

SAMTAL SOM VERKTYG!

Manual för coachande samtal!

Denna manual är tänkt som ett stöd och en handledning för Dig i Dina samtal. Manualen ger Dig praktiska verktyg för att utveckla din professionalitet och trygghet i samtalssituationer.

Att tänka på inför ett samtal

Roller/Förhållningssätt

Syfte

Samtalsstruktur

Återkoppling

Samtalsteknik

"...människor kan inte bli utvecklade
- de kan endast utveckla sig själva"

Julius K Nyerere

Ett samtal kan frigöra, hjälpa, öppna upp men det kan även hämma och begränsa en människas tilltro till sig själv och andra. Vad är det som gör att vissa samtal blir äkta, får betydelse för oss? Vad är ett bra samtal för dig? Här nedan har vi beskrivit viktiga redskap som kan vara till hjälp för dig i att utveckla din förmåga i samtalssituationer.

ATT TÄNKA PÅ INFÖR ETT SAMTAL

- Ge samtalet status genom att avtala tid och plats.
- Klargör syftet, dvs vad samtalet ska handla om, be individen tänka igenom vad den vill ta upp.
- Ha gärna penna och papper till hands.
- Var själv i god tid, du ska vara närvarande!
- Rummet – Miljön. Förbered var ni ska sitta, att ni är ostörda, sätt gärna en lapp på dörren, "samtal pågår", sitt så att det känns bekvämt för båda.
- Klargör tiden ni har till förfogande, stäng av telefon.

ROLLER/FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Din uppgift är att:

- vara närvarande, att lyssna efter och lyfta fram personens resurser, framsteg samt att ge återkoppling.
- ställa frågor som får individen att själv komma fram till vad nästa steg är eller vad som behöver hända.
- tro på att individen har egen kapacitet.
- inte analysera, ha rätta svar eller ge den perfekta lösningen till individen.

SYFTET

För att använda tiden effektivt och för att båda ska känna att samtalet är meningsfullt måste du/ni ha funderat kring och klaggjort;

- Varför träffas ni? Vilka förväntningar har du/individen på samtalet?
- Vad ska ni åstadkomma?

SAMTALSSTRUKTUR

- Inledning = socialt relationsbildande prat tex: "Hur är läget, vädret, hur har morgonen varit," något gemensamt intresse ni har eller samtal om något som ligger utanför jobbet. Tänk på att du ofta ses som en auktoritet. Småprat kan mildra inledande spänningar.
- Sätt upp en gemensam ram för samtalet:
Din roll: tex "Min uppgift är att vara ditt bollplank vara en god lyssnare."
Tid: Avtala tid för hur länge ni kan prata. Avsätt tid för att avrunda samtalet.
Syfte: Klargör viktiga frågeställningar. Definiera varför ni träffas och era respektive förväntningar på samtalet.
"Vad hoppas du på att få ut av samtalet? Vad ska samtalet handla om för att det ska kännas meningsfullt?"
"På vilket sätt skulle detta samtal kunna vara till nytta för dig/oss?" (Vinsterna skapar motivation och drivkraft)
- Prioritera så att ni tar det viktigaste först.
- Formulera problem som utmaningar (det gör samtalet mer lustfyllt).
Inventera möjliga lösningar och alternativa vägar, var försiktig med att ge råd!
- Arbeta med frågor som:
"Vad vill du uppnå... Vad vill du ska hända?"
"Vad börjar du med? Hur tänker du dig att genomföra detta? När?"

"Hur vet du/vi att det är genomfört? Hur kommer du att märka en skillnad när du har åstadkommit det du vill?"

"Vilket stöd behöver du av mig? Vem behöver du be om hjälp?"

Tänk på att göra det så konkret som möjligt.

- Avslutning, sammanfatta vad ni har kommit fram till. Finns det några oklarheter? Avtala tid och plats för uppföljningsmöte. För er bådas skull skriv ner några punkter om vad ni kom överens om (ta kopia)!!

ÅTERKOPPLING

För att kunna ge god återkoppling förutsätts ett avspänt möte, en dialog som speglas av respekt och tillit. Syftet är att lyfta fram individens positiva egenskaper, resurser och synliggöra utvecklingsområden. En god återkoppling skapar motivation till en fortsatt dialog kring hur individen själv kan hitta nya handlingsmönster/vägar utifrån din tilltro till att individen har egna resurser.

TÄNK PÅ FÖLJANDE FEM GRUNDREGLER NÄR DU GER ÅTERKOPPLING:

- Var konkret och beskrivande. Ge tydlig och specifik information. Låt personen veta precis vad han/hon gör bra/mindre bra och vilka följder/konsekvenser detta får.
- Icke-värderande hållning. Om återkopplingen är fylld av värderingar brukar det resultera i att den andres försvar aktiveras, tex "Du fungerar inte i arbetsgruppen, du satsar inte tillräckligt på..."

- Jag-budskap. Om det du säger är ett uttryck för din egen åsikt och inte en generell och objektiv "sanning" kan det upplevas lättare att ta emot kritiken.
- Ge aktuell information. Sträva efter att ge återkopplingen i direkt anslutning till den aktuella händelsen.
- Påverkbart. Det är ingen idé att ge återkoppling på sådant som inte går att ändra, tex ålder, omogenhet, utseende, oerfarenhet

SAMTALSTEKNIK

Nedan finns beskrivet olika verktyg som har betydelse för att skapa en god kommunikation.

ATT VISA INTRESSE

- Håll god ögonkontakt
- Kroppshållning, ett sätt att visa samförstånd. Om det känns naturligt vidrör gärna varandra. Tänk på vad ditt eget kroppsspråk och röstläge säger om dig.
- Håll dig till ämnet och håll tillbaka dina egna associationer och erfarenheter.

AKTIVT LYSSNANDE

- Tystnad - Låt det bli tyst! Låt individen tänka och känna!
- Upprepning av hel eller del av mening - den andre får på så sätt mer tid att begrunda sitt uttalande.
- Nyckelord, "hummande", nickning och gester bekräftar att du lyssnar aktivt.
- Försäkra dig då och då under samtalet om att du har uppfattat det egentliga budskapet, tex "Är det så här du menar.... Har jag uppfattat dig rätt när..."

FRÅGETEKNIK

- Ställ en fråga i taget!
- Öppna frågor möjliggör en utveckling av ämnet.
Tex "Hur tänker du.... Hur ser du på... Hur menar du.... Kan du beskriva/berätta.... Vad händer när.....".
- Undvik "varför-frågor" - dessa får oss att gå i försvar.
- Slutna frågor begränsar samtalet. Slutna frågor kännetecknas av att de kan besvaras med få ord ja/nej/vet ej.
- Ledande frågor; tex " Visst tycker du att"... , avspeglar din egen uppfattning i frågan och signalerar om vilket svar du förväntar dig.
- För att finna nya utvägar eller lösningar kan man tex fråga: "Om du hade lösningen vad skulle du då göra..... Om allt plötsligt var möjligt..... Om det här problemet gällde en vän, vad skulle du då ge för råd.....Kan du beskriva något tillfälle när allt fungerade? Hur gjorde du då?"

SPEGLING AV KÄNSLOR

Sätt ord/benäm den känsla som du upplever att den andra förmedlar under samtalet. "Jag lägger märke till att..... " Som ytterligare förtydligande kan man ange sammanhanget när känslan blir tydlig... tex "När vi pratar om X ser jag att....."

Spegla dubbla budskap som ges då kroppsspråk och ord inte stämmer överens.

OM DU HAMNAR SNETT – "FALLGROPAR"

Manipulation – överföring – påhopp. Var vaktsam när du märker att personen försöker glida över till andra samtalsämnen eller hellre vill prata om dig. Återför till ämnet genom att lyfta fram avsikten med ert möte.

Var observant på dina egna känslor, tex rädslor, sorg, irritation, otillräcklighet, förvirring mm. Dessa kan omedvetet styra inriktningen på samtalet. Tappar man kontrollen eller uppmärksamheten i samtalet kan man säga som det är, föreslå paus, "backa" tillbaka i samtalet eller avdramatisera och gå vidare.

Distans – integritet, för mycket eller för lite. I rollen som coach bör du fundera kring vad som är lämpligt/relevant att berätta om dig själv. Att vara/bli för personlig i relationen till den andre kan begränsa dig i din roll som coach.

LYCKA TILL!



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Denna manual är framtagen i projektet, "Utbildning av Arbetsplatsambassadörer", ett samarbetsprojekt mellan Svalöv, Lund och Kävlinge kommun med stöd från Europeiska socialfonden. Får återges med tydlig källhänvisning.