

Kerstin Marsk

## Samtalsrollen i fokus

### Handledning

[http://www.utbildning.gu.se/kurser/kurs\\_information?courseId=PDG217](http://www.utbildning.gu.se/kurser/kurs_information?courseId=PDG217) Kvällskurs i GruppHandledning på GU

<http://www.sanktlukas.se/utbildning/st-lukas-sjalavardsinstitut/handledarutbildning-i-enskild-sjalavard> Handledarutbildning St Lukas

- Efter en kartläggning i t.ex. ett klassrum där när man sedan ska lämna över sin undersökning är det bra att ställa frågor som: *Vad tror ni jag har sett?*
- Detta är viktigt för att få en dialog – för att bli insläppta. Detta är en process som måste få ta tid.
- Hur ska man presentera det man sett?
- Inte vara den som kommer som expert och ger råd.
- Hur kan man se till att man själv får handledning?
- När föräldrarna tar över samtalet och pratar om sig själv: Och hur påverkar det Kalle?
- Inte vara rädd för tystnaden - både hos sig själv och den andre – för att få tid att tänka
- Struktur

**Hur är ditt lyssbeteende i praktiken? Gör en ärlig självskattning av hur du ser på dina lysspraktiker genom att kryssa för ett alternativ 1-6p.**

	Nästan Aldrig (1p)	Sällan (2p)	Ganska Sällan (3p)	Ganska Ofta (4p)	Ofta (5p)	Nästan Alltid (6p)
1. Jag lyssnar mer än jag talar						
2. Jag stänger av telefoner o.dyl. inför ett möte eller ett samtal						
3. Jag är koncentrerad när någon talar						
4. Jag upprätthåller en bekväm ögonkontakt med talare						
5. Jag ger lämpliga icke-verbala responser.						
6. Jag undviker att låtsas lyssna.						
7. Jag ger talaren min fulla uppmärksamhet.						
8. Jag lyssnar till talaren utan att döma, värdera eller kritisera.						
9. Jag är lyhörd för nyanserna i talarens yttrande.						
10. Jag lyssnar även till pauser och tystnader.						
11. Jag lyssnar på kroppsspråket.						
12. Jag uppmärksammar talarens känslor.						
13. Jag uppmärksammar talarens känslor.						
14. Jag är en kritisk lyssnare.						
15. Jag för anteckningar när det är lämpligt.						
16. Jag för uppmärksamheten tillbaka när tankarna skenar iväg.						
17. Jag lyssnar snarare efter det som förenar än det som skiljer.						
18. Jag undviker att låta mig distraheras av framförandet.						
19. Jag undviker att låta mig distraheras av värdeladdade ord.						
20. Jag undviker att dra förhastade slutsatser.						
21. Jag undviker att fylla i talarens meningsavslut.						
22. Jag tillåter talaren att avsluta sin tankegång utan att avbryta.						
23. Jag väntar med min mening tills alla fakta ligger på bordet.						

24. Jag repeterar, parafraaserar eller summerar för att förstå.						
25. Jag ställer relevanta frågor för att undvika missförstånd.						
26. Jag frågar snarare om huvuddragen än om detaljerna.						
27. Jag väljer lämplig responskategori när jag responderar.						
28. Jag håller mig till ämnet när jag responderar.						
29. Jag undviker att bemöta talaren eller yttrandet negativt.						
30. Jag hänvisar till tidigare, relevanta yttranden från talaren.						
31. Jag uppmuntrar andra att komma med sina synpunkter.						
32. Jag undviker att dominera samtalet.						

## Responsgivning

Responskategori	Innehållsbeskrivning t.ex	Responsexempel
1. Diskriminerande respons	<ul style="list-style-type: none"> <li>att särskilja mellan olika ljud och synintryck</li> <li>att uppmärksamma verbala och icke verbala ledtrådar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jag tycker motorn går lite ojämnt.</li> <li>Det syns på stjärten att det är en groda.</li> <li>Du låter förkyld</li> <li>Vad konstig du ser ut</li> </ul>
2. Förståelserespons	<ul style="list-style-type: none"> <li>Att ställa relevanta och klagörande frågor</li> <li>Att återberätta med egna ord</li> <li>Att bekräfta underliggande känslor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vad/hur/varför/var/vem/vilket</li> <li>Kan du förklara vad du menar med...</li> <li>Du säger att.../Som jag förstår det...</li> <li>Det är tråkigt att du.../Du känner att...</li> </ul>
3. Kritisk respons	<ul style="list-style-type: none"> <li>Att granska källorna</li> <li>Att granska hållbarhet och relevans</li> <li>Att ställa kritiska men öppna frågor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur vet du det?</li> <li>Är du säker på att...</li> <li>Varför är du så arg?</li> </ul>
4. Empatisk respons	<ul style="list-style-type: none"> <li>Att ge stödjande responser som inte är vägledande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menar du att...</li> <li>Det verkar som om du...</li> <li>Jag kan förstå att detta...</li> </ul>
5. Uppskattande respons	<ul style="list-style-type: none"> <li>Att interagera socialt</li> <li>Att uppmärksamma njutbara ljudupplevelser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur är det?</li> <li>Vad roligt för dig att...</li> <li>Vilken fantastisk låt!</li> <li>Vad tyst här är.</li> </ul>
6. Identifikatorisk respons	<ul style="list-style-type: none"> <li>Att uttrycka identifikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jag älskar/beundrar/ser upp till dig.</li> </ul>

## Cirkulära frågor

Vid cirkulära frågor använder man frågeord som när, var, hur, vem, vad. Man koncentrerar sig på beteenden och kopplingar mellan dem och är nyfiken på hur mönstret ser ut. Det blir ett samtal på basis av den feedback man får. Ofta använder man det svar man får för att formulera en ny fråga. Frågorna är till för att skapa ett sammanhang.

### Cirkulära frågor kan handla om följande:

***Skillnader mellan olika personer:*** Vem upptäckte problemet? Vem gjorde vad och när? Man tittar på skillnader i personlighet, värderingar, roller, ansvar osv. och försöker exemplifiera dessa skillnader.

***Skillnader mellan relationer:*** Man tittar på närhet och distans. Hur ser vars och ens uppfattning om relationerna i gruppen ut? Nu och tidigare? Vem står nära vem?

***Skillnader mellan upplevelser, värderingar och idéer:*** Vad tänker de olika personerna nu och då? Vad har man för hypoteser och idéer?

***Skillnader mellan händelser och handlingar:*** Man tittar på vars och ens bild av det inträffade. När går det bra, när fungerar det?

***Tidsskillnader:*** Man tittar på skillnader i tiden, då, nu, i framtiden. Hur var det förr, före och efter problemen? Vilka likheter finns mellan händelser, beteenden och personer?

***Man undersöker effekter:*** Vad händer när...?

***Man använder sig av hypotetiska frågor:*** Om han skulle bete sig på ett annat sätt, vad tror du skulle inträffa då? Om du gjorde så här, vad händer då?

***Man använder sig av framtidsfrågor:*** hur blir det om tio år? System som har fastnat tänker inte på framtiden.

***Man kan också använda sig av "triadiska frågor".*** Man frågar en person vad den tror att den andra personen tycker och tänker. Man kan t.ex. fråga läraren vad hon/han tror att mamman tänker om elevens skolsvårigheter.

## Hjälparövning

Syfte: att öva sig på den vägledande/rådgivande - samt observatörsfunktionen.

1. Grupp på tre personer A. Hjälpare B. Hjälsökande C. Observatör

2. Placering A

B -----C

3. Hjälsökanden B skall presentera ”problemet” – obs ett verkligt problem t.ex. ett möte/samtal med elev/förälder/familj (pedagogisk karaktär) – ”lagom komplicerat” eller svårlöst i förhållande till tiden som finns till förfogande.

4. Hjälparen A försöker lyssna, ställa frågor, eventuellt pröva att ge så ”goda” råd som hon/han kan komma på

5. Observatören försöker lägga märke till hur kommunikationen sker mellan A och B.

Tidsomfattning 20 minuter per sittning x 3= 60 minuter

15 minuter till problemet samtalet mellan A och B.

5 minuter till observatören att ge A feed-back på sitt sätt att samtala med B.

Efter att ha gått laget runt och att alla provat på samtliga roller har vi en återsamling.

## Observationsuppgifter

1. Blev syftet med samtalet klargjort?
2. Fick deltagarna kontakt med varandra och var ledarskapet tydligt?
3. Kunde man vänta på varandras svar?
4. Togs alla antydningar/uppslag som kunde leda till ytterligare information till vara?
5. Förstod man varandra, vad underlättade resp. hindrade förståelsen?
6. Verkade några aspekter eller frågor ”förbjudna”?
7. Hade samtalet en ren förnuftsmässig karaktär eller berördes också aningar, attityder, känslor etc.?
8. Exempel på överläge/underläge?
9. Förekom underförstådda budskap, dubbla budskap, jargong etc.?
10. Lyckades man bekräfta varandras ”kärnbudskap”?

11. Tog någon eller några roller som t.ex.:

- \* den kloke och förstående
- \* den tröstande och deltagande
- \* den ambitiöse fixaren
- \* den kritiskt analyserande
- \* den förfördelade martyren

Eller...

12. Hur var gruppklimatet?

13. Förekom konflikter och hur hanterades de i så fall?

14. Dominerade någon eller någons perspektiv?

## **Litteratur**

[Empati hos vuxna som möter vuxna med särskilda behov](#)

[Barnsamtal](#)

Konsten att lyssna

[Kent Adelmans hemsida](#)

[Pedagog i en förändrad tid](#)

[Pedagogens inre rum](#)

[Relationskompetens i pedagogernas värld](#)

[Samverkan för barn som behöver](#)

[Blogg om handledning](#)

[Kommunikation- om konsten att lyssna](#) Webbsida

Pedagogens inre rum:

- Rummet – bestämma en plats och när vi ska träffas. Men inte ta samtalet på stående fot...
- Tiden – hitta en tid som passar så alla berörda har tid att delta
- Inga beslut tas i samtalsgrupperna – att kunna komma till samtal utan läxor, t.ex. att pröva något. Inga bedömningar.
- Inte gå rektors ärende – inte lämna ut vad som det talas om i gruppen. SEKRETESS!  
Tillit!
- Gruppen – ”Det är vi som är gruppen”. Ev. undantag bestäms tillsammans med gruppen. Sluten grupp. Arbetslag eller enskild.
- Handledaren – rollen som handledare eller kval. samtalspartner. Överenskomna ramar. Starta upp, avrunda och avsluta. Inga bedömningar.