

LILIAN RÖNNQVIST

ATT

MÖTAS

I

SAMTAL



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Förord	3
Inledning	4
Samarbete mellan hemmet och skolan som stöd för elevens skolgång	5
Kommunikation genom samtal	6
Det privata samtalet	8
Det professionella samtalet	8
Samtalet som redskap	9
Aktivt lyssnande	10
Själva samtalet	15
Samtalets struktur	15
Att tänka på inför ett samtal	15
Att tänka på vid samtalets början	17
Att tänka på under samtalets gång	18
Att tänka på när du avslutar ett samtal	19
Ytterligare något att tänka på i samtalssituationer	20
Något om språket i samtalet	21
Svåra/utmanande samtal	23
Förhållningssätt vid svåra samtal	24
Om att bemöta en upprörd förälder	25
Att bemöta och hantera känslor	25
Samtal med personer från en annan kultur/språkgrupp än skolans	27
Digital kommunikation mellan skolan och hemmet	31
Hitta ditt eget sätt	33

FÖRORD

Föreliggande text är en bearbetad version av skriften *Att mötas i samtal – samtalet som redskap i kommunikationen mellan hemmet och skolan* från år 2008. Överlag är innehållet i texten nästan detsamma som i den tidigare versionen, men vissa aspekter har förtydligats (aktivt lyssnande) och något har kommit till (bl.a. avsnitten om svåra/utmanande samtal, om bemötande av människor med annat språk än skolspråket/med annan kulturbakgrund samt om elektronisk kommunikation). Dessutom ger jag vid behov källhänvisningar (i fotnoter) i den löpande texten, förutom att jag så som tidigare hänvisar till litteraturlistan för en djupare insikt i samtalsmetodik.

Beträffande terminologin avses med termen *skola* alla stadier från småbarnspedagogiken och uppåt. Begreppet *föräldrar* avser föräldrar, vårdnadshavare eller andra som har det yttersta ansvaret för elevens fostran. Med termen *elev* hänvisas genomgående till såväl *barnet* (inom förskolan och småbarnspedagogiken), *eleven* (inom grundskolan) som till *studeranden* (på andra stadiet).

Texten utgår ifrån en mångfald av samtalslitteratur (av vilken en del finns i litteraturlistan), kurser och utbildningar samt egen erfarenhet. Inspirationen kommer också från deltagare i mina kurser där samtalet ingått som tema samt från deltagare i mina arbetshandledningsgrupper. Jag är tacksam för alla inspirerande diskussioner som genom åren förts i dessa sammanhang. Dessutom vill jag rikta mitt tack till Katarina Perander-Norrgård och Micaela Romantschuk vid Hem och Skola för värdefullt stöd i skrivprocessen.

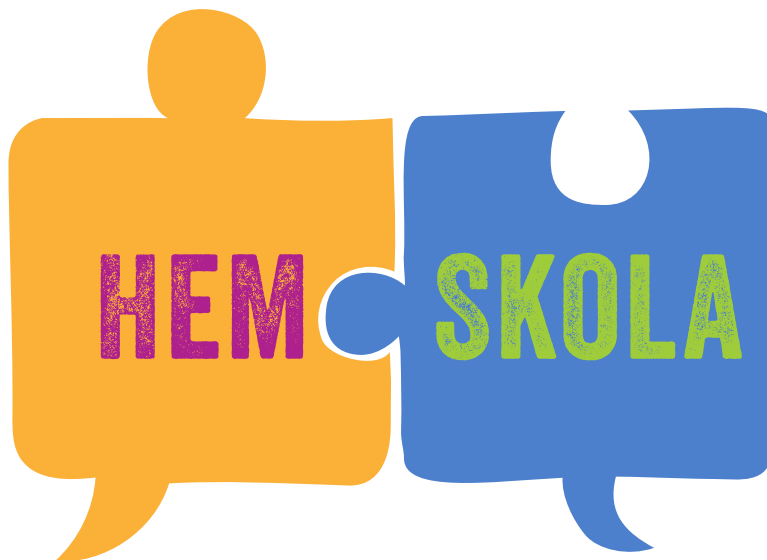
Min förhoppning och målsättning med denna skrift är att den ska inspirera till fortsatta reflektioner kring samtalets konst samt ge konkreta verktyg för samtal mellan skolan och hemmet.

Helsingfors, oktober 2020
Lilian Rönnqvist

INLEDNING

Lärares arbete är ett arbete i möte med människor. Ett äkta möte sker i samarbete och dialog. Lärarens förmåga att skapa en god relation mellan skolan och hemmet bygger på att det finns möjlighet, vilja och förmåga till samarbete. Genom att utveckla och stärka sina samtalsfärdigheter kan läraren bidra till att det professionella mötet mellan skolan och hemmet blir en dialog, där ett jag möter ett du. Att vinnlägga sig om att utveckla sin konst att samtala är fruktbart både i privatlivet och professionellt.

Den här texten riktar sig till lärare på alla skolstadiet, inklusive daghem, samt till annan skol- och daghemspersonal som dagligen i sin professionsutövning möter människor. Huvudsyftet med texten är att ge en kort introduktion till konsten att föra professionella samtal inom skolvärlden. En samtalsmetodik kan fungera som stöd i olika professionella samtalsituationer såväl under s.k. lärandesamtal/samtal kring planen för småbarnspedagogik som vid föräldramöten eller andra samtal mellan hemmet och skolan.¹



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

SAMARBETE MELLAN HEMMET OCH SKOLAN SOM STÖD FÖR ELEVENSKOLGÅNG

I dagens skola och i läroplanen betonas, förutom samarbete mellan kolleger, personal och elever, vikten av ett fungerande samarbete mellan hem och skola. Upplevelser och erfarenheter både i hemmet och skolan präglar barnet. Därför är det viktigt att föräldrar och lärare samarbetar som fostrare och utbildare. Samarbetet mellan hem och skola är en resurs som stödjer det dagliga arbetet i skolan.

Föräldrars delaktighet i barnets lärande, deras tro på barnets förmåga och en god kontakt mellan hemmet och skolan har en avgörande betydelse för barnets skolgång. Också den praktiska erfarenheten har visat att ju öppnare kontakten mellan hemmet och skolan är desto lättare är det för eleven att känna sig trygg i båda miljöerna. Ett fungerande samarbete mellan lärare och föräldrar gagnar eleven. Lärare och föräldrar kan stödja 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/föreståndaren tillsammans med hela skolans/daghemmets personal utformar målen, och lärarna ansvarar oftast för det praktiska genomförandet av samarbetet. Utgångspunkterna är att samarbete ska basera sig på förtroende, jämlikhet och ömsesidig respekt från både hemmet och skolan.

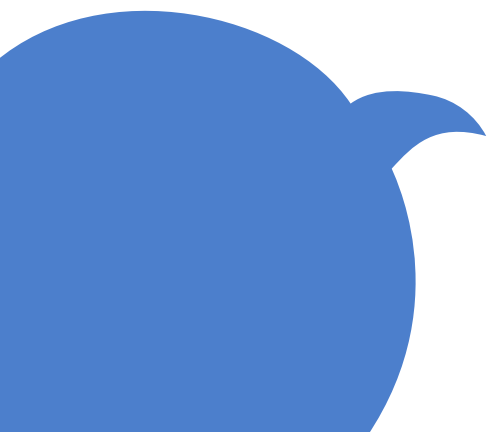
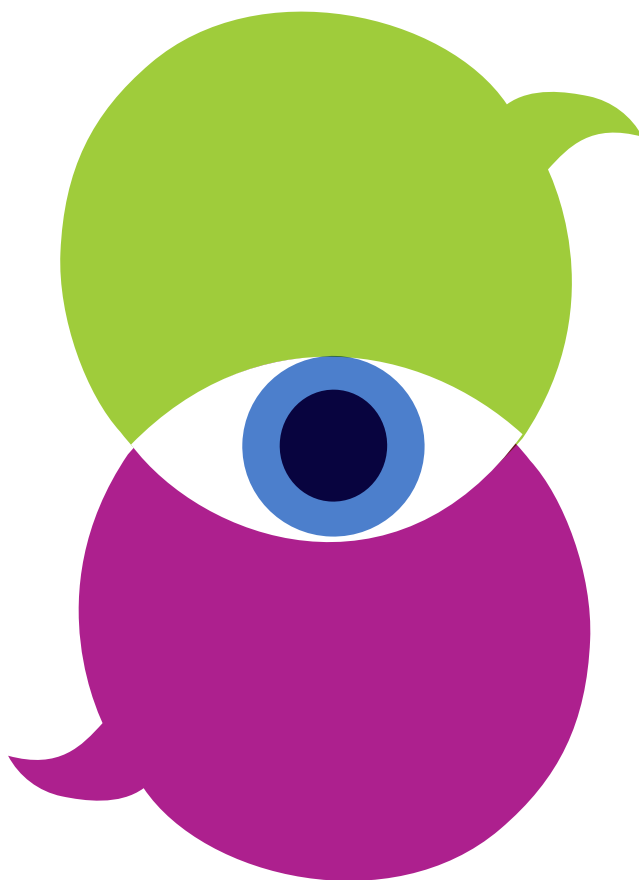
Jensen och Jensen² betonar vikten av att lärare i sitt yrke tillägnar sig nya kompetenser för att kunna vara så professionella som möjligt. Professionella lärare, framhåller Jensen och Jensen, bör ha kompetens inom tre huvudområden för att kunna hantera utmaningar i en tid, då auktoritet inte längre per automatik följer med lärarrollen. Dessa tre områden är relationer, gränssättning och reflektion, framförallt reflektion över den egna praktiken. I detta sammanhang inkluderar det även medveten reflektion över ens egen färdighet att föra konstruktiva, professionella samtal. Ett reflekterande och medvetet förhållningssätt i mötet med andra människor kan främja utvecklingen av goda relationer och underlätta förmågan att kommunicera med olika människor.

² Jensen & Jensen (2008:9)

KOMMUNIKATION GENOM SAMTAL

Samtal hör till det viktigaste i livet. Vi är ständigt i samtal med varandra och oss själva. Genom samtal formar och omformar vi vårt livs erfarenheter och händelser, och vi konstruerar och rekonstruerar vår verklighet och vårt jag.

HARLENE ANDERSON 1989



Samarbetet mellan hemmet och skolan 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. Kunskaper och färdigheter i konsten att samtala främjar ett reflekterande och medvetet förhållningssätt i såväl muntliga samtal som i skriftlig, elektronisk kommunikation.³

Kommunikation består till största delen av annat än ord, dvs. röst, tonfall, ansiktsuttryck och kroppsspråk, vilket betyder att sättet vi samtalar på spelar en stor roll i kommunikationen mellan människor. Den elektroniska kommunikationen, "det digitala samtalet" (t.ex. via Wilmasystemet), har tagit över en stor del av kommunikationen mellan skolan och hemmet, men de flesta skolor strävar ändå efter att i särskilt viktiga ärenden kommunicera ansikte mot ansikte eller via telefon. Ett av de viktigaste kommunikationsredskapen mellan hemmet och skolan är alltså fortfarande samtal i olika former, t.ex. telefonsamtal, samtal under föräldramöten, lärandesamtal och enskilda samtal med elever och föräldrar.

Det finns många olika modeller för samtal, men inget samtal är perfekt. Något facit för hur ett samtal blir bra finns inte, eftersom alla samtal är unika och *påverkas av situationen, ärendet och vem samtalet förs med*. Alla samtal följer något slag av struktur. För att strukturera samtalet i olika professionella situationer kan några metoder och knep vara till hjälp. Samtalsmetodik 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 samtalsparten. Det handlar mera om att vara närvarande i samtalet än en direkt samtals teknik. Hur något sägs ger vad som sägs innebörd och betydelse. Det handlar alltså snarare om *konsten att samtala* än om samtalsmetodik⁴.

Vårt sätt att möta andra påverkas av våra erfarenheter i livet. 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*. Här följer en kort presentation av skillnaderna mellan privata och professionella samtal. (För en mera ingående presentation, se t.ex. Hägg och Kuoppa 2007.)

³ Längre fram i denna text finns ett avsnitt om elektronisk kommunikation. Se sid. 23 ff.

⁴ Engquist (2013)

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.

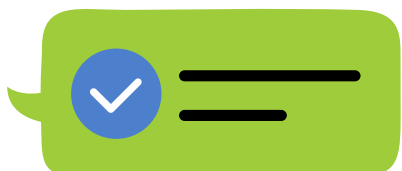
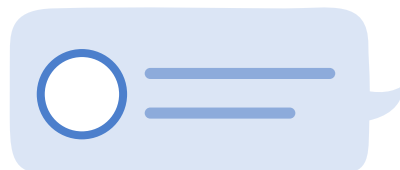
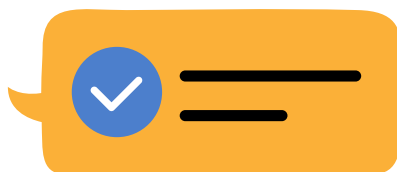
DET PROFESSIONELLA SAMTALET

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. Yrkesutövande lärare har en roll som innebär en stödjande funktion för eleven och föräldrarna.

I litteratur om samtalsmetodik betonas vikten av att den som arbetar i möte 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. Men 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 att ta in vårt eget privatliv i mötet.

Det är viktigt att en professionell samtalsledare kan vara personlig utan att vara privat, att hen 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/föreståndare och skolpersonal även bör inrikta sig på egen utveckling – men inte på andras bekostnad. Ett professionellt förhållningsätt förutsätter självinsikt. Självkännedom är väsentlig för att man ska kunna förstå hur man med sitt beteende kan tänkas påverka andra.⁵

Samtal mellan läraren och föräldern är en relation mellan en professionell (läraren) och en i detta sammanhang icke-professionell (oavsett vilket yrke föräldern har). Läraren som samtalsledare utövar sitt yrke i enlighet med de krav som uppdragsgivaren ställer. I det professionella samtalet finns därmed 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 hen 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. Medvetenhet om det ansvar som medföljer makten i en relation lyfts fram inom litteratur om samarbete mellan hem och skola.⁶

SAMTALET SOM REDSKAP

Att föra professionella, konstruktiva, reflektiva samtal innebär *ett medvetet förhållningsätt hos samtalsledaren*. Samtalsledaren vinnlägger sig om att vara mentalt närvarande, att ha samtalsparten i fokus, att visa genuint intresse och respekt för samtalsparten som en unik person samt att lyssna aktivt till vad den andra har att berätta. Att respektera den andra innebär att se den andra som ett subjekt och att ta hänsyn till den andras integritet.

I samtalslitteraturen lyfts konsten att lyssna, *aktivt lyssnande*, fram som det mest betydelsefulla elementet inom konsten att föra konstruktiva samtal, samtal där det finns en medveten strävan efter att mötas i dialog. Den som använder dialogen som instrument är respektfull, lyssnande och prestigelös. Ingen gör anspråk på att sitta inne med sanningen – ”därför blir lyssnandet av större betydelse än argumentationen för att övertyga. ... I dialogen ges möjligheten att vinna insikter i stället för att byta åsikter”.⁷ Att lyssna innebär något annat än att enbart höra vad den andra säger.

5 För ytterligare fördjupning kring personlig, privat och professionell, se t.ex. Rautalinko (2019), Jensen & Jensen (2008) samt Hägg & Kuoppa (2007).

6 Se t.ex. Jensen & Jensen (2008)

7 Ronthy (2013:103–104)

AKTIVT LYSSNANDE

Att lyssna aktivt innebär att samtalsledaren är *närvarande* och ger den andra den plats hen behöver. Samtalsledaren lyssnar på den andra utan att ingripa, ifrågasätta eller betvivla sanningshalten i vad som sägs. Samtalsledaren håller tillbaka spontana kommentarer och s.k. *egoimpulser* (= olika uttryck för reaktioner som inte är kopplade till den som berättar utan till den som lyssnar) och visar engagemang och närvaro med sitt kroppsspråk. En central aspekt av aktivt lyssnande är konsten att ställa frågor och att lyssna på och reflektera över de svar som ges.

Inom Motiverande samtal (MI = Motivational Interviewing⁸) används på svenska akronymen BÖRS för elementen i aktivt lyssnande. Denna akronym är användbar som "minnesregel" för samtalsledare. Akronymen BÖRS står för: Bekräfta, Öppna frågor, Reflektera (enkel och komplex reflektion), Sammanfatta.



⁸ Motiverande samtal (MI) är en samtalsmodell utarbetad på 1980-talet av Miller & Rollnick i arbetet med missbrukare. MI har som syfte att försöka uppnå motivation till beteendeförändring genom ett respektfullt och lyhört bemötande av klienten. Se litteraturlistan för en djupare beskrivning.

ATT BEKRÄFTA

En av grundtankarna inom MI är att det inte går att överskatta betydelsen av bekräftelse. Det kan vara en av de mest kraftfulla komponenterna inom MI.⁹ Att bekräfta innebär att du som samtalsledare visar uttryck för genuin uppskattning, uppmärksammar ansträngningar och försök samt uppmuntrar både generellt och specifikt. Det behöver inte handla om mera än att du t.ex. visar uppskattning över att föräldern gett sig tid att komma till mötet eller att hen visar intresse för samarbete med skolan.

ÖPPNA FRÅGOR

Genuina, öppna och utforskande frågor har att göra med "att inte veta" och är uttryck för ett uppriktigt nyfikenhet och intresserat förhållningssätt. De kan inte besvaras med ett ja/nej och börjar oftast med *hur, när, var, vad, på vilket sätt*. Frågor som innehåller något av orden *berätta, förklara, beskriva* underlättar för den andra att formulera sig utifrån hur hen själv upplever det. De ger möjlighet för samtalsparten att berätta på sitt sätt, med sina egna ord och i sitt eget tempo. Genom att ställa öppna frågor som följs av uppmaningar att berätta mera, förklara, beskriva skapar vi förutsättningar för den andra att uttrycka sina tankar.

Inom samtalsmetodik rekommenderas ofta ett undvikande av *varför-frågor*, därför att de kan upplevas som attackerande. I stället rekommenderas att man formulerar om en varför-fråga enligt till exempel: "*Vad tror du har lett fram till att ...?*"; "*Hur tror du det kommer sig att ...?*"; "*Vad har enligt din åsikt påverkat saken så att ...?*"

EXEMPEL PÅ ANVÄNDBARA ÖPPNA FRÅGOR:

Exempel på användbara öppna frågor: "*Hur ser du på...?*"; "*Vad tänker du om...?*"; "*Vad skulle det innebära för...?*"; "*Beskriv gärna hur...?*" ...

Vid formulering av frågor spelar *tonfallet* och *kroppsspråket* en viktig roll för hur frågan uppfattas. Samtalsledaren bör därför vara uppmärksam både på sitt tonfall och sitt kroppsspråk.

Öppna frågor hjälper samtalsledaren att vara aktsam för att inte hamna i fällan att ställa ledande och slutna frågor, på ett olämpligt sätt, särskilt om den andra är tyst. Öppna frågor kan skapa möjligheter till samtal, men det gäller att inte ställa dem för snabbt efter varandra. I stället bör samtalsledaren reflektera över svaren.

⁹ Se t.ex. Holm Ivarsson (2010:16)

ATT REFLEKTERA

Begreppet att reflektera används inom MI för det som man inom andra sammanhang kallar att *omformulera/parafrasera* (=enkel reflektion inom MI) samt *verbalisera* (=komplex reflektion inom MI). Att reflektera (omformulera/parafrasera/verbalisera) är ett användbart redskap för aktivt lyssnande och, precis som det betonas i all samtalslitteratur, något som en samtalsledare behöver träna för att det ska bli en naturlig del i konsten att samtala.

Att omformulera eller parafrasera betyder i kommunikationsteori att återge det som sagts med andra och färre ord, utan att meningen förändras.¹⁰ Syftet är att tydliggöra och ge feedback och fungerar som en bekräftelse eller återkoppling på det som sagts. (I fortsättningen används begreppen *enkel och komplex reflektion* i denna text.)

De s.k. *enkla reflektionerna* ges ganska kort efter att den talande sagt något och har flera funktioner: Att visa att man lyssnar, att kolla att man har förstått, att medvetandegöra den andra och att i vissa sammanhang styra samtalet.

Detsamma gäller för *komplex reflektion*, som handlar om att lägga till en gissning om något som ännu inte uttalats, att sätta ord på den *känsla* som den talande förmedlat utan att ha uttryckt den. Den talande har då möjlighet att korrigera och därför behöver samtalsledaren inte veta den exakta känslan eller orsaken.

Reflektionen har *påståendeform*, du-form och rak ordföljd. *Reflektionen är inte en fråga, utan tonfallet sjunker i slutet.* (Stigande tonfall tenderar att låta ifrågasättande, ironiskt eller osäkert.)

En central del i detta empatiska lyssnande är att lägga kontrollen över vad personen har menat hos personen själv. På så vis ges personen möjlighet att reflektera över vad hen själv sagt. Till skillnad från en fråga som förväntar ett svar, går reflektionen bredvid och personen kan välja om hen vill svara på den eller låta den rinna förbi och själv gå vidare i sin berättelse.

Miller och Rollnick använder isberget som metafor för att beskriva reflektionen i aktivt lyssnande.¹¹ En enkel reflektion begränsas till vad som ses ovanför vattenytan, innehållet som faktiskt har uttryckts, medan en komplex reflektion gör en gissning om vad som finns under ytan. *Reflektivt lyssnande är ett sätt att kontrollera att gissningen är rätt, snarare än att anta att man redan förstått.*

¹⁰ Se t.ex. Eide & Eide (2006:159)

¹¹ Miller & Rollnick (2013:79)

EXEMPEL:

ENKEL REFLEKTION (OMFORMULERING/PARAFRASERING):

Man återspeglar nästan exakt vad som sägs

FÖRÄLDER: Pelle verkar jättestressad över alla läxor och orkar inte göra alla på det sätt han skulle vilja.

LÄRAREN: Pelle verkar pressad (synonym) över läxorna och har inte krafter att göra dem. Berätta lite mera om hur du tänker om detta.

KOMPLEX REFLEKTION (VERBALISERING):

Man återspeglar känslan eller innebörden i det som sägs "mellan raderna"; man gissar, tolkar, antar; man reflekterar det sagda med egna ord

FÖRÄLDER: Jag tänker hela tiden på hans framtid och hur allt ska bli.

LÄRAREN: Du är orolig (känsla) över hans framtid för att du inte vet hur du ska göra för att hjälpa honom. Stämmer det?

ATT SAMMANFATTA/SUMMERA

En sammanfattning täcker ett längre avsnitt i det talade och visar att du lyssnat till vad den andra sagt. En sammanfattning binder samman det sagda och kan hjälpa samtalsparterna att hitta den röda tråden och ge en överblick. En sammanfattning kan också tjäna som interpunktion och kan avbryta ett ordflöde, då samtalet blir alltför diffust, irrelevant eller vidlyftigt. Dessutom hjälper en sammanfattning båda att stanna upp och ge plats för eftertanke, vilket på så sätt kan skapa en plattform för nästa steg.

EXEMPEL:

"Du menar att ...", "Har jag förstått dig rätt?", "Så för dig är det ...?"

"Om jag nu försöker sammanfatta det du sagt så...", "Har jag förstått dig rätt?", "Kan det vara så att ...?"

Genom att sammanfatta *speglar* du den andras tankar, handlingar och känslor samt ger den andra möjlighet att korrigeras, om du uppfattat fel. I slutet av ett samtal kan du låta den andra sammanfatta samtalets innehåll och slutsatser samt ge din egen sammanfattning för att kontrollera att båda parter "har pratat om samma sak".

Aktivt lyssnande är en förutsättning för ett respektfullt bemötande i samtal, oavsett vilken typ av samtal det gäller.

Samtal som kan upplevas som svåra eller utmanande kräver att samtalsledaren verkligen behärskar konsten att lyssna aktivt. Sådana samtal inom skolvärlden är t.ex. samtal om en elev som läraren känner oro för gällande antingen lärande, beteende eller annat. Det kan också handla om att ge ett svårt besked av något slag. Även möten med föräldrar som kan upplevas som krävande, kritiska och ifrågasättande kan kännas utmanande. I följande presentation av samtalets struktur och tips på förhållningssätt under de olika delarna av ett samtal beaktas även förhållningssätt vid s.k. svåra samtal och lite längre fram i texten behandlas dessa samtal lite mera specifikt.



SJÄLVA SAMTALET

SAMTALETS STRUKTUR

Oavsett om någon är strukturälskare eller vill flyga fritt är det klokt för alla blivande samtalsledare att som en grund lära sig en samtalsstruktur och träna in den så att samtalsledaren under arbetet knappast behöver tänka på den.

ENGQUIST, A. 2015:55

Alla samtal följer något slags struktur. Till ramstrukturen hör förberedelse inför samtalet och en eventuell "efterbehandling" av samtalet. Samtalets kärna är vad som sker under samtalet, något som oftast följer en viss struktur med inledning, själva samtalet och avslutning. Efter att ha lärt sig grunderna kan sedan var och en så småningom sätta sin personliga prägel på sitt arbete.

För alla typer av samtal, oavsett hur de definieras, 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

Lärandesamtal (utvecklingssamtal) mellan läraren, eleven och föräldrarna hör till skolans rutiner och det finns oftast en färdig handlingsmall för detta.

Hur samtalet utfaller beror ofta på om man gett sig tid att planera och förbereda sig ordentligt. Om flera professionella deltar i samtalet, är det skäl att planera tillsammans och att i förväg komma överens om vilka uppgifter och roller var och en har. Läraren bör i den övergripande planeringen av ett samtal klargöra för sig själv vilken uppgift hen har i samtalet med föräldrarna. Observera att *samtlycke* (helst skriftligt) till deltagande behövs. Det är i första hand genomgående eleven som ska samtlycka. Elevens åsikt ska alltså beaktas "i enlighet med hans eller hennes ålder, utvecklingsnivå och övriga personliga förutsättningar".¹² Det finns inga fasta åldersgränser, utan det beror på elevens psykosociala mognad och sakens natur.

Oavsett hur bra man förbereder sig, kan man dock aldrig förutsäga ett samtals förlopp eller utfall, men förberedelsen ger ändå en säkerhet som ökar lärarens

12 Se Sundell (2019). Föreläsningmaterial: *Elevvårdens ABC*. Regionförvaltningsverkens svenska enhet för bildningsväsendet och Självbestämmanderätt inom elevhälsan §EoSVL 18 § 1 mom

möjlighet att hålla sig öppen inför reaktioner och input från föräldrarna – detta är av särskilt stor vikt inför ett samtal man oroar sig för eller ett samtal som kan bli utmanande på ett eller annat sätt.

SYFTET MED OCH INNEHÅLLET I SAMTALET:

- Planera och strukturera samtalet. Ju mer precist läraren formulerar sig kring syftet med samtalet, desto lättare är det att hålla fast i strukturen och innehållet. (Det ska givetvis också finnas plats för elevens/föräldrarnas önskemål, vilket även gäller följande punkt).
- Vad ska samtalet handla om?
- *Hur mycket tid behövs* för samtalet? För mera problemorienterade samtal behövs oftast en längre tid, men det kan vara en fördel att i sådana fall planera in några samtal med en viss tids mellanrum. I planeringen av problemorienterade samtal bör läraren ha möjlighet att reflektera över frågor som: *Vad vet jag på förhand? Vad vill jag ha sagt? Vad vill jag fråga om? Hur kan jag förhålla mig så värderingsfritt som möjligt?*
- 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? Hur ska du göra för att föra en dialog med parterna i samtalet i stället för att ensidigt informera?
- Förbered dig på att införliva ett etiskt förhållningssätt i mötet med den andra och att respektera tystnadsplikten.
- Allmänna ramar: yttre faktorer såsom rummet, förväntningar, mottagande.

INFORMATION FÖRE SAMTALET:

- Om du bjuder in till samtal, hur informerar du berörda parter: via telefon, elektroniskt via e-post eller t.ex. Wilmasystemet?
- 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? Kom ihåg samtycke av elev och, för yngre elever, föräldrar. Informera berörda parter om antalet och skälet till att ett visst antal personer deltar i samtalet från skolans sida.
- Frånskilda föräldrar med gemensam vårdnad bör båda bjudas in antingen till ett gemensamt möte eller i särskilda fall till varsitt möte.
- 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? Sträva efter att alla deltagare i samtalet sitter på samma höjdnivå – för att undvika att maktstrukturen stärks. 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 på daghem, i förskolan eller i årskurserna 1–6, tänk på att de små stolarna i ett klassrum helt fysiskt är obekväma för vuxna. Alla föräldrar upplever sig inte heller bekväma med att behöva sitta i en soffa eller på en stol avsedd för barn. Om du måste använda ett klassrum, kanske du kan lyfta in stolar från lärarrummet och möblera så att alla kan se varandra. Eleven bör alltid vara i fokus.

ATT TÄNKA PÅ VID SAMTALETS BÖRJAN

- I din professionella roll som lärare är det 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*.
- Inled alltid med något positivt, även om det känns svårt. (Mer om detta under rubriken *Förhållningssätt vid svåra/utmanande samtal*).
- Informera om att du för anteckningar under samtalet. Kolla upp med eleven och föräldrarna att det är ok. Berätta varför du för anteckningar och låt dem se dina anteckningar, om de så önskar.
- 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 då: *"Hur vill du/ni använda tiden för samtalet så att du/ni efteråt kan tycka att det var värt att komma hit?"*
- Påminn om *rollerna i samtalet*, att du fungerar som samtalsledare och, om ni är flera representanter från skolan, berätta även om de andras roller. Hänvisa till elevens/föräldrarnas samtycke.
- Ange *tiden för samtalet och informera om hur du kommer att påminna deltagarna om att samtalstiden håller på att ta slut*. Då behöver ingen oro sig för att samtalet drar ut på tiden. Om mera tid behövs, kan du ge en ny tid för en fortsättning.
- 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 skolhälsovårdare är annorlunda än ett samtal med en lärare. Om någon 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 denne har mycket på hjärtat som hen/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 nytta av. Kolla upp om de vet vad det finns för möjligheter. Styr mildt 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?"*¹³
- Tala inte förbi någon, varken förbi en elev eller en förälder, vänd dig direkt till den du talar med.

ATT TÄNKA PÅ UNDER SAMTALETS GÅNG

- Använd dina färdigheter i **aktivt lyssnande** (tänk på ”minnesregeln” BÖRS på sid. 6).
- **Lyssna på den andra utan att ingripa, ifrågasätta, betvivla** – utan att filtrera berättelsen genom dina egna referensramar. Inta en undersökande hållning; lyssna till vad föräldern/eleven har att säga.
- 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.
- **Undvik att komma med förslag på lösningar** (för snabbt och utan att ha blivit tillfrågad). Ge den andra möjlighet att själv dra sina slutsatser.
- **Utgå inte från 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**. Beskriv ett beteende i stället för att diagnostisera. Undvik etiketter på människor och *låt inte förhandsuppfattningar styra.*
- **Bekräfta den andra** genom att respektera hans 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. Undvik en vinna/förlora-inställning.
- **Prata inte om andra lärare eller andra som inte är närvarande under samtalet**. Om föräldrarna kritiserar t.ex. någon annan lärare, föreslå att de tar direkt kontakt med den det berör. Om det inte går, erbjud dig att förmedla kontakt. Du kan **eventuellt** erbjuda dig att delta i ett samtal med berörda parter.
- **Tala med den andra, inte till eller förbi.**
- 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 klagörande, öppna frågor utan att förhöra**. Kom ihåg att **reflektera över svaren**. 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. Vad kan du som samtalsledare stå ut med när det gäller att ge specifika budskap som t.ex. svåra besked? Fråga dig själv hur beredd du är att ge ett budskap som kan göra andra sorgsna, rädsla eller arga. I sådana fall kan en noggrann förberedelse hjälpa dig som samtalsledare att bereda dig inför olika slags reaktioner som ditt specifika budskap kan väcka/leda till.
- **När du ger information av något slag, kolla upp hur eleven och föräldrarna uppfattat denna.**

Ett välplanerat och strukturerat samtal hjälper att hålla fokus på målet för samtalet, men *en modell kan och får aldrig helt och hållet styra ett samtal*. Det är viktigt att vara öppen för allt som händer i samtalet, för känslouttryck och annat som inte är "inplanerat". Samtidigt som en plan för samtalet är bra att ha, bör du vara uppmärksam på att lyfta blicken och inte låta planen styra samtalet så att du glömmet de närvarande personerna. Om stora delar av samtalet handlar om vad någon har skrivit, kan det 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 samtalsituationer hjälper dig att lyfta blicken från det skrivna ordet.*



ATT TÄNKA PÅ NÄR DU AVSLUTAR ETT SAMTAL

- **Sammanfatta samtalets innehåll och överenskommelser.** Be alla som deltagit i samtalet att sammanfatta. Låt, om möjligt, eleven och föräldrarna börja med att ge en sammanfattning. Användbara frågor är t.ex.: "Vad tänker du att vi kommit fram till idag?"; "Finns det något vi ännu inte pratat om och som ni skulle vilja prata mera om vid ett annat tillfälle?"
- **Kolla upp hur eleven och föräldrarna upplevt samtalet:** Vad tar de med sig därifrån? "Vad tar du med dig från det här samtalet?"; "Motsvarade samtalet dina förväntningar?"
- **Kom överens om tid för ett eventuellt uppföljningsamtal.** Uppmana föräldrar/eleven att återkomma ifall något blev oklart efter samtalet.
- **Om ni kommit överens om vissa åtgärder, ge en tidsram för detta.** Till exempel om ni kommit överens om att läraren ska rapportera om en specifik sak till hemmet om hur det gått i skolan, kom överens om att göra det under en viss avgränsad tid och kom överens om ett uppföljningsmöte. Lova inte något inom en alltför lång tidsrymd.
- Ge vid behov en **skriftlig sammanfattning** av samtalet, t.ex. via Wilma. Detta är särskilt viktigt i fråga om föräldrar som är frånskilda, om inte båda har närvarat vid mötet.

YTTERLIGARE NÅGOT ATT TÄNKA PÅ I SAMTALSSITUATIONER

Fundera över när du från skolans sida ska ta kontakt med hemmen. 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. Som enskild lärare kan du i samråd med föräldrarna göra det på ditt sätt. Kom överens om tillvägagångssättet t.ex. på höstens första föräldramöte.

Fundera på hur du själv vill ha det angående hur ofta du ska kontakta hemmen. Viljan är antagligen oftast god, men tänk igenom hur mycket tid du verkligen kan ägna åt varje enskild familj. Tänk på dina egna gränser. En telefontid på arbetstid kan hjälpa dig att åtskilja arbete och fritid. Du har ingen skyldighet att förklara för vårdnadshavarna 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.

Ovannämnda gäller även tillgänglighet elektroniskt. Många föräldrar skickar meddelanden via Wilma på kvällen (då de själva har tid). Läraren kan tydligt informera om att hen svarar under arbetstid, men att detta inte ska hindra att föräldrar skriver under kvällstid.

Trots överenskommelser om tidpunkt för kontakt bör både skolan och hemmet uppmärksamma att *det i en krissituation är andra regler som gäller*. Var förberedd på hur du ska göra om något oväntat händer, t.ex. ett dödsfall, en olycka i familjen eller dylikt. De flesta skolor har idag en utarbetad krisplan, där man får anvisningar om tillvägagångssätt vid kriser. Rekommendationen är att denna krisplan diskuteras i kollegiet vid början av varje läsår.

Om du i ett samtal har mycket du vill påpeka, tänk på hur du lägger fram det och i hur stora portioner. Om du t.ex. tycker att ett barn eventuellt bör undersökas före skolstart, lägg inte fram det på en gång. Låt saker och ting smälta och be föräldrarna komma på ett nytt samtal, kolla upp hur de tänker om detta och vad de tänker att man kunde göra. Ös inte på. Det leder bara till att föräldrarna blir förtvivlade eller kanske defensiva.¹⁴ Tänk också på skillnaden mellan att observera och att tolka. Fundera över hur du använder språket. Sträva efter att vara så tydlig som möjligt.

¹⁴ För att hitta ett sätt att närma sig föräldrar angående upplevd oro kring ett barn, se Eriksson & Arnkil *Ta upp oron – en handbok i tidiga dialoger* (2006).

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 hur vi upplever vår verklighet. Språket är en brygga mellan oss människor och ord är betydelsefulla i mänskliga relationer. Samma ord kan ha olika innebörd för olika människor. Ta därför inte för givet att du förstår ett specifikt ord innan du kollat upp vilken betydelse den andra tillskriver detta ord. Alla ord behöver givetvis inte kollas upp, men ord och termer som är väsentliga för helheten bör kollas upp.

Det är en fördel att använda ett enkelt språk i samtal, både när man talar och när man skriver. Ett enkelt språk ökar samtalspartens möjlighet att förstå det som kommuniceras. Den som använder svåra ord, expertspråk eller facktermer håller andra utanför i onödan och effekten kan bli att den andra inte tar till sig budskapet överhuvudtaget eller att det skapas en onödigt högtravande stämning som motverkar en jämställd kommunikation.¹⁵

Ovanstående är värt att hålla i åtanke i varje samtal, men framförallt i samtal med någon som inte har (i detta fall) svenska som modersmål. I mötet med människor som inte behärskar skolspråket är det av stor vikt att vara noga med ordvalet och att kolla upp extra mycket om den andra förstått. (Vi återkommer lite senare till detta i avsnittet om att möta människor med annat språk än skolspråket). Oavsett vem du möter behöver du tänka på ditt ordval och ditt sätt att uttrycka dig som samtalsledare.

- *Ta inte för givet att en förälder är bekant med dagens pedagogiska begrepp som används i skolan. Fråga alltid vad de vet om och hur de uppfattar t.ex. allmänt och särskilt stöd eller liknande.*
- *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 du tillskriver eleven eller är det störande beteendet situationsbundet? När stör eleven, vem stör hen? Finns det något annat ord som kan beskriva detta beteende, så att beskrivningen inte blir en tolkning eller en diagnos? På vilket sätt kommer ett specifikt beteende till uttryck? Dessa är frågor vi kan ställa oss när det gäller många beskrivande uttryck. Var aktsam med att diagnostisera och kategorisera med hjälp av allmänna ord och uttryck.*

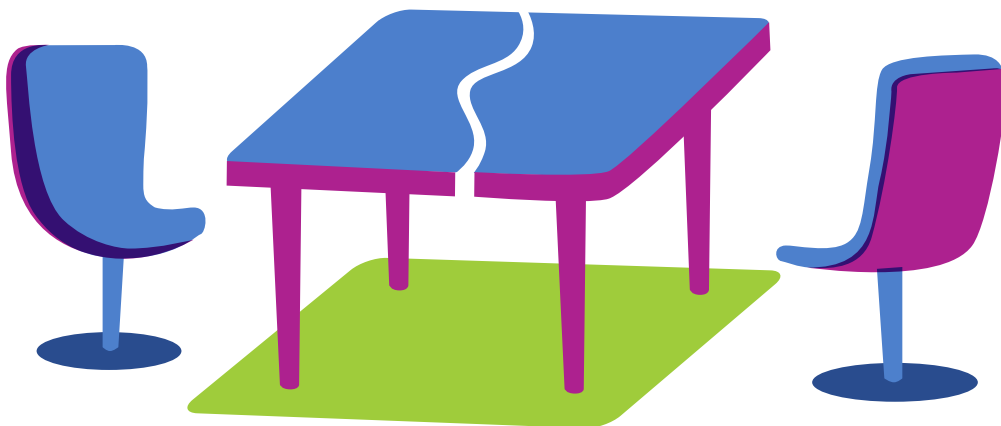
¹⁵ Rautalinko (2019:87)

- *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 hen menar. Samtalsledarens uppgift är att hjälpa den andra att konkretisera och precisera, att ge exempel, så att förutsättningarna för förståelse blir större. *Genom att fråga den andra vad hen lägger in i ett specifikt begrepp ger du hen en chans att förtydliga sig själv.* I detta fall är enkla och komplexa reflektioner användbara redskap.
 - *Var exakt vid målformuleringar.* Målformuleringar och överenskommelser bör innehålla tydliga och konkreta mål som beskriver vad det är ni 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 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 t.ex. 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 ...
- Men – och
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. "Vad var det som fick dig att göra 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 och tonfallet inte är anklagande, utan så neutralt som möjligt.
 - *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 "Jaså, 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 hen tolka vad den som sänder budskapet menar. Med varje budskap vi sänder skickar vi också ett metabudskap, ett meddelande om hur budskapet ska tolkas.

SVÅRA/UTMANANDE SAMTAL

*”Det är icke tingen själva som oroar oss,
utan de uppfattningar vi hyser om dessa ting.”*

EPIKTETOS



Det finns ingen entydig definition på svåra samtal. Var och en kan ha olika uppfattningar om vad ett svårt samtal är. Det som kan göra att ett samtal kan upplevas som svårt kan ha att göra med situationen, samtalsämnet, personerna som deltar i samtalet, förhållningssättet hos deltagarna ("min bild är alltid den rätta"). Det kan också ha att göra med samtalsledaren själv, eventuella konflikträddor och dylikt. Egna föreställningar om samtalet kan vara orsaken till att det kan upplevas som svårt.

När det gäller svåra eller utmanande samtal finns det inga färdiga, specifika modeller för hur man ska gå till väga. En tumregel är att om du inte vet hur du ska lägga upp samtalet, kan du tänka på hur du själv skulle vilja bli bemött i en liknande situation. Försök sätta dig in i den andras situation. *Var uppmärksam på hur du säger* det du har att säga. Observera också *ditt eget förhållningssätt*. Att lära sig hantera och bemöta känslor, framföra och ta emot kritik samt att ge konstruktiv feedback är något som kan stärka förhållningssättet i ett s.k. svårt samtal. Ett sätt att förebygga svåra samtal är att sträva efter att följa upp hur föräldrarna upplever kommunikationen mellan skolan och hemmet. Du kan vid tillfälle t.ex. fråga föräldrarna vad de anser om er dialog, om du är tillräckligt tydlig, om de känner att de kan fråga och diskutera sådant som de anser är viktigt samt om de saknar något i kommunikationen. För övrigt kan man i svåra samtal utgå från samma struktur som för andra professionella samtal, nämligen att tänka på före, under och efter ett samtal.

FÖRHÅLLNINGSSÄTT VID SVÅRA SAMTAL

- Om det är möjligt, *förbered dig mentalt*: Vem är den person som jag ska samtala med? Vilka känslor väcker hen hos mig? Hur kan jag förstå dem? Vilka fakta har jag? Vilka reaktioner kan jag förvänta mig? Vilka känslor väcker den tanken hos mig? Hur ska jag förhålla mig? ¹⁶
- Använd, öva och anpassa dina samtalsfärdigheter (hitta din egen medvetna kompetens).
- Hur samtalet inleds har ofta betydelse för hur samtalet utfaller. Inled alltid med något positivt, även om det känns svårt. Om ni t.ex. bestämt att träffas för att reda ut något kring ett ärende som en förälder är upprörd över, tacka för att hen ville komma på mötet och för att hen tagit upp detta, så att ni kan diskutera det.
- Inga *undersökande hållning* och *utöva aktivt lyssnande* och *visa respekt och genuint intresse* för vad den andra har att säga. Lyssna utan att bedöma eller döma.
- Kom ihåg att alla har olika kartor av verkligheten¹⁷, dvs. olika bilder och upplevelser av verkligheten. Ingen har tolkningsföreträde.
- Gå in i samtalet utan fördomar om den andra, utan att vara partisk.
- Engagera dig inte på ett negativt sätt. Skilj på vad som är ditt och de(n) andras.
- Undvik en vinna/förlora-inställning.
- *Om du blir kritiserad, gå inte i försvar*, även om det känns som om det enda du skulle vilja är att försvara dig. Var lugn och be den andra berätta först om hur hen ser på saken. *"Du är upprörd/besviken (eller ngn annan känsla) över att ... Stämmer det? Berätta gärna mera om hur du ser på saken."* Upprepa gärna (med lite andra ord) vad den andra säger och kolla upp om du förstått rätt. Be den andra beskriva så *konkret* som möjligt vad det handlar om. Samt vad föräldern skulle önska för förändring. (Detta betyder inte att du behöver gå alla önskemål till mötes, men du kan ta ställning till dessa och klargöra vad som kan ändras).
- Vid aggression, säg mindre och lyssna mera. *"Jag märker att det här gör dig ledsen och besviken. Kan du berätta mera om hur du ser på saken?"*
- Eller sammanfatta. *"Du säger att du helst ser att ditt barn ska få lära sig mera i skolan och att du just nu inte är nöjd med vad hen får lära sig. Har jag uppfattat dig rätt?"*
- Om vrede vänds mot dig personligen, visa empati och håll dig lugn, poängtera att du vill återgå till den diskussionen handlar om. Ta sedan reda på vad den andra vill.
- Om en förälder går till personligt angrepp eller dylikt, var noga med att dra en gräns. Be föräldern återkomma vid ett annat tillfälle, ge förslag på tidpunkt osv.
- Styr dina egna känslor. (Se avsnittet om att bemöta och hantera känslor.)
- Undvik diffusa budskap vid svåra besked.
- Använd dig av BÖRS, dvs. bekräfta, ställ öppna frågor, reflektera och sammanfatta.
- Precis som vid andra typer av samtal är det vid svåra samtal mellan skolan och hemmet alltid elevens bästa som bör vara i fokus. Om ett samtal utvecklas åt ett destruktivt håll, kan det vara bäst att på ett mjukt sätt avbryta samtalet och be att få återkomma. *Eleven ska inte behöva uppleva en lojalitetskonflikt och känna sig tvungen att "välja sida"*.
- Vid utmanande samtal spelar dokumentation en stor roll. Med hjälp av dokumentation av samtalen kan man undvika eventuella "beskyllningar" om att ingenting gjorts i skolan. Dokumentationen kan fungera som "minne" för både föräldrar och lärare.

¹⁶ Se t.ex. Ronthy, (2004:56–57) *Utvecklingssamtalets sju nycklar*.

¹⁷ "Olika kartor av verkligheten" är ett begrepp som förekommer inom systemteori. Hur vi uppfattar verkligheten beror på vilka erfarenheter som har format vår karta. Vi lever i *multiversa*, dvs. många universum samtidigt. Konflikter uppstår, då människor grälar om vilken karta av verkligheten som är den riktiga. Se Petit & Olson (1992) *Om svar anhålles*.

- Motstånd bemöts bäst med reflektion eller en sammanfattning följt av en neutral öppen fråga. Detta kallas inom MI (Motiverande samtal) för "att rulla med motstånd", vilket är ett sätt att få den andra att känna kontroll och bli intresserad av att fortsätta samtalet. Samtalsledaren visar att hen försöker förstå hur den andra känner
- *Efter samtalet:* Utvärdera hur samtalet förlöpte. Hur genomförde du samtalet? Gick det som du förutsåg, eller hände något annat? Vad kunde du eventuellt ha gjort annorlunda?

OM ATT BEMÖTA EN UPPRÖRD FÖRÄLDER

I en guidebok om att kommunicera klokt på Wilma¹⁸ ger psykiatern Ben Furman följande tips vid bemötande av en upprörd vårdnadshavare:

- *Lyssna:* Var noggrann med att vårdnadshavaren känner sig hörd.
- *Tacka:* Berätta att det är en bra sak att vårdnadshavaren tog upp saken till diskussion.
- *Förstå:* Berätta att du förstår vårdnadshavarens synpunkter och känslor ("Jag kan förstå att det känns...").
- *Ta reda på önskemål:* Fråga hur vårdnadshavaren önskar att ärendet ska redas ut. (Det är inte alltid möjligt att göra det som vårdnadshavaren önskar, men det är viktigt att hen känner att du är intresserad av vad hen har att säga.)
- *Kom överens om fortsättningen:* Diskutera tillsammans fram vad som ska göras för att lugna vårdnadshavarens oro.

För att undvika risken att hamna på kollisionkurs med vårdnadshavaren rekommenderar Furman möten ansikte mot ansikte i stället för att kommunicera digitalt. Han ger exempel på några repliker som läraren kan använda i möte med en upprörd vårdnadshavare:

"Fint att du kom... Det var bra att du ringde... Det här verkar vara viktigt för dig... Du är upprörd och jag kan förstå det... Det var bra att du tog upp saken till diskussion... Jag kan inte prata just nu för jag är lite upptagen, men om du kan vänta fem minuter så kan vi prata igenom det... Fint att du berättade det här för mig... Vi har funderat på vad vi kan göra åt det här i skolan. Vad tycker du skulle vara en bra lösning?... Om det inte är möjligt att genomföra ditt förslag så finns det något annat som du tycker skulle vara en bra lösning?... Kan vi komma överens om att vi gör så här?... Det var bra att du kom och pratade med mig om det här, även om jag måste erkänna att jag först blev lite rädd då du var så upprörd."

I stället för att beskriva något som ett problem, uttryck det i termer som att barnet



¹⁸ Denna text kan beställas till eposten via adressen: <https://www.visma.fi/inschool/sv/>

behöver träna på att..., behöver bli ännu bättre på att... Det är alltid fruktbart att börja med att fråga föräldern hur hen ser på sitt barn just nu. "Vad har du för gott att säga om ditt barn just nu?". Och lite senare: "Vad mer behöver han/hon bli duktig på?". Eller fråga barnet självt.

ATT BEMÖTA OCH HANTERA KÄNSLOR

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 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 där. En elev som läraren möter bland många andra elever är sina föräldrars speciella, unika varelse som de för det mesta önskar allt det bästa i livet. Många känslor är involverade. Att läraren lyssnar igenkännande till föräldrarnas känslor och behov är ett tecken på bekräftelse av föräldrarnas känslor. Det betyder inte att alla enskilda föräldrars behov alltid 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. Nyckelordet för att hantera alla slags känslor är att bekräfta dem.¹⁹

När du i rollen som samtalsledare känner dig kränkt, kritiserad eller utmanad av en förälder eller elev, finns det risk för att du lämnar din professionella roll. För att hindra att så sker är det lämpligt att bromsa egna känslor, att tänka innan du agerar utifrån känslorna och att medvetet försöka hålla isär känslor i det professionella livet från det privata. I stället för att klandra de föräldrar som haft förmågan att få dig ur balans är det mer relevant att tyst fråga dig själv: *Vad är det hen gör med mig? Vad är det hos mig som gör att jag reagerar så starkt på detta? Vad står detta för i relationen till föräldern? Vad kan jag lära mig av detta och vad kan jag göra annorlunda vid vårt nästa möte?*

Görel Fred skriver: "Då någon diskvalificerar dig har du två val: Antingen går du närmare genom att vara intresserad, respektfull och lyssnande eller också sätter du upp en gräns och stoppar samtalet. Som professionella ska vi inte stå ut med att bli djupt kränkta."²⁰

19 Se t.ex. Hilmansson (1999:150–159) och Fred (2005:45)

20 Fred (2005:45–46)

Det finns ingen universalmetod för att bemöta och hantera känslor. Att arbeta målmedvetet för att undvika att reagera oprofessionellt och att agera med eftertanke kan öka kvaliteten i samarbetet även i utmanande situationer. Att agera med eftertanke innebär också att vara medveten om var du bör dra en gräns för påhopp eller liknande.

SAMTAL MED PERSONER FRÅN EN ANNAN KULTUR /SPRÅKGRUPP ÄN SKOLANS

I dagens skola möts människor från olika kulturer. I mötet med personer från en annan kultur – och/eller språkbakgrund är utgångspunkten den att *varje möte är ett möte med en annan människa, inte med en representant för sin kultur.*

Syftet med följande avsnitt är inte att ge grundlig information om bemötande av olika kulturer och språkgrupper, utan snarare en kortfattad sammanfattning av vad som kan beaktas i mötet med föräldrar från en annan kultur- och/eller språkbakgrund än den finlandssvenska.

När det gäller finskspråkiga föräldrar, torde det finska skolsystemet vara lika bekant för dem som för svenskspråkiga, vilket - precis som för svenskspråkiga - inte utesluter att vissa pedagogiska begrepp behöver förklaras och förtydligas. Att vara tydlig i språkbruket är i detta fall ännu viktigare, eftersom missförstånd kan uppstå, om föräldrarna inte fullt behärskar skolans språk. Detta gäller även personer från andra kulturer än den finlandssvenska/finska kulturen. Det bör beaktas att det inte alltid är självklart att föräldrarna (varken svensk- eller finskspråkiga eller personer med annat språk) är på det klara med hur skolan fungerar idag. Därför bör läraren vinnlägga sig om att hjälpa dem att få en inblick i skolvärlden – genom *tydlig information på tydligt språk.*

Det mest väsentliga i samtal med personer från en annan språkgrupp är åter igen att läraren inte tar för givet att de förstår betydelsen av alla ord och begrepp som används specifikt inom skolvärlden. Centrala begrepp bör förklaras även om den andra tycker sig vara bekant med begreppet. En användbar fråga är t.ex. *”Hur uppfattar du/ni det jag sagt hittills?”* Givetvis bör frågan inte användas för ofta. Det skulle leda till att föräldrarna kunde få en uppfattning att de inte anses kapabla att följa ett samtal.

Egentligen gäller den grundläggande inställningen för alla som deltar i samtalet att inte ta för givet att den andra uppfattar alla begrepp som används på samma

sätt. "Vad lägger du in i begreppet x?" Eller "Hur uppfattar du begreppet x"? är frågor som kan ställas då och då – dock inte för ofta.²¹ Om något begrepp, som föräldrarna använder, verkar oklart för läraren, bör hen också kolla upp innebörden i detta. Detta för att undvika så många missförstånd som möjligt.

I samtal med någon från en helt annan kulturbakgrund än vår finländska finns det, förutom språket, en rad andra aspekter som vi bör beakta. Här behöver vi emellertid också komma ihåg att även inom en nationellt enhetlig grupp finns stora skillnader. Sociala, utbildningsmässiga och ekonomiska förhållanden spelar stor roll för vilken kultur en given grupp utvecklar och behovet av beskrivningar och förklaringar gällande skolvärlden varierar.

Kultur är ett dynamiskt begrepp som hela tiden utvecklas genom dialog i olika gemenskaper. Oftast ifrågasätter man inte sin egen invanda kultur, men i möte med människor som vuxit upp i andra grupper kan olikheter framträda tydligare och kulturen blir på så sätt synlig. Kultur bör dock uppfattas som något levande, "något som hela tiden förändras i ett jämbördigt och ömsesidigt samspel mellan människor".²² I möte med människor från andra kulturer gäller det att vara uppmärksam på egna fördomar och egen förförståelse. Jensen och Jensen definierar förförståelse som mönster av förväntningar skapade mot bakgrund av tidigare erfarenheter, kunskaper och attityder, medan fördomar är förförståelse som primärt bildats utifrån sekundära erfarenheter och attityder, och som generaliserar från kategori till person.²³

Forskning har visat att även den mest medvetna pedagog bär på fördomar som kan försvåra kommunikationen.²⁴ I möte med en annan kultur kan det alltså vara fruktbart att läraren funderar över sina uppfattningar, antaganden och förgivettaganden angående andra kulturer, dvs. att läraren är medveten om sin egen kulturella positionering.²⁵ Det gäller att vara kultursensitiv, som enligt Tapani Innanen vid Helsingfors universitet handlar om att ha en förmåga att granska sin egen världsåskådning och sin människosyn samt att förståelsefullt kunna interagera med människor som har en annan bakgrund med avseende på kultur och åskådning.²⁶ Det gäller också att undvika ett dualistiskt tänkande i form av vi – och de andra samt att vara uppmärksam på hurdana begrepp som används om personer från andra

21 Se även sid. 15–16

22 Jensen & Jensen (2008: 36)

23 Jensen & Jensen (2008)

24 Se Enö (2013)

25 Med *kulturell positionering* avses social klass, genus och etnisk tillhörighet, som på olika sätt kan påverka hur möten upplevs och gestaltar sig. Se Ljungberg (2013)

26 <https://www.helsinki.fi/sv/aktuellt/utbildning/de-vill-gora-mangfald-det-nya-normala> *De vill göra mångfald det nya normala i finländska skolor*, hämtad 1.4.2020.

kulturer. Jensen och Ulleberg (2015) ger exempel på hur ett exkluderande språkbruk kan bytas ut mot ett inkluderande språkbruk. Exemplet ges i norsk kontext, här "översatt" till finländsk kontext. Exemplet lyfter fram den stora skillnaden mellan att se någon som "andra generationens invandrare" (född i Finland av föräldrar som invandrat) och "första generationens finländsk" (också född i Finland av föräldrar som invandrat).²⁷

I möten med människor från andra kulturer än den egna gäller det för skolans personal att vara uppmärksam på att inte bemöta dessa människor endast som representanter för en minoritetsgrupp och på så sätt omedvetet placera dem i en roll som medför olika förväntningar eller fördomar. Att bygga upp en förtroendefull relation är viktigt i allt samarbete mellan hem och skola, så också i samarbete och kommunikation med invandrarfamiljer. Varje människa vill bli sedd, bemött och bekräftad i en relation. Att utveckla sina färdigheter i att föra professionella samtal och att bemöta olika människor på ett respektfullt sätt är för skolans personal ett gott redskap för allt slags samarbete mellan hem och skola.

Lärarens intresse för föräldrarnas egna erfarenheter av skolan, framförallt i en annan kultur, befrämjar ömsesidig förståelse och ett gott samarbete. Att bli bemött som en människa som läraren är intresserad av och har vilja att lära känna bidrar till själv-respekt och självkänsla hos föräldrarna, vilket gynnar ett jämbördigt samarbete. Om föräldrarna har erfarenhet av ett skolsystem där läraren är en auktoritet som inte bör ifrågasättas, kan uppfattningarna av lärarrollen föras på tal. Jensen och Jensen betonar här nödvändigheten av en skicklig tolk, tills föräldrarna är så förtroliga med det nya språket och kulturen att de själva kan ställa frågor när det är något de inte förstår.²⁸

Institutet för Befolkningsforskning (Väestöliitto) har gett ut material rörande bl.a. bemötande av invandrarfamiljer i professionellt arbete. Minna Sääväläs (2012;2013) forskning rör samarbetet mellan skola och hem med invandrarbakgrund. Många föräldrar från en kultur där samarbete och kontakt mellan hemmet och skolan inte är vanlig, är ovana vid en sådan kontakt. Bristande språkkunskaper kan göra det svårt för dessa föräldrar att förstå hur de borde reagera på meddelanden från skolan. Enligt Sääväläs forskningsresultat varierar uppfattningen om vad som hör till skolans ansvarsområde och föräldrarna vet nödvändigtvis inte vad en psykologs, skolkurators eller rektors uppdrag inom skolan är. Det som anses som självklart av skolfolk kräver ibland förklaringar och förtydliganden. Föräldrarna kan kanske inte ställa frågor om saker de inte förstått.

27 För en kortfattad sammanfattning om kommunikation i interkulturella möten se Jensen & Ulleberg (2015), kap. 12.

28 Jensen & Jensen (2008)

I Sääväläs forskning framgår att föräldrarna gärna vill ha personliga möten med skolan, ansikte mot ansikte eller per telefon, helst inte via skriftliga meddelanden eller elektroniska meddelanden. Många föräldrar önskade möten i mindre grupper hellre än stora föräldramöten – för att våga ställa frågor och prata. I likhet med Jensen och Jensen påpekar Säävälä att möten med tolk är önskvärda, även om sådana möten inte är lika omedelbara som utan tolk i samtal på ett gemensamt språk.

Med detta som bakgrund kan några aspekter lyftas fram gällande möten mellan skolan och invandrarfamiljer. Många av dessa aspekter stämmer överens med sådana som bör beaktas i alla samtal med föräldrar. De första fyra punkterna är Sääväläs rekommendationer (fritt översatt av undertecknad).

- Reservera en tillräckligt lång tid för samtalet.
- Använd tolk, framförallt i samtal om mer känsliga ärenden.
- Möt föräldern främst som en person/förälder, inte som invandrare.
- Var medveten om din egen maktposition och ta hänsyn till föräldrarnas eventuella rädsla.
- Vinnlägg dig om att bygga upp tillit och en förtroendefull relation.
- Visa intresse för föräldrarnas erfarenheter av skolvärlden både i Finland och deras hemland.
- Lyssna aktivt (BÖRS) och var tydlig i ditt språkbruk.
- Hjälプ de(n) andra att förstå genom att *beskriva, förklara och berätta noggrant*.
- *Kolla upp att och vad de(n) andra förstår.*
- Ta inte för givet att du själv förstår något utan att kolla upp.
- Anpassa ditt sätt att föra samtalet, ditt språk och beteende enligt den andras förutsättningar, men var aktsam för att inte infantiliserar den andra utgående från t.ex. bristande språkfärdigheter.
- Var respektfull mot den andras sätt att se på världen och livet, även om detta avviker från ditt eget sätt. Låt inte dina egna "kulturella glasögon" styra.
- Tänk på att kroppsspråk och ögonkontakt tolkas på olika sätt i olika kulturer.
- Kom ihåg att varje individ är unik och har sina egna traditioner, förväntningar och rädslor som bör beaktas.

I fråga om skriftlig/digital kommunikation med föräldrar från en annan kultur bör extra noga uppmärksamhet riktas mot språket. Dessutom bör skolan informera sig om huruvida en förälder är läs- och skrivkundig.

DIGITAL KOMMUNIKATION MELLAN SKOLAN OCH HEMMET

I dagens skolvärld är digital kommunikation vardag. Elektroniska meddelanden via e-post och olika kommunikationssystem som t.ex. skoldatasystemet Wilma är en del av den kontakten mellan hem och skola. Även sms, Facebook, Instagram, WhatsApp och bloggar används som informationskanaler i kontakten mellan skolan och hemmet. Nuförtiden kan vissa möten ske digitalt via någon elektronisk plattform. I sådana fall gäller givetvis allting som sagts ovan angående konsten att samtala och bemöta människor. Därför ägnas här ingen särskild uppmärksamhet åt denna form av kommunikation.

Digital kommunikation sker oftast via det skrivna ordet. I skriftlig kommunikation saknas den icke-verbala kommunikationen, såsom röstläge, tonfall, miner, gester och kroppsspråk i sin helhet. Därför kan skriftlig kommunikation lätt leda till misstolkningar eller missuppfattningar. Som påpekats tidigare i denna skrift spelar *tonfallet* en stor roll i hur det sagda tolkas. *Hur* man säger något ger innebörd åt *vad* man säger.



Även om digital kommunikation underlättar och försnabbar informationsgången, kan den dock aldrig ersätta muntlig kommunikation i samtal, helst ansikte mot ansikte. Saklig information och neutrala ärenden kan väl förmedlas elektroniskt, men om det gäller mera känsliga ärenden, är det bäst att be föräldern och eleven att komma till skolan på ett möte. De flesta skolor har tydliga riktlinjer för den digitala kommunikationen. Till exempel vid problemsituationer av olika slag rekommenderar skolorna att lärarna och personalen kontakter föräldrarna per telefon för att komma överens om ett möte.

Det skrivna ordet är en "permanent produkt" och därför krävs det *eftertanke och noggrannhet* gällande formulering och innehåll i digital kommunikation. *Förhållningssättet* i digital kommunikation bör vara detsamma som i muntlig kommunikation, men i den digitala kommunikationen finns vissa aspekter, som bör ges särskild uppmärksamhet. Dessa aspekter är särskilt relevanta vid kommunikation som innehåller någon form av utmaning. När det gäller information, lektionsanteckningar osv. har skolorna egna riktlinjer för detta²⁹.

29 För en utförligare redogörelse för hur lärare och föräldrar använder sig av elektroniska kommunikationssystem i kontakten mellan hemmet och skolan, se Björklund & Rahja (2020).

- Sträva efter att ge positiv feedback via elektronisk kommunikation.
- Välj dina ord noggrant, använd så neutrala, icke-värdeladdade ord som möjligt för att undvika missförstånd kring tolkningen av orden. Var särskilt noggrann med hur du formulerar dig i känsliga ärenden.
- För att undvika missförstånd och för att kontrollera att du uttrycker dig tydligt be någon av dina kolleger läsa igenom ditt svar, men respektera tystnadsplikten.
- För att undvika reaktioner på textformuleringen, var noggrann med hur du skriver samt med stavningen.
- Negativa budskap via elektroniska kanaler bör undvikas. Sådana skriftliga budskap bör användas endast i specifika situationer som t.ex. om det är helt omöjligt att mötas fysiskt eller att samtala via telefon. Det kan röra sig om brådsåkande fall eller om situationer där föräldern nekar att komma på samtal eller inte är anträffbar via telefon.
- Gå inte in i långa diskussioner på nätet, särskilt om de handlar om något som upplevs problematiskt, utmanande eller svårt. Besvara meddelandet genom att tacka för det och be föräldrarna komma till skolan på ett möte.
- Om meddelandet är känsloladdat, besvara inte detta genast, låt det "sjunka" in. Fundera i lugn och ro på hur du ska besvara meddelandet. Om du inte vet hur och vad du ska svara, be rektor eller någon kollega om hjälp. Åter igen, var noga med tystnadsplikten.
- När det gäller svåra besked från skolans sida, be alltid föräldrarna att komma till skolan för att träffas. En möteskallelse bör dock innehålla information om vad som kommer att diskuteras. Detta för att undvika att föräldrarna blir oroliga i onödan.
- Använd dig även i skriftlig kommunikation av de samtalsfärdigheter som presenterats ovan (BÖRS).
- Besvara alltid föräldrarnas meddelanden, även om det är svårt eller känns motbjudande. Att inte svara något alls uppfattas lätt som att ärendet inte är viktigt och föräldern känner sig inte hörd.

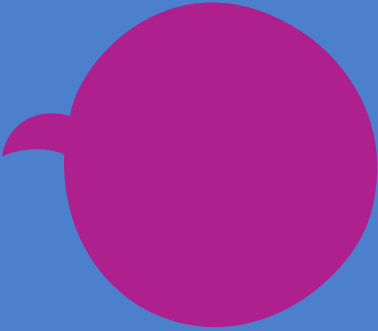
Det finns både fördelar och nackdelar med skriftlig kommunikation. Skriftliga meddelanden kan fungera som dokumentation, vilket kan ha både positiva och negativa sidor. Till fördelarna hör att kommunikationen finns bevarad och överenskommelser finns dokumenterade för båda parter som stöd för minnet. Några av nackdelarna kan vara att dokumentationen kan nyttjas t.ex. i rättegångar, ställningstaganden, på sociala medier osv. Därför är det av stor vikt att läraren är noggrann med att förhålla sig professionell och att undvika känslouttryck som kan uppfattas som provokation och att inte heller låta sig provoceras av känslouttryck från förälderns sida.³⁰ Precis som i svåra och utmanande samtal, betyder detta inte att en lärare behöver stå ut med vad som helst. Även vid gränsdragning bör dock läraren förhålla sig saklig och tydlig både i tal och skrift.

³⁰ Fred (2005)

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 (med Enquists ord 2015), inställningen till själva samtalet är minst lika avgörande som själva metoden. Det räcker inte med kunskap om samtal, känslan är minst lika viktig - och intresset. Och tänk alltid på att det är för elevens skull som samtalet sker.





LITTERATURTIPS OCH KÄLLFÖRTECKNING

- Bergman, S. & Blomqvist, C.** (2004). *Uppskattande samtalskonst – om att skapa möjligheter i samtalets värld*. Stockholm: Mareld.
- Björklund, L. och Rahja, M.** (2020). *Klasslärares och vårdnadshavares digitala kommunikation i Wilma: En kvalitativ intervjustudie av klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i skoldatasystemet*. Avhandling för magisterexamen. Åbo Akademi.
- Eide, T. & Eide, H.** (2006). *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber.
- Engquist, A.** (2013). *Om konsten att samtala*. 5 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Engquist, A.** (2003). *Förstånd och missförstånd. Samtalsmetodik för arbetslivet*. 2 uppl. Stockholm: Prisma.
- Engquist, A.** (2015). *Samtalsmetodik för alla professioner*. Lund: Studentlitteratur.
- Enö, M.** (2013). *Kommunikation och samverkan i mångkulturella skolor*. I: Harju, A. & Tallberg Broman, I. (red.). *Föräldrar, förskola och skola. Om mångfald, makt och möjligheter* Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. E.** (2006). *Tu upp oron. En handbok i tidiga dialoger*. Helsingfors: Stakes/ Handböcker 64.
- Fred, G.** (2005). *Handbok i föräldrasamtal*. Stockholm: Mareld.
- Furman, B.** *Kommunicera klokt med Wilma. Lärares guide i elektronisk kommunikation mellan hem och skola*. Kan beställas till eposten via adressen: <https://www.visma.fi/inschool/sv/>
- Herz, M. & Johansson, T.** (2019). *Det professionella mötet En grundbok*. Lund: Studentlitteratur.
- Holm-Ivarsson, B.** (2010). *Motiverande samtal. Praktisk handbok för skolan*. Stockholm: Gothia förlag.
- Hilmarsson, H.T.** (1999). *Samtalet med känslomässig intelligens*. Lund: Studentlitteratur.
- Hägg, K. & Kuoppa, S.** (2007). *Professionell vägledning – med samtal som redskap*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Jensen, E. & Jensen, H.** (2008). *Professionellt föräldrasamarbete*. Stockholm: Liber.
- Jensen, P. och Ulleberg, I.** (2015). *Mellan orden – kommunikation i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Ljungberg, C.** (2013) *Om utvecklingssamtal och maktrelationer*. I: Harju, A. & Tallberg Broman, I. (red.). *Föräldrar, förskola och skola. Om mångfald, makt och möjligheter*. (s.139) Lund: Studentlitteratur.
- Normell, M.** (2015). *Kunskap, fantasi och föreställning. Om mentalisering i lärarprofessionen*. Lund: Studentlitteratur.
- Maltén, A.** (1998). *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Miller, W.R. & Rollnick, S.** (2013). *Motiverande samtal. Att hjälpa människor till förändring*. 3 uppl. Stockholm: Natur & Kultur.
- Nelson-Jones, R.** (2005). *Grundläggande samtalsmetodik – en handbok för hjälpare*. Lund: Studentlitteratur.
- Petit, B. & Olson, H.** (1992). *Om svar anhålles: En bok om Interaktionistiskt förändringsarbete*. Stockholm: Mareld.
- Rautalinko, E.** (2019). *Samtalsfärdigheter: stöd, vägledning och ledarskap*. 3 uppl. Stockholm: Liber.
- Ronthy, M.** (2007). *Utvecklingssamtalets 7 nycklar*. Malmö: Liber.
- Sundell, T.** Föreläsningmaterial: *Elevvårdens ABC*. (Regionförvaltningsverkets svenska enhet) och självbestämmanderätt inom elevhälsan §EoSVL 18 § 1 mom.
- Säävälä, M.** (2013). *Maahanmuuttajakoti ja koulu yhteistyössä*. I: Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (red.). *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä*. Helsinki: Väestöliitto.
- Säävälä, M.** (2012) *Koti, koulu ja maahan muuttaneiden lapset. Oppilashuolto ja vanhemmat hyvinvointia turvaamassa*. Väestöntutkimuslaitos • Katsauksia E 43/ 2012. Väestöliitto: Helsingfors
- Utbildningsstyrelsen och Suomen Vanhempainliitto.** *Kvalitet i samarbete mellan hem och skola*. Duplikat 9/2007.

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 dummaste 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, uppmärksam 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.



HEM OCH SKOLA

Förbundet Hem och Skola rf

TEXT Lilian Rönnqvist

GRAFISK DESIGN Hanna Siira