

6. Det professionella samtalets ABC

– grundläggande principer som står över olika samtalsmetoder

Det finns ingen anledning att försöka göra professionellt samtalande märkvärdigt. Det kan man göra genom att presentera och förklara det på ett komplicerat sätt. Ibland är sättet att presentera något på ett komplicerat och otydligt sätt ett tecken på att man saknar faktisk kompetens på området.

Att samtala är lättare än de flesta tror. Det handlar om att lära sig några principer om samtals teknik och om förhållningsätt, om att reflektera och om att träna.

Att genomföra ett professionellt samtal handlar inte om att ställa vissa frågor vid vissa tillfällen i samtalet. Det handlar när det gäller frågande mer om att ställa ”rätt” frågor. Några generellt sett ”rätta” frågor finns inte; frågor kan endast värderas i sitt sammanhang. Professionella samtal handlar inte heller om att på ett smart sätt skaffa sig en bild av klientens situation och därefter presentera denna bild för klienten. Det handlar framförallt om att få klienten att tala och reflektera. Därefter gäller det om att stödja klienten till att förstå sig själv, sitt agerande och sin situation (sin svårighet/sitt problem). Tid är en viktig resurs vid professionella samtal. Tid till att tala om sådant som leder till en lösning av klientens situation (svårighet/problem).

Det inledande ABC är grundläggande principer som kan betraktas som meta i förhållande till samtalsaktiviteterna. Eftersom det är ett stort fokus på frågor i samtals sammanhang behandlas dessa i ett avsnitt som följer efter ABC.

ABC

A – uppmuntra klienten att tala och lyssna på det som uttrycks

Uppmuntran kan ske på många sätt och det är här samtalsledaren får möjlighet att använda hela sin palett av olika aktiviteter. Det vanligaste sättet att uppmuntra klienten att tala är att själv säga något. Det behöver nödvändigtvis inte vara att fråga något. Detta är viktigt. Om du ber klienten att berätta så har du som samtalsledare minimalt påverkat det som klienten kommer att säga.

Viktigt att samtalsledaren inser behovet och nödvändigheten av att lyssna

Eftersom varje klient har en unik situation kan aldrig samtalsledaren anse sig ha kunskap om hur klienten ser sitt liv och sina omständigheter. Det är därför viktigt att samtalsledaren inser behovet och nödvändigheten av att lyssna. Alla som använder samtal i sin yrkesutövning måste hela tiden sträva efter att förbättra sitt lyssnande. Med att lyssna menar jag förutom att lyssna till det sagda och det på annat sätt uttryckta genom exempelvis kroppsspråket att även lyssna till sig själv. Att ge akt på sitt eget beteende så att detta inte på något som helst sätt stör eller påverkar klienten. Mitt lyssnande ska uppmuntra klienten att tala.

Sociala entreprenören Karin Tenelius (2007 s 49) presenterar sin lista över fallgropar i lyssnandet som det är lätt att hamna i:

- Jag lyssnar inte färdigt, jag ”hoppas in” och fyller i det jag tror personen tänker säga.
- När jag lyssnar funderar jag på hur jag uppfattas av den andre (känns som om jag ska prestera något).
- Mina tankar går lätt till det jag tror är mest relevant eller det jag associerar till.
- Jag lyssnar mer för att kunna svara än för att förstå.
- När ämnet intresserar mig, väntar jag på att den andre ska sluta så att jag kan säga mitt.
- Jag tänker i förväg ut vad jag ska säga härnäst.
- Jag koncentrerar mig så mycket på att verka intresserad att jag nästan inte hör ett ord.
- Jag tappar koncentrationen om personen pratar länge eller om jag inte är intresserad av ämnet.
- Jag försöker lyssna fastän jag egentligen inte har tid.
- Jag tänker på om det som personen säger verkar logiskt, ologiskt, rätt eller fel, sant eller falskt.
- Jag lyssnar mest på orden och tar inte in tonläge, kroppsspråk eller ansiktsuttryck.
- När jag blir otålig avbryter jag.
- Jag blir lätt störd av saker som händer runtomkring mig.

Medvetenheten om att vi alla kan hamna i någon av dessa fallgropar ger en stimulans till träning och reflekterande.

B – tänka

Nu är det dags att fundera på vad du ska göra när du lyssnat på det klienten sagt. Det är du som är samtalsledaren och har ansvaret för strukturen i dialogen.

Tänk en stund innan du gör något. Den paus som detta ger klienten kan betyda att ny insikt vinnns och berättelsen kanske fortsätter utan att du gör någonting. Pausen ger också dig tillfälle att fundera på vad som egentligen är klientens svårighet. Det professionella samtalet handlar ytterst om att stödja klienten att själv hitta sina lösningar på sina svårigheter.

Bra att ha tysta stunder i samtalet

Ibland kan det ta lite tid för att klienten ska se hur den ska göra. Därför är det bra att ha tysta stunder i samtalet där klienten får möjlighet att tänka. Dessa tysta stunder i samtalet kan samtalsledaren initiera genom att säga: ”Vi tar en liten tankepaus där både du och jag kan reflektera lite över var vi är i samtalet!” En del samtalsledare kallar detta att ta en reflekterande paus.

Att få en paus är bra även för samtalsledaren som då får tillfälle att reflektera över hur samtalet går och hur det kan fortsätta.

C – tala

Här finns flera alternativ:

- uppmuntra klienten att fortsätta berätta genom att nicka eller säga något, exempelvis ”berätta mer!” eller säga ”hmm” eller ”ja” eller något annat som får klienten att fortsätta sin berättelse
- ställa en fråga
- följa upp frågan med en spegling, en reflektion eller en parafra (se s 56f) istället för en ytterligare fråga.
- summera vad som framkommit då du anser att ni har uttömt det ni talat om och vill skifta fokus i samtalet
- lyssna på klientens reaktion på din summering
- fortsätta samtala

Fyra tips inför dina första samtal som samtalsledare

Alla har vi som bekant varit nybörjare. Som debutant och ny som samtalsledare i ett professionellt sammanhang kan följande tips underlätta de första samtalen:

- Lyssna på vad klienten uttrycker. Utgå från att du vet väldigt lite om den person som du just talar med.
- Använd dig helst av öppna frågor och undvik de slutna och ledande

frågorna.

- Använd dig av speglingar. Det är när du, som ordet antyder, ger tillbaka det som klienten just sagt till dig. Du kan ge tillbaka ordagrant eller omformulerat. Om exempelvis klienten i slutet av sista meningen säger: ”– Jag är så osäker på vad jag ska göra”, kan du spegla genom att säga: ”– Du känner dig osäker”. Då brukar klienten fortsätta att tala om sin osäkerhet i situationen. Om klienten istället svarar: ”– Ja”, kan du fråga ”– Berätta om vilka alternativ du har”. Speglingar får klienten att fortsätta att tala utan att samtalsledaren behöver ställa en ny fråga. Bland konsekvenserna av detta agerande finns att samtalsledaren inte styr samtalet så starkt och att klienten själv kommer närmare en lösning av sin situation.
- En stund in i samtalet sammanfattar du vad ni talat om. Det gör du också när du väljer att låta samtalet handla om en annan aspekt av klientens situation.

Lyssna, ställa öppna frågor, spegla, sammanfatta

Frågor

Man brukar tala om två sorts frågor: öppna och slutna. Det finns fler sorts frågor. Den mesta samtalslitteraturen diskuterar vilka frågor som är de bästa och mest effektiva. Fokuseringen på frågornas utformning riskerar att ge läsaren uppfattningen att samtal till mycket stor del handlar om att formulera de bästa och effektivaste frågorna. Så är det inte. Det professionella samtalet handlar inte enbart om att formulera och ställa frågor.

Öppna frågor

Frågor som inte begränsar klientens svarsalternativ. Ett exempel: ”Vad tycker du om det?” Här kan klienten svara precis vad som helst och hur mycket som helst. Öppna frågor börjar oftast med ”Hur?” ”Vad?” ”Vem/Vilka?” ”När?” ”Varför?”

Slutna frågor

Frågor som syftar till att få en sakupplysning eller ett besked. Exempelvis: ”Vad är klockan?” respektive ”Har du diskuterat det med henne?” Dessa frågor ger oftast korta svar som ”ja” eller ”nej” eller svar på sakupplysningen. De slutna frågorna begränsar klientens val av svar och är styrande. En variant av de slutna frågorna är de ledande frågorna som ytterligare begränsar klientens svarsalternativ. Ett exempel är: ”Är du besviken nu?”

Slutna frågor är berättigade när samtalsledaren vill ha ett besked som är viktigt för fortsättningen. De har dock oftast sin grund i samtalsledarens nyfikenhet och kan därför ha tvivelaktig nytta för klienten.

Andra frågor

Det finns en mängd benämningar på andra frågor som: utvecklande frågor, klarläggande frågor, undantagsfrågor, tvärtomfrågor, mirakelfrågor, problemförklarande frågor, produktiva frågor, hypotetiska frågor. Flera av dessa tas upp nedan.

Frågor kan ibland få oönskade effekter

Frågor är ifrågasatta som lämpliga att använda sig av frekvent i ett professionellt samtal om människors liv. Sanders (2011) menar att frågor ställer till problem av framför allt tre skäl:

1. När klienten hör frågorna är det lätt att denne uppfattar dessa likt vederbörande har uppfattat läkarens frågor. Läkare använder frekvent frågor som redskap för att kunna höra om symtom för att kunna fastställa åkomma och diagnos för att därefter kunna sätta in adekvat behandling. Klienten kan få den uppfattningen att samtalsledaren fungerar på samma sätt. Om klienten svarar på frågorna så får den lösningen. Det leder åt helt fel håll.

2. Sanders menar vidare att genom att ställa frågor så går samtalsledaren över från att ha varit klientcentrerad till att bli samtalsledarcentrerad. Det är då mycket vanligt att samtalsledare ställer frågor av eget intresse som egentligen är irrelevanta för att hitta lösningar på klientens situation. Samtalsledaren måste tänka på varför hon/han blir frestad att ställa just den här frågan (då den kanske hamnar utanför syftet för samtalet).

3. Det tredje problemet Sanders ser med för mycket frågande är att de på ett olyckligt vis förstärker maktobalansen mellan samtalsparterna. En fråga kräver ett svar. Den som frågar har makten. Om jag inte svarar kanske jag inte får någon hjälp kan klienten tänka. Frågor som t.ex.: Hur gammal är du? Har du några syskon? är oftast totalt oviktiga. Hade de varit viktiga hade klienten nämnt detta i sin berättelse. Andra frågor som: Varför gjorde du så? eller: Hur fick det dig att känna dig? ger dig en sorts kontroll eller makt över klienten och är därför olämpliga och dessutom onödiga. Hade klienten tyckt detta vara viktigt så hade det funnits med i berättelsen.

Rent formuleringsmässigt anser Sanders att frågor med fördel kan omvandlas till utsagor som: Du verkar känna dig... istället för frågan: Hur känner du dig nu?

Sanders avvisar inte frågor totalt även om han har en anorektisk inställning till dem. Han menar att "Good questions are any that do not take the emphasis away from the other person". Exempelvis: Jag hörde att du sa att ... Är det rätt?

Varför-frågan

I de allra flesta böcker om samtal varnas genomgående för att ställa ”varför-frågor”. Sanders problematiserar ”sanningen” om varför-frågornas olämplighet på ett intressant sätt.

Frågan: ”Varför...?” är olämplig därför att den:

- kan resultera i svaret: ”Jag vet inte.”
- bjuder in klienten till att dra sig undan eftersom klienten upplever en oönskad känsla av intellektualisering.
- inbjuder klienten till att söka efter orsak och verkan (vilket resulterar i att skjuta ansvaret för förändring ifrån klienten).
- inte passar de människor som söker hjälp, men inte vill förstå varför saker händer; de vill ha lösningar.

Mot dessa fyra argument mot att ställa varför-frågor ställer Sanders några argument för dessa frågor:

- Att söka efter orsak och verkan är inte fel om klienten vill veta detta.
- Intellektualisering är OK, att tänka och resonera är effektiva problemlösningprocesser.
- Problemlösning kräver självmedvetenhet och klienten måste acceptera större självmedvetenhet och förståelse antingen de vill det eller inte om de vill ta sig an sina problem på ett framgångsrikt sätt.

Att ställa frågor kräver tillstånd av klienten. Relationen måste vara varm och klienten måste förstå frågorna.

När samtalsledaren lyssnar till klienten är det inte bara innehållet som är viktigt. Även det sätt på vilket innehållet eller budskapet framförs på ger en uppfattning av och en del värdefull information om klienten. Det kan vara sådant som klienten både är och inte är medveten om.

I princip kan det inte finnas några färdiga frågor som bäst bör ställas vid ett bestämt tillfälle i samtalet

Samtalsledarens första fråga

Vad är det som avgör vilken min första fråga är? Är det:

- Min teoretiska grund – vad jag genom mina teorikunskaper vet är den mest lämpliga första frågan.
- Min praktiska yrketeori – vad jag genom min gedigna praktiska erfarenhet vet vilken den mest lämpliga frågan kan vara.
- Min subjektiva uppfattning av vad som passar klienten bäst.

Frågorna uppstår som en reaktion på det som klienten uttrycker och som samtalsledaren bör arbeta vidare med för att kunna hålla sig till syftet med samtalet. I princip kan det inte finnas några färdiga frågor som bäst bör ställas vid ett bestämt tillfälle i samtalet. Undantaget är de frågor som behövs för att få ett underlag för ett myndighetsbeslut, ett yttrande eller ingår i ett formbundet sammanhang.

Det är självklart så att det finns ett antal frågor som är effektiva och ändamålsenliga men en exakt formulering finns inte; frågorna skapas i ögonblicket.

En grundregel i professionella samtal är att aldrig ställa mer än en fråga åt gången

En grundregel i professionella samtal är att aldrig ställa mer än en fråga åt gången. Inte alltför sällan kan man höra två frågor på varandra, ofta en öppen som följs av en sluten, som exempelvis: ”Vad tyckte du om filmen? Var den bra?” Svaret som den frågande får är om den tillfrågade tyckte filmen var bra eller ej, inte vad den tillfrågade tyckte om filmen.

Samtalsledaren bör inte genomföra samtalet som en intervju. Undantaget från detta är de frågor som ingår i ett formbundet sammanhang enligt ovan. I en intervju kan klienten känna sig utfrågad. Att genomföra samtalet mestadels i form av en massa frågor som klienten förväntas besvara är inte heller speciellt lämpligt i ett samtal som syftar till utveckling och förändring.

Öquist (2008 s 106) skriver om samtal:

Det främsta och äldsta instrumentet för att vinna kunskap och åstadkomma förändring är frågandet.

Han beskriver Sokrates samtalsmetod som kallas förlossningskonst eller majevtik. I denna får klienten på uppmaning av samtalsledaren ställa sådana frågor till sig själv som undanröjer grunderna som bygger upp argumentationen. Ett exempel är ”: Om det inte är svart eller vitt utan kan ha en annan färg, hur kan man då få fram kontrasterna?” På detta sätt kan tänkandets ramar utvidgas och nya idéer formas, allt med väldigt lite aktivitet från samtalsledaren. Från majevtiken har den cirkulära frågetekniken utvecklats. Den baseras på två grundantaganden. Dels att information ses i skillnader (mot den information som klienten redan har) och dels att innebörden av klientens beteende härleds ur det sammanhanget i vilket beteendet förekommer. Tekniken bygger på att klienten kan se alternativen. Frågetekniken innebär att samtalsledaren ställer

frågor om konkreta händelser och om jämförelser. Frågor som formulerats med detta syfte fungerar som upplysande och produktiva både för samtalsledaren och klienten; båda får ny kunskap.

Öquist (2008 s 107)) skriver:

Våra språkvanor påverkar oss att tänka i linjära termer och flyttar blicken bort från det cirkulära. Genom att till exempel byta ut verbet "vara" mot "visa" blir det lättare att hålla fast vid en cirkulär inställning vid beskrivningen av en komponent i ett större system. Jämför informationsvärdet i följande två frågor: Vad är ditt huvudintresse? respektive Visa mig vad som är mest intressant för dig? Genom användandet av metaforer, liknelser, analogier och historier blir det också lättare att se mönster och tänka cirkulärt.

Denna frågeteknik står i klar kontrast till sedvanliga intervjufrågor (oftast slutna frågor, se ovan) som syftar till ett enda svar och som därigenom starkt begränsar klientens möjligheter att uttrycka sig.

Det är ofta inte en förklaring som ligger bakom klientens upplevda svårigheter

Att föra ett resonemang på metanivå med en klient genom att tala om vad klienten kan tänka sig se som förklaringar till sin svårighet att i början av samtalsprocessen inte själv kunna hantera sin situation. Att i detta resonemang inte nöja sig med en förklaring utan få klienten till att upptäcka och förhoppningsvis inse flera förklaringar. Det är ofta så att det inte är en förklaring som ligger bakom klientens upplevda svårigheter. Det är smart att försöka hitta rätt svårighet i klientens situation. Principen om ekvifinalitet d.v.s. att det ofta finns flera orsaker till samma verkan, är viktigt att tillämpa för att verkligen kunna stödja klienten. Det kan vara en kedja eller ett gytter av omständigheter som var och en eller tillsammans kan vara förklaringar. Dessa förklaringar kan sedan ses som utgångspunkter för det fortsatta arbetet under samtalsprocessen.

Samtalsledaren bör inte komma med lösningar

Samtalsledaren bör inte komma med färdiga lösningar som klienten antas anamma och genomföra. Ett sådant agerande kan uppfattas av klienten som att samtalsledaren tar ansvaret för situationen och dess lösning. Det kan även av en del klienter uppfattas som att samtalsledaren vill bestämma och ha makt över klienten. Många människor brukar inte ta till sig lösningar från experter eller från någon annan auktoritet; de har lättare att genomföra förändringar som de själva kommit fram till.