

Ett coachande förhållningssätt – för dig som coach!

Tänk på att hela tiden arbeta med ett coachande förhållningssätt. I korthet innebär detta att du skall hjälpa deltagaren att hitta **sin egen drivkraft** och gå från tankar och ord till **handling**. Akta dig för att ge för mycket tips och råd. Allt som händer skall utgå från deltagarens tankar och önskemål.

Aktivt lyssnande - Bli en bättre lyssnare

Aktivt lyssnande är en form av lyssnande som under lång tid använts av människor som har lyssnande som yrke. Det går utmärkt att använda i vardagssituationer såväl som i kriser.

Många av oss är dåliga lyssnare, vi lyssnar halvhjärtat, funderar på vad vi själva vill få sagt medan vi lyssnar, vi är dömande, låter inte andra tala till punkt, försöker styra dialogen till det ämne som intresserar oss, har svårt att se andras perspektiv och vill ge råd. Dessa är beteenden som hindrar oss från att lyssna och förstå.

Aktivt lyssnande är ett högst konkret sätt att utveckla sitt lyssnande vilket gör det lätt att ta till sig och pröva. Det är normalt att det känns svårt och onaturligt i början. Du kan till och med få kommentarer om det. När du övat ett tag och tagit det till dig kommer det bli en naturlig del av dig. Det är som att cykla det är besvärligt när man börjar men blir självklart med övning.

Rätt inställning

Att lyssna är inte bara en teknik eller ett beteende. Det är först och främst en attityd. För att bli en bra lyssnare behöver du fokusera på uppgiften, du behöver vara nyfiken och intresserad för att klara att sätta dig in i vad någon uttrycker. Om du är öppen, varm, respektfull och accepterande känner andra tillit och kan öppna sig.

Tankenöten: Du tänker ungefär tre gånger så snabbt som någon talar. Det betyder att även om du hör alla ord som sägs så har du mycket utrymme kvar att tänka på annat. Men lyssnande handlar inte bara om att uppfatta ord så använd den tankekapaciteten till att förstå bättre. Du behöver din fulla koncentration för att verkligen förstå vad någon uttrycker. **Det är den du coachar som är i fokus.**

En bra kontakt med den du lyssnar på är nödvändigt för att de ska våga öppna sig och dela något av värde med dig. Var öppen och visa att du accepterar dem som de är. Lyssna för att förstå deras perspektiv och för att förstå dem som unika individer. **Undvik särskilt att döma och värdera vad de säger.** Och då menar jag, undvik att göra det ens för dig själv. Försök förstå istället.

Uppmuntra

Det räcker inte att bara ha rätt attityder. Du behöver också förmedla attityderna till den du lyssnar på. Använd ditt kroppsspråk! Hur man uttrycker sig med kroppsspråk är individuellt men som utgångspunkt kan du ha att:

- Vända dig helt mot den du lyssnar på.
- Ha en öppen hållning, d.v.s. skärma inte av dig genom att exempelvis korsarmarna över bröstet.
- Luta dig något mot den som talar.
- Upprätthåll ögonkontakt.
- Slappna av.

Uppmuntra den som talar att fortsätta:

- Med passande ljud som att humma eller dylikt.
- Använd gester som att nicka, luta huvudet åt sidan, gestikulera att fortsätta med handen.
- Upprepa ett par ord ur det sista som sagts, ”du blev arg ...”, ”leverantören berättade ...”
- Be den som pratar att fortsätta, ”berätta mer”, ”utveckla”.

Be om klagörande

Att förstå någon är omöjligt det är bara ett mål vi kan sträva emot. Att uppmärksamma vad man inte förstår eller vad som fattas för att du ska förstå bättre är en konst. När du lärt dig den och börjar se vad som fattas, ställ frågor.

”Ursäkta, nu förstod jag inte riktigt vad du menade, skulle du kunna förklara igen?”

Ställ frågor

Lär dig att ställa frågor. Det går inte att lita på att den som talar själv vet vad han eller hon behöver uttrycka. Även med enkla budskap är det svårt för någon att veta vad du behöver för att förstå dem.

Ställ frågor för att lära dig mer, för att be om förtydligande, för att be dem vidareutveckla något. Det är både ett sätt att hjälpa dig själv förstå mer och att visa att du vill förstå.

Man brukar tala om öppna och slutna frågor:

Slutna frågor kan bara besvaras med vissa alternativ, exempelvis ja/nej, en färg eller ett datum. Det förutsätter att du vet exakt vilken information du behöver och lämnar inte utrymme för den som svarar att komma med ny information. De är bra när du vill bekräfta något eller behöver på reda på en viss fakta.

Öppna frågor inbjuder istället till att berätta mer. De passar bra när du vill att någon ska förklara eller berätta mer;



- ”Kan du berätta mer om din arbetssituation?”
- ”Hur känner du?”
- ”Vad tycker du är dina starka sidor?”

Försök att använda öppna frågor förutom när det är något mycket specifikt du vill veta. När du lyssnar på någon annan kan du aldrig riktigt veta vad de har att berätta. Öppna frågor skapar utrymme för dem att utveckla sitt eget perspektiv. Att ställa öppna frågor visar också att du är intresserad av vad de tänker och tycker.

Slutna frågor tenderar att binda ihop och avsluta samtal. Dessutom kan slutna frågor upplevas som ett förhör och få folk att sluta sig.

Sammanfatta

När samtalet pågått ett tag kan det behöva samlas ihop. Med en sammanfattning kan du väva samman de trådar som tagits upp och fokusera på det som du tycker är viktigast att fortsätta tala om. Plocka ut kärnan av vad som sagts, både tankar och känslor, och återberätta.

Syftet är att sammanfatta så att ni får en ny utgångspunkt att fortsätta ifrån, en gemensam plattform om man så vill. Därför är målet att den du sammanfattar ska känna igen sig i sammanfattningen.

Om ni talar om problem eller förändringar av något slag kan en sammanfattning hjälpa till att belysa vad som hänt under samtalet. Det förstärker känslan av att ni tar er framåt.

Reflektera känslor

Att reflektera känslor innebär att du nämner vilka känslor du upplever att den som talar har. På det sättet visar du att du bryr dig om och accepterar deras känslor. De får också möjlighet att korrigera hur du uppfattar dem.

Tänk på att vi uttrycker känslor på många sätt. Du kan uppfatta dem i vad någon säger, i deras tonläge, i mimik eller kroppsspråk. Du kan även uppfatta motsatta känslor, exempelvis när någon uttrycker en känsla i ord och en annan i kroppsspråk.

”Du säger att du inte är upprörd över beskedet men jag upplever att du ser spänd och irriterad ut.”

Att reflektera känslor har också två andra användningsområden:

- Lugna ner känslor. Särskilt när människor är upprörda och arga kan du hjälpa dem att lugna ner sig genom att reflektera deras känslor och visa att du märker hur de känner.
- Att låta dem spegla sig i sina känslor. Det är inte ovanligt att vi har känslor utan att föra upp dem till medvetandet.



Tystnad

Tystnad är viktigt. Om du inte kan det bör du lära dig att låta det vara tyst. Många lyssnare har problem med det. Den som talar kan behöva tystnad för att samla tankar, ta mod till sig, känna efter eller något annat som är nödvändigt för ett bra samtal.

Fyll inte genast i tystnaden. Människor är olika, vissa behöver ständiga pauser för att tänka efter. Andra kan tyckas närmast rädda och bluddrar på om vad som helst för att slippa tystnad. Så länge samtalet inte helt avbryts är det oftast tecken på reflektion och djup att det existerar tysta pauser.