Lyssna-Sammanfatta-Fråga vidare - Ett kraftigt kommunikationsverktyg

Försök förstå först, sedan att bli förstådd!

”LSF” = Grundläggande samtalsteknik.

- Lyssna
- Sammanfatta
- Fråga vidare

Denna teknik + Att vara äkta = Vinnande kombination !
Den kan användas som grundpelare i många samtalsformer, både privat och yrkesmässigt. Med "att vara äkta" menar jag att vara genuint intresserad och att inte låtsas.

Att lyssna
Att verkligen bli lyssnat till … gör att du känner dig förstådd, bekräftad. … Skapar trygghet och förtroende. … Bäddar för bra kommunikation och en bra relation. När vi verkligen lyssnar får vi fram det bästa ur en person.

Lär dig att verkligen lyssna till det en person säger. Lägg medan du lyssnar märke till HUR personen säger det hon säger, det berättar något om hur personen känner sig. (Kroppshållning, ton, gester)

Din kroppshållning kommer att visa det när du verkligen lyssnar. Bara se till att du inte är bortvänd. Gör ögonkontakt och håll det ofta, men inte ständigt och utan att stirra.

Att sammanfatta
En kort sammanfattning har många funktioner. Den bekräftar och visar personen att du har lyssnat. Den ger en chans att dubbelkolla om du hänger med. Både för dig själv och den andra. Den hjälper personen att strukturera sina tankar. Den stimulerar personen att berätta mer.

Tips:
Du ska sammanfatta ofta under samtalet, vänta inte för länge med att sammanfatta. Gör det regelbundet under samtalets förlopp.
Väva in sammanfattningar på ett naturligt sätt med hjälp av fraser som:

- ”Det jag hör dig säga är…” [Ge sammanfattningen]
- ”Låt mig bara sammanfatta …” [Ge sammanfattningen]

Du får även avbryta när du gör det respektfullt! Det blir ofta uppskattat när du gör så här:

- ”Vänta här en liten stund, låt mig kolla om jag förstår dig rätt …” [Ge sammanfattningen]

Hur en bra sammanfattning upplevs:

- ”Känns bra, man känner sig hörd.”
- ”Man vill berätta mer, komplettera, när det fattas något i sammanfattningen.”
- ”Jag är förvånad, mina tanka blev mycket klarare.”

Du kan sammanfatta innehållet (Det som personen säger med ord). Du kan även lägga till en kort mening om vad du upplever är personens känsla bakom orden. T.ex. ”… och det känns väldigt viktig för dig.” eller ”Du är lite upprörd over det du berättar”.

Efter en sammanfattning kan man pausa. Personen vill då oftast på ett naturligt sätt fortsätta och berätta mer. Det blir också lätt att fråga vidare efter en sammanfattning. Även det blir väldigt naturligt.

Då är det bara själva sammanfattningen som kanske INTE känns naturligt.

Därför:

Öva dig ofta
Öva dig ofta i att ge sammanfattningar! Det stärker din lyhördhet och förbättrar kommunikationen generellt. Stå ut med att det kan kännas lite onaturligt eller konstgjord i början. Så är det med all ny teknik och nya beteenden. Öva dig i det till det känns naturligt. Då har du en ovärderlig stomme för att utveckla ditt ledarskap på och din socialkompetens på!

Att fråga vidare
Navigera på din nyfikenhet och vad som verkar vara viktigast i stunden.

<u>Öppna frågor</u>:
(Vill du/kan du berätta lite mer?) (Kan du berätta lite om hur ni har gått tillväga?) (Vad är ditt nästa steg?)(Vad har hänt?) (Hur upplever du situationen?) (Vad är din uppfattning av …?) Osv.

<u>Förtydligande frågor</u>:
(Vad menar du med…?) (Det du sa om x har jag inte förstått helt, kan du berätta lite mer?) (Finns det fler som är involverade i det här? …) Osv.

<u>Utforskande och fördjupande frågor:</u>
(Vad är viktigast i det för dig?) (Vad ska resultatet vara?) (Vad vill du uppnå?) (Hur ser en bra lösning ut?) (Vilka möjligheter har du?) Osv.

<u>Slutna frågor</u>:
Frågor som man bara behöver svara ja eller nej på, eller när ett väldigt kort svar räcker.

<u>Ledande frågor</u> innehåller ofta din egen åsikt. Det kan vara tydligare att säga det du tycker.

Några exempel:

[Slutna frågor]

- *Tycker du om ditt arbete?*
- *Har du frågat Jan? Förstår han problemet?*
- *Är du nöjd med resultatet?*

[Öppna frågor]

- *Kan du berätta lite om hur du upplever ditt arbete?*
- *Hur har du o Jan hanterat frågan?*
- *Vad tycker du om resultatet?*

[Ledande frågor]

- *Tror du inte att du ska prata med Jan?*

[Din egen mening]

- *Jag tycker du ska prata med Jan.*

Slutna frågor är bra för att få fram konkreta fakta och, tillsammans med ledande frågor, för att styra upp samtalet i en viss riktning.
Öppna frågor är bra om du vill förstå personen, få hela bilden, ge personen en chans att berätta sin version, få personen att känna sig lyssnad till, osv.
Skulle man bara använda slutna och ledande frågor då blir det envägs kommunikation, ingen riktig kommunikation (=tvåvägs, dialog).

”LSF” kan vara en fas som lägger grunden för andra sorters samtal.
Du kan behöva komma till ett avslut eller övergå till en annan samtalsform, till att ge dina synpunkter, förmedla dina behov, förhandla fram en lösning, komma fram till en handlingsplan eller hantera en konflikt.

Exempel på avslut:
”Vad är din slutsats?” ”Vad är ditt nästa steg?” ”Vad tycker du att vi ska avtala om det här”

Exempel på övergången till att förmedla din sida:
”Nu att jag har förstått dig/hur du upplever situationen, låt mig berätta hur jag upplever den …” [Berätta]
”Jag förstår verkligen det du berättar. Låt mig nu berätta hur det är för mig och vad jag skulle vilja ...” [Berätta]
”Jag förstår din situation och det som är viktigt för dig, …” [Sammanfatta]. Min situation och det som är viktigt för mig är …” [Berätta]

Kom i håg denna gyllene regel för kommunikation:

”Försök förstå först, sedan att bli förstådd”