

**Hela livet består av dem. Möten. Utan dem vore livet bra fattigt. Med dem kan livet vara rikt, men på köpet kan det också bli krångligt och förvirrat. Möten människor emellan är aldrig desamma. Vi möts med varsin historia, varsitt liv som sätter sin prägel på varje möte.**

För de som har mötet och samtalet som en del i sin profession gäller det att sätta sig själv åt sidan och ha fokus på den man möter. Att råka ha en dålig dag är inte skäl nog för att det skall få lysa igenom i mötet med andra. Universitetsadjunkt Ann-Christin Sahlning undervisar om det professionella samtalet vid Malmö Högskola. Hon brinner för att vi skall förstå vikten av det goda mötet och påpekar snabbt att hur vi bemöter varandra lägger grunden för allting.

– Hela livet består av möten och det är först när jag möter andra som jag kan lära mig om mig själv. Utan möten utvecklas vi inte, säger Ann-Christin bestämt.

En del är väldigt bra på det, andra lite sämre. Men det finns hopp. Att få till det goda mötet är något som vi alla kan bli bra på. Det positiva i sammanhanget är att alla kan utvecklas och lära oss mer om hur vi skall agera och interagera i mötet med andra.

– Vi har alla lite kanter som man kan behöva putsa av, men för att se hur man utvecklas över tiden gäller det att jämföra med sig själv och då kan man bara bli bättre och bättre, säger Ann-Christin och ger oss tio byggstenar som lägger grunden för det goda professionella samtalet.

### **Lär känna dig själv och var nyfiken på andra**

Allt börjar med dig själv. Om att våga titta närmare på vem du är och hur du agerar i olika situationer.

– För att man ska kunna hantera andra på ett professionellt sätt måste man först lära känna sig själv. Det är genom att lära känna sig själv som man blir medveten om hur ens egna tankar och värderingar kan styra ett samtal, säger Ann-Christin och påpekar att i det professionella samtalet handlar det alltid om att ha en professionell distans till samtalet och inte blanda in sig själv och sina värderingar.

– Ett samtal inom professionen får till exempel aldrig bli privat. Det kan innehålla lite personligt, men inget av privat karaktär, säger Ann-Christin och tillägger att det är viktigt att dessutom ha en rejäl dos av nyfikenhet på dem man möter med sig i bagaget.

– Vi har så mycket att lära oss av varandra. Jag fokuserar alltid på att ställa frågor och vara öppen för de jag möter.

### **Lyssna aktivt och var lyhörd**

En av de stora utmaningarna för varje samtal är att lyssna aktivt utan att lägga in egna tolkningar om vad som sägs. Då gäller det att vi under samtalets gång inte försvinner bort i egna tankar och därmed inte lyssnar på det fördjupade och aktiva sätt som arbetet kräver.

– Det är så lätt att rita egna bilder av vad som sägs, men det är inte är min historia som skall speglas i samtalet utan den som jag möter, säger Ann-Christin och tillägger att man också måste vara uppmärksam på att man inte tolkar det som sägs utan att först få bekräftelse på att tolkningen är rätt.

För den som inte förhåller sig professionellt till själva samtalet kan det vara lätt att ryckas med och till och med börja berätta om ett eget möte eller en egen situation. Ett exempel börjar med meningen; "Det var precis som när jag..."

– Genom att gå in och berätta om egna upplevelser riskerar man att byta roller och hamna i situationen där den som skulle hjälpa blir den som blir hjälpt, säger Ann-Christin och påpekar att lyhördhet inför den man möter är A och O.

### **Var närvarande och tydlig**

Genom att vara närvarande i stunden, att träna sig i disciplinen att vara här och nu kan mötet få en avgörande betydelse.

– Det är viktigt att försöka hamna på rätt nivå så att man kan mötas där den man har framför sig befinner sig. Den vi möter tolkar snabbt vårt sätt att vara utifrån det vi säger, men också de signaler som vårt kroppsspråk skickar ut. Det vi säger och vårt kroppsspråk måste stämma överens, om det inte gör det kan den man talar med bli osäker och då kan det aldrig bli ett bra möte, säger Ann-Christin.

För att förhindra onödiga konflikter bör man vara så tydlig som möjligt.

– Att vara öppen och ärlig är en viktig del i det professionella samtalet, säger Ann-Christin och citerar författaren och psykologen Anders Engqvist som säger "Om jag verkligen visar att jag vill att en människa skall utvecklas kan jag i princip säga vad som helst".

### **Visa empati och respekt**

Vi har alla olika färdigheter och en del kan upplevas som mer empatiska än andra. Ibland kan sättet att möta en annan person kännas naturligt och medfött. Ibland kan andra behöva träna lite mer på hur man får till ett bra möte. Oavsett i vilken situation och när man möts gäller det att alltid ha respekt för den person som man möter och en förståelse för att vi alla reagerar olika.

– Om en osäker människa blir negativt bemött är det lätt att de blir oroliga, tysta, ja de kan till och med bli aggressiva, säger Ann-Christin och pekar på att ett dåligt bemötande lätt kan förstärka distansen mellan människor.

Ann-Christin tar ett exempel på hur man kan hantera en kund som står i en butik och drar i kläderna.

– Om expediten skulle gå fram och anklagande säga att "man inte får göra så" lär sig kunden ingenting på det, säger Ann-Christin och berättar att om expediten istället skulle välja att möta kunden på ett annat sätt och inte vara anklagande kan man enkelt uppnå samma sak.

– Om expediten istället frågar kunden om han eller hon är intresserad av att köpa något eller vill pröva något klädesplagg för att sedan, utan att verka anklagande, förklara hur man tar i kläderna.

### **Sätt gränser och uppmuntra**

Som en del i att arbeta med och lära känna sig själv, kan man få en förståelse var ens egna gränser går, men också hur man kan bli tydligare på att sätta gränser för vad som är okej och inte.

– Men det är en sak att lära sig hur man skall hantera en situation teoretiskt och en helt annan i praktiken. Ofta kan rädsla eller obehag göra att det blir svårt att sätta gränser. Men

det gäller att våga, säger Ann-Christin och tillägger att vi borde lyssna mer på oss själva, att vi vet när en gräns är passerad.

– Det är väldigt vanligt att människor inte säger ifrån även om de skulle vilja, men många känner i sin kropp när man borde säga ifrån och sätta en gräns, säger Ann-Christin och tillägger att det gäller att vara tydlig och att till exempel säga ifrån; ”jag vill inte att du gör så och så”.

I en arbetsgrupp finns det många olika sorters människor. Därför är det bra att träna sig på att ingå i olika arbetsgrupper där man måste acceptera oliktankare och olika åsikter.

– Genom att arbeta tillsammans med andra har vi chans att lära oss otroligt mycket. Det är i mötet med andra som vi växer och många gånger är arbetsgruppen en fantastisk källa för utveckling, säger Ann-Christin entusiastiskt och tillägger att i en arbetsgrupp kan man till exempel inte alltid få sin vilja igenom och det kan vara en god läroprocess.

Den sista byggstenen handlar om att uppmuntra.

– Det är viktigt att man kan få den man möter att aktivt ta del i samtalet och därmed också i sin egen utveckling, säger Ann-Christin.

### **Transaktionsanalys – de tre rollerna**

I varje situation antar vi en av tre roller att förhålla oss till den eller dem som vi möter. Vi kan anta barnets roll som ofta handlar om att vara självcentrerad, rebellisk och självömkande. Eller föräldrarollen som till sin karaktär bland annat är förmanande och auktoritär. Eller den vuxna rollen, den som är mer reflekterande, objektiv och analytisk. Ingen kommer undan, alla bär vi på de tre personlighetsdragen.

– Transaktionsanalys är en enkel metod som kan användas för att få en fördjupad förståelse för hur vi agerar i varje möte. I varje situation ikläder vi oss någon av de tre rollerna; barnet, föräldern eller den vuxnes roll, berättar Ann-Christin som ibland använder just

Transaktionsanalys för att på ett snabbt sätt lära ut en förståelse för hur vi agerar i olika situationer. För det är genom att titta tillbaka på hur vi agerar i olika situationer som vi kan utvecklas och också hitta olika nyanser i vårt sätt att förhålla oss till varandra.

– Ett förhållningssätt mellan två vuxna personer kan vara att båda två antar barnrollen, en roll där man hela tiden försöker att skylla ifrån sig på den andra personen. Det både ser och hör man genom att de står och ”slår” på varandra, säger Ann-Christin och tar ett vanligt trätoämne i hemmet som exempel. Disken. Eller kanske rättare sagt, den del av disken som står odiskad. Om man hela tiden anser att den andra skulle ha diskat och retar sig på när så inte sker kan det leda till både stora och små gräl.

– För att kunna komma vidare behöver man själv axla vuxenrollen och titta på sig själv för att få en ökad förståelse. Här gäller det att ställa sig frågan; vad kan jag göra åt situationen? Inte peka på någon annan och säga att de skall göra något åt situationen.

Ann-Christin anser att den som inser att han eller hon allt som oftast befinner sig i barn- eller föräldrarollen gentemot sin omgivning har all anledning att tänka nytt och tänka till.

– Då behöver man fundera över sin roll och om man vill ha det som man har det, eller behöver göra något åt det.

Och vad behöver han eller hon då tänka på som känner att man hamnar i mer konflikter än vanligt? Ja, då får man ta sig en rejäl titt på hur man agerar i olika situationer och se närmare på vad man kan nyansera och utveckla i sitt sätt att vara. Allt handlar om en själv.

– Om jag i min roll som professionell samtalspartner agerar som den kritiska föräldern och därmed påtvingar ”barnet” att vara där blir det aldrig ett samtal som går framåt, säger Ann-Christin.

Catherina Ronsten // Möten, Ann-Christin Sahlberg

Å andra sidan måste den, som i sin profession, möter en som antagit barnrollen våga utmana den personen att lyfta sig till vuxennivå.

– Ställ frågor, var nyfiken och fråga hur personen tänker, uppmanar Ann-Christin.

### **9.831 tecken**

Ann-Christins tio byggstenar det professionella samtalet

- 1. Lär känna dig själv**
- 2. Var nyfiken på andra**
- 3. Lyssna aktivt**
- 4. Var lyhörd**
- 5. Var närvarande**
- 6. Var tydlig**
- 7. Visa empati**
- 8. Visa respekt**
- 9. Sätt gränser**
- 10. Uppmuntra**