

## **Lyckas med utvecklande, besvärliga och uppskattande samtal – även i det digitala**

### **Goda samtal är viktiga för växande och välmående**

Oavsett om vi träffar varandra fysiskt eller online är samtalet viktigt.

Goda samtal får oss att växa, bli kreativa och se sidor som vi annars kanske inte skulle se. För många av oss påverkar samtalen det egna välmåendet positivt.

Det är samtal som är utforskande, utprovande, klargörande. Samtal där tid och rum ibland försvinner, där man ger sig själv och samtalspartnern tid och fokus. Dialoger leder till upptäckter. Genom att uttala saker högt blir de verkliga och får form. Att spegla sina tankar i någon som lyssnar kan ge nya perspektiv för vägen framåt. Vi blir tagna på allvar. Det är en dialog där man går bakom det ytliga och försöker se den verkliga människan, utan att döma eller värdera det man hör.

Den här artikeln fokuserar på den typ av goda samtal som kan kallas utvecklande och uppskattande samtal, där en intressant utgångspunkt är: det vi fokuserar på blir vår verklighet.

Samtal av den här karaktären kan dock behöva att vissa förutsättningar och betingelser finns på plats för att de ska bli just de goda samtal du tänkt dig.

### **Samtalsfärdigheter**

Vi kan behöva träna oss i och använda olika samtalsfärdigheter för att bli en bra samtalspartner på jobbet eller hemma.

Några av det viktigaste är

- vara närvarande, intresserad och kunna lyssna aktivt
- ställa frågor som klagör, skapar möjligheter, för saker framåt
- ge spegling och återkoppling
- sätta gränser
- uppmuntra berättande

Vad aktivt lyssnande innebär liksom de nämnda frågorna kan du läsa mer om lite längre fram.

### **Samtalsförstörare**

Förutom en stökig högljudd miljö, stress och mobiler så finns det en del annat som kan försvåra.

Ett sådant fenomen är hur vi ser på och tänker kring den andra personen. Om vi har en dömande attityd av typen "det är något fel på den här personen" så finns risken att vi lyssnar efter fel och brister som bekräftar vår "sanning".

Om samtalen orienterar sig enbart kring problem, vad som gått fel och vem som gjort fel finns en risk att vi förlorar energi och hamnar i ett svart hål som kännetecknas av låg öppenhet, försvarsattityd och kanske en känsla av att inte duga.

Vi vill hellre skapa en känsla av möjligheter, handlingskraft och framgång.  
De är då vi jobbar med utvecklande och uppskattande samtal.

### **Utvecklande och uppskattande samtal – utgångspunkter**

I ett utvecklande samtal skapas möjligheter, växande och nya idéer. Genom dessa konstruktiva samtal kan vi stödja och hjälpa andra att ta steg, våga förändra och använda våra resurser mer kraftfullt.

De utvecklande och uppskattande samtalen är till sin natur lösningsorienterade och fokuserar på möjligheter, styrkor och det som fungerar eller har fungerat. Samtalsformen ger bekräftelse och kan frigöra handlingskraft, kreativitet och mod.

Utgångspunkter och antaganden här är

- det finns alltid möjligheter och resurser, hur komplicerad situationen än är,
- det vi fokuserar på blir vår verklighet. Om vi får prata om oss själva på ett positivt och uppskattande sätt så förändras verkligheten, historien om oss själva, i samma riktning.
- vi kan lära av och använda oss av det som fungerat tidigare
- att se den andra som kapabel, som har svar och en vilja att göra skillnad. Den som äger problemet har oftast själv de bästa lösningssidéerna.
- hålla fokus på det som fungerar och på framtiden, på det önskade läget. Det ger mer energi och kan skapa tankar och idéer kring olika lösningar på hur vi tar oss vidare.

Det vi fokuserar på blir vår verklighet. Med hjälp av detta antagande som ledstjärna kan bidra till att utveckla positiva berättelser om framgångar, få andra att känna uppskattning och skapa handlingskraft.

Om vi däremot lägger mycket tid på brister, fel och avsaknad av möjligheter så kommer vi påverka oss själva eller andra i en riktning som är förminskande.

Samtalen kan vara kortare eller längre, de kan hållas på jobbet eller utanför, de kan ske mellan chef och medarbetare eller mellan kollegor, de kan hållas med vänner eller med någon arbetar professionellt med samtal.

## Aktivt lyssnande

Att lyssna aktivt innebär att du bl.a är villig att...

- vara närvarande och uppmärksam
- utforska och vara nyfiken
- ge feedback
- uppmuntra den andre att prata
- vilja lyssna för att förstå utan att döma, komma med råd eller fixa till

Det får flera goda effekter, bland annat...

- Det känns bra för den andra personen.
  - Att dela problem och negativa känslor gör dem mindre
- Lyssnandet lockar fram mer information.
  - Genom att få veta mer blir det lättare att förstå den andres perspektiv på frågan.
- Jag visar att den andre personen är viktig.
  - Han/hon kommer sannolikt lyssna på mig när jag vill samtala.

## Struktur för ett samtal och möjliggörande frågor

Om du har möjlighet att sitta ner för ett något längre samtal kan du använda en samtalsstruktur som går från nuläge till önskat läge. Är samtalet eller mötet kortare kan du ändå använda delar av strukturen, framför allt de frågor som handlar om det som fungerar, om önskad framtid och vägen dit, t.ex:

"Om problemet var löst, hur skulle det se ut då?"

"Hur skulle du vilja att det var?"

"Vad kan du prova att göra för att komma dit?"

"Vad har fungerat tidigare?"

Samtalsstrukturen ser ut så här:

1. Vad är det vi ska prata om? Hur lång tid har vi?
2. Målet för samtalet, vad vill du komma fram till?
3. Nuläget; vad har hänt, vad är problemet/bekymret, vad har provats hittills?
4. Önskat läge/framtid; hur skulle du vilja att det var, hur ser det ut när det är som du vill, vad kan det ge, hur kommer det att vara när problemet är löst?
5. Alternativ; vilka handlingsalternativ/vägar kan finnas för att komma till den önskade framtiden? Vilken väg känns bäst? Har du gjort något liknande tidigare och hur löste du det då?

6. Handling/action; vilket är nästa steg och när, vilka hinder kan finnas, vilket stöd kan behövas? Vilka resurser finns?
7. Vad tar du med från samtalet? Pratade vi om rätt sak?

Ett förslag är att du skapar en egen "samtalsmall" med frågor som du är bekväm med och provar dem i olika samtal, kortare och längre. Med tiden blir du allt mer van och ditt frågebatteri växer.

### **Att lyckas även i det digitala**

När vi arbetar och ser varandra online/på distans kan det vara en utmaning att lyckas med samtalen som tänkt. Osäkerheten kring hur den andra parten reagerar och agerar på och efter samtalet kan öka. Det ställer extra krav på tydlighet, empati, förtroende, avstämning och uppföljning. Du kan behöva

Ställa fler sammanfattande frågor och "kvittens"-frågor.

*"Har jag förstått dig rätt....?", "Stämmer det att...?",*

*"Om du skulle sammanfatta..?"*

Ställa fler frågor kring hur personen tänker och känner.

*"Hur tänker du kring det här?", "Hur känns det här för dig?",*

*"Vad händer hos dig nu?", "Du ser fundersam ut, vad handlar det om?"*

Var trygg med tystnad. Fråga om det är tyst länge.

*"Jag märker att du tänker. Berätta, vad funderar du på?"*

Våga lyssna "under ytan", lita på din intuition.

*"Jag fick en känsla av att... Hur ser du på det?"*

Var extra tydlig med vem som ska göra vad och när.

*"Vilket kommer vara ditt nästa steg?", "När?"*

*"Vad behöver du av mig?"*

*"Hur följer vi upp det här?"*

### **Lyft den goda kraften**

En av utgångspunkterna är att det vi talar om och ger plats åt blir vår verklighet.

Utgå därför från det som fungerar genom att ställa frågor om det.

Det kan handla om att prata om ljusglimtar, resurser, framsteg, goda krafter, uppskattning av sig själv, styrkor.

Du ska försöka undvika att komma med dina lösningar och svar, utgå från att den du pratar med har dem.

## **Om du vill veta mer eller träna**

Jag håller en utbildning som handlar om utvecklande och uppskattande samtal. Under två dagar finns gott om möjligheter att lära sig mer och träna olika typer av samtal. Utbildningen kan genomföras fysiskt eller online.