

Diskussionsmaterial

Samtalsmetodik

2023-10-23

Funktionen med lyssnande - respons och förståelse?

Fokusera på kommunicerat meddelande

Inblick i den andres kommunikation

Kritiskt granska vad som sägs

Uttrycka intresse, omtanke,
uppmärksamhet

Stämna av intrycken av ickeverbala
signaler med de verbala

Utveckla förhållningssätt i interaktionen
utifrån som är fokuserad på den andre

Att nå en delad och överenskommen
förståelse och acceptans med den andre
om båda sidors mål och prioriteringar

Typ av lyssnande:

Riktat lyssnande - ljud

Förståelselyssnande - söker
instruktioner

Utvärderande lyssnande - söker
argument

Avslappnande lyssnande -
avskärmande

Empatiskt lyssnande - för den andres
skull

Relationslyssnande - för gemensam
förståelse

Lyssnande

Perceptionsfilter - selektivt,
medvetet/omedvetet

Aktivt/passivt

Påverkande faktorer hos lyssnaren

Språklig förmåga, koncentration,
motivation, mål, förmåga att
hantera information i minnet

Ålder, genus, fysik och personlighet

Fördomar, scheman och kategorier

Påverkande faktorer hos talaren

Hastighet på rösten

Tydlighet, artikulation

Visande av starka känslor

Status

Påverkande faktorer hos budskapet

Signifikans och komplexitet

Omgivningens inverkan

Störningar, buller, bekvämlighet,
värme etc.

Spegling

En typ av feed-back - att visa sin
förståelse

Direkt/frågande

“Förhör”

Faktoriterad

Begränsad tid

Ingen långsiktig relation

Då information endast är avsedd för
samtalsledaren

Indirekt/responsiv

Det är den intervjuade som har att vinna
på samtalet

Affektiv information

Informationen är luddig/motstridig

Parafrasering berör mest information
om faktiska uppgifter:

med egna ord återge informantens svar
ska innehålla kärnan i svaret - vad
menar den andre egentligen

Känslomässig spegling hanterar
affektiva budskap:

igenkännande av den beskrivna känslan
observation och bedömning av
speglingens effekt

Problem: Fel- eller övertolkning av känsla
eller styrka, fel timing, “papegoja” eller för
likartade formuleringar - Överanvändning!

Deltagande beteenden

Vara följsam

Visa lämpligt kroppsspråk

Koppla visuellt

Vokala reaktioner

Beteendeeffekter

Sanktioner dämpar beteenden

Utsläckning tar bort beteenden

Förstärkning ökar beteenden

Affektiva budskap: Explicita, implicita
eller innebärande

Förstärkning:

Primära (behov), betingade (inlärta värde),
sociala, sensoriska (till våra sinnen),
aktivitet

- Lagom så främjar det interaktion och relation
- Kan öka den andres deltagande samt forma innehåll och naturen av den fortsatta kommunikationen
- Responsen på förstärkningar är självutlämnande
- Risk att förstärkningar blir ett mål i sig
- Ska vara: passande, äkta, lagom frekvent, varierande uttryck, ha timing

Frågor

Varför fråga?

Information

Kontroll

Intresse för ämne

Diagnostisering

Intresse för personen

Uppmuntra till deltagande

Uppskatta den andres kunskap

Uppmuntra kritiskt tänkande

Vad, varför, när, hur, var, vem?

Undvik multipla frågor

....om det inte är ont om tid eller ett
metodval för att exempelvis se
responsen

Öppna frågor

Slutna frågor

Ledande frågor

Olika typer - för- och nackdelar

Följdfrågor

Förtydliganden

Förklaringar

Kontextualiserande

Exemplifieringar

Utveckling

Eko....

Icke-verbala frågor....

Var inte rädd för tystnad och pauser