

Sprogliggørelse af livserfaringer, følelser og solidaritet i professionel omsorg

Professionelle, som arbejder med omsorg, skal helst være i kontakt med deres erfaringer, følelser, bekymringer og sårbarhed, og de må sprogligt være i stand til at omdanne erfaringer og følelser til positive og fagligt anerkendte ressourcer.

Formålet med mit ph.d. projekt (Hansen 2006) var at undersøge tænkning, motiver, værdier og læringspotentialer hos omsorgsudøvere. Egentlig var det ikke min hensigt at gøre noget særligt ud af sproget og dets betydning i ældreomsorg, men det trængte sig på, da jeg i empirien fik øje på kraftfulde og tankevækkende udsagn, der viste kvaliteter, som er afgørende for omsorg, men som blev udtrykt lidt unuanceret og i et hverdagsprog, der både var relativt forarmet og uhensigtsmæssigt i et professionelt arbejde.

Sprogliggørelse af livshistoriske erfaringer

Sproget organiserer menneskers erfaringer og forestillinger, og det afgrænser mulighederne for at udtrykke og udvikle de erfaringer, følelser, værdier og motiver for handling, ethvert menneske har med sig i sin livshistoriske bagage. Dette er netop en ressource i omsorgsarbejde, og derfor har den sproglige kompetence stor betydning for udøvelsen af omsorgsarbejde. Denne problemstilling berører et komplekst samspil mellem sprog og erfaring i bred forstand: sproget skaber og skabes af erfaringer og forestillinger, og sproget afgør, om man kan udtrykke sig på måder, der respekteres og skaber udviklende respons i de sammenhænge, man befinder sig i. Men nogle - især kortuddannede - omsorgspersoner har et sprog, som er kendetegnet ved at

være meget konkret med begrænsede nuanceringsmuligheder. Med en sådan sprogbrug kan det være vanskeligt at udtrykke og forstå mere abstrakte sammenhænge eller forskelle i erfaringer, værdier og følelser. Sprogproblemerne sætter nogle grænser, som besværliggør uddannelse, men som ikke bare kan ophæves i løbet af en uddannelse. Desuden begrænser de selvsagt mulighederne for anerkendelse og kompetenceudvikling i praksisudøvelsen.

Det handler ikke om, hvorvidt viden (erfaring) er kropslig eller sproglig; men om at forskellige sociale baggrunde giver mennesker forskellige vilkår med hensyn til at udtrykke sig sprogligt, og dermed får nogle mennesker begrænset mulighed for at udvikle sig gennem fagligt orienterede dialoger. Negt (1981) bruger udtrykket *et sprogligt set ikke-kvalificeret erfaringsindhold* om tyske arbejderes sprog. Hermed henviser han til de erfaringer, nogle mennesker har, uden at de dermed har tilsvarende kvalificerede sproglige udtryksformer. Han fastslår, at opgaven ikke bare er at få givet arbejderne et sprog, så de kan begå sig i uddannelse, men at få optaget arbejderens sprogligt ikke-kvalificerede erfaringsindhold i uddannelsen. Det er en vigtig pointe. Omsat til nutidigt, dansk omsorgsarbejde kan man sige, at opgaven både er at få hjulpet omsorgspersoner til at få udviklet et sprog, så-

dan at de kan klare uddannelse og arbejde, og at få anerkendt og udfoldet deres livshistoriske bagage, sådan at den kan kvalificere både uddannelse og arbejde (jf. Liveng 2007). Pædagogikken går ikke ud på at fjerne mennesker fra deres livshistoriske bagage men at kvalificere denne. Erfaringer kan ikke i sig selv begrunde bestemte holdninger og handlinger (at noget har fungeret i privatlivet er ikke i sig selv en begrundelse for, at det er kvalificeret i en professionel praksis). Opgaven er at anerkende og hjælpe omsorgspersoner med at få deres erfaringer og følelser bearbejdet, justeret og kvalificeret både sprogligt og indholdsmæssigt, sådan at erfaringerne bliver til kompetencer. Men professionelle omsorgspersoner får sjældent tilbudt en kompetenceudvikling af dette område i uddannelse og arbejde. De må ofte indstille sig på at få afvist, ignoreret og tabuiseret deres livshistoriske erfaringer, som dermed kommer til at fungere som uerkendte motiver, der rask væk popper op som utilsigtede og uønskede handlinger og attituder.

Det første tema drejer sig altså om en sproglig kompetenceudvikling af professionelle omsorgspersoners livshistoriske og værdimæssige bagage.

Sprogliggørelse af følelser og solidaritet

Generet set er mennesker i vores samfund relativt sprogfattige med hensyn til

Endelig kan man pege på en dyb historisk-kulturelt betinget tilsløring og tabuisering af eksistentielle spørgsmål og af dybereliggende følelser over for svaghed, alderdom, afhængighed og død



at udtrykke følelser og moralske værdier, og dette er emnet for det andet tema. I min forskning fremgik det, at også omsorgspersoner er begrænsede i deres udtryk for følelser og solidaritet, hvilket jo ikke er underligt, da kulturen sidder dybt i os alle. Og det er ikke megen hjælp, samfundet giver de relativt kortuddannede personer, som får overladt nogle af de vanskeligste følelsesmæssige opgaver, man kan tænke sig, og som dagligt konfronteres med eksistensens grænsebetingelser.

Problemet med at overlade det mest vanskelige arbejde til mennesker, som man giver en dårlig hjælp til at udvikle sig gennem arbejdet, er blandt andet belyst i et empirisk studie af ansatte i hospitalsarbejde (Menzies-Lyth 1992). Samtidig er der en generel samfundsmæssig kønsbetinget forventning om, at kvinder - især i omsorgsarbejde - så at sige er *født* til at have et uproblematisk forhold til krop, sygdom, svækkelse, afhængighed og død. Denne kønsbetingede forforståelse hensætter modtager såvel som udøver af omsorg i en tilstand af eksistentiel ensomhed, fordi de ikke støttes i at være i dialog om livets store spørgsmål, og der er risiko for, at disse kønsbetingede forventninger til kvinder og især til kvinder i omsorgsfag tilslører og tabuiserer vigtige følelser og behov (Hansen 2006).

Jeg efterlyser mere interesse for sprogets muligheder for at (be)gribe og udtrykke følelser og solidaritet, når dette skal foregå i offentlige rum. Der mangler generelt sproglige udtryksmidler, som på nuanceret vis kan inkludere den realitet, at nogle mennesker bliver dybt afhængige af omsorg, at det berører os alle, og at disse mennesker ikke kan behandles som forbrugere, der kan profitere af et kontraktligt og markeds-mæssigt forhold. Da omsorg heller ikke blot er et videnskabeligt eller retsligt

forhold, er disse sfærers sprog også utilstrækkelige, selv om omsorg jo er retsligt defineret, og selv om det er vigtigt at fastholde syge og svage menneskers anerkendelse gennem juridiske rettigheder.

Den anerkendelse, som omsorgs sproget skal kunne udtrykke, kan forstås gennem Honneth's anerkendelsesteori (2003), hvori han skelner mellem tre former for social anerkendelse, som alle er nødvendige for individets identitetsudvikling og udvikling af et positivt selvforhold. Der er for det første den anerkendelse, som knytter sig til den følelsesmæssige kontakt i intime sociale relationer såsom kærlighed og venskab. For det andet er der den retslige anerkendelse, som udpeger mennesker som moralsk tilregnelige samfundsmedlemmer. For det tredje findes den anerkendelse, der vedrører den sociale værdsættelse af individuelle præstationer og evner.

Med udgangspunkt i disse tre anerkendelsesformer kan man sige, at den sprogliggørelse, jeg efterlyser, ikke udpræget angår anerkendelsesformer knyttet til intime, sociale relationer (kærlighed og venskab). Den angår heller ikke anerkendelsesformer knyttet til dette at blive regnet for et moralsk tilregneligt medlem af et samfund (angående rettigheder og pligter). Sprogliggørelsen angår først og fremmest den anerkendelsesform, Honneth definerer som *udtryk for social værdsættelse af individuelle præstationer og evner*. Dette gælder i hvert tilfælde, hvis man tolker kategorien bredt som noget, der vedrører det, mennesker giver hinanden i deres (ikke-intime og ikke-retslige) relationer, herunder det sociale samvær med mennesker, som ikke præsterer samfundsmæssige ydelser i henhold til vores rationelle kulturs almindelige værdisætning.

Artiklen bygger på en ph.d. afhandling om ældreomsorg i et pædagogisk perspektiv og rummer to temaer. Det ene tema handler om kortuddannede omsorgspersoners kompetencer til at sprogliggøre livshistoriske erfaringer. Bag dette ligger den antagelse, at omsorgspersoner generelt set har en god bagage af livshistoriske erfaringer, som kvalificerer dem til omsorgsarbejde. Problemet er, at omsorgspersoners livserfaringer ikke nyder særlig anerkendelse som læringspotentiale og blandt andet derfor ikke bliver kvalificerede rent sprogligt set.

Det andet tema handler om omsorgspersoners evner til sprogligt at bearbejde og udtrykke følelser og solidaritet. Der er brug for mere fokus på det professionelle omsorgsarbejdes afhængighed af de ansattes følelsesmæssige motiver, og solidaritet må anerkendes som drivkraft og kvalitet, hvis offentlig omsorg ikke skal erstattes af markedsstyret service.

Helle Krogh Hansen er lektor i pædagogik og leder af Center for Aldringsrelateret Pædagogik og Etik v/ CVUalpha: www.carpe.dk

hkh@jpsem.org

Jeg efterlyser mere interesse for sprogets muligheder for at (be)gribe og udtrykke følelser og solidaritet, når dette skal foregå i offentlige rum

Sprogproblemet kan delvist tilskrives de sidste årtiers markedsorientering i omsorg, hvor det videnskabelige og det juridiske er kombineret med et økonomisk sprog - og hvor menneskelivets moralske sider i høj grad er marginaliseret. Mennesker og grupper af mennesker er gjort til kunder og konsumenter med den følgevirkning, at de har vænnet sig til at fokusere på deres rettigheder og på, hvad der kan betale sig. De moralske forpligtigelses sprog er erstattet af rettighedernes sprog. Om dette skriver den norske filosofiprofessor Arne Johan Vetlesen:

Erstatning af

...det ene språket med det andre innebærer et skifte fra det sivile samfunnets kodeks til politikken, fra en anerkjennelse av at vi skylder hverandre noe og angår hverandre moralsk, fordi vi ut fra felles erfaringer i en delt livsverden deler en forståelse av at vi angår og er avhengige av hverandre, til en oppfatning om at vi kan forvente ting (goder, tjenester) fra andre fordi vi har stemmerett og hører til et organisert politisk samfund, et samfunn der alle – uansett ulikheter i posisjon og evner [...] nyter godt av de samme basisrettigheter.
(Vetlesen 2001:285).

Der er ingen nem eller entydig forklaring på den sproglige forarmelse både generelt og i omsorgsfagene. Som nævnt kan markedsorienteringen have marginaliseret sprogliggørelse af moralske og etiske aspekter af omsorg, og man kan anføre, at sproget afspejler den manglende værdsættelse af borgere, som ikke bidrager aktivt i samfundshusholdningen. Man kan også påpege, at vores omsorgssprog er negativt præget af professionaliseringsbestrebelse inden for omsorgsfagene, og at det er blevet koloniseret af managementsproget. Desuden kan man pege på den sproglig forfladigelse, som også har ramt hverdagsbevidstheden og hverdags sproget, sådan at hverken det professionelle sprog eller hverdags sproget giver mulighed for at udtrykke moralske værdier. Endelig kan man pege på en dyb historisk-kulturelt betinget tilsløring og tabuisering af eksistensielle spørgsmål og af dybereliggende følelser over for svaghed, alderdom, afhængighed og død. En væsentlig del af forklaringen findes her: Når det drejer sig om eksistensens grundvilkår (vores sociale afhængighed, muligheden for at blive dybt afhængig af andre menneskers pleje og for at opleve smerte, meningsløshed, ensomhed og død) er det sproglige tomrum

kolossalt (Elias 1983).

Hermed har sprogproblemerne i omsorgen fået hele historien, kulturen, moderniseringen og markedsmekanismerne på nakken, og det er svært at fastholde sammenhængene mellem de to temaer. Men i min optik er der en nøje sammenhæng mellem det problem, at omsorgspersoners livshistoriske erfaringer og dermed civilsamfundets moralske kvaliteter ikke i nogen særlig grad anerkendes som kvaliteter, der skal kvalificeres og optages i den professionelle omsorg. Desuden er det et problem, at omsorgspersoner såvel som mennesker i almindelighed mangler sproglige kompetencer til at udtrykke sig nuanceret om følelsesmæssige og moralske forhold.

Den pædagogiske opgave

Når man lytter efter, hvad omsorgspersoner siger, hører man oprigtige udtryk for følelser, anerkendelse, empati og solidaritet, og man forstår, at der er et stort reservoir af de ressourcer, som omsorg hviler på. Man kan dog også høre, at der er problemer med at håndtere og udtrykke dette på måder, som finder plads i omsorgsfagenes bestrebelse på professionalisering. Man kan fx høre omsorgspersoner udtrykke deres medfølelse ved at sige, at noget



er synd for de gamle mennesker, og man kan høre dem sige, at de gerne vil arbejde med mennesker. Sådanne udsagn viser i bund og grund de drivkræfter, der kan fastholde omsorgens kvalitet. Den pædagogiske opgave ligger i at få sådanne synspunkter og udsagn kvalificeret i uddannelse og arbejdsmæssig sammenhæng.

Elever i omsorgsuddannelse og -arbejde skal have hjælp til faglig, refleksiv distancering, som ikke afkobler, men derimod indoptager de lærendes erfaringer, følelser og værdier i professionaliseringens sprog, sådan at dette ikke kommer til at fremmedgøre, men netop kommer til at kvalificere omsorgsudøveres erfaringer og følelser.

Jeg skal vove at illustrere hjælpen til en sådan faglig distancering med et konkret eksempel. Når omsorgsudøvere fx siger, at noget er *synd for de gamle mennesker*, skal de ikke afvises med den begrundelse, at det er uprofessionelt at sige sådan. I stedet skal de støttes i – med plads til de angstfønelser, der berøres – at uddybe, hvad det betyder for dem at være sammen med gamle mennesker i svære situationer. Dialogen kunne være som følger: *Du siger, at det er synd. Det betyder, at der er nogle følelser i dig, som vækkes..?*

Ved at støtte omsorgspersoner i at mærke og artikulere motiver kan man støtte dem i at holde fast i følelserne (det her berører mig/os). Samtidig øver de sig i at adskille sig selv fra modtagere af omsorg gennem det, jeg her kalder for et *fagligt distanceringstræk*: De gør sig klart, hvornår de taler om sig selv (egne følelser), og hvornår de taler om modtagere af omsorg. Endvidere er der den sidegevinst, at de samtidigt øver sig i endnu et distanceringstræk: De taler ikke alene om deres egne følelser, de taler også om den konkrete situation, syge, gamle mennesker er i.

Udvikling og tilegnelse af et professionelt sprog, som sigter mod at sprogliggøre livserfaringer, følelsesmæssige forståelser og solidaritet, er læreprocesser, hvor man principielt bliver nødt til at konfrontere alle begreber med spørgsmålet: Udtrykker dette på en sprogligt professionel måde, at vi berøres følelsesmæssigt og har visioner om et ansvarligt samfund?

Referencer

- Elias, N (1983). *De døendes ensomhed*. København: Tiderne skifter.
- Hansen, H K (2006). *Ældreomsorg i et pædagogisk perspektiv*. Roskilde Universitetscenter. Samfundslitteratur.
- Honneth, A (2003). *Behovet for anerkendelse*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Liveng, A (2007). *Omsorgsarbejde, subjektivering og læring: Social- og sundhedshjælperolevers orienteringer mod omsorgsarbejdet og deres møde med arbejdets læringsrum*. Roskilde: Samfundslitteratur, RUC.
- Menzies-Lyth, I (1992). *Containing anxiety in institutions. Selected Essays*. London: Free Association Books.
- Negt, O (1981). *Sociologisk fantasi og eksemplarisk indlæring*. København: Kurasje.
- Vetlesen, A J (2001). Dydenes gjenkomst og omsorgens grundlag. I Ruyter, K W; Vetlesen, A J *Omsorgens tvetydighet*. Oslo: Gyldendal akademisk.