

Utbildning i samtalsledning

Bakgrundsmaterial

*För deltagare i SKR:s kurs om samtalsledning kopplad till dialog i
komplexa samhällsfrågor*

den 26 april och 16 maj 2023



dialogues

Innehåll

1. Om utbildningen
2. Färdigheter, metoder och verktyg
3. Ett dialogiskt förhållningssätt
4. En enkel processlogik
5. Om komplexa frågor
6. Konflikt är del av livet
7. Samhällets omdaning

Om utbildningen

Två utbildningsdagar

Utbildningen består av två utbildningsdagar som hänger ihop. Fokuset på första dagen är på färdigheter och metoder som du kan använda dig av som samtalsledare. Andra utbildningsdag kommer det att handla mer om hur du kan tänka strukturera samtal och möten, om vikten av ett tydligt förhållningssätt samt allt som du behöver tänka på innan och efter ett möte. Vi kommer också – i mån av tid – att prata om vad du som samtalsledare kan göra när det händer oväntade saker på mötet eller när samtalet kör fast.

Mellan dessa två dagar får ni uppgiften att testa färdigheter som ni kommer att lära er på dag ett och återkoppla till era team (som vi ska forma under första dagen)

En praktisk kurs

Tanken är att kursen ska hjälpa dig konkret att bli bättre på att leda svåra samtal. Det är också därför att vi skickar ut lite material – med enkel grundläggande teori – i förväg. Det kan förekomma lite abstrakt, men ni kommer att märka att allt på utbildningen utgår ifrån tydliga teoretiska grundantaganden. Dessa har vi utvecklat på SKR och i andra sammanhang när vi har arbetat med komplexa samhällsfrågor och –konflikter.

Anteckningar

Ni kommer att få detaljerade anteckningar efter såväl dag ett som dag två. Dessa kommer att vara tillgängliga som PDF som ni då kan välja skriva ut eller läsa på datorn. Ni kommer också att få tillgång till en sida som jag skapar för kursdeltagare där ni kan läsa mer och kommer att se länkar till annat som kan vara av intresse för er. Ni kan titta på sidan – som innehåller en aning mer än denna PDF – så länge om ni vill. Adressen är:

<https://dialogues.se/samtalsledning-skr/>

Färdigheter, metoder och verktyg

Vi skiljer mellan färdigheter, metoder och verktyg. Dessa ord används på olika sätt i olika sammanhang. Såhär tänker vi kring skillnaderna:

Färdigheter är saker som du som samtalsledare gör när du leder samtal i grupper. Du kan även använda dessa när du samttalar med andra. Det är bara några få och ganska enkla kommunikationstekniker som du kommer att lära dig. En del känner du kanske igen från andra utbildningar du har gått. Dessa färdigheter används för att underlätta samtalet och minska spänning. De inspireras delvis av medling, men används av många facilitatorer (eller samtalsledare). Några exempel är återspeglning, summering och att ställa öppna frågor.

Metoder består vanligtvis av en sekvens av saker som du gör för att uppnå ett särskilt ändamål. Till exempel finns metoder för att starta och avsluta möten, fatta beslut och hantera lösningar i samtalet.

Verktyg är hjälpmedel för att analysera eller förstå en viss situation. De kan vara digitala eller finnas i pappersform. Det finns till exempel verktyg för att göra en riskanalys, att inventera perspektiv eller göra en aktörskarta. Ni kommer att få tips om några verktyg som ni kan ha användning av under kursdagarna.

Ett dialogiskt förhållningssätt

Du kan tänka på dialog på många olika sätt.

- Som ett **förhållningssätt** eller ett sätt att förstå andras erfarenheter, känslor och tankar genom att lyssna på deras berättelse och bidrar med din egen.
- Som **praxis** eller hantverk med färdigheter, metoder och verktyg
Som **interaktion** där relationen mellan parter är respektfull, tydlig och öppen snarare än funktionsinriktad.
(på engelska "I-thou" istf "I-it")
- Som **gruppdesign** eller engagemang där betoning är på utrymme som skapas för öppen och tydlig samtal.

Vi betonar vikten av ett dialogiskt förhållningssätt i utbildningen. Färdigheterna, metoderna, verktygen och samtalsdesign förutsätter alla detta förhållningssätt.

För dig som facilitator handlar detta förhållningssätt främst om att vara närvarande, empatisk och icke-värderande. Sen behöver du tänka i termer av inkludering, stöd för deltagare, reflektion och ömsesidig förståelse.

På SKR har vi utvecklat en dialogisk logik som har utvecklats och förbättrats över tid. Den är såväl ett sätt att tänka som att strukturera samtal. Den presenteras på nästa sida.

En dialogisk processlogik

I ett försök att förenkla ett dialogiskt sätt att tänka och agera har vi skapat en modell eller processlogik med fyra steg. Dessa steg innebär att vi pausar vår automatiska reaktion och skapa en tidskil mellan det vi observerar eller upplever och vår agerande och beslut. Stegen är:

Att observera

Det innebär att försöka se allt som ingår i ett problem eller utmaning som vi står inför. Vi pratar ofta i sammanhanget om att inventera perspektiv eller identifiera symptom.

Att undersöka och fördjupa vår observation

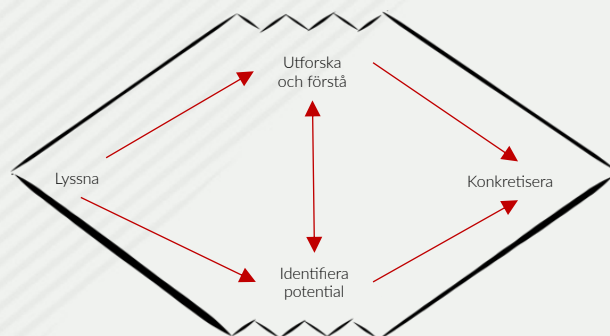
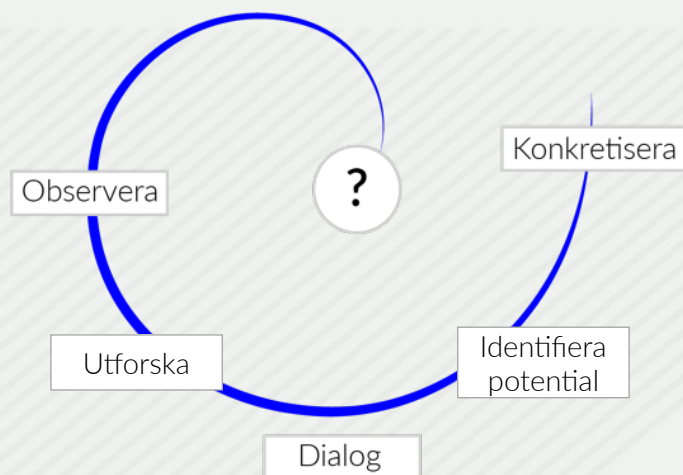
I denna fas eller detta steg ställer vi frågan om problemets eller utmaningens orsaker och effekter. Vi undersöker också underliggande känslor och annat som inte är uppenbart.

Att identifiera potential för förbättring

När vi fördjupar oss i en fråga uppstår ofta nya möjligheter – sånt som ingen har sett eller tänkt på förut. Vi upptäcker ofta synergier som inte sågs innan..

Att konkretisera

Här handlar det om att komma till konkreta beslut eller – i större processer – om överenskommelser. Ibland måste vi helt enkelt vara överens om att vi inte är överens. Det är också fasen där vi behöver fundera över ansvaret vi kan ta, ansvaret vi vill att andra ska ta och ansvaret som kan tas gemensamt. Och sen behöver vi konkret planera för vad som ska göras och hur det ska göras.



Om komplexa frågor

Vad betyder ordet?

Ordet **komplex** används för att beskriva frågor, utmaningar, problem eller konflikter. Det är mer än en synonym för jobbig eller svårlöst. Ett enkelt sätt att förstå vad ordet betyder är att jämföra enkla, komplicerade och komplexa problem. (Vi använder ordet problem här, men du kan ersätta den med annat).

Ibland jämförs även tekniska och komplexa problem – där tekniska problem innefattar såväl enkla som komplicerade

Enkla problem (eller frågor)

Enkla problem är lätt att förstå. Vi vet att det är något som behöver göras och så har vi löst problemet. Vi vet kanske inte hur vi ska göra det, men svaret finns och är beprövat.

Exempel: recept att laga en maträtt; att skapa en arbetsschema

Komplicerade problem

Komplicerade problem liknar enkla problem i att de kan lösas med ett linjärt, logiskt sätt. Men det är troligtvis inte något som kan göras av vem som helst genom att följa enkla steg. För att lyckas diagnostisera och åtgärda komplicerade problem krävs ett flertal olika expertkunskaper. Dock är resultatet förutsebar och det går att planera processen i förväg.

Exempel: Datasystem; att utveckla en ny stadsdel eller bygga en bro

Komplexa problem

Komplexa problem har en annan karaktär. De är icke-linjära och innehåller många olika delar som är dynamiska och ständigt föränderliga. De är inte förutsägbara och präglas ofta av en längre historik. De flesta samhällsfrågor är komplexa därför att de berör människor.

Exempel: trygghet, integration, skolnedläggning, vidkraft, brott, mfl

Vi kan konstatera att de flesta samhällsfrågor innehåller någon grad av komplexitet och sällan enbart är enkla eller komplicerade.

Konflikt är del av livet

Även om denna inte är en kurs om konflikthantering är det viktigt för dig som samtalsledare att förhålla dig till spänning, motstånd och konflikt.

Ordet konflikt, så som vi använder den, innefattar allt från mild spänning till starkt motstånd och även uttryck för psykologiskt och fysiskt våld.

Det blir lite jobbigt att skriva (och läsa) ”spänning, motstånd och konflikt” i texten.

I Sverige undviker vi ofta ordet konflikt. Inte bara ordet, men allt som upplevs som spänning. Det är inte ovanligt och förekommer i många andra länder och kulturer. Spänning upplevs som obehaglig och kan ibland utveckla till destruktiva konflikter.

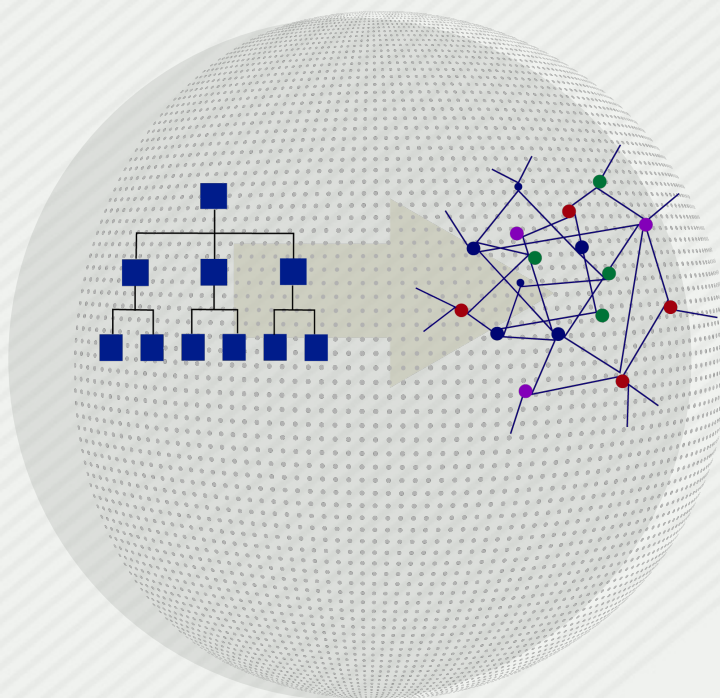
Jag har fått förklaringen att människor i Sverige för i tiden var mycket beroende av varandra för att överleva långa vintrar och svåra omständigheter. Det är därför inte konstigt att då undvika konflikt med ens grannar. Det är helt enkelt ett sätt att säkra ens överlevnad.

Vi ser ofta konflikt som något farligt. Allt som vi upplever som fara gör att vi agerar för att försvara oss. Det är i huvudsak en omedveten impuls – del av hur såväl människor som däggdjur biologiskt fungerar. Egentligen är vi sociala varelser och överlever därför att vi samverkar och interagerar med andra. Det är dock en självbevarelsedrift som orsakar att vi agerar på ett defensivt sätt när vi upplever något som ett hot eller fara.

Om inte vi hade denna inbyggd respons till hot eller fara, skulle vi inte kunna överleva. Vi skulle hamna i situationer som är livsfarliga och inte springa därifrån eller försvara oss.

Samhällets omdaning

Samhället befinner sig i en omdaningsprocess, där vi idag har en fot i den hierarkiska maktordningen och en fot i den dynamiska nätverksordningen. Här uttrycks makt på olika sätt, konflikter hanteras olika och kommunikationsflödena skiljer sig åt. Detta skapar utmaningar för politiker och tjänstepersoner, eftersom de verkar inom ramen för den hierarkiska maktordningen men samtidigt måste förhålla sig till den dynamiska nätverksordningen. Vi behöver inte välja en ordning och överge den andra, utan vi behöver snarare utveckla nya arbetssätt och förmågor som möjliggör för oss att röra oss emellan dessa två ordningar



Det vi upplever är inte en epok av förändring utan en förändring av epoker.

Välkomna den 26 april!

Bernard le Roux
2023

bernard.leroux@dialogues.se

dialogues