



Lilian Rönqvist

Att mötas i samtal

Samtalet som redskap i kommunikationen mellan hemmet och skolan



Hem och Skola

Text: FL Lilian Rönqvist
Illustrationer: Bosse Österberg
Ombrytning: Komma Media

Förbundet Hem och Skola i Finland rf
www.hemochskola.fi

ISBN 978-951-96918-3-1

2008

INNEHÅLL

Samtalet som redskap i kommunikationen mellan hemmet och skolan.....	3
Samarbete som stöd för elevens skolgång	4
Kommunikation genom samtal	5
Det privata samtalet	
Det professionella samtalet	
Samtalet som redskap	8
Att tänka på inför ett samtal	
Att tänka på vid samtalets början	
Att tänka på under samtalets gång	
Att tänka på när du avslutar ett samtal	
Ytterligare något att tänka på i samtalssituationer	
Något om språket i samtalet	
Hitta ditt eget sätt	
Litteraturtips.....	22

Att mötas i samtal

Samtalet som redskap i kommunikationen mellan hemmet och skolan

Lärares arbete är ett arbete i möte med människor. Möten med människor sker i samarbete. Förutsättningarna för ett gott samarbete människor emellan är att det finns möjligheter, förmåga och vilja till samarbete. I dagens skola betonas, förutom samarbete mellan kolleger, personal och elever, vikten av ett fungerande samarbete mellan hem och skola.

Den här texten riktar sig till lärare eller annan skolpersonal som dagligen i sin professionsutövning möter människor. Huvudsyftet med texten är att ge en kort introduktion till en samtalsmetodik som kan fungera som stöd i olika professionella samtalsituationer såväl under utvecklingssamtal som vid föräldramöten eller andra samtal mellan hemmet och skolan¹.

¹ För en djupare insikt i samtalsmetodik, se litteraturtips efter texten!



Samarbete som stöd för elevens skolgång

Upplevelser och erfarenheter både i hemmet och skolan präglar barnet. Därför är det viktigt att föräldrar och lärare samarbetar som fostrare och utbildare. Föräldraengagemang och en god kontakt mellan hemmet och skolan är enligt forskningen den största enskilda faktorn som stöder barnets skolgång. Också den praktiska erfarenheten har visat att ju öppnare kontakten mellan hemmet och skolan är desto lättare är det för barnet att känna sig trygg i båda miljöerna. Ett fungerande samarbete mellan lärare och föräldrar² gagnar eleven³. Lärare och föräldrar kan stöda varandra och i samverkan göra tiden i skolan så fungerande och ändamålsenlig som möjlig.

Skollagarna och läroplansgrunderna lyfter fram de möjligheter som finns till samarbete mellan hem och skola. Det är skolan som ska ta initiativ till samarbetet och bl.a. informera om föräldrars möjlighet till samverkan. Samarbetet förutsätter åtgärder på olika nivåer, t.ex. på kommunnivå, skolnivå, klassnivå och individuell nivå. Utbildningsanordnaren möjliggör ramarna, rektorn tillsammans med hela skolans personal utformar målen, och lärarna ansvarar oftast för det praktiska genomförandet av samarbetet.

² Begreppet föräldrar avser här antingen föräldrar, vårdnadshavare eller andra som har det yttersta ansvaret för elevens uppföstran.

³ Med begreppet elev avses här även studerande på andra stadiet.



Kommunikation genom samtal

Samarbetet kan förverkligas på många plan och i olika former. I allt samarbete är *kommunikationen*, sättet vi kommunicerar på, a och o. Vi kan kommunicera på olika sätt, men mycket av vår kommunikation sker genom samtal. Även om forskningen visat att en stor del av kommunikationen är annat än ord (7% ord, 23% röst, 35% ansiktsuttryck, 35% kroppsspråk) spelar samtalet och *sättet* vi samtalar på en stor roll i kommunikationen mellan människor. Ett av de viktigaste kommunikationsredskapen mellan hemmet och skolan är samtal i olika former, t.ex. telefonsamtal, samtal under föräldramöten, utvecklings-samtal och enskilda samtal med elever och föräldrar.

Det finns många olika modeller för samtal, men det finns förstås inte något perfekt samtal. Det finns inget facit för hur ett samtal blir bra, men det finns en hel del metoder och knep som kan vara till hjälp och som kan hjälpa oss att strukturera samtalet i olika professionella situationer. Samtalsmetodiken kan dock inte pluggas in, utan behöver tränas och tränas. Men det räcker inte med att utveckla struktur, teknik och metod.

Det är inte tekniken som gör att samtalet blir bra, utan det är attityden och förhållningssättet gentemot samtalspartnern. Det handlar mera om *konsten att vara närvarande i samtalet* än en direkt samtalsteknik.

.....
: Hur något sägs :
: ger vad som sägs :
: innebörd och :
: betydelse :
:

Vårt sätt att möta andra har djupa rötter i vår livshistoria. Det bemötande vi fått av andra människor färgar av sig på det sätt vi bemöter andra – både privat och professionellt. Under en arbetsdag bemöter och bemöts vi av andra på olika sätt i både privata/informella samtal och professionella och mer formella samtal. Vi bör därför skilja mellan **det privata samtalet** och **det professionella samtalet**.

Det privata samtalet

Ett privat samtal, eller ett vardagssamtal, kan försiggå på olika plan och på olika djup. Denna typ av samtal är oftast, men inte alltid, spontana och oplanerade. Ingen särskild samtalsledare är utsedd och ingen part har ansvar för samtalets utgång. Längden på samtalet och temat för samtalet varierar enligt behov. Vardagssamtal eller privata samtal kan försiggå i stort sett var som helst där människor träffas, i hemmen, på arbetsplatsen, ute på stan osv. De kan röra sig på olika nivåer enligt dimensionen yta och djup, och de behöver inte ha någon fast struktur eller målsättning.

Det professionella samtalet

Det professionella samtalet har en bestämd funktion och en planerad struktur. Någon person i samtalet har i kraft av sitt yrkesutövande rollen som samtalsledare. I professionella sammanhang, i arbetslivet, kommunicerar vi inte som privatpersoner, utan som yrkesutövare. Dem vi kommunicerar med är sådana som av en eller annan orsak är hänvisade till oss som representanter för vår profession. Professionella samtal är alltså sådana samtal som förs inom en yrkesutövning. Som yrkesutövande lärare har vi en roll som innebär en stödjande funktion för eleven och föräldrarna.

I litteratur om samtalsmetodik betonas ofta vikten av att den som arbetar med andra människor bör sträva efter att bli så professionell som möjligt. Att vara professionell innebär inte detsamma som att vara kylig, distanserad eller sakinriktad. Ett professionellt bemötande utesluter inte ett personligt engagemang. Ett personligt engagemang är inte detsamma som ett privat engagemang. Vi kan möta eleven och föräldrarna på ett personligt sätt, utan att gå in på det privata, och utan ta in vårt eget privatliv i mötet. Det är viktigt att en professionell samtalsledare kan vara personlig utan att vara privat, att han/hon inte använder tiden för privata behov eller för att tala om sig själv. En professionell hållning kan i skolsammanhang beskrivas som en strävan efter att arbeta så att det i första hand gagnar eleven och verksamheten och inte främst läraren själv med sina egna behov, känslor och impulser. Läraren ska alltså sträva efter att arbeta med elevens bästa för ögonen och därvid inse att relationen i samtalsituationen inte är jämlik och att läraren inte kan vänta sig samma förståelse och tålmod från eleven/föräldern som denne har rätt att vänta sig från läraren. Det hindrar dock inte att lärare, rektorer och skolpersonal även bör inrikta sig på egen utveckling – men inte på andras bekostnad. Ett professionellt förhållningssätt förutsätter självinsikt. Självkänedom är väsentlig för att du ska kunna förstå hur du med ditt beteende kan tänkas påverka andra.

.....
: Ett professionellt
: bemötande
: utesluter inte
: ett personligt
: engagemang
:

Samtalsledaren utövar sitt yrke i enlighet med de krav som uppdragsgivaren ställer. I det professionella samtalet finns en viss maktstruktur. I samtal med eleven och hemmet representerar läraren en myndighet med t.ex. mandat att bedöma eller underkänna en elevs prestationer. Oavsett hur läraren upplever situationen har han eller hon genom sin funktion en annan maktposition än eleven och föräldrarna. Hur läraren avsiktligt eller oavsiktligt hanterar sin maktposition har betydelse för hur samtalet utfaller. Det är med andra ord viktigt att vara medveten om hur man själv påverkar processen i samtalet. Samtal handlar lika mycket om förhållningssätt som teknik.

.....
: Samtal handlar
: lika mycket om
: förhållningssätt
: som teknik
:

Samtalet som redskap

Alla samtal och samtalssituationer är både unika och lika. Unika om vi tänker på de personer som ingår i ett specifikt samtal, lika om vi tänker på att förhållningssättet hos alla parter är avgörande för hur samtalet utfaller. I professionella samtal kan samtalsledaren ha både glädje och nytta av att utvidga och utveckla sin repertoar av samtalsfärdigheter. För alla typer av samtal, utvecklingssamtal, föräldramöten, enskilda samtal med elev eller föräldrar, handledningssamtal osv. finns det vissa aspekter som det kan vara fruktbart att tänka på både inför, under och efter ett samtal.

Att tänka på *inför* ett samtal

Märk att det som här tas upp handlar om förberedelser inför ett avtalat samtal, ett utvecklingssamtal eller någon annan form av samtal som till exempel ett telefonsamtal.

Syftet med och innehållet i samtalet:

- Planera och strukturera samtalet.
- Vad ska samtalet handla om?
- Hur mycket tid behövs för samtalet?
- Vad är ditt fokus? Fråga dig själv: *Hur* kan du fokusera på elevens styrkor och positiva egenskaper för att undvika fokus på fel och brister? Vill du fokusera på sak och/eller relationer i samtalet? Kommer du att informera eller att föra en dialog med parterna i samtalet?
- Förbered dig på att införliva ett etiskt förhållningssätt i mötet med den andra och att respektera tystnadsplikten.
- Allmänna ramar: yttre faktorer såsom rummet (se nästa sida), förväntningar, mottagande.



Information före samtalet:

- Om du bjuder in till samtal, hur informerar du berörda parter: via telefon, e-post, brev?
- Om hemmet önskar samtal, ta reda på vad det gäller så att du kan förbereda dig.
- Informera på förhand om syftet med och innehållet i samtalet för att undvika rädslor, fantasier eller onödiga spänningar inför samtalet. Ge gärna förslag på frågor de kan fundera över på förhand, men låt också föräldrarna/eleven komma med egna förslag.
- Hur många ska delta från skolans sida? Hur många personer och vem vill delta från hemmet? Informera berörda parter om antalet och skälet till att ett visst antal personer deltar i samtalet från skolans sida.
- Tid och plats för samtalet.

Rummet:

- Var ska mötet ske? Försök hitta ett rum där ni kan vara helt ostörda, se till att kolleger och andra respekterar att ni bör vara ostörda.
- Hur placerar du stolarna? Undvik att sitta med ett skrivbord emellan, hellre så att du sitter vid kortändan av skrivbordet, så att ni inte har något fysiskt hinder mellan er. Om du arbetar i förskolan eller i årskurserna 1-6, tänk på att de små stolarna i ett klassrum är obekväma för vuxna. Om du måste använda ett klassrum, kanske du kan lyfta in stolar från lärarrummet och möblera så att alla kan se varandra.



Att tänka på vid samtalets *början*:

- Det är du som har ansvar för att skapa en trygg atmosfär och en avslappnad stämning; det sätt du hälsar välkommen och öppnar samtalet på är avgörande; du anslår tonen.
- Om du eventuellt bemöts på ett fientligt sätt, så är det viktigt att du inte går i försvar. Det kan vara bra att ställa sig lite utanför och se på sig själv i situationen och tänka att ilska/fientligheten inte är riktad mot dig personligen, utan mot det du representerar i din yrkesroll. Fientligheten kan ha många förklaringar, ev. kan den bero på nervositet inför samtalet eller på att föräldrarna kommer ihåg någon obehaglig situation från sin egen skoltid, eller helt enkelt på något som ligger helt utanför det sammanhang ni möts i.
- Påminn om syftet med samtalet och kolla upp de förväntningar föräldrarna har på samtalet samt om de eventuellt har annat än det

ärende som angivits som de vill ta upp under samtalet. En användbar fråga är: *"Hur vill du använda tiden för samtalet så att du när du går härifrån tycker att det var värt att komma hit?"*

- När det gäller innehållet i samtalet är det bra att tänka på att det finns en hel del gråzoner för vad ett samtal mellan lärare och föräldrar/ elev kan innehålla. Gränserna är viktiga. Ett samtal med en skolpsykolog, en kurator eller en skolsköterska är annorlunda än ett samtal med en lärare. Om en förälder vill börja tala om sin egen privata situation, t.ex. om eventuell skilsmässa eller arbetslöshet, kan du respektera detta genom att bekräfta att du märker att föräldern har mycket på hjärtat som han/ hon/ de vill tala om och att det säkert påverkar elevens situation i skolan också samtidigt som du påminner om att mötet nu handlar om eleven. Eventuellt kan du informera om att de kan vända sig till skolkuratoren när det gäller situationer i hemmet som påverkar elevens skolgång i det långa loppet, eller tipsa om andra forum för samtal som föräldern kan ha glädje av. Kolla upp om de vet att det finns möjligheter. Styr milt tillbaka samtalet till vad det egentligen ska handla om, till exempel genom att säga något i stil med: *"Det låter som om ni har ganska mycket att tänka på, och jag undrar om det ändå är möjligt för er att fortsätta prata om er dotters skolgång just nu?"*
- Tala inte förbi någon, inte förbi en elev eller en förälder, vänd dig direkt till den du talar med.
- Påminn om rollerna i samtalet, att du fungerar som samtalsledare och, om ni är flera representanter från skolan, berätta även om de andras roller. När det gäller andra samtal än sådana som du själv eller föräldrarna/ eleven tagit initiativ till, gäller det för dig att fundera över om du verkligen ska vara med i ett specifikt sammanhang. Lika viktigt som det är för föräldrarna att veta varför de ska komma på samtal är det för dig att veta om man från skolan verkligen ska vara med vid tillfällena som inte direkt hör till skolan, eller till lärarens område.
- Ange tiden för samtalet och informera om hur du kommer att påminna deltagarna om att samtals tiden håller på att ta slut. Då behöver ingen oroa sig för att samtalet drar ut på tiden. Om mera tid behövs, kan du ge en ny tid för en fortsättning.



Att tänka på *under samtalets gång*:

- Lyssna på den andra utan att ingripa, ifrågasätta, betvivla – utan att filtrera berättelsen genom dina egna referensramar.
- Visa att du lyssnar genom att använda små uppbackningssignaler som t.ex. "mmm", *berätta mera*", *verkligen*" eller uppmuntrande nickningar, leenden osv.
- Var närvarande och uppriktigt intresserad, äkta, ärlig och öppen. Ärlighet handlar inte om att utge sig för att vara måttstocken för vad som är bra eller dåligt, rätt eller fel, utan det handlar om att vara ärlig på ett respektfullt och konstruktivt sätt, att ta den andra på allvar och visa respekt för den andra som människa.
- Ge den plats den andra behöver; var inte rädd för tystnad, den andra kanske behöver tid att tänka eller att formulera sig.
- Håll tillbaka spontana kommentarer och s.k. egoimpulser (= olika uttryck för reaktioner som inte är kopplade till den som berättar utan till den som lyssnar).

- Undvik att komma med förslag på lösningar (för snabbt och utan att ha blivit tillfrågad). Ge den andra möjlighet att själv dra sina slutsatser.
- Tro inte att du har tolkningsföreträde. Kom ihåg att det finns flera uppfattningar av verkligheten och att din uppfattning inte nödvändigtvis är bättre eller sannare. Fråga dig själv: Kan mitt sätt att kategorisera en elev handla om mitt sätt att tolka? Finns det andra tolkningsmöjligheter? Kan det vara så att det jag uttrycker som störande beteende t.ex. kan vara elevens uttryck för något som finns i relationen mellan mig och eleven? Hur kan jag med mitt sätt att vara och mitt sätt att bruka orden påverka elevens beteende, eller föräldrarnas beteende och attityd mot mig som lärare och mot skolan i allmänhet?
- Undvik allmänna kategoriseringar och diagnostiseringar.
- Bekräfta den andra genom att respektera hans eller hennes syn på verkligheten (vilket inte behöver betyda att du håller med); ha tilltro till den andras resurser.
- Gå inte i försvar, om du blir anklagad; lyssna på den andras uppfattning och ta reda på vad det egentligen handlar om. "*Det ligger något i vad du säger*" eller "*Kan du ge exempel på när du upplevt att (jag varit orättvis mot dig)*" är exempel på användbara fraser som tydligt visar att du lyssnar och vill föra samtalet vidare. Det blir ett äkta möte i stället för en kamp.
- Prata inte om andra lärare eller andra som inte är närvarande under samtalet. Om den andra kritiserar t.ex. någon annan lärare, föreslå att han eller hon tar direkt kontakt med den det berör. Om det inte går, erbjud dig att förmedla kontakt.
- Tala *med* den andra, inte *till*.
- Var tydlig när det gäller ramarna för samtalet, innehållet och språkbruket.
- Hjälp den andra att vara tydlig och att hålla fokus på det ni tillsammans kommit överens om att samtalet ska handla om?
- Ställ klagande, öppna frågor utan att förhöra. Frågor som börjar med *vem, vad, när, var* kan hjälpa alla parter i ett samtal att vara konkreta och exakta. På vilket sätt, när och hur ofta frågorna ställs är av betydelse för att samtalet inte ska få karaktären av ett förhör.

Exempel på frågor: *"Vad exakt tänker du på när du säger att Pelle inte lär sig något i skolan?", "När händer det att du inte tycker att du hänger med på lektionerna? Vad gör du/läraren/dina klasskamrater då?", "Hur märker ni när Pelle trivs i skolan? Vad gör han annorlunda då?"*

- Ge tydliga budskap. Diffusa (inlindade) budskap skapar förvirring och grogrund för fantasier, medan specifika budskap leder till att samtalet kan koncentreras på det väsentliga.

Att lyssna igenkännande till andra människors känslor och behov kan ses som utgångspunkten för en god kommunikation mellan skolan och hemmet. Eleven är i centrum för alla våra handlingar i skolan. Eleven är även föräldrarnas förbindelselänk med skolan. För alla föräldrar är deras barn det unika, det som händer dem är det som räknas. Även om vi kan utgå ifrån att alla föräldrar har en förståelse för att just deras barn inte är det enda barnet i skolan, är det ändå genom sitt eget barns ögon de ser på vad som händer och sker i skolan. Många känslor är involverade och för läraren i utövandet av sitt yrke är det av stor vikt att komma ihåg att en som bara är en elev bland många andra i skolan är föräldrarnas speciella, unika varelse som de för det mesta önskar allt det bästa i livet. Att lyssna igenkännande till föräldrarnas känslor och behov är därför av största vikt, och det betyder inte att alla enskilda föräldrars behov ständigt behöver tillfredsställas. Det är en stor skillnad mellan att tillfredsställa allas behov och att respektera att alla har olika behov. Att acceptera den andra människan handlar om att bekräfta den andras känslor och behov och att på så sätt visa att den andra blivit hörd. Att ha tilltro till den andra handlar om att ha tilltro till att den andra kan acceptera att det finns många behov och känslor och att alla tillsammans kan komma fram till goda lösningar på sådant som ter sig problematiskt.

Ett välplanerat och strukturerat samtal hjälper oss att hålla fokus på målet för samtalet, men vi kan aldrig låta en modell helt och hållet styra ett samtal. Det är viktigt att vara öppen för allt som händer i samtalet, för känslouttryckningar och annat som inte är "inplanerat". Samtidigt som en plan för samtalet är bra att ha, måste vi akta oss för det som Johan Hofvendahl (2006) kallar "det förpapprade samtalet", dvs. ett samtal där läraren låter en mall för ett utvecklingssamtal t.ex. styra samtalet så till den grad att han/hon glömmer att lyfta blicken från papperet och glömmer de närvarande personerna. Hofvendahls

undersökning visar att papper av olika slag har kommit att spela en allt mer dominerande roll i mötet mellan lärare, elever och föräldrar, vilket i sin tur till stor del beror på att skolan har blivit en dokumentproducerande verksamhet. Stora delar av samtalet handlar om vad någon har skrivit, vilket kan omintetgöra elevers och föräldrars intryck av samtalet som ett öppet, levande, dialogiskt samtal. Att noggrant tänka igenom vilka slags anteckningar och dokument som bör användas i olika samtalssituationer kan hjälpa oss att "lyfta blicken från pappren".

Att tänka på när du avslutar ett samtal:

- Sammanfatta samtalets innehåll och överenskommelser.
- Kom överens om tid för ett eventuellt uppföljningssamtal.
- Kolla upp hur deltagarna i samtalet upplevt samtalet: Vad tar de med sig därifrån?



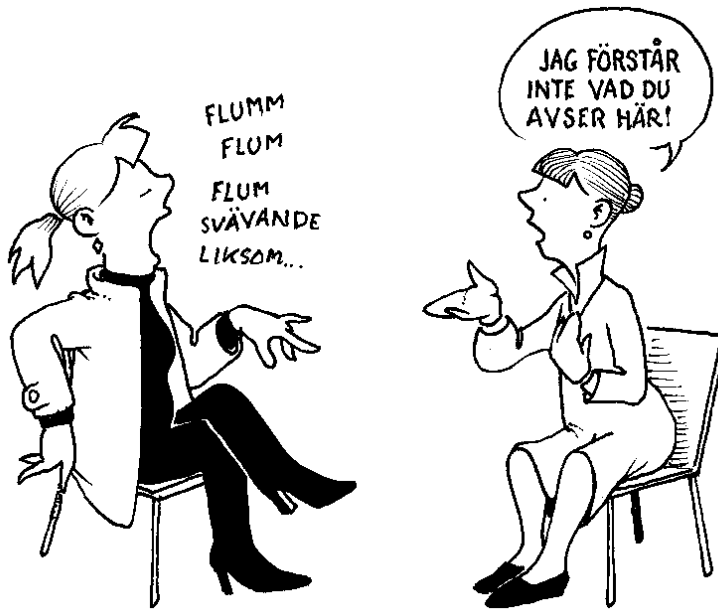
Ytterligare något att tänka på i samtalssituationer:

- Fundera över *när* du från skolans sida ska ta kontakt med hemmen, är det något du vill eller har tid med att göra regelbundet, eller kontaktar du hemmen enbart när något problem dykt upp? På vilket sätt vill du ha regelbunden kontakt med hemmen: via telefon, via e-post⁴ och/eller via regelbundna möten?
- Fundera också över hur du gör om något oväntat händer, ett dödsfall, en olycka i familjen eller dylikt? De flesta skolor har idag en utarbetad krisplan, där man kan få goda idéer om tillvägagångssätt vid kriser.

Hur ofta och på vilket sätt kontakten med hemmen sker beror på i vilket skolstadium du arbetar och på vad ni kommit överens om i kollegiet och med föräldrarna. Det viktiga är att du som enskild lärare kan göra det på ditt sätt. Viljan är antagligen oftast god, men det kan löna sig att tänka igenom hur mycket tid du verkligen kan ägna åt varje enskild familj. Tänk på dina egna gränser. Om du lovar för mycket, blir du stressad över det du inte hinner med. Tveka inte med att informera föräldrarna om hur du vill ha det. En telefontid på arbetstid kan hjälpa dig att åtskilja arbete och fritid. Du har ingen skyldighet att förklara för föräldrarna varför du inte kan ta emot samtal under sådana tider som du själv bestämt. Att vara närvarande i samtalet betyder också att du är mentalt förberedd. Det är du inte, om du tillåter telefonsamtal under vilka tider som helst. Om telefonen ringer när du är upptagen med annat under din fritid, kan du inte helt och hållet ägna din uppmärksamhet åt den som ringer. I slutändan är det mindre respektfullt mot föräldrar och elever att utge sig för att alltid vara tillgänglig i stället för att vara tillgänglig vid bestämda tidpunkter. Då kan du på förhand förbereda dig mentalt, vilket betyder att du är mera närvarande och kan lyssna bättre. Fundera över hur du använder språket. Sträva efter att vara så tydlig som möjligt.

⁴ E-post är något de flesta använder sig av idag. Saklig information och neutrala ärenden kan väl diskuteras via e-post, men om det gäller mera känsliga ärenden, kan det vara bra att be föräldern och eleven att komma till skolan på ett möte. I ett e-postbrev ser läsaren bara det skrivna. Tonfall och kroppsspråk uteblir, vilket betyder att det skrivna ordet kan tolkas på många olika sätt, kanske på ett sätt som avsändaren inte alls tänkt sig. Därför är ordvalet, precis som under samtal, av stor vikt, men det viktigaste är kanske ändå att låta e-posten vara en informationskanal mera än ett diskussionsforum, när det gäller känsligare ärenden. Ett samtal ansikte mot ansikte är oftast det bästa sättet att kommunicera på. I samtalet finns många ingredienser. Utöver själva innehållet spelar tonfall, kroppsspråk och sättet att ge respons en stor roll. Dessutom finns det möjlighet att rätta till missförstånd genast – förutsatt att kommunikationen fungerar.

Av ovanstående orsaker är alltså samtalet och konsten att samtala något som är av stor vikt i all kommunikation. Konsten att samtala behövs i varje typ av samtal, även i telefonsamtal och e-post.



Något om språket i samtalet

I litteratur om samtal lyfts medvetenhet om språkliga aspekter fram som en av de avgörande faktorerna för hur samtalet utfaller. Språket är mera än namnskyltar på världen omkring oss. Det är något vi skapar vår verklighet med. Hur vi använder språket kommer därför att påverka vad vi upplever, och hur vi upplever detta. Språket är en brygga mellan oss människor. Ord är betydelsefulla i mänskliga relationer.

- **Var uppmärksam på de ord du använder** i samtal med andra. Använd exakta uttryck. Undvik att använda alltför generaliserande ord och uttryck. Genom att kommunicera tydligare gör man andra tryggare. Sträva efter att vara precis och konkret. Vad exakt innebär det att vara "svag" eller "stark" i matematik till exempel? Och vad innebär det att en elev är störande? Är det en egenskap vi tillskriver eleven eller är det störande beteendet situationsbundet? På vilket sätt är eleven störande, när är eleven störande och vem stör eleven? Dessa är frågor vi kan ställa oss när det gäller många beskrivande uttryck. Vi bör akta oss för att diagnostisera och kategorisera med hjälp av allmänna ord och uttryck.

- **Ta inte för givet att du förstått något innan du kollat upp vad den andra lägger in i specifika begrepp.** När någon talar om något som är omöjligt t.ex. så är det inte säkert att begreppet omöjligt står för precis samma sak som du menar med detta begrepp. Det är viktigt att kolla upp vad den andra menar: *"Hur är något när det är omöjligt?"*, *"På vilket sätt är det omöjligt?"*, *"När/ i vilka situationer är det omöjligt?"*, *"För vem är det omöjligt?"* är exempel på frågor vi kan använda för att hjälpa den andra att precisera vad han/hon menar. Samtalsledarens uppgift är att hjälpa den andra att konkretisera och precisera, att ge exempel, så att förutsättningarna för förståelse blir större. Vi behöver inte heller vara rädda för att säga *"Jag förstår inte vad du avser här"*, om vi verkligen inte "hänger med". Då ger vi den andra en chans att förtydliga sig själv.
- Var exakt vid målformuleringar. Målformuleringar och överenskommelser bör innehålla tydliga och konkreta mål som beskriver vad det är vi tillsammans vill sträva efter. Det räcker inte med att säga att en elev "ska bättra sig i engelska", "skärpa sig på gymnastiken", eller "sluta skolka". Det gäller att gemensamt komma överens om hur och om delmål för att det slutgiltiga målet ska nås. *"Hur gör du för att kunna förbättra dig i engelska?"*, *"Vad kan jag som lärare göra för att hjälpa dig?"*, *"Vad kan föräldrarna göra för att stödja dig?"*, *"Vad ska du göra i stället för att skolka?"* Dessa är frågor som kräver tydliga och klara svar, svar som kan utvärderas vid en senare tidpunkt. *"Har vi nått de mål vi ställde upp tillsammans?"*

- Användningen av **småord** har betydelse för hur samtalet utfaller.

.....

• Jämför användningen av följande småord:
Måste – välja/kan

• Jag **måste** förbereda mig väl inför ett samtal.
 • Jag **väljer att/kan** förbereda mig väl inför ett samtal.

• Jag **kan inte** be Pelles mamma till skolan innan jag vet vad jag ska tala om.
 • Jag **kommer inte att be** ...

• Jag vill gärna samarbeta med Pelles föräldrar, **men** det är svårt.
 • Jag vill gärna samarbeta med Pelles föräldrar, **och** det är svårt.

.....

Märk! Det första sättet att säga det på gör dig mera till offer, det andra (efter redigering) gör dig till en som kan påverka och som tar ansvar för det val du gör. Du upplever det som svårt att samarbeta med Pelles föräldrar och (inte men) du gör det ändå.

Hjälp den andra och dig själv att bli uppmärksam på småord och dess betydelse för hur vi ser på ett problem.

- **Undvik generella ord** som t.ex. Man-Vi-Alla-Många-Ingen-Alltid-Aldrig. Använd mera exakta uttryck, t.ex. "jag" i stället för "man", "rektor, specialläraren, kuratorn och jag" i stället för "vi". Be även den andra precisera, t.ex.: "Vem exakt tänker du på när du säger alla?"
- **Undvik varför-frågan** eftersom den ibland kan upplevas som attackerande, om den inte motiveras. "Varför gjorde du så där" är en fråga som egentligen kräver en lång utredning över något som den andra kanske inte medvetet tänkt på så mycket. Fråga i stället t.ex. "Hur tänkte du då du gjorde så där?" Då kan den andra fundera över sitt eget tänkesätt och försöka förklara detta i stället för att börja försvara sig. Här är det viktigt att röstläget, tonfallet inte är anklagande, utan så neutralt som möjligt.

Med varje budskap vi sänder skickar vi också ett metabudskap, ett meddelande om hur budskapet skall tolkas

• **Tonfallet och kroppsspråket** ger innebörd åt orden. Man kan säga samma sak på så många olika sätt och med många olika tonfall ackompanjerade av olika ansiktsuttryck, gester och kroppsspråk. Till exempel "Jasså, det är du!" eller "Hur tänkte du då du gjorde så där?" kan sägas på många varierande sätt. Inte förrän mottagaren har "läst" hela budskapet om *vad* som sägs och *hur* det sägs kan han/hon tolka vad den som sänder budskapet menar.



Hitta ditt eget sätt

Samtal sker i samvaro med andra. Det handlar om att visa respekt för andra, vara närvarande, uppmärksam och lyssnande. En viktig förutsättning för ett lyckat samarbete är att båda parter är måna om att försöka nå varandra. I kontakten mellan hemmet och skolan är det lärarens eller den övriga skolpersonalens uppgift att som samtalsledare skapa förutsättningar för ett lyckat samarbete. Ett sätt att skapa dessa förutsättningar är att bli medveten om och utveckla användbara samtalsfärdigheter som för varje enskild kan fungera som inspiration till att hitta och utveckla sitt eget sätt att samtala. Men det räcker inte med kunskap om samtal, känslan är minst lika viktig – och intresset.

Att lyssna på riktigt är en stor konst, som mycket få människor behärskar. Och Momo var en rent enastående lyssnare.

Hon kunde lyssna så bra att också de dumaste människor plötsligt fick de mest intelligenta tankar i skallen. Inte så att hon sade något eller frågade något, som lotsade in den andra på just de där tankarna, nej hon satt bara och hörde helt enkelt på, uppmärksamt och intresserat. Samtidigt såg hon på den som talade med sina stora, mörka ögon, och då kände han eller hon hur det plötsligt dök upp en massa tankar som han eller hon aldrig anat att de hade i skallen.

Hon lyssnade så bra att obeslutsamma människor eller folk som inte visste någon levandes råd plötsligt visste precis vad de ville och hur de skulle göra. Eller så att en blyg och försagd människa plötsligt kände sig djärv och fri. Eller så att olyckliga och betryckta blev trygga och glada. (...)

Så duktig var Momo på att lyssna!

Ende, M. (1984). Momo eller kampen om tiden. 2 uppl på svenska. Stockholm: En bok för alla.

Litteraturtips

Bergman, S. & Blomqvist, C. (2004). *Uppskattande samtalskonst – om att skapa möjligheter i samtalets värld*. Stockholm: Mareld.

Eide, T. & Eide, H. (2006). *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber.

Engquist, A. (1984). *Om konsten att samtala*. Stockholm: Rabén & Sjögren.

Engquist, A. (2003). *Förstånd och missförstånd. Samtalsmetodik för arbetslivet*. 2 uppl. Stockholm: Prisma.

Fred, G. (2005). *Handbok i föräldrasamtal*. Stockholm: Mareld.

Hofvendahl, J. (2006). *Riskabla samtal – en analys av potentiella faror i skolans kvarts – och utvecklingssamtal*. Arbetsliv i omvandling 2006:1. Linköping Studies in Arts and Science, No. 338. Studies in Language and Culture, No. 7. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Hägg, K. & Kuoppa, S. 1997. *Professionell vägledning – med samtal som redskap*. Lund: Studentlitteratur.

Kvalitet i samarbete mellan hem och skola. Duplikat 9/2007. Utbildningsstyrelsen och Suomen Vanhempainliitto.

Maltén, A. 1998. *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.

Nelson-Jones, R. (2005). *Grundläggande samtalsmetodik – en handbok för hjälpare*. Lund: Studentlitteratur.

Tack till:



SVENSKA KULTURFONDEN

William Thurings Stiftelse

Detta häfte kan beställas från:



Hem och Skola

Förbundet Hem och Skola i Finland rf

Tfn (09) 565 77 70

Fax (09) 565 77 774

E-post: hemochkola@hemochkola.fi

www.hemochkola.fi