

Samtalens kunst

Helt intuitivt har vi **mange** sociale og kommunikative kompetencer til at **skelne** mellem forskellige slags samtaler med forskellige **formål**

Forskellige slags samtaler

- Smalltalk
- Fortællinger
- Høflighedsritualer
- praktisk problemløsende karakter
- Diskussioner
- Skænderier
- Faglige diskussioner
- Konsultationer
- Professionelle

Den professionelle samtale bygger på

en bevidst og målrettet kommunikation

I den professionelle samtale er man
ikke ligestillet, men ligeværdig i samtalen

Den professionelle har ansvaret for strukturen i samtalen

Samtalen er således et værktøj
og afspejler den måde vi arbejder på

Den professionelle samtale har fokus på

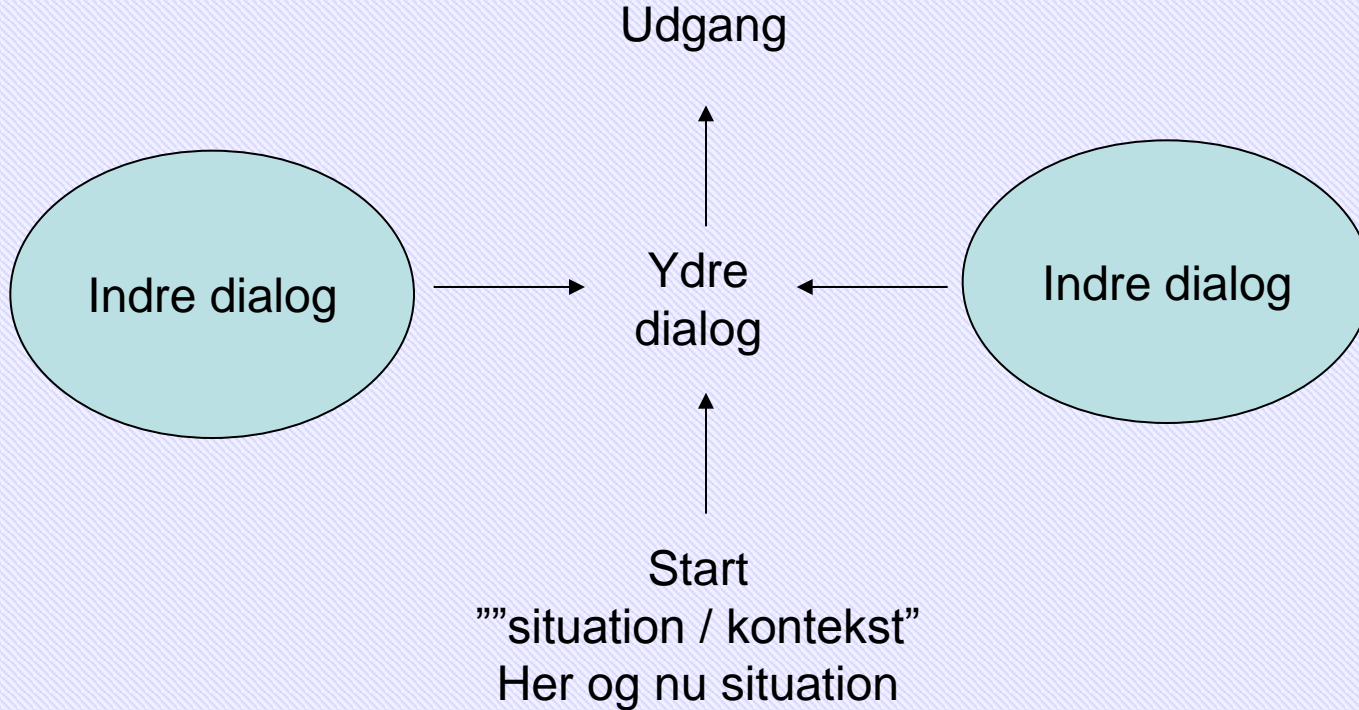
- **Konteksten**. Samtalen er formaliseret og har et handlingsrettet formål. Det er os der har ansvaret for strukturen af samtalen, den faglige vurdering og planlægning.
- **Kontakten**. Vi skal sikre at borgeren føler sig mødt, hørt og forstået.
- **Kontrakten**. Vi skal sikre hvad vi taler om – skabe fælles forståelse af omdrejningspunktet for samtalen
- **Konkret**. Vi skal sikre præcisering og fokus på det centrale

Samtaleforløb =

dialogisk proces hvor vi gennem
transaktioner af stimulus og respons
skaber og udveksler betydning

**Et samtaleforløb mellem 2 personer
indeholder 3 samtaler i 1 !**

Samspillet beror på parternes aktive / refleksive fortolkninger under hele forløbet !



Normalt har vi mest opmærksomhed på den ydre dialog

Sanser: primært det vi ser / hører

Eller **rettere** det vi mener at kunne se og høre
idet der foregår transaktioner af stimulus og respons

Dvs. vi modtager nogle
sproglige og kropslige stimuli som vi reagerer på

Respons

Fortolkninger af den ydre dialog, kontekst og stimulus sker bl.a. på baggrund af

- de ord og sætninger der siges,
- måden ordene bliver sagt, ordenes "atmosfære",

som har betydning for vores reaktion i den indre dialog

Vores valg i samtalen afhænger af den indre dialog som hele tiden kører inde i hovedet på os

- ⇒ Sideløbende med den ydre dialog !
- ⇒ På forskellige bevidsthedsniveauer
Som de konkrete valg er afhængige af

Ubevidste niveau (før bevidst):

Her reagerer vi spontant / pr. rygmarv
uden at reflektere

Det er her hvor vi måske efter samtalen tænker:

"jeg kunne have bidt tungen af mig selv..."

Hvis vi "bliver ramte" på det ubevidste niveau, er der risiko for at vi stiller hypoteser, som vi ikke ser nogen grund til at søge be- eller afkræftet.

Bevidste niveau

Her reflektere vi i vores indre dialog mht. valg der er mest hensigtsmæssige for at opfylde samtalens formål

Her kommer vores erfaringer,
i de konstruktive refleksioner, i spil.

Samtalens forløb bestemmes altså af det
dynamiske samspil
mellem den ydre og den indre dialog

Styres forløbet af
en automatisk / ubevidst indre dialog =>
skabes et ufleksibelt samtaleforløb

Samtalens tre paralelle sprog

Vi benytter os af:		betydning i %
• Verbale	ord	7 %
• Para-verbale	stemmeføringen	38 %
• Non-verbale	kropssproget	55 %

Kropssproget lyver ikke =>

det er det vi intuitivt stoler på hvis vi skal vælge mellem forskellige og modstridende signaler i en samtale

Samtalen er som et isbjerg

1/10 af samtalen foregår på overfladen og er synlig

9/10 foregår under overfladen og består af
underforståede forudsætninger

Er disse underforståede forudsætninger ikke
fælles **går det galt**

- En af disse forudsætninger som er væsentlig for succes er samtalens **dagsorden**
- En anden er vores **sprog** (verbale)

Begrebers indhold og forståelse er ikke nødvendigvis ens !

Vi lægger forskellige betydninger i ordene og
vi siger måske det samme forskelligt

Sproget henviser således ikke til en objektiv og neutral
virkelighed

Vi opfatter tingene forskelligt fordi vi nu engang er forskellige !
...og vores perception afhænger af vores perspektiv,
dvs. de briller vi ser verden igennem

Vi kan konstatere at:

Forskellige perspektiver er en af samtalens helt væsentlige betingelser

Perspektivet er forankret i vores grundlæggende holdninger og værdiforestillinger, som er vores individuelle åndelige bagage der har betydning for det vi tænker, siger og gør

= den platform vi står og taler ud fra

Når den enes platform dominerer samtalen:

I de samtalsituationer hvor parterne ikke er ligestillede, hvor den ene har mere magt ex. I kraft af sin rolle, autoritet, retoriske egenskaber, udadvendthed, personlige styrke etc.

er der risiko for en lukket samtale på den enes præmisser, hvis man ikke er opmærksom på forholdene

I det perspektiv kan samtalen løbe ind i problemer, hvis man i en ikke ligestillet samtale, bevidst eller ubevidst bruger samtalen som en mulighed for at kritisere, bebrejde, dømme, eller belære.

Sådanne budskaber kan være svære at modtage.

Værdiladede, kritiske vurderinger indeholder altid et budskab om den der modtager, som afføder følelser. På det ubevidste plan kan det f.eks. fremkalde følelsen af, at blive opdraget og reaktionen kan være trods / modstand