

# Hjælp til den gode samtale

---

## 1. Stil åbne spørgsmål

lyt til svaret i stedet for at tænke over hvad du selv vil sige. Det handler i virkeligheden om to ting; for det første at åbne samtalen og styre uden om spørgsmål, der kun kan besvares med "ja" eller "nej". Sådan en samtale kommer hurtigt til at minde om et forhør – og det er der ikke ret mange, der bryder sig om – og der bliver ikke plads til nuancer, uddybninger osv.

Indflytningssamtalen handler om at LYTTE. Når du lytter aktivt, får du samtidig mulighed for at kvittere for, at du har hørt og for at stille uddybende spørgsmål.

Brug åbne spørgsmål – det er stort set alle dem, der starter med "hv" fx.

Hvad (mener du når du siger...)

Hvordan (kan det være...)

Hvornår (har du det sådan...)

Hvor meget (har jeg ...)

Hvem (synes du også kunne)

Hvorfor (synes du at ...)

Åbne spørgsmål har til hensigt at åbne bredt op til det område, som ønskes undersøgt. Åbne spørgsmål bruges både som en optakt til at spørge dybere ind til eller til at følge op på det eller de områder som er særlig vigtigt at få afklaring på.

## 2. Undlad at afbryde

Det siger sig selv – det er bare ikke rart at blive afbrudt, og det giver én følelsen af at den anden ikke er interesseret og hellere selv vil tale og fortælle i stedet for at høre

## 3. Kvitter for at du har hørt det der bliver sagt og ikke bare hørt, men også forstået det – og stil åbne opfølgings spørgsmål. Når du kvitterer for det du har hørt den anden sige, opnår du tre ting:

- ✓ For det første bekræfter du den anden (og det kan alle mennesker lide).
- ✓ For det andet sikrer du dig mod forkerte tolkninger af det den anden har sagt. Og metoden til opfølgings spørgsmål er selvfølgelig – ÅBNE spørgsmål.
- ✓ Endelig holder du dialogen og kommunikationen i gang – samtalen dør ikke ud af sig selv.

## 4. Tjek tolkningen

Vi bruger forskellige ord om de samme ting og vi lægger forskellig betydning i de samme ord. Så hvis du ikke er sikker på hvad afsenderen mener, så spørg ind. Et eksempel: "Når du siger, at du gerne vil have mere nærvær, hvad mener du så helt konkret med "nærvær" – hvad vil du gerne have, at jeg gør?"

Et andet område, hvor vi tolker (for) meget er mimik og kropssprog. Her er det vigtigt at du prøver at tolke åbent på "objektive" observationer. Altså ikke så meget "du ser sur ud" og mere "du rynker brynene og er ret tavs – betyder det at du er sur?"

### **5. Undlad at dømmе**

Ingen bryder sig om at blive dømt eller få at vide at de er forkerte, og grænsen mellem at sige noget der er forkert og være forkert er hårfin. "Du tager fejl" – "Nej sådan er det ikke" kan lukke en samtale ned på et øjeblik. Hvis du er uenig, så sig at du er uenig! – og sig det på en måde der respekterer den andens holdning, fx:

Jeg oplever det på en anden måde...

Jeg føler, at xxx er vigtigere...

Min erfaring går mere i retning af..."

Så bekræfter du at den anden er OK og har ret til at mene som han/hun gør, men at du oplever emnet på en anden måde. Et gammelt ordsprog siger, at "for at få nogen til at forstå det DU forstår, må du først forstå det den anden forstår".

### **6. Undlad at komme med gode råd før du bliver spurgt**

Gode råd og løsningsforslag er noget vi er rigtigt gode til at give, uanset om de er velkomne – og det er de sjældent.

Sat på spidsen er nogle mennesker rigtigt gode til at gå i løsnings-mode – vi vil så gerne handle og "gøre noget". Andre er derimod rigtigt gode til at være proces-orienterede – de har behov for at tale om problemet og få det vendt og drejet – ikke for at få det løst. Det at tale om det, får "problemet" til at gå væk. De to ting kolliderer tit – han/hun kan ikke forstå at hun ikke bare "gør noget" – løsningen ligger jo lige for. Og hun/han kan ikke forstå at han ikke gider lytte, og bare altid skal være klogere.