

Övningar till

Klar kommunikation – SAVI®

BEN E. BENJAMIN
AMY YEAGER
ANITA SIMON

Översättning: Karin Larsson Wentz

Art.nr 37418

Övningar till Kapitel 3

Artiga strider

Flugan på väggen

Mål: Öka din medvetenhet om ”ja, men”

Beräknad tid: 15–20 minuter (när tillfälle ges i ditt dagliga liv)

Sök efter tillfällena att identifiera ”ja, men” i konfrontationspräglade samtal där du inte själv är direkt involverad. Det kan handla om ett sammanträde där dina medarbetare hamnar i en dispyt om den senaste budgetrapporten, eller om att du i en affär hör barn protestera när föräldrarna inte låter dem köpa godis eller leksaker. Ett enkelt sätt att få höra ”ja, men” är att sätta sig framför teven. Där får du tillgång till många typer av mer eller mindre hövliga dispyter; allt ifrån konfrontationspräglade intervjuer och politiska debatter till vardagligt käbbel i komedi- och reality-serier. Försök att notera så många ”ja, men” som möjligt, och lägg märke till vilka effekter de har på samtalen som förs. Hur påverkar de personernas förmåga att fatta beslut, lösa problem, eller förstå varandras synpunkter? När verkar det som om de hjälper någon av parterna att uppnå sitt mål? När tycks de i stället utgöra hinder?

Bemöta ”ja, men”

Mål: Förbättra din förmåga att bemöta ”ja, men”-argument på ett effektivt sätt

Beräknad tid: 15–20 minuter

Arbeta tillsammans med en partner i ett rollspel där ni tränar på att bemöta ”ja, men”. Genomför följande steg:

- 1 Tänk på en verklig situation i ditt privatliv eller arbetsliv, där din åsikt står i motsättning till någon annans uppfattning. Beskriv situationen för din partner, vars uppgift är att rollspela den andra personen.
- 2 Uttryck din åsikt.
- 3 Din partner svarar med ”ja, men”.
- 4 Du bemöter detta med tre bygg, samt en öppen fråga som inbegriper ditt bekymmer. När ni är klara byter ni roller och upprepar övningen så ofta ni vill.

Exempel

Situation: Jag har fått en bonus och vill sätta in pengarna på sparkontot. Min fru tycker att familjen behöver en semester och vill att bonusen ska användas till en semesterresa i stället.

Jag: Vi borde sätta in pengarna på vårt sparkonto. (Åsikt)

Partner (rollspelar min fru): Jag vet att det är viktigt att spara, men du arbetar så mycket, så det som vi behöver mest av allt är en semester för hela familjen.

Jag: Jag vet att jag har jobbat mycket, och jag har känt mig ganska slutkörd på sista tiden. (Bygg 1) Jag har missat många viktiga händelser i barnens liv det senaste året. (Bygg 2) En semester tillsammans skulle kunna förbättra familjens livskvalitet. (Bygg 3) Har du någon idé om hur vi kan göra en semesterresa och ändå få lite sparpengar över? (Inbegriper mitt bekymmer)

Övningar till Kapitel 4

Tankeläsningar

Tankeläsningar på scen och på film

Mål: Öka din medvetenhet om tankeläsning baserad kommunikation

Beräknad tid: 1–5 minuter (när tillfälle ges i ditt dagliga liv)

Tankeläsningar har en central roll i oräkneliga fiktiva intriger, i böcker och teaterpjäser såväl som filmer och TV-serier. De kan resultera i tragedier, som när Kung Learns feltolkning av dotterns uttalanden (hennes vägran att klart och tydligt erkänna hur mycket hon älskar honom) leder till döden för dem båda. De kan också vara komiska, som i ett avsnitt av Seinfeld-serien, där George råkar få grapefruktsaft i ögat. Detta gör att han inte kan låta bli att blinka hela tiden, vilket leder till att alla han möter tror att han säger en sak men menar något helt annat. Var gång du stöter på en roman- eller filmintrig som berör mellanmänniska konflikter, försök identifiera vilka tankeläsningar som karaktärerna i boken/filmen kan tänkas bära på. Det kan vara till hjälp att föra en löpande lista över detta, som du kan gå tillbaka till längre fram.

Tankeläsningar om känsliga ämnen

Mål: Öka din medvetenhet om hur du möjligen själv omedvetet bidrar till andras tankeläsningar om dig
Identifiera specifika åtgärder som du kan vidta för att bli mindre utsatt för tankeläsningar

Beräknad tid: 8–12 minuter

Finns det något i ditt beteende, på arbetet eller i ditt privatliv, som kan tänkas skapa en otydlighet som får andra att utveckla tankeläsningar om dig? Skriv ner följande:

- När du är benägen att tiga (När du är arg eller upprörd? När du är förbryllad? När du funderar över något?)
- Ditt sätt att skämta, däribland retas med andra (är du exempelvis benägen för sarkasmer, eller skämtar du på ett vänligt sätt?)
- När du brukar skratta, eller inte skratta (När du känner dig nervös? När du är generad? När någon kommer med ett skämt som du upplever som olämpligt?)
- Ditt sätt att kommunicera via e-post och telefon (Mångordig eller kortfattad? Personlig eller opersonlig?)
- Ditt sätt att kommunicera i grupp? (Är du den som pratar mest? Pratar minst? Ställer du många frågor? Är du benägen att avbryta, eller ifrågasätta andras förslag?)
- Svårtydda uttryck som du ofta använder (t.ex. ”Det var ju annorlunda” eller ”Det var en ovanlig vinkling”)
- Ditt tonfall och sätt att tala (talar du mycket lågt eller mycket högt, eller med ett ovanligt tonfall?)
- Dina ansiktsuttryck, din kroppsställning och andra former av kroppsspråk (brukar du le, rynka pannan, lägga armarna i kors, eller inta en speciell position som kan tänkas leda till spekulationer rörande din sinnesstämning?)

Mot bakgrund av denna kunskap, identifiera minst två saker som du skulle kunna göra för att bli mindre utsatt för tankeläsningar.

Om du tycker att denna övning är svår, be någon närstående person att hjälpa dig. Andra är ofta mer medvetna om vårt sätt att kommunicera och våra egenheter än vad vi själva är.

Bemöta tankeläsningar

Mål: Utveckla färdighet att bemöta andras tankeläsningar om dig

Beräknad tid: 15–25 minuter

I denna övning rollspelar din partner en person som har en tankeläsning om dig. Läs igenom strategin som beskrivs i avsnittet ”Bemötande” i Kapitel 4, och genomför därefter följande steg:

- 1 Tänk på en tankeläsning som någon har uttryckt inför dig. Beskriv den för din partner tillsammans med fakta om situationen, så att partnern kan bilda sig en rimlig uppfattning om tankeläsningens ursprung.
- 2 Din partner uttrycker tankeläsningen.
- 3 Bemöt den med hjälp av strategin för klargörande:
- 4 Klargör innehållet: Formulera om innehållet och följ upp med en ja-eller-nej-fråga. (Partnern svarar)
- 5 Klargör ursprunget: Ställ en öppen fråga om exakt vad som utlöste tankeläsningen. (Partnern svarar)
- 6 Klargör sanningshalten: Korrigera tankeläsningen (om den är falsk), bekräfta den (om den är sann), eller gör både och (om den är delvis sann). Ställ sedan en följdfråga.

Därefter avslutar ni antingen samtalet, eller fortsätter att samtala en stund för att se vad diskussionen leder till.

När ni är klara frågar du den andra personen hur dina kommentarer uppfattades, och diskuterar hur du upplevde övningen. Om du inte är nöjd med samtalet, ska du finslipa din strategi och göra ett nytt försök. Byt därefter roller så att din partner får möjlighet att träna.

Fortsätt träningen tills dina nya färdigheter känns naturliga. Tänk på att till en början tillämpa strategin på tankeläsningar som inte är alltför laddade. Gå sedan gradvis vidare och arbeta med frågor som väcker starkare känslor.

Exempel

Partner (rollspelar en make/maka): Jag vet att du är arg på mig. (Tankeläsning)

Du: Du tror att jag är arg, och att det beror på dig. (Omformulering) Stämmer det? (Ja-eller-nej-fråga)

Partner: Ja.

Du: Vad får dig att säga det? (Öppen fråga)

Partner: Du har snäst åt mig hela kvällen.

Du: Du har rätt i att jag är arg. Det handlar inte om dig. (Kombination av bekräftelse och korrigering)
Vill du veta varför jag är arg? (Följdfråga)

Coacha andra genom deras tankeläsningar

Mål: Utveckla färdighet att coacha andra människor genom deras tankeläsningar

Beräknad tid: 15–30 minuter

Pröva inte denna övning förrän du har uppnått god kompetens både ifråga om att kontrollera dina egna tankeläsningar och att bemöta andras tankeläsningar om dig. Försäkra dig också om att du har förmåga att på ett skickligt sätt bemöta de starka känslor som kan uppstå hos en person som får veta sanningen om sina tankeläsningar. (Läs varningen nedan.)

Ett varningens ord beträffande coaching av tankeläsning

För att coacha en annan person genom ett tankeläsningstest måste du vara beredd på möjligheten att svaret inte blir vad den andra personen önskat. Att få en positiv tankeläsning vederlagd (någon som jag tycker om är faktiskt inte särskilt förtjust i mig) kan grusa en högt skattad förhoppning eller fantasi. Att få en negativ tankeläsning bekräftad (min far är faktiskt besviken över mitt yrkesval) kan förvandla en oroande aning till smärtsam verklighet. Försök inte coacha någon annan, om du inte på ett kompetent sätt kan möta den sorg, besvikelse, vrede eller andra starka känslor som den andra personen kan tänkas uppleva. Du bör inte heller intervensera i tankeläsningar om du inte har ett klart mandat att göra detta, antingen i kraft av din formella roll (coach, mentor, terapeut etc.), eller därför att den andra personen uttryckligen har bett om din hjälp.

När du känner dig redo att träna på coaching ska du välja en person som du har förtroende för, men som inte är bekant med begreppet tankeläsning, och fråga om han är villig att hjälpa dig träna en ny kommunikationsstrategi som du håller på att lära dig. Om vederbörande är positiv (och bara då), genomför ni följande steg:

Introducera begreppet tankeläsningar för din partner. Förklara vad tankeläsningar är, varför de är problematiska, och vilka insikter du har fått när du prövat dem mot verkligheten.

Fråga om din partner har någon tankeläsning som han är villig att diskutera. Om du får ett positivt svar, ställer du följande frågor:

- Vad handlar din tankeläsning om?
- Vilka effekter får det om du inte prövar din tankeläsning?
- Vilka effekter får det om det visar sig att tankeläsningen är sann?
- Vilka effekter får det om det visar sig att tankeläsningen är falsk?
- Mot bakgrund av detta, är du villig att pröva din tankeläsning mot verkligheten?

Om din partner vill pröva sin tankeläsning coachar du honom att verbalisera tankeläsningen (uttrycka den och därefter ställa en ja-eller-nej-fråga). Låt honom träna tills han förmår uttrycka sig på ett effektivt sätt.

När ni är klara ska du be om feedback på din coaching. Ställ följande frågor till din partner:

- Vad gjorde du som underlättade, respektive försvårade processen?
- Gav övningen din partner en god förståelse av tankeläsningar?
- Fick din partner nya insikter om sin relation till den person han tankeläste?
- Hjälpte du honom att förstå hur han skulle kunna förändra sin tankeläsning?
- Upplevde din partner fördömande eller kritik vid något tillfälle under övningen? I så fall, när?
- Fann din partner en strategi för att pröva sin tankeläsning, som han upplever som tillfredsställande? Känner han tilltro till sin förmåga att tillämpa den i praktiken?
- Har din partner ytterligare feedback att ge, som kan hjälpa dig att förbättra din kompetens som coach?

Dra nytta av all feedback du får för att med tiden finslipa dina coaching-färdigheter. Vi rekommenderar omfattande träning på denna övning, innan du försöker dig på spontan intervention när tankeläsningar dyker upp i verkliga situationer.

Exempel

Du: Vad handlar din tankeläsning om?

Partner: Jag tror att min dotter är upprörd över att jag glömde bort hennes födelsedag.

Du: Vilka effekter får det om du inte prövar denna tankeläsning?

Partner: Hon ringer mig sällan, och jag undrar ständigt om det beror på att hon har mycket att göra, eller om hon är arg på mig. Det känns pinsamt att kontakta henne när vi inte har klarat ut detta.

Du: Vad skulle det innebära för dig att få veta att din tankeläsning är sann?

Partner: Då skulle jag veta att hon fortfarande är arg på mig, och vi skulle få möjlighet att tala om saken. Förhoppningsvis skulle vi kunna reda ut det tillsammans.

Du: Vad skulle det innebära att få veta att tankeläsningen är falsk?

Partner: Det skulle vara en lättnad. Då skulle jag kunna slappna av och släppa saken.

Du: Med detta i åtanke, skulle du vilja pröva din tankeläsning?

Partner: Ja, det vill jag.

Du: (Coacha din partner att uttrycka sin tankeläsning verbalt.)

Partner: Jag undrar om du är arg för att jag glömde bort din födelsedag. Är det så?

Övningar till Kap 5

Katastrofförutsägelser

Spåra dina källor

Mål: Bli mer medveten om faktorer som styr dina negativa förutsägelser

Beräknad tid: 5–15 minuter

Välj ut ett antal negativa förutsägelser (det bör inte vara svårt, om du har tränat på Övning 1 i kapitel 5), och börja spåra deras ursprung. För var och en av dem ska du ställa två frågor till dig själv: 1) När uppstod denna negativa förutsägelse? och 2) Vad tror jag att den bottnar i? Överväg följande tänkbara orsaker:

- Rädsla för det okända
- Försök att hantera dina känslor (t.ex. försök att undvika att bli besviken)
- Generaliseringar grundade på negativa erfarenheter i det förflutna eller i nuet
- Tankeläsningar (antaganden om andras tankar eller känslor)
- Andra fasta övertygelser (antaganden om hur världen fungerar, vilka typer av bakslag som brukar drabba dig, beteenden som förekommer på din arbetsplats, i din familj, eller inom politiska grupperingar, etc.)
- En allmän benägenhet att vänta dig det värsta
- Eventuella andra faktorer som du kan identifiera

Gå tillbaka till Kapitel 5, avsnittet ”Varför väntar vi oss det värsta?”, för en repetition av dessa faktorer. Det kan vara en god idé att göra skriftliga noteringar i tabellform (se exemplet nedan).

Min förutsägelse	Jag kommer inte att få en högre befattning vid det här företaget.
När den uppstod	2 år sedan
Mina källor	-Tidigare erfarenheter -Tankeläsningar om min chef -Fasta övertygelser om vad som kommer att ske med mig

Bemötande av negativa förutsägelser

Mål: Utveckla din färdighet att hjälpa andra förändra sina negativa förutsägelser

Beräknad tid: 15–20 minuter

Innan du försöker tillämpa strategin i naturliga situationer så snart du hör en negativ förutsägelse i ett samtal, behöver du träna på att coacha andra genom stegen i processen. Detta kan du göra med en arbetskamrat, en vän, eller någon annan person som du trivs med. Berätta för denna person att du fått insikt om negativa förutsägelser, och fråga om hon har lust att träna på en strategi tillsammans med dig. Om svaret är ja, ska ni genomföra följande steg:

- 1 Förklara kortfattat begreppet negativa förutsägelser, och berätta om dina egna erfarenheter av att bearbeta sådana. (Vid det här laget bör du ha gott om sådana erfarenheter.)
- 2 Be din partner att beskriva en negativ förutsägelse som hon kan tänka sig att dela med dig. Förutsägelsen bör framkalla visst obehag, men får inte vara alltför skrämmande.

- 3 Coacha din partner genom frågorna längst ner på sidan, och styr upp om hon tappar tråden.
- 4 När ni är klara ber du din partner om feedback på din coaching.
 - Vad gjorde du som underlättade, respektive inte hjälpte?
 - Gav övningen din partner en klar insikt om negativa förutsägelser?
 - Lyckades du hjälpa din partner att inse vad hon kan göra annorlunda, utan att du framstod som dömande eller kritisk?
 - Lärde din partner dig något nytt beträffande sin situation?
 - Förändrades i något avseende din partners upplevelse av sin situation?
 - Var din partner nöjd med de planer hon utformade?

Vi rekommenderar att du repeterar denna övning med flera olika personer, så att du känner att du behärskar den fullt ut, innan du börjar tillämpa bemötandestrategin i naturliga situationer. Detta bidrar även till att förbereda dig för att arbeta med negativa förutsägelser inom grupper. Vi råder dig att inte börja intervensera i grupper förrän du har genomfört övningen många gånger och även tillämpat strategin i många naturliga situationer med positiva resultat.

Frågor som kan lösa upp en annan persons negativa förutsägelser

Frågor för insamling av fakta

- Kan du veta vad som kommer att hända i framtiden?
- Är du medveten om att du betraktar din förutsägelse om framtiden som om den redan var ett faktum?
- Har du haft några positiva erfarenheter av tidigare likartade situationer?
- Vilka faktorer bidrog till dina negativa erfarenheter av likartade situationer?
- I vilka avseenden är din nuvarande situation annorlunda, jämfört med tidigare likartade situationer som inte slutade bra?
- Vilka faktorer i din nuvarande situation kan inverka på det misslyckande som du oroar dig för?
- Vilka av dessa faktorer kan du påverka eller kontrollera?
- Vilka resurser och valmöjligheter har du?
- Vilka relevanta fakta saknar du, och var kan du finna dessa fakta?

Frågor för planering

- Mot bakgrund av tidigare erfarenheter, vad kan du göra annorlunda den här gången?
- Vilka åtgärder kan du vidta för att förhindra ett misslyckande och förbättra dina möjligheter att uppnå ett bra resultat?
- Behöver du utforma planer för oförutsedda händelser?

Frågor för hantering av ovisshet

- Om du har svårt att leva med ovissheten, vad kan du göra just nu för att ta hand om dig själv?

Övningar till Kapitel 6

Frågefällor

Frågor och syften

Mål: Utveckla medvetenhet om när, hur och varför du ställer ledande frågor

Öka din medvetenhet om hur denna typ av frågor inverkar på olika aspekter av ditt liv

Beräknad tid: 5–10 minuter (då och då under dagens lopp)

Börja identifiera dina egna ledande frågor. Det kan underlätta om du ber någon i din närhet att påpeka dem för dig (givetvis på ett respektfullt sätt). För varje fråga skriver du ned fyra fakta:

- 1 Personen som du talade med
- 2 Frågans formulering
- 3 Syfte(n) med frågan (vad du ville uppnå med denna typ av kommunikation)
- 4 Hur den andra personen besvarade frågan

Efterhand som du samlar in allt fler exempel, kanske du börjar upptäcka vissa mönster. Till exempel:

- När är du mer benägen att använda ledande frågor: på din arbetsplats eller när du är hemma?
Med närstående personer, eller med personer som du inte känner särskilt väl?
- Syftar dina ledande frågor främst till att inhämta information, att uttrycka din åsikt, att fatta snabba beslut, att få andra att ändra sin uppfattning, eller finns det något annat skäl?
- Oavsett vilka syften dina ledande frågor har, brukar de underlätta för dig att uppnå dem?
- Hur tycks denna typ av frågor inverka på dina samtal?

Förändra dina ledande frågor

Mål: Finslipa din förmåga att omformulera ledande frågor under samtalets gång

Öka din förmåga att identifiera ledande frågor omedelbart när de framförs (av dig själv eller av någon annan)

Beräknad tid: 15–20 minuter

Denna övning kräver att du samarbetar med en partner som är införstådd med begreppet ledande frågor och har förmåga att upptäcka när du använder en sådan. Har du redan tränat någon att hjälpa dig identifiera ledande frågor, är det lämpligt att välja denna person. Om inte, ska du undervisa din partner om ledande frågor, eller be honom läsa detta kapitel. Därefter rollspelar ni tillsammans ett samtal, enligt följande:

- 1 Välj en situation där du tenderar att ställa ledande frågor. (Om du inte kommer på någon sådan, kan du tänka på en fråga där du har en mycket stark uppfattning som du hoppas att någon annan ska hålla med om.) Beskriv situationen för din partner och be honom rollspela den andra personen.
- 2 Uttryck dig så som du normalt skulle göra i denna situation. Så fort din partner hör dig uttala en ledande fråga ska han avbryta dig.
- 3 Ompröva din situation och fråga dig själv vad du faktiskt vill åstadkomma och vad ditt mål består i. Beskriv dina tankegångar för din partner och fråga om han har några funderingar eller synpunkter att bidra med.

- 4 Omformulera din fråga så att den överensstämmer med ditt mål – att framföra en åsikt, ställa en fråga, eller både och – och ge din partner tid på sig att svara.
- 5 Samtala om hur din nya strategi fungerade. Om du inte känner dig helt nöjd, försök igen. Fortsätt träningen tills du finner ett sätt att kommunicera som fungerar bra både för dig som talare och din partner som åhörare.

När ni är klara byter ni roller. Upprepa övningen så ofta ni vill, tills den nya strategin känns naturlig för dig.

Exempel

- 1 Situation där jag använder ledande frågor: ge ekonomisk rådgivning till min bror.
- 2 Min ledande fråga (påpekad av partner): Tror du inte att du skulle behöva spara mer?
- 3 Mitt syfte: Uttrycka min åsikt och få respons från min bror.
- 4 Omformulering: Jag tycker att det vore klokt av dig att börja spara lite mer pengar. (åsikt)
Vad tycker du? (öppen fråga)
- 5 Andra försöket: Har du funderat på att öka ditt sparande? (sluten fråga)

Intervenera i ledande frågor

Mål: Utveckla färdighet att intervensera på ett effektivt sätt i ledande frågor riktade till andra personer

Beräknad tid: 20–40 minuter

Pröva inte denna övning förrän du känner dig fullständigt bekväm med att bemöta ledande frågor. Här måste du arbeta tillsammans med två andra personer; en som ställer ledande frågor och en annan som tar emot dem. Välj personer som du trivs med och som du litar på ger dig uppriktig feedback. Det enklaste alternativet är att välja samma partner som hjälpte dig med Övning 7 i Kapitel 6, plus en annan person som känner er båda. Läs igenom strategin som beskrivs i avsnittet Intervention i Kapitel 6, och genomför därefter följande steg:

- 1 Tänk på en situation där du hörde någon ställa ledande frågor och du hade makt att intervensera, men visste inte hur du skulle bära dig åt. Beskriv kortfattat händelseförloppet för dina partners: när, hur och vem som ställde de ledande frågorna.
- 2 Dina partners rollspelar diskussionen.
- 3 Vid första eller andra tillfället som du hör en ledande fråga, tillämpar du interventionsstrategin.
 - Byta fokus. Påpeka att du hör två olika delar i uttalandet: en åsikt och en fråga. Fråga om personen är medveten om de två delarna. Om inte, kan du parafrasera var och en av dem, så att det framgår tydligt vad du syftar på.
 - Inbjuda till omformulering. Fråga personen vad han söker tillföra till diskussionen: endast åsikten, endast frågan, eller både och – och uppmuntra honom därefter att göra detta. Om han vill uttrycka både åsikten och frågan, be honom att börja med åsikten.
- 4 Lyssna på hur personen omformulerar sin fråga. Om problem uppstår på någon punkt (t.ex. att frågan fortfarande framstår som ledande), intervenserar du igen för att få personen tillbaka på rätt spår.
- 5 Gå igenom övningen tillsammans och diskutera vad ni har lärt er. Fråga dina partners vilka aspekter på din intervention som fungerade bra, respektive mindre bra.
- 6 Om du inte är nöjd med ditt sätt att intervensera, fortsätt träna tills du kan genomföra interventioner på ett tryggt och effektivt sätt.

Upprepa övningen så ofta ni vill. Bäst är om ni turas om, så att alla får spela de tre rollerna. Detta ger er möjlighet att uppleva effekterna av interventionen utifrån samtliga positioner i samtalet.

Exempel

Situation: Samtal mellan två personer från olika avdelningar på ett företag: marknadsföring (Jill) och produktutveckling (Joe).

Rollspel

Jill: När väntas den nya prototypen vara färdig?

Joe: Jag vet inte. Vi har råkat ut för några förseningar.

Jill: Vi måste få veta det så snart som möjligt, så vi kan planera för releasen.

Joe: Det är svårt att säga. Vi hade inte väntat oss att de här problemen skulle uppstå.

Jill: Men ni klarar att hålla deadline, eller hur? (Ledande fråga)

Tredje part intervenerar: Jill, nu hör jag dig säga två olika saker på en och samma gång: en åsikt och en fråga. Är du medveten om de båda delarna?

Jill: Nej, jag förstår inte vad du menar.

Tredje part: Jag hörde dig uttrycka åsikten att Joes avdelning klarar att hålla deadline. Jag hörde dig också fråga Joe om det stämmer. Har jag rätt?

Jill: Ja.

Tredje part: Fint. Nu undrar jag om du vill dra in både din åsikt och din fråga i samtalet, eller bara den ena eller den andra?

Jill: Jag vill bara ställa frågan.

Tredje part: Okej, ställ din fråga.

Jill: Har ni fortfarande en chans att klara releasedatum?

Joe: Jag tror fortfarande att vi ska kunna klara deadline, men jag kan inte ge någon hundra procentig garanti.

Övningar till Kapitel 7

Gnällspiraler

Omgivningens reaktioner på ditt klagobeteende

Mål: Utveckla medvetenhet om dina egna klagomönster och vilka effekter de har på människor i din närhet

Beräknad tid: 5–15 minuter per samtal

Sök feedback på ditt klagobeteende från några personer som du känner väl och som du litar på att de säger dig sanningen. Be dem berätta uppriktigt om när de hör dig klaga och vad de hör dig klaga över. Om det inte känns besvärande för dig, fråga dem också hur de upplever när du klagar. Vad tänker de och vad känner de? Var beredd på att de svar du får kan kännas obehagliga eller plågsamma för dig. Om tror dig ha svårt att ta emot sådan feedback utan att hamna på defensiven, rikta vrede mot dig själv eller mot andra personer, råder vi dig att hoppa över denna övning tills du känner dig mindre känsloladdad. (Om du vill träna på att minska din känslighet för negativ feedback, kan du söka hjälp av en coach, mentor eller terapeut.)

Vad du önskar av den andra parten, kontra vad du själv vill uppnå

Mål: Lära dig att skilja mellan vad du själv vill uppnå och vad du anser att den andra parten borde göra annorlunda
Uppleva skillnaden mellan att passivt vänta på att någon annan ska förändras, till att agera aktivt för att nå ditt mål

Beräknad tid: 5–10 minuter per exempel

Genomför tillsammans med en partner följande steg:

- 1 Tänk på en person vars beteende du ibland beklagar dig över.
- 2 Beskriv vad du vill uppnå på två olika sätt: A) vad du vill förändra hos den andra personen, och B) vad du själv önskar uppnå. (Om du har problem med variant B, fråga dig vad det skulle innebära för dig om du uppnått det du önskade med variant A. Du kan också be din partner att bidra med förslag.)
- 3 Identifiera minst en åtgärd som du kan vidta för att komma närmare det mål du vill uppnå. (Även här kan du be din partner om förslag, om du har svårt att komma på något.)

Byt sedan roller, så din partner får möjlighet att träna, och upprepa övningen så ofta ni vill.

Variant: Genomför övningen skriftligt, utan någon partner.

Exempel

- 1 Vad jag klagat över: Min chefs sätt att granska mina projektplaner. (Det brukar dröja minst en vecka innan han återkommer till mig, och han ger sällan specifika synpunkter.)
- 2
 - a. Vad jag vill att han ska göra: Återkomma inom tre dagar och ge mig detaljerad feedback.
 - b. Vad jag vill uppnå: Detaljerad feedback på mina projektplaner inom tre dagar.
- 3 Vad jag skulle kunna göra för att uppnå det jag vill ha: Be om feedback från någon annan i firman. Fråga min chef om det finns något jag kan göra för att korta ner väntetiden på hans feedback till tre dagar.

Väsentliga önskningar

Mål: Bli klar över vad som verkligen är viktigt för dig, och varför

Övergå till en aktiv, problemlösningsinriktad inställning till det du önskar uppnå (i stället för det passiva klagobeteendet)

Beräknad tid: 15–40 minuter

Vi önskar oss alla sådant som vi inte har. Ibland handlar det om tämligen substantiella saker, t.ex. en annan befattning, livsstil, familjesituation eller bostad. I denna övning vill vi att du funderar på vad du mest av allt önskar dig, om du fick önska dig precis vad som helst. Kom ihåg att fokusera på vad du själv vill uppnå, inte vad du önskar av andra (t.ex. ”Jag vill ha mer självständighet på jobbet”, snarare än ”Jag önskar att ledningen var mindre kontrollerande”). Censurera inte dig själv, och begränsa dig inte till önskningar som du anser vara rimliga eller realistiska. Fundera på vad du skulle vilja förändra ifråga om:

- Ditt boende (stad, region eller land, typ av bostad etc.)
- Dina arbetsuppgifter
- Dina arbetstider
- Din ekonomi
- Ditt kärleksliv
- Dina vänskapsrelationer
- Dina relationer till dina syskon, föräldrar, barn eller andra släktingar
- Ditt hälsotillstånd och välbefinnande
- Andra faktorer som betyder mycket för dig

Om du inte vill uttrycka dina önskningar öppet, kan du skriva ner dem på ett papper. Om du känner att du behöver coaching, kan du genomföra övningen med en partner. För varje faktor som du identifierar ska du fråga dig själv (eller be din partner fråga dig) följande fyra frågor:

- 1 Varför är detta betydelsefullt för mig?
- 2 Vad hindrar mig från att skaffa mig det jag vill ha?
- 3 Har jag negativa förutsägelser eller tankeläsningar som håller mig tillbaka?
- 4 Vad kan jag göra för att föra komma närmare det liv jag skulle vilja leva?

Bemötande av klagobeteende

Mål: Uppleva effekterna av att diskutera ett frustrerande problem enbart med lösningsinriktade beteenden (i stället för klagande)

Förberedelse för att coacha någon annan genom diskussion av frustrerande problem på detta sätt

Beräknad tid: 5–15 minuter per problem

Innan du försöker tillämpa interventionsstrategin med andra människor, ska du pröva den på dig själv. Arbeta tillsammans med en partner – vän, kollega, make/maka etc. – och välj ett problem som ni båda upplever som frustrerande (ni hinner sällan träffas, skrivaren trasslar ständigt, barnvakten ringer ofta återbud, osv.). Genomför följande steg:

- 1 Repetera först hur strategin fungerar: Den ena parten presenterar ett förslag, varefter den andra antingen kan 1) samtycka eller 2) komma med ett eget förslag. Processen fortsätter tills ni blir överens. Bägge parter kan öka era möjligheter att lyckas genom att komma med förslag som ni tror att den andra parten kan tänkas samtycka till.
- 2 Presentera ett förslag till lösning på ert frustrerande problem.

- 3 Din partner kan antingen samtycka (vilket innebär att övningen är genomförd), eller komma med ett alternativt förslag (vilket innebär att det är din tur att samtycka eller ge ett motförslag).
- 4 Turas om på detta sätt tills ni finner ett förslag som ni kan enas om.
- 5 Diskutera övningen: Vad lärde ni er av den? Vad fungerade bra? Vad kunde ni ha gjort bättre?

Upprepa övningen flera gånger, och växla om mellan vem som ska inleda. Träna på relativt enkla och triviala ämnen, innan ni ger er på problem som väcker starka känslor.

Intervenera i andras klagande

Mål: Fördjupa din färdighet att intervensera på ett effektivt sätt i andras klagobeteende

Beräknad tid: 10–20 minuter

När du känner att du behärskar interventionsstrategin i dina egna samtal, kan du försöka dig på att intervensera i andras samtal. Välj två personer som ofta talar med varandra, och som du känner väl (t.ex. arbetskamrater som du har en god relation till, eller ett gift par som står dig nära). Berätta att du håller på att lära dig en ny kommunikationsstrategi och fråga om de kan tänka sig att träna med dig.

Om de är positiva till detta, genomför ni följande steg:

- 1 Be dina partners tänka på ett problem som är frustrerande för dem båda, och som de upplever att de inte kan göra något för att förändra (det ska inte vara ett allvarligt problem, bara något som är en källa till irritation). Berätta gärna om problem som du själv har bearbetat, men ge inga förslag om lämpliga problem för dem att arbeta med. Det är deras sak att avgöra.
- 2 Be dem att först diskutera problemet på det sätt de brukar göra, och lyssna på hur diskussionen förlöper. Om du noterar att det förekommer klagande, lämpar den sig bra för träning. Om inte, ber du dem välja ett annat ämne. Fortsätt söka tills de finner ett ämne där du kan identifiera klagobeteende.
- 3 Be dem klaga över problemet under en minut.
- 4 Beskriv strategin: När en av parterna presenterar ett förslag, kan den andra parten antingen
 - 1) samtycka, eller
 - 2) svara med ett motförslag. Processen ska pågå tills parterna når en överenskommelse. Berätta för dem att de ökar sina möjligheter att lyckas om de presenterar förslag som de tror att den andra parten kan tänkas samtycka till.
- 5 Låt dem fortsätta tillämpa strategin tills de når en överenskommelse. Om de kommer ur spår (t.ex. återgår till klagobeteende eller uttrycker negativa förutsägelser), ska du avbryta och styra dem tillbaka på spåret.

När ni är klara ska du fråga hur de upplevde övningen, och hur din intervention fungerade:

- Tyckte de att den var lätt eller svår? Givande eller otillfredsställande?
- Gav du tydliga instruktioner?
- Bidrog övergången från klagande till förslag till att förändra deras sätt att tänka och uppleva problemet?
- Om du vid något tillfälle avbröt processen, upplevde de det som positivt?

Dra nytta av den feedback du får, så att interventionsfärdigheten fördjupas hos samtliga deltagare för varje gång ni genomför övningen.

Övningar till Kapitel 8

Beskyllningar

Starka negativa känslor i ditt ordval och tonfall

Mål: Utveckla medvetenhet om hur starka negativa känslor inverkar på din kommunikation

Beräknad tid: 20–30 minuter

Tänk på ett tillfälle när någon annan gjorde eller sa något som gjorde dig arg eller upprörd. (Om du har svårt att komma på något, kan du använda något av exemplen nedan.) Be din partner ställa fyra frågor till dig:

- 1 Vilka känslor upplevde du i situationen?
- 2 Vad tänkte du? Handlade någon av dina tankar om attacker?
- 3 Vad svarade du? Inkluderade ditt svar några attacker?
- 4 Kan du dra dig till minnes vilket tonfall du använde?

Exempel på handlingar eller kommentarer som kan göra dig upprörd

På arbetsplatsen: personer tar förhastade beslut, ger otydlig eller motsägelsefull information, presterar undermåliga resultat, respekterar inte arbetstider och deadlines, behandlar personalen dåligt eller ojämnt.

Hemma: personer tjarar, slösar med pengar, slarvar med hushållet, uträttar inte ärenden eller andra uppgifter, kommer för sent, skolkar från skolan eller bryter mot andra fastställda regler.

I alla situationer: personer uppträder kritiskt, klagar, avbryter, skvallrar, talar bakom ryggen på dig, kommer för sent, underlåter att förmedla viktig information, håller inte leveranstider, fattar beslut som berör dig utan att meddela dig i förväg.

Be din partner hjälpa dig att identifiera eventuella attacker i dina tankar och uttalanden. Den feedback du får kan komma som en överraskning, så se till att du är beredd att höra den. Det är möjligt att din partner noterar ett antal attacker som du själv inte varit medveten om. (De flesta av oss har svårt att identifiera attacker i vår egen kommunikation.)

När ni är klara, byter ni roller. Upprepa övningen så ofta ni vill, välj olika typer av exempel, och tänk på att inte göra för många övningar under en sittning. (Om ni börjar känna er trötta, ta en paus och gå tillbaka senare.) Ta därefter en överblick över dina reaktionssätt och försök identifiera eventuella mönster i det som sker i dina tankar, ord, eller ditt tonfall när du är upprörd.

Variant: Genomför övningen på egen hand, och skriv ner dina reaktionssätt på ett papper.

Ta attacker mindre personligt

Mål: Utveckla medvetenhet om vilka antaganden som ligger bakom ditt sätt att bemöta attacker från andra personer
Få ett mer objektivt perspektiv på de faktorer som kan tänkas ligga bakom dessa attacker

Beräknad tid: 15–30 minuter

Dra dig till minnes ett tillfälle då någon attackerade dig verbalt och du mådde dåligt efteråt. Beskriv attacken (så detaljerat som du kan minnas den) för din partner, och be henne ställa tre frågor till dig:

- 1 Vilka tankar eller känslor upplevde du gentemot den person som attackerade dig?
- 2 Vilka antaganden gjorde du om personens tankar om eller känslor för dig?
- 3 Vilka faktorer kan ha bidragit till attacken, som inte har att göra med att den attackerande personen har negativa tankar om eller känslor gentemot dig?

Överväg:

- Personens kommunikationsstil och normala sätt att kommunicera
- Personens tidigare erfarenheter av liknande situationer
- Saker som kan ha inträffat alldeles innan attacken, eller tidigare under dagen
- Var ni befann er när attacken kom
- Personens eventuella önskemål eller behov
- Personens eventuella bekymmer, farhågor eller problem
- Positiva tankar eller känslor som personen kan ha gentemot dig eller andra
- Andra tänkbara faktorer som kan ha påverkat personens sinnesstämning eller impulsen att attackera dig

Be din partner hjälpa dig att finna ytterligare tänkbara faktorer, och skriv ner dessa.

När ni är klara, diskuterar ni vad ni har lärt er av övningen. När du övervägde möjliga påverkande faktorer i personens liv, förändrade det din inställning så att inte du inte enbart uppfattade attacken som riktad mot dig personligen?

Byt sedan roller och upprepa övningen.

Exempel

Attack: ”Jag kan inte fatta att du placerade mamma på ett hospice! Hur kunde du bara svika henne på det sättet?!” (från min bror)

Mina tankar och känslor: Jag blev frustrerad och arg, och jag tänkte: ”Han vägrar se sanningen i vitögat! Hur understår han sig att beskylla mig för att svika mamma?”

Tankeläsningar om brodern: Han tror att jag inte älskar mamma lika mycket som han gör. Han tycker att jag inte har gjort mitt bästa för att ta hand om henne. Han är bitter över att det är jag som har ansvaret för hennes vård.

Möjliga bidragande faktorer bakom min brors attack:

- Chock och förvåning (beslutet om hospice var redan fattat när han fick veta det)
- Stress och utmattning (just kommit hem efter en lång tjänsteresa)
- Kärlek till mamma och rädsla för att mista henne
- Behöver någon att skylla på för sin upprördhet
- Inte redo att släppa taget om mamma
- Behöver känna sig fullständigt säker på att läkarna gör allt de kan för att göra mamma frisk, om det är möjligt.

Omvandling av attacker och coaching

Mål: Utveckla färdighet att omvandla dina egna attacker till mer effektiva kommunikationssätt
 Utveckla färdighet att coacha andra personer att omvandla sina attacker till mer effektiva kommunikationssätt

Beräknad tid: 30–60 minuter

I denna övning ska du och din partner turas om, så att båda får träna på att förändra era egna attacker, medan den andra parten tränar coaching. Läs först igenom interventionsstrategin för attacker i Kapitel 8. Bestäm sedan vem som ska spela vilken roll först.

Den av er som ska förändra sina attacker, föreställer sig en otrevlig situation där du kan känna dig frestad att attackera någon verbalt. Beskriv situationen för din partner, som coachar dig genom de tre delarna i strategin (upptäcka, utveckla strategier och verbalisera), varefter ni genomför ett rollspel och avslutar med att diskutera vad ni lärt er.

- 1 **Upptäcka:** Identifiera dina känslor, uttryck dem klart och tydligt, och skatta graden av deras intensitet.
(Coach: Lyssna empatiskt. Vid behov påpekar du känsloliknande uttryck, t.ex. sviken eller övergiven, och utforskar varsamt din partners faktiska inre upplevelse.)
- 2 **Utveckla strategier:** Identifiera ett mål som du vill uppnå i anknytning till den person som du upplever attackerar dig.
(Coach: Försäkra dig om att målet är konstruktivt, och hjälp din partner att komma fram till det mål som är mest effektivt.)
- 3 **Verbalisera:** Träna på att uttrycka de känslor, fakta, förslag eller frågor som du skulle vilja förmedla till den andra personen. Träna tills du är säker på att ditt budskap är helt fritt från beskyllningar, ilska eller andra negativa övertoner. Finn sedan på en bra plats och tidpunkt för ett samtal med personen i fråga.
(Coach: Försäkra dig om att din partner kommunicerar på ett sätt som inte riskerar att ge upphov till ytterligare problem. Påpeka alla eventuella tecken på fientlighet eller beskyllningar som fortfarande lyser igenom.)
- 4 **Rollspela:** Din coach ikläder sig rollen som den person du är arg på, och ni rollspelar tillsammans det samtal du förberedde dig för. Fortsätt träna tills ni är nöjda med resultatet.
- 5 **Diskutera hur övningen fungerade.** Vad tyckte ni fungerade bra, respektive mindre bra? Vad gjorde coachen som underlättade, respektive inte underlättade, proceduren för dig? Vad skulle var och en av er kunna ändra på, så att ni kan använda denna strategi på ett mer effektivt sätt i framtiden?

Upprepa övningen så många gånger ni vill under ett antal dagar eller veckor. Fortsätt att turas om i rollerna, så att bägge får möjlighet att använda strategin både för att hantera egna attacker och för att träna sin förmåga att coacha.

När du känner dig trygg både med att bearbeta dina egna attacker och att coacha någon annan genom deras attacker, kan du lämna rollspelandet och gå vidare till att 1) tala direkt med en person som gjort dig upprörd, och 2) coacha andra i en naturlig situation. Tänk dig för innan du prövar din förmåga att coacha med en ny person. Vänta tills du har haft många framgångar som coach i denna övning, och repetera rutan ”Att coacha eller inte coacha” i avsnittet ”Intervention: Coacha andra genom attacker”, i Kapitel 8.