

# Samtalets hjälper

Du måste vara genuint intresserad av att låta den andre vara med och påverka samtalet och dess utfall

Du måste vara genuint intresserad av att både försöka förstå och göra dig förstådd

- Lyssna
- Bekräfta
- Ställa frågor
- Spegla
- Tala
- Pendla mellan distans och närhet
- Använda metakommunikation

# Samtalets hjälper

## LYSSNA

Höra = tolka ljud

Lyssna = tolka innebörd, betydelse och intention i det som sägs.

Aktivt lyssnande – ha förmågan att verkligen stanna upp i sitt eget önskemål att själv få uttrycka sina åsikter.

Den andre måste också förstå att man har förstått!

## BEKRÄFTA

Genom att bli mer medveten om hur vi bekräftar vad någon säger kan vi bli bättre på att få den andre att känna sig trygg i samtalet.

## STÄLLA FRÅGOR

- Berättaruppmanande frågor
- Förtydligande frågor
- Fördjupande frågor
- Ifrågasättande frågor

Linjära antaganden

DETEKTIVEN  
Bakgrund



LINJÄRA FRÅGOR  
(Bakåtriktade enkla frågor)

- *Klarläggande*
- *Definierande*
- *Undersökande*

STRATEGISKA FRÅGOR  
(Framtidsinriktade enkla frågor)

- *Ledande*
- *Konfronterande*
- *Inspirerande*

KAPTENEN  
Lösningar



Karl  
Tomm's  
frågetyper

Orienterande frågor  
(bakåtriktade)

Påverkande frågor  
(framåtriktade)

CIRKULÄRA FRÅGOR  
(Bakåtriktade komplexa frågor)

- *Relationer*
- *Mönster*
- *Olika positioner  
och perspektiv*

REFLEXIVA FRÅGOR  
(Framtidsinriktade komplexa frågor)

- *Hypotesfrågor*
- *Möjlighetsfrågor*
- *Scenariofrågor*
- *Mirakelfrågor*

FRAMTIDSFORSKAREN  
Möjligheter

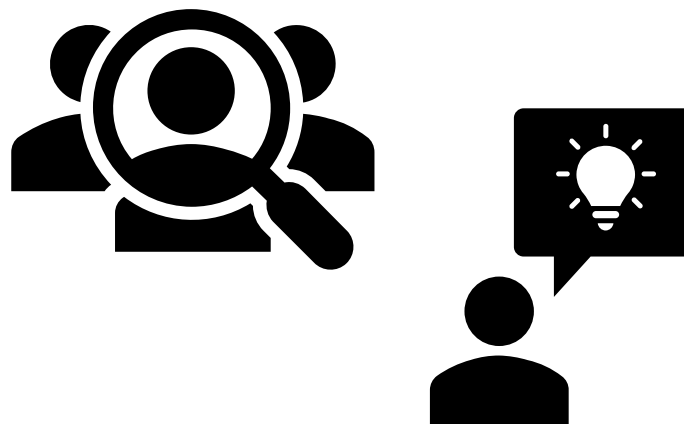


ANTROPOLOGEN  
Relationer/mönster



Cirkulära antaganden

”Dubbelklicka” för att undersöka  
argument/påståenden när du är  
osäker!



# Samtalets hjälper

## SPEGLA

Hjälp den andre att se sina tankar genom att återge vad den andre sagt med både innehåll och känsla.

Använd för att stanna kvar i och undersöka upplevelser och känslor. Undvik att spegla om du inte vill stanna kvar i undersökandet!

## TALA

Var nyfiken, undersök och skapa gemensam förståelse.

Samtalets kvalitet är inte bara beroende av hur man ställer frågor utan även hur man svarar på frågor. Lita på att den andre är intresserad av dina svar och att frågan är ärligt ställd.

# Samtalets hjälper

## PENDLA MELLAN DISTANS OCH NÄRHET

Uttryck närhet genom t.ex. liknande saker som har hänt dig, eller igenkänning av en känsla. Berätta vad som är viktigt för dig.

Ge distans genom att klargöra ditt perspektiv och din uppfattning, eller din förståelse av situationen.

Hur gör man detta som tjänsteman?

## ANVÄND METAKOMMUNIKATION

Prata om hur ni pratar och vad som händer.

Använd dig av fler ord än du brukar för att fråga och förklara hur du förstår vad den andre säger eller vad det är som händer i rummet.

”Om jag förstår dig rätt, så menar du...”,  
”Nu uppfattar jag det som att de flesta här i rummet anser...”

Att pendla  
mellan närhet  
och distans

| Dialogkompetensens ingredienser |                         |   |
|---------------------------------|-------------------------|---|
|                                 | Jag                     | Andra                                       |
| Närhet                          | Tala                    | lyssna                                      |
| Distans                         | Kritisk självreflektion | kritisk reflektion över andras ståndpunkter |

Lena Wilhelmsson och Marianne Döös (2002).

*När jag talar har jag närhet till mig själv. Jag säger vad jag vill ha sagt, och uttrycker sådant som skiljer mitt synsätt från den andres – för varför skulle jag annars lägga energi på att säga det. Jag visar alltså på avståndet oss emellan, jag har distans till den andre och en kritisk reflektion över dennes ståndpunkter.*

*I nästa stund är det den andres tur att tala – och då måste jag lyssna och försöka förstå. Jag måste ta ett steg åt sidan från mitt eget perspektiv – alltså lyssna med distans till mig själv. Jag måste ha, och gärna visa att jag har, en kritisk självreflektion. Det betyder inte att jag tar avstånd från mitt eget perspektiv, bara att jag är beredd att granska mitt perspektiv i ljuset av vad den andre säger. Jag förmedlar att jag vet att jag inte har hela sanningen om allt, och att jag är intresserad av om det den andre har att säga kan komplettera min egen bild.*

*Sedan är det min tur att tala igen, och då har jag återigen närhet till mig själv – men från en något annorlunda synvinkel jämfört med när jag talade förra gången. Jag har ju förstått något av att lyssna på den andre...*