på livet af borgeren, når opmærksomheden er på opgavens omfang.

For at nærme os relationen må vi gøre os klogere på den tavse viden som noget uudtalt der kommer til udtryk i mødet med hinanden, ved at åbne os op og forholde os reflektiv til os selv. Tavs viden er også et aspekt af spontane livytringer, der bliver til handlinger, som kan komme til udtryk på mange forskellige måder. Tavs viden baseres både på det tavse sprog og det nonverbale sprog, herunder affekter, der hænger sammen med oplevelser, og at disse oplevelser skaber følelser. Det bunder i baggrundfølelser som noget, der går dybere og langt tilbage i vores oplevelsesverden. Der er tale om to forskellige systemer af viden og hukommelse, jf. side 20. Den tavse viden vil præsenteres i praksisfortælling nr. 2 gennem en lille episode med to personer, der er kollegaer.

Bentes forventninger for at blive imødekommet ligge som en tavs viden, en skjult udlevering på nogle uudtalte fænomener der ligger mellem hende og kollegaen. Hendes forventninger kommer fra hende selv, de er personlige fordi det handler om det relationelle møde mellem hende og Else. Det handler om ikke en objektiv viden der har forbindelse til deres opgaver, det handler mere om nogle forventninger om at få en respons fra Else. Der er noget implicit der ikke kommer frem i lyset, som en masse usagte forudsætninger der baserer på hendes erfaringer. Det ligger som en tavs forventning, noget der umiddelbart ikke kan sprogliggøres eller ekspliciteres udtømmende, men hun fornemmer noget, der søger et svar i relationen til Else. Det er de relationelle tavse erfaringer, Bente erfarer i det interpersonelle samspil som de forventninger hun har til relationer men ikke bliver hørt. Det er en implicit viden der er det afgørende om Else reagerer på Bente, det er den tavse viden der fortæller os hvordan vi omgås hinandens. Stern skriver:

Tavs viden er ikke begrænset til den rige verden af nonverbal kommunikation eller en kropslig bevægelse og sansning alene, men gælder for affekter og ord, i hvert fald det, der ligger mellem linjerne (Stern 2004, s. 127).

Det er ikke en modsigelse til Løgstrups etiske fordring, om at tage hånd om det der er udleveret en, og at dette kan være meget lidt, en forbigående stemning, en oplagthed som det man kan få til at visne eller vække til live, og at det der vækkes er udtalt, vi kan ikke vide på forhånd om det er godt eller dårligt (Løgstrup 2010 s. 25). Idet bliver vores tavse relationelle viden noget der kommer til udtryk, under alle omstændigheder og som en selvfølgelighed.

Både Stern og Løgstrup tager udgangspunkt i det relationelle møde mellem to mennesker, hvor Stern tavse viden er det der sker mellem to personer, er fordringen tavs og op til den enkelte hvordan den håndteres i mødet, men det kan forsat være det der ligger mellem linjerne. Mødet er eensidig fordi livet er os skænket og derfor kan vi ikke modsige modtagelse mens Sterns tavse relationelle viden fordres ikke, at blive tage hånd om. For at kunne tage hånd om Bentes tavse viden, såfremt vi bemærker hendes ytring må vi forstå det liv hun kommer fra, fordi det der bemærkes og mærkes af Bente svarer til det livsindhold hun udsættes for, og det er også det der viser sig som en beskyttelse der i fordringen skal tages hånd om. På den måde at hendes iboende socialitet, det hun kommer med både af livsindhold og livsforståelse er det der skal tages vare på. Det er også det der kan skabe mislyde i relationen mellem hende og Else fordi deres verdner støder sammen og konflikten bliver på den måde konflikten i konflikten (Stern 2004, s. 77) (Løgstrup 2010 s. 71) (Løgstrup 2010, s. 19).

Der kan relationer mærkes og mærker samspillet som det der høre til vores indre oplevelsesverden der kommer til udtryk i reaktioner som uoverensstemmelser og skaber mislyde hvilket ikke behøver at være negative men positive for netop det gør at vi ”lytter” og kan blive refleksive. Gør vi det, kan vi udvikle vores tavse relationelle viden i lyset af de specifikke relationelle erfaringer, der adskiller den ubevidste relationelle viden der er uden for sproget. I relationerne med hinanden har vi en tavs relationel viden eller antagelse om os selv, den anden og forholdet imellem os og er en viden der relaterer til Bowlbys indre arbejdsmodeller, hvor Hart ser det som et neurologiske aspekt vi tidlig i livet har tillært.

På den måde er det to verdner der møder hinanden, to forskellige individer der bringer noget frem i situationen på hver deres måde og med to forskellige positioner. Den enes bidrag i samspillet er afgørende for den andens bidrag, hvoraf deres kontakt til hinanden har betydningen for relationen og deres arbejdsmiljø. Deres indre kommer til udtryk i relationen

på forskellige måder og kommunikerer som noget verbalt eller ikke-verbalt, der kan beskrives med begreber som spejlneuroner, intersubjektivitet og empati. Det empatiske ved at opleve den andens indre referenceramme er, at Else kunne reagere på de tavse følelsesmæssige responser, Bente giver udtryk for i samspillet, via tolkning af hendes initiativer og reaktioner. Her menes ikke empati som et redskab, men som en naturlig indlevelse og spejling af Bente affektive responser. Bliver Elses handling gjort af pligt, vil det virke mekanisk og uautentisk og skabe mere afstand end nærvær i relationen. Når en god relation opleves, mærkes det som en tavs viden om noget agerende, som en vitalitetsaffekt, en strøm af følelser, der giver en oplevelse af noget rart. Både det gode der mærkes eller det mindre gode, skaber opmærksomhed på affekten og på affektens oplevelse som de indre oplevelsesrepræsentationer, vi har erfaret gennem livet, og som er sammenvævet med vores sensoriske komponenter i det fysiske miljø (Schibbye 2007 s. 71). Derfor anses affekter til at være afgørende i relationelle sammenhænge, fordi vitalitetsaffekten kan hæmmes eller fremmes. Det er en præ-oplevelse af indre samspilsrepræsentationer fra barndommen og kan være de oplevelser, som sætter sig som tomhed eller noget livsløst. Bentes indre oplevelsesrepræsentationer kan være det præ-refleksive, der viser sig i samspillet og får betydning for hendes nu og her-øjeblikke på det interpersonelle i relationen, der får betydning for intersubjektiviteten, når jeg siger intersubjektivitet er det med henblik på Bentes indbyggede mekanismer som fx spejlneuroner (Stern 2004, s. 195).

Spejling er ikke det samme som affektiv afstemning, men begge fænomener er nødvendige for det gode samspil. Spejling vedrører vores indre subjektive tilstande og er det, der spejles af den andens eksistens og afgræsning (Schibbye 2007, s. 87). Det indre får betydning i det ydre, og det er i det ydre, der signaleres, at ”jeg er ikke som dig, men jeg kender tilstanden”, og på den måde er spejlneuroner (nerveceller) med til at skabe forbindelse mellem to mennesker og ”drage omsorg” (Mortensen 2015, s. 108,111).

Derfor opleves et normbrud eller en konflikt som en affektiv ageren på noget, der mærkes i kroppens indre, der har relation til det ydre. Det benægter Løgstrup som sådan heller ikke, han siger det bare på en anden måde og relaterer det spontane udtryk til noget emotionelt i situationen, og det får os til at gribe til de moralske bebrejdelser og beskyldninger. Det at vove sig frem bliver konflikten i konflikten, såfremt vi ikke imødekommes. For at kunne

imødekomme det andet menneske, kræver det ifølge Schibbye en veludviklet evne for affektiv afstemning, fordi det affektive baserer sig på vores deltagelse i den andens subjektive oplevelse, på sin vis kan man sige, at det er det, der giver form og farve samt statuere holdningen i den andens subjektive møde. Spejling vedrører indre tilstande, der har forbindelse til det subjektive, som repræsentationer af indre forestillingsbilleder, der interagerer og internaliseres og generaliseres i relationelle forhold (Schibbye 2007, s. 84). Intersubjektivitet bliver dermed en tavs viden, der ikke kan dokumenteres som noget generelt, fordi det beror på personlige elementer som noget personbundet. Det er alle selvfolelser for vores relationelle selv, der forsøger at organisere sig og finde sin plads via forventninger, motivation og holdninger, der kan ende med et brud i relationen til en selv og til modsatte part. Det tåler ikke formløshed, for at anvende Løgstrups begreb, vi visner, hvis vi undertrykker eller overser den andens indre oplevelse. At undlade den andens subjektive oplevelse indebærer en fratagelse af ét selv, noget ”kollapser”, når vi ikke bliver mødt med retten til at have et syn på os selv, fordi vores egen oplevelsesverden tilhører os selv (Schibbye 2007, s. 36). Spejlneuroner giver os dermed en viden om, at vi *er* forbundet og gensidigt afhængige af hinandens handlinger og sindstilstande, og er det, der skaber os en social orientering. Det giver en forståelse af fænomener som følelsesmæssig smitte, hvor resonansen på neural basis viderebringer det gode eller det dårlige i mellem menneskelige relationer.

Det udløses af vores forventninger til hinanden som en tavs eller skjult forståelse, viden eller andre dimensioner i vores relationer. Noget, der er vanskeligt at indfange med sproget, men hvor vores forventninger, som med Bente, der forventer en respons fra hendes kollega, og ingen får, skaber nogle indre processer, sansninger og følelser, der efterlader Bente med en oplevelse af, at der er noget mere, end hvad ordene kan gribe. For Bente kan det være et ikke-bevidst behov, hun har brug for at gøre bevidst, og det kan være ligestillet med et brud i hendes egen natur, og der er mennesket ifølge Løgstrup kommet til sig selv. Det betyder også, at ens forhold til verden og andre mennesker er brudt og dermed er to sider af samme sag. Bruddet er ifølge Løgstrup netop der, hvor vi kommer til tingen selv eller sagen selv og dens livsmuligheder, vi handler i affekt, men det er holdningen, som giver affekten dens skikkelse (Løgstrup 1956, s. 80). Det sker spontant og i affekt, hvorved det viser os det levende liv, vi er en del af, og at dette beror på vores behov og holdninger og dermed de krav, vi stiller til os

selv og andre. Beskrivelserne er ikke dækkende og forholdet mellem følelse og affekt samt krav som forbindelse til forventninger og behov er ikke specificeret.

Det viser en relationel tavs viden, der kommer til udtryk og form via kropssprog, mimik og gestik uden et sprog, men netop viser, hvor afgørende betydning relationen mellem professionelle er, hvor forventninger er som overbevisninger, der er medskabede for vores fortolkninger af os selv og andre. Det er der, de individuelle forforståelse påvirker den enkelte situation, og hvor konkrete erfaringer sammenlignes fra andre lignede situationer. Det vil altid være en vægtfordeling mellem det individuelle og sagen, hvor det saglige og personlige er flettet sammen. Det giver en generalisering, der kan skabe tryghed i relationen, på samme måde som de standardiserede procedurer og normer, og dermed gøre situationen gnidningsløs (Løgstrup 2010, s. 52). Forventninger gør, at vi på forhånd kan forestille os, hvad vil der ske, hvilket giver en følelse af sikkerhed. Forventninger hører på den måde sammen med vores indre forestillingsbilleder som det, der også kan skabe mislyde i relationen. Det betyder ikke, at mislyde eller uoverensstemmelser er negative, men et signal om, at den professionelle skal reflektere over samspillet og forholde sig til den andens forventninger eller respons på manglende. Det er et livsvilkår, når to forskellige livsforståelser møder hinanden og lægger op til fordringen om at tage hånd om konflikten, fordi der deri synliggøres hvert enkelte individs værdier, interesser og indre oplevelsesverdener.

Vores bundethed til hinanden som kollegaer viser allerede en elementær tillid, og at undgå konflikter ved at lade det personlige forhold arte sig hjælper ingenting (Løgstrup 2010, s. 52). Det samme gælder for normer, selvhævdelse, perfektion eller at sammenligne et arbejdsforhold med et andet. Det skaber atter problemer, fordi vi deri bliver medskyldige i normernes overgreb, som det, der skaber en totalitet i den menneskelige eksistens. Ved at skabe en distance til normerne kan det personlige synliggøres, og mennesket sociale "sprækker" mødes på en mindre fordømmende måde, men med en åbenhed for det, der i konflikten er konflikten.

Med sit begreb om talens åbenhed lægger Løgstrup op til forventningerne om, at den andens tone tages op, både ved at se og lytte på det, der både kan være tavst og talende. Det handler ikke altid om, hvad der bliver sagt, men det, der kan fornemmes i mødet med et andet

menneske. For det er netop det, der er det allerdybeste og mest elementære i vores liv som begrundes i nærheden (Jensen 2007, s.108). Nærhed er ikke et begreb i professionelle relationer og vil oftest forbindes til den professionelle som privat, men nærhed er netop det, Løgstrup og Lévinas taler om i mødet med et andet menneske som en nærhedsetik. Det er deri, vi kan formidle det saglige og personlige, ikke det private men det personlige nærvær. Nærvær kan formidles både som privat person og fagperson, men med hver deres dimensioner, og det er en formidling af noget indre, der kommer til udtryk i det professionelle uden at være privat. For nogle er det fysiologisk umuligt at være i nærheden af andre, men det må ikke af patologiske grunde, herunder kategoriseringer og generaliseringer, blive et regime om, at en bestemt diagnose ikke tåler nærhed (Løgstrup 2010, s. 51).

Havde Bente kunnet italesætte sin fornemmelse af det ikke-bevidste, kunne det gøres bevidst, og på den måde kunne hun beskrive hendes oplevelse over for Else. Når Bente gang på gang oplever samme baggrundsfølelse, er der noget i samspillet med Else, der på en eller anden måde påvirker hende. Det kan være noget levet i fortid, nutid og fremtid. Det betyder, at det er en 'tavs relationel viden', der vedrører vores tavse viden om livet. Det er heller ikke sikkert, at Bente ville kunne give Else en fyldestgørende beskrivelse, men det ville muligvis sætte en refleksiv tænkning i gang, der kunne gøre dem bevidste på deres arbejdsmorale eller normer. Måske er det ikke bevidst, at Else virker "kort" for hovedet, men fordi hun forbinder arbejdsnormer med at sidde og koncertere sig og ikke "småsnakke", samt at hun forbinder arbejdsvilkårene med at være effektiv og derfor signaler "travlhed" omkring sine opgaver. Ved at italesætte bevidste kulturelle forståelser kunne det skabe åbenhed omkring deres værdier, og de kunne muligvis se, at det ikke stemmer overens med deres handlinger. Ved at bevidstgøre og italesætte arbejdsgange kan de forholde sig til deres fælles kulturelle tavse viden om værdiernes grundlag (Hart 2013, s. 263). Der er stor grund til at arbejde med normer i et arbejdsfælleskab, der støtter reguleringen af følelser, fordi det ikke kun har betydning på gruppeniveau, men også for relationerne blandt medarbejderne. En research viser, at de mest effektive teams er dem, der er emotionelt intelligente (Hart 2013, s. 265). Omvendt kunne man sige, at såfremt et spædbarn påvirkes kraftigt i sit udviklingsniveau grundet omsorgsvigt og manglende respons fra de sociale interaktioner, ville en voksen, der udsættes for manglende respons, og hvor der ikke længere finder en spejling sted, påvirkes psykisk, og immunforsvaret svækkes.

Det viser sig, at vores relationer har afgørende betydning for vores trivsel, og at denne trivsel har forbindelse til baggrundsfølelser, der udløses af sociale interaktioner med hinanden, hvilket den videnskabelig undersøgelse fra 2008, *The Framingham Heart Study*, beskriver, og som vi ofte selv kan relatere til, når en kollega møder negativ ind på arbejdet, fordi alt er gået galt om morgenen, og den stemning spreder sig igennem hele afdelingen.

Normernes udspring rækker derfor langt dybere end det imellem os mennesker, fordi affekten udløser en oplevelse, der former en følelse i os, og den følelse er oprigtigt. I det er mennesket sig selv, vi må ikke dehumanisere den enkeltes behov, men forsøge at forstå det, der eksempelvis kolliderer med normen og den andens behov for tilfredsstillelse (Løgstrup 2019, s. 85). Følelsen kommer i egentlig forstand til at handle om kvaliteten af vores indre livstilstand som en respons på de tanker, vi har. Det er en perception af den ydre verden eller af en erindring fra en tidligere begivenhed, der er lagret i vores hukommelse. De følelsesmæssige begreber er altså dannet af mønstret i vores erfaringer, og de erfaringer er vi ikke født med, men som spædbørn lærer vi dem gennem vores forældre. Det er en proces igennem livet, hvor vores egne erfaringer med de kulturelle normer kategoriserer fornemmelser i bestemte følelser, og det vil altid opleves individuelt. Derfor omfavner normen ikke altid det menneske, vi står overfor, og det kræver, at vi gør os bevidste for at forstå det enkelte menneske. Vi kan gøre os bevidste omkring følelser ved at sætte ord på dem, når vi møder en konflikt der påvirker følelsesregisteret. Bente havde intet ord for sine følelser, ikke at de skal tydeliggøres, men ved at sætte ord på følelserne giver det Bente en bredere farvepalet, hvor forskellige følelsesnuancer er tilladte, og dermed bliver hendes følelsesliv mere nuanceret, hvilket gør, at hun kan mærke flere nuancer i de kropslige affekter. Dermed har Bente nemmere ved at håndtere sine følelser og får lettere ved at forstå andres følelser.

Når vi støder på et menneske, der reagerer i affekt, handler det ikke om normen som fænomen. Det handler om at gøre os bevidste omkring de kendsgerninger, normen udløser hos det enkelte menneske, hvor behov, tilfredsstillelse, drifter og motivation kommer frem som noget spontant. Hvis normen tynger eller skaber restriktioner for et andet menneske, er der et behov for at bryde normen. Det handler om det, vi tilføjer normen, fordi det får betydning for sammenstødet og dens problematikker. Løgstrup siger det næsten direkte, når han beskriver

den blotte holdning, vi har til hinanden, som giver vidde og farve til den andens verden, det handler om at se den andens verden med nuancer og farver af forskellighed, fordi livet vil blive gråt og unuanceret, hvis vi alle følger normen stringent (Løgstrup 2010, s. 28).

Det kræver interesse for samspillet og relationen at undersøge de forskellige oplevelsesverdner, som den professionelle kan støde på, og hvor tavs viden i praksis kan være generaliserende på to forskellige områder i relationen. Det viser sig, at tavs viden er basal og er vores grundlæggende evne til at handle i praksis, hvor det personlige og karaktertrækket kan give sig til udtryk i relationen og træder frem som en tavs viden på flere forskellige aspekter, herunder fra professionel til en anden og den tavse viden i det kulturelle arbejdsmiljø. Det sidste bliver en fælles tavs viden på den specifikke professionskultur og bliver en gensidighed af den professionelle subjektive oplevelse og forventninger, der viser sig i adfærden (Schibbye 2002, s. 67).

Praksisfortælling nr. 3. "Tillid"

Praksisfortælling nr. 3 tager udgangspunkt i Løgstrup tillid og Harts tillid for at anskue tillid på flere måder i forhold til den professionelle praksis. Praksis viser flere forskellige vinkler på tillid, mistillid og tillidsbrud. Løgstrup anskuer tillid som noget givet og etisk, der kommer før kulturelle ytringer og gælder alle, mens Hart anser tillid som noget medfødt biologisk, der både er biopsyko-socialt og samfundsmæssigt betinget.

"Lars oplever hurtigt personalegruppens grundforståelse af de unge som primært autistiske træk, der ikke evner relationer, samspil, dialoger, empati, og at de generelt er passive, asociale individer og er beregnede og manipulerende". Den tillid, en borger udviser den professionelle, er ifølge en udlægning af *"den etiske fordring"* en enorm tillid, fordi vedkommende ikke blot udlægger sig selv, men også er sårbar grundet en diagnose, hvis normdannelse kan rammesætte personen. Løgstrup skriver:

"Kendsgerningen spænder os nemlig inde i det alternativ, enten at tage vare på den andens liv eller ødelægge det. Ud fra det skabte liv er der ingen anden mulighed"

(Løgstrup 2010, s. 29).

I det ligger der en meget sårbar situation med en særlig grad af selvudlevering og tillid forbundet til sig. For borgeren betyder det, at han fra start skal have en stor tillidserklæring, som består i at stole på de professionelles virke og faglighed, hvor mødet og relationen med den professionelle er afhængige af tillidserklæring. Tilliden er fundamental ifølge Løgstrup, den er der i forvejen inden mødet i de mellem menneskelige relationer. Det betyder, at Lars ikke skal gøre sig fortjent til tilliden, fordi tilliden altid vil åbne sig op i de nære relationer, og dermed gøres det etiske ansvar også tydeligt. Når tillid er skabt på forhånd, er det forventede ikke at møde mistillid på den måde, at vi forventer at få et sandt svar, og at den anden ikke lyver. Hvis Lars spørger sin kollega til råds, forventer han og har tillid til, at denne kollega, rådgiver og guider ham på rette vis. I den relation har Lars en naturlig tillid til den anden, som er det grundfænomen Løgstrup fremhæver for alt menneskelig interaktion, og danner fundamentet for mødet med den anden.

Den tillid, personalet viser omkring deres grundforståelse for de unge, er ikke tillid, men mistillid (Løgstrup 2014, s. 34) (jf. side 30). Grundholdningen spærrer både de unge og Lars inde i et tillidsdilemma på det, der skal drages omsorg for. Hvis personalet anvender de konventionelle normer over for et andet menneske, vil det ifølge Løgstrup ikke være tillid, men en ”kompensation” for tilliden for at skabe en stabil adfærd og relation i mødet mellem professionel og borger. For Lars som ny medarbejder er tilliden ikke noget, han kan vælge til eller fra. Det er ifølge Løgstrup noget, man har med sig som givet. Tilliden er på den måde underliggende, både for Lars og de unge, som noget, de ikke kan vælge fra eller til, afhængig af hvem de er i relation med. På den måde er tilliden ikke pålagt en ny medarbejder, den er der i forvejen.

Kollegaers grundforståelse af de unge kan tolkes fra tre sider, en er at føle sig sikker og tryk i sit arbejde, og den anden er normers regime på den professionelles opfattelse af de unge ud fra ”den sociale arv” og ”diagnose”, og den tredje er lederens ansvar for medarbejderne, der skal sikre en tryk og sikker arbejdsplads som primær omsorg og tilknytningsperson:

”Lederens omsorg og medarbejderens tilknytning skal ikke direkte sammenlignes med det asynkrone forældre/barn-forhold, idet omsorgen er noget, der tilbydes af lederen og efterspørgers af medarbejderen i en mere ligeværdig relation” (Hart, 2013 s. 288).

Der nævnes i problemfeltet og begrebsafsnittet, at "tillid" kan være det, den professionelle læner sig op af i forskellige sammenhænge, hvor noget, et motiv eller andet i omgivelserne, skaber usikkerhed omkring hendes personfaglige felt. Ift. det skriver William A. Kahn, professor i organisatorisk adfærd, at: *"et spørgsmål om tillid... (..) ...er vel at mærke tillid til hinandens motiver, ærlighed... (...) ... evne til at vise hinanden omsorg og empati"* (Hart 2013, s. 288). Det kan være bevidst eller ubevidst, når en kollega vælger at agere efter normernes forpligtelser, standardiserende regler og procedurer, fordi det skaber en "sikker" base. Det kan være den medarbejder, der ikke har tro på ledelse og derfor vælger at forholde sig til retningslinjer og systemer for derved at gøre sin ageren tryk og sikker.

Harts biologiske syn på tillid er noget, der er bygget op gennem opvæksten og bliver dermed et livsvilkår for den unge. Hvis grundopfattelsen på de unge er det, Lars nævner, generaliseres de unge til "diagnose" og "social arv", hvilket gør personalet og de unge til dem og os. Såfremt den enkelte bliver mødt af fordomme og forforståelser, lukker det af for den fulde sandhed om det virkelige menneske, de står over for. Generaliseringer fordrer ikke tillid, de lukker af og hæmmer en ligeværdig relation, og det skaber afstand og lukker dermed nærværet ude. Nærværet er netop det Løgstrup og Lévinas gør os opmærksomme på i mødet med et andet menneske, hvor vi står ansigt til ansigt i relationen. Personalets grundforestilling kan derfor virke handlingslammende, både over dem selv og over for den unge, fordi det udelukker at se den unge eller borgeren som et medmenneske og ikke en diagnose eller opvækst, der rammesætter deres forudsætninger for, hvad de kan, og hvem de er. Hvis den unge bliver mødt af negative forudsætninger omkring dem selv, hvad de kan og ikke kan, bliver de positive forudsætninger for tillid til mistilid. Jeg har været inde på, at den tavse relationelle viden som det, der ligger mellem linjerne, har betydning for det kropslige velvære som den vitalitetsaffekt, der giver en baggrundsfølelse på det oplevede, og at dette har forbindelse til selvet som en følelse af, hvem vi er. Den gælder også her og har stor betydning for relationen. Grundopfattelse af den unge kan legitimere personalet, så de ikke yder en tilstrækkelig indsats over for de unge, fordi den professionelle via normer og diagnose er fokuseret på barrierer og problematikker grundet en idealisering af fx den sociale arv. Hvis man møder et ungt menneske med negative forudsætninger på forhånd i form af tænkning og væremåde, bliver tilliden, som det der er givet mening i første omgang, gjort til mistanke om utroværdighed, og

mangel på tillid opstår (Løgstrup 1956, s. 30). Når den sociale arv anvendes i pædagogiske eller politiske diskurs, fastholdes et begreb upræcist og med fare for stigmatisering og individualisere problemernes kompleksitet til en sammenhæng. Når det anvendes ureflekteret, kan det skabe et forkert syn på en gruppe mennesker i samfundet og skabe mistillid i relationerne blandt fagpersonale og borgerne. Grundforståelsen hos Lars' kollegaer kan være med til at være vildledede, fordi det kan sløre deres blik på de unge mennesker og skabe negative forventninger. Hvis deres fordomme er, at de unge ikke evner empati, blokerer det en empatisk tilgang, fordi de i deres forventninger ikke forventer at møde empati. Lars oplyser, at personalet har forskellige holdninger og normer til bestemte begreber, hvilket nemt kan fejlklassificeres og gøre diagnosen til årsagsproblem for en manglende tillid og det skaber en mistro i arbejdsmiljøet og en mistillid til professionskulturen.

Når Lars fremhæver de gode relationer over for personale og ledelse, negligeres det og skaber frustrationer hos Lars, fordi han ingen imødekommelse får på sine faglige refleksioner over praksis. Lars viser netop en tillid til sit arbejde, hvor han forholder sig til kvaliteten af den viden, han anvender i praksis. Når han så, at Lars ingen respons får, hverken ord eller handlinger fra personalets eller ledelsens side, skaber det et tillidsbrud. For det første er det et tillidsbrud mod Lars' personfaglighed og et tillidsbrud mod hele organisationens faglighed samt tillidsbrud på det individuelle niveau. Ifølge Lars' normdannelse og det, han kommer med som person, er det uetisk, hvilket fører til frustrationer og irritation i arbejdsmiljøet. På den måde bliver kolleagers tillid, en "holdnings" tillid der afhænger af holdningen til det de vurderer og bliver dermed en egenskab tildelt en part frem for en anden. På den måde bliver det sårbart såfremt personalet vurderer den unge ud fra en holdning på opvækstvilkår og diagnose frem for tillidens relationelle karakter. Det stiller den unge sårbar, som en af de grundlæggende etiske fænomener af vores menneskeliv ifølge Løgstrup. Det gør de unge mennesker endnu mere sårbare fordi de i deres institutionelle liv, er afhængige af pædagogerne. Det kan også være det tavse tillidsbrud, der mærkes som en tavs viden. Det kan være der, hvor Lars forventer imødekommelse fra hans kollega, men bliver afvist uden følelsesmæssig respons eller svar, hvilket kan skabe mistillid. Eller det kan være en anden kollega, der har dannet en mistillid til hendes kollega, fordi hun altid manipulerer med andres følelser for at fremme dagsorden.

Når tillid ifølge Hart er biologisk anlagt vil den tillid man er disponeret for give sig til udtryk i vores relationer med hinanden, og være forskelligt fra indvind til et andet individ modsat Løgstrup tillid som det der er ”skabt over vores hoveder”. Løgstrups tillid adskiller radikalt fra Harts tillidssyn, hvor Løgstrups tillid er givet før en mulighed for valg eller begrundelse og vurdering. Alligevel viser tillid sig som noget imellem os og derfor må Løgstrups tillid også være relationel og bliver en af de former for vores grundlæggende relationer og hvad der kendetegner tillid skal tilskrives forholdet og ikke enkelte individerne.

Tilliden kan vise sig i vores reaktioner til hinanden, hvor man fra livet start reagerer ud fra impulser, til men mere har impulser som voksen. De impulser, der giver affektive udtryk, har vi lært igennem opvæksten at ”tøjle” ud fra normer og den dannelse der har præget vores liv. Nogle mennesker er opdraget med skam og skældud, hvilket de kan agere på med en vis livsangst og gemmer sig selv væk. Andre er mere kærligt opdraget eller haft gode rollemodeller og derimellem kan to meget forskellige individer møde hinanden, hvor der kan opstå en konflikt i samspillet. Det kan være en konflikt via sproget eller en kropslig fornemmelse som med Bente, og ifølge ordbogen er en konflikt et sammenstød mellem to personer. Det sammenstød sker ofte spontant og ubevidst og knytter sig til en relationel tavs viden, vi har om os selv, den anden og forholdet mellem os. Hart vil betegne det som biologisk anlagt og forbinde det med det spæde barns sociale samspil og udvikling som noget fundamentalt for barnets psykologiske, sociale og intellektuelle udvikling, der på sigt får betydning i sociale kontekster som den tillid, den voksne har til verden (Hart 2008, s. 72-74). Hos Hart er tilliden disponibelt biologiske anlagt, hvorimod tilliden i artiklen af Christensen & Eriksen, *Each Other's World, Each Other's Fate—Løgstrup's Conception of Basic Trust*, er skabt på forhånd, og de nævner et eksempel med spædbarnet, der spiser det mad, som forældrene tilbyder barnet, og agerer med en naturlig tillid for dermed at antage en videregivelse af tillidsdisponerede gener. Det giver en forklaring på, hvorfor tillid eksisterer, og argumenterer for, at tillid ikke kun er til gavn for menneskers liv, men direkte nødvendigt. I modsætning til spædbarnet og børn, der udviser en naturlig tillid, kan den voksne udvise en reserveret form for tillid, hvis tillid igennem livet har udvist sig i brudte relationer og blevet til en mistillid.

På den måde bliver tillid et centralt fænomen i vores relationer til hinanden og viser, hvordan tillid ikke er noget, der 'bare' overgives fra en person til en anden, det er nærmere noget, vi tager, med Løgstrups ord, som det, der er os givet på forhånd, men at det kræver, såfremt vi tager det med os i livet, en indsats. Tilliden er tænkt som godhed, og når pædagogen står i det relationelle forhold må hun leve op til den tillid hendes kerneforståelse for den gode relation, kan leves op til hensigtsmæssigt. Det handler om at drage omsorg og når det handler om omsorg, må pædagogen leve op til ansvar, der opretholder og fremmer det gode liv. På den måde kan man sige tillid er etisk, fordi vi allerede står i et forhold til hinanden og ikke rejser krav om gensidighed, men om et ansvar og med den antagelse bliver det ikke et pligt overfor hinanden, men et ansvar. Måske er det netop det, der ofte bliver taget som en selvfølge, men om muligt ender i mistillid, fordi tillid kræver at blive taget hånd om såvel som det menneske og den relation, vi står over for. Tilliden er givet på forhånd siger Løgstrup, det kan dermed ikke videregives fra et individ til et andet individ, fordi vi skal forstå det som noget, der 'ligger mellem os mennesker' og dermed ikke kulturskabte, men som noget, der befinder sig i forholdet mellem os, om vi vil det eller ej. Såfremt er tillid relationel og er det der indimellem kan undermineres men aldrig elimineres, fordi det er udtalt, det er en betingelse for vores menneskeliv, og på den måde stiller det et krav til os om, at vi tager os af det liv, tilliden lægger i vores hænder. Løgstrup citere:

"Vi kunne simpelthen ikke leve, vort liv ville visne, det ville blive forkrøblet, om vi på forhånd mødte hinanden med mistillid, tiltroede den anden at stjæle og lyve, forestille sig og føre os bag lyset" (Løgstrup 1956, s. 17).

Det gør Løgstrups tillid egnet som en grundlæggende kendsgerning, der med vores sociale liv er bundet til det rationelle menneske. Går vi et menneske i møde med Løgstrups tillid, bliver relationen ubekymret, fordi tilliden er skabt på forhånd, omvendt er Harts tillid det, der bekymrer i enhver relation, hvor vi "bør" være opmærksomme på den andens opvækstvilkår som det, der slår ud i relationen. På den måde bygger Hart tillid og mistillid op af individets tidligere erfaringer og vil kræve en tillid gennem livet. Såfremt den biologiske tillid "knækkes" tidligt i livet, bæres dette som en tavs vagtsomhed overfor livets forventninger. De er dog begge enige i, at tillid først bliver til mistillid, når vi møder hinanden med mistillid eller mistro grundet en hændelse. Forskellen er, at Hart bliver en generaliseret tillid som et resultat af samfundets

samt kulturens relationer, hvor Løgstrup er livsfilosof og ser tillid som et grundvilkår for mennesket.

Praksisfortælling nr. 4. "Du og jeg og ansigtet"

Næsten praksisfortælling er mødet med Karina og en borger, der har autisme. Fokus bliver på hende og borgerens møde, hvor jeg vil anvende Martin Bubers jeg-det- og jeg-du-forhold samt Emmanuel Lévinas. Lévinas' teori skal anskue relationen ud fra mødet med hinanden ansigt til ansigt som det, der sender signaler omkring det menneske, vi står over for. Bubers teori er taget med for at vise relationens to sider som en subjektiv og objektiv relation.

Praksisfortællingen skriver, at Karina arbejder med en borger, *der har autisme, der kommer til udtryk på forskellige måder hvor hun oplever borgeren reagere voldsomt på andre kolleger, når han føler sig "spærret inde" i kollagens forståelse, og at Karina er god til at fornemme borgeren, uden præcist at kunne dokumentere objektiv eller fagligt ud fra en neurologisk viden* Ved at se nærmere på praksisfortællingen viser det Martin Bubers jeg-det- og jeg-du-forhold, der veksler mellem at se borgeren som den, han virkelig er, for der bliver han til et subjekt, og at se ham ud fra jeg-det-forholdet for at se subjektet som et objekt for at forstå hans diagnose med de psykologiske og neurologiske symptomer, der følger med. Hvordan disse to aspekter kan mødes og blive til en god relation, vil jeg forsøge at præcisere.

Først vil jeg nævne Lévinas for at anskue, hvordan Karina når ind til borgeren, og hvordan hun skal respondere på borgerens ansigt som det, der er det iboende i relationen. Med den viden, specialet giver indtil nu, ved vi, at vi spontantolker hinandens affekter, og at vi mærker det, der ligger mellem linjerne som noget, der ikke kan præciseres med den eksplicite viden. Når vi spontantolker, er der risiko for at kategorisere det andet menneske i kraft af diagnose, social gruppe, opvækst, særlige behov etc. for på den måde at organisere andre mennesker i systemer, der fordrer egne betingelser og "tryghed". Det er der, vi skal lade "hjemmet" forstyrres af vores forforståelser og af den anden (Lévinas 1996, s. 148). Det er i det møde med den andens ansigt, at vi skal lade os forstyrre og ikke kategorisere, fordi det er netop det, den anden modsætter sig. Det handler om at række ud mod det radikale fremmede, fordi den anden alligevel ikke kan beskrives fuldt ud, men altid vil være enestående og uerstattelig i sit væsen. Når Karina møder borgeren med autisme, gør hun det ud af den historie, hun "ser i ansigtet", ikke hendes kollegers kategorisering på diagnose eller adfærd. Hun henvender sig

ud fra borgerens udtryk, der sker "(...) *i den Andens epifani i ansigtet*" (Lévinas 1996 s. 183). Et ansigt som borgerens er ikke en genstand, der skal objektiviseres, det kan vi anvende Bubers jeg-det-forhold til, men det er den levende historie som den person og personlighed, borgeren er, og alt det, der lægger bag "ansigtets". Det er mere end perceptionen, som er der, hvor øjet blinker, og bevidstheden registrerer dette som en objektiv kvalitet, der forbinder borgeren til et subjekt og objekt. Ansigtet er mere end jeg'ets struktur, hvis indhold viser det subjektive frem som en historie, det radikale er, at denne historie er mere end bare historie og appellerer til en transcendent Anden (Lévinas 1996, s. 73, 184). Karina må se borgeren som den fænomenale eksistens, der er mere end fænomenets ansigtet og bagom dens karaktertræk, der viser sig som en uendelighed, der forpligter Karina til at tage et ansvar over for borgeren. Det handler om at se bag om kategoriseringer, køn, etnicitet og såvel den aktuelle livssituation.

I forhold til Lévinas er kategorier 'lige gyldige resenpræsentationer' og kan oversættes til, at de er erstattelige, men ansigtet er uerstatteligt og kan ikke reduceres til en genstand som en anden del i en totalitet (Lévinas 1996, s. 177) Det betyder, at Karina skal forholde sig til borgeren som ikke-tingsliggjort, der ikke skal beherskes som en genstand. Uforudsigeligheden er, at Karina må kunne træde ind i det ukontrollerbare og på sin vis mærke et 'kontrolltab'. Det gør hun ved at være åben over for hendes forforståelser og bevidstgørelse af det ligeværdige i relationen, hvor lighedsideologien gør hende opmærksom på, at de ikke er ligestillede. Borgeren er og bliver forskellig fra "mig", og derfor er det kun denne borger – dette ansigt – enestående og unikt. Det er denne etiske fordring der stiller krav i nærheden mellem borger og professionel fordi den andens ansigt kan være så 'forstyrrende', som det der gør hendes ansvar bevidst. Det kendetegner endvidere det interpersonelle forhold – ansigts til ansigt – hvor det ikke handler om Karina eller den anden men om at stå overfor hinanden med de forskellige perspektiver, hun og borgerne hver især har. Det er deri, fordringen om at behandle den anden godt opstår, hvor Karina kan vælge at visne den andens udtryk eller få det til at blomstre, det kræver "blot", at hun ser på borgeren som det ansigt, hun står over for. Her bliver forskellen tydelig, fordi det både kan handle om opgaven og om at møde dette andet menneske, der har brug for hjælp ansigt til ansigt. Alle personer i hjælpepositioner møder et ansigt, der har forskellige mentale og fysiske fænomener, der ikke må "slås ihjel", og handler med et ansvar for den andens psykiske tilstedeværelse.

Når der er tale om opgave, pålægges der yderligere et ansvar for Karina på *"de rammer og vilkår, der er skabt for både Karina, og borgeren sætter dem begge i et etiske dilemma"*, hvor en ledelsesmæssig fokusering på viden, kvalitet og evidens ikke altid harmonerer med borgeren psykiske og kropslige konstitutioner ... *"hvor Karinas personlig faglighed kommer under pres og borgerens presses af de ydre rammer, der ikke anerkender ham som et menneske med autisme"*. Opgavens rettedhed er ikke kun at se autisten som autist: *"Den idealisme, der går linen ud, fører enhver etik tilbage til det politiske"* og bliver en del af et system skabt ud fra en totalitetstænkning og lighedsideologi, der skaber falsk tryghed (Lévinas 1996, s. 213). Det er generaliseringer, der reducerer borger og medarbejder og stiller dem i et etisk dilemma, når regimet er, at de ikke må se på *"ansigtet, der lider"* og agere personligt og træffe et valg ud fra tavse erfaringer, der reelt hjælper det lidende ansigt. Karina er forpligtet i den position, hun står i, til at agere til den andens bedste, og et er, hvad fornuften siger, noget andet er, hvad Karina kan gøre i det konkrete møde i forhold til Lévinas analyse af ansigtet. Når vi møder et andet ansigt, og hvis vi illustrativt tænker ansigtet som kun et ansigt, kan vi ikke se, om vedkommende har bukser eller kjole på, vi kan ikke kategorisere. Hun ser først, hvad mennesket er, når hun står ansigt til ansigt og netop der opdager, hvad det egentlige møde handler om, som kalder på hendes ansvar. Mødet kalder altid på et nærvær, og det nærvær inkluderer ansigt til ansigt, der kræver en respons og er en respons, der ikke kan overføres til regler og retningslinjer. Det etiske er, at Karina reagerer 'person-fagligt' på borgerens respons og tager et ansvar, umiddelbart før sproget og rationalitet. Det etiske i praksisfortællingen er ikke modstanden, men det, at hun ser skrøbeligheden og hendes kollegaers *"nøgenhed"* som det etiske og ikke en etisk modstand. På den måde bliver ansigtets epifani etisk – en åbenhed mod nærheden (Lévinas 1996, s. 195-196). Det kan minde om Bubers jeg-du-relation, mens Lévinas betoner asymmetri og ansvar for den anden (Buber 1997, s.15).

Karina holder på en jeg-du-relationen til borgeren, hvor hun ser borgerens egen personlighed, modsat kollagerene, der mere er over i jeg-det-relationen, hvor borgeren betones som en opgave, en autist, der skal behandles. Inddrages Lévinas, ser han borgeren, for hvem han er, og ikke hvad og hvordan han er ud fra Bubers jeg-det-relation. Såfremt en borger reagerer fysisk voldsomt, bliver det nødvendigt for personalet at tage jeg-det-forholdet på sig, for at tage en objektiv vurdering af situationen, og når situationen er vendt, kan personalet træde ind

i en jeg-du-relation igen. Det bliver en tvetydighed, når Buber introducerer os for ordparret jeg-du og ordparret jeg-det, som er en skelnen, Løgstrup ikke foretager sig, og hvor jeg-det-forholdet er nødvendigt for at kunne forholde sig til omverdenen og skabe en vis form for orden, er jeg-du-relationen jegets eksistens, der hele tiden gendannes i en jeg-du-relation eller en jeg-det-relation. Karina indtager en jeg-du-relation, når hun ser borgeren for den, han er, uden at anvende en specifik faglig viden, men en mere personbåret viden ud fra hendes ubevidste erfaringer. Det kan gøre, at borgeren ikke oplever at møde et "samfundsmæssigt system", et offentligt system, som i et jeg-det-relation, der ser ham som "tingsliggjort" i et system. Jeg-du-relationen stiller dermed ikke de samme krav til hans individuelle karakter som jeg-det-relationen. Jeg-det-relationen kan være det, personalet erfarer, når de angiver deres holdninger til, hvordan en autist er. Jeg-det-relationen forholder sig således til normer, krav, generaliseringer, retningslinjer og faglig viden, der genfortolker, hvem og hvad borgeren er, der på den måde indrammer borgerens jeg-du-relation, når krav og holdninger forstærker de udfordringer, det står med overfor sit eget eksistentielle jeg. Det er et dilemma, når borgeren ønsker at blive mødt som subjekt, men at jeg-det-relationen gør ham til et objekt. Der er der, Lévinas siger, vi ikke må møde et menneske som en "kategori", da de krav placerer borgeren i en normalitet, han ikke passer ind i, og reducerer mennesket til et objekt og ikke et subjekt. Når personalet står i en jeg-det-relation til borgeren, afgrænser det andre ting eller borgeren som afgrænset fra personalet, men når Karina indtager jeg-du-relationen, er der intet begrebsligt mellem dem, ingen viden, ingen erfaringer, intet, kun et øjeblik, der er præget af åbenhed og nærvær "*mennesket bliver igennem Du'et til et Jeg*" (Buber 1997, s.21, 44). Det vil være det møde, der gør os blinde for kategoriseringer, fordi vi ifølge Levinas' analyse af ansigtet, blot møder et ansigt. Afgrænsningen kan netop pege på Lévinas' etiske ansvar, der med synet for forskelligheden og asymmetrien skal minde os om jeg-Du-relationen. Buber peger endelig også i denne retning i bogens sidste kapitler på side 134, hvor han beskriver følgende: "*Hele og opdrage kan kun den, der lever lige overfor og dog i distance*". Professionelle er i deres udformning asymmetriske, hvor den professionelle har et større ansvar for relationen end borgeren. Det er lidt af en modsætning til Løgstrup, der peger ansvaret begge veje i dens udlevering, men såfremt en professionel står med en borger, hvis psykiske konstellation er svækket, kan den professionelle ikke forvente det samme ansvar tilbage i og omkring relationen.

I bogen *Det fælles bedste, introduktion til personalisme* inddrager forfatteren et citat fra Astrid Lindgrens univers om Emil og Alfred, hvor de en sen sommeraften er på vej hjem, efter de har badet i søen, hvor Emil ser op på Alfred og svarer ham: ”*Du og Jeg, Alfred’ så går de lidt i stilhed, inden Alfred svarer ham: ’Ja, Du og Jeg, Emil – ja det skulle jeg mene’*”. Det citat svarer enestående til Bubers jeg-du-forhold og står centralt for en samhørighed og nuet, øjeblikke som det øjeblik, en god hjælperrelation kan give til borgeren. Det umiddelbare er det der fordrer, at den professionelle kan anvende sine sanser, hvor ’ansigtets sensibilitet’ er i fokus som det, der minder den professionelle om at adskille det’ets blik på de objektive karakteristika. Det er de erfaringer, forståelse og erkendelse af faglighed og viden, der fortæller om autisme, men endvidere også erfaringer, der fortæller hende, hvad hun eksempelvis skal gøre eller forholde sig til i forhold til borgerens neurologiske og psykologiske aspekter for at anvende et middel – en kommunikation eller tilgang – for at opnå målet med borgeren. Det er ikke umiddelbart men fraværende i relationen til borgeren ”*mellem Jeg og Du står intet formål, ingen begærlighed og ingen forgribelse*” (Buber 1997, s. 29). Det umiddelbare må være det, hvor øjeblikket føles som nu og her, der ikke har sammenhæng til selve konteksten, man står i, men som det øjeblik, der skaber den følte oplevelse (Stern 2004, s. 51). Stern forbinder øjeblikket, som der, hvor vi ikke er bevidste, men at øjeblikket skaber en baggrundfølelse af den levede oplevelse, vi er altså ikke i kontakt med noget emotionelt men nærmere en intention som en følelsesstrøm, hvor den filosofiske betydning er sindets rækken ud efter noget (Stern 2004, s. 77).

Jeg og du vil altid være en vekselvirkning i relationelle forhold, hvor det’et får betydning for jeg’et, og hvor et menneske ikke kun kan leve i det’et, for deri opstår et fravær, men du’et kan heller ikke kun befinde sig i nærværet. Du’et har behov for at komme ud og blive til et jeg og et jeg-det-forhold, hvor forforståelser, faglige viden og erfaringer dannes for netop at definere mødets jeg-du-relation (Buber 1997, s. 44). Det vil sige, at vi ikke kun kan blive i nuets nærværende jeg-du-øjeblik hele tiden, fordi vi må ud i jeg-det’et for at kunne orientere os i ’verden’ (Buber 1997, s. 49). Jeg tror ikke, Buber mener, at jeg-du skal tingsliggøres, fordi det kommer an på den vekselvirkning jeg’et foretager sig i jeg-det’et, der bevidstgør sine erfaringer for at vende tilbage til jeg-du-relationen, hvor et subjekt møder et andet subjekt, hvilket må være det bærende i de professionelle relationer.

Konklusion

Jeg har ud fra filosofiske og psykologiske teorier undersøgt forskellige parametre for relationen i et sundhedsfagligt perspektiv. Mit formål var at præsentere forskellige udfordringer og elementer, der kendetegner den professionelles relation som det, der har betydning for at kunne etablere en relation. Jeg har peget på den indre verden, fordi det kommer til udtryk i relationen gennem de psykologiske forbindelser som det, der ligger som en tavs viden på de ikke-verbale forbindelser, hvor begreber som empati, spejlneuroner og intersubjektivitet spejler borgerens oplevelsesverden. Løgstrup peger på anvendelse af vores fantasi, der stimulerer vores forståelsesfelt, når vi skal forstå et andet menneskes livsverden. På sin vis er Løgstrups etiske fordring en skjult etik om empati, der ligger før relationen, før det kulturelle og personlige kommer til udtryk, hvor det, der kommer til udtryk, er evnen til at forstå og sætte sig ind i den andens oplevelsesverden fra den andens perspektiv. I den betegnelse skal empati ikke fortolkes som et ideal, der beskriver noget godt eller dårligt, men forstås i forbindelse med spejlneuroner og intersubjektivitet. Ift. det kan vi ikke komme udenom, at de indre tilstande har en gensidig forbindelse til det ydre – relationen, hvor den professionelles humør, indstilling, følelser og stemninger er afgørende i relationen til borgeren. Det fortæller, at en god relation er båret af den professionelles personlighed, hvor den tavse viden og erfaringer kommer til udtryk i relationen og er blevet en radikaliserings. Det viser, at selv den mest teoretiske eller empiriske viden ikke kan gøre det ud for relationen. Påstanden, specialet fremviser, er, at vi af natur er disponeret for nære relationer, og derfor er måden, vi møder et andet mennesket på, afgørende for relationen. Tillid er redegjort for både ud fra et filosofisk og et psykologisk synspunkt, der anskuer tillid som, hvordan man tilgår den anden i relationen. Tillid er på den måde brugt i forhold til problemstillingen som det, der giver sig til udtryk i relationer, når der på forhånd er tillid, eller hvis man nærer mistillid, hvor relationen får en anden karakter, og derfor er tillid af stor betydning, i forhold til hvordan vi møder hinanden.

Specialet har på forskellige måder og i forhold til problemstillingen udfoldet forskellige aspekter som et vilkår, der gælder den professionelles relation. Det har jeg gjort ved at illustrere forskellige filosofiske nuancer og deres udtryk i relationen mellem professionel og borger. Ser man på Levians teori i forhold til problemstillingen, er det en helt anden vinkel på det, der indikerer, hvad og hvordan vi skal forholde os for at opnå en nærværende relation,

hvor man både er adskilt og forbundet, hvilket tydeligt kendetegner den professionelles og borgerens relation. Der er tale om to forskellige personer, der bidrager med hvert deres i relationen men med to forskellige positioner. Borgeren er en radikalt anden, hvor den professionelle har et ansvar om at tage godt vare på borgeren. Løgstrup etiske fordring taler imod, at den professionelle skal bestræbe sig på perfektion, da der mere er tale om, at den professionelle skal være personligt til stede og have et overblik over, hvad hun kan bidrage med og gøre sig bevidst omkring dette bidrag i relationen. Bevidstheden handler om et ansvar over for borgeren, hvor mødet både er udadrettet og indadrettet.

Når de sociale normer slår fejl, er det grundet "autopiloten", der ubevidst følger normerne stringent, og at dette skaber en kulturel tilbøjelighed til at kategorisere, begrebsliggøre og tilpasse den anden til sin egen forforståelse. Når de professionelle begrebsliggør og kategoriserer, kan det let føre til "vold" på et andet menneske, fordi det reducerer, hvem borgeren er, og ikke hvad de er. Relationen handler om at overskride sig selv for ikke at gøre borgeren til en kategori og ikke lade de kulturelle strukturer forme personens indhold, samt at når den professionelle mangler viden, bliver det mellem dem uforståeligt, og mødet kan blive præget af fordomme og ureflekterede grundantagelser, der gør det svært for den professionelle at agere personligt i relationen.

Det, vi mærker i kroppen, kan være en ligeså god viden som den bevidste teoretiske viden, der anvendes i praksis. Både en teoretisk faglig viden og en personbaseret viden har forskellige påvirkninger i relationen, der både kan hæmme eller fremme det andet menneske. Den tavse viden kan gøre os opmærksomme på det, som bevidstheden ikke kan fortælle, som de erfaringer, der giver sig til udtryk i både mentale og fysiske fænomener. Adfærd står i forbindelse med ydre og indre tilstande, der kan motiveres på forskellige måder via behov, fantasi, empati, indlevelse, forestillinger og forventninger. Når den tavse relationelle viden svigter, hæmmer det de interpersonelle forståelsesprocesser og gør at den professionelle forholder sig til adfærd, manualer, retningslinjer, procedurer, normer osv. Interpersonelle relationer er altså det modsatte af at være definerende i forhold til andre menneskers oplevelsesverden og intentioner. Løgstrup er inde på, at det er nogle bagvedliggende motiver, der påvirker relationen, og at det kan betale sig at tage den andens tone op og forsøge at forstå og forholde sig til det menneske, man står over for. Lévinas siger, at vi grundlæggende er

meget ens, men meget forskellige, og at det kræver respekt og accept. Jeg kan konkludere at tilgangen til relationen aldrig er enten eller, men altid er både og, for når den professionelle kommer udover de basale etiske retningslinjer, kommer det an på situationen, kontekst, sammenhæng, person og relation. Specialet er et bidrag, der viser forskellige forholdsmåder for, hvad den professionelle kan være opmærksom på i relationen, og at hun har et ansvar for relationen.

Litteraturliste

- Bøger**
- Buber, Martin (1997) *JEG og DU*, Hans Reitzels Forlag, 3 udgave, 5. oplag.
- Bugge, David (2011) *Hinandens verden, ledsager til K.E. Løgstrup: Ethiske Fordring*, Løgstrup Biblioteket, Klim Forlag.
- Bugge, David, Sørensen, Aaboe Peter (2007). *Livstag med den etiske fordring*, Løgstrup Biblioteket, Klim Forlag, 2. udgave.

Daniel, Stern N, (2004), *Det Nuværende Øjeblik, i psykoterapi og hverdagsliv*, Hans Reitzels Forlag, 1 udgave, 6 oplag.

Damasio, Antonio R, (1999) *Descartes' fejltagelse*, Hans Reitzels Forlag, 2. udgave, 1. opslag.

Kielhofner, Gary (2010), *Modellen for menneskelig aktivitet*, Munksgaard Forlag, 2. udgave, 2. oplag.

Hart, Susan & Hvilhøj Henrik (2013), *Ledelse mellem hjerne og Hjerte*, Hans Reitzels Forlag, 1 udgave, 2. oplag.

Hart, Susan & Schwartz Rikke (2008), *Fra interaktion til Relation*, Hans Reitzels Forlag.

Lévinas, Emmanuel (1997), *Totalitet og Uendelighed*, Hans Reitzels Forlag, 2 udgave, 1. oplag.

Løgstrup, Knud Ejler (2010), *Den etiske fordring*, Løgstrup biblioteket, Klim Forlag, 4. udgave, 3 oplag.

Løgstrup, Knud Ejler (1956), *Den etiske fordring, en begivenhed – Knud Hansen*, Nordisk Forlag, 2. udgave, 6. oplag.

Løgstrup, Knud Ejler (2014), *Etiske begreber og problemer*, Løgstrup biblioteket, Klim forlag, 3. udgave, 2 oplag.

Løgstrup, Knud Ejler (2019), *Norm og spontanitet, Etik og Politik mellem Teknokrati og Dilettantokrati*, Klim Forlag, 3 udgave, 1. oplag.

Løgstrup, Knud Ejler (1976), *Norm og spontanitet, Etik og Politik mellem Teknokrati og Dilettantokrati*, Nordisk Forlag.

Mortensen, Norgaard, Jonas (2017), *Det fælles bedste, introduktion til personalisme*, Institut for Relationspsykologi.

Mortensen, Norgaard, Jonas, Lumholt, Karen (2015), *Det rationelle menneske, personalisme i perspektiv*, Vindelsti Forlag.

Schibbye, lise-Anne, (2007), *Relationer, Et dialektisk perspektiv*, Akademiske Forlag.

Artikler Anne-Marie Søndergaard Christensen & Cecilie Eriksen (2021) Each Other's World, Each Other's Fate—Løgstrup's Conception of Basic Trust, International Journal of Philosophical Studies, 29:1, 24-43.

James H Fowler, associate professor, Nicholas A Christakis, Professor, Dynamic spread of happiness in a large social network: Longitudinal analysis over 20 years in the Framingham Heart Study.

Links

(centralbibliotek.dk) https://centralbibliotek.dk/sites/default/files/legacy/medborgerskab_-_korsgaard.pdf - sidst besøgt den 10/9-22

<https://www.rehabiliteringsforum.dk/contentassets/519c219e42a3454da34db60a8454de58/hvidbog.pdf> - sidst besøgt den 10/9-22

<https://da.wikipedia.org/wiki/Empati> - sidst besøgt den 10/9-22.

<https://da.wikipedia.org/wiki/Konflikt> - sidst besøgt den 10/9 -22.

<https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=tillid> -sidst besøgt den 10/9-22.