

Den vanskelige samtale

nogle velmente råd

Ja, det er ikke nemt!

Den vanskelig samtale er den samtale, der er vanskelig for dig. Det er forskelligt fra person til person. Det kan f.eks. handle om alkohol, soignering, sygdom, forskellig forståelse af, hvad der er aftalt eller hvad der er passende opførsel. Ofte bliver den samtale ikke taget. Begrundelserne lyder gerne: *"Jeg vil jo nødig sære"; "Jeg ved ikke, hvordan jeg skal få det sagt på en ordentlig måde", "Det kan jo være, det går over"; "Det nytter alligevel ikke", osv.*

Vores håb er, at de følgende råd kan bidrage til at gøre det lidt lettere for dig. Let bliver det sikkert aldrig.... Det skal det måske heller ikke være.

Hvad ville være det værste, der kunne ske?

Hvis du er i tvivl om, hvorvidt du skal tage sådan en samtale, som ser ud til at blive svær for dig, kan du måske overveje:

Hvad er det værste, der kan ske, hvis du tager samtalen?

Og: Hvad er det værste, der kan ske, hvis du ikke tager den?

Hvad kunne du selv tænke dig, hvis nogen så dig som "vanskelig"?

Hvis der nu var en person, der gik og overvejede om vedkommende skulle tage en vanskelig samtale med dig - hvad ville du så helst have?

At vedkommende tog samtalen, så du havde mulighed for at ændre dig? Eller at vedkommende nøjedes med at tænke, at det godt nok er underligt, at du ikke selv kan gætte dig til, hvad vedkommende gerne vil have, du skal gøre anderledes? Eller at du godt vil slippe for at høre vedkommendes vrøvl? Eller ...?

Der er ingen, der kan gætte dine tanker.

Her vil vi minde dig om en meget vigtig banalitet: Den, du overvejer at tage en vanskelig samtale med, er ikke tankelæser. Vedkommende ved ikke, hvad du går og tænker. Sandsynligheden taler for, at andre tænker om vedkommende, som du gør. Måske er du menneskeligt set forpligtet til at sige tingene til vedkommende. Ingen mennesker kan ændre sig uden feedback. At give feedback er at give både den anden og dig selv en chance.

Du behøver ikke være psykolog.

Vores erfaring peger på, at man ikke behøver nogen længerevarende psykologisk uddannelse for at tage en svær samtale. Vi tror faktisk ikke, at der findes nogen helt rigtig måde at føre den slags samtaler på. Måske handler det om at indstille dig på, at du er et menneske med begrænsninger som alle os andre; et menneske, der kan lære af at kaste sig ud på dybt vand og tage sådanne samtaler med de bedste hensigter.

Det er vigtigere, at du oprigtigt vil behandle den anden ordentligt, end at du har den rigtige spørgeteknik.

Forberedelse af samtalen

Vi forbereder os alle sammen forskelligt. Her forudsætter vi for nemheds skyld, at du godt kan lide at skrive tingene ned.

Hvad skal du have sagt?

Skriv dine vigtigste pointer ned. Hvad er de tre vigtigste ting, du skal have sagt eller spurgt om i samtalen?

Hvad er baggrunden?

Skriv baggrunden for samtalen: Hvad er facts eller kendsgerninger. Hvad har dine reaktioner været. Hvad kunne du ønske dig, at den anden gjorde anderledes?

Hvad er dit mål med samtalen?

Skriv dit mål op: hvad skal der til for, at den samtale du skal have, kan siges at være lykkedes. Hvornår har du nået dit mål?

Måske er det en god ide at starte samtalen med at sige det? Eller måske passer det ikke for dig?

Hvad vil du gerne undgå i samtalen?

Hvordan plejer du at spænde ben for dig selv i en samtale? Hvad vil du gerne undgå i den følgende samtale? Plejer du at få uld i munden - at tale som om du har patent på sandheden - at tale ned til andre - at påtage dig unødigt ansvar - at være overomsorgsfuld - at glemme at stille spørgsmål - at blive sarkastisk - at give råd, som den anden ikke har bedt om - at snakke for meget - at fyre spørgsmål af som en maskinpistol, eller ...?

Det kunne du måske også fortælle til en start, at du vil prøve at undgå?

Bed om hjælp

Kan du vende problemstillingen med en partner, god ven eller kollega, inden du holder samtalen for på den måde at blive bedre til at blive klædt på til den? Vi synes selv, vi har gode erfaringer med at bruge andre som sparringspartnere eller hjælpere. Der kommer ofte en synsvinkel, man ikke selv havde tænkt på.

Det praktiske

Overvej hvor samtalen skal foregå. Find et lokale hvor I kan sidde uden at blive forstyrret af andre kollegaer, telefoner m.m.. Prøv inden samtalen, at sætte dig den stol som din samtalepartner skal sidde i. Sidder du godt i den? Er det rart at være rummet, eller blænder lyset dig? Har du sørget for lidt sødt og noget at drikke under samtalen? Vil I ryge under samtalen, har du et askebæger indenfor rækkevidde?



Det er bedre at gå til en samtale med holdningen: 'Den samtale vil jeg lære noget af' end 'Jeg må huske at gøre alle de rigtige ting'. I det sidste tilfælde kommer samtalen i alt for høj grad til at handle om dig.

Afholdelse af samtalen

Vis, at du lytter

Mange mennesker "stener", når andre snakker til dem. Det gør ofte de andre usikre. Husk derfor at vise, at du lytter, hvis du gør det. Gennem "lyttelyde", hm", "ja", nik, "Det kan jeg godt forstå" osv.

Spørg, hvis du er i tvivl

Et af de problemer, man ofte løber ind i under en vanskelig samtale, er: Hvor tæt kan jeg tillade mig at gå på vedkommende?

Vores erfaring er, at mange mener at kunne se på den anden, hvor og hvornår vedkommendes grænse går. Det tror vi faktisk ikke på. Det betyder i øvrigt, at man sjældent kommer ind til kernen, fordi man for tidligt trækker sig tilbage.

Vores forslag er derfor, at du spørger, hvis du er i tvivl, f.eks.: "Lige nu fornemmer jeg, at jeg overskrider dine grænser - er der noget om det, eller er det bare mig, der digter?"

Sig dine iagttagelser

Sig, hvad du har lagt mærke til. F.eks. at vedkommende ikke afleverede til tiden, eller at vedkommende var fraværende den og den dag. Kom frem med de facts, du har registreret.

Undlad at komme med fortolkninger og lommepsykologiske forklaringer, f.eks. 'Det er fordi, du ikke er interesseret' eller 'Du tager ikke ansvar'. De fører bare til, at den anden går til modangreb eller i baglås, og så handler det ikke længere om sagen.

Sig dine oplevelser/følelser

Fortæl, hvordan du får det og har haft det. F.eks. at du bliver bekymret, forvirret, rasende, vred, skuffet, irriteret, ked af det, føler dig røvdendt el.lign.

Undlad at give den anden skylden, som man gør, når man siger: "Du gjorde mig ked af det".

Tag så vidt muligt selv ansvar for, hvad du oplever. Andre ville formodentlig opleve det anderledes.

Det gælder også i selve samtalen, hvor du er velkommen til at sige: 'Lige nu er jeg usikker på, hvor du er?' I stedet for at sidde og have en uproductiv, indre dialog kørende: 'Gad vide, om jeg keder vedkommende? Mon han/hun synes, det er ubehageligt? Er jeg overfølsom? ...' Det er ret svært at have kontakt, når den indre dialog kværner.



Sig præcis, hvad du ønsker, at den anden ændrer i sin adfærd

Andre mennesker har ofte andre adfærdsregler end du. Det, du synes er indlysende, er ikke nødvendigvis indlysende for ham/hende. Derfor er det vigtigt, at du fortæller, hvordan du gerne vil have, at den anden opfører sig. F.eks.: 'Jeg vil gerne, at du fremover gør sådan og sådan i stedet for det og det - er det OK for dig?'

Det nytter ikke at sige: 'Du er arrogant' - for hvordan bliver man mindre arrogant.

Snarere må du komme frem med dit ønske: 'Jeg vil bede dig om ikke at kikke i dine papirer, men om at se på mig, når jeg taler til dig' - eller hvad det nu er, du ønsker, at den anden skal gøre anderledes.



Undlad skin-dialoger

Hvis du vil give en person en opsang eller en skideballe, er det ikke nogen god ide at starte med at spørge: 'Hvordan synes du selv det går?' Kom i stedet frem med dine egne iagttagelser, oplevelser og ønsker.

Prøv at forstå den andens syn på sagen

Sørg for undervejs, at du bliver i stand til at se sagen fra modpartens synsvinkel.

Stil spørgsmål. Spørg, hvis den anden siger noget, du umiddelbart studser over. Spørg, så du er sikker på, at du har forstået den anden rigtigt: 'Skal jeg forstå det, du siger sådan, at ...'

Spørg eventuelt om den anden har nogle ønsker til, at du selv ændrer adfærd.

Gå op i helikopteren

Sig til, hvis du synes samtalen kører af sporet. Eller hvis du synes den kører ud af en tangent, der ikke er helt rigtig for dig. Eller hvis samtalen kører i ring. Du skal ikke tage ene-ansvaret for styringen af samtalen.

Lav en afsluttende aftale

Sørg for at få lavet en aftale til sidst, der klarlægger hvem der gør hvad hvornår.

Check, at I har den samme forståelse af aftalen, så du slipper for efterfølgende at skulle sige eller høre: 'Ja men, jeg troede jo, at du ...'

Opfølgning på samtalen

Rom blev ikke bygget på én dag

I den afsluttende aftale vil vi bede dig fastlægge nogle terminer: hvornår skal vi følge op og give hinanden feedback? Hvad er forbedret og hvad skal fortsat forbedres? Her gælder det om at balancere mellem at være konsekvent og tålmodig. Det værste, der kan ske, er, at tingene bare flyder ud, uden at der følges op. Her vil vi foreslå, at du eventuelt drøfter tingene med din sparringspartner. Det er en styrke at kunne bede om hjælp.

Kunne den besværlige person blive din læremester?

Lad os nu sige, at du følger de her råd og at din samtale alligevel går i kage. Så har vi et sidste forslag - som i en del situationer sikkert vil være for langhåret - nemlig at du spørger den, du har haft samtalen med: 'Hvordan kunne vi fremover tale om en lignende problematik på en måde, der ville være OK for dig? Hvad kunne jeg gøre anderledes?'



Du er velkommen

Hvis du har kommentarer, forslag eller spørgsmål, er du velkommen til at henvende dig til en af os, der har lavet dette lille skriv:



Claus Østergaard, Den rummelige virksomhed,
clu@sparnord.dk, 25270720.



Susanne Hansen, Nordjysk Netværk,
slhansen@tiscali.dk, 21283978.



Jørgen Bloch-Poulsen, Dialog,
dialog@dialog-mj.dk, 40177352.