

Kommunikasjon i rådgivning

*Hvilke erfaringer har logopediske stemmerådgivere
med den kommunikative prosessen i møte med
rådsøkere?*

Nina Christine Helleland



Masteroppgave i spesialpedagogikk

Institutt for spesialpedagogikk

Det utdanningsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Vår 2015

Tittel:

Kommunikasjon i rådgivning

*Hvilke erfaringer har logopediske stemmerådgivere
med den kommunikative prosessen i møte med
rådsøkere?*

Forfatter:

Nina Christine Helleland

Eksamen:

Master i spesialpedagogikk
Studieretning for spesialpedagogisk rådgivning / Logopedi

Semester:

Vår 2015

Institutt for spesialpedagogikk

UNIVERSITETET I OSLO

Copyright Forfatter

År: 2015

Tittel: Kommunikasjon i rådgivning

Forfatter: Nina C. Helleland

<http://www.duo.uio.no>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sammendrag

På bakgrunn av faglitteratur som viser til at rådgivning er en sentral del av stemmelogopedisk arbeid ønsker studien å utvikle forståelse omkring hva rådgivningsprosessen innebærer, og hvilke kommunikative ferdigheter som kan være viktige for rådgiveren å ha bevissthet om i sin kommunikasjon til rådsøkere.

I denne masteroppgaven presenteres et kvalitativ intervjuprosjekt som setter søkelys på hvilke erfaringer logopediske stemmerådgivere har med den kommunikative prosessen i møte med rådsøkere. Gjennom fire semistrukturerte forskningsintervjuer har problemstillingen blitt operasjonalisert ved å rette fokus på rådgivernes erfaringer med egen verbal og nonverbal kommunikasjon. I denne forbindelse har undersøkelsen blant annet satt fokus på språkbruk og stemmebruk hos rådgiveren. Den empiriske undersøkelsen har også bidratt til bevisstgjøring omkring hva den kommunikative prosessen i rådgivning innebærer, samt trukket frem kommunikative aspekter som kan ha betydning i prosessen med å endre en rådsøkers nåværende situasjon.

Hvorvidt rådgiverne opplever å være bevisst sin språkbruk og stemmeføring har blitt belyst gjennom denne undersøkelsen. Samtidig har undersøkelsen utviklet en dybdeforståelse av de ulike delprosesser som rådgivning innebærer. Disse delprosessene kan forstås i sammenheng med den kommunikative prosessen som finner sted, hvor blant annet hjelp til å endre en atferd og ledelse av en dialogisk prosess er avhengig av rådgiverens evne til å følge den enkelte rådsøkers utviklingsprosess samtidig med at rådgiveren ikke må miste fokus på sitt faglige arbeid.

Resultatene fra undersøkelsen har vist at logopediske stemmerådgivere erfarer at den kommunikative prosessen innebærer å hjelpe en rådsøker til å endre en stemmeatferd og at dette forutsetter en dialogisk prosess og en forforståelse av hvordan mennesker utvikler seg. Undersøkelsen har også vist at den kommunikative prosessen innebærer å bevisstgjøre en rådsøker på at han/hun har et valg om å endre sin nåværende situasjon. Funnene peker også på at rådgivning innebærer å lede en prosess og at rådgiveren således har en lederfunksjon. I denne forbindelse har undersøkelsen vist at rådgiverens språkbruk har betydning med tanke på å tilpasse sitt språk til rådsøkeres ulike forståelsesbakgrunner. Undersøkelsen har vist at

logopediske stemmerådgivere har bevissthet omkring hvorledes de bruker ord og at stemmen som et nonverbalt aspekt ved deres kommunikasjon har betydning i samtale med rådsøkere.

Dette intervjuprosjektet har bragt frem i lys noen aspekter ved rådgivningsprosessen som kan være interessant å utforske videre. Med andre ord kan det kvalitative prosjektet trolig ha bidratt til å belyse fenomener som kan være gjenstand for videre forskning.

Forord

Hensikten med denne masteroppgaven er å rapportere og formidle et forskningsprosjekt som har satt søkelys på den kommunikative prosessen i rådgivning, spesielt rettet mot rådgivning i det logopediske stemmefeltet. Målgruppen for oppgaven vil således være logopediske rådgivere, men også andre fagpersoner som har en sentral rådgiverrolle i sitt arbeid. Dette forskningsprosjektet har utviklet kunnskap om kommunikative ferdigheter hos en rådgiver og innsikt i hva kommunikasjon i et hjelpende forhold innebærer. På bakgrunn av dette kan den følgende rapporten synes relevant for alle mennesker som erfarer å være én av deltakerne i en rådgivningskontekst hvor betydningen av verbale og nonverbale aspekter ved kommunikasjon kan være nyttig å få innsikt i.

Denne masteroppgaven skylder en stor takk til intervjupersonene som sa seg villig til å delta i dette intervjuprosjektet. Tusen takk til dere for den interesse og tid dere har gitt meg!

Tusen takk til veileder høgskolelektor Kristin Pedersen for støtte underveis i prosessen.

Oppgaven hadde heller ikke blitt klar i tide hadde det ikke vært for mine gode venner og familie som har gitt meg gode pauserom innimellom og vært heiagjeng gjennom hele prosessen. Tusen takk til Kari, Luna, Ingrid, Lill, Christina, Main Kristine, Tonje, Mamma, Pappa, Linn, Siri og Olav.

En stor takk også til Bikram Yoga Oslo som sørger for at jeg får pauser fra tenking og har bidratt til å rydde opp i til tider frustrerende tanker.

Oslo, mai 2015

Nina C. Helleland

Innholdsfortegnelse

1 Innledning	1
1.1 Problemstilling	2
1.2 Innholdet i oppgaven	3
2 En litteraturoversikt	4
2.1 Det logopediske stemmefeltet	4
2.2 Rådgivning – et humanistisk syn	6
2.2.1 En realistisk rådgivningsmetode	8
2.2.2 Rådgivning med choice theory.....	9
2.3 Kommunikasjonsferdigheter – teoretiske perspektiver	11
2.4 Verbal kommunikasjon i kliniske kontekster	12
2.5 Nonverbal kommunikasjon i kliniske kontekster	20
3 Veien mot å utvikle forståelse	23
3.1 Metode	23
3.2 Design av et forskningsintervju	24
3.2.1 Tematisering	25
3.2.2 Valg av informanter og utarbeiding av intervjuguide.....	25
3.2.3 Utvalg og spørsmål om generalisering	26
3.2.4 Transkribering	27
3.3 Analyse av datamateriale	27
3.3.1 Spørsmål om validitet i fortolkningen av intervjuene i 3 kontekster	28
3.4 Etske hensyn i prosessen	30
3.5 Refleksjoner over min rolle som forsker	31
4 Resultater og drøfting	34
4.1 Rådgivning	34
4.1.1 Hjelp til å endre en atferd.....	34
4.1.2 Dialogisk prosess	37
4.1.3 En forforståelse av det medmenneskelige	40
4.1.4 Bevisstgjøring av valg	42
4.1.5 Ledelse av en prosess.....	44
4.2 Kommunikasjon som en sammensatt ferdighet	47
4.3 Verbal kommunikasjon i rådgivningssituasjoner	49
4.3.1 Repetisjoner eller speiling av språklig innhold	49
4.3.2 Språket som en indirekte vei til endring	53
4.3.3 Tilpasset ordvalg.....	57
4.4 Nonverbal kommunikasjon i rådgivningssituasjoner	65
4.4.1 Rådgiverens stemmebruk	66
4.5 Kommunikasjonsstilen i rollen som rådgiver	71
5 Oppsummering	77
5.1 Kommunikasjon i rådgivning er en sum av kommunikative delferdigheter og dialogiske prosesser	77
5.2 Kan vi rette mer fokus på stemmens betydning i lederrollen?	79
Referanser	81
Vedlegg 1: Intervjuguide	84

1 Innledning

Det hevdes av flere at rådgivning er en kommunikativ prosess (Conville & Ivey, 1975; Lassen, 2014; Strong, 2006), men hva innebærer denne prosessen?

Logopedi er et av flere profesjoner hvor fagpersonens arbeid innebærer å støtte mennesker i deres søken etter bedring (Lassen, 2014). I det logopediske stemmefeltet fremheves det at rådgivning er en sentral del av arbeidet (Bøyesen et al., 2012), der logopeden har et fokus på samtalen i møte med klienter (Bøyesen et al., 2012; Colton et al., 2011; Flasher & Fogle, 2012; Shewell, 2009). Men hva innebærer den kommunikative prosessen som finner sted i en stemmelogopedisk rådgivningskontekst og hvordan oppleves den fra fagpersonens ståsted?

I lys av forskning som viser at stemmevansker i mange tilfeller oppstår som resultat av å bruke stemmen feil eller i relasjon til psykogene faktorer (Baker, 2003; Baker, Ben-Tovim, Butcher, Esterman, & McLaughlin, 2013; Roy, 2008), kan vansken dreie seg om en *stemmeatferd* som den logopediske rådgiveren forsøker å hjelpe til med å endre (Bøyesen et al., 2012; Colton et al., 2011; Shewell, 2009). Hvis målet med logopedisk stemmerådgivning er å endre stemmen til den som søker råd, kan det være sentralt å spørre hvilken betydning rådgiverens kommunikasjon har ovenfor et menneske som nettopp søker råd og hjelp i forbindelse med talestemmen? Hvis målet med rådgivning er å endre en nåværende situasjon har rådgiveren et ansvar i å utøve og formidle troen på at en slik endring er mulig (Glasser, 1998; Lassen, 2014). På hvilken måte praktiseres dette endringsarbeidet? Og har rådgiverens kommunikasjonsstil betydning i den kommunikative prosessen som finner sted?

Studier av kommunikasjon i kliniske kontekster viser til at verbale og nonverbale aspekter har betydning for kvaliteten på interaksjonen mellom en kliniker og pasient (Mast, 2007). I tillegg viser samtlige forfattere at ferdighetene til en rådgiver innebærer å tilpasse seg rådsøkeren (Flasher & Fogle, 2012; Lassen, 2014; Rogers, 1990; Strong, 2006). En forståelse av rådgivning kan være at det er en kommunikasjonsprosess mellom samarbeidspartnere hvorav én av disse partene må innta en lederrolle med hensyn til verbale- og nonverbale ferdigheter (Glasser, 1998; Lassen, 2014; Mast, 2007; Rogers, 1990). Rådgivning som en kommunikativ prosess og rådgiverens kommunikative ferdigheter er på ingen måte nye fenomener (Henderson & Thompson, 2011; Lassen, 2000; Rogers, 1961). At rådgiverens

responsferdigheter kan skape en endring i rådsøkers bevissthet er omtalt (Glasser, 1998; Lassen, 2014; Rogers, 1990), og kan sees i sammenheng med at språkbruk hos en kliniker har vært gjenstand for forskning (Conville & Ivey, 1975; Gerler, 1978; Sands, 1988; Strong, 2006). Allikevel synes mye av rådgivningslitteraturen å omtale rådgiverens kommunikative ferdigheter mer generelt, for eksempel i form av å respondere empatisk og speile rådsøkerens ytringer (Lassen, 2014). I tillegg er betydningen av rådgiverens stemme lite diskutert i litteraturen.

På bakgrunn av ovenstående, ønsker studien å undersøke hva logopediske stemmerådgivere selv tenker om den kommunikative prosessen og hvilke erfaringer de har med egen språkbruk og stemmebruk i arbeid med å veilede mennesker i deres utvikling mot en mer hensiktsmessig stemmeatferd. I denne forbindelse ønsker studien å utvikle forståelse omkring hvorvidt logopediske stemmerådgivere opplever å være bevisst på sin verbale- og vokale atferd og hvilken betydning dette kan ha for rådgivningsprosessen. Med intervju som metode ønsker studien å finne ut hva rådgiveren selv tenker om den kommunikative prosessen som finner sted og hvilke erfaringer de har med kommunikative aspekter i møte med rådsøkere.

1.1 Problemstilling

Hvilke erfaringer har logopediske stemmerådgivere med den kommunikative prosessen i møte med rådsøkere? Kan rådgiverens erfaringer med egen verbal- og nonverbal kommunikasjon ha betydning i den kommunikative prosessen?

Gjennom intervjusamtaler med fire logopediske stemmerådgivere ønsker studien å utvikle forståelse omkring hva den kommunikative prosessen i rådgivning innebærer, og hvorvidt rådgivere opplever at språk og nonverbal kommunikasjon har betydning i denne prosessen.

Kan intervjusamtaler med logopediske stemmerådgivere bidra til å sette fokus på- og utvikle bevissthet om kommunikative aspekter som kan være viktig i en logopedisk rådgivningskontekst?

1.2 Innholdet i oppgaven

I kapittel 2 presenteres en oversikt over litteratur som er ment å lage et teoretisk bilde av problemstillingen og avklare sentrale begreper som inngår i denne. Herunder vil litteratur være hentet fra det stemmelogopediske feltet og rådgivning, samt andre kliniske kontekster hvor kommunikasjon utgjør en viktig del av fagpersonens arbeid. I tillegg vil teori som belyser kommunikasjon som et fenomen bli presentert, både fra et språkvitenskapelig perspektiv og i lys av kliniske kontekster.

I kapittel 3 vil veien til målet bli redegjort for. Herunder vil de metodiske valgene bli forklart samt en redegjørelse av hvordan det analytiske arbeidet har foregått. Ethiske aspekter og refleksjoner over min rolle som forsker vil være avsluttende temaer i dette kapittelet.

I kapittel 4 vil resultater fra undersøkelsen bli presentert. Denne presentasjonen er ikke bare en gjengivelse av uttalelser, men en drøfting og diskusjon av funnene. Med andre ord vil funnene bli presentert i lys av tre fortolkningskontekster som ble redegjort for i kapittel 3.

Det femte og siste kapittelet er en oppsummering av resultatenes hovedpunkter.

Avslutningsvis avrundes oppgaven med implikasjoner til hvilket tema som kan være gjenstand for videre forskning.

2 En litteraturoversikt

I det følgende vil jeg presentere en oversikt over litteratur som belyser problemstillingen. Hensikten er å lage et teoretisk bilde av problemstillingen ved å avklare begreper som undersøkelsen ønsker å belyse. I denne forbindelse vil litteraturen være hentet fra ulike fagområder som har det til felles at kommunikasjon er en viktig del av fagpersonens arbeid (Lassen, 2014).

2.1 Det logopediske stemmefeltet

Det logopediske stemmefeltet innebærer å undervise og veilede mennesker i god og hensiktsmessig stemmebruk (Colton et al., 2011; Rørbech, 2009). Profesjonsfeltet kan også forstås å være medisinsk forankret, når man blant annet vil måtte undersøke den organiske strukturen av stemmebåndene for å videre vurdere en eventuell funksjonell vanske (Baker et al., 2013).

Det logopediske stemmefeltet synes å legge stor vekt på en rådsøkers utvikling av bevissthet omkring de ulike faktorer som påvirker talespråket (Bøyesen et al., 2012). En utforsking av egen pust, kropp og stemme synes å være en naturlig del av denne læringsprosessen (Bøyesen et al., 2012). Dette kan sees i sammenheng med at stemmebrukslære innebærer kunnskap om de fysiske mekanismene som bidrar i dannelsen av en funksjonell stemme (Rørbech, 2009). Boone (1997) skriver at den naturlige stemmen produseres med en avspenning og naturlig pust, i et stemmeleie som gir en avspenning talemuskulatur og som resonerer godt og åpent gjennom hals og munn. Med andre ord kan disse fysiske mekanismer erfares, måten vi puster på og i hvilken grad vi opplever muskelspenninger kan forstås som viljestyrte handlinger som har betydning for kvaliteten på stemmen vår (Rørbech, 2009).

I en studie som kartla stemmelogopeders erfaringer kom det frem at rådgivning var en høyst foretrukket tilnærming i behandling av stemmevansker, dette i tillegg til arbeidet med å eliminere stemmemisbruk og hardt stemmebånds-lukke (Mueller & Larson, 1992). Studien kan sees i sammenheng med at psykososiale faktorer har vist seg å spille en etiologisk rolle i funksjonelle stemmevansker, enten som en utløsende faktor, eller medvirkende til en

forverring av vansken (Baker et al., 2013). På bakgrunn av dette kan rådgivning forstås som en nødvendig del av stemmelogopedisk arbeid (Bøyesen et al., 2012) der man gjennom samtale prøver å utvikle radsøkers bevissthet rundt sin egen situasjon (Bøyesen et al., 2012; Lassen, 2014). På bakgrunn av at stressnivå kan påvirke muskelbruk og dermed også fungering av stemmen kan den faglige samtalen dreie seg om personens mestringsstrategier i respons til negative emosjoner (Baker et al., 2013). I denne forbindelse kan en funksjonell vanske med stemmen forstås som en refleksjon av personlighetstrekk og handlingsmåter (Roy & Bless, 2000, referert i Baker et al., 2013). Mueller og Larson (1992) trekker frem at logopedens arbeid med stemme innebærer å eliminere en viss *bruk* av stemmen, som da kan forstås i tråd med atferdsmessige responser (Baker et al., 2013).

Stemmelogopeder synes å ha en forståelse av at arbeidet de gjør innebærer veiledning til mennesker som av ulike grunner kan ha ønske og behov om bedring av sin stemme (Bøyesen et al., 2012; Shewell, 2009). I denne forbindelse er radsøkerens bakgrunn for å oppsøke hjelp ofte knyttet til en vanske som resultat av uhensiktsmessig bruk (Baker et al., 2013; Colton et al., 2011). Baker et al. (2013) viser til at 10-40 % av henvisninger til stemmelogopedisk behandling på verdensbasis utgjør funksjonelle vansker. I andre tilfeller kan stemmevansken være organisk betinget grunnet en masselesjon, strukturelle forandringer i stemmebåndene som da påvirker stemmefunksjonen, eller som følge av en skade i det sentrale nervesystemet som resulterer i at muskelkoordineringen i produksjon av talen blir nedsatt og berørt (Bøyesen et al., 2012; Colton et al., 2011).

På bakgrunn av litteratur som viser til at logopedisk stemmebehandling har som mål å gjenopprette en mest mulig funksjonell stemme uavhengig av årsak eller diagnose (Bøyesen et al., 2012; Colton et al., 2011), kan en forståelse være at en vanske med stemmen alltid har potensial for å bedres (Shewell, 2009). Samtale og refleksjon kan her bidra til at radsøkeren får økt bevissthet omkring sin stemmevanske og blir klar over muligheter og forutsetninger for bedring og endring (Bøyesen et al., 2012).

Logopedisk arbeid med stemme kan forstås som en helhetlig kartlegging av faktorer som kan ha innvirkning på stemmevansken (Bøyesen et al., 2012; Colton et al., 2011; Shewell, 2009). En holistisk tilnærming synes å ta i betraktning radsøkerens personlighet, kognisjon, kropp og sinn, kontekstuelle ytre faktorer, samt radsøkerens forestillinger som kan ha innvirkning på hans/hennes fortid, det presente og det fremtidige (Shewell, 2009).

I denne forbindelse kan tankeprosesser og handlingsstrategier forstås å være et tema i samtalen mellom stemmelogopeden og klienten fordi disse vil kunne ha betydning for personens nåværende måte å bruke pust og stemme på (Baker et al., 2013; Bøyeseu et al., 2012; Shewell, 2009). I lys av dette kan en forståelse være at rådgivning utgjør en viktig del og at samtaletemaer kan direkte eller indirekte være knyttet til personens stemmebruk og/eller vansken som vedkommende har med stemmen. I tillegg vil de praktiske stemmeøvelsene med å tøyse og strekke resonansrommene, samt etablering av en abdominal pust være sentrale deler av arbeidet for å utvikle en funksjonell og hensiktsmessig stemmebruk (Shewell, 2009). Således kan en forståelse være at stemmelogopedens arbeid er todelt, bestående av direkte undervisning i stemmebruk i tillegg til samtale om faktorer som har betydning for personens stemmeatferd (Bøyeseu et al., 2012).

I arbeid med en rådsøkers stemme må logopeden bruke seg selv som verktøy for å hjelpe mennesker til å endre en atferd og støtte de på veien mot å lære at handlinger innebærer bevisste valg (Bøyeseu et al., 2012). I denne forbindelse må fagpersonen bruke egenskaper som er knyttet til en rådgivers grunnleggende holdninger og selvinnsikt, samt kommunikative ferdigheter som lytting og responsgivning som skal bidra til rådsøkerens personliggjøring av sin situasjon for så å komme til en handlingsplan i tråd med rådsøkerens ønsket situasjon (Bøyeseu et al., 2012; Shewell, 2009; Lassen, 2014).

Hvis målet med logopedisk stemmerådgivning handler om *endring*, kan det være sentralt å spørre hvordan rådgiveren går frem i en veiledningssituasjon og hvordan rådgiverens holdninger og kommunikative ferdigheter bidrar til en slik endring?

2.2 Rådgivning – et humanistisk syn

På bakgrunn av at stemmelogopedisk rådgivning synes å understreke betydningen av å sette rådsøkeren i fokus i tillegg til å vektlegge et utviklingsperspektiv, kan det synes relevant å trekke frem den humanistiske tradisjonen innenfor rådgivningsteorier, basert på et positivt menneskesyn og en tro på at individer har evne til utvikling (Lassen, 2000). En forståelse av den humanistiske tradisjonen er at den ledsages av en tro på at mennesker har evne til å være ansvarlige for de valg de tar (Lassen, 2000). I denne forbindelse kan sitatet av Sartre være illustrerende når han hevder at ”We are the sum of our choices” (Sartre, 1943, referert i

Lassen, 2000, s.11). Her trekkes det frem at menneskers nåværende situasjon er et resultat av de valgene man har gjort. Videre omtales humanismen som *Rogeriensk*, og knyttes dermed til Carl Rogers sin tenkning om eksistens som et grunnleggende aspekt ved humanistisk rådgivning (Lassen, 2000). Det eksistensielle, kan i følge Lassen (2000) belyses gjennom Rogers fokusering på det øyeblikkelige og det presente i menneskers liv, at utvikling skjer i øyeblikket og at vi ikke kan forutsi fremtidige hendelser (Rogers, 1961, referert i Lassen, 2000). Allikevel kan det fremtidige forstås som et viktig aspekt ved en humanistisk orientert rådgivning med hensyn til at man fokuserer på rådsøkerens ønskede situasjon (Glasser, 1998; Lassen, 2014).

En humanistisk tilnærming til rådgivning synes å bygge på idéen om at *møtet* mellom mennesker kan skape forandring (Lassen, 2000). En forståelse av at endring skapes i øyeblikk og i samhandling mellom mennesker (Lassen, 2000) kan videre sees i sammenheng med et sosialkonstruktivistisk syn på at mennesker utvikler sin tenkning gjennom dialogiske aktiviteter (Vygotsky, 1978, referert i Strong, 2006). Dette synes igjen å peke tilbake på det positive menneskesynet som ledsager den humanistiske tanken, nemlig at endringer kan være øyeblikkelige (Rogers, 1961). Grunnleggende mekanismer bak en slik endringsprosess synes å være rådgiverens holdninger og evne til å skape den nødvendige kontakten i møte med en rådsøker (Lassen, 2000; Rogers, 1990). Her kan *endring* synes å forutsette rådgiverens evne til å være genuin gjennom sin autentiske væremåte og ubetinget positiv aktelse ovenfor rådsøker, upåvirket av fordommer (Rogers, 1990).

Rådgiverens arbeid kan forstås å innebære evnen til å oppfatte rådsøkers opplevelser og følelser nøyaktig og sensitivt, samt evnen til å forstå hvilken *mening* disse har for klienten selv (Rogers, 1990). Gjennom rådgiverens øyeblikkelige tilstedeværelse (Rogers, 1990) kan responser hjelpe et menneske til å evaluere seg selv og justere sine handlinger, endre en atferd, skifte kurs eller forandre måten man utøver seg på (Lassen, 2000). Evne til å fange opp klientens selvforståelse og *betydning* av opplevelser synes viktig for at rådgiveren skal kunne gi responser på en slik måte at opplevelsene forblir rådsøkerens egne (Rogers, 1990). Her trekker Rogers frem den indre verden til rådsøker og rådgiverens ferdigheter i å både begripe denne, samt speile rådsøkerens forståelse i sine responser til klienten (Rogers, 1990).

Idéen om *potensial til vekst* handler om en tro på at alle mennesker har en medfødt evne til dette hvis deres grunnleggende behov blir møtt. Innenfor en humanistisk tankeretning vises

det til at trygghet, sosial kontakt og respekt utgjør primære psykologiske behov som må tilfredsstilles for at utvikling og realisering av selvet kan finne sted (Lassen, 2000).

På bakgrunn av at rådgivning omtales som en kommunikativ prosess (Lassen, 2014) kan vi spørre hvorledes rådgiveren går frem med henblikk på å møte disse grunnleggende behov hos en råde søker, hvordan rådgiveren ved hjelp av språket skaper den nødvendige trygghet, kontakten og respekten som synes viktig i utvikling av endring. Videre kan vi stille spørsmål ved rådgiverens språkbruk i en situasjon der målet er å legge til rette for at råde søkeren skal kunne ta egne valg (Lassen, 2014).

Som en kommunikativ prosess der en råde søker først og fremst skal støttes i prosessen med å ta egne valg (Lassen, 2012), kan dette sees i sammenheng med en realitetsfokusert- eller handlingsrettet tilnærming til rådgivning, forankret i en tro på at mennesker har frihet og ressurser til å velge og kontrollere sin totale atferd bestående av handlinger, tanker, følelser og fysiologi (Glasser, 1998; Henderson & Thompson, 2011; Wubbolding, 2013a). Som en humanistisk tankeretning innenfor rådgivning er det ikke tilfeldig at Glasser og Rogers har mye til felles (Lassen, 2000). Regnet som to av de sentrale teoretikerne innenfor humanistisk rådgivning, samler de seg rundt troen på at et hvert menneske både streber etter vekst og har et potensial for vekst (Lassen, 2000).

2.2.1 En realistisk rådgivningsmetode

I løpet av 1950- og 60 tallet startet terapeuter å forlate tanken om at individets nåværende opplever er knyttet til fortiden og det ubevisste, med andre ord beveget man seg bort i fra de psykoterapeutiske teorier (Henderson & Thompson, 2011; Wubbolding, 2013c). Reality therapy oppsto som et resultat av dette skifte og ble en ”ingen unnskyldnings-”, løsnings- og fremtidsorientert tilnærming basert på to beslektede observasjoner; at mennesker er ansvarlige for sin atferd og at atferd er noe vi velger (Henderson & Thompson, 2011; Wubbolding, 2013c). William Glasser utviklet reality therapy på bakgrunn av erfaringer med at menneskers situasjon forbedret seg når de fikk anledning til å gjøre beslutninger og at individer først og fremst må endre seg selv for å komme til en ønsket situasjon (Henderson & Thompson, 2011; Wubbolding, 2013c; Wubbolding & Brickell, 1999). Glasser gjorde et tidlig valg om å sentrere sin praksis til *counselling* (Glasser, 2005) ved å rette fokus på

atferden som finner sted *her og nå* og gjøre mennesker bevisst på at de kan bedre sin nåværende situasjon, gjøre den til en *ønsket en* ved å endre og ta kontroll over sin egen atferd (Brickell & Wubbolding, 1999). Det engelskspråklige ordet *counselling* slik Glasser benytter dette i sin Amerikanske litteratur synes sammenfallende med det norske begrepet *rådgivning* (Lassen, 2000, 2012, 2014). På bakgrunn av dette vil begrepet *rådgivning* bli benyttet i referanser til Glasser og til referanser om hans praktisering av det han kaller *therapy* som synes å bygge på samme prinsipper som praktisering av rådgivning/counselling.

2.2.2 Rådgivning med choice theory

Rådgivning med choice theory forsøker å overlevere kunnskap til et menneske om hvorfor og hvordan vi handler som vi gjør (Wubbolding, 2011). Denne kunnskapen går ut på at vi velger våre handlinger og på et mer indirekte plan velger vi også våre følelser og fysiologiske tilstand (Glasser, 1998). I følge choice theory er atferden vår styrt av en indre motivasjon, en indre driv til å gjøre noe fordi det oppleves som meningsfylt (Glasser, 2011). Glasser (1998) hevder at individets *quality world* gjenspeiler ønsker vi forsøker å tilfredsstille gjennom våre handlinger.

Metoden for å overlevere *choice theory*, kunnskap om menneskers valg, vil ta utgangspunkt i *nåtid* (Glasser, 1998). Choice theory sier at den eneste atferd vi kan kontrollere er vår egen (Henderson & Thompson, 2011). Derfor vil også språket som brukes i samtalen være fokusert på utøvelsesaspektet av nåtid ved at rådgiveren bevisst omformulerer adjektiv til verb; en radsøker er ikke *deprimert* men *deprimerer*, sier Glasser (Glasser, 1998; Henderson & Thompson, 2011). Vektleggingen av at mennesket "handler ut" sin nåtid peker mot essensen i choice theory (Glasser, 1998). Når radsøker gjøres ansvarlig for sin nåværende situasjon ved å bli oppmerksom på at dette i stor grad er handlingsstyrt, blir vedkommende også oppmerksom på at han kan velge en annen atferd (Glasser, 1998). I følge Glasser (1996) referert i Wubbolding (2011), vil choice theory lære oss at vi har mer kontroll over vår *presente* situasjon enn det vi ofte tror. Således er handlinger *valg* som vi *gjør* som påvirker vår totale atferd (Wubbolding, 2013).

I lys av det humanistiske perspektivet som understreker at vekst og endring kan finne sted dersom grunnleggende behov som trygghet, sosial kontakt og respekt blir møtt (Lassen,

2000), er respekt og aksept karakteristikk ved rådgivningsforholdet mellom en realitetsorientert rådgiver og en råde søker (Glasser, 1998, 2011). Således skal forholdet være en modell på en bærekraftig relasjon, fri fra atferd som forsøker å kontrollere den andre. Rådgiverens oppgave er å få råde søker til å innse at det kun er han selv som kan kontrollere sin egen atferd, ved at rådgiveren utøver en ikke-autoritær holdning ovenfor råde søker. I stedet utforskes råde søkerens indre forestillinger som motiverer til handling (Glasser, 1998).

Å støtte en råde søker i prosessen med å ta egne valg kan sees i sammenheng med å gjøre vedkommende oppmerksom på at vår presenterte tilstand er ikke noe som bare skjer med oss, men er noe vi *gjør*, derfor er nåtiden en kilde til vekst og et potensial for endring (Glasser, 1998).

Men hva er egentlig den totale atferd som vi har kontroll over? Jo, i følge Glasser, når vi velger å utføre en handling forutsetter dette også en foregående tanke om å gjøre det, og på en indirekte måte velger man også å kjenne på de fysiologiske konsekvensene som denne handlingen kan gi (Glasser, 1998).

For å kunne endre må mennesker først utvikle sin egen bevissthet om at de selv skaper den situasjonen de opplever (Glasser, 1998, 2011). En forståelse av choice theory er at den løfter frem troen på individets indre kontroll over eget liv, og vår utvikling i å bevisstgjøres at det eneste vi til syvende og sist kan kontrollere er oss selv (Glasser, 1998). Andre mennesker kan ikke få oss til å gjøre handlinger hvis vi selv ikke har motivasjonen for å gjøre det (Wubbolding & Brickell, 1999).

Glasser (1998) hevder at vi *kan* slutte å velge en atferd ved å 1) forandre det vi ønsker, 2) forandre det vi gjør, eller begge deler. Men når oppstår behovet for å endre en atferd? Jo, Glasser (1998) hevder at når mennesker ønsker to forskjellige ting samtidig oppstår det en konflikt. Kanskje ønsker vi å bli hørt og belaster stemmen vår for å oppnå dette, samtidig med at vi ønsker å ha en frisk stemme som ikke medfører ubehag og dysfunksjon?

2.3 Kommunikasjonsferdigheter – teoretiske perspektiver

Fra et språkvitenskapelig perspektiv kan kommunikasjonshandlinger forstås som språklige ytringer som oppleves og erfares i møter mellom mennesker (Kristoffersen, 2005). Språk kan forstås som et sosialt fenomen, et fenomen som skifter karakter i takt med de ulike sammenhenger de opptrer i (Kristoffersen, 2005). I en samtale vil dette kunne gjenspeiles i en stadig forhandling om mening, hvilket kan forstås å påvirke språket på den måten at de språklige ytringene vil skifte lingvistisk form i prosessen med å komme til en felles forståelse (Kristoffersen, 2005). I lys av dette vil språk dessuten ha en personlig betydning, fordi språklige uttrykk formidler våre ideer, følelser og forståelse, og fordi mening genereres og forankres i det mentale (Kristoffersen, 2005). Således kan forhandling om mening forstås å innebære engasjement på et mentalt nivå.

Språklig kommunikasjon forutsetter kanskje at deltakerne både har kunnskap om de sosiale normene for bruk av språk, og bevissthet om at individuelle referanserammer bidrar til en meningsskapende prosess (Kristoffersen, 2005). I denne forbindelse kan vi snakke om det sosiale aspektet ved språk som handler om hvordan vi sier noe i en bestemt situasjon (Bell, 2014). I forlengelse av dette kan vi spørre hvorvidt sosiale faktorer påvirker språkstrukturer og måter vi bruker språket på, for eksempel med tanke på den sosiale situasjonen som en rådgiver og rådsøker befinner seg i (Conville & Ivey, 1975).

Kommunikativ kompetanse kan også forstås å innebefatte *alt* som uttrykker et budskap (Karlstad, 1993). I denne forbindelse kan det vokale aspektet ved kommunikasjon forstås som *atferd med lyd*, handlinger som uttrykker noe, og som følger talespråket gjennom tonalitet, volum, stemmekvalitet, tydelighet i stemmen og intonasjon (Qiang, 2013). Med andre ord kan kommunikasjonsferdigheter innebære atferd som ikke har lingvistisk innhold men som allikevel uttrykker budskap (Mast, 2007). Kommunikasjon kan genereres og påvirkes av andre ting enn ord understreker Knapp og Hall (2006). I relasjon til dette kan stemmen forstås som vokale aspekter som ikke er leksikalske men som allikevel påvirker kommunikasjon gjennom bruk av stemmeleie, volum og tale tempo, samt måten vi setter tone på artikulasjonene våre (Qiang, 2013).

Kommunikativ kompetanse utvikles i vår samhandling med andre mennesker og vår evne til å formidle verbale lyder og ord er avgjørende for kvaliteten på samhandling (Karlstad, 1993). Men kommunikativ kompetanse kan imidlertid forstås som en ubevisst del av vår samhandlende atferd når det å bruke de samme språklige uttrykk som vår samtalepartner opptrer som en imitasjon eller mimikk uten at vi riktig vet hvorfor (Chartrand & Bargh, 1999). I denne forbindelse hevder Chartrand og Bargh (1999) at en kameleon effekt oppstår når vi ubevisst tilpasser vår atferd til den vi samtaler og samhandler med eller til det sosiale miljøet vi befinner oss i. En slik effekt oppstår som en naturlig respons og et resultat av at mennesker persiperer en type atferd hos den andre som igjen aktiverer og øker sjansen for å gjenspeile dette (Chartrand & Bargh, 1999). Når for eksempel en samtalepartner justerer sitt talemønster og tonalitet i stemmen som en ubevisst imitasjon (Chartrand & Bargh, 1999) kan dette sees i tråd med en form for speiling av språkbruk og emosjon som skjer intuitivt.

Hvorvidt og på hvilken måte har kommunikasjonsferdigheter betydning i kliniske kontekster?

2.4 Verbal kommunikasjon i kliniske kontekster

Gerler (1978) hevder at terminologi har en vesentlig betydning i samtale med mennesker. Rådgiverens oppgave er å kommunisere direkte og tydelig hevder han, og viser til egen erfaring med at bruk av teoretiske begreper kan forvirre og skape frykt hos en radsøker. Gerler (1978) stiller seg kritisk til hvorfor rådgivere har en tendens til å bruke akademiske termer; ønsker den profesjonelle å poengtere en yrkesverdi? Synes vi det er vanskelig å forklare på andre måter? Tyr vi til vanskelig terminologi fordi vi ønsker å få anerkjennelse for det vi gjør? Og er vi tvunget til å bruke utydelige termer fordi vi selv ikke helt vet hva arbeidet vårt innebærer? Slike uttalelser kan drøftes i lys av at rådgivning er en praktisering av *møter mellom mennesker* og at et likeverdige aspekt er viktig (Lassen, 2014).

Som et foreløpig svar hevder Gerler (1978) at det er behov for et mer presist og enklere språk som kan bidra til en forståelse av en rådgivers arbeid. I denne forbindelse poengterer han at en radsøker kan ha lett for å imitere rådgiverens ordbruk, og at rådgiverens evne til å snakke tydelig og presist derfor kan ha betydning (Gerler, 1978). En forståelse av dette kan være at en tydelig måte å kommunisere på blir særlig viktig i møte med en radsøker som i utgangspunktet befinner seg i en bekymringspreget situasjon. Gerler (1978) understreker også

at et tydelig og klart språk har verdi, hvis for ingen annen grunn enn å oppmuntre en råde søker til å imitere. På bakgrunn av dette perspektivet kan en forståelse være at en imitasjon i språkføring bør finne sted i rådgivningssituasjoner. I forlengelse av dette kan *gjenspeiling* forstås i sammenheng med at viljestyrte handlinger som for eksempel språklige uttrykksmåter har en smittende effekt mellom mennesker som arbeider sammen om en oppgave (Chartrand & Bargh, 1999).

Rådgivning innebærer å skape mening, hevder Strong (2003) og viser til at språket ikke bare er overføring av informasjon men at våre språklige ytringer er redskaper for å skape ny mening. Herunder viser Strong (2003) til den sosialkonstruktivistiske tilnærming som kan knyttes til den oppfatning at mennesker konstruerer sin egen virkelighet gjennom de meninger vi tillegger den. Dette kan sees i tråd med Wormnæs (2005) som hevder at vi *viser* noe med våre ytringer, eller at vi alltid i større eller mindre grad er påvirket av den førforståelsen vi besitter. Kan dette peke på at rådgiveren må forstå og ha kunnskap om hva en råde søker *legger* i sine ytringer, med andre ord kunnskap som går dypere enn å bare forstå det umiddelbare språklige?

Når Strong (2003) hevder at våre måter å snakke og lytte på er hermeneutisk inspirert, og at dette har betydning for vår forståelse av rådgivningsprosessen, synes dette å peke på at forståelse av den andres forforståelse kan være viktig i prosessen med å skape mening.

Fordi vi ved hjelp av språket konstruerer mening i en rådgivningsprosess synes det relevant å spørre hvordan rådgiverens språkbruk kan bidra til dette, der interaksjonen mellom partene har som mål å skape ny mening og endring (Lassen, 2014). Responsferdigheter, så vel som evnen til å hjelpe en råde søker til å forstå sin egen rolle i sin nåværende situasjon trekkes frem som del av rådgiverens kommunikative egenskaper (Lassen, 2014). I denne forbindelse er rådgiverens evne til å gi verbale responser nært knyttet til målet om at råde søker selv skal kartlegge sitt problem og sin nåværende situasjon (Lassen, 2014). Således kan responser i form av å gjenta råde søkerens ord i en annen språkdrakt eller i form av å speile det råde søkeren sier, sees i sammenheng med at rådgiveren forsøker å personlig-gjøre den nåværende- og ønskede situasjonen til råde søkeren selv (Lassen, 2014).

I vitenskapelige studier av kommunikasjon i kliniske kontekster vises det til at klinikerens oppgave er å skape forutsetninger som kan bidra til en forandring hos råde søkeren. Street Jr,

Makoul, Arora, og Epstein (2009) hevder at kommunikasjon kan direkte eller indirekte føre til helsefremmende resultat da dette delvis er avhengig av klinikerens formidlingsevne og responsferdigheter. I sin studie av hvorledes kommunikative funksjoner kan være helsefremmende hevder Street Jr et al. (2009) at klinikerens så vel som pasienten trenger ferdigheter i å presentere sin egen referanseramme slik at en felles forståelse kan etableres. Herunder synes forfatterne å peke på klinikerens evne til å skape de nødvendige forutsetninger for at pasienten skal berette om sin forståelsesramme. Samtidig kan dette også forstås som at en rådgiver har i oppgave å formidle sin forståelse til klienten. Street Jr et al. (2009) hevder at samarbeidet mellom de to partene forsterkes når klinikerens er optimalt informativ og viser empati for pasientens situasjon. Empatiske ferdigheter synes ut ifra Street Jr et al. (2009) å omhandle evnen til å håndtere pasientens usikkerhet og respondere til pasientens følelser. En allianse mellom dem vil kunne forsterkes når pasienten har mulighet til å uttrykke sine bekymringer hevder Street Jr et al. (2009). I lys av dette kan det synes som at klinikerens har et ansvar i å skape en sosial kontekst der pasienten føler seg trygg til å snakke om bekymringer. Street Jr et al. (2009) hevder at klinikerens språklige handlinger kan påvirke fysisk- så vel som psykososial helse, og at nonverbale handlinger som stemmebruk kan bidra til å redusere angst og skape komfort hos pasienten.

I lys av dette synes det relevant å spørre hvordan klinikerens responderer til pasientens følelser når målet er å skape en forandring og ny viten? Og hvordan kan fagpersonen skape de forutsetninger som skal til for at pasienten kan uttrykke sine bekymringer? Kan kommunikasjonsferdigheter hos den profesjonelle parten styrke den dialogiske prosessen?

Heritage og Maynard (2006) gir et overblikk av forskning som tar for seg diskursanalyser av medisinske samtaler, analyser av muntlige ytringer som skaper mening i samtaler mellom en pasient og en *physician*. Slik forskning kan trekke paralleller til den språklige samhandlingen som finner sted i en rådgivningssituasjon, hvis vi ser bort i fra den konkrete problematikken og overfører de overordnede prinsippene som styrer interaksjonen, til en hvilken som helst kontekst der samtalen styres av et såkalt *helping relationship* for å bruke Rogers (1961) sitt begrep på et hvert forhold hvor én av partene har til hensikt å hjelpe den andre (Rogers, 1961).

Heritage og Maynard (2006) viser til at foregående forskning har funnet mange implikasjoner på at kommunikasjonsstilen til den profesjonelle i stor grad styres av en agenda om å

innhente informasjon om pasientens sykdomshistorie. Forfatterne viser til Elliot Mishler's (1984) studie som fant at kommunikasjon mellom den profesjonelle og den rådsøkende ofte kan være i konflikt når legens medisinske agenda tydelig skiller seg fra pasientens ønske om å samtale om hverdagslige omstendigheter og erfaringer som oppleves som viktige og essensielle for vedkommende. Mishler (1984) referert i Heritage og Maynard (2006) viser til at interaksjon slik den tradisjonelt foregår, ofte starter med et åpningsspørsmål vedrørende symptomer, etterfulgt av pasientens respons, etterfulgt av den profesjonelles evaluering og et nytt påfølgende spørsmål. En medisinsk agenda kan her forstås å være en viktig kilde til å forstå et medisinske problem (Heritage & Maynard, 2006). Glasser (2005) hevder i midlertidig at en overfokusering på sykdom og symptomer i henhold til diagnosemanualer har resultert i at mental helse har blitt et samfunnsproblem. Herunder viser han til at personer som måtte ønske å forbedre sin mentale helse i fravær av en diagnose, med stor sannsynlighet kan møte et uvitende helsepersonell (Glasser, 2005). I lys av denne problematiseringen kan rådgivning som en praktisering av kommunikasjonsferdigheter forstås å være en viktig del av en klinikers arbeid med å hjelpe mennesker (Lassen, 2014). I lys av dette kan det synes relevant å spørre hvordan klinikeren opplever å forholde seg til vansker som kan ha en sammensatt og uklar etiologi og på hvilken måte kommunikasjonen i slike situasjoner foregår?

I sin interaksjonsanalyse hevder så Mishler (1984) referert i Heritage og Maynard (2006) at samtalen ofte kan være styrt av at den profesjonelle kontrollerer tre viktige prinsipper: initiering av temaer, grad av tematisk utvikling og kontroll av hvorvidt pasienten kan respondere. Dette synes i stor motsetning til det Lassen (2014) hevder er et resultat av rådgivning; ”Rådgivning er ikke å gi råd, å manipulere eller kommandere, men å følge den som søker hjelp gjennom vedkommende sin egen vekstprosess slik at hun eller han blir hjulpet til å takle sine egne livsutfordringer” (Lassen, 2014, s. 143). I denne forbindelse poengteres det at å velge et felles fokus blir vanskelig når deltakerne *kun* ser situasjonen ut i fra sine egne perspektiver. Herunder viser Lassen til at det er rådgiverens oppgave å etablere en felles forståelsesramme og at dette kan gjøres mulig blant annet ved å være til stede og lytte til rådsøkers beskrivelse av sin situasjon og respondere heretter (Lassen, 2014).

I lys av disse perspektiver kan vi spørre i hvilken grad språket til den profesjonelle kan ha betydning for å etablere et hjelpende forhold slik Rogers (1961) betegner et hvert forhold der har til hensikt å promotere vekst og utvikling hos en rådsøkende. Strong (2006) hevder at

rådgivning innebærer aktiviteter hvor en klient og en rådgiver i samarbeid utvikler et felles språk. Herunder viser han til betydningen av en samarbeidende tolkningsprosess som skal resultere i at deltakerne kommer frem til en felles forståelse. Ved å bruke betegnelsen *wordsmithing* impliserer Strong (2006) at rådgivning handler om et språklige samarbeid. Hvis ord er kulturelt forankret kan en forståelse være at rådgivning innebærer forhandling og enighet om hva ord betyr (Strong, 2006). Dette krever lingvistisk kunnskap, en rådgivers evne til å se rådsøkerens verbale ytringer som én måte å konstruere et problem på (Strong, 2006). En forståelse av dette kan være at verbale ytringer har heterogene betydninger og at språklige ytringer må tolkes i lys av den konteksten de opptrer i (Wormnæs, 2005). Betydningen av rådgiverens lingvistiske kunnskap trekkes frem når Strong (2006) poengterer at en overfokusering på litterær mening kan føre til at man overser det performative aspektet ved verbale ytringer. Dette kan forstås i lys av at ord må sees i sammenheng med *hvordan de brukes* og at forskjellige ord kan tildeles den samme opplevelsen (Strong, 2006). Strong (2006) viser til at en fortolkende og postmoderne tilnærming til rådgivning ofte ser behov for å re-kontekstualisere eller re-definere problemet språklig. Strong (2006) viser med dette at rådgiverens teoretiske forankring har betydning for hvorledes man samtaler om et problem. En løsningsfokusert rådgiver vil således lete etter nye måter å definere rådsøkers problem på med henblikk på å sette problemet i en ny ressurssterk kontekst, hevder Strong (2006). Slike språklige konstruksjoner under betegnelsen *wordsmithing* kan sees i sammenheng med tilnærminger som bærer preg av rask forandring (Strong, 2006).

En språklig forhandling om hvordan problemer og mål skal artikuleres er en sentral del av rådgivning (Strong, 2006). Samtidig poengteres det at rådgiver og rådsøker befinner seg i forskjellige posisjoner som gjenspeiles i den språklige kompetansen til deltakerne (Strong, 2006). Dette kan synes å peke på at rådgiveren har en viss kunnskap om hvorledes et fenomen kan formuleres med ulike ord og ytringer som igjen innebærer en form for kreativ språkkonstruksjon (Strong, 2006). Selv beskriver han sin tilnærming som et samarbeid med rådsøker i å utvikle forståelse og mål som er i tråd med klientens perspektiv (Duncan & Miller, 2000, referert i Strong, 2006). Her poengteres betydningen av at begge deltakere er aktive lyttere og aktive respondenter til hverandres ytringer i prosessen med å utvikle en felles forståelse (Strong, 2006).

Å skape tillitt trekkes frem som en viktig forutsetning for at ytringer skal oppleves troverdig (Strong, 2006). Minimale responser som ”mm” og ”ja”, kan drive samtalen fremover når

deltakerne anerkjenner dette som verdifulle bekreftelser på forståelse (Strong, 2006). Med andre ord bygger man på hverandres bidrag i samtalen slik at også utviklingen av en felles historie kan finne sted (Strong, 2006).

Strong (2006) poengterer at språket må passe rådgiverens problembaserte arbeid, men at det samtidig må være tilpasset klienten som er hovedpersonen i samtalen. Dette kan sees i tråd med at kommunikasjonsprosessen i rådgivning har som mål å hjelpe et menneske til å utvikle bedre strategier slik at de kan møte utfordringene mer effektivt i tråd med sin ønskede situasjon (Lassen, 2000, 2014). I forlengelse av dette kan en forståelse være at dersom rådgiveren oppfatter at egen språkbruk er den korrekte representasjon av klientens opplevelser så kan *forhandlingen om mening* bli en utfordring i rådgivningssituasjoner. Strong (2006) peker på det asymmetriske forholdet som kan oppstå dersom rådgiveren ikke tilpasser sitt språk slik at det gir mening for rådsøker.

Rådgiveren kan med fordel presentere idéer og språklige reformuleringer på en *forsøksvis måte* (Davis, 1984, referert i Strong, 2006), hvilket kan bidra til å gjøre klienten oppmerksom på at det er hans/hennes bidrag i samtalen som er viktig. Ved å oppfordre rådsøkere til dekonstruerer rollene som eksisterer mellom dem kan deltakerne i større grad bidra som likeverdige parter (Parker, 1999, referert i Strong, 2006).

Strong (2006) eksemplifiserer ved å vise til at rådgiveren ikke lenger forteller klienten hva han/hun skal gjøre men at motivasjon relateres til hvordan opplevelser formes språklig. Herunder trekkes det frem at den ikke-kliniske samtalen kan føre til opplevelser av forandring (Strong, 2006). Hvilken språkbruk er det Strong (2006) impliserer? Impliserer han at den hverdagslige samtalen er en kontekst som har større forutsetninger for å skape forandring? Strong (2006) poengterer betydningen av at samtalen skal utfolde seg innenfor klientens oppfattelse av hva forandring er. Herunder hevder han at språklige ytringer alltid må befinne seg nær klientens livsverden (Strong, 2006). Strong (2006) viser til Hoffmann (1998) som hevder at en sosial konstruktivistisk rådgivning handler om å være fokusert på rådsøkerens språk, en språklig samhandling som aldri beveger seg ”More than an inch from the experiences of our clients” (Hoffmann, 1998, referert i Strong, 2006, s. 18). Hvordan kan man beskrive en følelse med et term eller et ord?-spør Strong og problematiserer språkets begrensninger og peker på at ord har vansker med å dekke komplekse fenomener eller

opplevelser. Strong (2006) spør kritisk om vi egentlig skal tørre å overlate følelser til terminologien i fare for å miste og utelate en personlig betydning.

Kacan (1968) referert i Strong (2006) hevder at språk bidrar til å gjenopprette emosjonell kontroll, et personlig eierskap til opplevelser. Dette kan sees i sammenheng med språkbruken i en realitetsfokusert rådgivning hvor rådsøkeren utvikler eierskap over sin egen situasjon ved hjelp av rådgivernes fokusering på nåtid (Glasser, 1998, 1999, 2011; Wubbolding, 2013b). Strong (2006) understreker videre at rådgivningssituasjonen er en arena hvor klienter tilegner seg et språk som bidrar til at rådsøkeren henvendes til egne bekymringer og mål. I denne forbindelse hevder Strong (2006) at rådgivning handler om hvorledes klienter kan tilegne seg et språk som gjør at de engasjerer seg som forfattere av egne opplevelser og utvikler en språklig forståelse av sine erfaringer. Dette synes igjen å trekke paralleller til Glasser sin teoretiske oppfatning og praktisering av rådgiving.

Strong (2006) viser til at ord som klienten ytrer ofte kan uttrykke ufullstendige opplevelser ovenfor andre og hevder at rådgiverens utfordring er å orientere seg mot disse ytringene og hjelpe klienten til å utvikle en mer fullstendig artikulasjon av sine følelser. Dette kan sees i sammenheng med at responser fra rådgiveren kan bidra til å utvikle rådsøkerens perspektiver på seg selv (Lassen, 2000, 2014), hvilket igjen kan forstås som at responser er en forutsetning for at individet skal kunne ha en dialogisk prosess med seg selv (Maslow, 1970, referert i Lassen, 2000). For noen rådgivere kan løsningen være å skape en samtalekontekst der utydelige forklaringer inviteres som et godt utgangspunkt for en videre språklig samhandling (Byrne & McCarthy, 1988, referert i Strong, 2006). "The wordsmithing counsellor is someone who is at home in varieties and nuances of language" hevder Strong (2006, s. 21), hvilket kan sees i sammenheng med synet på rådgiving som en improvisatorisk aktivitet der språket brukes spontant (Strong, 2006). De språklige aktivitetene bidrar til at klienten tilegner seg nye ord som igjen tilfører deres tenkning, en utvidelse av samtale-aktiviteter vil derfor ha betydning for hvorledes man tenker og handler (Billig, 1996, referert i Strong, 2006). Dette kan sees i sammenheng med at bruk av repetisjoner som språklig virkemiddel har vist seg å bidra til å hjelpe klienter med å jobbe seg gjennom vansker (Sands, 1988). I denne forbindelse kan rådgivernes gjentakelser eller repetisjoner av ord hjelpe klienten til å både praktisere nye kognitive konstruksjoner og endre tankemønstre og orientering (Sands, 1988). At språklige aktiviteter kan tilføye en rådsøkers tenkning kan også forstås i sammenheng med at deltakerne *gjenbraker* hverandres ord og at dette således kan være en form for repetisjon

som oppstår i samtalen (Sands, 1988). I forlengelse av dette kan en rådgivningssetting forstås som et språkdomene, med sine egne lingvistiske mønstre, like viktige som selve innholdet i de verbale ytringene (Conville & Ivey, 1975). I følge Strong (2006) innebærer rådgivning en deltakende rådgiver som engasjerer seg i klientens ord og uttryksmåter. En slik tilpasning innebærer å anerkjenne at språklige aspekter representerer kultur og referanserammer som kan være partikulære for den enkelte klient (Strong, 2006). Dette kan sees i sammenheng med at rådgiverens forståelse av klientens bakgrunn og forståelsesramme kan styrke mulighetene for å ha et positivt syn og respekt for klienten (Lassen, 2000). Rådgiverens diskursive talemåte representerer nødvendigvis ikke en *korrekt* måte å samtale på (Strong, 2006), hvilket kan sees i sammenheng med at den dialogiske prosessen representerer et *partnerskap* mellom en stemmeklient og en logoped (Shewell, 2009), der den profesjonelle skal bidra til å motivere radsøker til endring (Glasser, 1998) ved hjelp av aktiviteter som krever språklig og lingvistisk kompetanse (Strong, 2006). I denne forbindelse synes det viktig å presisere at rådgiverens rolle innebærer å *lede* radsøkeren i hans/hennes egen utviklingsprosess, der rådgiveren som en interessert partner i radsøkerens situasjon allikevel forholder seg profesjonelt (Lassen, 2014). Fordi et positivt samarbeid er avhengig av rådgivernes fokus, ferdigheter og holdninger (Lassen, 2014), kan en forståelse være at rådgiveren har en lederfunksjon.

Waitzkin (1991) referert i Heritage og Maynard (2006) viser til at det motsatte av språklig samarbeid forekommer, når samtalen i en medisinsk konsultasjon bærer preg av en struktur som hindrer ytringer av personlige vansker og emosjonelt stress hos pasienten. Waitzkin (1991) referert i Heritage og Maynard (2006) hevder da at diskursen fokuserer på tekniske løsninger. Tekniske løsninger kan her forstås som den profesjonelles målrettede fokus på å løse pasientens problem raskt og effektivt, som igjen kan sees i sammenheng med den formelle rollen en fagperson har i å løse et problem med for eksempel stemmen (Colton et al., 2011). Videre hevder Waitzkin (1991) referert i Heritage og Maynard (2006) at fokus på tekniske løsninger bidrar til at pasienten tilpasser seg den sosiale konteksten som sykdommen eller diagnosen har oppstått i. Hvis dette kan forstås som en delvis hensiktsmessig fremgangsmåte, kan vi spørre hvorvidt stemmelogopeder har et medisinsk fokus i samtalen med klienter, når målet for behandlingen er å gjenopprette en best mulig stemme uansett utgangspunkt (Colton et al., 2011).

Er det et mål at pasienten skal tilpasse seg fagpersonens agenda? Colton et al. (2011) viser til at nøyaktig diagnostisering er en kritisk komponent i planleggingen av stemmebehandling, men påpeker samtidig at dette kommer forut for den logopediske behandling. Således kan logopedens agenda forstås å være en mer helhetlig kartlegging av pasientens stemmeatferd som blant annet innebærer å lytte til råde søkerens stemme og kartlegge psykisk fungering, diagnosens muligheter for endring, samt motivasjon og vilje til å følge en behandlingsplan og være en aktiv deltaker i prosessen mot å endre sine stemmevaner (Colton et al., 2011). Hvis logopedens evne til å skape en god relasjon til pasienten er avgjørende for hvorvidt behandlingen blir vellykket (Colton et al., 2011), kan det synes som at råde søkerens ytringer av personlige vansker bør være en del av fagpersonens dagsorden (Waitzkin, 1991, referert i Heritage og Maynard, 2006).

2.5 Nonverbal kommunikasjon i kliniske kontekster

I en studie av empatisk kommunikasjon i rådgivningssituasjoner kom det frem at *empati* kan kommuniseres gjennom flere kanaler, og at det verbale innholdet alene ikke kan uttrykke en empatisk beskjed (Haase & Tepper, 1972). Videre ble det hevdet at *kongruens* handler om i hvilken grad det verbale og nonverbale formidler sammenfallende informasjon (Haase & Tepper, 1972). Således kan en forståelse være at empati kommuniseres ved bruk av nonverbale aspekter som for eksempel stemmebruk. Dette kan sees i sammenheng med en annen tidlig studie som fant at stemmen er en viktig kanal for å kommunisere en emosjonell tone mellom en terapeut og en klient (Duncan, Rice, Butler, & Hunt, 1968). Harrigan, Gramata, Lucic, og Margolis (1989) hevdet at stemmen, den vokale komponenten som ledsager språklige handlinger, ofte vektlegges i større grad enn ordene vi bruker. I denne forbindelse fant Harrigan et al. (1989) at det vokale aspektet hadde stor betydning, særlig i tilfeller der lyttere opplevde en diskrepans mellom verbale ytringer og stemmen, der sistnevnte påvirket i stor grad hvorledes beskjeder ble oppfattet. I sin studie av legers stemmeatferd ble det konkludert med at stemmen bidro signifikant til lytterens oppfattelse og persepsjon av legens holdning og følelser ovenfor pasienten (Harrigan et al., 1989). Dette kan sees i tråd med at rådgiverens holdninger og forventninger til råde søker kan avsløres i stemmen og at stemmen derfor har betydning når holdninger kan påvirke hvordan råde søkeren agerer (Blanck & Rosenthal, 1984). Fordi vokale aspekter kan påvirke mottakerens atferd og holdninger, kan nonverbale komponenter i selve stemmen ha betydning i en terapeutisk

setting med hensyn til at fagpersonens vokale atferd blir viktig hvis mennesker påvirkes av alle eksisterende signaler i tolkningen av en kommunikatív beskjed (Harrigan et al., 1989).

At stemmen er bakgrunnsmusikken til våre ord kan forstås som at stemmen formidler noe bak våre ytringer (Shewell, 2009). Stemmen kan også forstås som atferd eller handlinger som skaper variasjoner i stemmeleie og intensitet (Trager, 1958, referert i Duncan et al., 1968; Qiang, 2013). Hvilken betydning kan vokale aspekter ha i en rådgivers kommunikasjon med rådsøkere? Stemmeforskerne Kreiman & Sidtis (2011) peker på det komplekse forhold mellom språk og emosjon og hevder at stemmen farger det språklige innholdet og at prosodiske aspekter som styrke og tonehøyde har innflytelse på lytterens oppfattelse. Ut i fra dette kan en hypotese være at en god stemme er viktig for læring, og kanskje særlig viktig i den empatiske samtalen som finner sted i en rådgivningskontekst (Haase & Tepper, 1972; Lassen, 2014)? Hvorvidt en lytter vektlegger det språklige innholdet eller de nonverbale aspektene i samtalen kan ha sammenheng med kontekstuelle faktorer (Mast, 2007). I denne forbindelse kan samtalen i et fysisk rom forstås som en kontekst der både verbale og nonverbale aspekter vektlegges (Mast, 2007).

En forståelse av nonverbal kommunikasjon er at *blikk* og *hodebevegelser* er atferd som ikke er språkrelatert mens *taletempo* og *stemme* er atferd som er relatert til språket men som allikevel ikke er bærer av lingvistisk innhold (Mast, 2007).

Speiling er ikke en rådgivers automatiske respons hevder Lassen (2014) og understreker betydningen av å *høre etter* for å unngå å forandre dybde på følelsene til rådsøker. Lassen (2014) viser også til at det å fange opp rådsøkerens personlige mening i det som blir sagt innebærer at rådgiveren må lytte til det *tonefallet* det er sagt i og således ha oppmerksomhet på sin egen nonverbale kommunikasjon i responser til rådsøker. I forlengelse av dette kan vi tenke at rådgiverens tonefall og stemmebruk er viktig, både for å unngå å forandre en følelse som primært er rådsøkerens egen (Lassen, 2014), og fordi en rådsøker kan være lett påvirkelig av rådgiverens kommunikasjonsstil (Strong, 2006) som igjen kan ha innvirkning på rådsøkerens opplevelse av rådgivningssituasjonen (Harrigan et al., 1989).

Rådgiverens stemme formidler også en enorm mengde informasjon med hensyn til at *tonen i stemmen* gjenspeiler og forteller noe om vår emosjonelle tilstand, hvilket også henger sammen med vår evne til å kontrollere egen pust (Flasher & Fogle, 2012). Det hevdes at

tonen i klinikerens stemme kan huskes i lang tid etter at selve konsultasjonen er glemt (Flasher & Fogle, 2012). Dette kan sees i sammenheng med at en varm, vennlig stemme som samtidig oppleves selvsikker kan hjelpe klienten til å utvikle et positivt syn på- og respektere klinikerens uavhengig hva fagpersonens kunnskaper måtte være (Flasher & Fogle, 2012). I forlengelse av dette kan vi tenke at et positivt syn på en rådgiver vil kunne gi langvarig virkning med hensyn til klientens endring av situasjon (Lassen, 2000, 2014). En stemme som oppfattes kritisk, beskyldende eller bagatelliserende kan bidra til at rådsøker føler seg mindre motivert til å følge klinikerens råd (Flasher & Fogle, 2012). Dette kan sees i sammenheng med at rådsøkeren skal *gis* anledning til å gjøre egne beslutninger for å slik kunne komme til en ønsket situasjon (Henderson & Thompson, 2011; Wubbolding, 2013c; Wubbolding & Brickell, 1999). Således kan en varm og aksepterende stemme gjøre det lettere for klienter å akseptere hva klinikerens sier, uten at klinikerens mister autoritet hvilket kan redusere den faglige troverdighet (Flasher & Fogle, 2012).

Gester og kroppsspråk er med på å sende signaler til en klient om hvorledes fagpersonen forholder seg (Flasher & Fogle, 2012). Med andre ord kan logopedens sittestilling, ansiktsuttrykk og annen kroppslig fremtoning være avgjørende for hvorvidt klienten respekterer det fagpersonen sier og hvorvidt klienten ønsker å delta i samtalen (Flasher & Fogle, 2012). Fagpersonens klesstil i rådgivningskontekster trekkes også frem som en betydningsfull del av logopedens kommunikasjon som kan påvirke hvorvidt en klient opplever avstand i forholdet (Flasher & Fogle, 2012). I forlengelse av dette kan vi også tenke at rommets fysiske utseende kan ha betydning med hensyn til at dette også *uttrykker noe* og kan derfor oppleves som kommunikative signaler (Flasher & Fogle, 2012; Karlstad, 1993).

3 Veien mot å utvikle forståelse

Utgangspunktet for dette forskningsarbeidet har vært å undersøke hvilke erfaringer logopediske stemmerådgivere har med den kommunikative prosessen som finner sted i rådgivning. Formålet ble operasjonalisert ved å innhente empirisk informasjon om rådgiveres erfaringer med rådgivningsprosesser og egen kommunikasjon i møte med radsøkere. Således var siktemålet å betrakte den kommunikative prosessen fra fagpersonens ståsted ved å spørre logopediske stemmerådgivere om deres erfaringer knyttet til blant annet språklig og nonverbal kommunikasjon. Disse intervjusamtalene gir nok ikke grunnlag for å slå fast hvordan kommunikasjon i rådgivning foregår, allikevel gir beskrivelsene oss et grunnlag for å drøfte hvilken betydning ulike kommunikative aspekter kan ha i rådgivning.

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for hvordan det metodiske arbeidet har foregått, og forsøke å skissere de ulike valgene som har blitt tatt i løpet av *veien til målet*. Først presenteres bakgrunnen for valg av kvalitativ metode. Dernest vil jeg redegjøre for overveielser som ble gjort i forkant av selve studien som kan sees i sammenheng med designprinsipper av et forskningsprosjekt. Etterfulgt vil jeg redegjøre for hvordan analysen av intervjuene har foregått, hvorledes jeg har gått frem i det analytiske fortolkningsarbeidet. Avslutningsvis vil jeg drøfte noen etiske sider ved forskningsprosjektet og reflektere rundt min rolle som forsker i selve intervjusituasjonen.

3.1 Metode

En kvalitativ tilnærming for å belyse en problemstilling, søker en forståelse og dypere innsikt i fenomener som oppstår i informantenes egen livsverden (Dalen, 2011). I denne studien syntes en slik tilnærming egnet for å få tak i nyansene i rådgiveres erfaringer med kommunikative prosesser og egen kommunikasjon i rådgivningssituasjoner. Til forskjell fra kvantitativ metode med en objektiv tilnærming til fenomener (Gall, Gall, & Borg, 2007) er den kvalitative forankret i tanken om at virkelighet konstrueres av mennesker i form av meninger vi tillegger den (Gall et al., 2007). En slik tanke vil også kunne gjenspeiles i at min førforståelse har preget utarbeidelse av forskningsspørsmål og intervjuguide (Gall et al., 2007). I denne studien kunne en kvalitativ tilnærming gjøre det mulig å fokusere på hva

rådgivere i sitt profesjonelle miljø eller sin livsverden, erfarte, opplevde og tenkte omkring sin egen kommunikasjon i møte med rådsøkere (Dalen, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009). Tanken om at det *erfaringsmessige* kontinuerlig utvikles gjennom forskningsprosessen (Dalen, 2011; Charmaz, 2014), syntes også relevant med hensyn til at den dialektiske prosessen mellom informantenes uttalelser og mine forståelser, samt refleksjoner og analyseringer av dette ville ligge til grunn og utvikles i løpet av prosessen (Charmaz, 2014).

Et kvalitativt forskningsintervju er en samtale mellom deltakere hvor *interaksjonen* er ment å produsere en tilføyelse til eksisterende teori om et emne (Kvale & Brinkmann, 2009). I denne studien synes det hensiktsmessig å anvende intervju som metode for å innhente empirisk informasjon om rådgiveres subjektive erfaringer (Kvale & Brinkmann, 2009) knyttet til kommunikasjon i rådgivningssituasjoner. I lys av dette syntes det viktig å skape en setting som inviterte til rike beskrivelser fra intervjupersonene selv, i deres beretninger om opplevelser knyttet til egen verbal og nonverbal kommunikasjon (Kvale & Brinkmann, 2009). Valget om å innhente empiri gjennom intervjusamtaler hadde sammenheng med ønsket om å utvikle en forståelse av logopediske stemmerådgiveres erfaringer med den kommunikative prosessen. At møter mellom mennesker kunne skape nyanserte beskrivelser om et emne (Dalen, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009) kan sees i sammenheng med at data er noe som skapes gjennom interaksjon (Gall et al., 2007; Kvale & Brinkmann, 2009).

3.2 Design av et forskningsintervju

I forkant av studien ble det laget en intervjuguide der spørsmålene rettet søkelys mot tematikken i problemstillingen. Dalen (2011) viser til at semistrukturerte intervjuer har et tematisk fokus mot de viktigste områdene studien skal belyse. I forkant av selve intervjuene ble problemstillingens begreper avklart og således delt opp i underliggende spørsmål som kunne være utgangspunkt for å operasjonalisere problemstillingen i de faktiske intervjuene (Kvale & Brinkmann, 2009). Rettet mot rådgiverens kommunikasjon og erfaringer med rådgivningsprosesser, var hensikten å utarbeide spørsmål som var mest mulig entydig, samtidig med forsøk på å unngå forutinntatthet (Charmaz, 2014).

Kvale og Brinkmann (2009) poengterer at et formelt design egner seg best for store systematiske undersøkelser. Fremgangsmåten i denne studien bygger allikevel på noen av disse prinsippene med hensyn til hvorledes de ulike stadiene i prosjektet har foregått.

3.2.1 Tematisering

Tematisering og formulering av hypoteser som forskeren ønsker å utforske empirisk (Kvale & Brinkmann, 2009) har i denne studien foregått gjennom en teoretisk orientering og erfarings basert kunnskap fra praksisperiode. Gjennom en litterær orientering omkring temaet har spørsmålene som studien ønsker å få forståelse om blitt utviklet (Kvale & Brinkmann, 2009). Ut i fra en bred teoretisk tilnærming til temaene *kommunikasjon* og *rådgivning* ble siktemålet i prosjektet utviklet til et mål om å undersøke hva kommunikative ferdigheter hos en rådgiver innebar på et språklig- og et nonverbalt nivå. Med bakgrunn i litterære kilder syntes det også nødvendig å inkludere spørsmål som omhandlet *rådgivning* da teorien beskrev dette fenomenet som en kommunikativ prosess (Lassen, 2014).

3.2.2 Valg av informanter og utarbeiding av intervjuguide

Planlegging av intervjuene har omhandlet utvelgelse av intervjupersoner og utarbeidelse av en intervjuguide (Kvale & Brinkmann, 2009). Valg av intervjupersonene har vært med henblikk på hvilken kunnskap studien ønsket å innhente (Kvale & Brinkmann, 2009). I denne forbindelse samtykket fire logopediske stemmerådgivere til å delta i prosjektet hvorav alle arbeidet innenfor det logopediske stemmefeltet.

Kriterier for utvelgelsen var minst 5 års erfaring fra arbeid med logopedisk stemmerådgivning, noe som syntes viktig for å sikre at informantene hadde et solid grunnlag for å uttale seg om erfaringer omkring kommunikasjon i rådgivningssituasjoner (Gall et al., 2007). Intervjuguiden som et manuskript bidro til å strukturere intervjuets forløp og var i utgangspunktet en detaljert formulering av spørsmål i en bestemt rekkefølge, men åpen i den grad at underspørsmålene gav mulighet for nyanserte svar (Kvale & Brinkmann, 2009). Intervjuguiden inneholdt temaer som skulle dekkes i relasjon til problemstilling, og en detaljert rekkefølge av disse overordnede temaene syntes viktig med hensyn til å strukturere samtalen fra et vidt perspektiv til et mer nyansert et for igjen å åpne opp for et

breddeperspektiv i samtalen (Dalen, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009). Med andre ord ble prinsippet om en *trakt* benyttet hvor idéen var at samtalen startet med generelle spørsmål (Dalen, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009).

Intervjuguiden ble laget med henblikk på at samtalen skulle struktureres ut i fra temaene verbal kommunikasjon, nonverbal kommunikasjon, samt rådgivningspraksis og kommunikasjon mer generelt. De to første spørsmålene inviterte rådgiverne til å reflektere rundt begrepene *rådgivning* og *kommunikasjonsferdigheter* slik vedkommende opplevde disse i sin livsverden (Dalen, 2011). Etter hvert ble spørsmålene mer fokusert mot språkbruk og stemmebruk / nonverbal kommunikasjon hos rådgiveren (Dalen, 2011). Således var intervjustørsmålene forankret i problemstillingen og det tematiske formålet (Kvale & Brinkmann, 2009), der spørsmålsformuleringene hadde til hensikt å invitere til rike beskrivelser (Dalen, 2011). Forarbeidet med å lage intervjuguiden hadde også sammenheng med den teoretiske rammen som gjenspeiler at kommunikasjonsferdigheter kategoriseres i henhold til verbal- og nonverbal kommunikasjon.

3.2.3 Utvalg og spørsmål om generalisering

Et utvalg på fire informanter synes å gi tilstrekkelig grunnlag for å undersøke et fenomen i dybden, og tolke og analysere dette i etterkant (Dalen, 2011). I kvalitative intervjustudier er det nesten alltid snakk om mindre, hensiktsmessige utvalg som er nært knyttet opp mot fokus for den aktuelle studien. Dalen (2011) viser til at kvalitative intervjustudier ikke har som mål å generalisere resultatene til en større populasjon, noe hun hevder også kan være årsaken til at det finnes lite litteratur rundt utvelgingsprosedyrer i kvalitativ forskning. I tråd med dette påpeker Gall et al. (2007) at kvalitativ forskning ofte sees i sammenheng med case-studier, som fremhever at den kvalitative metoden sentrerer seg rundt enkelttilfeller fremfor populasjoner og utvalg. Selv om målet med denne studien ikke er å generalisere men å utvikle en dybdeforståelse av hva den kommunikative prosessen innebærer fra en rådgivers perspektiv, kan studien tenkes å ha en viss nytteverdi for andre profesjonelle i det logopediske fagområde, og kanskje også til andre fagpersoner hvor rådgivning er en sentral del av arbeidet?

3.2.4 Transkribering

Med samtykke fra informantene ble det gjort lydopptak av de 4 intervjuene. På denne måten kunne jeg være en delaktig samtalepartner gjennom forskningsintervjuet (Kvale & Brinkmann, 2009). Transkriberingen til tekstdokumenter ble gjort ved hjelp av *hyperTRANSCRIBE* som gjorde det mulig å loope kortere sekvenser av lydopptakene. Her skrev jeg ordrett ned hva informantene hadde sagt, og nonverbale uttrykk som jeg opplevde som meningsskapende ble satt i parentes. Tekstdokumentene ble deretter gjenstand for meningsfortetting og videre fortolkninger (Kvale & Brinkmann, 2009).

3.3 Analyse av datamateriale

Analysen startet med å fortette meningsinnholdet ut ifra intervjupersonenes selvforståelse slik at uttalelsene ble komprimert men allikevel søkte å bevare den forståelsen som rådgiverne selv formidlet (Kvale & Brinkmann, 2009). Fortetningen foregikk på den måten at naturlige enheter i henhold til uttalelser til hvert enkelt spørsmål ble forkortet i sentrale temaer (Kvale & Brinkmann, 2009). Deretter ble det tematiske meningsinnholdet organisert slik at alle de forkortede uttalelsene i henhold til hvert spørsmål ble satt under hverandre men merket med ulike farger for å holde adskilt hvem som hadde sagt hva om det respektive fenomenet. Denne organiseringen gav et overblikk og utgangspunkt for videre sammenligning og drøfting av likheter og forskjeller mellom intervjupersonenes uttalelser. Med dette utgangspunktet kom det også frem at noen av undertemaene/spørsmålene kunne slås i sammen med hensyn til at noen av uttalelsene var sammenfallende. En kritisk forståelse av uttalelsen ble utviklet gjennom en nøye gjennomgang av det fortattede materiale som resulterte i at flere underkategorier utpekte seg, for eksempel at rådgivning omhandlet flere fenomener. Uttalelsene ble således organisert på nytt i henhold til hva de kunne si om de respektive underkategoriene. Dernest ble det laget et sammendrag av uttalelsene, en kritisk fortolkning som kan gjenfinnes i resultat-kapittelets innledende avsnitt til hver undertittel. Det siste ledd i fortolkningen har dreid seg om å drøfte uttalelsene i lys av teoretiske perspektiver som ble redegjort for og delvis drøftet i kapittel 2. I den teoretiske forståelsen har jeg forsøkt å gi uttalelsene et teoretisk blikk, og stille spørsmål til hva uttalelsene kan si i lys av for eksempel teoretiske perspektiver på rådgivning. I kapittel 4 presenteres resultatene

i alle disse tre analytiske kontekstene, og presentasjonen vil således være en sammensmeltning av 3 ledd i et fortolkningsarbeid (Kvale & Brinkmann, 2009).

3.3.1 Spørsmål om validitet i fortolkningen av intervjuene i 3 kontekster

Validitet kan forstås som en gyldig fortolkning av en tekst, hvor fortolkninger har tatt utgangspunkt i flere perspektiver (Kvale & Brinkmann, 2009) for på denne måten å sikre at resultatet som til slutt presenteres er mest mulig mangfoldig og således gyldig.

Analysetilnærmingen i denne undersøkelsen har således støttet seg til en hermeneutisk forståelsesform som synes å tillate tvetydighet av en uttalelse og ta i betraktning at det ikke finnes kun én riktig og objektiv mening bak en tekst (Kvale & Brinkmann, 2009).

Det første trinnet i analysen som innebar å lese gjennom intervjuetekstene gav et helhetlig inntrykk og en følelse av meningsinnholdet. I prosessen med å finne de naturlige meningsenheter og sentrale temaer, har spørsmålet om validitet gjort seg gjeldende med hensyn til å forstå uttalelsene ut i fra rådgivernes egen selvforståelse (Giorgi, 1975, referert i Kvale og Brinkmann, 2009). Eksempelvis ble uttalelser som handlet om intervjupersonenes opplevelser av hva rådgivning innebar komprimert i en kortfattet tematisering (Kvale & Brinkmann, 2009) med henblikk på å gjenspeile de intervjuedes egen synsvinkel slik jeg som forsker fortolket deres svar på en mest mulig teorifri måte (Kvale & Brinkmann, 2009). I denne forbindelse ble det hermeneutiske fortolkningsprinsippet om tekstenes autonomi benyttet med tanke på å forstå teksten ut i fra sin egen referanseramme (Radnitzky, 1970, referert i Kvale og Brinkmann, 2009) der fortolkning av mening forsøkte å etterstrebe en fordomsfri lesing av teksten (Kvale & Brinkmann, 2009). Således kan dette trinnet av fortolkningen forstås som gyldig med hensyn til å referere til *teksten*, der spørsmålene som stilles har vært knyttet til selve teksten og den forståelsen som informantene selv synes å formulere i sine uttalelser (Kvale & Brinkmann, 2009).

I prosessen med å sikre validitet har analysens andre trinn omhandlet en kritisk forståelse av uttalelsene (Kvale & Brinkmann, 2009). Fortolkningen har her tatt utgangspunkt i tematiseringen av det fortettede materiale og omfavnet en bredere forståelsesramme ved å spørre hva uttalelsene kan si om de enkelte fenomenene eller underkategorier som utpekte seg i det fortettede materiale (Kvale & Brinkmann, 2009). Den kritiske forståelsen basert på

sunn fornuft, har vært relevant med hensyn til å fortolke uttalelsene i lys av rådgivningskonteksten som intervjupersonene befinner seg i, samt i lys av intervjupersonenes egne kommunikative ferdigheter, med andre ord en forståelse av hva uttalelsene sier om informantenes verbale og nonverbale kommunikasjon i arbeidet som rådgiver (Kvale & Brinkmann, 2009).

Den tredje konteksten som er benyttet i fortolkningen av datamaterialet er en teoretisk forståelse (Kvale & Brinkmann, 2009). Her har uttalelsene blitt tolket i lys av teori, teori som gjenspeiler perspektiver på rådgivning og på kommunikasjonsfenomenet. Tolkningen har da blitt løftet utover informantenes selvforståelse og kritisk sunn fornuft, og har således drøftet uttalelsene i lys av ulike teoretiske rammer (Kvale & Brinkmann, 2009). Perspektiver på rådgivning og kommunikasjon har bidratt til bredden i en teoretisk fortolkning (Kvale & Brinkmann, 2009). I denne forbindelse er teksten blant annet tolket ut i fra en forståelse av hva uttalelsene kan si om fenomenet *kommunikasjon* slik det fremtrer i rådgivningslitteraturen. Uttalelsene har også blitt tolket i lys av teoretiske perspektiver på kommunikasjon og språk, samt i lys av *kommunikasjon* slik det teoretisk fremtrer i andre kliniske kontekster. Sistnevnte kan imidlertid forstås som en utvidelse av rådgivningsperspektivet, og dessuten gjenspeile relevans til logopedisk stemmerådgivning som bygger på medisinsk kunnskap og fremtrer som en klinisk setting. En slik tenkt sammenheng kan for øvrig forstås som en kritisk forståelse og en teoretisk forståelse i det analytiske arbeidet (Kvale & Brinkmann, 2009).

På bakgrunn av at analysen har tatt utgangspunkt i 3 ulike forståelseskontekster kan denne tilnærmingen forstås i sammenheng med en *perspektivisk subjektivitet* (Kvale & Brinkmann, 2009), en utvelgning av ulike perspektiver som teksten har blitt tolket innenfor, hvor spørsmålene som har blitt stilt til teksten har resultert i ulike fortolkninger av det samme materiale (Kvale & Brinkmann, 2009). Det analytiske arbeidet kan drøftes i lys av hermeneutiske prinsipper om at fortolkninger ikke bare tar hensyn til hva informantene faktisk sier men hva uttalelsene også viser av et dypere meningsinnhold (Kvale & Brinkmann, 2009). I denne forbindelse vil min førforståelse ha betydning i den analytiske prosessen (Dalen, 2011; Wormnæs, 2005) med tanke på tematisering av innholdet (Kvale & Brinkmann, 2009).

De tre tolkningskontekstene kan sees i relasjon til formålet med undersøkelsen. Kvale og Brinkmann (2009) viser til at analyse av forskningsintervjuer innebærer en distinksjon mellom målet om å forstå informantenes egne oppfatninger, kontra forskerens formål om å gi en bredere fortolkning og utvide teori om emnet. I denne forbindelse kan vi da spørre hva uttalelsene kan si om rådgivernes *egne erfaringer* med kommunikasjon til rådsøkere. Dernest kan vi spørre hvorvidt uttalelsene kan bidra til å utvide eksisterende teori. I relasjon til denne studien kan denne distinksjonen gjenspeiles med hensyn til at formålet var å undersøke erfaringer til de spurte, samtidig som erfaringer med språklig- og nonverbal kommunikasjon har blitt drøftet i lys av eksisterende teori som kan tenkes å ha resultert i en utvikling av forståelse.

3.4 Etiske hensyn i prosessen

Refleksjoner over etiske hensyn har også vært del av planleggingsfasen. Som i annen samfunnsfaglig forskning undersøker dette prosjektet emner som berører menneskelige relasjoner, språk, tanker og kommunikasjon (Den Nasjonale forskningsetiske komité for humaniora og samfunnsfag [NESH], 2006). Da denne studien har til hensikt å samle informasjon om menneskers egenskaper og atferd, synes det viktig å etterstrebe en nøytral bearbeiding og fremstilling av den innsamlede informasjon (NESH, 2006).

I samfunnsfaglig forskning vil forskerens førforståelse kunne innvirke på tolkning av resultater (Dalen, 2011; Charmaz, 2014; Gall et al., 2007), hvilket krever redegjørelse for hvordan egne holdninger kan ha bidratt til studien i sin helhet (NESH, 2006). I denne studien har oppgavens teoretiske ramme lagt føringer på utarbeidelsen av intervjuguiden. Min førforståelse med bakgrunn i teoretiske forkunnskaper har påvirket tolkningen av resultater (Dalen, 2011). I denne sammenheng vil den analytiske presentasjonen av resultater være påvirket av den teoretiske konteksten, min forståelse av hva intervjupersonene har ment, samt min forståelse av hva uttalelsene har kunnet sagt om de fenomenene som jeg både har erfart i praksisperioder samt fått en teoretisk forståelse av. I forlengelse av dette vil studiens presentasjon av resultater mulig gjenspeile denne "feilbarligheten" (NESH, 2006). I drøfting av resultatene har oppgavens teoretiske ramme bidratt til de implikasjoner som funnene presenterer. Drøftingen har i midlertidig etterstrebet en upartisk tilnærming (NESH, 2006),

med hensyn til at det empiriske materiale i form av sitater er fremstilt i henhold til de transkriberte tekstene.

I all forskning er streben etter sannhet og vitenskapelig redelighet et krav til forskeren på tross av den ”feilbarlighet” og ”uavsluttethet” som kjennetegner all vitenskapelig virksomhet (NESH, 2006). I denne forbindelse har de ulike trinnene i analysen vært med henblikk på å utvikle en sannhet gjennom ulike perspektiver i tolkningsprosessen. Den analytiske presentasjonen av intervjuuttalelsene har også blitt kvalitetssikret av intervjupersonene selv som har godkjent at egne utsagn stemmer overens med det de faktisk sa i intervjusituasjonen.

Videre har studien reflektert rundt hvilken betydning resultatene kan ha for en tredjepart, hvilket i dette tilfellet har dreid seg om rådsøkere som intervjupersonene baserer sine erfaringer på (NESH, 2006). Rådsøkerens rolle har blitt inkludert i sammenheng med drøfting av resultater og i sammenheng med implikasjoner av dette.

I løpet av planleggingsfasen kontaktet jeg NSD som kunne fortelle at prosjektet mitt ikke var meldepliktig. I sammenheng med utvelgingsprosedyren samtykket de fire intervjupersonene å delta. Rådgiverne ble informert om studiens innhold før intervjuene fant sted slik at de kunne danne seg et bilde av hva studien ønsket å undersøke (NESH, 2006). I bearbeiding av data har prosjektet anonymisert informasjon som kan identifisere informantene. Dette har blitt gjort ved å gi intervjupersonene fiktive navn, og utelate informasjon om arbeidssted og alder. Informasjon om yrkesmessig forhold som peker mot ett enkelt arbeidsmiljø har også blitt utelatt. Slike forbehold synes særlig viktig tatt i betraktning at logopediske stemmerådgivere i Norge synes å utgjøre en liten gruppe (NESH, 2006).

3.5 Refleksjoner over min rolle som forsker

Da jeg var i intervjusituasjonen kjente jeg på det Kvale og Brinkmann (2009) kaller et asymmetrisk maktforhold i kvalitative forskningsintervjuer. Mine egne erfaringer knyttet til dette var at jeg som en nybegynner forsker opplevde det som utfordrende å løsrive meg fra manuskriptet i det første intervjuet. Samtidig kjente jeg på asymmetrien med hensyn til at intervjupersonene hadde mer kunnskap om sitt eget profesjon enn det jeg hadde. Etter videre refleksjon kan dette synes som et naturlig fenomen som oppstår i en intervjusituasjon der jeg

som forsker ønsker å vite mer om et tema som intervjupersonen først og fremst har kunnskap om (Kvale & Brinkmann, 2009).

Riktignok hadde et prøveintervju i forkant av forskningsintervjuene gitt meg mulighet til å teste min rolle som forsker, samt den intervjuedes opplevelse av tydeligheten ved spørsmålene. Dette bidro til å gjøre meg oppmerksom på at oppfølgingsspørsmålene var viktige å fremheve særlig fordi noen av spørsmålene ble oppfattet som lukket. Jeg valgte å beholde guiden mer eller mindre slik den var, med unntak fra at jeg valgte å presentere tematikken ovenfor intervjupersonen i form av små introduksjoner av de ulike undertemaene. Dette kan sees i sammenheng med at intervju spørsmålene er en form for daglig oversettelse av akademiske og abstrakte forsknings spørsmål (Kvale & Brinkmann, 2009).

Etter det første intervjuet fikk jeg kommentarer om at flere av spørsmålene var vanskelig å svare på. Intervjupersonen kommenterte dessuten at noen av spørsmålene var lukket, men at de oppfølgende spørsmålene var åpne. I tiden mellom det første og andre intervjuet reflekterte jeg mye over intervjuguiden og om jeg skulle foreta endringer. I denne forbindelse vurderte jeg om jeg skulle sende ut intervju spørsmålene på forhånd slik at informantene kunne ha tid til å reflektere over spørsmålene. Jeg vurderte også om jeg skulle formulere spørsmålene på nytt slik at alle spørsmålene var åpne. Men etter videre refleksjon kom jeg frem til at de spørsmålene som *var* lukket kun utgjorde et fåtall og trolig kunne fungere som en passende introduksjon til undertemaene, samt bidra til at jeg som forsker unngikk en forutinntatt holdning til spørsmålene (Gall et al., 2007) som igjen syntes å bidra til å lede intervjupersonen inn på det aktuelle temaet på en mer naturlig måte. Å frembringe informantenes egne erfaringer om et tema syntes lettere når de fikk anledning til å gi både konkrete svar samt utdype (Kvale & Brinkmann, 2009).

I rollen som forsker opplevde jeg at et lukket spørsmål kunne fungere nokså nøytralt i motsetning til å anta noe (Gall et al., 2007). I denne forbindelse syntes for eksempel åpnings spørsmålene under 3) og 4) å ikke anta at rollen som rådgiver påvirker ordvalg men stille seg åpent til dette spørsmålet før jeg gikk videre med å stille utdypende spørsmål. Hypotetisk, ville for eksempel et *nei* til dette spørsmålet også være et verdifullt svar, et svar som kunne drøftes videre i lys av at rådgiveren ikke selv opplever å snakke ut i fra en rolle men ut i fra seg selv som person (Conville & Ivey, 1975).

I gjennomføring av de tre siste intervjuene forsøkte jeg å være mer bevisst min oppgave i å frembringe så fylldig informasjon som mulig (Kvale & Brinkmann, 2009). Jeg bestemte meg ikke minst for å gi de neste intervjuene mer tid, og skape mer rom for informantene til å reflekterer lengere over spørsmålene (Dalen, 2011). En annen erfaring var også at jeg som forsker ble nødt til å gå i takt med det intervjupersonen fortalte, samtidig med å forsøke å balansere dette slik at ikke tematikken skled ut.

På bakgrunn av erfaring fra pilottest og det første intervjuet bestemte jeg meg for å eksplisitt gjøre intervjupersonene oppmerksom på når spørsmålene beveget seg fra det generelle til det mer spesifikke. Min tilnærming var da å introdusere tematikken om *verbal kommunikasjon* ovenfor den intervjuede før jeg gikk videre med å stille spesifikke spørsmål. I stedet for å da stille spørsmålet: *Hvis du skulle beskrive din rolle og ditt arbeid som rådgiver for en som ikke kjente deg, hva ville du da si?* –gav jeg først en introduksjon ved å si; ”*Nå ønsker jeg å høre litt om hva du tenker at rådgivning er*”, for deretter å stille selve spørsmålet. Min tanke var at denne tilnærmingen var hensiktsmessig også i de påfølgende spørsmål.

4 Resultater og drøfting

Hva sier uttalelsene om kommunikative prosesser i rådgivningssituasjoner og rådgivernes kommunikasjon i møte med rådsøkere? Følgende er en fortolkende presentasjon av rådgivernes uttalelser ut ifra deres selvforståelse, kritisk forståelse og teoretisk forståelse (Kvale & Brinkmann, 2009). De tre fortolkningskontekstene vil her gli over i hverandre men bli presentert i forbindelse med sitater for å vise en sammenheng mellom tolkning og opprinnelige utsagn.

Følgende er en utvelgelse av uttalelser som sier noe om fenomenene rådgivning og kommunikasjonsferdigheter, rådgivernes verbale- og nonverbale kommunikasjon, samt kommunikasjonsstilen i rollen som rådgiver. Fenomenene vil her bli presentert på en kategorisk måte ut ifra hva som utpekte seg og ble mest omtalt i det empiriske materialet. I denne forbindelse har ”nonverbal kommunikasjon i rådgivningssituasjoner” satt fokus på rådgiverens stemmebruk hvilket kan sees i sammenheng med at intervjusamtalene fokuserte på dette. De følgende kategorier / fenomener trekker også linjer til layout av teorikapittelet som igjen er knyttet til operasjonaliseringen av problemstillingen slik det fremkommer av intervjuguiden. På bakgrunn av dette vil for eksempel presentasjon og drøfting av kategorien ”Kommunikasjon som en sammensatt ferdighet” kunne forstås i sammenheng med at dette var et innledende spørsmål i intervjusamtalene som hadde til hensikt å invitere intervjupersonene til å reflektere over fenomenet ”kommunikasjonsferdigheter” mer generelt før samtalene sentrerte seg mot språkbruk og stemmebruk.

4.1 Rådgivning

Hva sier uttalelsene om fenomenet rådgivning? På hvilken måte kan intervjupersonenes utsagn gi oss empirisk informasjon om hva rådgivning innebærer?

4.1.1 Hjelp til å endre en atferd

Intervjupersonene snakker om at deres profesjon innebærer å hjelpe mennesker som har fått vansker med stemmen. Uttalelsene peker på at vansker handler om en atferd som har

potensial til å endres. Samtidig kan uttalelsene være uttrykk for at rådgivning er en kommunikativ prosess.

I denne sammenheng sier Margrethe at *"I rollen som rådgiver jobber jeg med stemmefeltet"*, og at rådgivning har som *"Målsetting å hjelpe den personen til å både se seg selv og til å kunne hjelpe seg selv"*. Med bakgrunn i Rørbech (2009) kan en forståelse være at Margrethe gir kunnskap om og praktisk undervisning i talestemmens fysiologiske grunnlag. I lys av Glasser kan dette også handle om å utvikle rådsøkerens bevissthet omkring egne handlinger og tanker (Glasser, 1998). Fordi Margrethe eksplisitt nevner stemmefeltet kan uttalelsen forstås i sammenheng med at rådgivning innebærer å utvikle rådsøkers bevissthet omkring egen stemmebruk (Bøyesen et al., 2012) der evne til å hjelpe seg selv viser til en prosess med å endre en uhensiktsmessig måte å bruke stemmen på (Bøyesen et al., 2012).

At stemmelogopedisk rådgivning handler om å hjelpe mennesker som har vansker med stemmen og hjelpe de til å utvikle en mer hensiktsmessig stemmebruk fremkommer også i Geirs uttalelse som sier:

Rådgivning, det skal i hvert fall ikke gjøre vondt verre, tenke at her kommer noen å skal ha hjelp så er det i hvert fall med tanke på at det her skal bli til en viss forbedring av en situasjon. Så, som oftest da i vårt felt på stemme så er det jo nokså konkret, det er noen ting de trenger hjelp med da, som en stemmevanske.

Her trekkes det her frem at rådgivning skal føre til forbedring av en talestemme, forbedring av en situasjon der en rådsøker har fått en vanske med stemmen. Med utgangspunkt i Mueller og Larson (1992) kan hjelpen bestå i å samtale med en rådsøker om faktorer som kan ha medvirket til stemmevansken, samt praktisk undervisning i god stemmebruk. Da kan logopedisk stemmerådgivning også innebære å hjelpe en rådsøker til å endre en uhensiktsmessig stemmeatferd (Bøyesen et al., 2012).

Astrid poengterer at hennes rolle som rådgiver innebærer å hjelpe mennesker som har vansker med talestemmen når hun sier:

Jeg jobber med mennesker som har vansker med stemmen sin, jeg prøver å hjelpe dem å både bruke stemmen på en god måte, altså hjelpe dem vekk fra vansken, og hjelpe dem med å bruke stemmen på en riktigere måte.

Dette kan forstås som at rådgivning innebærer å lære en råde søker nye måter å bruke stemmen på. I liket med de foregående utsagn peker dette på at rådgivning i en stemmelogopedisk kontekst innebærer å utvikle og etablere en ny atferd, endre et handlingsmønster og en stemmeatferd, og hjelpe en råde søker til å se sin egen atferd utenfra for på denne måten å endre den nåværende situasjon (Bøyesen et al., 2012). Dette kan sees i sammenheng med Glasser (1998) som understreker betydningen av at rådgivningen har som mål å bevisstgjøre råde søker på at egne tankeprosesser og handlinger er gjenstand for *endring* og at rådgivning har som mål å hjelpe en person til å ta mer hensiktsmessige valg i tråd med en ønsket situasjon (Lassen, 2014). Astrids uttalelse synes å vise til at stemmebruk er en atferd som velges og som derfor kan endres når hun sier at hun da ”*Skulle hjelpe dem med å bruke stemmen på en riktigere måte*”. Uttalelsen kan tolkes i sammenheng med at rådgivning omhandler endring av nåværende funksjon (Baker et al., 2013), som da kan forstås analogt med en oppfatning av hva det innebærer å hjelpe (Lassen, 2014).

Berit sier at rådgivning handler om ”*Først og fremst muligheten til å utforske et annet menneske. I forhold til den vansken de kommer med hit, prøve å få tak i det som er relevant når det gjelder akkurat stemmen*”. Her kan det å *hjelpe* forstås å forutsette å bli kjent med råde søker. I lys av Glasser (1998) kan det å *utforske* forstås som at rådgivningssamtalen omfatter å snakke om motiver som styrer handlinger, hvilket rådgiveren da må betrakte som del av den prosessen et endringsarbeid innebærer.

Av uttalelsene fremkommer det at rådgivning er en endringsprosess og at det derfor er helt essensielt at rådgiveren har tro på at endring er mulig. Intervjupersonene synes å understreke betydningen av at råde søker blir møtt med et engasjement og en tro på at vedkommende har ressurser og styrke til dette. Som Geir poengterer, er det viktig at råde søker gjøres oppmerksom på mestringene som skjer underveis i prosessen. Når han sier at rådgivning handler om ”*Å treffe mennesker og ha tro på at endring er mulig*” og understreker betydningen av ”*Å få frem positive sider i endringsarbeidet*”, kan dette forstås som at positive responser bidrar til å motivere råde søker til å endre. Med bakgrunn i Colton et al. (2011) kan *positive sider i endringsarbeidet* forstås i sammenheng med råde søkerens prosess i

å selv bli bevisst sin måte å puste- eller bruke stemmen på. I lys av Glasser (1998) kan dette da forstås å være *valg* som rådsøkeren blir bevisst på at kan endres. Videre sier Geir at det er viktig ”*Å formidle ovenfor bruker at vedkommende har styrke eller resiliens*”. Min forståelse av dette er at rådgivning handler om å bevisstgjøre rådsøker på personlige egenskaper som ligger til grunn, som kan hjelpe rådsøker til å endre sin nåværende situasjon. En teoretisk forståelse kan være at samtalen tar i betraktning rådsøkerens personlighet, kropp, kognisjon og ytre faktorer for å kartlegge rådsøkerens ressurser (Shewell, 2009).

4.1.2 Dialogisk prosess

Intervjupersonene trekker frem betydningen av at deres hjelp forutsetter å bli kjent med, utforske, lytte til og komme i dialog med rådsøkeren.

I denne forbindelse sier Margrethe at rådgivning ”*Det er jo å ha en samtale, en faglig samtale, der målsetningen er å hjelpe den personen til å både se seg selv og kunne hjelpe seg selv*”. En forståelse av dette kan være at samtalen er et viktig redskap for å nå målet om å hjelpe rådsøker til å utvikle selvhjelp og evaluere seg selv ved å se sine handlinger utenfra, eller fra et såkalt Meta-perspektiv som kan sees i relasjon til at rådsøker får et overordnet blikk på sin situasjon og kan derfor lettere justere sine handlinger (Lassen, 2000, 2014). Når Margrethe understreker at den faglige samtalen har et mål kan dette forstås som at rådgivning er en dialogisk prosess for å nå frem til et mål. I lys av Strong (2006) kan en forståelse være at rådgiverens utforsking av ord og formuleringer som rådsøker ytrer er viktig for å nettopp komme til en ny opplevelse av en nåværende situasjon. Den faglige samtalen kan forstås som et språklig samarbeid der rådgiverens valg av ord befinner seg innenfor rådsøkerens forståelsesramme, slik at dialogen kan hjelpe personen til å se seg selv og hjelpe seg selv (Bøyesen et al., 2012; Lassen, 2014; Strong, 2006).

De andre intervjupersonene snakker mer nyansert om at rådgivning handler om å komme i en dialogisk prosess med rådsøker. Dette kan også trekke paralleller til Strong (2006) som understreker at prosessen med å komme i dialog innebærer å ta hensyn til deltakernes referanserammer og partikulære måter å formulere problemer på.

I denne forbindelse sier Geir at:

Rollen min er å først og fremst å bli kjent, møte mennesker med ulike vansker der jeg skal på en måte greie å møte dem ideelt sett der de er, og tenke at jeg nesten har deres sko på, men det er jo vanskelig da. Og i rådgivningen ligger vel egentlig den, først og fremst den rollen på å lytte, bli kjent med, komme i dialog med den brukeren som er der. Punkt en er jo det her å komme i en god samtale sånn at de har tillit til at vi er der for å hjelpe dem, for å få dem i gang med et forandringsarbeid.

Geir peker altså på at det å *komme i dialog* er en prosess i seg selv. Når han sier at han må skape tillit kan dette forstås som en forutsetning for å starte et endringsarbeid. I lys av Strong (2006) kan *tillit* skapes ved at rådgiverens bidrag i samtalen er forsøksvise formuleringer av radsøkerens opplevelser, kanskje i en spørrende form i stedet for en konstaterende en, slik at radsøkeren kan føle seg trygg på at hans/hennes formuleringer av egne opplevelser er verdifulle. Med bakgrunn i Lassen (2000) kan det å komme i dialog også forstås som rådgiverens ferdigheter i å følge den enkeltes utviklingsprosess. Dette kan videre sees i sammenheng med å forsøke å begripe og utvide radsøkerens forståelse ved at rådgiveren reformulerer problemer på en utforskende måte uten å bevege seg for langt unna radsøkerens livsverden (Strong, 2006).

Geirs uttalelse kan videre forstås som at *samtalen* er rådgiverens redskap. Når Geir sier det er viktig "*Å møte dem ideelt sett der de er*", kan dette forstås i sammenheng med at rådgiveren bør ta hensyn til det performative aspektet i samtalen, f.eks. hvordan radsøkeren bruker ord i øyeblikket (Strong, 2006). Når Geir sier at han må "*Tenke at jeg nesten har deres sko på*", kommer det frem at han som rådgiver skal forsøke å se den nåværende situasjon ut ifra radsøkerens perspektiv. Dette kan igjen sees i sammenheng med at språklige ytringer må tolkes i lys av den konteksten de opptrer i (Strong, 2006; Wormnæs, 2005).

Astrid understreker betydningen av språklig tilpassing når hun sier at:

Det å hjelpe er jo utgangspunktet, også er det hvordan hjelpe best mulig, og legge forholdene til rette for at vedkommende skal kunne tilegne seg det jeg tenker at vedkommende trenger. Og der er det jo både bevisstgjøring som er et viktig poeng, avdekke hva går vansken på, at samtalen er uhyre viktig. Møtet, samtalen, kartlegge, mitt språk er jo veldig viktig, for det at det må jo være et språk som den andre kan kjenne seg hjemme i på en måte.

Min forståelse er at Astrid mener at språklig tilpassing er en viktig del av prosessen med å hjelpe og bevisstgjøre rådsøker hva vansken går ut på. I denne forbindelse synes det logisk å spørre hvorvidt vi kan snakke om en vellykket rådgivningsprosess dersom rådgiveren ikke evner å tilpasse sitt språk til rådsøkeren forståelse? Med bakgrunn i Heritage og Maynard (2006) kan uttalelsen være et uttrykk for at rådsøkeren må gis mulighet til å snakke om personlige ting, samtidig kan uttalelsen tolkes i lys av at ja, hun fokuserer på selve stemmevansken som et hovedtema i samtalen, men at det språket hun bruker må være forståelig og gi mening i rådsøkerens livsverden. I forlengelse av dette kan fokus på vansken forstås å være sentralt i rådgivning (Heritage & Maynard, 2006) men at rådgiverens språklige tilpasning er viktig for å unngå en asymmetri i forholdet som igjen kan svekke rådsøkerens motivasjon til forandring (Strong, 2006).

Astrid understreker betydningen av å skape en trygg ramme i rådgivningssituasjonen. I denne forbindelse sier hun det er viktig å *”Bli kjent, skape trygghet”* og at *”Jeg har veldig tro på at man tar seg god tid, skaper kontakt, lytte, være til stede, være deg selv”*. En forståelse av dette er at rådgivning handler om å skape forutsetninger som muliggjør en progresjon i et forløp, hvilket kan sees i lys av den humanistiske tanken om at trygghet og sosial kontakt er forutsetning for at endring kan finne sted (Lassen, 2000, 2008, 2014). Når Astrid bruker ord som *lytte* og *skape kontakt*, kan dette forstås som grunnlaget for å jobbe sammen i et rådgivningsforløp hvor målet er å endre en konfliktpreget situasjon (Glasser, 1998). *Å lytte* kan derfor forstås som et viktig redskap i prosessen med å utvikle kjennskap og kunnskap om rådsøkeren, som igjen kan bidra til å skape den nødvendige trygghet slik at responser som også er minimale kan oppleves som viktige bekreftelser (Strong, 2006).

Dette kan sees i relasjon med Berits uttalelse når hun understreker betydningen av å *”Klare å gjøre folk så trygge og avslappa at de kan trives her med meg, og kan dele det som er viktig, og at vi kan få god kjemi og komme i gang med et godt arbeid”*. I lys av Strong (2006) er det å skape tillit en viktig forutsetning for at ytringer oppleves troverdig. Da kan en videre tolkning av Berits uttalelse være at trygghet og god kjemi er avgjørende for at hennes bidrag skal oppleves lojalt og ekte i møte med rådsøkere. Når hun i tidligere uttalelse bruker ordet *”Utforske”* og sier at hun må *”Forsøke å ikke bruke briller som er for mye preget av forutinntatthet”*, kan dette vitne om en rådgivers oppgave i å utøve positiv ubetinget aktelse (Rogers, 1990). Dette kan videre sees i sammenheng med at rådgivningssituasjonen karakteriseres av åpenhet og ærlighet.

4.1.3 En forforståelse av det medmenneskelige

Intervjupersonene sier at de har et humanistisk syn på mennesket. Således kan dette forstås som at de har en forforståelse av at individer har behov for å bli møtt av mennesker som fremstår som seg selv og viser respekt, empati og ubetinget positiv aktelse (Lassen, 2000).

Margrethe sier i denne forbindelse at hun:

Jobber ut i fra både en humanistisk tradisjon, en eksistensialistisk tradisjon eller ståsted og med den kunnskapen som har kommet frem nå om det å jobbe NÅ og videre fremover, så er det kanskje den teorien da som jeg legger til grunn for rådgivning. Så hvis for eksempel at et menneske kommer og er i krise, så er ikke det noe skummelt, det er bare en kilde til vekst, og da vil jo jeg signalisere at nå står du i et spennende veivalg for eksempel.. Og det vil jo også påvirke. Hvis man leter etter årsaker til hvorfor, så kan noe være åpenbart, at jeg var forkjøla og fikk ødelagt stemmen min fordi jeg snakket for mye, men det kan samtidig være noe dypere og det driver jeg ikke å leter etter. Nei, fordi at det kan vi aldri få svar på. Så at jeg tenker nå er vi her og hvordan skal vi forhold oss til dagen i dag og det som skal videre.

Her trekkes det frem at rådgivningen tar utgangspunkt i det *nåværende* og at endring kan være øyeblikkelige fenomen uansett utgangspunkt (Lassen, 2000; Rogers, 1961, 1990). Uttalelsen kan også være et uttrykk for et realitetsfokus i rådgivningen som ikke vektlegger fortid (Glasser, 1998; Wubbolding, 2013c), men som ser en hver situasjon som et potensial for endring (Lassen, 2000). Når Margrethe sier at hun ikke leter etter årsaker med mindre det har en åpenbar sammenheng med stemmevansken, kan dette forstås som en understreking av at rådgiveren ikke befinner seg i en psykoanalytisk tradisjon (Henderson & Thompson, 2011). I relasjon til det hun sier om at ”*Vi skal forholde oss til dagen i dag og det som skal videre*”, kan et spørsmål være hvorvidt språkføringen kan ha betydning? Hvis rådgiveren har et bevisst forhold til at det *presente* er et hensiktsmessig utgangspunkt å jobbe ut i fra (Glasser, 1998), kan uttalelsen tolkes som at Margrethe har et fokus på nåtid. Hvorvidt dette kan ha innvirkning på språkføringen med hensyn til å formulere ord i presens (Glasser, 1998; Wubbolding, 2013c) fremkommer ikke eksplisitt.

Astrid understreker at ”*Carl Rogers tre grunn pilarer er viktige aspekter*” ved hennes rådgivningspraksis og sier at ”*Dette med å være kongruent, være deg selv, være ekte, positiv, ubetinget positiv aktelse, respekt, empati, det må være grunnholdningen*”. Her trekkes det frem at rådgiverens forforståelse av det medmenneskelige gjenspeiler seg i Astrids atferd. Dette kan sees i sammenheng med at rådgiverens evne til å være seg selv og genuin er avgjørende for en radsøkers vekst (Lassen, 2000). Astrid poengterer at:

Vil du hjelpe så må du være på et nivå som gjør at du kan hjelpe. Jeg tenker på det medmenneskelige, det mellommenneskelige samspillet, det humanistiske, likeverdigheten..., selv om det er asymmetri i utgangspunktet, så er det likevel respekten for medmennesket.

Her trekkes det frem at rådgivning handler om å møte et menneske og være bevisst på at samspillet kan gå galt hvis ikke rådgiveren har en praktiserende holdning om at en likeverdig tilnærming er viktig. Dette kan sees i sammenheng med at empati for en klients situasjon omhandler evne til å håndtere usikkerhet og respondere til en pasients følelser (Street Jr et al., 2009). Når Astrid uttrykker at det er en asymmetri kan dette forstås i lys av at hun har et ansvar i å skape en sosial kontekst som kan forsterke alliansen mellom henne og radsøker (Street Jr et al., 2009). I lys av Strong (2006) kan *det å være på et nivå som gjør at du kan hjelpe* forstås som et uttrykk for at rådgiveren må ha en språklig og lingvistisk kunnskap om hva ord betyr og ha ferdigheter i å re-formulere komplekse fenomener i nye språklige former. Det mellommenneskelige samspillet som trekkes frem kan dessuten forstås som et uttrykk for at dekonstruksjon av roller i rådgivningsforholdet er avgjørende for å skape et språklig samarbeid (Strong, 2006).

Om sitt teoretiske ståsted sier Berit at det er ”*En blanding mellom det humanistiske og det eksistensielle*” og utdyper dette ved å si at hun er ”*Mindre opptatt av fortid*” og at hun ”*Har veldig tro på det punktet til Rogers med å være kongruent, være ekte, at jeg må fremstå som den jeg er, og jeg tror også det gir trygghet*”. I lys av at både Astrid og Berit understreker betydningen av å være seg selv i rollen som rådgiver er dette et fellestrekk som kan styrke en forståelse av at rådgivning bør praktiseres av en fagperson som fremstår som den personen han/hun er, fordi dette vil kunne skape de beste forutsetninger for å kunne hjelpe (Rogers, 1990). En medmenneskelig forforståelse kan også innebære at rådgiveren er oppmerksom på at mennesker har kulturelle referanser som gjenspeiles i at rådgiver og radsøker befinner seg i

ulike maktposisjoner som igjen blir viktig å være oppmerksom på i det språklige samarbeidet som rådgivning innebærer (Strong, 2006). At endring kan være øyeblikkelig (Lassen, 2000) kan også forstås som en viktig tanke bak Berits praktisering.

Berit understreker at rådsøkeren har eierskap over sitt eget liv, og at det bare er rådsøkeren selv som kan bestemme om rådgivningsforløpet skal fortsette. Dette kan forstås som en medmenneskelig forforståelse av at bare individet selv kan ta kontroll over eget liv (Glasser, 1998). I denne forbindelse sier hun:

Jeg er veldig utforskende på hva de selv ønsker. Hva ønsker de å oppnå med prosessen her, hvor motivert er de til å jobbe med prosessen? Når de kommer tilbake på time, har de fått gjort noe av det vi avtalte? Og kanskje det ikke er tid og sted for å klare det akkurat nå, da går det jo an å ta en pause, eller prøve på nytt, eller kanskje avslutte..., og ta kontakt igjen hvis du kjenner på at du har tid og lyst og et ork til å jobbe litt med øvelser hjemme da.

Et teoretisk blikk på ovenstående kan være at rådsøkerens indre motivasjon, indre driv og ønsker er helt avgjørende for at endringsarbeidet skal komme i gang (Glasser, 1998, 2011; Wubbolding, 2013b). Således er utforsking av rådsøkerens tanker viktig (Glasser, 1998). En forståelse kan også være at forbedring av talestemmen krever egeninnsats da det kun er rådsøkeren selv som kan endre måten å bruke stemmen sin på (Bøyesen et al., 2012).

4.1.4 Bevisstgjøring av valg

Foregående uttalelser pekte på at rådgivning tar utgangspunkt i det presente og det fremtidige, men at endring forutsetter rådsøkerens motivasjon. De følgende uttalelser synes å understreke ytterligere at rådgivning handler om bevisstgjøring av valg og en prosess med å skape motivasjon hos en rådsøker.

Berits uttalelse synes å peke på dette når hun poengterer at motivasjon er en forutsetning for å skulle endre og erfarer at "Utforsking av rådsøkerens tanker" kan være nødvendig for å finne ut hva vedkommende selv tenker:

Hvis noe blir meningsfylt for deg, hvis en forklaring blir meningsfull for deg, eller en opplevelse og gjøre noen ting som du får forklart, at du kan kjenne det i kroppen, en endring, høre en endring. Hvis du klarer å få tak i det meningsfulle for rådsøker, så vil det kunne gi bedre inngang, eller endring. Det må være meningsfylt. At du er på igjen å bruke språk som er forståelig, tilpasse seg bruker. Prøve å treffe de der de er.

Min forståelse er at Berit understreker betydningen av at hun må klare å tilpasse sitt språk til rådsøkerens forståelse som da kan bidra til å skape motivasjon for endring og bevisstgjøre rådsøker på at endring er mulig, at vedkommende har et valg. Samtidig trekkes det frem at meningsfulle forklaringer kan gi rådsøker en opplevelse av endring. Dette kan trekke linjer til Glasser sin praktisering av reality therapy som fokuserer på rådsøkerens *quality world* eller motiver bak handlinger for å bevisstgjøre rådsøker på at det finnes valg (Glasser, 1998). Når Berit sier at en meningsfull forklaring kan gi bedre inngang eller endring kan dette forstås som at rådgiverens språkbruk er viktig for at rådsøker oppdager sin egen motivasjon for å ville endre (Strong, 2006). Samtidig kan uttalelsen sees i sammenheng med at måter å bruke pust og stemme på kan føre til en opplevelse av endring (Bøyesen et al., 2012) og at rådgiverens meningsfulle forklaringer kan skape motivasjon for å gjøre dette. I lys av Glasser sin tilnærming kan dette dreie seg om å verbalisere rådsøkerens opplevelser på en måte som utvikler bevissthet omkring valgmuligheter (Henderson & Thompson, 2011). Med bakgrunn i Strong (2006) kan meningsfulle forklaringer forstås å være *språk* som ikke beveger seg lenger enn en tomme unna rådsøkers livsverden, som da kan bidra til en endringsskapende prosess når rådgiver og rådsøker engasjerer seg i en sosial konstruksjon av mening (Strong, 2006).

Berit forteller at hun følger en tanke om at *"Alle mennesker vil sitt eget beste og kan endre hvis man vil"*. Hun påpeker at *"Rådsøker må eie problemet sitt selv, og ha en indre motivasjon til å skulle endre"*. Dette kan forstås som at rådgivningen følger en tanke om at alle mennesker har frihet til å velge sin egen atferd og at rådgiverens oppgave er å bevisstgjøre rådsøker på dette. I lys av Lassen (2014) kan dette forstås som en del av prosessen med å personlig-gjøre situasjonen for rådsøkeren, med andre ord må rådsøker få et eierskap til sin situasjon. Dette kan også sees i sammenheng med at rådsøker må komme dit hen at han/hun står til ansvar for egne handlinger for å bli bevisst hva motivasjonen er for å endre (Glasser, 1998; Lassen, 2014; Wubbolding, 2011, 2013c; Wubbolding & Brickell, 1999).

Betydningen av at rådsøker har valg til å endre kommer også frem i Geirs uttalelse når han sier ”*Det går an å jobbe seg videre nesten uansett. Ingenting er statisk eller kronisk*”. En forståelse av dette kan være at stemmevansker alltid har potensial for bedring (Bøyesen et al., 2012). I lys av Glasser (1998) kan endring forstås som noe en rådsøker må bli klar over. Når Geir sier at ”*Ingenting er statisk*”, kan dette forstås som at det alltid finnes *valg* (Glasser, 1998) med hensyn til at vi i stor grad kan velge hvordan vi vil bruke stemmen vår (Shewell, 2009). Geir sier det handler om å ”*Prøve å finne den positive vinklingen og komme seg videre*”. Dette kan forstås som at rådgivning har et positivt syn på mennesket og at rådgiverens oppgave er å finne en vinkling til rådsøkerens problem som kan bidra til bevisstgjøring av valg og motivasjon til endring (Lassen, 2000). Å *finne den positive vinklingen* impliserer således en prosess, en prosess som kan forstås i sammenheng med de språklige aktivitetene som er en viktig del av rådgivningsprosessen, for å nettopp finne det meningsfulle og som gjør det mulig å se og oppleve den nåværende situasjon på en ny måte (Strong, 2006).

4.1.5 Ledelse av en prosess

Intervjupersonene snakker om at rådgivning handler om et samarbeid mellom parter som i utgangspunktet har ulike roller og at rådgiveren leder en prosess som i stor grad styres av rådsøker. Men fordi rådgiverens lederfunksjon handler om å formidle sin faglige kunnskap, kan forholdet mellom partene lett bli til en asymmetrisk konstellasjon. Uttalelsene understreker betydningen av at rådgiveren er bevisst sin rolle og klarer å balansere mellom å være en tydelig autoritet og *møte* den enkelte rådsøker der han/hun *er*.

I denne forbindelse snakker Margrethe om et maktforhold men peker samtidig på en likeverdighet mellom rådgiver og rådsøker når hun sier:

Jeg tenker jo ikke annet enn at vi er to mennesker som møtes og jeg sitter med en kompetanse som den andre har bruk for, og den sitter med en kompetanse om seg selv som jeg ikke vet noe om. Så det er en asymmetri som vi må møtes på midten gjennom dialog og gjennom selvfølgelig at jeg driver det men jeg må hele tiden tenke at jeg danser med denne personen, fordi at jeg kan ikke drive den alene, så jeg må hele tiden passe på hvor er den andre. Så egentlig er det den som styrer hele prosessen, så

jeg må se hvor den er til en hver tid, og så finne ut hvor, hvor kan vi gå nå.

Her trekker Margrethe frem forholdet mellom henne og rådsøker og understreker at det er snakk om ulike roller samtidig med at relasjonen er samarbeidende. Når Margrethe sier at hun driver prosessen men at hun ikke kan drive den alene, kan dette forstås som at hun har et lederansvar i å kontinuerlig sørge for at hun driver prosessen i takt med hvor rådsøker befinner seg (Lassen, 2014). Videre kan dette sees i sammenheng med at et asymmetrisk forhold kan oppstå dersom rådgiveren ikke tilpasser sitt språk på en måte som gir mening for rådsøker (Strong, 2006). Med bakgrunn i Parker (1999) referert i Strong (2006), kan dette være et uttrykk for at roller som eksistere mellom dem bør forsøkes å dekonstrueres til en viss grad.

Geir snakker også om sitt ansvar som leder når han sier det er viktig *”Å formidle min faglige kunnskap om stemmefeltet og vise ovenfor rådsøker at vedkommende har kommet til rett adresse”*. Her trekker Geir frem sin rolle som en fagperson og understreker betydningen av å vise ovenfor en rådsøker at han er trygg i denne rollen. Med bakgrunn i det stemmelogopediske feltet kan dette forstås å innebære Geirs evne til å formidle det komplekse samspillet av fysiologiske mekanismer som utøves i god stemmebruk, samt kunnskap om ulike faktorer som kan ha innvirkning på stemmen (Baker et al., 2013; Bøyesen et al., 2012; Rørbech, 2009). Videre snakker Geir om at han forsøker å lede den andre inn på et bedre spor når han sier:

Jeg ser jo at jeg har en lederfunksjon der og har naturligvis både et ansvar og den asymmetrien er jeg jo veldig obs på, at jeg er ydmyk ovenfor det og tenke at jeg vil forvalte det så godt som mulig uten at jeg tenker at brukeren alltid har rett, det er ikke sånn heller, men at, det er jo den enkelte som er nødt til å på en måte finne veier her også får vi være den her guiden da.. prøve å få de inn på et bedre spor, det er jo sånn jeg tenker rundt det, men at det er klart vi har en maktposisjon der som er viktig å være klar over og tenke igjennom, for det er jo absolutt et ansvar det der.

Når Geir sier han har en lederfunksjon og understreker at brukeren ikke alltid har rett, at han er i en maktposisjon som innebærer å finne veier og *”Prøve å få de inn på et bedre spor”*, kan en forståelse være at han gjennom en dialogisk prosess skal utvikle et partnerskap med klienten (Shewell, 2009) til tross for at de to befinner seg i ulike roller (Strong, 2006). Å

forsøke å lede rådsøker inn på et spor kan forstås i sammenheng med at rådsøkeren skal utvikle bevissthet om de faktorer som kan påvirke stemmen, samt utvikle kunnskap og nye atferdsmønstre knyttet til hensiktsmessig bruk av pust, kropp og talemuskulatur (Bøyesen et al., 2012). Men som han understreker, er han obs på asymmetrien og er ”Ydmyk ovenfor det” og prøver å ikke ”Utnytte situasjonen”. Dette kan forstås som at lederrollen ikke handler om at Geir skal ta beslutninger på vegne av rådsøker, men klare å finne en balanse mellom det å være en tydelig autoritet hvor han skal gå i takt med rådsøkerens egen prosess og prøve å vise de veien mot en bedre retning, uten at han kan kreve eller bestemme hva rådsøker skal gjøre. Dette kan sees i tråd med at rådgivning ikke handler om å gi råd, manipulere eller kommandere, men følge rådsøkers egen vekstprosess slik at han eller hun hjelpes til å takle utfordringene og ta selvstendige valg (Glasser, 1998; Lassen, 2014).

Astrid erkjenner også sin lederfunksjon når hun sier at ”Jeg leder et behandlingsforløp. Da er det jo jeg som er den såkalte autoriteten der ikke sant..”. Astrid påpeker også at ”Det å være seg selv som rådgiver kanskje er grunnlaget for å jobbe sammen med noe”. I lys av den humanistiske tradisjonen kan uttalelsen være et uttrykk for at ledelse av en prosess forutsetter rådgiverens evnen til å være kongruent, eller seg selv som Astrid sier (Lassen, 2000; Rogers, 1961, 1990).

Berit belyser skillet mellom en god autoritet og det å være autoritær når hun sier ”Jeg vet jo at jeg har en rolle som seniorrådgiver, og må ta liksom godt vare på den, for jeg tror også det er viktig i forhold til å ha en god autoritet uten å være autoritær.” Hun snakker om det å være en god autoritet i positiv forstand når hun sier:

Du skal være veldig bevisst det her med at egentlig er vi likesinna når de kommer. Jeg prøver ikke stille meg over de, men jeg har mye kunnskap om problemet de har kanskje. Men de har på en måte på sin side, en enorm innsikt og kunnskap om det å være seg sjøl, som ikke jeg har innsikt i, jeg kan bare teoretisk noe om vansken. Og det bruker jeg å si til de, at det er du som er ekspert på ditt liv. Så jeg prøver å på en måte stille meg litt på sidelinjen med de, og være på lag med de mer enn at jeg skal være en hersker da. Men har jeg jo mitt fortrinn at jeg kan mye akkurat om vansken og hvordan vi skal jobbe med den, og i det, når folk kommer her, så tror jeg det er viktig at de føler at jeg tar en god, tar styringa i positiv forstand, at jeg vet hva jeg gjør, at jeg viser det, at jeg kan favne de litt i den prosessen de har kommet. Og at

min jobb blir å favne de så lenge at de selv kan fly. Og det er jo mange som kommer her med muskulære spenninger, ja de kan være litt sånn perfektjonistisk anlagt, litt kontroll-behov, og de har problemer med å gi fra seg kontroll. Og de gjør i hvert fall ikke det til folk de føler ikke da kan ta kontroll. Så hvis jeg klarer å få en sånn god kjemi at de skjønner at her kan de gi litt slipp og at jeg favner det og ser det og forstår det, så har jeg fått tilbakemelding på akkurat det. Og det er igjen det her med å ha en god, trygg autoritet, men uten å være autoritær. For jeg tror man kan være det i kombinasjon med å være varm og empatisk og blid.

Slik jeg forstår Berit synes hun det er viktig å kunne ta styring ved å være en trygg autoritet. Uttalelsen kan sees i tråd med at rådgivning omhandler en relasjon mellom samarbeidspartnere hvorav én av disse partene må innta en lederrolle (Lassen, 2014). Berit understreker betydningen av at hun kan vise ovenfor rådsøker at hun vet hvordan hun kan hjelpe vedkommende. Samtidig trekker hun frem *likeverdigheten* med tanke på at hun og rådsøker har kunnskap på forskjellige områder som begge trenger å lære noe om. En forståelse av Berits uttalelse kan være at rådgivning innebærer å ta styring på en måte som ikke kontrollerer rådsøkerens handlinger (Glasser, 1998) men ta kontroll ved å hjelpe rådsøker til å se sine egne handlinger utenfra, fra et Meta-perspektiv (Glasser, 1998). Uttalelsen kan peke på at rådgivningssituasjonen er en arena hvor rådsøker opplever forbedring, eller at rådgivningssituasjonen i seg selv er endringsskapende (Vygotsky, 1978, referert i Strong, 2006; Rogers, 1961; Lassen, 2000; Glasser, 1998).

4.2 Kommunikasjon som en sammensatt ferdighet

Hva sier uttalelsene om kommunikasjonsferdigheter hos en rådgiver? På hvilken måte kan uttalelsene gi oss empirisk informasjon om hva kommunikasjonsferdigheter innebærer for en rådgiver?

Intervjupersonene snakker om at kommunikasjon er et sammensatt fenomen som innebærer både språklige og nonverbale aspekter. Ord, setningsvalg, stemmebruk, prosodi, kroppsspråk og pust beskrives som delferdigheter i kommunikasjon. Det trekkes frem at kommunikasjonsferdigheter innebærer å *skape* den totale settingen som møter en rådsøker.

Herunder er den fysiske settingen et aspekt som nevnes og intervjupersonene synes å mene at det ligger i rådgiverens ansvar å sette delferdighetene sammen til et koherent ”hele”.

Margrethe snakker om at kommunikasjonsferdigheter handler om å sette delene sammen når hun sier at *”Man må ha en bevissthet på det verbale og det nonverbale, disse må være forenelige. Det bevisste valg av ord og språk må være forenelig med det ubevisste; stemmen, betoningen, prosodien, kroppsspråket og pusten. Dette må henge sammen”*. Her trekker Margrethe frem betydning av at kommunikasjonen må være koherent og helhetlig, at stemmebruk må passe til valg av ord og samtidig være i naturlig samspill med kroppsspråk og pust. Hvis språklig kompetanse innebærer alt som uttrykker et budskap (Karlstad, 1993), kan uttalelsen forstås som at kommunikasjonsferdigheter hos rådgiveren innebærer atferd som både er lingvistisk og nonverbal og at ferdighetene også ligger i å forene disse aspektene til et helhetlig uttrykk. En annen forståelse kan være at rådgiveren opplever å være kongruent når det verbale og det nonverbale ikke uttrykker motstridende informasjon (Haase & Tepper, 1972).

Astrid sier at *”Kommunikasjonsferdigheter handler om å kunne skape en kommunikasjon.”* Her trekker hun frem det skapende elementet, som kan sees i sammenheng med at ytringer har et performativt aspektet, for eksempel med hensyn til hvordan opplevelser formes språklig (Strong, 2006). Videre understreker Astrid betydningen av den fysiske setting når hun sier at:

En rådgiver må skape en relasjon. For å skape trygghet i en situasjon skal en også faktisk ha et rom som ikke er fullt av rot, det skal være en fysisk setting, hvor man både sitter parallelt, altså sitter i samme høyde, gjerne med et bord, passe med øyekontakt, være nøytralt kledd.

Astrid sier også at *”Situasjonen skal være trygghetsskapende fra første øyeblikk”* og at *”Som rådgiver har man i oppgave å speile dette”*. Det å speile en trygg situasjon kan tolkes som et uttrykk for at speiling ikke bare innebærer verbale responser (Lassen, 2014), men at en atmosfære også kan uttrykke et budskap (Karlstad, 1993).

Astrid fremhever et ansvar som ligger hos rådgiveren i å skape en mest mulig trygg situasjon gjennom bevisst bruk av nonverbale ferdigheter. En forståelse kan da være at aspekter som klesstil, sittestilling og rommets fysiske attributter kan bidra til å oppmuntre rådsøkeren til å

snakke og således påvirke den kommunikative prosessen i positiv forstand (Flasher & Fogle, 2012).

Berit trekker også frem de nonverbale aspektene ved kommunikasjon når hun opplever at *”70-80 prosent av kommunikasjon er kroppsspråk, resten er det verbale. Som rådgiver skal man være bevisst sitt eget kroppsspråk, men stemmebruk, setningsvalg og prosodi hører også med i språkføringen”*. En forståelse kan her være at hun er svært oppmerksom på nonverbale aspekter (Haase & Tepper, 1972), og at gester i stor grad formidler noe til rådsøker om hvordan Berit forholder seg (Flasher & Fogle, 2012). Kommunikasjon kan således forstås som sammensatte ferdigheter bestående av verbale og nonverbale aspekter (Mast, 2007).

Om kommunikasjonsferdigheter sier Geir at det *”Handler om alt det rådsøkeren blir møtt med i en rådgivningssetting. Kroppsspråk og hvorledes man som rådgiver er kledd, hvordan du snakker, hvordan kontoret er møblert og organisert.”* Han påpeker at *”Hele totalbildet bør være planlagt”* og at *”Fra første øyeblikk utvikler du en kommunikasjon, enten det er i form av en telefon eller et brev.”* I likhet med de andre intervjupersonene trekker Geir frem nonverbale aspekter som han mener er relatert til rådgiverens oppgave i å skape en god setting og ramme for rådgivning. Med bakgrunn i Flasher og Fogle (2012) kan nonverbale uttrykk bidra til å oppmuntre en rådsøker og påvirke retningen som samtalen tar. I lys av dette kan uttalelsen forstås som at den fysiske settingen kan ha en positiv effekt på rådsøkers vilje til å dele egne tanker og bekymringer (Flasher & Fogle, 2012).

4.3 Verbal kommunikasjon i rådgivningssituasjoner

Hva sier uttalelsene om rådgivernes verbale kommunikasjon i møte med rådsøkere? På hvilken måte kan uttalelsene gi oss empirisk informasjon om rådgivernes språkbruk?

4.3.1 Repetisjoner eller speiling av språklig innhold

Intervjupersonene snakker om at egen kommunikasjonen i rådgivningssituasjoner innebærer repetisjoner av språklig innhold. Dette er noe som forekommer og oppleves som en hensiktsmessig del av læring, særlig i tilfeller hvor man forsøker å etablere forståelse.

I denne forbindelse sier Margrethe:

Det vil jo være repetisjoner, men så lenge jeg kan klare å få en god fremdrift i en samtale, så tror jeg ikke at jeg repeterer for mye. Men jeg må hele tiden sørge for at de forstår, at vi har en felles forståelse, og på den måten kan det jo bli at man repeterer.

Her kan Margrethes uttalelse forstås i sammenheng med at repetisjon er en viktig del av læring som bidrar til å drive prosessen fremover (Sands, 1988). Når hun sier at ”Så lenge jeg kan klare å få en god fremdrift i en samtale”, så tror hun ikke at hun repeterer for mye, kan dette forstås som at fremdrift handler om å tilføye nye ord i samtalen (Strong, 2006). At Margrethe må sørge for en felles forståelse kan forstås i sammenheng med at hun hele tiden må gå inn i en forhandling om mening (Strong, 2006) der repetisjoner kan forekomme hvis hun opplever at klienten ikke forstår og således bør endre tankeorientering (Sands, 1988).

Geir snakker om at han bruker repetisjon som et språklig virkemiddel når han sier:

*Jeg kan nok se for meg at når jeg er i gang med noen ting og kanskje ikke kommer helt inn eller ser at brukeren forstår det, så bruker jeg litt andre ord, repeterer på en annen måte, og i løpet av noen dager hvis vi har noen brukere inne **over litt tid**, så vil det nok ofte være at det samme temaet kommer igjen og igjen og at det da blir en litt annen språkdrakt i det også, at en da kanskje kommer, kommer gjennom på en litt annen måte ved at man velger andre ord eller en annen vinkling på det.*

En forståelse av Geirs uttalelse kan være at repetisjon er et fenomen som oppstår når han bruker forskjellige ord og uttrykk om det samme temaet slik at innholdet får en annen form. Her trekkes frem betydningen av å snakke om det samme temaet på forskjellige måter. I lys av Strong (2006) kan dette innebære at rådgiveren snakker om en opplevelse eller et fenomen fra forskjellige vinkler ved å bruke ulike ord og ytringer. Dette kan i følge Geir forstås som en viktig del av læringsprosessen som oppstår i møter med rådsøkere *over tid*, hvor rådsøkerens utvikling av en mer fullstendig artikulering av egne følelser synes å være en naturlig del av prosessen (Strong, 2006). Hvis repetisjoner hjelper klienten til å praktisere og etablere nye kognitive konstruksjoner (Sands, 1988), kan Geirs bruk av repetisjon forstås som viktig i en rådsøkers prosess med å endre perspektiv på sin situasjon (Sands, 1988).

Intervjupersonene snakker om at repetisjon er et fenomen som oppstår når rådgiveren speiler og bruker de samme ordene som råde søker. Således kan responser mellom samtalepartene oppleves som gjentakelser av det samme språklige innholdet, hvilket kan føre til at rådgiver og råde søker får en felles forståelse gjennom å bruke samme ord på en responderende måte.

Astrid peker på at repetisjon kan handle om gjentakelse og speiling i form av at hun i samtalen bringer tilbake råde søkerens begreper for å utvikle en felles forståelse:

Jeg kan bruke de samme ordene som de bruker, fange opp å si; hvordan er det nå, har du mere stikninger, altså de kan bruke uttrykk som: "Jeg har stikninger i halsen når jeg prater" / "Jeg kjenner at jeg blir, får sånn press på brystet når jeg prater", altså jeg kan ta opp igjen de begrepene som de selv har mening for seg selv, og spørre om igjen; hvordan er det nå med de stikningene du fortalte om? Altså, jeg bruker jo språket deres også.

Her understrekes betydningen av at rådgiveren bruker de samme ordene som råde søker, tar opp igjen begreper som råde søker selv bruker i sin beskrivelse av vansken. Når deltakerne gjenbruker hverandres ord kan dette forstås å bidra til utvikling av råde søkers tanker (Sands, 1988). Dette kan også forstås som et språklig samarbeid, som innebærer en deltakende rådgiver som engasjerer seg i klientens ord og uttrykksmåter (Strong, 2006). Astrids uttalelse synes å understreke betydningen av å begripe råde søkerens selvforståelse samt rådgiverens evne til å fange opp dette meningsinnholdet i sin respons til råde søker (Rogers, 1990). Dette kan sees i sammenheng med at rådgiver og råde søker bygger på hverandres bidrag i samtalen med henblikk på å utvikle en felles historie og forståelse (Strong, 2006).

Astrid understreker at tidsaspektet har betydning for i hvilken grad hun og råde søker får et felles språk og en felles forståelse når hun sier at *"Jo lenger tid du har en klient, jo mere samforståelse får man, mer felles språk"*.

Når Astrid sier at hun og råde søker fikk et *mer felles språk* og at hun og råde søker fikk en felles forståelse som resultat av at rådgivningsforløpet varte over et lengre tidsrom, kan en forståelse være at de snakket på en responderende måte og gjentok hverandres ordbruk. I lys av Strong (2006) som hevder at ord har vansker med å dekke komplekse fenomener eller

opplevelser, kan tidsaspektet synes relevant med hensyn til at det kan ta tid for klienter å tilegne seg et språk som gjør de til forfattere av egne liv (Strong, 2006).

En noe annen vinkling på fenomenet repetisjon fremkommer når Berit snakker om at repetisjon har sammenheng med å tilpasse seg rådsøker, og at det derfor kan være en nyttig del av læring for den enkelte:

Du merker jo ganske fort om folk har oppfattet noe fra siste time, at de kan sette ord på det, om de har tenkt på ting. Mens andre igjen helt sikker trenger en ny dose med de samme ordene, så jeg tror igjen at du må gå i takt med folk, altså tilpasse det....det er jo et kontinuerlig arbeid det her fremover.

Her synes Berit å trekke frem at repetisjon eller ”En ny dose med de samme ordene” oppstår som et naturlig fenomen når rådgiveren går i takt med rådsøker. Dette kan sees i tråd med at en deltakende rådgiver som engasjerer seg i klientens ord og ytringer også da kan oppleve å gjenta ord (Sands, 1988; Strong, 2006). En annen måte å tenke på kan være at repetisjon oppstår som resultat av at rådgiveren ikke klarer å gå i takt med- og lytte til rådsøker. Da kan en forståelse være at en rådgiver som ikke lykkes i å engasjere seg i rådsøkerens ord og ytringer heller ikke vil være i stand til å følge rådsøkerens tankemønstre som kan være en forutsetning for å skulle hjelpe klienten til å utvikle sin tenkning (Sands, 1988; Strong, 2006).

I forlengelse av at intervjupersonene snakker om å etablere en felles forståelse og at repetisjon kan bidra til utvikling av dette, påpeker Margrethe at forståelse i seg selv ikke nødvendigvis gjør at rådsøker klarer å iverksette det man snakker om. I denne forbindelse forteller Margrethe at hun og rådsøker kan bruke de samme ordene når de snakker og at ”Det som skjer hos meg da, det er at da får vi en mer akademisk måte å se problemstillingen på.” Videre sier Margrethe at hun er ”Opptatt av at det ikke skal intellektualiseres, men at man får en opplevelse av det som vi snakker om.” Min forståelse er at Margrethe snakker om *forståelse* og *opplevelse* som adskilte fenomener. Dette kan forstås i lys av at pust er fysiske mekanismer som må erfares (Bøyesen et al., 2012). I tillegg trekker hun frem at hennes og rådsøkers bruk av samme ord fører til en felles intellektuell forståelse. Her kan man tenke at hun og rådsøker bruker teoretiske begreper når de samtaler om vansken (Gerler, 1978). I lys av Gerler (1978) som skriver at behovet for en enklere terminologi særlig blir viktig i møte med rådsøkere som er preget av bekymring, kan en forståelse av Margrethes uttalelse være at

rådgivningssamtaler som er preget av en ”*Akademisk måte å se problemstillingen på*”, kan være situasjoner hvor en rådsøker ikke befinner seg i en krisepreget situasjon.

Margrethe utdyper forholdet mellom opplevelse og forståelse når hun sier at:

Det gjør jo at man forstår kanskje, men det er ikke nødvendigvis at man klarer å få til det man forstår. For da plutselig så går man inn på dette med kropp og pust og, det å slippe og.. og det kan være like vanskelig det for en som forstår som for en som ikke forstår!.

Her trekkes det frem at ferdigheter utvikles gjennom erfaring og opplevelse. Å forstå noe kan tolkes i sammenheng med det tankemessige, at man forstår noe språklig, men at dette ikke nødvendigvis fører til at man klarer å fokusere på det erfaringsmessige. Med andre ord fremheves det *utøvende aspektet* ved stemmebruk, som kan forstås i sammenheng med at stemme er noe vi *gjør* (Boone, 1997; Bøyesen et al., 2012; Rørbech, 2009), og kan således forstås som atferd og handlinger vi kan ta kontroll over (Glasser, 1998).

4.3.2 Språket som en indirekte vei til endring

Rådgiverne snakker om at språket de bruker først og fremst skal føre til at rådsøker får en forståelse, at hvis de klarer å føre et språk som rådsøker kan kjenne seg igjen i, vil også forutsetningene være der for at en endring kan skje.

I denne forbindelse snakker Margrethe om at ”*Endring har å gjøre med forståelse, at man får en forståelse gjennom språket. Skal man endre noe starter det med tanker som blir språkliggjort*”. Her trekkes det frem at språket er en indirekte vei til endring og at språket har vesentlig betydning for å skape den nødvendige forståelse. Dette kan videre tolkes i sammenheng med at språket som rådgiveren bruker skal vekke en motivasjon hos rådsøker til å starte et endringsarbeid (Glasser, 1998). At språk indirekte kan føre til endring kan også forstås i lys av at rådsøkerens verbale ytringer kun er én måte å konstruere et problem på (Strong, 2006), med andre ord kan rådgiverens evne til å snakke om problemet på ulike måter gjennom forsøksvise formuleringer bidra til at rådsøker får et nytt blikk på situasjonen (Strong, 2006).

Astrid snakker om at språket må vekke forestillingsevnen hos råde søker og beskriver dette som en sentral del av hennes språkbruk når hun sier ”*Hvis råde søker kan forestille seg det jeg snakker om kan det også tjene til forståelse*”. Her trekkes det frem at språk som skaper en mental forestilling vil tjene til forståelse. En fortolkning av dette kan da være at Astrid engasjerer seg i en form for kreativ språkbruk i samarbeid med råde søker, med henblikk på å utvikle forståelse (Duncan & Miller, 2000, referert i Strong, 2006). I forlengelse av dette kan man tenke at rådgiverens språkbruk alltid bør være innen rekkevidde av klientens forståelsesramme (Strong, 2006) slik at endring i råde søkers tanker kan føre til en reell endring i handling (Glasser, 1998).

Geir snakker om betydningen av ordvalg og trekker frem at bevisst språkbruk kan gi inngang til endring når han sier at ”*Språk kan jo både stenge og lukke for en god kommunikasjon, men finn du de riktige ord og den rette måten å si det på, så kan det jo åpne veldig også*”. En forståelse av Geirs uttalelse kan være at bevissthet omkring ordvalg er helt avgjørende for å skape en forståelse hos råde søker og komme i gang med et endringsarbeid. Geir synes også å trekke frem at en språkbruk som er tilpasset råde søkerens livsverden og forståelsesramme er noe av målet med den kommunikative prosessen i rådgivning som skal lede til en endring (Glasser, 1998; Strong, 2006).

Geir understreker at hans språklige evner er viktig for å kunne gi en tilpasset respons til råde søker når han sier at ”*Det er jo helt avgjørende å ha det her språket, og lytte på den brukeren og finne; ja der er kanskje den, den nøkkelen inn hvis en skulle kalle den noe sånt*”. Dette kan forstås i sammenheng med at evnen til å fange opp hva en samtalepartner sier krever ferdigheter i både å lytte, forstå og tolke den andres forståelse (Rogers, 1990; Strong, 2006). I tillegg peker uttalelsen på at Geirs evne i å tilpasse språket til råde søker handler om å gi en verbal respons som har personlig betydning for råde søkeren (Kristoffersen, 2005).

En forståelse av foregående uttalelser kan være at verbale kommunikasjonsferdigheter handler om å kunne forklare og bruke et språk som gir mening for råde søker. Rådgiverens formidlingsevne kan derfor forstås som avgjørende for kvaliteten på den kommunikative prosessen (Karlstad, 1993). I forlengelse av dette kan ferdigheter i kommunikasjon også forstås å innebære bevissthet om at individuelle referanserammer bidrar til en meningsskapende prosess (Kristoffersen, 2005). At språk kan skape endring på en indirekte måte ved at tanker som ytres blir meningsfulle og gir forståelse, kan peke på at språket ikke

bare er overføring av informasjon men at språklige ytringer er redskaper som brukes til å skape ny mening (Strong, 2003). Hvis mennesker da konstruerer sin virkelighet gjennom de meninger man tillegger den (Strong, 2003), kan ikke dette da tyde på at mennesker også har forutsetning for å re-konstruere eller re-kontekstualisere sin virkelighet ved å re-definere problemer og sette det i en ny ressurssterk kontekst (Strong, 2006)?

Uttalelsene pekte også på at språket til rådgiveren er viktig fordi språkbruken må gi rådsøker en opplevelse som er gjenkjennbar. Med andre ord må språket til rådgiveren først og fremst lede til en forståelse fordi det er igjennom forståelsen at potensialet for endring ligger.

Følgende uttalelser viser til at bevissthet rundt egen språkbruk kan bidra til at rådsøker forstår hvorfor han/hun skal endre noe. I denne forbindelse snakker Margrethe om at språklige uttrykk kan resultere i en ny opplevelse når hun sier at:

Ja, for eksempel, så kan jeg si et sånt uttrykk; det man ønsker å bli kvitt det blir man besatt av. For eksempel, noen ganger når jeg sier det, så, så ser de at "åja, hvis det er sant, så skal jeg ikke prøve å bli kvitt spenningene mine". For i det øyeblikket jeg skal prøve bli kvitt dem, så blir jeg besatt av dem, altså de blir sterkere, så må jeg gjøre noe annet enn å ville bli kvitt dem. Og det kan være en "aha-opplevelse" for noen.

Her trekkes det frem at bevisst bruk av et språklig uttrykk kan bidra til å skape en endring i rådsøkerens forståelse og motivasjon. En tanke kan da være at Margrethe bruker dette med henblikk på å skape ny mening for en rådsøker (Strong, 2003).

Astrid snakker om endring på en litt annen måte når hun sier at "Motivasjonen må være der for å ville endre noe." Her trekkes motivasjon frem som en grunnleggende nødvendighet for endring (Glasser, 1998). Videre snakker Astrid om at språk er redskap som kan bidra til å skape den nødvendige motivasjon når hun sier at "En språkføring som treffer klienten hjemme kan skape motivasjon for å gjøre endring". Her synes Astrid å understreke betydningen av å bli kjent med rådsøkerens forståelsesramme for å kunne tilpasse sitt språk til rådsøkers livsverden. Dette kan videre sees i sammenheng med at ord er kulturelt forankret (Strong, 2006), og at rådgiverens lingvistiske kunnskap innebærer å vurdere ord i den konteksten de opptrer i og i relasjon til hvordan ordene brukes (Strong, 2006).

Astrid sier også at ”*Informasjon kan endre måten vi tenker om noe på*” men påpeker at ”*Det språklige innholdet må være i en form som råde søker forstår*”. Dette kan igjen sees i sammenheng med at språk ikke bare er overføring av informasjon (Strong, 2006). I tillegg poengteres det at meningsinnholdet må formuleres på en slik måte at råde søkeren forstår det. Dette kan vise til at rådgiverens språkstil forandrer seg i takt med den enkelte råde søker, for eksempel ved at terminologien vil være en annen i møte med en råde søker som er lege kontra en husmor, med andre ord vil språket forandre seg i forhold til den konteksten råde søker er i (Strong, 2006).

Astrid poengterer at hun bruker forestillingsbilder når hun skal forklare ovenfor en råde søker hva en stemmevanske går ut på eller hvordan den har oppstått, noe Astrid opplever at bidrar til endring. I denne forbindelse erfarer hun at ”*Mine forklaringsmåter skaper en aha-opplevelse og forståelse hos klienten*” og sier at ”*Språket er viktig for å skape forestillingsbilder som gjør at råde søker forstår hvorfor han/hun skal endre måten å puste på eller forandre måten å bruke stemmen på*”. En forståelse av dette kan være at språket til rådgiveren må være presist og enkelt slik at det blir lettere for råde søker å implementere rådgiverens budskap (Gerler, 1978). Dette kan videre synes å bidra til at interaksjonen skaper mening og endring hos råde søker (Lassen, 2014). Astrid understreker betydningen av å klare å møte råde søkerens livsverden gjennom den språklige dialogen. Dette kan igjen forstås i sammenheng med at forestillingsbilder er en viktig del av Astrids verbale responser, responser som hun da mener kan bidra til at råde søker ser og kartlegger sin egen situasjon (Lassen, 2014) eller forstår hvorfor man skal endre måten å puste- og bruke stemmen på.

Dette kan sees i sammenheng med Berits tidligere uttalelse som understreket betydningen av at råde søker må oppleve det som meningsfullt å skulle endre når hun snakket om at *en meningsfull forklaring kan gi bedre inngang eller endring* (s. 43). Her trekkes det frem at endring forutsetter at råde søker både får en forståelse og en opplevelse av rådgiverens forklaring. Således kan uttalelsen forstås som at Berits språkføring helst bør lede til at råde søker oppfatter noe intellektuelt og kroppslig. Dette kan sees i sammenheng med at motivasjon har å gjøre med hvordan opplevelser formes språklig (Strong, 2006). Når Berit sier det er viktig ”*Å treffe brukeren der han/hun er*” kan dette vise til at rådgiveren må ha ferdigheter i å formulere opplevelser på ulike måter og/eller fra ulike perspektiver (Strong, 2006).

4.3.3 Tilpasset ordvalg

Uttalelsene peker på at rådgiverne tilpasser ord og uttrykk til det de oppfatter at den enkelte råde søker forstår. Rådgiverne synes å være opptatt av at språket de bruker skal skape dialog med råde søker. Uttalelsene peker også på at språkbruken derfor forandrer seg avhengig av hvem råde søkeren er fordi mennesker har forskjellige forståelsesbakgrunn. Rådgivernes mål er å gi forklaringer som oppleves som forståelige for råde søker.

I denne forbindelse understreker Margrethe betydningen av at hun klarer å se den enkelte råde søker og at hun som rådgiver må gå i takt med råde søkerens situasjon. Margrethe sier:

Det kommer helt an på i hva slags tilstand den jeg råd-gir er i, hvis den er for eksempel fortvilet, lei seg, er i en vanskelig situasjon, så vil jeg veie mine ord..., jeg ville vært mer forsiktig med språkbruken, jeg ville brukt myke ord...(mer ivaretagende da),til en som kanskje er skjør, sånn at da ville det påvirke hvordan jeg uttrykker meg.. sånn at jeg ville passe på å ikke støte med mitt språk. Med mine valg. Mitt valg av ord. Så hvis det er noen som er i en oppadgående prosess, kommet seg ut av en vanskelig situasjon, så ville det påvirke mitt språk.

Her trekkes det frem at rådgiverens språkbruk er tilpasset den situasjonen som råde søker er i. Margrethe sier også at hun er ganske bevisst sin språkbruk og er opptatt av at ordene hun bruker ikke skal oppleves negativt for råde søker. Et teoretisk blikk på uttalelsen kan være at rådgiveren forsøker å bruke en terminologi som råde søker forstår og unngår å bruke abstrakte begreper i møte med mennesker der dette kan skape frykt (Gerler, 1978). En annen forståelse kan være at Margrethes evne til å vise empati er med på å forsterke alliansen og samarbeidet mellom henne og råde søker (Street Jr et al., 2009). Margrethe synes også å poengtere en rådgivers evne til å følge råde søkeren skrittvis gjennom prosessen slik at den språklige tilpassingen faktisk kan finne sted. Dette kan sees i sammenheng med at hun så vel som råde søker trenger ferdigheter i å presentere sin egen referanseramme slik at en felles forståelse kan etableres (Street Jr et al., 2009).

Videre snakker Margrethe om situasjoner der hun i samtalen kan bringe inn ord som ikke direkte er knyttet til råde søkerens språkbruk når hun sier:

Det kan jo være at jeg bringer tilbake min forståelse av det som blir sagt, for å se om vi har en felles forståelse og da bruker jeg jo andre ord men jeg skal jo bruke ord, altså jeg bruker ord som er folkelige, Ja, det er veldig viktig. For hvis ikke, snakker jeg jo over hodet på folk, og det har jeg ingen interesse av, da kommer vi jo ingen vei. Så, man må ha dialogen, så at man må forstå hverandre!.

Margrethe synes her å påpeke at ordene hun bruker kan være hennes egne og ikke rådsøkerens, men at hun samtidig må sørge for å gå i takt med det hun opplever at tjener rådsøkers forståelse og at språkbruken først og fremst skal skape dialog. Dette kan igjen sees i lys av at hun presenterer sin forståelse med henblikk på å kartlegge rådsøkerens referanseramme (Street Jr et al., 2009). Videre kan det synes som at hun bruker ord som er direkte og tydelige (Gerler, 1978). Uttalelsen kan dessuten forstås som et eksempel på en rådgiver som presenterer ideer og språklige reformuleringer på en forsøksvis måte (Davis, 1984, referert i Strong, 2006), som igjen kan tenkes å bidra til at rådsøker blir oppmerksom på at det er hans/hennes bidrag i samtalen som er viktig. Som Strong (2006) presiserer, er det rådsøker som er hovedpersonen i samtalen og språket må tilpasses klienten.

Geir snakker om å tilpasse sin språkbruk når han sier at:

Nå skal jeg ha en mann med Downs syndrom som har mista stemmen og jeg vil bruke helt andre ord da ovenfor han i forhold til en som, tja, kanskje kommer og er lege da, la oss si det, litt sånn helt motsatte, som vi veit har bra kunnskap, kanskje også kan litt mer om hals og stemmebånd og sånn.

Her understrekes det at terminologien som rådgiveren bruker forandrer seg i takt med hvem rådsøkeren er. Således kan en forståelse være at meningsinnholdet som formidles kan ta ulik språklig form avhengig av rådsøkerens bakgrunn (Strong, 2006). Dette kan sees i sammenheng med Geirs tidligere uttalelse om at det samme tema kan få flere ”språkdrakter” og således være en repetisjon av det samme innholdet (Sands, 1988). At Geir samtaler om det samme tema på forskjellige måter kan også vise til at språket er knyttet til hans problembaserte arbeid samtidig med at det er tilpasset klienten (Strong, 2006).

Geir sier videre at han i valg av ord ”Prøver å ligge nær den andres livsverden” og poengterer viktigheten av ”Å snakke om hvor brukeren kommer fra og interesser de har”.

Dette kan forstås i sammenheng med at en viktig del av det å bli kjent med rådsøker skjer gjennom bruk av en mer dagligdags språkutveksling og at rådgiverens engasjement i rådsøkers livsverden er viktig for å skape en dialog (Strong, 2006).

Astrid snakker også om at språket må tilpasses når hun sier at *”Å gi råd og veiledning forutsetter å bruke et språk som rådsøker kan forstå og kjenne seg igjen i”*. En forståelse kan være at hun som rådgiver er innstilt på- og har et mål om at samtalen skal forsøke å plukke opp rådsøkerens tanker. En annen forståelse kan være at rådgivning ikke handler om å kommandere eller gi råd, men å følge den enkelte sin vekst (Lassen, 2014). Astrid utdyper dette med å si at *”Et språk som den enkelte kan kjenne seg igjen i medfører at språkbruken forandrer seg litt avhengig av hva den enkelte rådsøker forstår”*. Her kan man tenke at kommunikasjon i en klinisk setting må ta utgangspunkt i det en rådsøker måtte ønske å snakke om og ikke være for mye styrt av en medisinsk agenda (Heritage & Maynard, 2006). Astrid poengterer at *”I et behandlingsforløp kan man ikke bare kan gi noen øvelser uten å knytte det til noe konkret”*. Dette kan være et uttrykk for at klinikerens fokus på det medisinske (Heritage & Maynard, 2006) kan komme til å svekke det språklige samarbeidet som rådgiving innebærer (Strong, 2006). En forståelse kan også være at de praktiske øvelsene i rådgivningssituasjonen må forankres i en konkret forestilling hos rådsøker og at dette er en forutsetning for at vedkommende skal kunne utvikle motivasjon for å faktisk gjøre det rådgiveren anbefaler.

Astrid peker på at språkbruken tar utgangspunkt i at en stemmevanske skal forklares på en lettfattelig måte når hun sier at *”Jeg kutter ut latinske uttrykk men bruker heller forestillingsbilder som rådsøker kan gjenkjenne og derfor kan lede til en forståelse av hva vansken eller forløpet innebærer”*. Her trekkes det frem at bruk av latinske uttrykk er uhensiktsmessig med hensyn til at det ikke leder til forståelse. Dette kan forstås i sammenheng med at Gerler (1978) hevder det er behov for en enklere terminologi som bidrar til at mennesker forstår hva rådgiverens arbeid går ut på. Dette kan også bety at mange rådsøkere ikke har en akademisk forståelse av talestemmens fysiologiske grunnlag.

I likhet med Astrid peker også Berit på at bruk av billedlige konkretiseringer er noe som ofte er forståelig for rådsøker når rådgiveren skal forklare en stemmevanske. I denne forbindelse forteller intervjupersonene at de bruker metaforer som en form for språkbruk, som er praktisk vinklet gjennom bruk av billedlige konkretiseringer og demonstrasjoner på hva en

stemmevanske kan innebærer. En slik måte å bruke språket på kan forstås som rådgiverens bruk av en mer presis og enklere terminologi (Gerler, 1978).

Berit sier at *"Bruk av metaforer er en form for språkbruk som kan gi nye ideer hos rådsøker"* når hun kan *"Forklare en diagnose på en forståelig måte uten å snakke medisinsk og teoretisk om en vanske"*. Her kan bruk av metaforer også forstås som rådgiverens forsøksvise måte å formulere problemer på (Strong, 2006). Det trekkes også frem at språkbruken styres av et mål om å forklare en stemmevanske på en mest mulig forståelig måte og at bruk av billedlige forklaringer kan tjene dette formålet. Berit utdyper dette når hun sier at *"I stedet for å snakke om knuter og fortykkelse av epitelvev"* kan hun si at *"Det blir boksekamp i halsen, at man blir hoven hvis man slår for hardt og at nå trenger stemmen din litt balsam"*. Dette kan tolkes som at rådgiverens språkbruk har et mål om å utvikle rådsøkerens perspektiver på seg selv (Lassen, 2000, 2014).

Astrids erfaring har gjort henne sikrere i måten hun forklarer en stemmevanske på når hun sier at *"Forestillingsbilder har blitt mitt ideal på å forklare noe ovenfor klienter"* og forteller at *"Undervisningen knyttes til metaforer fordi det kan si mer enn ord"*. Dette utdyper hun ved å si at *"Jeg knytter ordene til konkrete som bruk av en peispuster for å illustrere inn-pust og aktiv ut-pust med diafragma"*. En forståelse av dette kan være at språkbruken tar utgangspunkt i at stemmevansker skal forklares på en måte som gjør at rådsøker får en opplevelse av det. Dette kan igjen peke på at stemme er noe vi *gjør* (Bøyesen et al., 2012; Rørbech, 2009). Dessuten kan vi se dette i relasjon til Geir som snakker om at kunnskap om- og praktisering av rådgivning har betydning for hvorledes han bruker ord og uttrykk når han skal forklare en stemmetilstand som er hypoton eller hyper-funksjonell. Når Geir i denne forbindelse sier at *"Det har nok å gjøre med utdanningen og kunnskap om rådgivning, at en velger ord og uttrykk som jeg er trygg på"* og at *"En da må velge ord som brukeren kan forstå"*, kan dette forstås i sammenheng med at han som rådgiver må fremstå som trygg i sin egen kommunikasjon med tanke på at han da også vil være kongruent (Rogers, 1990). Hvis språklig kommunikasjon forutsetter at deltakerne har kunnskap om de sosiale normene for bruk av språk (Kristoffersen, 2005) kan Geirs uttalelse tolkes som at kunnskap om rådgivning har gitt han kunnskap om de sosiale normene for bruk av språk i rådgivningssituasjoner.

Språkbruken til rådgiveren kan altså sees i sammenheng med praktisering av rådgivningsfaget der fokus på å *møte* rådsøkeren står i sentrum. En forståelse av dette kan

være at teoretisk forankring vil påvirke rådgiverens måte å formulere seg på (Strong, 2006). Dette kan også tolkes i lys av at språkbruken passer til rådgiverens problembaserte arbeid samtidig med at den er tilpasset hovedpersonen i samtalen (Strong, 2006). Når Geir sier at han skal forklare fysiologisk-funksjonelle tilstander i strupen på en lettfattelig måte, kan dette forstås som at han har fokus på at ordene eller terminologien skal være enkel (Gerler, 1978). Astrid snakker også om dette når hun sier at *"Språket er viktig på den måten at jeg som en autoritet på mitt område kan forklare på en enkel måte, legge vekk alt jeg kan av teori men bruke kunnskapen på en måte som gjør at klienten kan ledes og motiveres videre"*. Her trekker Astrid frem egne erfaringer med at det enkle språket fungerer best (Gerler, 1978) en språkføring som treffer klienten "hjemme" (Strong, 2006) slik at motivasjonen for å gjøre endring også skapes (Strong, 2006). Dette kan igjen understreke at motivasjon må være der for å ville endre noe (Glasser, 1998).

Språkbruken i rådgivning synes å innebære å finne en balanse mellom aktiv lytting og aktiv turtaking i samtalen. Dette kommer frem i Astrids uttalelse når hun sier at *"Min måte å snakke på må kunne engasjere rådsøker slik av vedkommende kan fange opp hva jeg tenker rundt saken"*. Astrid opplever at *"Ord kan skape avstand"* og mener det derfor er *"Viktig å finne en balanse mellom det å lytte og snakke"*. Dette kan forstås som at turtaking i samtalen er en *gi og ta prosess*, en veksling mellom deltakernes responsgivning (Mishler, 1984, referert i Heritage & Maynard, 2006).

Fra et annet perspektiv snakker Berit om at ord ikke alltid er nødvendig for å skape dialog med rådsøker når hun sier at *"Jeg har også erfaring med at mange ord ikke nødvendigvis er så viktig for å skape kontakt"* og utdyper dette med å si at *"Bruk av dikt viste seg en gang å være starten på en vellykket rådgivningsprosess"*. Dette kan igjen sees i sammenheng med at rådgiverens språkbruk må ta i betraktning rådsøkerens personlighet og at det å skape kontakt er den viktigste forutsetningen for å starte et behandlingsforløp. En annen måte å tenke på er at bruk av dikt bidro til at Berits klient engasjerte seg som forfatter av egne opplevelser og at vedkommende fikk en språklig forståelse av egne opplevelser (Strong, 2006). Berit opplever altså at hun ikke alltid snakker om ting som har med stemmen å gjøre. Hennes språkbruk kan derfor forstås å være styrt av andre temaer som i stor grad bestemmes av hvem rådsøkeren er og hvor rådsøkeren befinner seg, hvilket kan sees i lys av idéen om at rådsøkeren skal utvikle bevissthet om sin egen rolle i sin nåværende situasjon (Lassen, 2014). Berit sier:

Jeg kan ikke tvinge folk til å ha lange utgreiinger hvis de ikke selv ønsker det. Det er alltid en vei inn men noen ganger handler det om andre ting enn å snakke om akkurat stemmen eller livet. Å få i gang en samtale er viktig uansett hva det handler om, som igjen kan smitte over på rådgivningen slik at det kan bli mer dialog der.

Her trekkes det frem at det finnes en innledende fase i rådgivningen og at dette kan forstås som prosessen med å skape tillit mellom rådgiver og råde søker (Strong, 2006). Å få i gang en samtale slik at det kan smitte over på rådgivningen og bli mer dialog der kan forstås i lys av at alle mennesker har potensial for vekst hvis deres grunnleggende behov som trygghet, sosial kontakt og respekt blir møtt (Lassen, 2000).

I en rådgivningssituasjon sammen med en bruker opplevde Berit at:

Det var vanskelig å få i gang en samtale men etter hvert skjønnte jeg at hun likte Hellas og samtalen kom i gang ved at vi snakket om greske øyer. Fordi jeg klarte å skape en dialog med råde søker førte dette til at vi kunne gjøre litt øvelser innimellom samtalene.

Dette kan forstås i sammenheng med at rådgiveren må få et tillitsforhold til råde søker slik at vedkommende også opplever rådgiverens responser troverdig (Strong, 2006) og føler seg trygg på at rådgiveren favner situasjonen. En forståelse kan også være at rådgiver og råde søker må klare å komme i dialog før selve endringsarbeidet kan starte, hvilket kan synes viktig i lys av (Strong, 2006) som hevder at man må bygge på hverandres bidrag i prosessen med å komme til en felles historie, et felles grunnlag for å jobbe sammen.

Å tilpasse sin språkbruk til den enkelte råde søker kommer også frem når Geir og Margrethe forteller at de ser på seg selv som kameleoner. Deres uttalelser kan fortolkes som at de opplever seg selv som fleksible i sin språkføring, når Margrethe først sier:

Jeg tror vel at jeg pleier å kalle meg en kameleon, så jeg er jo opptatt av, det er to ting: jeg er jo opptatt av å være meg selv i situasjonen, samtidig så vil jeg jo møte brukeren der den er. Og da må jeg jo forholde meg til om det er et barn, eller om det er en gammel, eller om det er en ungdom eller en mann, kvinne. Men jeg passer på å

være så naturlig som mulig. Være meg. Ja, det er nok den.. men jeg forandrer jo på noe. Jeg gjør det. Absolutt. Så jeg vil vel kalle det fleksibilitet.

Her trekkes det frem at rådgiveren er opptatt av at språkbruken skal være mest mulig naturlig og representere sin personlighet. Samtidig pekes det på at fleksibilitet i samtaleføring er helt nødvendig. I lys av Chartrand og Bargh (1999) kan en forståelse være at denne fleksibiliteten er automatiske responser som opptrer når rådgiveren engasjerer seg i prosessen med å forstå radsøkerens atferd. Således kan det tenkes at en ubevisst speiling av hverandres atferd finner sted og manifesteres i rådgiverens kommunikative handlinger (Chartrand & Bargh, 1999).

Geir snakker også om fleksibilitet i sin språkføring når han sier at:

Du ser på den brukeren om du treffer med de ordene du kommer med, og antagelig er vi vel litt sånn, hva skal vi kalle det, sånn den her som skifter litt farge... Ja, kameleon, ja.. at jeg føler meg litt sånn her at jeg da legger meg, prøver i hvert fall å legge meg litt nært til hvis det er en ungdom, eller hvis det er en gammel dame, og at ordvalgene blir litt annerledes også, for å på en måte treffe litt deres verden.

En forståelse av Geirs uttalelse kan være at han er ganske bevisst sin tilpasning. Å tilpasse sin språkbruk til radsøkerens alder og bakgrunn, kan her forstås som at en kameleon-effekt er resultat av rådgiverens bevisste engasjement som da resulterer i at han selv speiler radsøkerens atferd (Chartrand & Bargh, 1999).

Når Astrid snakker om en slik tilpasning samtidig med at hun opplever at hun "Stort sett er ganske lik" i sin språkføring, kan dette forstås i sammenheng med det hun tidligere forteller om å bruke forestillingsbilder som har blitt hennes ideal på å forklare noe ovenfor en radsøker. Videre snakker hun om erfaringer med at hun og radsøker befinner seg innenfor samme referanseramme:

Jeg kan sitte med noen som er, hun læreren jeg fortalte om som gikk her ganske lenge da.. da følte vi at vi var inne i samme terminologi, samme tradisjon med å tenke. Altså hun var interessert i samme ting som jeg var interessert i, vi hadde en del felles terminologi som lærere.

Her trekkes det frem at Astrid og rådsøker hadde en felles forståelse og referanseramme som bidro til at forhandling om mening ikke ble en utfordring (Strong, 2006). Uttalelsen kan også være et eksempel på en rådgivningssituasjon der behovet for å presentere sin egen referanseramme var mindre nødvendig, fordi en felles forståelse allerede lå til grunn (Street Jr et al., 2009).

Men som Astrid poengterer, er ikke dette alltid tilfelle:

Med en gammel dame på 90 som jeg hadde for et par år siden som hørte dårlig, og som jeg hadde problemer med å forklare hva det ville si å få stemmevansker, det er klart da forenkler jeg språket mitt, da kommer jeg ikke med for mange forklaringer.

Her trekkes det frem at Astrid tilpasser seg den enkelte rådsøker men at hun samtidig opplever at hun *”Stort sett er ganske lik”* i sin språkføring på tvers av rådgivningssituasjoner. En forståelse av dette kan være at hennes kommunikasjon tar utgangspunkt i vansken eller det problembaserte men at hun allikevel søker en balanse gjennom å være kongruent og tilpasningsdyktig (Strong, 2006). I henhold til det hun tidligere sier om at bruk av konkretiseringer og billedlige forklaringer har blitt hennes ideal på å forklare noe ovenfor en rådsøker, kan dette forstås i sammenheng med at hun opplever seg nokså lik i måten hun tilnærmer seg rådsøker. Astrid sier selv at *”Jeg må tilpasse meg til deres egen evne til å forstå det”*. Med bakgrunn i Strong (2006) kan det synes som at Astrid har i oppgave å forstå rådsøkerens referanserammer, og således tilpasser seg, men at hun stort sett erfarer at billedlige konkretiseringer fører til forståelse.

Å tilpasse sin språkbruk til rådsøker kan også forstås i sammenheng med at rådgiveren investerer tid i å etablere en mellommenneskelig kontakt med rådsøker. Dette kommer frem når Astrid sier *”Jeg har veldig tro på at man tar seg god tid, skaper kontakt, alle disse små minimalistiske rådgivningsferdighetene, lytte, være til stede, være deg selv., som skal være grunnlaget for at man kanskje skal jobbe sammen med noe”*. Her trekkes det frem at rådgiveren bør ha en atferd som er i overenstemmelse med seg selv. En forståelse av dette kan være at kongruens er viktig i prosessen med å tilpasse seg rådsøker som et medmenneske, kanskje fordi at det å være et medmenneske forutsetter å nettopp være seg selv (Lassen, 2000). Samtidig synes uttalelsen å understreke at fokuset ligger på det å *”hjelpes”*, hvilket kan forstås i sammenheng med at rådgiveren beveger seg ut av sin egen

livsverden i møte med råde søker (Strong, 2006).

Når Astrid opplever at ”*Stort sett så er jeg vel ganske lik*” med tanke på språklig tilpassing, kan dette som sagt forstås i lys av at Astrids bruk av forklaringsmodeller og billedlige konkretiseringene har blitt et gjentakende element i hennes møter med forskjellige råde søkere. Forklaringsmodellene hun bruker kan illustreres når hun sier:

Nå bruker jeg den her... (langefinger strekkes bakover) fordi at den lærte jeg for mange år siden av en fysioterapeut, og så sa han; kjenn på den der, det er jo akkurat det samme når du, snakker med lys stemme, så er det akkurat der en muskulær hypertensjon, det er akkurat det samme som skjer når man legger stemmeleie litt for lyst. Da han laget det bildet for meg, det forestillingsbildet, at jeg kunne konkretisere det, for det er ikke alltid så lett å konkretisere det med å legge stemmeleie lysere, men du ser det, du kjenner det, at når du bruker stemmen på en måte som ikke er hensiktsmessig for deg, så vil du få det samme problemene her, fordi at du får en muskulær hypertensjon. Og da tenkte jeg; oi - det var et veldig godt bilde og forklare noe. Og det å lage bilder som skal forklare noe, det ble liksom mitt lille ideal da på en forklaring.

Dette kan forstås som at Astrid har funnet sin tilnærming gjennom mange års erfaring og at hun opplever at det enkle språket fungerer i møte med mange forskjellige råde søkere (Gerler, 1978). Astrid snakker også om at hennes måte å snakke på og forklare noe ovenfor råde søker har blitt en del av henne. Sistnevnte trekkes frem når hun sier ”*Det har blitt en del av meg og min rådgivningspraksis, jeg har funnet ut hva som jeg føler er viktig for meg i formidlingen og jeg føler at klientene jeg bruker dette på får en forståelse og motivasjon*”. Dette kan sees i sammenheng med at praksiserfaring har gitt Astrid kunnskap om de sosiale normene for bruk av språk i en rådgivningskontekst (Bell, 2014; Kristoffersen, 2005), der betydningen av å skape forståelse og trygghet synes viktig (Gerler, 1978; Lassen, 2000; Strong, 2006).

4.4 Nonverbal kommunikasjon i rådgivningssituasjoner

Hva kan uttalelsene si om den nonverbale kommunikasjonen hos en rådgiver? Fra de fire intervjuene fremkommer det at den vokale komponenten av nonverbal kommunikasjon har

betydning i rådgivningskontekster. Dette kan tyde på at kommunikasjon som ikke inneholder lingvistisk innhold er viktig å være oppmerksom på i møter mellom mennesker (Mast, 2007).

4.4.1 Rådgiverens stemmebruk

Rådgiverne synes å mene at egen stemme har betydning i rådgivningssituasjoner. I denne forbindelse snakker Geir om at han skal være en stemmemodell:

Jeg tenker nok at jeg er ganske bevisst på at jeg skal i hvert fall prøve å bruke stemmen ganske avspent, rolig sjøl, at jeg ikke skal være veldig stressa, men så blir jeg jo engasjert, og da vil jeg jo stige opp så antagelig vil det være et lite spekter her, men så blir jo vi jo tvunget litt tilbake når vi gjør øvelser da så er vi på en måte forbilder og rollemodeller, da er vi jo i den her rollen som modell og da må vi prøve å lage den så god som mulig.

Her trekkes det frem at rådgiveren er nokså bevisst på at egen stemmebruk skal være i overenstemmelse med målet for rådgivningen; utvikling og etablering av en avspent og naturlig stemme (Boone, 1997; Bøyesen et al., 2012; Rørbech, 2009). Uttalelsen kan også forstås i sammenheng med at en rolig og avspent stemme kan bidra til at rådsøker motiveres til å gjøre øvelser og deltar i samtalen (Flasher & Fogle, 2012).

Margrethe snakker også om betydningen av å bruke stemmen på en avspent måte:

Jeg vil jo si at det er gjennom stemmen min at jeg forteller om min egen tilstand. Eh, så hvis jeg er stresset for eksempel, så vil jo det komme ut i stemmen. Hvis jeg er lei meg så vil det komme ut i stemmen. Så det er veldig viktig at jeg er sentrert og på plass i meg selv, når jeg skal være rådgiver. Så ha en god avspent stemme, og en stemme som kan virke beroligende på den som kommer og er rådsøker.

Her trekkes det frem at stemmen er vårt følelsesbarometer (Butcher et al., 1993, referert i Bøyesen et al., 2012) og at rådgiveren er bevisst på at hun i sin rolle bør være på plass i seg selv slik at stemmen hennes kan ha en helsefremmende effekt på rådsøker. At Margrethe har en god avspent stemme kan forstås i sammenheng med at hun har en dyp og avspent pust som

gir stemmen god klang (Boone, 1997; Bøyesen et al., 2012). Margrethe synes derfor å være bevisst på at stemmen formidler informasjon om hennes evne til å kontrollere egen pust (Flasher & Fogle, 2012). Margrethe innrømmer at dette kan være en utfordring når hun sier *”Det er klart at det er vanskelig, og vi er jo mennesker, og noen ganger er vi lei oss, men det er noe med å plassere det da, at nå skal jeg ha en bruker inn, nå må jeg fokusere der, prøve å legge av meg mitt, og heller ta det igjen etterpå”*. Dette kan sees i tråd med at stemmekvalitet er en hørbar gjenspeiling av et individs tilstand (Bøyesen et al., 2012; Flasher & Fogle, 2012; Shewell, 2009) og at en stemme kan reflektere informasjon som rådgiver bør være bevisst i møte med en rådsøker (Blanck & Rosenthal, 1984).

Astrid forteller at hun opplever å speile rådsøkerens stemme når hun sier:

Jeg tror at stemmer kan påvirke. Jeg tenker også på det med speiling, for jeg har jo også klienter som kommer og nesten sitter og hvisker eller har så svake stemmer.. Så merker jeg at jeg blir litt påvirket, så jeg blir litt sånn forsiktig når jeg selv prater, litt sånn stillferdig i stemmen, og det blir jo på en måte en speiling. Jeg tror at den kan være viktig. Fordi det tilsier på en måte nonverbalt at du tar den andres parti litt. Hvis du satt og var fortvilet, og satt og fortalte om noe personlig som de ofte gjør.

Her trekkes det frem at Astrid delvis ubevisst opplever å speile rådsøkerens stemme i sin egen stemmeføring. Dette kan tyde på at hun opplever dette som en naturlig respons i samtale med en rådsøker (Chartrand & Bargh, 1999). At vokal speiling kan være en form for nonverbal tillitserklæring kan videre sees i sammenheng med at rådgiveren unngår å forandre dybde på følelsene til rådsøker ved å lytte til tonefallet noe blir sagt i (Lassen, 2014) og på den måten sørger for at rådsøkerens opplevelser forblir hans/hennes egne (Rogers, 1990).

En noe annen erfaring gjenspeiler seg i Berits uttalelse når hun snakker om at hun bevisst kan velge å *ikke* speile rådsøkerens stemmebruk, fordi dette kan ha en positiv effekt og bidra til å normalisere en feilbruk av stemme. Allikevel sier Berit at hun tilpasser seg situasjonen. Om betydningen av egen stemmebruk sier Berit:

Det er kjempe viktig. Og igjen, så tenker jeg at hvis en klarer å tilpasse seg den som kommer, eventuelt gjøre litt bevisste valg, prøve å ta et eksempel da, hvis det kommer inn et menneske som har utrolig intensitet i stemmen, kjempe masse volum, virker

veldig gira, litt på tuppa rett og slett... Da prøver ikke jeg å matche det. Da prøver jeg heller å være mot-satsen, å være rolig, ha litt mindre volum på stemmen, snakke saktere og dempe litt.

Her hentydes det at å være "motsatsen" kan ha en positiv effekt på rådsøker. En forståelse kan da være at Berit bruker stemmen for å påvirke rådsøkerens atferd (Harrigan et al., 1989) i retning av en mer hensiktsmessig stemmeatferd (Bøyese et al., 2012). Når Berit bruker ord som "*Å tilpasse seg den som kommer*" kan en forståelse være at det å tilpasse seg ikke nødvendigvis handler om å speile men at rådgiveren tilpasser sin stemmebruk ut ifra det som oppleves å gagne den nåværende situasjonen best. En forståelse kan da være at rådgiveren gjør bevisste valg i forhold til hva hun som fagperson opplever at kan bidra til endring (Glasser, 1998). Dette kan videre sees i sammenheng med Boone (1997) som hevder at den naturlige stemmen produseres med en avspenning og naturlig pust, i et naturlig stemmeleie og med talemuskulatur som veksler mellom spenning og avspenning, hvilket synes å være målet med stemmelogopedisk arbeid (Bøyese et al., 2012).

Berit utdyper dette med å gjøre bevisste valg i sin stemmebruk når hun sier at:

Det kan ha en smittende effekt på den andre, at den roen jeg klarer å skape også smitter over. Hvis noen er litt lavfrekvent og litt dau i stemmen, så tror jeg faktisk at jeg som rådgiver kan ha litt mer energi, liksom prøve å lette hele situasjonen litt.

Når Berit her trekker frem at hun som rådgiver forsøker å skape en positiv situasjon kan det tyde på at hennes bevissthet omkring egen stemme handler om å forsøke å hjelpe. Kan Berits stemmebruk forstås som en strategi for å bevisstgjøre rådsøker at han kan velge en annen atferd (Glasser, 1998)? I lys av det logopediske stemmefeltet som sier at en god stemme har energi, resonerer godt i et fysisk balansert samspill mellom spenning og avspenning av talemuskulatur (Boone, 1997; Bøyese et al., 2012; Colton et al., 2011) kan Berits uttalelse også forstås som et uttrykk for at hun forsøker å være en god representant for sitt eget arbeid gjennom måten hun kommuniserer på. Hvis rådgiveren har i oppgave å formidle sin forståelse til klienten (Street Jr et al., 2009) kan man også tenke at Berits stemme bidrar til å *demonstrere* hva god stemmebruk er, i sin kommunikasjonen til en rådsøker. På bakgrunn av dette kan stemmen ha betydning i samtale med klienter som har behov for å endre sin stemmeatferd.

Senere sier Berit at hun i enkelte situasjoner legger seg nær råde søkerens stemme:

Hvis folk kommer inn her og er i stor nød og sorg, og det er stillferdig og det er mye luft på stemmen og det er veldig sånn, du merker at personen er preget av sykdom eller død eller.. skilsmisse eller hva det er..., så prøver jeg absolutt å hente frem en mer empatisk rolig stemme som matcher råde søker. Så stemmen er kjempeviktig. Og jeg tror som rådgiver, så må du være litt klar over det, og bruke det litt bevisst.

Her kan *empati* forstås å innebære bruk av stemmen (Haase & Tepper, 1972). Videre kan tilpassing forstås som et fenomen som rommer en form for speiling og en rådgivers bevisste valg i å bidra til en endringsskapende situasjon, da ved å bruke stemmen som et aktivt verktøy (Flasher & Fogle, 2012) Når Berit understreker at tilpassing kan innebære å matche råde søkers stemme kan dette sees i tråd med betydningen av å ikke forandre dybde på råde søkers følelser ved å lytte til råde søkerens tone i stemmen (Lassen, 2014). Hvis rådgiverens evne til å kommunisere på en slik måte som gjør råde søker bevisst på at det er hans/hennes bidrag i samtalen som er viktig (Strong, 2006), kan man også tenke at det å legge seg nær råde søkers livsverden gjennom bruk av stemmen også kan være viktig for å unngå å forandre den meningen som råde søker selv legger i sine tanker og erfaringer (Rogers, 1990; Strong, 2006).

Foregående uttalelser viste til at rådgiverne har bevissthet om at deres stemmeatferd som et nonverbalt aspekt ved kommunikasjon har betydning i møte med råde søkere (Mast, 2007).

Astrid snakker om at stemmen hennes kan skape avstand til råde søker når hun sier:

*Hvis du satt og var fortvilet, og satt og fortalte om noe personlig som de ofte gjør..(hever styrke på stemmen) **OGSÅ SKULLE JEG SITTE DER OG HA ALTFOR MYE KRAFT PÅ STEMMEN, OG SÅ HVA SKJEDDE VIDERE DA, KAN DU SI NOE MER OM DET?** Merker du at min stemme nå kunne skape litt avstand?*

Her trekkes frem betydningen av ytterpunktene i en stemmekvalitet samt betydningen av at rådgiveren speiler og tilpasser seg råde søkerens stemme. Hvis råde søkere har behov for å bli møtt med respekt, trygghet og sosial kontakt (Lassen, 2000), kan rådgiverens stemmeatferd

forstås som et viktig bidrag i denne prosessen når holdninger og følelser kan avsløres i stemmen (Blanck & Rosenthal, 1984; Flasher & Fogle, 2012; Kreiman & Sidtis, 2011). Her understrekes det også at stemmen bidrar til å skape den nødvendige kontakt med rådsøker som igjen kan bidra til å motivere rådsøker til å følge fagpersonens råd (Flasher & Fogle, 2012). Astrids uttalelse kan forstås som at stemmen kan skape avstand i situasjoner der en rådsøker er fortvilet og forteller om noe personlig. Hvis en klinikers stemmebruk kan virke helsefremmende med tanke på å bidra til komfort hos pasienten (Flasher & Fogle, 2012; Street Jr et al., 2009) kan uttalelsen forstås som et uttrykk for at det motsatte av speiling kan hindre klienten i å uttrykke sine bekymringer (Street Jr et al., 2009). I denne forbindelse synes evnen til å skape den nødvendige kontakten, gjennom å vise respekt og empati viktig (Lassen, 2000).

Uttalelsene ovenfor pekte på at rådgiverens stemmebruk viktig. Samtidig snakker intervjupersonene om at stemmen er en naturlig del av dem og at det er viktig at stemmen er i takt med deres personlighet og i takt med hva de snakker om.

I denne forbindelse synes Berit det er viktig ”*Å snakke med den styrken som passer situasjonen*”. I likhet med Margrethe og Astrid som poengterer at de opplever det som viktig å være naturlig i sin stemmeføring, sier Berit også at ”*Hvis jeg skal være kongruent, så skjer mye av dette her ubevisst. Men når jeg tenker tilbake på situasjoner jeg har vært i, så tror jeg helt intuitivt at jeg tilpasser meg litt i forhold til det som jeg tror gagnar saken. Men det må være ekte-følt*”. Her trekkes det frem at stemmebruk er en intuitiv del av empatisk kommunikasjon (Haase & Tepper, 1972) og at stemmen oppleves som en spontan ledsager i en improvisatorisk kommunikatív samhandling hvor rådgiveren har fokus på det performative aspektet i kommunikasjonen slik det opptrer (Strong, 2006). Videre kan en slik tilpasning vitne om en ubevisst kontinuerlig endring i rådgivernes nonverbale atferd, som en reaksjon til hvordan rådgiveren persiperer rådsøkeren (Chartrand & Bargh, 1999).

I tråd med dette opplever Astrid at hun bruker stemmen ut ifra det som kjennes naturlig for henne når hun sier ”*Jeg har stemmen min der jeg har den uten at jeg tenker så mye over det*”. Senere i en annen uttalelse sier hun at ”*Vi tuner oss inn både når det gjelder taletempo, stemme-styrke og klang i stemmen*”. En teoretisk forståelse av dette kan være at Astrid påvirkes ubevisst av den andre sin atferd (Chartrand & Bargh, 1999). En forståelse kan også være at Astrid synes det er viktig at stemmen hennes er forenelig med den situasjonen som

foreligger. Stemmebruk og evne til å forstå et annet menneske kan derfor synes å henge sammen (Haase & Tepper, 1972; Lassen, 2014). Astrids uttalelse kan sees i relasjon til hva Margrethe sier om kommunikasjonsferdigheter, at det ”*Bevisste valg av ord og språk må være forenelig med det ubevisste; stemmen, betoningen, prosodien, kroppsspråket og pusten. Dette må henge sammen*”. Det at stemmen her trekkes frem som en ubevisst del av kommunikasjon kan synes som et annet perspektiv til det Berit sier om at hun bruker stemmen bevisst. Stemmen kan da forstås som bevisste valg vi *gjør* (Wubbolding, 2013b), i tillegg kan stemmen forstås som rådgiverens intuitive måte å være kongruent på i sin naturlige tilpasning (Chartrand & Bargh, 1999).

4.5 Kommunikasjonsstilen i rollen som rådgiver

Uttalelsene viser til at måten å kommunisere på i rollen som rådgiver skiller seg fra en privat kontekst. Intervjupersonene opplever allikevel at måten de samtaler på representerer dem som person. Uttalelser som snakker om språkstilen i rollen som rådgiver kan også sees i sammenheng med at intervjupersonene forteller at stemmen har betydning i den faglige samtalen. Således kan stemmebruk forstås som en viktig del av rådgiverens kommunikasjonsstil.

Margrethe snakker om at hennes språkstil i en rådgivningssituasjon er annerledes fra en privat setting når hun sier:

Jeg ville ikke brukt det samme språket ovenfor mine venner. Jeg har jo andre spørsmålstillinger, så jeg er nok mer rådgiver enn når jeg snakker med venner, da ville jeg vært en venn, så ja, svaret er nok at jeg bruker språket spesielt i den rollen.

Når Margrethe sier at hun bruker et annet språk ovenfor venner kan en forståelse være at hun i samtaler med rådsøkere bruker språklige virkemidler med henblikk på å nå et mål (Strong, 2006). I denne forbindelse kan de språklige aktivitetene som Margrethe engasjerer seg i ha som mål å motivere rådsøker til endring (Strong, 2006), samtidig med at Margrethe har et ansvar i å formidle kunnskap og direkte undervisning i stemmebruk (Bøyesen et al., 2012). Margrethe snakker om at hun kjenner seg hjemme i rollen som stemmerådgiver og opplever at dette representerer henne som person:

Jeg går inn i den rollen som rådgiver, og fordi jeg jobber med stemmefeltet som jeg føler meg så hjemme i, så føler jeg at å råd-gi i det feltet, så er det meg. Ja, det vil jeg nok si, at det representerer meg. Det handler jo mye om den utviklingen som jeg har hatt de siste 10, 12, 15 årene.

En forståelse kan her være at hun opplever seg selv som kongruent i rollen som rådgiver, delvis som et resultat av hennes personlige utvikling (Rogers, 1961). Dette kan videre sees i sammenheng med hennes opplevelse av at stemmen har betydning i rollen som rådgiver:

Jeg passer jo på å bruke stemmen min sånn at jeg for det første er en god representant for at det arbeidet vi gjør her kan vi spore i min måte å bruke stemmen min på. Og på den måten så kan man se at det har noe for seg, å gjøre de her øvelsene for eksempel, og det å bruke pusten sånn som jeg gjør, det viser seg i min stemmebruk, ja.

Her trekkes det frem at Margrethe opplever egen stemmebruk som viktig i å drive igjennom en rådgivningsprosess. På bakgrunn av at en stemmerådgiver skal lære en rådsøker å etablere en abdominal pust som grunnlag for god stemmebruk (Shewell, 2009) kan det synes essensielt at Margrethe bruker stemme og pust på en slik måte at hun blir ”En god representant for det arbeidet” hun gjør som stemmerådgiver.

Også Geir opplever at kommunikasjonen han utøver representerer han som person:

Min person er jo ikke løsrevet fra den rådgivningen jeg driver, jeg håper jo at jeg er nokså kongruent altså, at jeg er meg selv, eller at det ikke på en måte er en veldig annen rolle når jeg er her, selv om det er jo klart at det er en profesjonell rolle og en personlig rolle som er noe annet naturligvis, det er jo forskjell på, det er klart det er det.

Her kommer det frem at Geir håper han er seg selv i rollen som rådgiver og at han har et ønske om å etterstrebe å være kongruent i rollen sin (Rogers, 1961, 1990). Samtidig understreker han at den profesjonelle rollen skiller seg fra en personlig rolle. Dette kan sees i sammenheng med at den hverdagslige samtalen skiller seg fra en rådgivningskontekst med hensyn til at sted og setting vil ha innvirkning på språkstilen som vanligvis brukes (Conville

& Ivey, 1975). Ønsket om å være kongruent kan forstås i sammenheng med at stemme og språkføring er forenelig og ikke formidler motstridende informasjon (Haase & Tepper, 1972).

Astrid forteller at hennes måte å snakke- og forklare noe til en råde søker har blitt en del av henne, og at ord og uttrykk hun bruker er knyttet til henne som person. Når Astrid sier at hun bruker språket forskjellig avhengig av hvem råde søkeren er, kan dette forstås som at språkstilen hennes i rollen som rådgiver først og fremst handler om å tilpasse språket til den hun samtaler med (Strong, 2006). Astrid opplever *ikke* at hun i rollen som rådgiver bruker stemmen på en spesiell måte når hun sier ”*Jeg bruker stemmen sånn som jeg er vant til å bruke den, uten at jeg tenker på at jeg er leder eller legger an en spesiell måte å snakke på*”. Hun utdyper dette senere når hun sier:

Jeg har ikke tenkt over at jeg bruker stemmen på en bestemt måte fordi jeg er stemmelogoped. Jeg tror jeg bruker den ut ifra hva som er naturlig for meg. Altså... jeg bruker ikke stemmen bevisst for å være i en rolle, nei. Nei, det håper jeg ikke jeg gjør.. alle har vi forskjellige stemmer, og.. det skal stemme med den du er.

Her trekkes det frem at rollen som rådgiver ikke påvirker måten hun bruker stemmen på, allikevel kan uttalelsen forstås som at stemmen har betydning i rådgivningssituasjoner med hensyn til at den skal være en naturlig del av Astrids kommunikasjon. Dette kan igjen sees i sammenheng med at hennes verbale og nonverbale kommunikasjon er kongruent (Haase & Tepper, 1972). En forståelse kan også være at Astrid opplever det som positivt å bruke stemmen ut i fra det som representerer henne som person, hvilket kan sees i tråd med at rådgivning er et møte mellom mennesker (Lassen, 2000).

Berit snakker om at kommunikasjonsstilen hennes ikke må ligne en herskerrolle, og påpeker at det medmenneskelige aspektet er viktig å ivareta når hun sier:

Jeg tror faktisk at du skal være veldig bevisst det her med at egentlig er vi likesinna når de kommer. Jeg prøver ikke stille meg over de, men jeg har mye kunnskap om problemet de har kanskje. Men de har på en måte på sin side, en enorm innsikt og kunnskap om det å være seg sjøl, som ikke jeg har innsikt i, jeg kan bare teoretisk noe om vansken. Og det bruker jeg å si til de også: det er du som er ekspert på ditt liv.. Så jeg prøver å på en måte stille meg litt på sidelinjen med de, og være på lag med de

mer enn at jeg skal være en hersker da. Men har jeg jo mitt fortrinn at jeg kan mye akkurat om vansken og hvordan vi skal jobbe med den.

Her understrekes betydningen av å ikke være autoritær men å kunne fremstå som en god autoritet ovenfor rådsøkere. I lys av Strong (2006) kan en forståelse være at Berit engasjerer seg i et språklig samarbeid med rådsøker med henblikk på å skape ny mening hos rådsøkeren selv. Berit understreker at hennes kommunikasjonsstil ikke må ligne en herskerrolle når hun sier:

Jeg vet jo at jeg har en rolle her som seniorrådgiver, og må ta godt vare på den, for jeg tror også det er viktig i forhold til å ha en god autoritet uten å være autoritær. At her skal folk få følelsen av at jeg kan det jeg gjør og jeg fører et sånt språk som gjør at folk skjønner det også, uten at jeg virker herskende da.

Dette kan sees i sammenheng med at en rådgivers oppgave er å utvikle rådsøkers bevissthet rundt sin egen situasjon (Bøyesen et al., 2012; Lassen, 2014) uten å være kontrollerende (Glasser, 1998). Når Berit understreker at rådsøker har ”*En enorm innsikt og kunnskap om det å være seg sjøl*”, kan dette forstås i lys av at rådgiverens forståelse av klientens bakgrunn kan styrke mulighetene for å møte rådsøkeren i den situasjonen der han/hun befinner seg (Lassen, 2000). Hvis rådgivernes diskursive talemåte *ikke* representerer en korrekt måte å samtale på (Strong, 2006), kan en forståelse være at den dialogiske prosessen mellom Berit og rådsøker representerer et *partnerskap* (Glasser, 1998; Shewell, 2009; Strong, 2006) mer enn et maktforhold.

Videre snakker Berit om at språket hennes kan ha en mer eller mindre formell stil avhengig av hvem rådsøker er og hvilken forståelse som ligger til grunn. Med andre ord erfarer Berit å justere språkstilen i tråd med hvilken terminologi som passer den enkelte rådsøker. Dette er noe som fremkommer når hun sier ”*Så jeg har mer tro på at man skal tilpasse seg den som kommer inn her og forsøke å føre et språk som jeg tror den andre kan kjenne seg bekvem med. Enten det er en muntlig stil eller litt mer formell stil*”. Her kan en forståelse være at språket i rådgivningsprosessen kan variere med hensyn til hvorvidt man fokuserer på den medisinske diagnosen (Colton et al., 2011; Heritage & Maynard, 2006). En annen forståelse kan være at terminologien varierer ut ifra rådsøkers referanseramme (Strong, 2006). I denne

forbindelse understreker hun at rådsøkerens utdanningsnivå kan påvirke hennes språkstil når hun sier:

At du skal møte folk der de er, det kan du også tenke på rent språklig. Så kan vi tenke at en person som har veldig mye utdanning, er veldig kritisk, i forhold til hvem vi skal til, kanskje, at hvis jeg kan føre et språk og være på en sånn måte at de personene kan få følelse av at jeg har kontroll, jeg vet hva jeg kan, de kan slappe litt av for de skjønner at jeg tar godt i mot de, så gjelder også det samme for den husmora fra Kløfta som ikke har doktorgrad. At hvis jeg klarer å møte ho på et sånt vis at ho kan slappe av, føle seg trygg på at ho blir godt ivaretatt, så tror jeg begge deler kan føre til en god prosess i rådgivning.

Her trekkes det frem at språkstilen til rådgiveren forandrer seg i takt med hvem rådsøker er. En forståelse av dette kan være at det ovenfor noen rådsøkere kan være viktig å føre et mer faglig eller akademisk språk, mens det ovenfor andre kan være viktig å skape trygghet på en annen måte (Gerler, 1978). Språkstilen må tilpasses med henblikk på at klienten skal få en forståelse av rådgivernes arbeid (Gerler, 1978). Hvis en rådsøker har lett for å imitere en rådgivers språkbruk (Gerler, 1978) kan man også tenke at Berit bruker språket i henhold til hva hun oppfatter at rådsøker kan forstå.

Berit opplever det som viktig at hun gjenspeiler en god autoritet gjennom egen stemmebruk når hun sier:

Hvis det for eksempel kommer noen inn her som skravler noe helt usannsynlig mye, som tar veldig styring da for å si det sånn. Og når vi skal begynne å gjøre øvelser så er det så mye ukonsentrasjon og det er masse skravling innimellom og det blir liksom at vi ikke kommer noen vei med det, Da kan jeg ha litt mer myndighet i stemmen, kanskje litt mer kjerne i stemmen, litt mer volum. At NU!- og mye humor da, jeg bruker masse humor, men jeg tror ingen lurer på hvem som er sjefen her inne for å si det sånn. Nei. Jeg tror det er veldig viktig å få frem, at her inne, i hvert fall på det her tale-tekniske og stemmeøvelser, så er det jeg som er sjefen. Ja. Og det viser jeg. Men ofte humor. Humor er kjempeviktig.

Her trekkes det frem at stemmen kan ha betydning i å etablere en god autoritet men at dette må skje i kombinasjon med å være empatisk, naturlig og ikke autoritær. Dette kan sees i sammenheng med at rådgiveren utøver en ikke-kontrollerende holdning ovenfor råde søker (Wubbolding & Brickell, 1999), at forholdet mellom en rådgiver og råde søker fremfor alt er et partnerskap (Glasser, 1998; Shewell, 2009; Strong, 2006) som karakteriseres av et *hjelpende forhold* (Rogers, 1961) hvor én av partene har til hensikt å hjelpe den andre mot økt selvkontroll (Glasser, 1998). I lys av Flasher og Fogle (2012) kan en forståelse være at Berit uttrykker en selvsikkerhet i stemmen og at dette kan være viktig for å bevare troverdighet rundt sin faglige kunnskap.

5 Oppsummering

Hvilke erfaringer har logopediske stemmerådgivere med den kommunikative prosessen i møte med rådsøkere? I den følgende oppsummering vil vi se på hvordan ulike aspekter ved den kommunikative prosessen henger sammen med rådgiverens ferdigheter og på hvilken måte disse er forbundet til hverandre i prosessen med å utvikle fremgang hos en rådsøker.

5.1 Kommunikasjon i rådgivning er en sum av kommunikative delferdigheter og dialogiske prosesser

Intervjuundersøkelsen har vist at den kommunikative prosessen innebærer å hjelpe en rådsøker til å endre en atferd. Drøfting av funn i lys av eksisterende teori viser til at endringsprosessen består av undervisning i praktiske stemmeøvelser i tillegg til samtale om rådsøkerens nåværende situasjon. I denne forbindelse har rådgiverne trukket frem betydningen av at stemmen er et instrument som må oppleves og erfares men at endring i tanker kan bidra til en hensiktsmessig forståelse av hvorfor man skal endre måten å bruke stemmen på. Å hjelpe rådsøkeren til å endre et handlingsmønster forutsetter en rådgivers dialogiske ferdigheter i verbal kommunikasjon som viser seg å ha betydning i prosessen med å gi rådsøker en språklig forståelse av situasjonen som indirekte kan bidra til endring.

Undersøkelsen har pekt på at rådgiveren må kommunisere på en slik måte at rådsøker motiveres til å endre sin stemmeatferd. I denne forbindelse fremkommer det at språklig tilpasning og bevissthet omkring ordvalg er viktig for at rådsøker skal forstå sitt nåværende problem. Mulighetene for endring styrkes dersom rådgiveren gjennom sin språklige kommunikasjon ”treffer” klientens livsverden ved å føre et språk som rådsøker kan kjenne seg igjen i. Å forklare en diagnose uten å snakke medisinsk om en vanske kan her sees i sammenheng med rådgiverens evne til å lytte og tilpasse seg den enkelte rådsøkers forståelse.

Fokus på språklig tilpasning kan sees i tråd med at rådgivning beskrives som et kommunikativt samarbeid. Undersøkelsen har vist at den kommunikative prosessen innebærer å komme til en felles forståelse og at rådgiverens språklige konstruksjoner kan ha betydning i denne prosessen. Her kan bruk av repetisjon bidra til å endre og utvikle en

rådsøkers tanker og etablere en felles forståelse. Gjentakelser av språklig innhold samt en utforskende måte å samtale på ved å snakke om det samme tema på ulike måter, synes også viktig i prosessen med å personlig-gjøre situasjonen for rådsøker og utvikle rådsøkerens perspektiver på seg selv.

Rådsøkerens bakgrunn og referanseramme har betydning med hensyn til at terminologien til rådgiveren endrer seg i takt med blant annet rådsøkerens forutsetning for å forstå. I relasjon til dette blir et medmenneskelig aspekt viktig med tanke på at ethvert utgangspunkt har potensial for endring så lenge rådsøker blir møtt med respekt og empati. Å skape en rådgivningssituasjon som oppleves trygg for rådsøker kan sees i sammenheng med rådgiverens evne til å skape en språklig kontekst som fører til at rådsøker ledes og motiveres videre. Å bruke språket på en metaforisk måte som skaper mentale forestillingsbilder kan bidra til at rådsøker får en opplevelse av hva det innebærer å ha en stemmevanske som igjen kan styrke motivasjonen til å endre.

Studien har pekt på at endringsarbeidet forutsetter rådgiverens tro på at individet har ressurser og frihet til å velge sin nåværende og fremtidige situasjon. At rådsøkerens indre motivasjon er en forutsetning for å endre, kan sees i sammenheng med at rådgiverne har en humanistisk tilnærming som kjennetegnes av at rådgiveren ikke forsøker å kontrollere eller kommandere, men utforske rådsøkerens egne tanker. Dette forutsetter et klima preget av kongruens, et fenomen som oppstår når rådgiveren er seg selv i møte med rådsøkere som igjen kan forstås å bidra til at rådsøker inviteres og motiveres til å være i kontakt med sine egne tanker, følelser og motivasjoner.

Funnene viser til at stemmen er en viktig del av rådgiverens kommunikasjonsstil. At rådgivernes stemmebruk i stor grad speiler eller legger seg nær rådsøkerens emosjonelle verden, peker på at stemmen har betydning i den kommunikative prosessen med tanke på at rådgiverens bruk av stemme kan skape tillit og troverdighet. Rådgivernes stemme synes også å kunne ha en viss overføringsverdi med hensyn til at stemmen kan være et redskap til å bevisstgjøre en rådsøker på hans/hennes uhensiktsmessige bruk av stemmen. I tillegg viser undersøkelsen at rådgiveren er bevisst på at egne holdninger kan avsløres i stemmen og at det er viktig at stemmen gjenspeiler en empatisk tilstedeværelse samt rådgiverens rolle som stemmemodell.

Stemmen til rådgiveren kan således bidra til en god progresjon i et forløp når man gjennom stemmen kan etablere trygghet og demonstrere hva god bruk av stemmen er. Partnerskapet mellom deltakerne er noe som utvikles i en prosessen der logopedens språklige og vokale ferdigheter skal hjelpe rådsøkeren til å se seg selv og hjelpe seg selv. Rådgiverens stemmebruk kan her bidra til å gjøre det enklere for rådsøker å se og oppleve at bruk av stemmen er handlinger som kan velges.

Rådgiverens kommunikasjonsferdigheter kan på den ene siden synes å være aspekter som rådgiveren er bevisst på. Samtidig viser erfaringene at de enkelte delferdigheter som ord- og stemmebruk er intuitive handlinger som oppleves å være naturlige responser. Dette kan synes å henge sammen med at rådgivernes kommunikasjonsstil har blitt internalisert som følge av erfaring. Et annet perspektiv på dette kan synes å være rådgivernes fokus på å alltid være tilstede i den presenterte rådgivningskonteksten, noe som kan gjenspeiles i at rådgivernes kommunikasjon endrer seg i takt med den enkelte situasjon.

Proessen med å endre en atferd omtales som en bevisstgjøringsprosess der det blir viktig at rådgiveren er reflekterende i sin kommunikasjon til rådsøker. Erfaringene viser til at kommunikasjonsstilen i rollen som rådgiver skiller seg fra en privat kontekst, samtidig med at dette oppleves som en naturlig del av rådgiverens personlighet. I denne forbindelse opplever rådgiverne at språket brukes bevisst med henblikk på å formidle en faglig kunnskap på en forståelig måte. Tilsvarende opplever de også å bruke stemmen bevisst for å signalisere en faglig trygghet som kan bidra til at rådsøker opplever å komme til en fagperson som har kunnskap på sitt felt og som fremstår som en god representant for det arbeidet de skal gjøre. Samtidig påpekes det at både ordvalg og stemmeføring oppleves naturlig i tråd med rådgiverens autentiske væremåte, og at dette har betydning i seg selv når man skal skape en sosial kontekst der rådsøker opplever å kunne dele sine bekymringer.

5.2 Kan vi rette mer fokus på stemmens betydning i lederrollen?

På bakgrunn av undersøkelsen som peker på at rådgivning innebærer et lederansvar og at stemmen har betydning i rådgiverrollen, har spørsmål vedrørende stemmens betydning i en rolle som leder vært et tema i løpet av forskningsprosessen.

Intervjupersonene understreker betydningen av å være en tydelig leder i sin rolle som rådgiver men påpeker samtidig at relasjonen med rådsøkeren skal være et samarbeid. I lys av at Glasser (1998); Lassen (2014); Rogers (1961) viser til at rådgivning omhandler en relasjon mellom samarbeidspartnere hvorav én av disse partene må innta en lederrolle, kan en forståelse være at relasjonen i en rådgivningssituasjon er asymmetrisk med tanke på at rådgiveren og rådsøkeren befinner seg i ulike maktposisjoner (Lassen, 2008). Når rådgiverne fremhever at de har et lederansvar og at stemmen har betydning i å drive igjennom en rådgivningsprosess, kan det være interessant å rette mer fokus på hvordan en rolle som leder kan ha innvirkning på stemmebruk eller hvorvidt stemmebruk bør være en bevisst del av en leders kommunikasjon.

Hvorvidt dette intervjuprosjektet kan si noe om kommunikasjon hos ledere generelt er usikkert. Allikevel kan undersøkelsen trekke interessante linjer til at lederskap handler om å gi meningsfull retning til felles anstrengelser, der lederen i sin rolle er opphavet til viljestyrte anstrengelser for å nå et felles mål (Martinsen, 2005). I lys av dette kan intervjupersonene forstås å være i en innflytelsesrik posisjon hvor hensikten med prosessen er å rettlede den andre (Martinsen, 2005). Samtidig viser undersøkelsen at dette forutsetter evne til å tilpasse seg den man skal samarbeide med gjennom bruk av kommunikative aspekter som for eksempel stemmebruk. Kanskje er det behov for å rette mer fokus på rådgiveres kommunikasjonsstil, eller kanskje det også er behov for å rette mer fokus på en leders rådgiverrolle?

Referanser

- Baker, Janet. (2003). Psychogenic Voice Disorders and Traumatic Stress Experience: A Discussion Paper with Two Case Reports. *Journal of Voice*, 17(3), 308-318.
- Baker, Janet, Ben-Tovim, David, Butcher, Andrew, Esterman, Adrian, & McLaughlin, Kristin. (2013). Psychosocial risk factors which may differentiate between women with Functional Voice Disorder, Organic Voice Disorder and a Control group. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 2013, Vol.15(6), p.547-563, 15(6), 547-563. doi: 10.3109/17549507.2012.721397
- Bell, Allan. (2014). *The guidebook to sociolinguistics* (1. utg.). Chichester: Wiley Blackwell.
- Blanck, Peter David, & Rosenthal, Robert. (1984). Mediation of Interpersonal Expectancy Effects: Counselor's Tone of Voice *Journal of Educational Psychology*, 76(3), 418-426.
- Boone, Daniel R. (1997). *Is your voice telling on you?: how to find and use your natural voice* (2. utg. utg.). San Diego, Calif: Singular Pub. Group.
- Bøyesen, B., Devold, J., Ericson, P., Løvbakk, J., Tvetervås, G., & Aarflot, E. (2012). *Logopedisk Stemmetrening; praktiske øvelser*. Oslo: Bredtvet Kompetansesenter (nå Statped).
- Chartrand, Tanya L, & Bargh, John A. (1999). The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction. *Journal of personality and social psychology*, 76(6), 893.
- Colton, Raymond H., Jette, Marie E., Casper, Janina K., Leonard, Rebecca, Thibeault, Susan, Kelley, Richard, & Yanagisawa, Eijii. (2011). *Understanding voice problems: a physiological perspective for diagnosis and treatment* (4th ed. utg.). Baltimore, Md: Wolters Kluwer Lippincott Williams & Wilkins.
- Conville, Richard L., & Ivey, Allen E. (1975). Sociolinguistics and the Counselling Process. *Canadian Counsellor*, 10(1), 6-11.
- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode - en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Duncan, Starkey, Rice, Laura N., Butler, John M., & Hunt, Howard F. (1968). Therapists' paralinguistic in peak and poor psychotherapy hours. *Journal of Abnormal Psychology*, 73(6), 566-570. doi: 10.1037/h0026597
- Flasher, Lydia V., & Fogle, Paul T. (2012). *Counseling skills for speech-language pathologists and audiologists* (2nd. ed. utg.). Clifton Park, N.Y: Delmar Cengage Learning.
- Gall, M. D., Gall, J. P., & Borg, W. R. (2007). *Educational Research* (Eight utg.). Boston: Pearson Education, Inc. .
- Gerler, Edwin R. (1978). Language and Counseling. *The Personnel and Guidance Journal*, 56(8), 496-499.
- Glasser, W. (1998). *Choice Theory; a new psychology of personal freedom*. New York: HarperCollins.
- Glasser, W. (1999). *The Language of Choice Theory* (1 utg.). New York: HarperCollins Publishers Inc.
- Glasser, W. (2011). *Take charge of your life. How to get what you need with Choice*. Bloomington iUniverse.

- Haase, Richard F., & Tepper, Donald T., Jr. (1972). Nonverbal Components of Empathic Communication. *Journal of Counseling Psychology*, 19(5), Sep72-Vol.19(75), p.Sep72.
- Harrigan, Jinni A., Gramata, James F., Lucic, Karen S., & Margolis, Charles. (1989). It's how you say it: Physicians' vocal behavior. *Social Science & Medicine*, 28(1), 87-92. doi: 10.1016/0277-9536(89)90310-9
- Henderson, D., & Thompson, C. (2011). *Counseling Children, International Edition* (8 utg.). Monterey, Calif: Brooks/Cole Pub.
- Heritage, John, & Maynard, Douglas. (2006). Introduction: Analysing interaction between doctors and patients in primary care encounters. I John Heritage & Douglas Maynard (Red.), *Communication in Medical Care. Interaction between primary care physicians and patients* (s. 1-21). Cambridge: Cambridge University Press.
- Karlstad, Henning. (1993). *Som sagt : innføring i formidlingslære*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Knapp, Mark L., & Hall, Judith A. (2006). *Nonverbal communication in human interaction* (6th ed. utg.). Belmont, Calif: Thomson/Wadsworth.
- Kreiman, Jody, & Sidtis, Diana. (2011). Perception of Emotion and Personality from Voice *Foundations of Voice Studies* (s. 302-360): Wiley-Blackwell.
- Kristoffersen, K.E. (2005). Hva er språk? I K.E. Kristoffersen, H. Simonsen & A. Sveen (Red.), *Språk. En grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kvale, Steinar, & Brinkmann, Svend. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lassen, L.M. (2000). Psychological Theories of Development Underlying the Counselling Process. (2007): *Kompendium Sped 4000, Rådgivning og Innovasjon*. Oslo: Unipub.
- Lassen, L.M. (2008). Hvordan prinsippene i empowerment kan anvendes som metode ved spesialpedagogisk rådgivningsarbeid. I E. Befring & R. Tangen (Red.), *Spesialpedagogikk* (4 utg., s. 154-167). Oslo: Cappelen Damm AS.
- Lassen, L.M. (2012). Spesialpedagogisk rådgivning. I E. Befring & R. Tangen (Red.), *Spesialpedagogikk* (Vol. 5, s. 170-187). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Lassen, L.M. (2014). *Rådgivning; kunsten å hjelpe og sikre vekstfremmende prosesser*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Martinsen, Øyvind L. (2005). *Lederskap - spiller det noen rolle?* Forskningsrapport (Handelshøyskolen BI : online), Vol. 5/2005.
- Mast, Marianne Schmid. (2007). On the importance of nonverbal communication in the physician-patient interaction. *Patient Education and Counseling*, 67(3), 315-318. doi: 10.1016/j.pec.2007.03.005
- Mueller, Peter B., & Larson, George W. (1992). Voice Therapy Practices and Techniques: A Survey of Voice Clinicians. *Journal of Communication Disorders*, 25(4), 251-260.
- NESH. (2006). Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi. I Forskningsetiske komiteer (Red.), <http://www.etikkom.no> (s. 1-35). Oslo: Forskningsetiske komiteer.
- Qiang, Kang. (2013). Paralanguage. *Canadian Social Science*, Vol 9, Iss 6, Pp 222-226 (2013).
- Rogers, Carl R. (1961). *On becoming a person: a therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.
- Rogers, Carl R. (1990). Client-Centered Therapy. (2007): *Kompendium Sped 4000, Rådgivning og Innovasjon*. Oslo: Unipub.

- Rørbech, Lone. (2009). *Stemmebrugslære* (5. udg. utg.). Herning: Special-pædagogisk forlag.
- Roy, Nelson. (2008). Assessment and treatment of musculoskeletal tension in hyperfunctional voice disorders. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 10(4), 195-209. doi: 10.1080/17549500701885577
- Sands, Roberta G. (1988). Sociolinguistic Analysis of a Mental Health Interview. *Social Work*, 33(2), 149-154.
- Shewell, C. (2009). *Voice Work: Art and Science in Changing Voices*. Oxford: Wiley-Blackwell. .
- Street Jr, Richard L., Makoul, Gregory, Arora, Neeraj K., & Epstein, Ronald M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295-301. doi: 10.1016/j.pec.2008.11.015
- Strong, Tom. (2003). Getting curious about meaning-making in counselling [1]. *British Journal of Guidance and Counselling*, 31(3), 259-273. doi: 10.1080/0306988031000147875
- Strong, Tom. (2006). Wordsmithing in counselling? *European Journal of Psychotherapy & Counselling*, 8(3), 251-268. doi: 10.1080/13642530600878212
- Wormnæs, O. (2005). Om forståelse, tolkning og hermeneutikk. (2014): *Kompendium Sped 4010, Vitenskapsteori og forskningsmetode*. Oslo: Akademika Forlag.
- Wubbolding, Robert E. (2011). *Reality Therapy (Theories of Psychotherapy)* (1 utg.). Washington, DC: American Psychological Association (APA).
- Wubbolding, Robert E. (2013a). Choice theory/reality therapy: Issues to ponder. *International Journal of Choice Theory and Reality Therapy*, 32(2), 7-11.
- Wubbolding, Robert E. (2013b). Reality therapy. *Irby, Beverly J [Ed]; Brown, Genevieve [Ed]; Lara-Alecio, Rafael [Ed]; Jackson, Shirley [Ed] (2013) The handbook of educational theories (pp 481-489) xviii, 1144 pp Charlotte, NC, US: IAP Information Age Publishing; US, 481-489.*
- Wubbolding, Robert E. (2013c). Reality Therapy. I Jon Frew & Michael D. Spiegler (Red.), *Contemporary psychotherapies for a diverse world*. New York: Routledge cop. 2013.
- Wubbolding, Robert E., & Brickell, John. (1999). *Counselling with reality therapy* (1st New edition edition utg.). United Kingdom: Speechmark publishing Ltd.

Vedlegg 1: Intervjuguide

Informasjonsskriv til informantene

*Hensikten med dette intervjuet er å utvikle en forståelse av hva rådgivningsferdigheter innebærer i kliniske kontekster. Med dette intervjuet ønsker jeg å gå i dybden på hva rådgiveren selv tenker rundt sin egen kommunikasjon i møte med rådsøkere. Forskning om kommunikasjon i kliniske kontekster og litteratur om rådgivning viser til at ferdighetene til en rådgiver innebærer å tilpasse seg rådsøkeren og parallelt vises det til at rådgivning er en kommunikasjonsprosess mellom samarbeidspartnere som innebærer verbalt- og nonverbalt språk. I dette intervjuet ønsker jeg å finne ut **hva** rådgiveren selv tenker om sitt eget verbalt- og nonverbalt språk og spørre hvorledes de tenker at dette kan ha betydning for rådgivningsprosessen.*

Anonymitetsbeskyttelse

- Navn, alder, kjønn eller arbeidssted vil ikke bli nevnt i rapporteringen og analysen av datamateriale. Beskrivelse av arbeidserfaring annet enn ”minst 5 års erfaring innen logopedisk stemmerådgivning” vil heller ikke bli nevnt.
- Ingen vil få lytte til lydopptaket.

Forskningsspørsmål

Intervjuspørsmål

Innledende generelle spørsmål

1) Hva er rådgivning	”Nå skal vi starte med å snakke litt generelt om hva du tenker at rådgivning er. Hvis du skulle beskrive din rolle og ditt arbeid som rådgiver for en som ikke kjente deg, hva ville du da si? ”
2) Hva innebærer kommunikasjonsferdigheter hos rådgiveren?	”Nå er jeg nysgjerrig på å høre litt om hva du tenker at kommunikasjonsferdigheter innebærer for deg som rådgiver. Forskning viser til betydningen av kommunikasjonsferdigheter hos en rådgiver. Hvis du skulle si hva som menes med kommunikasjonsferdigheter, hva ville du da si?”
	”Vi har nå snakket litt generelt om rådgivning og kommunikasjonsferdigheter. Videre skal vi gå litt nærmere inn på verbale og nonverbale aspekter ved kommunikasjon. Først litt om de verbale” ...

Spørsmål om verbal kommunikasjon

3) På hvilken måte opplever rådgiver at språket har betydning i rådgivningssituasjonen?	”Opplever du at din rolle som rådgiver påvirker ordvalgene dine når du snakker med rådsøker? Og i så fall på hvilken måte?” Oppfølgende spørsmål: -hva skjedde i episoden(e) du nevner?
4) Conville og Ivey (1975) viser til at profesjonelle kliniske samtaler har en egen språkstil. Å skifte mellom ulike språkstiler når man snakker med klienter, kan resultere i at rådgivningsprosessen hindres og svekkes.	”Opplever du at språket ditt preges av at du er en rådgiver når du samtaler med klienter?” ”Har du noen tanker om hvorvidt språket du bruker representerer din profesjonelle rolle kontra deg som person? ”Har du noen tanker om hvorvidt dette kan støtte opp om eller hindre prosessen?

<p>5) Forskning viser at repetisjon er et språklig virkemiddel som bidrar til å implementere nye ideer hos rådsøkeren (Sands, 1988).</p>	<p>”Hvor mye opplever du å variere språket ditt i én rådgivningssituasjon kontra å repetere eller gjenta ord som du allerede har sagt?</p> <p>”Har du noen tanker om hvordan dette kan ha påvirket rådsøker?”</p> <p>”Har du erfaringer med at du og rådsøker bruker de samme ordene når dere snakker? Opplevde du at dette hadde noe betydning for prosessen? I så fall på hvilken måte?”</p> <p>”Har du erfaringer med at bevisst språkbruk kan bidra til å konstruere nye ideer hos rådsøkeren? Kan du si noe om språkbruken din i slike situasjoner? Hvilken funksjon tenker du at dette kan ha?</p>
<p>6) Sands (1988) diskuterer betydningen av turtaking. Hvordan foregår turtaking i rådgivningssituasjonen?</p>	<p>”Hvem opplever du snakker mest i rådgivningssituasjonen?</p>
	<p>Oppfølgende spørsmål: -hva tenker du om disse erfaringene du forteller meg om?</p>
<p>7) Choice Theory peker på at språklige handlinger kan påvirke tankene våre. Vi er ansvarlige for våre handlinger, og således er handlinger valg som vi tar. Indirekte gjennom bevisste handlinger kan vi dermed påvirke våre egne tanker Glasser (1998).</p>	<p>”Hva tenker du om at språk kan skape endring? Har du erfaringer med dette?</p>
	<p>Oppfølgende spørsmål: -hva gjorde du? -hvordan opplevde du det? -hva tenker du i forhold til det nå?</p>
<p>8) Kvale og Brinkmann (2009) poengterer at interaksjon mellom to mennesker kan skape noe nytt.</p>	<p>”Hva tenker du om at samtalen mellom deg og rådsøker kan generere ny kunnskap?</p>
	<p>Oppfølgende spørsmål: -husker du et tilfelle hvor du følte at du hadde lært noe nytt? -kan du beskrive så detaljert som mulig en rådgivningssituasjon som innebar at du og rådsøker i samhandling skapte ny viten? -hvordan tenker du at kommunikasjonen mellom dere var i denne situasjonen?</p>

Spørsmål om nonverbal kommunikasjon

9) Forskning viser at nonverbal kommunikasjon eller paralingvistikk som innebærer stemmekvalitet, emosjon, kommunikasjonsstil og prosodiske trekk slik som rytme, intonasjon og toneleie har betydning i kliniske kontekster. På hvilken måte opplever rådgiver at stemmen har betydning i rådgivningssituasjoner?	”Vi har snakket om verbal kommunikasjon og språklige aspekter. Nå skal vi bevege oss over til nonverbale aspekter og fokusere på stemmens betydning i kommunikasjon. Opplever du at stemmebruken din har betydning i samtale med rådsøkere?”
	Oppfølgende spørsmål: -på hvilken måte? -kan du si noe mer om.....
10) Opplever rådsøker å være bevisst sin egen pust i rådgivningssituasjoner?	”Kan du fortelle meg om hvorledes du opplever din egen pust i rådgivningssituasjoner?”
	Oppfølgende spørsmål: -har du noen eksempler? -hva skjedde i denne situasjonen? -tror du pusten din hadde noe betydning for rådsøker? Og på hvilken måte?
11) Opplever rådgiver å være bevisst sitt eget stemmeleie og lydstyrke?	”Opplever du at stemme-styrke og stemmeleie har betydning i samtale med en rådsøker?”
	Oppfølgende spørsmål: -har du noen eksempler? -hva skjedde i denne situasjonen? -hvordan tror du rådsøker opplevde din stemmebruk?
12) I rådgivningslitteraturen vises det til betydningen av at rådgiveren evner å forstå rådsøkeren.	”Kan du fortelle meg hva du gjør for å vise at du lytter til rådsøkeren?”
	”Hvordan opplever du selv at du oppmuntrer rådsøker til å fortsette å snakke?”
	Oppfølgende spørsmål: -har du eksempler på at ord eller stemmebruk støtter deg i slike situasjoner?
	”Hvilken funksjon tenker du at bruk av pauser kan ha? Har du erfaringer med dette?”
13) Rådgivning beskrives som et asymmetrisk forhold mellom rådsøker og rådgiver (Sands, 1988).	”Opplever du at din rolle som ”leder” av en rådgivningsprosess har innvirkning på hvorledes du betoner deg?”

Avsluttende generelle spørsmål

14) I forskning og i studier av kliniske samtaler vises det til at klinikerens teoretiske ståsted påvirker hans/hennes bruk av språklige virkemidler.	”Vi har nå snakket om dine erfaringer med verbal- og nonverbal kommunikasjon i rådgivningssituasjoner. Nå vil jeg stille deg 3 avsluttende spørsmål. Opplever du selv at du har et teoretisk ståsted eller perspektiv som du arbeider ut i fra som rådgiver?”
15) Strong, Pyle, deVries, Johnston og Foskett (2008) poengterer at counsellor og klienten bruker ord og kommunikasjonsstil på en responderende måte.	”Har du noen tanker om hvorledes din kommunikasjon kan påvirke radsøkerens språk- og stemmebruk både i situasjonen og i ettertid?”
	Oppfølgende spørsmål: -har du noen opplevelser knyttet til dette?
	”Hva opplever du selv at du gjør for å strukturere en rådgivningssamtale?”
16) Boone (1997) viser til at alder, kjønn og bakgrunn påvirker personens stemmebruk. Kan dette ha videre betydning for rådgiverens kommunikasjonsstil til den enkelte?	”Opplever du at stemmebruken og språket ditt forandrer seg i forhold til radsøkerens alder, kjønn og bakgrunn?”
	Oppfølgende spørsmål: -på hvilken måte i så fall?

De-briefing etter intervjuet

Hva var din opplevelse av intervjuet?

-var spørsmålene klare og tydelige?

-var spørsmålene ledende?

-følte du at spørsmålene var åpne?

-har dette intervjuet vært interessant for deg, på hvilken måte?

-har du noen spørsmål knyttet til intervjuet?

