



Samtalsledning

Kurshäfte

dialogues

Grundtankar

Några grundläggande mänskliga behov:

1. Behovet av trygghet

När vi inte känner oss trygga blir vi defensiva. Vi reagerar antingen med kamp, flykt eller genom att frysa (stelna)

2. Behovet att känna att vi har kontroll

Om vi upplever att vi inte har kontroll upplever vi oro och hopplöshet som ibland manifesterar som ilska

3. Behovet att bli sedd och tagen på allvar

Den känsla av marginalisering som följer upplevelsen av att inte bli sedd eller tagen på allvar är en grundorsak till att konflikt uppstår

Du kan minska spänning i dina möten med människor i affekt genom att tillgodose dessa mänskliga behov i den andre.

Det innebär att du behöver skapa trygghet, inte ta ifrån människor sin känsla av att ha kontroll och se och ta den andre på allvar.

Du behöver samtidigt vara medveten om dina egna reaktioner.

Om du själv agerar defensivt eller använder din makt för att få kontroll kommer spänningen att öka och du kommer inte längre att kunna styra samtalet (och därmed upplever att du tappar kontroll över situationen).

Ditt förhållningssätt är avgörande

Främst handlar det om att vara empatisk, närvarande och icke-värderande samt att agera på en inkluderande sätt. Det hjälper om du kan betrakta konflikt som en möjlighet snarare än ett hot.

Lyssnande är din viktigaste verktyg

Att lyssna är grunden till att lugna ner en hotfull situation. Det finns flera färdigheter som bidrar till en djupare form av lyssnande.

Sakta alltid ner tempot i samtalet när det blir spänt

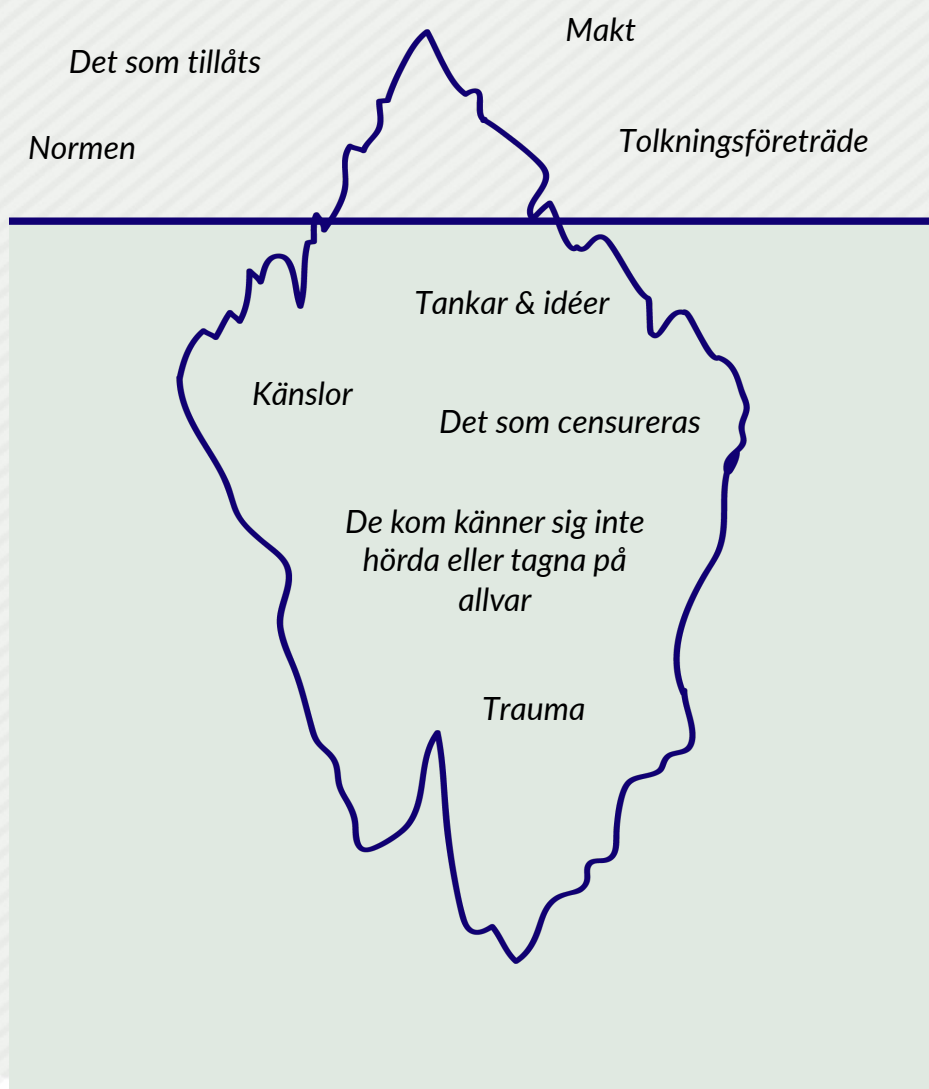
Dina grundfärdigheter bidrar till att sakta ner samtalet.

Isberget

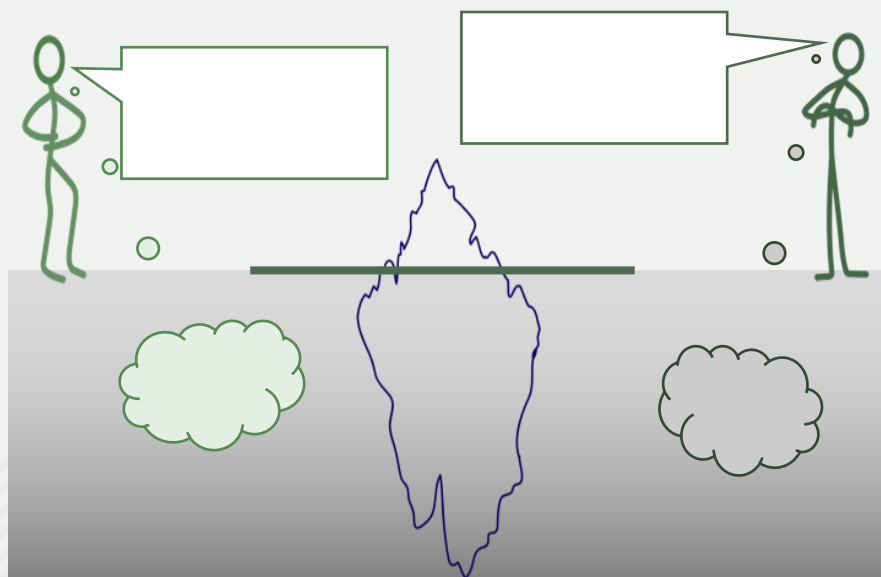
Isberget illustrerar två processer som pågår samtidigt när människor interagerar. Medan en del saker är synliga, sker andra i det fördolda eller "under ytan".

Vi kallar det som är synlig för den primära processen och den som är osynlig för den sekundära.

I hantering av konflikter är den sekundära processen mycket viktig. Vi strävar alltid efter att på ett tryggt sätt synliggöra den sekundära processen och antingen få acceptans för den eller integrera den. Vi säger att vi vill göra det osägbara sägbar och inkludera det i samtalet.



Primära och sekundära processer



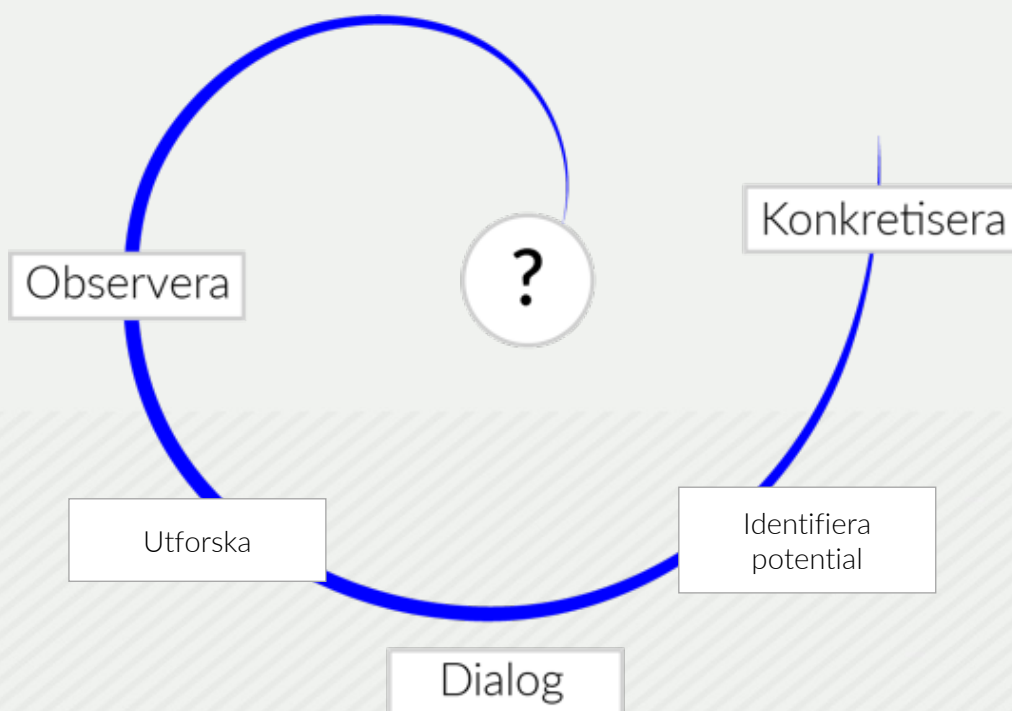
I de flesta samtal pågår två processer samtidigt.

- En del av samtalet är synlig och består av allt det som deltar i ser, säger och hör.
- Den andra delen - den sekundära processen - innehåller tankar, känslor, önskar, drömmar, med mera som inte uttrycks.

Ett exempel är när någon säger: "vi vill att alla ska vara delaktiga" men samtidigt tänker att inslag från deltagare är ett besvär som de hellre skulle undvika.

I konfliktsammanhang pratar vi ibland om dubbla budskap – något som ofta orsakar spänning i samtal. Det är när någon säger en sak och tänker motsatsen, eller att de säger en sak men känner något helt annat.

En enkel processlogik



Vi har utvecklat en modell för samverkansprocesser. Första varianten var en linjär modell som sedan tog sig en mer cirkulär form främst för att visa att processlogiken kan upprepa sig i olika faser och på olika nivåer i en samverkans- eller dialogprocess.

Processlogiken har 3 faser: observation, dialog och konkretisering. Dialogfasen kan delas upp i två delar: en som är utforskande och den andra som är generativ och där man letar aktivt efter förbättringspotential.

Incheckning



En kortfattat summering av ett samtal
eller del av ett samtal

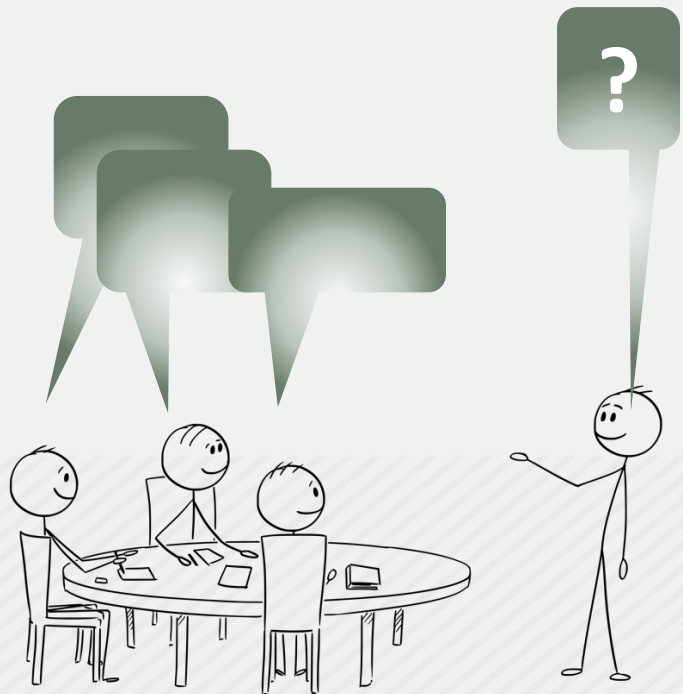
Steg för steg:

- Bestäm dig i förväg för frågor som du vill ställa
- Förklara **vad** och **varför** du gör en incheckning
- Beskriv att vi i en incheckning **inte kommenterar** varandra utan enbart **lyssnar**.
- **Börja själv**, på så vis sätter du tonen, djupet och rytmen
- Du kan antingen gå runt eller be deltagare att checka in när de är redo
- Sammanfatta incheckningens perspektiv och eventuella kluster

När kan du checka in?

- I början av ett möte
- När mötet har pågått länge och du märker att folk blir trötta eller frustrerade
- Du kan använda samma metod för att checka ut i slutet av ett möte
- I större eller digitala möten kan deltagare checka in i mindre grupper

Öppna frågor



En öppen fråga är en som inte har ja eller nej som svar och som inte försöker tvinga fram ett svar som du gärna vill höra

NÅGRA EXEMPEL PÅ ÖPPNA FRÅGOR

UTFORSKANDE FRÅGOR

- Kan du säga mer?
- Vill du utveckla detta?
- Hur menar du när du säger ...?
- Vad gjorde du?
- Vad hände sen?

FÖRDJUPANDE FRÅGOR

- Vad tänker du?
- Vad känner du?
- Varför är detta viktigt för dig?
- Vilken övertygelse vilar det du säger på?

JÄMFÖRANDE FRÅGOR

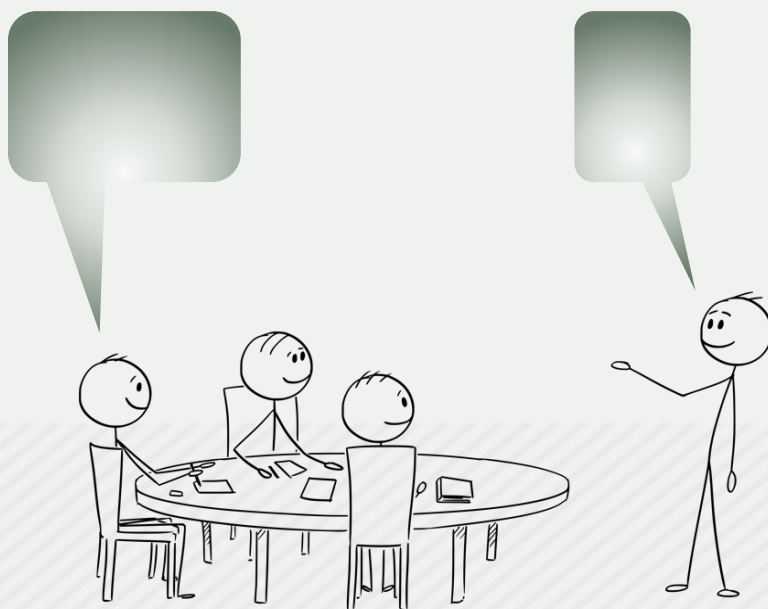
- Hur var det förr?
- Hur ser det ut i ...?
- Vad säger/tänker/känner den andra?

FRÅGOR FÖR REFLEKTION

- Hur upplever ni samtalet? Är det något vi kan göra bättre?
- Vad var orsaken till ...?
- Hur har systemet skapat det som nu händer?

Mer om öppna frågor: <https://www.cnrd.se/bra-fragor/>

Återspegling



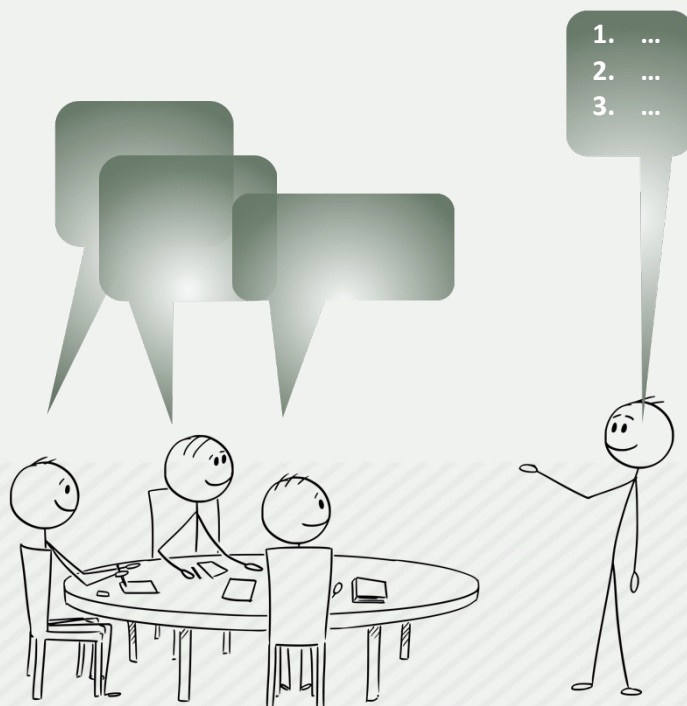
**Återspegling är när du kortfattat säger tillbaka
det du har hört direkt till talaren**

Gör såhär:

- Du är neutral eller opartisk när du återspeglar – du lägger inte dina egna tankar eller värderingar in i en återspegling
- Säg kortfattat det du hör den andre säga
- Fokusera på det som hen betonar
- Använd samma emotionella ton men inte exakt samma ord
- Stäm av med en fråga: "Stämmer det?" eller "Var det så du menade?" (eller liknande)

Se bildspelet om återspegling här: <https://www.cnrd.se/aterspegling/>

Summering



**Summering kortfattat sammanfattning av
huvudpunkter i ett samtal eller del av ett samtal**

Så här kan sammanfattar du:

- Kom ihåg att du ska vara neutral eller opartisk när du sammanfattar.
- Lista ämnen som samtalet eller samtalsdelen har innehållit
- Du kan även lista huvudämnet och eventuella motsättningar eller underdelar
- Stäm av om du eventuellt har missat något

Se bildspelet om summering här: <https://www.cnrd.se/summering/>

Neutralitet

Neutralitet innebär att du för tillfälle intar *en roll* där du inte värdera det som andra säger och att du är såväl empatisk som närvarande. Du är opartisk när du inte väljer sida.

Icke-värderande

Att vara icke-värderande betyder att du betraktar alla perspektiv likvärdigt och inte värderar vad som är rätt eller fel, positivt eller negativt, bättre eller sämre.

Det innebär att du behöver vara uppmärksam om dina egna fördomar och om det som triggar dig. Din medvetenhet om dina egna reaktioner hjälper dig att inte reagera när du blir provocerad. Lika viktigt är att avstå från att agera positivt på något som du tycker är bra.

Samtidigt är du inte kallt och distanserad. Därför bör icke-värderande alltid kombineras med medkännande.

Medkännande

Att vara medkännande innebär att du är närvarande och att du har en empatisk inställning.

Att vara närvarande betyder i första hand att du lyssnar med full uppmärksamhet, att du inte är distraherad av tankar och känslor. Du är helt enkelt där för den du lyssnar på.

Empati är förmågan att sätta sig i en annans skor – att se det de ser från deras perspektiv. Empati skiljer sig från sympati.

Läs mer här: <https://www.cnrd.se/resursbank/neutralitet/>

Inkludering

Inkludering har flera dimensioner. Bland annat behöver vi i konflikthanteringsprocesser fundera över att inkludera:

- *Dem som är involverad eller berörd av en konflikt*
- *Olika aspekter av människan: tankar, känslor, vilja*
- *Den sekundära processen – i den utsträckning det går att göra*
- *Nejrösten*

Med tanke på att exkludering eller marginalisering är en viktig orsak till att spänning uppstår eller konflikter eskalerar bör inkludering vara en självklarhet för framgångsrikt hanteringen av konfliktsituationer.

Allt tecken på spänning (se motståndslinjen) är en indikation att något eller någon exkluderas och kan betraktas som en flagga som signalerar behovet av inkludering.

Läs mer här: <https://www.cnr.se/resursbank/inkludering/>

En positiv konfliktsyn

Konflikter betraktas många gånger som något entydigt negativt, men konflikter kan fungera som en positiv kraft för välbehövliga förändringar. Hur du som dialogdesigner, facilitator eller medlare ser på konflikter är avgörande för att detta ska vara möjligt.

Konflikter som en positiv kraft

Givetvis kan konflikter vara destruktiva och till och med leda till våld, men konflikter behöver inte nödvändigtvis vara negativa. Istället kan konflikter fungera som en positiv kraft för välbehövliga förändringar förutsatt att de hanteras på ett ändamålsenligt sätt. Om ett perspektiv på något sätt marginaliseras och inte blir taget på allvar eller inte deltar i samtalet fullt ut finns det en risk att spänningen mellan olika kontrasterande perspektiv eskalerar och att destruktiva konflikter uppdagas. Ditt förhållningssätt som dialogdesigner, facilitator eller medlare är avgörande för att skapa en trygg och konstruktiv plats för konflikter att utspela sig på, vilket är en förutsättning för att konflikter ska kunna verka som en positiv kraft.

Konfliktförebyggande och konfliktdämpande åtgärder

Här följer några tips för att förebygga att spanning och konflikt uppstår eller för att hantera spanning under ett möte

1. En samtalsledare som kan vara opartisk och agera neutral
2. Förmöten för att skapa trygghet och förtroende för processen
3. Tydliga ramar för samtalet och ett tydligt syfte
4. Ett inkluderande förhållningssätt
5. Skapa plats
6. Sakta ner processen
7. Gör samtalet mer direkt och personlig (relationsskapande).
8. Främja öppenhet och klarhet
9. Pausa reaktioner
10. Undvik stora, öppna möten om frågan är komplex eller infekterad

Bernard le Roux
2022

bernard.leroux@dialogues.se

dialogues