

Forklaring til avklaring eller til forkludring?

Våre forklaringer av egen og andres atferd kan i mange situasjoner bidra til det stikk motsatte av en avklaring. I «trøste-og-bære-yrkene» er erkjennelse av egne vikarierende motiver, og åpenhet og ydmykhet i møte med anderledesheten avgjørende for at møter med pasienter og pårørende skal føre til reell samhandling.

Veiledning er et fagområde som har opptatt meg i en årrekke. Jeg undres fremdeles over at episoder som kan virke «greie» og «betydningsløse» ofte inneholder bidrag til refleksjon og erfaring. Utvikling av erfaring er utvikling av kompetanse. Erfaring skapes gjennom refleksjon over det man opplever. Hvis man bortforklarer opplevelsen, går erfaringen tapt.

Mitt utgangspunkt er en slik «betydningsløs» episode som kunne ha passert og kun etterlatt seg et lite snev av irritasjon. Episoden er fra et møte med helsevesenet. Den handler mer om min evne til å se hva som skjedde der og da, enn om et møte med helsevesenet spesielt.

En episode til forkludring

En pårørende var innlagt på sykehus. Hun skulle skrives ut, og vi lurte på om hjemmesykepleien var kontaktet. Nettverket var etablert før innleggelsen. Mitt spørsmål til sykepleier var: «Er hjemmesykepleien kontaktet?» Svar: «Et øyeblikk skal jeg undersøke». Jeg håpet alt var i orden.

Neste svar: «Nei du skjønner jeg er nettopp kommet på vakt etter å ha hatt fri siden jeg har arbeidet hele julehelgen. Da jeg kom på vakt i ettermiddag måtte jeg ta meg av...» (her hadde jeg sluttet å høre etter utlegningen om hennes gjøremål). Forklaringene om hva hun hadde tatt seg av var mange og lange. Jeg vendte oppmerksomheten mot egen irritasjon og utålmodighet. Hvor ville hun med alle utlegningene? Jeg ønsket å få klarlagt neste skritt. Jeg tenkte at dette var sløsing med både hennes og min tid. Ville hun ha godkjenning av prioriteringene sine? Ville hun ha et trøstens ord om at det måtte være slitsomt å ha et så krevende arbeid? Var det noe hun ønsket forståelse for? Var hun redd jeg skulle stille henne til ansvar for forsømmelse? Hvem var det hun prøvde å gjøre ansvarlig for det som ikke var gjort?

Noen av disse spørsmålene dukket opp der og da, og noen i ettertid.

Jeg kjente meg ikke møtt og i min irritasjon og utålmodighet var jeg ikke villig til å møte henne heller. På et nivå visste jeg at hvis vi skulle komme videre med saken – med videre planlegging – måtte jeg få formidlet at hun ikke møtte meg på min interesse. Jeg gjorde ikke det. Jeg lot irritasjon og utålmodighet styre uttrykket mitt.

Det er fristende å finne forklaringer og saklige argumenter for *hvorfor* jeg opplevde situasjonen slik jeg gjorde. Leseren måtte da bruke tid på *mine* forklaringer og bortforklaringer. Slike forklaringer bidrar til å befeste fortid og bestående mønstre. Dette sorterer under det Monsen kaller å være «privat», og er et forsvar for bestående mønstre (1). Vi trenger noe kvalitativt annet for å skape utvikling. Dette kommer jeg tilbake til.

Jeg oppfattet sykepleierens forklaringer som forkludringer. Hun fikk aldri muligheten til å uttrykke hensikten med dem. Det er gjenkjennelse av meg selv som gjør at jeg forstår hennes ønske om å forklare.

Kan man trekke noen almenne slutninger fra denne harmløse episoden? Var det som skjedde mellom henne og meg et unntak og et skrekkes eksempel? Jeg mener det er atskillig flere som kan «speile» seg i denne episoden, og det uavhengig av «vesen», yrke, profesjon og fagområde. Jeg setter pris på at sykepleieren ved sin oppreden har hjulpet meg til å se noe i en større sammenheng.

En episode til avklaring

Den følgende episoden er hypotetisk for å vise når forklaringer kan bidra til avklaring. Den vil også være gjenkjennelig for flere.



Av høyskolelærer Kristin I. S. Meyer ved Senter for diakoni og veiledning, Diakonissehjermets høgskole i Bergen

En kollega kommer inn på vaktrommet og sukker tungt. «Noe som står på?» spør jeg. «Det er ingen stor sak, men jeg er litt oppgitt», svarer hun. «Jeg har tid til å høre hvis du vil fortelle», svarer jeg. «Det er ikke så mye å bry seg om», sier hun, men går videre:

«Jeg snakket nettopp med en pårørende som spurte om vi hadde kontaktet hjemmesykepleien til fru N.N. Hun skal hjem i morgen. Jeg sa nei. Jeg begrunnet det ut fra omstendighetene. Likevel ble hun irritert på meg. Jeg tror hun mente jeg hadde forsømt meg. Jeg er redd jeg har gjort et dårlig inntrykk. Hun er ikke fornøyd med de svarene hun fikk. Men jeg kan ikke se at jeg kunne prioritert å kontakte hjemmesykepleien foran de andre oppgavene. Det er vanskelig å forholde seg til misfornøyde pasienter og pårørende. I denne travelheten er det umulig å gjøre alle til lags. Jeg blir så oppgitt og frustrert hver gang. Jeg ønsker ikke å ha det slik, men jeg vet ikke hvordan jeg skal komme videre i forhold til dette.»

Jeg lytter, kjenner meg igjen og får lyst til å si at jeg er enig i at dette ikke er så farlig. Misfornøyde pårørende er noe vi stadig vil møte. Det er fristende å «støtte» henne med en slik kommentar. Men hun uttrykker et ønske om å komme videre i forhold til eget reaksjonsmønster.

Her avrunder jeg episoden. Mulighetene er mange i forståelsen. Det lar jeg bero. Her er det ønsket om å komme videre i forhold til ny mestring som er sentralt. Å bruke sin egen opplevelse som utgangspunkt for å utvikle seg, ville Monsen betegne som å være «personlig» (1). Dette i motsetning til det å være «privat» som befester bestående reaksjonsmønstre og hindrer utvikling.

I denne episoden representerer forklaringene en mulighet for, og et håp om, en annerledes framtid med nye alternativer for valg. «Støtteerklæringen», som jeg var fristet til å bruke, ville bidratt til en bekreftelse av det bestående; «sånt må vi bare regne med». Hun ønsket å møte tilsvarende situasjoner på en ny måte, og ikke bare repetere et kjent mønster. Opplevelsen er grunnlag for refleksjon. Refleksjon gir erfaring til utvikling av kompetanse. Utvikling av kompetanse bidrar til endring og økt kvalitet i en tjeneste. Å la oppmerksomheten veksle mellom opplevelse, refleksjon og erfaring er aktuelt til enhver tid i prosessen. Opplevelsen må være det sentrale en stund for at det i det hele tatt skal bli en erfaring. Så kan den danne bakgrunn for refleksjon. Tidligere erfaringer, min kompetanse, mine opplevelser og refleksjoner er der hele tiden. Vekten på disse kan være ulik i ulike situasjoner og til ulike tider, men de er alle med og utgjør min handlingsberedskap.

Personlig handlingsteori styrer atferd

Handlingsteorien kan utdype påstanden om at *forklaringer i noen sammenhenger forklauder og i andre sammenhenger avklarer*. Jeg peker på noen konsekvenser for utdanning til «trøste-og-bære-yrker» hvor det å stå til tjeneste er sentralt. Min personlige handlingsteori utvikles gjennom min måte å organisere her-og-nå-informasjon og erfaringer på (2). Handlingsteorien blir så avgjørende for hvordan jeg senere møter og handler i ulike situasjoner.

Utvikling av handlingsteori handler om å utvikle kompetanse. Kvalitet i yrkesutøvelsen er knyttet til utøverens personlige kompetanse. Denne siden ved utøveren er vanskelig å teste eller finne klare begreper for. Personlig kompetanse handler mer om måter å være på enn

om å ha kunnskap om væremåter. Utvikling av væremåter er utvikling av den vi har muligheter for å bli i fremtiden (3). En viktig del av personlig kompetanse er hvordan man er i relasjoner. Dette er så selvfølgelig at det blir underforstått og ikke satt ord på. Det er avgjørende at vi er oss bevisst vår egen væremåte i ulike situasjoner og forhold.

I den første episoden førte opplevelsen av å ikke bli møtt til en reaksjonsmåte jeg kjenner; til å bekrefte fortiden ved regresjon. Jeg klarte ikke å overskride dette slik at jeg kunne beholde fokus på utviklingen i saken (-videre planlegging av hjemreise). Selv om jeg mente at planleggingen var det sentrale, så *handlet* jeg ikke slik. Sykepleieren brukte fortiden, alt hun hadde hatt å gjøre, som forklaring på at hjemmesykepleien ikke var kontaktet. Så lenge hun ikke knytter historien til egne muligheter, fortsetter hun å repetere fortiden. Muligheten til å påvirke fremtiden hemmes. I den andre episoden ga hun uttrykk for et ønske om å frigjøre seg fra reaksjonsmønsteret. For å kunne frigjøre seg fra et mønster, må en først se mønstret. Til det trengs historien og opplevelsen som grunnlag for refleksjon, for organisering av informasjon og for utvikling av personlig handlingsteori. Å utvikle en bestemt væremåte fordrer en bestemt væremåte.

Bortforklaringer opprettholder uønsket atferd

Å vite det vi vet er å være oss bevisst noe som et grunnlag for handling. Kvalsund viser til at bare når jeg *vet* hva jeg gjør, så *handler* jeg (4). Hvis jeg gjør noe jeg ikke vet hva er, kan det være en reaktiv eller impulsstyrt atferd, eller en hendelse (en naturgitt lov) som skjer uten at noen kan holdes direkte ansvarlig for den. I mitt første møte med sykepleieren *handlet* jeg ikke, jeg reagerte. Hun gjorde det samme.

Erfaring skapes via oppmerksomhet på det som er i situasjonen, også «jeg» er i situasjonen. Dette «jeg» er der med min forutforståelse som er utviklet via erfaring, og som jeg har mer eller mindre bevisst tilgang til. Erfaringene er preget av mine reaksjoner. Disse kommer til uttrykk i væremåten. Kroppens og følelsenes «hukommelse» møter det jeg oppfatter i situasjonen, og påvirker motivasjon og handlingsvalg. Reaksjoner i kropp og følelser er individuelle og ulik andres reaksjoner. Vi er forskjellige. I denne forskjelligheten og mangfoldet angår vi hverandre i fellesskapet.

Dette individuelle aspektet knytter Kvalsund til et *organismisk perspektiv*, der tanken oppfattes som et stimulus som utløser respons på flere nivåer og i flere systemer som gjensidig påvirker hverandre og tilpasser seg innen gitte betingelser (4). Jeg reagerte på sykepleierens forklaringer med irritasjon. For å gjenopprette balansen, sluttet jeg å lytte. Slik unngikk jeg kontakt med irritasjonen. En slik ubevisst reaksjon fører til repetisjon av mønstre som gjentar seg uten å utvikle noe nytt. Opplevelser kan altså føre til reaktiv atferd som repeteres i liknende situasjoner. Men de kan også bidra til erfaring som utvikler evnen til å handle. Informasjonen som kan hentes fra et organismisk perspektiv er viktig, men utilstrekkelig som basis for handling. Perspektivet må overskrides og integreres i et større perspektiv. Skal opplevelsen knyttes til erfaring og handlingsteori, må den erkjennes og bearbeides. Bortforklaringer fratras oss muligheten til dette.

Lovmessighet stenger for nyskaping

Yrkesspesifikke ferdigheter utvikles i nær tilknytning

til teoretisk kunnskap og erfaring (3). Teoretisk kunnskap og spesifikke ferdigheter er utledet fra et *mekanistisk perspektiv* (4). Det er knyttet til en lovmessighet om at det som har fungert i fortid også vil fungere i framtid. En slik lovmessighet er vi avhengige av. Den hjelper oss til å stille hypoteser og planlegge framtiden. Slik unngår vi vilkårlighet. Men samtidig stenger lovmessigheten for nyskapning. Er vår *væremåte* kun rettet mot bekreftelse av det vi allerede kan og vet, vil fortiden bli repetert.

Et mekanistisk perspektiv er viktig for utvikling av skjønnet. Her kan vi «hvile» i rutiner og lovmessigheter som også er virkeligheten (4). Forutsigbarhet gir oss trygghet og frihet til å bevege oss inn i det uforutsigbare. Men blir jeg avhengig av tryggheten, vil jeg fungere impulsivt og repetere fortiden.

Impulsivitet og spontanitet må ikke forveksles

Å stole på egen erfaring i møte med andres «*annerledeserfaring*» er en utfordring og en nødvendighet for utvikling av personlig kompetanse. Erfaringer er ikke riktige eller gale. De er, enten de nå stemmer med den generaliserte fortidens forklaringsmodeller eller andres «*annerledeserfaring*» eller ikke. Subjektive opplevelser hører til det individuelle og uavhengige ved personen. Det har ingen hensikt å diskutere hva som er en «*riktig*» eller «*gal*» opplevelse. Det er hvordan jeg møter opplevelsen som er avgjørende.

Skjønn er spontane handlinger (jeg vet hva jeg gjør) uten å måtte resonnerer. Skjønn er min måte å oppfatte og være på når jeg handler i forhold til de utfordringene som er *her og nå* for å skape det som *kan bli* (5). Både impulsivitet og spontanitet har noe umiddelbart ved seg, men de må ikke forveksles. Impulsivitet er å være «*fanget*» i et mønster av uttryksmåter og atferd som styres av egne reaksjoner. Dette mønstret er kjent og forutsigbart, og forsvars gjerne ved å peke på omstendigheter utenom en selv. Spontanitet utvikles gjennom oppmerksomhet, refleksjon og bearbeiding av egne reaksjoner og uttryksmåter til kunnskap som kan fungere på et intuitivt nivå. Dette er en kontinuerlig utfordring.

Vår *væremåte* utvikles gjennom, og er viktig i samhandling med andre personer. *Væremåten* bidrar til eller stenger for utvikling av relasjoner. Som personer er vi gjensidig avhengige av hverandre for å skape noe nytt sammen i framtiden, og ikke bare repetere oss selv. Dette er sentralt for å kunne handle i «*trøste-og-bæreyrker*». Både *det mekanistiske- og det organismiske perspektivet må integreres og overskrides til et personlig og skapende perspektiv*.

Det er i møtet med andre og andres forskjellighet fra meg selv jeg lærer meg selv og andre å kjenne. I gjensidig avhengighet kan vi utforske, samhandle og skape. Dette perspektivet fordrer en logikk (tenkemåte) der *det uventede og overraskende er sentralt* (4). Dette er også humorens logikk. Vi ler når historien eller vitsen snur til et overraskende perspektiv eller setter temaet inn i en uventet sammenheng. Dette perspektivet krever altså et klart brudd med den tradisjonelle tenkemåte, hvor den indre sammenheng i tankerekken må være klar.

Ved samhandling må vi gi avkall på å skulle forutsi hverandre. En framtid fordrer et møte med det uvante og overraskende.

Utdanning til forkludring

Å bortforklare egen og å forklare andres atferd er to

sider av samme sak. Begge handler om å opprettholde det bestående og å unngå å skape noe nytt. I fortsettelsen peker jeg på hvordan utdanning til «*trøste-og-bæreyrker*» kan bidra til å forsterke disse forkludringene.

Vi lever innenfor rammer av naturlover. Her kan det mekanistiske- og organismiske perspektiv hjelpe til å finne viktige forklaringer som kan gjøre framtiden forutsigbar og hjelpe oss til å mestre situasjoner. Riktig behandling er et gode når sykdom rammer og begrenser livsutfoldelsen. Hypoteser er nyttige for å peke ut en retning i utviklingen. Dette er viktig å vektlegge i helsefagsutdanninger.

Men legger vi opp til at studenter også skal overføre dette forklaringsperspektivet til menneskelig opplevelse av sykdom og helse, utdanner vi til overtramp. Når andre må uttrykke seg på måter som passer meg, skjer to ting: For det første møter jeg ikke personen på det som er, men på det jeg synes *burde* være for denne personen. For det andre taper jeg min egen frihet i forsøket på å få kontroll over den andre. Jeg blir avhengig av at den andre uttrykker seg på en bestemt måte. Konsekvensen blir at jeg møter den andre ut fra antagelser som: «*Der som jeg kan forutsi deg, er det lettere for meg å hjelpe deg*». Fortsettelsen er: «*Hvis du gjør noe uventet eller reagerer annerledes enn forventet, må du korrigeres*». Eller: «*Du må være lik meg for at jeg skal kunne hjelpe deg*». Eller: «*Hvis du oppfatter situasjonen på en annen måte enn jeg, så tar du feil, så nå skal jeg forklare deg hvorfor du må oppfatte den som jeg*». Slike antagelser, er grunnlag for maktmisbruk og ikke hjelp (6). Andres opplevelser skal ikke korrigeres (7).

Uansett sykepleierens hensikt med forklaringene i første episode, oppfattet jeg et underliggende budskap; mitt ønske om at hjemmesykepleien skulle være kontaktet, var urimelig sett fra hennes perspektiv.

Merkelapper skyggelegger det som er

Tanken om at forklaringer kan bidra til forutsigbarhet fører til at menneskers normalreaksjoner klassifiseres som diagnoser. Mengden av diagnoser og tilleggsdiagnoser stiger når det å være lei seg blir til «*deprimert*», det å være godt sliten etter en god arbeidsinnsats blir til «*utbrent*», og det å vise berettiget sinne blir til «*aggressiv person*». Hensikten med utvikling av kompetanse til å se andres uttrykk i en større sammenheng er god. Ønsket er å gripe helhetsperspektivet. Men det er nettopp disse forklaringene av menneskers uttryksmåter som også hindrer oss i å gripe helhetsperspektivet. Når «*merkelappen*» er klistret på, skygger den for å se og møte det som er.

Hvis studenter ikke utvikler evnen til å møte andres «*annerledesopplevelse*» og «*annerledeserfaring*», er det fare for at de utvikler standarder for hvordan de tror de selv ville reagere, hva «*oppskriften*» sier om «*normale*» reaksjoner i ulike situasjoner, eller hva de selv våger å møte der og da. Den uventede og forvirrende «*annerledesheten*», må forklares med *hvorfor*. Noen velkjente utsagn som gjenspeiler dette: «*De tok situasjonen eksemplarisk*», «*Du må ikke ta det sånn*», «*Det er ikke noe å grue seg for*», «*De aksepterer ikke sin livssituasjon*».

Evnen til å gjenkjenne oss selv i andre er grunnlaget for utvikling av empati. Men empati forutsetter at gjenkjenningen ikke forveksles med sannheten om den andre. Gjenkjenningen er kun en kilde til spørsmål og avklaring.

Unngår vi det overraskende og forvirrende, kommer vi på utrygg grunn når vi møter det. Faren er at vi søker trygge mønstre. Min reaktive atferd i møte med sykepleierens forklaringer viser en måte dette skjer på. Dette er menneskelig, og vi møter det hos oss selv i ulike situasjoner og til ulike tider. Og vi må huske at mennesker som er i en livssituasjon der de må be om hjelp fordi situasjonen krever mer enn de er vant til å mestre, vil kunne uttrykke seg slik. *Hvordan de uttrykker det, hører til det uforutsigbare og «annerledesheten».* Forbausende nok kan noen i en slik situasjon umiddelbart overskride en reaktiv atferd og regresjon. En forkludrende forklaring på dette kan være at de ikke har forstått alvoret i situasjonen.

Kvalitetsutvikling innen fagområder og organisasjoner er et aktuelt tema i vår tid. Utvikling av evnen til å mestre møter med det uforutsigbare og forvirrende er nødvendig i denne sammenheng.

Det er menneskelig å «spore av»

Eksemplene i artikkelen er knyttet til helsevesenet. En del av kritikken fra personer som ikke opplever seg møtt i helsevesenet, kan henge sammen med fenomenet bortforklaring. Erfaringer i arbeidet med ulike yrkesgrupper tilsier at fenomenet er mer kulturelt og menneskelig enn det er yrkesrelatert.

Forklaringen i den første episoden bidro ikke til å skape noe nytt. Kontakt og mulighet for videre samarbeid ble forkludret. Forklaringen i den andre episoden bidro til en avklaring som igjen ble utgangspunktet for å skape noe nytt for fremtiden.

Det viktigste er å ha oppmerksomheten rettet mot intensjonen med forklaringen. Er det vi foretar oss i tråd med intensjonen, eller er det vikarierende motiver som styrer? Det er menneskelig at våre foretak «sporer av» i forhold til en intensjon. Men er vi ikke klar over dette, mister vi muligheten for å foreta valg som fører til at vi «kommer på sporet igjen». Erkjennelsen av det som er, er forutsetningen for å komme dit man vil. Dette krever oppmerksomhet, bevissthet og en god porsjon raushet med seg selv og andre. Ideen med å utvikle selvtilit i forhold til «uvitenhet» kan være en vei å gå.

Møt det ukjente med åpenhet og ydmykhet

Studenter tar sin lære- og væremåte ut i yrkeslivet når de avslutter en utdanning. Studenter er vant til å skulle gjøre greie for hva de vet når kompetansen deres skal vurderes.

Ved University of Arizona finnes det et kurs i uvitenhet for medisinstudenter. A. Kerwin sier til tidsskriftet Flux 4/1996 under tittelen «Uvitenhet - en kilde til visdom»:

«Usikre og arrogante studenter kommer ut av kurset med en fornyet selvtilit basert på åpenhet, undring og ydmykhet. Kurset gir ingen svar, men dyrker spørsmålet og de kilder spørsmålet åpner i studenten.» (8)

Kurset har følgende temaer:

- Det jeg vet at jeg ikke vet
- Det jeg tror jeg vet, men som jeg ikke vet
- Det jeg vet, men som jeg ikke vet at jeg vet
- Det jeg vet at jeg vet

Av og til kan det være viktig å bare la det som er være. Den første episoden hadde nok best egnet seg for

glemselens «slør» om jeg ikke var blitt oppmerksom på det som skjedde. Det som skjedde hadde ingen store konsekvenser for oppfølgingen av selve saken. Likevel synes jeg det er viktig å rette oppmerksomheten mot det som skjer i de «små ting» og i korte møter.

Når følelser settes i bevegelse ved sterke og brå inntrykk, er det viktig å møte det som er, enten det er forklaringer eller andre ting. Det er forklaringenes repeterende funksjon det er grunn til å være oppmerksom på (1, 4).

Målet er samhandling

Det jeg har påpekt kan være av betydning for samhandling. Samhandling er viktig for kvaliteten på tjenesten i helsevesenet, i pedagogisk virksomhet og ikke minst i ulike former for samarbeid. Muligens driver vi utdanning og opplæring som forsterker en forkludrende atferd.

Å utlede regler for når vi skal forklare og når det er en fordel å la det være, kan være fristende. Men regler har en tendens til å bli et mål i seg selv, og hensikten med dem forsvinner. Regelen blir at forklaringer må vi passe oss for. Den nye regelen peker mot fremtiden, og etter hvert vil den bekrefte fortiden. Dette ville Argyris kalle «enkelkretslæring» (9). Denne form for læring er nær knyttet til det mekanistiske- og det organismeriske perspektiv. Overskridelsen er å rette oppmerksomheten mot det Argyris kaller «dobbelkretslæring». «Dobbelkretslæring» legger vekt på å utvikle bevissthet og spørsmål rettet mot intensjonen med en handling. Først da er det *handling* og *samhandling* (4).

I en bevegelse i retning av *handling* og *samhandling*, må vi være oppmerksomme på rammebetingelser, egne og andres reaksjoner og måten de uttrykkes på. Utvikling av personlig kompetanse dreier seg om å utvikle evnen til å sette egne umiddelbare interesser til side for å *handle*. Da skjer overskridelsen. For å sette noe til side, må det være erkjent. I «avklaringsepisoden» var sykepleieren preget av bevissthet omkring hva som skjedde. I «forkludringsepisoden» stoppet både sykepleieren og jeg på reaksjonsnivået uten å nå overskridelsen der egen umiddelbare reaksjon ble satt til side. Det har jeg erkjent for egen del i ettertid.

Så langt – et forsøk på avklaring!

LITTERATUR:

1. Monsen NK. Det elskende menneske. Oslo: J. W. Cappelen, 1987.
2. Johnson DW, Johnson FP. Joining together. Group theory and group skills. Ma, USA: Allyn & Bacon, 1997.
3. Skau GM. Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse som utfordring. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag, 1998.
4. Kvalsund RA. Theory of the person. A discourse on personal reality and explanation of personal knowledge through Q-methodology. With implications for counseling and education. Dr.polit avhandling ved NTNU Trondheim, 1998.
5. Meyer KIS. Nyanser og utfordringer i det faglige skjønnet. I: Martinsen K, m.fl. Den omtentomme sykepleier. Oslo: Tano forlag, 1993: 63-85.
6. Allgood E, Kvalsund R. Personhood, professionalism and the helping relation - dialogs and reflections. Pedagogisk institutts skriftserie. Rapport nr. 6. Trondheim, 1995.
7. Falk B. At være der, hvor du er. Om samtale med kriseramte. København: Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck, 1996.
8. Kerwin A. Uvitenhet – en kilde til visdom. Flux 1996; 4: 12-5.
9. Argyris C. Overcoming organizational defenses. Facilitating organizational Learning. USA: Prentice Hall, 1990.