

Lathund för fungerande kommunikation

Grunderna

- Försök först att förstå, först därefter att själv bli förstådd.
- Dörröppnare: "berätta mer".
- Lyssna efter *den underliggande känslan*.
- "Spegla" vad du uppfattar att den andre säger.
- Bekräfta den andre, visa att du tycker hans känsla är förståelig och okay.
- Använd "jag-budskap".

Mer om empatiskt lyssnande

- Lyssna noga på den andres berättelse.
- Återge, "spegla", vad du uppfattar att den andre sagt. Spegla då även de *underliggande känslor och farhågor* som du tycker dig uppfatta.
- Fråga om du har uppfattat den andre rätt.
- Försök fånga upp den andres *behov och önskemål*. Förmedla vad du uppfattar att den andre behöver i den aktuella situationen, och vad hon vill ha från dig.
- Fråga om du har uppfattat även detta rätt.
- Bekräfta svaret och berätta vad du nu skulle vilja göra.
- Fråga om den andre är nöjd med detta, eller om hon vill att du ändrar eller lägger till något.
- Tacka för samtalet och förmedla att det gett dig något av värde för din egen del (om det är sant).

Vill jag påverka *måste* jag börja med att lyssna

- Det är inte bara en moralisk utan även en praktisk fråga.
- Om jag vill påverka en annan människa är jag så illa tvungen att börja med att verkligen lyssna på och förstå henne.
- Om jag inte gör det kommer jag inte att ha tillräcklig insikt i hennes situation och behov för att kunna föreslå alternativ som hon skulle ha nytta av.
- Hon kommer inte heller att vara intresserad av mina förslag, om hon inte upplever att jag först sett henne och förstått hennes behov.

Michael Rangne

2016-10-30