

Skam. Et essay om interkulturel vejledning over telefonen

Henriette Pagh Mathiasen*

Styrelsen for it og læring, Børne- og Undervisningsministeriet i Danmark

*Korrespondance: Henriette.Pagh.Mathiasen@stil.dk

Abstract

Recent research from the Danish Institute for Human Rights shows the prevalence of discrimination faced by minority ethnic groups in the Danish society.

This essay reflects on the experience of shame in professional counseling, where the author confronts personal reactions and biases when engaging with a woman of foreign origin seeking guidance. Through a personal account of a phone conversation, the text describes how irritation and inner resistance trigger feelings of shame, leading to doubt about both the author's judgment and the quality of the guidance.

This essay delves into the challenges of intercultural guidance over the phone and reflects on the impact of predispositions, language barriers and failure of mentalization. The unique dynamics of telephone guidance are explored, highlighting both advantages and challenges.

The essay draws on theories of shame, ethics and understandings from Hans-Georg Gadamer and K.E. Løgstrup. It problematizes how unconscious biases can affect the relationship between counselor and client, emphasizing that the recognition of shame can serve as a path to professional growth. Through reflection on responsibility and structural injustices in counseling, the author explores how shame can function as a moral compass, forcing us to work towards social justice in guidance.

Keywords: Prejudice, shame, digital mentoring, minorities

Resumé

En nyere undersøgelse fra Institut for Menneskerettigheder viser, at etniske minoriteter oplever diskrimination og forskelsbehandling i Danmark.

Med udgangspunkt i personlige tanker og følelser, som opstod i kølvandet på en vejledning over telefon med en minoritetskvinde, reflekterer essayet over oplevelsen af skam og forforståelser i vejledningsrummet. Teksten beskriver hvordan irritation og modstand i samtalen affødte en oplevelse af skam, som skabte tvivl om egen professionelle dømmekraft og vejledningssamtalens kvalitet hos forfatteren.

Essayet dykker ned i udfordringerne i interkulturel vejledning på telefon, og reflekterer over hvordan forforståelser og sprogbarrierer kan medføre mentaliseringsvigt hos vejlederen. Den særlige dynamik i

Published: 21.11.2024

Nordisk tidsskrift i veiledningspedagogikk © 2024 The author(s)

This is an open access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

DOI: <https://doi.org/10.15845/ntvp.v9i2.4081>

en telefonisk vejledning udforskes, og teksten undersøger fordele og ulemper ved denne type vejledning.

Teksten trækker på teorier om skam og etik med teoretisk afsæt i bl.a. Hans-Georg Gadamer og K.E. Løgstrup. Forfatteren reflekterer over hvordan ubevidste biases påvirker relationen mellem vejleder og den vejledningssøgende, og argumenterer for at vejlederens skam kan medføre professionel udvikling. Gennem refleksioner om ansvar og strukturel ulighed undersøger forfatteren, hvordan skam kan fungere som et moralsk kompas, der tvinger os til at arbejde frem mod en mere socialt retfærdig vejledningspraksis.

Nøgleord: Fordomme, skam, digital vejledning, minoriteter

Jeg møder på dagvagt i eVejledning og logger ind på callcenter-websiden Puzzle, der hvert år fordeler cirka 70.000 henvendelser mellem mine kollegaer og mig. Vi er en del af Børne- og Undervisningsministeriet i Danmark og vejleder alle målgrupper fra unge i folkeskolen til voksne i job i hele uddannelsessystemet. Vi vejleder digitalt på mail, chat, zoom og telefon. De vejledningssøgende er anonyme og bestiller ikke tid hos os, og vi vejledere ved ikke på forhånd, hvad folk ønsker at tale med os om. Det kan være alt fra korte spørgsmål om adgangskrav til en uddannelse til lange samtaler om uddannelsesvalg, trivsel og studietvivl. Når jeg har en samtale på en time eller mere, skaber det ikke lange ventetider, for vi er flere på vagt. Der er tid nok til den enkelte.

En kvinde ringer. Hun siger hej og hvad hun hedder, men jeg fanger ikke hendes navn. Hun taler dansk med udenlandsk accent, og jeg tror først, at hun er fra Thailand. Jeg ved ikke, hvor gammel hun er, men hun lyder til at være i 30'erne eller 40'erne. Hun fortæller, at hun er opvokset i Filippinerne og har gået i skole der. Hun har ikke gymnasial uddannelse, men har arbejdet på kontor i sit hjemland. Hun kom til Danmark for seks år siden og er dansk gift. Hun har gået på sprogskole og har taget Dansk Prøve 2, som ikke opfylder sprogkravet til danske videregående uddannelser. Lige nu er hun hjemmegående, men vil gerne tage en uddannelse i Danmark. Hendes dansk er svært at forstå, og jeg må flere gange bede hende gentage og tale langsommere. Jeg bider tænderne let sammen og anstrenger mig for at få fat i hendes spørgsmål. Hun fortæller, at hun gerne vil være arkitekt. Det spænder lidt i min ene kæbe. Jeg prøver at forklare hende vejen fra mere danskundervisning på et voksenuddannelsescenter, til en gymnasial uddannelse og så en bachelor i arkitektur efterfulgt af en kandidat. Mens jeg stadig er i gang med at tale om 'AVU'-fag spørger hun, hvad kravene er til at komme ind på arkitektskolen. Jeg er splittet, for hvis jeg nu begynder at fortælle om det danske optagelsessystems opdeling i kvote 1 og kvote 2 samt vurderingskriterierne i kvote 2, vil hun så forstå de overordnede skridt? Jeg koncentrerer mig for at holde min stemme afslappet, men afbryder hende flere gange. En stemme siger i mit hoved: "Hun har slet ingen anelse om, hvor lang vejen er til at blive arkitekt, og hun bliver det aldrig. Det her er totalt nyttesløst."

Selvom jeg undervejs er bevidst om mine tanker og irritation, kan jeg ikke få det til at forstumme. Det er anden gang inden for et par uger, at jeg har været irriteret på en kvinde med sydøstasiatisk baggrund i en telefonvejledning. Vi får afrundet samtalen i, hvad man kan kalde, god ro og orden. Kvinden virker tilfreds og siger tak for hjælpen. Men alligevel åbnede en ubehagelig sprække af tvivl i mig: Hvorfor blev jeg irriteret? Gav jeg hende god nok vejledning? Havde samtalen forløbet anderledes, hvis den havde foregået i det fysiske rum i stedet for på telefonen? Og mest ubehageligt: Var det en småracistisk og fordomsfuld side af mig selv, der pludselig stak sit grimme ansigt frem?

Skamfuld til supervision

Jeg tager tøvende og skamfuldt samtalen op som case til kollegial supervision. En kollega peger på, at det slet ikke er sikkert, at den vejledningssøgende har hørt på min stemme, at jeg var irriteret. Jeg har sikkert skjult det godt. Flere kollegaer peger på, at jeg garanteret har gjort det fint i samtalen. Men de næste uger og måneder vender jeg tilbage til samtalen i tankerne igen og igen.

Men hvad skal skam egentlig gøre godt for, når den føles så tung? Den skal være vores moralske kompas. Det skriver Carsten Rene Jørgensen i bogen Skam (Jørgensen, 2023, s. 24). Den gør os i stand til at fornemme og respektere egne og andres grænser og integritet samt øger evnen til at se os selv udefra og regulere vores adfærd i de sociale rum (Jørgensen, 2023, s. 16). Hvis vi stirrer for dybt ned i skammens afgrund, mister vi dog midlertidigt evnen til at forbinde os med andre: "Evnen til at mentalisere, evnen til at tænke nuancerede og nogenlunde valide psykologiske tanker om, hvordan ens egen og andres ageren kan være forbundet med og drevet af bestemte behov, impulser og følelser og andre indre mentale tilstande, kompromitteres i kortere og længere tid. Al opmærksomhed og mental energi koncentrerer om skamfølelsen og det, som udløser den" (Jørgensen, 2023, s. 95).

Tilbring tid med din skam

Halvandet år efter telefonsamtalen sidder jeg en tirsdag aften før påske i Ørslev Klosters okkergule dagligstue. Jeg er taget på arbejdsrefugium for at skrive det her essay, men læser Hartmut Rosa i stedet. Døren går op bag mig og en anden klostergæst, Ditte, lister ind for at hente den forlængerledning, hun har glemt tidligere på dagen. Hun spørger, hvordan det går med mit skriveprojekt, og jeg beskriver mit besvær med at være i selskab med teksten.

Ditte Charles er rådgiver og psykolog i Studenterrådgivningen og tidligere chefpsykolog i Psykiatrifonden. Hun har brugt store dele af sit arbejdsliv på at arbejde med skam og ensomhed. Denne forårsaften fortæller hun mig, at når vi skammer os, så mister vi evnen til at stå ved og i os selv¹. Og når vi møder andres skam, så får vi af et godt hjerte lyst til at skynde os at affeje det, de har gjort, og berolige dem med, at der faktisk slet ikke er noget at skamme sig over. Men det, vi mellem linjerne siger, er: 'Det, du har gjort, er så svært at være med, at der end ikke er plads til at tale om det her i vores fællesskab'. Problemet er, at vi ikke kommer overens med vores skam og tilbage til os selv, hvis vi ikke udholder at tilbringe en lille smule tid sammen med den.

Vejledningens ansvar

På Dittes opfordring ser jeg en TED-talk med den amerikanske forsker, Brené Brown, som har studeret skam, sårbarhed, mod og empati. Hun taler om, at skam er sindets sumpområde og ikke et sted hun vil anbefale at bygge huse og byer. Men dog et sted, vi er nødt til at besøge for en stund. Ikke (kun) for vores egen skyld, men fordi vi ikke kan tale om strukturel undertrykkelse og racisme, hvis vi ikke kan udholde at blive konfronteret med skammen over at være privilegerede.

Vejledningen kan ikke løse strukturelle uretfærdigheder og slet ikke alene, skriver vejledningsforskeren Ronald Sultana, og fortsætter: "And, yet, this does not absolve us from responsibility to make a difference where a difference can be made." (Sultana, 2018, s. 70). At stille mig selv det kritiske spørgsmål, om jeg i samtalen bidrog til undertrykkelse i stedet for at modvirke det, må vel være det absolutte mindstemål for det ansvar, som Sultana taler for. Jeg må undersøge, om den skam, jeg følte i samtalen, har noget vigtigt at sige til mig. Måske også til andre.

Så jeg tager mine waders på og går ud i sumpen.

Diskrimination i Danmark

En rapport fra Institut for Menneskerettigheder viser, at 8 ud af 10 minoritetsetniske personer i Danmark har oplevet diskrimination eller fordomme inden for det seneste år (Institut for menneskerettigheder, 2023, s. 6). Undersøgelsen definerer racisme bredt som diskrimination eller fordomme på grund af etnicitet. Disse fordomme eller forforståelser er ikke nødvendigvis bevidste, og der behøver ikke være skyggen af et ønske om at forskelsbehandle andre, men kan også opstå på grund af misforståelser eller

¹ Ditte Charles beskriver også dette i kronikken 'Skammen over at være normal er et paradoks med dystre konsekvenser' <https://www.kristeligt-dagblad.dk/debat/skammen-over-vaere-normal-er-et-paradoks-med-dystre-konsekvenser>.

fejlagtige generaliseringer (Institut for menneskerettigheder, 2023, s. 6). Rapporten undersøger oplevet racisme blandt mennesker, der er opvokset i Danmark eller flyttede hertil, før de fyldte 13 år. "For mange er der ikke tale om en enkelt hændelse, men gentagne negative oplevelser på tværs af bl.a. arbejdsmarkedet, i det offentlige rum og i kontakten med myndigheder." (Institut for Menneskerettigheder, 2023, s. 6).

Andre studier understøtter, at minoriteter i Danmark forskelsbehandles: Undersøgelser viser, at ansøgere med mellemøstlige navne eller religiøs hovedbeklædning har markant lavere sandsynlighed for at blive inviteret til jobsamtale. Personer med mellemøstlige navne har dårligere muligheder for at få en lejebolig sammenlignet med personer med danske navne (Institut for Menneskerettigheder, 2023, s. 21). Et forsøg, hvor skoler fik (fiktive) henvendelser om muligheden for at flytte et barn til skolen, fik 25 procent af børnene med "klassiske" danske navne lov, mens kun 15 procent af børnene med muslimske navne fik lov (Institut for Menneskerettigheder, 2023, s. 48).

Laila Lagermann og Iram Khawaja har forsket i minoritetsetniske børn og unge i det danske uddannelsessystem. De konkluderer, at selvom lærere, skoleledere og pædagoger har gode intentioner og ikke ønsker at forskelsbehandle minoritetsbørn, så mødes børnene med forventningsfattigdom og manglende anerkendelse af, at forskelsbehandling faktisk finder sted (Khawaja og Lagermann, 2022, s. 18).

Arbejdsmarked, boligadministratorer, endda velmenende lærere og pædagoger i landets skoler udøver forskelsbehandling. Det ville det være mærkeligt, hvis vejledere kunne undsige sig dette.

Jeg opfatter både mig selv og min omgangskreds som tolerant og rummelig. Men både forskning og erfaringer fra praksis viser, at etnicitet, hudfarve og religiøs baggrund rent faktisk gør en forskel for, hvordan vi møder og aflæser hinanden (Khawaja og Lagermann, 2022, s. 28-29).

"Racisme er krænkende og nedværdigende for den, er bliver udsat for den, og etisk uacceptabel i enhver vejledningssituation", skriver Hans Herlof Grelland (Grelland, 2022, s. 162). Han skelner mellem bevidst og ubevidst racisme. Bevidst racisme bygger på teorier og bestemte idéer om forskelle mellem befolkningsgrupper, mens den ubevidste racisme kommer til udtryk som spontan afsky, frygt eller had. Jeg nærede ingen af de følelser over for kvinden i telefonen. Men jeg følte irritation.

Foruroligende forforståelser

Da jeg første gang læste Hans-Georg Gadamer's hovedværk *Sandhed og metode* som idéhistoriestuderende i Aarhus, fandt jeg ledetrådene til et spørgsmål, som gennem min studietid optog mig teoretisk og privat, som jeg som vejleder er professionelt engageret i: Hvordan forstår vi? Og hvordan kan denne forståelse forløbe, hvis den skal undgå at blive "herredømmeviden", hvor vi ikke er åbne for at flytte vores egne horisonter. Fordomme er mulighedsbetingelsen for, at vi overhovedet kan forstå. Gadamer skelner mellem sande og falske fordomme, så 'fordom' er et neutralt begreb (Gadamer, 2004, s. 258). Hvis ikke vi havde disse 'arbejdshypoteser' om verden, ville den ikke fremstå som meningsfuld, men derimod som uforståelig og uden sammenhæng. De sande fordomme støtter vores forståelse en af sag, mens de falske gør, at vi misforstår, og står i vejen for, at vi møder hinanden i forståelse.

Jeg har spurgt mig selv, hvilke fordomme, jeg har om kvinder fra Sydøstasien. Jeg har rejst i Thailand, Cambodia og Vietnam, da jeg var ung, men aldrig været i Filippinerne. Jeg blev altid mødt med venlighed og også omsorg i Sydøstasien. Jeg er samtidig vokset op i en kultur, hvor vi har forforståelser af de mænd, der tager til Thailand eller Filippinerne og finder en ægtefælle. Stereotypen er en mand med lav kulturel og social kapital. Er synet på kvinden én, der bliver gift på grund af drømmen om et bedre liv med mere økonomisk sikkerhed og flere muligheder?

Jeg tænkte ikke på nogen af delene i den samtale, jeg havde. Men fordomme og ubevidst racisme arbejder i skyggerne. Jeg ved ikke, om de kulturelle stereotyper gav mig lavere forventninger til hendes evne til at gennemføre uddannelse i Danmark. Jeg vil ikke sige, at de gjorde. Men jeg kan heller ikke sige, at de ikke gjorde.

Etik i telefonen

Ifølge den danske teolog og filosof, K. E. Løgstrup, er vi udleveret til hinanden. I mødet med den anden er der derfor altid noget på spil, og tilværelsen stiller en radikal fordring om at varetage den anden i hvert eneste møde:

”Den enkelte har aldrig med et andet menneske at gøre uden at han holder noget af dets liv i sin hånd. Det kan være meget lidt, en forbigående stemning, en oplagthed, man får til at visne, eller som man vækker, en lede man uddyber eller hæver. Man det kan også være forfærdende meget, så det simpelthen står til den enkelte, om den andens liv lykkes eller ej.” (Løgstrup, 1975, s. 25).

Vi er hinandens verden, så bør vi *varetage* den anden (Løgstrup, 1975, s. 28). Fordringen går overordnet set ud på at bruge sin fantasi, indlevelse og forståelse til at bedømme, hvad der i den aktuelle situation er bedst for den anden. Men fordringen er tavs (Løgstrup, 1975, s. 32), og fortæller os intet andet, end at vi uselvsk skal varetage det andet menneske, vi står overfor. Når forforståelserne, kategoriseringerne og andetgørelsen – ja, racismen – sætter ind i vejledningen, indsnævres vores indlevelse og fantasi. Vores evne til etisk varetagelse af den anden mindskes.

I Ørslev Klosters køkken sidder Jacob Birkler og spiser pasta. Han er tidligere formand for etisk råd, ph.d. i medicinsk etik og arbejder med etik i sundhedsfaglig praksis. Vi taler om den franske fænomenolog Emmanuel Levinas, der tænker etikken som ”førstefilosofi”. Den andens ansigt er centralt i Levinas etik, for her erfarer vi medmenneskets radikale anderledeshed og sårbarhed. Ansigtet kalder på os og indstifter et etisk møde (Lévinas, 1996, s. 190). Jeg lufter en tanke om, at den andens ansigt måske godt kan kalde på os, selvom vi ikke står over for hinanden, men via *stemmen*. Jacob ser ikke helt overbevist ud, og fortæller om, hvordan patienter røres til tårer, når sygeplejersker ser dem i øjnene og siger til dem ”Jeg ser dig.”

Jeg tænker på, om min samtale med kvinden fra Filippinerne var gået anderledes, hvis vi havde siddet over for hinanden, i samme rum.

At lytte efter det usagte

Selvom jeg forstår Jacobs skepsis, tænker jeg videre over den intimitet, der er ved at høre en andens stemme i sit øre. Måske har du også lukket øjnene et øjeblik, når du skulle samle tankerne eller få styr på følelserne. I telefonen, hvor vi kun mødes i sproget, må vi skærpe vores sanser. Når vi sidder over for hinanden, så kan vi lytte med øjnene. Vi kan aflæse kropssprog, kigge efter et flakkende blik, et lille smil. I telefonen kan jeg ikke aflæse kropssprog og mimik, men alligevel kan jeg fornemme, hvor der ligger noget usagt. Når jeg lytter nærværende, så kan jeg høre det. I situationerne ved jeg ikke altid, hvorfor jeg får den fornemmelse. Måske er det den rent kropslige erfaring af en tøven i den andens stemme, en svag ændring i tonefaldet. Vi taler hurtigere, når vi er begejstrede, sagte, når vi er kede af det. Vi bliver nærmest tonløse, når vi rammes af mismod.

Nogle gange er det så tydeligt, at jeg kan dele oplevelsen med den vejledningssøgende: ”Jeg lægger mærke til, at der sker en ændring i dit tonefald, når du taler om XXXX... der sker et eller andet, du taler hurtigere, tror jeg?”

Et godt menneskeligt møde

Det vigtigste var dog et godt menneskeligt møde, der gav plads til forvirring/tvivl over arbejdslivet - og derfra var med til at finde nye veje.

Hun var lyttende og forstående og tålmodig. Jeg følte mig set og hørt og lyttet til.

Sådan beskriver vejledningssøgende deres oplevelser af mødet med vejledere fra eVejledning. Mange fremhæver vejlederens evne til at *lytte og forstå deres situation*. Når sproget flyder gennem telefonen, og nærværet opstår, har jeg samtaler, der ræsonnerer i mig længe efter vejledningssvaret. Ingen vejledningssøgende sidder og sveder i sit overtøj i eVejlednings venteværelse. De er ikke på besøg hos mig på mit kontor, men kan sidde i deres egen sofa, når de ringer. Det udjævner oplevelsen af at træde ind i et magtfuldt rum, når ingen er på besøg hos hinanden. Til gengæld har vi ikke øjenkontakt, som har

potentiale for psykologisk og følelsesmæssig nærhed. "Det er en af de potentielt mest kraftfulde kanaler for følelsesmæssig kommunikation mellem mennesker" (Jørgensen, 2023, s. 102). I telefonen kan vi ikke skabe oplevelsen af nærvær og mental tilgængelighed over for hinanden gennem øjenkontakt. Men: "Omvendt kan det at se og blive set også være forbundet med magt, en oplevelse af at kunne invadere, kontrollere, skade, ødelægge, udslette og selv blive invaderet, kontrolleret, skadet, ødelagt og udslettet" (Jørgensen, 2023, s. 104).

Når vi ikke kan se hinanden, så mindsker vi endda risikoen for, at forforståelser kommer til at præge samtalen, peger forfatterne fra RådgivningsDanmark og Mødrehjælpen på i bogen 'Telefonvejledning': "Ved ikke at kunne se hinanden forsvinder nogle af de gensidige socioøkonomiske fordomme, og i stedet fokuserer vi på det sagte" (Boysen og Christensen, 2022, s. 32). Når mine vejledningssøgende ringer, så kan de være iført tigerstribet onesie pyjamas og nymalede lilla tånegle, uden at deres ønske om at blive VVS-installatører eller hjertelæger bliver taget ét gram mindre alvorligt.

Sprogbarrierer

I min vejledning må jeg flere gange bede kvinden gentage sit spørgsmål, fordi jeg har svært ved at forstå hendes accent. Jeg føler mig magtesløs og stresset. Der er mange forkortelser, og jeg fornemmer at det hele glider lidt sammen for hende... at tage AVU-fag på VUC og derefter tage en hf... Noget med kvote 1 og 2. For en udeforstående må det være tæt på volapyk. Selv hvis jeg skulle fortælle, hvad bogstaverne står for, er det tungt: at tage almen voksenuddannelsesfag på et voksenuddannelsescenter og derefter tage en højere forberedelseseksamen.

Sproglige barrierer er sværere at overvinde på telefonen, end ved en fysisk vejledning (Boysen og Christensen, 2022, s. 34). Vi kan ikke visualisere noget ved at tegne det på papir for at få indholdsdelen til at glide lettere. Hvad ville der være sket, hvis jeg havde haft mulighed for at illustrere uddannelsesvejen med en tegning? Hvis jeg havde tegnet nogle forskellige huse – Sprogskolen, som hun kender, VUC, hvor hun først skulle læse AVU og så en HF og til sidst arkitektskolen, hvor hun skal tage en bachelor og kandidat, og på den måde hjulpet både kvinden og mig til at orientere os i både system og samtale? Mit gæt er, at følelsen af afmagt ville have været mindre og fornemmelsen af samhørighed og forståelse tilsvarende større.

Ubevidste sprogholdninger

Fordomme igangsat af vejledningssøgendes udseende er selvlagt ikke i spil på telefonen. Jeg kan ikke se, hvordan kvinden i telefonen ser ud. Men jeg kan høre hendes accent, og det betyder, at mine fordomme – eller ubevidste sprogholdninger, som lingvister kalder det – bliver aktiveret i starten af vores samtale. En undersøgelse af danskernes sprogholdninger viste, at når danskere lytter til stemmer med udenlandsk accent, har vi lavere forventninger til deres kompetencer, selv når de grammatisk taler fejlfrit dansk. Vi er mest positive over for accenter af germansk karakter, dernæst europæiske sprog fra Øst- og Sydeuropa, og mindst over for stemmerne, som formodedes at stamme fra Mellemøsten, Tyrkiet, Asien, Afrika og det øvrige udland (Kirilova, 2006).

Jeg prøver at finde mere forskning til at understøtte dette, men der er kun lavet få studier om danskernes holdninger til fremmede accenter, udtaler professor ved Aarhus Universitet, Ocke-Schwen Bohn til lokalmediet Vores Brabrand. Han forsker i menneskers opfattelse af fremmede accenter. Han fortsætter: "Jeg har ikke beviserne, men det er meget sandsynligt, at folk, der ikke taler med en indfødt dansk accent, er dårlige stillede på jobmarkedet, fordi de ikke vurderes at være egnede til gode jobs" (Bjærge, 2021).

Sprogforskningen har i forsøg observeret irritation hos forsøgsparticipanterne, når de skulle lytte til udenlandske accenter (Munro & Derwing, 1995, s. 290). En mulig forklaring er, at vi bruger ekstra meget mental energi på at forstå indholdet i det sagte, når de fremsiges med accent, foreslår sprogforskerne Murray J. Munro og Tracey M. Derwing (Munro & Derwing, 1995, s. 290).

Jeg tager mig i at håbe, at det må være her, hunden ligger begravet. De fleste vejledere har vel prøvet at tabe tålmodigheden og få en snert af irritation i stemmen, simpelthen fordi hun var træt, sulten eller udfordret. Ikke?

Ubekvemme spørgsmål

Måske kan jeg forstå samtalen med kvinden fra Filippinerne som en cocktail af skam, afmagt, fordomme, sprogbarrierer og manglende mulighed for at visualisere indholdet i samtalen, der skabte en negativ spiral, hvor jeg undervejs blev så optaget af skamfølelse, at det svækkede min åbenhed og evne til mentalisering yderligere. Måske skal den slet ikke forstås som andet end en storm i et glas vand, for gad vide, om jeg faktisk bevarede den venlige stemmeføring i telefonen og hjalp den vejledningssøgende fint på vej?

Men måske går øvelsen ikke ud på at afdække én gang for alle, hvad der 'i virkeligheden' skete, men at rejse ubekvemme spørgsmål som:

Hvad gør vi aktivt for at sikre, at de vejledningssøgende, der har de dårligste forudsætninger for at forstå uddannelsessystemet, får den bedst mulige hjælp? Hvad kan vi gøre endnu bedre for at sikre reelt lige adgang til uddannelses- og karrierevejledning?

Hvilke vejledningssøgende har stor glæde af vores eksisterende digitale vejledningstilbud og hvem har mindre gode forudsætninger for at få det samme udbytte?

Hvordan tager vi livtag med vores fordomme og forforståelser?

Og ikke mindst: Hvem kan hjælpe os, så vi ikke står i skammens sump alene, men kan hjælpe os bearbejde skamfølelsen, så de vejledningssøgende bliver behandlet med respekt og forståelse – og vi kan være i rum med os selv?

Litteratur

- Bjæрге, L. (2021, 21. april): Fremmede accenter kan gøre det sværere for indvandrere at få arbejde, siger sprogforsker. *Vores Brabrand*. <https://voresbrabrand.dk/lokalefortaellinger/fremmede-accenter-kan-goere-det-svaerere-for-indvandrere-at-faa-arbejde-siger-sprogforsker/>
- Boysen, N. & Christensen, U. L. (2022). *Telefonrådgivning: En grundbog*. Akademisk Forlag.
- Gadamer, H.-G. (2004). *Sandhed og metode: Grundtræk af en filosofisk hermeneutik*. Gyldendals Bogklubber.
- Grelland, H. H. (2022). Eksistentiel sårbarhed: I et vejledningsspektiv. I Eide, S. B. Grelland, H. H., Kristiansen, A., Sævaerid, H. I & Aasland, D. G. (red.). *Til den andens bedste: Om vejledningens etik*. (2. udg., s. 149-163). Dansk Psykologisk Forlag
- Institut for Menneskerettigheder (2023). *Oplevet etnisk diskrimination i Danmark*. <https://menneskeret.dk/udgivelser/oplevet-etnisk-diskrimination-danmark>
- Jørgensen, C. R. (2023). *Skam: I spændingsfeltet mellem moralsk kompas og psykisk lidelse*. Hans Reitzels Forlag.
- Khawaja, I & Lagermann, L (2022). *Gode intentioner er ikke nok. Opgør med fem myter om racisme, diversitet og etniske minoriteter i pædagogisk praksis*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Kirilova, M. (2006). "Han er fra Amager, men også lidt fra Afrika" - *Undersøgelse af holdninger til dansk talt med accent [2006]*. Dialekt.dk https://dialekt.ku.dk/dialektforskning_i_dk/projekter/hanerfraamager/
- Løgstrup, K. E. (1975). *Den etiske fordring*. Gyldendal.
- Lévinas, E. (1996). *Totalitet og uendelighed*. Hans Reitzels Forlag.
- Munro, M. J. & Derwing, T. M. (1995). Processing Time, Accent, and Comprehensibility in the Perception of Native and Foreign-Accented Speech. *Language and Speech*, 38(3), 289-306. <https://doi.org/10.1177/002383099503800305>

Sultana, R. G. (2018). Precarity, Austerity and the Social Contract in a Liquid World. I Hooley, T., Sultana, R. G. & Thomsen, R. (red.), *Career guidance for social justice: Contesting neoliberalism*. 63-76). Routledge.