

# Samtalsmetodik och samtalstekniker

Här ger Livsmedelsverket vägledning om hur kraven i lagstiftningen kan uppnås. Vägledningen är inte bindande och utesluter inte andra sätt att uppfylla kraven.

Det finns olika slags samtal. Två typer som används i kontrollen är utredande samtal och vägledande samtal. I de professionella samtalen är olika tekniker användbara.

## Utredande samtal

Utredande samtal kan behöva utformas och genomföras olika beroende på vad som ska utredas (syfte), hur komplex utredningen är och ambitionsnivå. Till skillnad från vägledande samtal syftar utredande samtal inte till att påverka en person. Tvärt om, den som utreder har till uppgift att få fram uppgifter, främst genom att lyssna, se och ställa frågor.

För att få fram uppgifter är frågetekniken viktig. Som i andra sammanhang gäller det att ställa en fråga i taget, inte ställa multipelfrågor där flera frågor buntas ihop. Frågor bör som grundregel vara icke förutsättande, till exempel "Kan du berätta om ...?" (inga förutsättningar är inbyggda).

Den som svarar måste få tid att ta till sig frågan och formulera ett svar. Den som frågar måste ha en viss så kallad paustolerans, alltså acceptera att svar inte alltid kommer direkt eller så snabbt som man önskar.

Saknas paustolerans kan den som frågar komma att föreslå svar eller lägga ord i den andres mun för att snabba på. Det kan bli en allvarlig felkälla som ger ett felaktigt underlag. Den som frågar kan även på andra sätt påverka vad och hur den andre svarar, vilket förstås inte är bra.

### Exempel på negativ påverkan

Någon som får svara på många frågor, styrs och påverkas mycket mer av den som frågar än om det ställs färre och mera öppna frågor. Ännu mer styrning blir det om den som frågar föreslår svarsalternativ.

Om den som frågar förväntar sig vissa svar riskerar hen att påverka svarens innehåll. Förväntningar behöver inte vara uttalade, de påverkar ändå genom olika "signaler". Ett tydligt exempel är att direkt eller indirekt visa gillande eller ogillande för de svar som lämnas. Förväntningar kan också överföras genom ansiktsuttryck, blickar, tonfall, tystnad och gester.

I kontrollen har du som inspektör många gånger en kritiskt prövande roll och den utövas bland annat i utredande samtal. Det finns krav på saklighet och frågande, prövande och fördjupande frågor kan behöva ställas i de utredande samtalen.

### Exempel på fördjupande frågor

*Vad menar du med ...?*

*Kan du precisera det du nu sagt?*

*Hur vet du det, var kommer den uppgiften ifrån?*

*Vad har du för underlag till det du nu berättar om?*

*Kan du ge exempel på det?*

*Kan du beskriva några konkreta situationer?*

*Den uppgiften motsäger vad du sa tidigare.*

*Den beskrivning du gav kring ... var lite oklar för mig. Kan du berätta en gång till så utförligt du kan?*

*Har jag uppfattat rätt? Var det ... du gjorde?*

## Vägledande samtal

Vägledande samtal är en typ av stödjande samtal som syftar till att främja andra människors lärande och utveckling. När man talar om stöd och hjälp ska man skilja på att ge direkt eller indirekt stöd.

## Direkt stöd

Det främsta syftet med direkt stöd är att styra och att överföra information. Det kan till exempel ske genom att man ger råd i form av anvisningar, instruktioner, information eller korrigeringar.

Vidare antas med direkt stöd att mottagaren gör som den blir anvisad eller informerad om. Hen förväntas uppbåda engagemang och drivkraft att göra som hen blivit tillsagd. Många människor, kanske de flesta, blir dock mest motiverade av att uppleva att det är egna mål man jobbar för, och att man själv kommit fram till, eller bidragit till de målen.

## Indirekt stöd

Det främsta syftet med indirekt stöd är att hjälpa andra att förstå och bedöma sin situation, hitta handlingssätt och göra val. Att ta sitt ansvar. Det förutsätter mera indirekta kommunikationssätt som främjar självhjälp och mindre av direkt påverkan i form av anvisningar och instruktioner.

## Samtalsledare i vägledande samtal

Att vara samtalsledare i stödjande situationer är annorlunda än att vara samtalsledare i exempelvis ett utredande samtal för att verifiera efterlevnad. Vägledande samtal handlar främst om att få personer att inleda och föra en dialog med sig själva. Att få reflektera och lyssna till sina egna svar. Frågorna och svaren är alltså till för den person som får stödet. Här leder hjälp till självhjälp.

I utredande samtal ställer samtalsledaren de frågor som hen behöver få svar på för att kunna göra de bedömningar som hen ska göra. I vägledande samtal ställer samtalsledaren istället frågor som ska stimulera den andres dialog med sig själv. Vägledande samtal ökar därför möjligheten till lärande och utveckling.

En del i vägledande samtal är många gånger att få den andre att se på sin situation, eller ett problem, från andra perspektiv.

### Exempel på frågor för att bredda eller skifta perspektiv

*Hittills har du främst pratat om hur du själv uppfattar den här frågan. Vilka andra sätt tror du det finns att beskriva problemet?*

*Vad tror du att dina kunder sagt om det här som du gör?*

En annan del är att se och komma fram till sina egna lösningar.

### Exempel på frågor för att framkalla målorienterade framtidsbilder

*Vad vill du åstadkomma?*

*När det här är fixat, vad kommer vara annorlunda då?*

*När jag kommer tillbaka nästa gång, och det här är fixat, vad kommer jag se att du göra annorlunda då?*

## Samtalstekniker

Här får du veta mer om samtalet olika delar. Du får också råd om och exempel på hur du kan kommunicera bättre genom olika samtalstekniker.

### Lyssna

Att lyssna är en lika viktig del av kommunikation som att tala. Det kräver övning och ibland förberedelser. Tänk på att lyssna och att höra är två delvis olika saker. Höra är en fråga om att uppfatta ljud medan att lyssna är att också tolka innebörd, betydelse och önskemål.

Ibland när vi är inblandade i intensiva samtal så är vår uppmärksamhet mer inriktad på att formulera ett svar på, eller en kritik mot, det som sägs än på att förstå innebörden i det. Det kan ibland finnas goda skäl till det men det är inte att lyssna och det bidrar inte till dialogen.

Att lyssna aktivt innebär att du förstår vad den andre menar med vad hon säger - men det räcker inte för att samtalet ska fungera. Den andre måste också förstå att du har förstått. Du måste alltså även visa att du

lyssnar. På så sätt hänger lyssnande ihop med nästa punkt, att bekräfta.

## Bekräfta

Den som talar undrar hela tiden, kanske utan att vara fullt medveten om det, om den andre lyssnar och förstår. Vanligen visar den som lyssnar att hon hänger med genom att göra små tecken och gester. Man säger aha, just det, mmm..., oj då och liknande, och man nickar, skakar på huvudet och fyller i små ord i den andres berättelse. Det beteendet har vi alla tränat på sedan barnsben. Många av dessa tecken är troligen gemensamma för alla människor, men en del är knutna till olika språk och kulturer. En nickning betyder inte samma sak överallt.

Genom att bli medvetna om att, och hur, vi själva bekräftar så kan vi bli bättre på att hjälpa den som talar att göra sig förstådd. Vi kan också använda bekräftelser så att vi verkligen visar då vi förstår och markerar det vi inte förstår. I skarpa lägen där oenighet är tydlig finns risken att man slutar bekräfta (man kanske står och stirrar med sammanbiten min) trots att det aktiva lyssnandet är alldeles särskilt viktigt just då.

## Ställ frågor

För den som vill bidra till dialog och vara en aktiv lyssnare är det viktigt att ställa frågor. Frågor ställda på rätt sätt gör att man kommer längre i konversationen, trots olika åsikter och komplexa situationer. Vad som är rätt sätt att ställa frågor beror på situationen, det finns inga checklistor som passar i alla lägen.

Grunden för allt frågande är att visa intresse för vad den andre vill berätta och hur den tänker.

Olika frågor kan vara mer eller mindre öppna eller slutna, beroende på hur stora möjligheter den som svarar har att disponera svaret. Till de helt slutna frågorna hör frågor där svaret är ja eller nej, eller någon annan fast kombination av svarsalternativ: bra – dåligt, ofta – sällan, eller sifferuppgifter.

Öppna frågor ger både den frågande och den svarande möjligheten till initiativ. Det är viktigt att göra klart för sig själv vilken typ av fråga man vill ställa. Ett önskemål om förtydligande kan lätt förväxlas med ett ifrågasättande och då kan den förståelse som man söker istället bli ett missförstånd.

Fundera gärna över vilka olika sorters frågor du kan ställa i olika situationer, och vilken effekt en viss fråga har. Vi kan skilja på frågor som uppmanar till berättande (berättaruppmanande frågor), frågor för förtydliganden, frågor för fördjupning och ifrågasättande frågor. Man kan förstås göra annorlunda uppdelningar, det viktiga är inte att klassificera sina frågor, utan att bli medveten om vad man gör när man samtalar och att underlätta det konstruktiva samtalet. Nedan utvecklas innebörden av olika frågetyper.

### Olika typer av frågor

#### Berättaruppmanande frågor

Uppmanar den andra att berätta om sin åsikt, erfarenhet eller kunskap om någonting. Det är alltid öppna frågor.

- *Kan du berätta om när ...*
- *Vad tycker du om ...*

#### Frågor för förtydliganden

Ställ dem när du känner sig osäker på hur du ska förstå den andra.

- *Men vem är det som brukar..., du eller han?*
- *Men vad anser du om..., accepterar du det eller inte?*

#### Frågor för fördjupning

Syftar till att få den andra att utveckla sin berättelse mer. Frågan ställs så att man ber att få höra mer om något man redan talat om, exempelvis en åsikt, en känsla, en situation eller en erfarenhet. Frågor för förtydliganden och frågor för fördjupning kan likna varandra, men det finns skäl att göra det tydligt vilken typ av fråga det är. Frågor för förtydliganden bottnar i att man inte förstår, frågor för fördjupning i att man tycker att något är intressant och vill veta mer.

#### Ifrågasättande frågor

Är nödvändiga då man vill undersöka trovärdigheten i det som berättas. De är också känsliga eftersom de lätt uppfattas som ett ifrågasättande av den som berättar istället för ett ifrågasättande av innebörden i det som berättats. För att undvika det kan man visa att man är medveten om risken för att bli missförstådd och att man hoppas att inte bli det:

- Nu kan det verka som om jag påstår att du ljuger men det tror jag förstås inte att du gör, men jag tycker att det är viktigt att vi gemensamt granskar trovärdigheten i all information vi har, och då undrar jag om det verkligen stämmer att...

- Hur vet du det? Berätta mer...

Ställ inte ledande frågor. En ledande fråga är formulerad så att den som ska svara kan uppfatta att ett visst svar är mer önskvärt än ett annat.

### **Exempel ledande frågor**

Det här väl inte längre ett problem för dig?

Är det inte uppenbart att ...

Du måste väl ändå hålla med om att ...

Nog är det väl så ...

### **Spegla och sammanfatta**

Spegling är då man återger både innehåll och känsla i vad den andre har sagt med andra ord och ibland mer uttalat än vad den andre sa och ger tillbaka det i form av en fråga. Syftet med spegling är både att visa att man försöker förstå och vill kontrollera att man har förstått rätt, och att bidra till att den andre hör vad han säger.

### **Exempel att spegla**

Stopp ett tag, jag vill bara kolla att jag har förstått dig rätt... du säger alltså att... och att du inte... och att du helst vill att... stämmer det? Eller: Tycker du alltså att det är överdrivet mycket prat om... och att det gör att andra viktiga frågor glöms bort och det gör dig irriterad?

Om du som inspektör blir speglad kan du som svar på speglingen ge en bekräftelse, ett förtydligande eller - om den andre helt har missförstått - ett bestridande: Nej, så tycker jag inte alls...

Kommer det en bekräftelse på att du har uppfattat saken rätt finns en möjlighet att gå vidare: Så bra att jag förstått dig rätt! Då vill jag gärna berätta hur jag ser på saken...

Har du uppfattat saken fel är det mycket bra att du får reda på det och frågor av olika slag leder då vidare.

Ett tredje alternativ är att du har uppfattat saken ganska bra men att den andre inte vill stå för det eftersom det hela låter för starkt när du sammanfattar det. Personen kan då nyansera sitt uttalande.

Sammanfattningar är en användbar teknik. Samtalsledarens sammanfattningar kan ha till syfte att få samtalet att gå framåt och de används då för att spegla delar av vad den andre sagt, kontrollera och klargöra att den andre har blivit riktigt uppfattad.

Sammanfattningar kan också ha andra syften. Om den andre har talat en lång stund kan samtalsledaren sammanfatta för att påminna om sin existens och få samtalet att bli mer av tvåvägskommunikation. Om den andre talar mycket snabbt kan samtalsledaren göra sammanfattningar för att få ner tempot i samtalet och få den andre att ta det lugnare. Sammanfattningar i slutet av samtalet kan göras för att stämma av och klargöra.

### **Svara**

När man diskuterar samtal i kontrollen är det lätt att fokus hamnar på att fråga. Det är också viktigt att reflektera över samtalsledarens uppgift att svara på frågor från dem man möter i kontrollen.

Samtalsledarrollen och den professionella hållningen kräver att du håller dig inom de ramar som uppdraget har. Det gäller också när du som samtalsledare får frågor som du förväntas svara på. Vad och hur du svarar ska också präglas av ett professionellt förhållningssätt.

Frågor du får kan antingen vara sådana att de faller inom ramarna för ditt uppdrag, eller att de inte gör det. I det första fallet svarar man sakligt på frågan, det är inget konstigt med det. Det är i det andra fallet som den kommunikativa förmågan sätts på prov.

Exempel på situationer där frågor ligger utanför ramarna är när saken gäller områden som inte är myndighetens ansvarsområde. Då kan du till exempel svara genom att ge en kort förklaring om myndighetens roll/uppgift följt av *"Mitt uppdrag är ..."* + [hänvisa till rätt instans, om man vet svaret] eller *"Mitt uppdrag är ... så tyvärr kan jag inte hjälpa dig i den här frågan"*.

Ett annat exempel är då företagaren försöker skjuta över sitt ansvar på inspektören för att lösa de problem som kommit fram. När man utsätts för det kan det finnas en risk att man tar på sig ett större ansvar än vad uppdraget innebär för att visa sig hjälpsam. Särskilt om man upplever den andra som vilsen eller hjälplös.

När den andra personen vill "lägga över" en del av sitt ansvar, till exempel hur brister ska åtgärdas, kan det finnas skäl till att inte svara direkt på frågan. I sådana fall kan samtalsledarens roll vara att tydliggöra vad som är problemet, och försäkra sig om att den andre har samma bild, samt med hjälp av frågor få den andre att resonera sig fram till en egen lösning.

Man möter alltså frågan med egna frågor. Det innebär att man har ett vägledande samtal.

Senast uppdaterad 30 januari 2020 Ansvarig grupp SV\_KL