

# Hantera olika slags samtal

Kunskap kring arbetssamtal, till vardags och i mer komplicerade situationer är ett bra stöd för dig som handledare. Samtalsteknik, god personkännedom och snabb återkoppling hjälper dig att nå fram till den du handleder i olika situationer.

Att hitta rätt uttrycksätt och förmedla kunskap vid rätt situation är inte alltid enkelt.

Kommunikation är ett stort område som bland annat omfattar empati, känslor, självkänsla, självbild, bemötande och konflikthantering. Vanliga samtalsmetoder innehåller öppna frågor, bekräftelse och summering. Reflektivt lyssnade och förändringsinriktade uttalanden är andra beståndsdelar. Syftet med samtal att stödja den handledde på arbetsplatsen och inom yrket.

## **Bli konfliktmodig**

Som handledare behöver du hantera eventuell konfliktråds- la. Det gäller särskilt när du behöver prata om sådant som kan uppfattas som kritik. Den mest verkningsfulla metoden att få konfliktmod är att veta vad du vill förmedla – och stå upp för det. Öva dig på att säga nej, säga din mening, säga ifrån. Var uppmärksam på hur andra reagerar. Gör du detta tillräckligt ofta släpper rädslan.

## **Jag-budskap för konstruktivt samtal**

För att återkopplingen ska landa på ett bra sätt kan du använda jag-budskap. Det innebär att du utgår från dig själv, utan att värdera. Tala om din upplevelse och din uppfattning. Då slipper du låsningar och försvar. Ett exempel kan vara att säga "jag vill lägga till en sak" i stället för "du glömde en sak".

## **Samtal som ger gemenskap**

Som handledare kan du genom samtal inspirera, engagera och ge vi-känsla. Eftersom det är lätt hänt att känna sig utanför som ny på jobbet, är det viktigt att den handledde snabbt blir delaktig i gemenskapen. Du skapar trygghet när du förklarar arbetsuppgifter och delar med dig av kunskaper. Passa på att motivera den handledde att arbeta mot gemensamma mål. Att regelbundet ge feedback, återkoppling, är positivt för den handleddes utveckling.

## #1 – Feedback: Återkoppla i samtal

En väsentlig del i ditt stöd till den handledde är att ge återkoppling, eller så kallad feedback. Tillsammans kan ni prata om en tidigare jobbaktivitet. Ge varandra feedback i en dialog där du ställer öppna frågor. Det coachande förhållningssättet är mycket användbart vid återkoppling.

### Var lite envis

Genom din uthållighet skapas öppenhet, förtroende, motivation och lärande. Uppmuntra gärna till reflektion i samtalet. Ställ frågor som "Hur gör du när..." och "Vad anser du om..."? Använd den handleddes egna reflektioner och tankar i uppföljande samtal.

### Feedback direkt när något händer

Ge feedback i nära anslutning till en specifik händelse. På så sätt blir lärdomarna tydliga och konstruktiva. Förmågor och färdigheter utvecklas genom lärdom, samtal och erfarenhet av olika moment.

Uppmärksamma även sambandet mellan uppsatta mål, feedback och vad nästa steg är.

### Ge återkoppling – inte negativ kritik

Konstruktiv feedback kan uppfattas som kritik. En vanlig reaktion är då att förkasta det man hör, för att sedan försvara sig och därefter ge en förklaring. Använd jag-budskap och var konkret för ett bra resultat av samtalet. Inom feedback

brukar man prata om responser i flera steg

- Förkasta
- Försvara
- Förklara
- Förstå
- Förändra

### Återkoppling för framtiden

Återkoppling ska bekräfta den handledde och föra lärandet framåt. Den får aldrig innebära hot, hat, hån eller hämnd.

Om din återkoppling är konstruktiv och uppmuntrande ökar chansen att resultatet blir därefter. Alla vill känna sig betydelsefulla, kompetenta och omtyckta!

### Tips för feedback

- Ge den direkt till den handledde
- Återkoppla så nära en händelse som möjligt
- Ta reda på om den är önskad
- Ge lagom mycket, överdriv inte
- Säg "jag"
- Berör bara påverkningbara beteenden
- Beskriv beteende utan värdering
- Var specifik och inte generell
- Kontrollera att återkopplingen nått fram

## #2 – Skapa struktur

Struktur ger trygghet inför ett samtal. Tänka igenom vad du vill säga och i vilken ordning budskapet bör komma. Skriv gärna stödpunkter. Maila en agenda i förväg och boka en tid för samtalet.

I strukturen ska följande ingå: Lyssna efter behov och känslor, ge den handledde stöd, bjuda in till gemensam problemlösning och dokumentera vad ni kommit fram till. Uppföljning ingår också.

### Strukturella frågor

Utifrån din struktur finns olika frågor du kan ställa. När du vill veta behov och känslor, fråga: "Varför är detta viktigt för dig?" "Vad är det bästa/mest upprörande med det som

hänt"? Vänta med att diskutera ståndpunkter tills behoven är kända.

Bekräfta den handledde genom att säga "om det är så här du upplever det förstår jag att du är nöjd/arg/glad" eller "det låter som en bra/besvärlig situation för dig". Bjud in till problemlösning genom att fråga "har du förslag på hur vi kan lösa detta så att det fungerar för både dig och mig?" Fråga den du handleder om hur hen skulle göra i din situation. Gör en lista på förslag där ni sorterar de bra från de dåliga.

## #3 – Uppföljning och utvärdering

I din roll som handledare är både struktur och målinriktning nödvändigt för framgång. Samtalen och uppföljning har en avgörande roll för hur ni ska lyckas tillsammans.

Planering, genomförande, uppföljning och utvärdering är en helhet av den totala läroprocessen.

### Win-winsituation

Genom uppföljning och återkoppling får den handledde lära sig mer. Arbetsplatsen får stöd i sin utveckling och dessutom mer utbildad personal.

Den handledde utvecklas utifrån mål och kunskapskrav – men även vad gäller personliga egenskaper.

### Vägen lika viktig som målet

Den handledde ska kunna använda och förstå återkoppling som underlättar för att nå utbildningsplanens mål. Målen är lika viktiga som vägen dit.

### Olika sätt att bedöma i samtal

En summativ bedömning visar den handleddes samlade

kunskaper vid ett specifikt tillfälle. Formativ bedömning visar vägen till fortsatt lärande och nästa steg mot målet. Det stimulerar läroprocessen och synliggör kunskap för både handledare och den handledde.

### Centrala frågor i återkoppling

Det finns fem enkla och tydliga frågor att ställa i en samtalssituation när du återkopplar: Var är vi? Vart ska vi? Hur gör vi? Hur blev det? Varför? En bra återkoppling har ett tydligt syfte, görs i anslutning till uppgiften, fokuserar på det positiva och är saklig och detaljerad.

### Att sätta ord på kvalitet

Kvalitet är att kunna utföra arbetet med den noggrannhet som krävs och hitta det väsentliga. Kvalitet är lättare att uppnå när den handledde arbetar rätt och gör sitt bästa. Definiera vad ett bra utfört arbete innebär. Låt uppskattning bli del av process och produktion.

## #4 – Din roll i återkopplingen

Det är förstås viktigt att du tar dig tid att följa upp den handledde och göra reflektioner under hela perioden. Lika viktigt är att du följer upp och reflekterar över dina egna insatser. Två enkla frågor att ställa till den handledde genom hela processen är: Vad har du gjort? Hur har du tänkt?

Här följer några andra frågor som checklista och för egenutveckling.

### Hur fungerade den dagliga uppföljningen av den handledde?

Återkopplingen ska vara ständigt återkommande. Vilket stöd gav du? Fick den handledde arbeta självständigt? Berättade du hur varje dag och vecka kommer att se ut? Pratade ni om hur olika situationer och moment upplevts? Lyfte du fram det positiva?

### Vilka utmaningar har du upplevt?

Utmaningar kan se väldigt olika ut. Hur hanterade du situationer när den handledde är omotiverad? När olika personers kultur eller religion krockade med verksamhetens arbetskläder, arbetsuppgifter eller policies? När den handledde hade särskilda behov? Hur uppfattar du din egen utveckling?

## #5 - Avslutning

Ett tydligt och trevligt avslut på handledningen är lika viktigt som inledningen. Den informella avslutningen kan göras på många olika sätt. Avrundning med fikapaus, utbyte av telefonnummer, tips på vägen och ett uppriktigt "lycka till" skapar ett gott minne av både dig och arbetsplatsen!

Vi hoppas att du får mycket användning av handledningsmaterialet, nu och i framtiden.

Lycka till i din fortsatta utveckling, önskar vi på KFS.

---

### Källor

Engquist, Anders (2009). Om konsten att samtala. Norstedts: Stockholm.

Carlström, Inge & Carlström Hagman, Lena -Pia (2006). Metodik för utvecklingsarbete & utvärdering. (5., bearb. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Carlsson, Carl-Gustaf, Gerrevall, Per & Pettersson, Astrid (2007). Bedömning av yrkesrelaterat kunnande. [Ny utg.] Stockholm: HLS förlag.

Hilmarsson, Hilmar Thór (2012). Samtalet med känslomässig intelligens. 4., uppdaterade uppl. Lund: Studentlitteratur.

Gjems, Liv (1997).Handledning i professionsgrupper: ett systemteoretiskt perspektiv på handledning. Lund: Studentlitteratur.

Lauvås, Per & Handal, Gunnar (2001).Handledning och praktisk yrkest teori. 2., [utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Partanen, Petri (2007). Från Vygotskij till lärande samtal. 1. uppl. Stockholm: Bonnier utbildning.

Petersson, Bengt-Olof & Vahlne, Lisa (1997).Handledning: ett vårdpedagogiskt verktyg. Lund: Studentlitteratur.

Trost, Jan (1993). Kvalitativa intervjuer. Lund: Studentlitteratur.