

## **Samtalsmetodik II** Anna-Karin Schuller

Britta Liljegren (2001) Samspel för förändring. En konsultationsmodell för arbete med elever i svårigheter.

Britta Liljegren (2000) Elever i svårigheter. Familjen och skolan i samspel.

### **Forts kompendie:**

Teoretisk referensram: ett interaktionellt perspektiv.

### **Förändringssamtal – samtalsledarrollen**

Samtalsledaren är ansvarig för samtalsprocessen genom ett terapeutiskt och konsultativt förhållningssätt som karakteriseras av:

#### **1. Mångpartiskhet – samspelsperspektivet.**

Balanserar, strukturerar och berikar information.

Tillåter individuell verklighetsuppfattning.

Balanserar skyldigheter och rättigheter.

Balanserar känslomässig involvering, dvs. närhet och distans.

#### **2. Resurstänkande målstyrning och läsningsinriktning.**

Balanserar stöd och krav.

Betonar resurser och mål.

Omtolkar/omformulerar positivt.

#### **3. Tydliga ramar.** Definition av inbördes relationer och syfte med samtalet.

Samtalsledaren strukturerar samtalet under processen, fördelar ordet, håller eller omförhandlar ramar, sammanfattar.

En matris för utveckling och problem(upp-)lösning Ställa mirakelfrågor

Kort faktabakgrund	NULÄGE PROBLEM	NULÄGE RESURSER	FRAMTID MÅL	FRAMTID HANDLINGSPLAN
Individperspektiv P B	Beskriv, precisera, prioritera .	Beskriv: Framsteg, Pos. Undantag	Beskriv, precisera, prioritera.	Vem gör vad fr.om. i morgon? Uppgifter till nästa

F	Det som bör förändras  (ev. ställa mirakelfråga för att komma vidare om man fastnar)	Övrigt pos. Skulle kunna.	Mål och delmål	gång.
SAMSPELS-PERSPEKTIV  P-P-B B-B P-F-B F-B	PROBLEM  Övriga berörda Förhållnings- & hanteringssätt Stressmönster Etik	RESURSER  Övriga berörda Förhållnings- & hanteringssätt Framsteg Pos undantag Övrigt positivt Skulle kunna	ÖNSKAT SAMSPEL  Gemensam grund Samverksformer Förhållnings- & hanteringssätt	UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING  När, var, hur, vilka? Hur har det gått? Hur gå vidare

## Omformulera individsyn till samspelssyn.

Var, när, med vem/ vilka uppträder problemet?

Vad gör – säger dessa personer?

Han är aggressiv – När visar han aggressivt beteende?

Hon är blyg – När är hon blyg?

Byter man ut ordet vara mot visa är det lättare att tänka i relationer och samspel. I vilket sammanhang olika beteenden utlöses.

Föräldrasamtal

Fråga för att förstå – inte för att få mina tankar bekräftade.

I vårt stora engagemang för våra barn/ elever kliver vi ibland över gränsen för vad som är vår angelägenhet.

Ju mer vanmakt och hopplöshet vi känner ju lättare lägger vi skulden på föräldrarna.

## Att lyssna

Crafoord. C. (1994) beskriver lyssnande som en aktivitet på sju olika nivåer.

1. Lyssnande på den framsagda texten.
2. Empatiskt lyssnande

3. Lyssnande på undertexten. Freud kallade detta lyssnande ”fritt svävande uppmärksamhet” formen framträder mer än innehållet – ordval, formuleringar osv. Bristande överensstämmelse mellan form och innehåll – kan ana spänningar och undertryckta känslor.
4. Att lyssna på tilltalet. Ibland kan tilltalet vara riktat till någon annan – man hoppas lyssnaren ska framföra det anförtrödda till den som egentligen är adressaten.
5. Lyssna till motsägelser. Lyssna med alla sinnen. Motsägelser – dubbla budskap. Motsägelser som lyssnaren uppfångar påverkar lyssnandet på de andra nivåerna. Återställ det goda lyssnandet genom att kommentera dubbelheten.
6. Lyssna till de egna känslorna. Projektiv identifikation – du känner dig rädd därför att berättaren är rädd.
7. Det omedvetna lyssnandet. Reverie – drömmarnas tankelek. Man låter tankar och associationer flöda – meningsfulla mönster kan upptäckas.

Detta är en konstlad sammanställning för att illustrera lyssnandet komplexitet.

Att verkligen kunna lyssna är att våga ta in även det helt oväntade.

Att vara aktivt lyssnande är att vara närvarande här och nu.

Människan pratar om det som den andre lyssnar på.

Ställa frågan: ”Och hur tror du att det påverkar ditt barn?” om samtalet glider in på personliga saker som inte har med barnet att göra.

## **Aktivt lyssnande – återkoppling**

Lyssnandet är basen i samtalsprocessen. Alla människor har behov av att någon annan förstår vad man har att säga. En bra lyssnare måste kunna visa sin förståelse. Hur du visar att du lyssnar är viktigt. En god lyssnare hjälper oss att utveckla våra tankar.

Olika sätt att ge återkoppling.

Kroppsspråk: En stor del av vår kommunikation är icke- verbal

Uppmuntran:

Enkel uppmuntran: ex. mm, aha, visst osv.

Direkt uppmuntran: Du inbjuder den andre att stanna kvar i sitt berättande och fördjupa det. Inte frågeform. Ingen specificering.

Ex. Berätta mera... Jag skulle vilja veta mer.

Tystnad: Ge den andre tid att fundera över och smälta det som sagts. Många har svårt att använda tystnaden.

Spegling: Du ser världen utifrån en annan människas perspektiv och visar denna din förståelse. Spegling innebär att du tar del av vad den andre uttrycker verbalt och icke-verbalt. Därefter formulerar du med egna ord och med ditt kroppsspråk det som du uppfattar att den andre har sagt. När du speglar återger du med egna ord budskapets innehåll och känslor. Försök fånga kärnan i det som uttrycks.

Sammanfattning: Både känslö- och innehållsbudskapet ska vara med.

Att ställa frågor: Att ställa rätt frågor i rätt ögonblick är nära kopplat till förmågan att lyssna. Vi ställer ofta för många frågor. När vi ställer en fråga till någon begränsar vi den personens frihet att tala om det som hon egentligen vill tala om. Fundera på hur du själv använder frågor!

Följdfrågor: Klargörande, konkretiserande.

Ämnesbrytande frågor: frågor som styr över ett område som inte berörts

Bekräftelsefrågor: Du vill med frågan få den andres syn på något. Ex. Vad säger du om det?

Öppna frågor: Stort utrymme att fritt berätta. Ex. Vad gjorde du på semestern? Hur ser du på Kalles situation?

Framgångsfrågor: Har du stött på liknande problem förr? Hur gjorde ni då?

Undantagsfrågor: Frågor om tillfällen då problemet inte uppstår. Vilka situationer fungerar bra?

Mirakelfrågor: Om vi låtsas att vi kan trolla – och vi trollar bort problemet – Hur märker vi i morgon att problemet är borta?

Skillnadsfrågor: Skillnader mellan personer ex. vem av er är mest bekymrad? Skillnader då-tid och nu-tid.

Slutna frågor: Få fram specifika fakta eller upplysningar. Ex. Var bor du? När börjar nästa kurs?

Ledande frågor.

Ju öppnare och mer neutral frågan är desto mer får du veta. Börja så öppet som möjligt att slut frågorna bara när det behövs.

## Övningar och diskussionsuppgifter:

Menar du att:

Arbeta två och två. En av er börjar säga något, precis vad som helst. Den andre svarar ”menar du att” och sammanfattar det som du uppfattat. Byt efter tre JA. Gör detta några omgångar. Bearbeta efteråt.

Återkoppling:

Arbeta två och två. En i taget berättar något för den andre. Välj gärna en problematisk situation i din arbetssituation. Den som lyssnar väljer någon av följande förhållningssätt under berättelsens gång: neutralt och utan reaktioner, nyfiket och intresserat, eller kritiskt och ifrågasättande.

Byt roller och pröva olika förhållningssätt. Pröva att använda spegling. Testa tystnad under övningen.

Diskutera hur reaktioner och återkoppling påverkar tolkningar och relationen mellan talare och lyssnare.

Att fundera och samtala om:

I skolan är vi starkt åtgärdsinriktade. Hur känns det att inte veta? Reflektera över nedanstående påstående. Finns det någon skillnad mellan förskola och skola vad gäller åtgärdsinriktning?

”Det är modigt att tillstå att man inte vet- inte förstår- att kunna erkänna och stå för ett visst mått av otillräcklighet. Det är mänskligt och självklart.” (Glandelius, Bengt 1997)

Hur är mitt förhållande till tystnad under samtal?

Reflektera över hur du använder frågor!

Vad är jag bra på i samtal?

Vad har jag svårigheter med?

Vad är jag mest rädd för ska hända i samtalet?

## ÖVNING – SJÄLVKÄNNEDOM

Enskilt

- A. Gör värderingsövningen
- B. Skriv ner fem ord som beskriver dig själv.
- C. Skriv ner fem positiva egenskaper hos dig själv.

I arbetsgruppen:

- A. Diskutera värderingsövningen!
- B. Var och en berättar vad man skrivit

Vi har ofta svårt att peka på positiva egenskaper hos oss själva – och stå för dessa, och visa upp dem. Varför? Diskutera!

## VÄRDERINGSÖVNING

1. Läs igenom nedanstående elevbeskrivningar
2. Rangordna de tio eleverna i den ordning som du tycker bäst om dem.
3. Diskutera dina värderingar och motivera dem i gruppen.

Eleverna:

Energiske Ernst: ambitiös, griper sig livligt an alla uppgifter i skolan, hungrig på mer uppgifter.

Duktiga Doris: har oftast högsta poäng på prov, svarar rätt på alla frågor, är medveten om sina prestationer.

Frågande Felix: ställer frågor om allting oavsett om han förstår eller ej, avbryter ibland både lärare och kamrater för att få snabba svar.

Gulliga Gunilla: söt och rar, är alltid läraren till lags, kommer gärna och pratar med läraren, är snäll mot alla.

Självständiga Susanna: har sina egna åsikter, går sina egna vägar, klär sig på ett originellt sätt, gör inte sådant som kompisarna gör.

## Kvinnor-Män

Könsroller skapar förväntningar som påverkar hur vi tolkar budskap. Ex. ett spädbarns reaktioner.

De flesta människor är både kvinnliga och manliga i sina psykologiska och sociala egenskaper.

Män har generellt sett mer makt och inflytande i vårt samhälle – vilket påverkar kommunikationen.

Mäns språk – rationellt, logiskt, faktainriktat och opersonligt med mer komplicerad satsbyggnad och fler abstrakta ord. Män sänder mer på innehållsnivån.

Kvinnors språk – emotionellt, intuitivt, relationsinriktat, personligt, mer konkret och här och nu inriktat. Kvinnor sänder mer på relationsnivån.

Män talar mer än kvinnor i formella sammanhang när det gäller prestationer.

Män dominerar kommunikationen i grupp – kommer med fler förslag och åsikter. Kvinnor ger mer positiv feedback.

Kvinnor både ger och förväntar sig mer stöd och återkoppling. ”Jag hör dig och jag förstår dig men det innebär inte automatiskt att jag håller med dig.”

Män återkopplar inte lika mycket. Tolkar kvinnor som återkopplar och ”blir förvånade” när det visar sig att det inte innebär att de håller med.

Kvinnor externaliserar framgång.

Männen gör tvärtom.

Återkoppling kvinnor – män.

Kommunikation i nära relationer.

Konflikter.

Motgång. Kvinnor internaliserar motgång – har en tendens att ta på sig skuld. Män externaliserar.

Boktips: <http://www.vattumannen.se/Product.aspx?ProdNo=30053> ”Du begriper ju ingenting”.

## I dessa datatider...

En lärare i datakunskap lät en grupp manliga och en grupp kvinnliga elever fundera på om en dator är en han eller hon och ange fyra skäl till slutsats.

De kvinnliga studenterna slog fast att datorn är en han. Det första skälet var att man måste starta upp dem, tända dem. Det andra skälet var att de bär på en massa information, men ingen tolkning. För det tredje så antas de hjälpa en med att lösa problem, men hälften av tiden är det de själva som är problemet. Och för det fjärde så är det så att när man väl har fastnat för en så inser man att om man bara väntat lite till hade man kunnat få en ännu bättre...

Killarna däremot sa att det råder inga tvivel om att datorn är en hon. För det första förstår ingen utom vår herre deras inre logik. För det andra så är det språk de använder när de talar till varandra obegriplig för alla utomstående. För det tredje så lagrar de i minnet minsta fel man gör och plockar sedan fram det förr eller senare. Och för det fjärde: om man till sist fastnat för en så går halva inkomsten åt till att köpa tillbehör...

Mitt eget inlägg: Kvinnors språk

## Kvinnors språk

20 september 2006, kl 15:32 Skrivet av [MissCalculation](#) Anmäl !

### Kvinnors språk :)

#### "OKEJ"

Detta är ett ord kvinnor använder för att få slut på ett gräl, när de känner att de har rätt och att det är hög tid för dig att hålla käften!

Använd aldrig ordet "okej" för att beskriva hur en kvinna ser ut.

Det är ett säkert sätt att starta ett gräl.

#### "FEM MINUTER"

Detta betyder i själva verket ca en halvtimme. Det kan jämföras med de fem minuterna som din fotbollsmatch kommer att hålla på innan du går ut med soporna.

#### "INGENTING"

Detta betyder att det faktiskt är "något" och du bör definitivt vara på din vakt. "Ingenting" används vanligen för att beskriva känslan hos en kvinna, som önskar att sätta dit dig. "Ingenting" kan oftast ses som ett tecken på ett kommande gräl, som kommer att vara i "fem minuter" och som kommer att sluta med ordet "okej".

### **"GÖR SOM DU VILL"** (Med höjda ögonbryn)

Detta är en utmaning till dig. En utmaning som kommer att sluta med att kvinnan blir förbannad över "ingenting" och sista ordet kommer förmodligen att bli..."OKEJ GÖR SOM DU VILL" (Med vanliga ögonbryn). Med detta menar kvinnan: "Gör vad fan du vill, jag bryr mig inte längre". Du kommer få ett "gör som du vill" (med höjda ögonbryn) inom några få minuter följt av "ingenting" och "okej", och hon kommer att prata med dig först om "fem minuter" när hon lugnat ner sig lite.

### **"DJUP SUCK"**

Detta är egentligen inte ett ord, men ett icke-verbalt meddelande som oftast blir missförstått av män. En "djup suck" betyder för det mesta att hon för ögonblicket tycker att du är en idiot, och frågar sig själv varför hon kastar bort sin dyrbara tid på att diskutera "ingenting" med dig.

### **"LÄTT SUCK"**

Än en gång: Inte ett ord, men en signal som alla män kan dra nytta av att känna till. Lätta suckar" betyder att hon är nöjd och vid gott humör. Det bästa du kan göra nu för att hon ska förbli i detta tillstånd, är att varken andas eller röra dig överhuvudtaget.

### **"DET ÄR OKEJ"**

Detta är ett utav de giftigaste och farligaste uttrycken som kvinnor använder. "Det är okej" betyder att hon har tänkt tänka över grundligt på vilket sätt hon skall straffa dig för något du gjort mot henne. "Det är okej" används ofta tillsammans med ordet "okej" och i förbindelse med "gör som du vill" (med höjda ögonbryn). Tolkning: Inom en snar framtid kan du förvänta dig stora problem.

### **"TACK"**

En kvinna tackar dig. Svimma inte, bara säg varsågod.

### **"TACK SKALL DU HA"**

Detta är något helt annat än "tack". En kvinna säger "tack skall du ha" när hon är fly förbannad på dig. Det visar att du har behandlat henne på ett känslolokalt sätt, och att hon känner sig trampad på. "Tack skall du ha" kommer att följas upp med en "djup suck". Var försiktig med att fråga vad som är fel efter en "djup suck" eftersom hon bara kommer att svara "ingenting".