

INDHOLDSFORTEGNELSE

Indledning	5
1. Forskertræningsforløb i praksis	5
2. Dialoger i kontekster	13
3. Dialoger i asymmetriske samtaler?	20
4. Selvreferentialitet og dialog	23
5. Bogens opbygning	26
I. På vej mod en model for fødselshjælpersamtaler	29
1. Opbygning af majeutisk rum og rytme	29
2. Perspektivrefleksion	41
3. Nyt perspektiv?	48
4. Kærlig container - en foreløbig model	60
II. Det selvreferentielle paradigme - på kanten af fødselshjælp og dialog?	63
1. Problemreduktion og forbehold - er det en menneskeret at have problemer?	67
2. Forklaringer og utydelig åbenhed - er det fordi?	78
3. Afsløring og camouflering - kan man tabe ansigt i en organisation?	93
4. Skepsis og overvejelse - kan man have en åben dagsorden i en organisation?	108
5. Afslutning: På sporet af fødselshjælpersamtaler?	118
III. Kærlig rummelighed	121
1. Fælles undersøgelse - skal man handle på sine følelser som leder?	121
2. Kærlig rummelighed i organisationer?	134
3. Kærlig container - en dialogmodel	142
4. Dialogiske kompetencer i organisationer?	147

IV. Metode som værensmåde	157
1. Løgmodel og objektivering	160
2. Relationer og roller Subjekt-subjekt på forskellig måde	165
3. Fra social betonklods til kollektivt subjekt - erkendelse som langvarig proces	169
4. Inkongruens: den anden som objekt - det usagte forbliver usagt	176
5. Dialogiske kompetencer og subjekt-subjekt-relationer	183
V. Teoretiske refleksioner over brobygning og selvreferentialitet	191
1. Den anden eller imellem? - dialog med Rogers	194
2. Imellem - dialog med Buber	216
3. Selvreferentialitet og historie - dialog med Gadamer	227
4. Den Tredie og holobevægelsen - dialog med Bohm	246
VI. Den gensidige involverings metodologi	261
VII. Tilbage til virkeligheden - selvreferentialitet, kontekst og kærlig container	281
Litteraturliste	289

Indledning

1. Forskertræningsforløb i praksis

Baggrund

For nogle år siden blev vi kontaktet af udviklingsafdelingen i en stor dansk industrivirksomhed, nemlig Bang & Olufsen (B&O). De angav at være i verdensklasse mht. produkter og produktudvikling, men ikke mht. medarbejderudvikling. Afdelingen var projektorganiseret, og hovedparten af de ansatte var teknikere eller ingeniører. Medarbejderne ønskede ledelsesmæssig kontinuitet. Deres ledere skiftede fra projekt til projekt. Medarbejderne savnede derfor en leder, som kunne varetage deres langsigtede interesser og udvikling.

På baggrund af mange samtaler med afdelingens øverste ledelse, fremtidsværksted for alle medarbejdere og interviews med udvalgte medarbejdere blev det besluttet at starte med at afholde et tre-moduls udviklingsprogram for lederne. Her blev de trænet som mentorer, dvs. som personlige ledere, der skulle sikre langsigtet ledelsesmæssig kontinuitet for medarbejderne på tværs af projektskift. Kernen i programmet var - set i bagklogskabens klare lys - at styrke ledernes kompetence som fødselshjælpere og dialogpartnere. En fødselshjælper eller majeutikker bidrager til at få det bedste frem i den anden, hvad enten det er en medarbejder eller en kollega. En dialogpartner bidrager i en gruppe til at man samlet bliver klogere, så alle, f.eks. i en ledergruppe, kan stå inde for en beslutning.

Ud fra vores perspektiv var der tre vigtige betingelser for programmet. Firmaet var efter vores opfattelse langt fremme med medarbejderinvolvering i praksis. Topledelsen støttede træningsprogrammet ikke blot verbalt, men også i praksis. De gik forrest hvad angik personlige risici og bestræbelser på åben kommunika-

tion. Endelig havde vi samarbejdet med virksomheden gennem mange år. Vi havde et internt kendskab til organisationen, og der var gensidig tillid mellem mange af dem og os på forhånd. Som en af dem sagde undervejs: "I kan sgu slippe afsted med at sige de mest utrolige ting til os, uden at det giver ubehag. I får skabt en atmosfære, hvor det er muligt at tale om det, som vi ellers ikke taler om, når flere lag i hierarkiet er tilstede samtidig".

Træningsmoduler

Det første modul havde fokus på formål, forventninger, spilleregler og på at acceptere forskellighed i ledergruppen. Udgangspunktet var her den jungiansk inspirerede typeindikator MBTI, som muliggjorde, at den enkeltes præferencer og balancer og ubalancer i hele lederteamet blev kendt og debatteret af alle (Briggs Myers, 1980). Et centralt tema på det første modul blev at give og modtage hjælp i gruppen. Det havde der hidtil ikke været tradition for.

Det andet modul havde fokus på kommunikative kompetencer med udgangspunkt i de mål, som deltagerne havde formuleret på det første modul. Det handlede om at give feedback på en produktiv måde; om som leder at træne i ikke blot at være rådgiver, men også fødselshjælper og om som sådan at stille problem-, mål-, relation- og ramme-spørgsmål i supervisions- eller coach-samtaler (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 191).¹ Træningen foregik som kollegial supervision i mindre grupper á 6-7 personer. Den tog indholdsmæssigt udgangspunkt i deltageres egne problematikker fra hverdagen. De trænede på skift rollen som hjælper, observatør og fokusperson. Efter dette modul fik alle en skriftlig feedback fra os på et par sider.

Imellem modul 2 og 3 observerede vi en medarbejderudviklingssamtale for hver leder og gav efterfølgende feedback til medarbejder og leder. Som optakt til dette præsenterede vi idéen for

¹ Problem-spørgsmål handler om at afklare samtalens emne; mål-spørgsmål om dens hensigt og retning; relation-spørgsmål om de indbyrdes forventninger; ramme-spørgsmål om samtalens betingelser.

medarbejderne på et særligt møde. På deres foranledning aftalte vi, at de også skulle have feedback fra os umiddelbart efter medarbejdersamtalen. Feedback-samtalen tog udgangspunkt i, hvordan leder og medarbejder havde oplevet den indbyrdes kontakt.

Det tredje modul blev tilrettelagt ud fra vores observationer undervejs. Her blev der vist videoklip fra de forrige moduler og fra medarbejderudviklingsamtalerne (efter godkendelse fra medarbejderne). Desuden fremlagde vi til fælles overvejelse en kommunikationsmodel, som vi havde lavet på baggrund af vores hidtidige refleksioner. Den søgte at sammenfatte, hvad lederne især kunne gøre for som mentorer og fødselshjælperne at bidrage til medarbejdernes udvikling. Endelig var der træning ud fra erkendelserne i den nye model. Centrale begreber var at spørge til nøgleudtryk i den andens perspektiv, at bruge samtalen som spejl på virkeligheden, at checke sine forestillinger, og at være opmærksom på skift i den andens verbale og nonverbale kommunikation. Vi så dem som mulige udtryk for, at man i samtalen var ved at nå ind til "guldet", altså til den andens hidtil ubrugte ressourcer. Lederen som guldgraver har vi beskrevet nærmere i Kristiansen & Bloch-Poulsen (1996).

Det centrale i forløbet var, at træningen indholdsmæssigt tog udgangspunkt i ledernes problemer fra dagligdagen; at de individuelt gennemgik et udviklingsforløb, hvor den enkelte trænede de kommunikative kompetencer, som var relevante for ham/hende at forbedre; og at de kommunikative værktøjer og modeller løbende blev udviklet på grundlag af vores observationer, erfaringer og refleksioner. Begreber og modeller på modul 3 kendte vi således ikke forud for forløbet.

Forskningsproces

Projektet var derfor ikke kun et udviklingsprojekt for deltagerne, men også et forskningsudviklingsprojekt for os. Vi aftalte tidligt i forløbet med deltagerne, at der var tale om et kombineret forsknings- og træningsprojekt, og vi fik deres godkendelse til at bruge video, at skrive om forløbet osv.

Projektets problemstilling eller snarere retning var en undersøgelse af, hvad der skulle til for at skabe nye erkendelser i samtaler, således at der kunne produceres forandring og udvikling. Ville det være muligt at beskrive verbalt og nonverbalt, hvornår der skete erkendelsesmæssige nyskabelser i samtaler? Centrale spørgsmål var, hvordan mentorerne kunne få skjulte ressourcer frem hos medarbejderne. Og hvordan de kunne blive bedre til at producere nye erkendelser sammen, således at de fik skabt et bedre grundlag for beslutninger og handlinger.

Vi havde en vag forestilling om, at det handlede om at skabe "møder", dvs. særlige erkendelsesmæssige højdepunkter i samtaler. Denne fornemmelse blev bekræftet allerede på modul 1, hvor flere kollegiale supervisionssamtaler førte til, at der blev skabt en ny indsigt, der kunne handles på. Det har vi givet eksempler på i Kristiansen & Bloch-Poulsen (1996, s. 111ff.).

Der lå derfor også nogle metodiske overvejelser til grund for projektet, som gav os mulighed for at undersøge denne problemstilling. Det var vigtigt, at hele forløbet blev fastholdt på video. Det rejste nogle etiske problemstillinger. De handlede både om ledernes godkendelse og om vores forpligtigelse til at give noget tilbage igen til dem. Ud fra materialet producerede vi to undervisningsvideoer og en pjece til dem, der kunne bruges til træning af kommende mentorer.² Det var én af måderne, som kunne bringe erfaringerne fra forløbet ind i organisationen. Samtidig oplevede vi det også som en måde at kvittere på som forskere, så processen ikke blot handlede om, at vi fik en interessant empiri, hvor vi "brugte" dem.

Brug af video var også væsentlig af hensyn til dokumentation af forløbet. For at vi sideløbende kunne udvikle kommunikationsmodeller og forståelser i forhold til problemstillingen; for at vi kunne forholde os selvkritisk til vores egen kommunikation; og for at

² De to videoer er: "Betyder det, at du mener?" og "Kan du se guldet?" (1996). Producer: Kofoed & Co. Videoerne kan - efter aftale med de ca. 50 medvirkende - kun vises uden for virksomheden, når vi er til stede. Denne godkendelsesproces blev iøvrigt en del af selve træningsforløbet. Pjecen er en "fordansket" udgave af Kristiansen & Bloch-Poulsen (1996). Den blev lavet umiddelbart efter forløbet på baggrund af ledernes kritik af artiklens lix-tal.

vi - som det skulle vise sig - efter træningsmodulerne kunne udvikle en model for fødselshjælpersamtaler og dialoger på baggrund af analyser af udvalgte samtalesekvenser.

En del af vores arbejde havde således karakter af videokig og refleksioner mellem modulerne. Disse blev integreret i modul 3 til fælles undersøgelse af vores modeller samt til praktisk træning. Her er - med mindre skrift - uddrag af vores refleksioner forud for modul 3 nedskrevet i efteråret 1995:

Refleksioner til modul 3:

Rådgiver og fødselshjælper

Der synes at være en generel tendens til, at de begynder at rådgive, når de praktiserer kollegial supervision. F.eks.:

"Du skal være opmærksom på"

"Prøv at møde ham dér"

"Du kunne måske prøve at splitte det op."

Det har forskellige udgaver:

- ofte bliver der ikke spurgt til fokuspersonens lyst til at få problemet ændret, før man kommer med råd.
- ofte kommer rådgiveren til eksamen hos den, der har problemet - det bliver et spørgsmål om at "gætte" sig til det helt rigtige råd - eller ramme plet.
- ofte ender det med tekniske fix, dvs. hurtige "løsninger", der ikke hjælper.

Perspektiv

Rådgiverrollen ser ud til at hænge sammen med perspektiv på den måde, at supervisor ikke spørger tilstrækkeligt dybt og præcist ind i den andens perspektiv. Det er vigtigt ved hjælp af eksempler at få præciseret den andens perspektiv (altså: hvornår sker det?, hvordan sker det?, hvor hyppigt?, på hvilken måde viser det sig helt konkret?...), FØR man giver råd. - Det er måske også her samtalen kan blive lidt "terapeutisk" i deres forstand, dvs. ændringsorienteret i vores forstand.

Nøgleord

De skal trænes i at lytte til NØGLEORD i stedet for at følge deres på forhånd lagte plan som supervisor eller coach. - Det er træning i perspektivskifte, altså

gennem nøgleordene at indleve sig i den andens perspektiv. Så vidt vi kan se, får de dem serveret af supervisanten eller fokuspersonen. Det gælder om at samle dem op i løbet af samtalen.

Der skal laves nogle træningsseancer, hvor mentoren skal spørge til nøgleordene. Samtidig skal observatørerne skrive ned, hvad de opfatter som nøgleord. Det kan vi så diskutere bagefter .

Formål: at få fokus på nøgleord som midler til at få guldet frem. Det kræver, at man er centreret. Det skal de lære. - Vi laver en centreringsøvelse med dem. - Ned i tempo - Ned i gear - Tøm dig for tanker osv.

Vi kan lave en slags løg-model. Spørg til et nøgleord, og få skrællet den skal, som det sidder på, væk; så lyt til det næstkommende nøgleord, og spørg ind til det, så det næste lag kan blive skrællet væk. Løgmodellen ligner en guldgraver-model - hvor guldet er kernen.

Nøgleord er altså et "graveredskab". Det andet graveredskab er skift i den andens verbale eller nonverbale reaktion (se nedenfor). - I træningsseancerne skal mentoren også søge at iagttage dem og spørge ind til dem, og det skal observatørerne tilsvarende, så der kommer fokus på "skrælle- eller graveredskaberne."

At blive mødt - eksempler på hvordan det viser sig som SKIFT

Her er nogle eksempler fra modul 2:³

Da Alto i den kollegiale supervisionssamtale møder Benny, sker der et skift. Benny begynder at tale langsommere; han kigger ikke længere ned, mens Alto taler. Han afbryder heller ikke længere; han holder pauser. - Der kan næppe opstilles generelle tegn på, at en person bliver mødt; men vores antagelse er, at der sker et SKIFT, som kan aflæses i den andens verbal-, para- og kropssprog. - Så de skal trænes i at blive opmærksomme på disse skift og spørge til dem. F.eks. Leo i forhold til Birk: "Jeg kan se, du rødmer".

Eller når Allan møder Børge, så begynder Børge at tøve, holde pause.

Eller når Arne møder Bent og Bent sukker og siger: "Det er svært at svare på" - Det skal der spørges ind til.

³ Supervisorernes navne starter med A, supervisanterne eller fokuspersonernes med B. Alle navne i bogen er opdigtede bortset fra vores egne initialer.

Eller når Anton møder Birger: "Hvad tror du, der skal til, for at du ikke vil blive oplevet som tilbageholdende?" - så flytter Birger sig pludselig rundt på stolen.

Eller da Anne møder Billy: "Synes du alle dine opgaver er spændende og interessante?" så flytter Billy sig i stolen, griner og lægger hovedet på skrå. Og Anne gør det samme. De spejler ubevidst hinanden. - Det er et guldgraver-spørgsmål.

Eller da Asger møder Bondo: "Hvad er det, der gør, at du har det sådan?" da flytter Bondo sig rundt på stolen, kigger op i luften og siger: "Det ved jeg godt nok ikke, Asger."

Eller da Anker møder Birthe med et målsørgsmål: "Hvad er det egentlig du vil opnå med kontinuerlig udskiftning?" så kigger Birthe ned og ud i luften, rømmer sig og ...

Eller da Adrian møder Ben med de hypotetiske målsørgsmål: "Hvad ville der ske, hvis ... og hvad er det værste, der kunne ske i den situation?", så svarer Ben: "Det var nok en god ide" og slår åbent ud med hånden.

Ny ide: I det sidste tilfælde sker der det, at Adrian med sine spørgsmål så at sige fremfører et nyt perspektiv sammen med Ben, som siger: "Så slemt er det nok heller ikke". I alle disse situationer ser vi verbale og nonverbale skift. - Afspejler det et mentalt perspektivskifte hos fokuspersonen? Så kunne man nemlig som mentor, supervisor eller coach bruge disse iagttagelige skift til at sige til sig selv: "Nu er vi ved at være dér. Her gælder det om at holde fast eller kæft".

Eller da Aksel møder Bobby: "Har du fortalt ham om, hvordan hans adfærd påvirker dig?" så kigger Bobby for første gang i samtalen ned, ryster på hovedet og siger: "Naajh". - Og lidt senere: "Hvad tror du, der skal til, for at han kan flytte sig?" så reagerer Bobby ved at holde en pause, tage en dyb indånding, se op i luften og sige: "Ja, jeg kunne godt tænke mig ..." - Her får Bobby faktisk et muligt nyt perspektiv: "Det kunne godt være, at jeg skulle sige min irritation direkte til ham".

Eller da Art møder Barney: "Har du også sagt, hvad det er, du forestiller dig, at han laver på B&O om 5 år?" - Det får Barney til at reagere: "Øhhhh ... naajh, det har jeg ikke ... ikke på den måde", samtidig med at han trækker sig længere tilbage i stolen og ryster på hovedet.

Her er det helt nøjagtig, vi vil foreslå Art at holde fast: "Hvad mener du med "ikke på den måde"?" Her går Art i stedet ind og kommer med forklaringer: "Der skal jo også være en position til ham ..."

Eller da Al møder Birk: "Hvorfor er det nu lige, du bliver rød i hovedet?" hvor Birk kigger op, tænker i længere tid og svarer "Det er nok, fordi der inden i mig, er et eller andet med ... [jeg] søger en eller anden anerkendelse ". Her kommer guldet.

Om at komme ind til og blive i kontakten/mødet

Vi forestiller os tre faser:

1. Hvordan kommer man ind til guldet?
-problem(-afklarende) spørgsmål, der undersøger nøgleord, uden at det bliver papegøjeteknik.⁴
2. Hvordan ved man som supervisor, at man er derinde?
-læg mærke til den andens reaktion, især når der sker skift.
3. Hvordan bliver man inde ved guldet, dvs. hvordan spørger man, når man er derinde?
-evt. støttende udtalelser
-nye spørgsmål til konkrete eksempler: "Hvordan viser det sig?",
dvs. her starter man en ny undersøgelse
-nye åbne mål-spørgsmål: "Hvad kunne du ...?" i modsætning til ledende
løsnings-spørgsmål: "Kunne du ikke ...?"
4. Endelig: Hvordan kommer man ud igen? - Det spørgsmål havde vi ikke tænkt over på forhånd, før Asger, en af lederne spurgte.

Disse refleksioner dannede grundlag for vores første fødsels-hjælper- og dialog-model, som vi kaldte løgmodellen. Vi skal senere komme tilbage til, hvordan deltagerne modtog og ændrede den (kap. IV,1).

⁴ I forbindelse med Annes supervision af Billy er der kommet en vigtig opdeling af problemspørgsmål frem: de løsnings- og resultat-orienterede over for de undersøgelsesorienterede. Det ser ud til, at de ekstroverte, dvs. handlingsorienterede ledere har forkærlighed for de første; de introverte, dvs. eftertænk-somme har forkærlighed for de sidstnævnte. - Det er her vigtigt også i relation til lederteamets ubalance. Den viser sig bl.a. i, at der generelt mangler undersøgelsesorienterede problem-spørgsmål. Det kan få konsekvenser for deres ind-byrdes samspil. De kan komme til at træffe for hurtige og uigennemtænkte beslutninger. Det skal præciseres på modul 3.

2. Dialoger i kontekster

Interpersonel organisationskommunikation

Denne bogs emne er fødselshjælperamtaler og dialoger, foreløbigt forstået som en særlig type af samtaler. De foregår mellem mennesker i organisationen og mellem dem og os, og de handler om relationer mellem mennesker i organisationen.

Principielt kan disse samtaler handle om alt. Denne undersøgelse handler om fødselshjælperamtaler og dialoger med et bestemt indhold. På et spektrum fra de mere faglige til de mere mellem-menneskelige og fagpersonlige emner beskæftiger bogen sig med de sidstnævnte. Der er ingen vandtætte skodder i dette spektrum, kun glidende overgange. I den ene ende tæller det fornuftige argument. Her er det ydre sagsforhold i centrum. I det anden ende tæller både fornuftige og følelsesmæssige argumenter. Her er det relationelle sagsforhold i centrum. I den ene ende kan man f.eks. drøfte forskellige perspektiver på en given teknisk metode; i den anden ende f.eks. forskellige perspektiver på medarbejderinvolvering.

Bogen undersøger fødselshjælperamtaler og dialoger i arbejdsmæssige eller professionelle sammenhænge. Kræves der særlige kompetencer for at kunne indgå i sådanne samtaler? Hvilke relationsmønstre skabes der mellem samtaleparterne? Hvilken rolle spiller den organisatoriske og den træningsmæssige kontekst?

Disse spørgsmål søger vi at besvare ud fra en kommunikationsteoretisk synsvinkel, hvor det interpersonelle og det organisatoriske ses som altid allerede integreret.

Bogen befinder sig i krydsfeltet mellem interpersonel kommunikationsteori, organisationskommunikation, diskursanalyse, dialogteori, psykologi, antropologisk filosofi og hermeneutisk filosofi. Vi er enige med Anderson og Cissna (1997), når de i forordet til deres nyudgivelse af dialogen mellem Buber og Rogers siger:

What would be most helpful now, however, are studies of how the philosophical and the practical aspects of dialogic interaction can be blended (s. ix).

Bogen beskæftiger sig med en sådan blanding. Vi undersøger ma-jeutiske og dialogiske kompetencer og relationsmønstre ud fra en interpersonel kommunikationsteoretisk synsvinkel, hvor vi søger at præcisere de verbale og nonverbale udtryk. Ved interpersonel kommunikation forstår vi ansigt-til-ansigt samtaler. Organisationer forstår vi som multiple kontekster, som er udviklet over tid og som kan fremstå som natur. Eisenberg & Goodall (1997, s. 40) taler om "organizations as collectivities of contexts." De multiple kontekster er ikke blot bestemt af den organisatoriske og kulturelle praksis, men også af økonomi og magt.

Det interpersonelle kombineres her med det organisatoriske, hvor vi ser det samtalende menneske ikke som isoleret, men som et altid allerede relateret organisationsmedlem. Interpersonel kommunikation er som sådan altid kontekstualiseret, dvs. foreligger aldrig rent. En mere dækkende betegnelse vil derfor være interpersonel organisationskommunikation, der her foregår i en særlig trænings-kontekst.

Vores perspektiv er inspireret af Eisenberg & Goodall, der ser organisationskommunikation som kendetegnet ved at balancere mellem kreativitet, dvs. muligheden for at forandre, og begrænsning, dvs. bundetheden til de organisatoriske kontekster. Forholdet mellem samtale og kontekst er dialektisk forstået på den måde, at konteksterne bestemmer samtalen, samtidig med at organisationsmedlemmerne har mulighed for at ændre og udvikle dem.

Interpersonel organisationskommunikation definerer vi derfor her som ansigt-til-ansigt samtaler mellem organisationsmedlemmer i multiple kontekster, hvor samtale og kontekster altid allerede er integreret.⁵

⁵ Organisationskommunikation dækker et stort område, som bl.a. beskrives i Jablin, Putnam, Roberts & Porter (1987); Manning (1992); Salem (1999); Stohl (1995). En oversigt over forskellige forståelser af organisationskommunikation gives hos Putnam, Philips & Chapman (1996).

Formål og udsyn

Bogens overordnede formål er at udvikle en dialog-model om sammenhængen mellem dialogiske kompetencer, relationer mellem samtalepartnere og multiple kontekster. Et delmål på vejen hertil er at udvikle en tilsvarende model for fødselshjælpersamtaler. Det sker ud fra analyser af de nævnte medarbejderudviklings- og kollegiale supervisionssamtaler. Vi har ikke undersøgt, om modellerne også kan anvendes til at forstå dialoger i den mere faglige ende af spektret.

Begreberne fødselshjælpersamtale og dialog refererer i bogen her således primært til de samtaler, hvis genstand er de mellem-menneskelige relationer, og hvis kontekst er den organisatoriske.

Vi definerer fødselshjælpersamtaler som asymmetrisk undersøgende samtaler, hvor den ene/hjælperen bidrager til, at den anden får en ny erkendelse og eller ny handlemulighed. Fødselshjælpermetaforen bygger på den opfattelse, at den anden allerede har svarene inden i sig selv, men skal hjælpes til selv at erkende og formulere dem. Sandheden er således ikke ekspliciteret på forhånd i fødselshjælpersamtaler.⁶

Vi definerer dialoger som uforudsigelige, risikofyldte og undersøgende samtaler, hvor sandheden ikke er givet på forhånd, hvor erkendelsen produceres mellem partnerne, og hvor man kan mærke hinandens kærlige hensigt.⁷ Vores empiri viser, at der ikke er tale om hele samtaler, men om samtalesekvenser. Cissna og Andersons hovedsynspunkt i (1998) er, at dialoger er flygtige og kortvarige øjeblikke, dvs. ikke hele samtaler. Vores vurdering er, at disse såkaldte dialogiske øjeblikke er del af en større undersøgende proces, som vi samlet karakteriserer som en dialog.

Formålet er sammen at producere ny erkendelse eller nye handlemuligheder, hvilket for os er dialektisk forbundet med at skabe eller mærke samhørighed. Der er desværre en afgørende modsætning mellem denne definition, som vi først er kommet frem

⁶ Begrebet "hjælpersamtaler" udfoldes nærmere hos Madsen & Willert (1993). Jvf. iøvrigt Rogers' begreb om "a helping relationship" i Rogers (1993). Se iøvrigt Willert (1994).

⁷ Vores definition er inspireret af Cissna & Anderson (1994).