

Deltagarmaterial Metod 2 – De 6 stegen i samtalsmetoden

1. INTRO

Ett intro ska svara på de frågor som du hade velat veta om någon kommer fram på gatan och börjar prata med dig:

Tex.

Vem är du?

Vad vill du mig?

Var kommer du ifrån?

Vad gör du här?

Om dessa frågor inte besvaras direkt så kommer de ligga i vägen för resten av samtalet. Det är viktigt att svara på de här frågorna samtidigt som det är viktigt att hålla det så enkelt, kort och relevant som möjligt. Enkelt för att inte tappa i relevans hos mottagaren direkt, kort för att fokus i samtalet ska ligga på att lyssna inte att prata, och relevant för att personen ska förstå varför just du vill tala med just hen.

Ett typexempel på att hamna tokigt på frågan ”Var kommer du ifrån” är när någon presenterar sig som vice ordförande i arbetarekommunens styrelse som inledning på ett samtal med någon i byns lokala gymnastikförening istället för att presentera sig som tex. lokalpolitiskt aktiv.

Tänk på att vår interna ordlista inte fungerar utanför partiets bubbla.

Ett intro kan se väldigt olika ut beroende på vilken relation vi har med den vi ska samtala med och i vilket sammanhang samtalet sker. Där har vi en uppgift att anpassa oss.

2. HITTA BERÄTTELSEN

Detta är den största delen av samtalen, här läggs mest tid och energi av alla delar. Det är också viktigt att hamna rätt i denna del för att kunna ta sig vidare till övriga steg.

I det här steget blir vi personliga (men inte nödvändigtvis privata). De allra flesta tycker om att prata om sig själva, det är en bra förutsättning. Och att känna oss bekräftade och lyssnade på är viktigt för oss.

Något att leva efter här är ”Vi har två öron och en mun, använd dem därefter!”. Det är av yttersta vikt att få personen att berätta och att vi då lyssnar aktivt och intresserat på det som berättas. Det som berättas är nämligen det som leder oss vidare till personens egna berättelse. Vi människor gör ofta antaganden om sådant som inte sägs rakt ut. Motstå det! Kontrollera istället att du uppfattat rätt genom att helt enkelt fråga: ”Har jag förstått detta rätt att du....”

Deltagarmaterial Metod 2 – De 6 stegen i samtalsmetoden

Att visa att vi vill lyssna och att bekräfta det genom att inte ha ett färdigt talarmanus, utan att istället bygga våra frågor på det som berättas skapar förtroende. Det gör människor mer benägna att berätta på ett mer personligt plan. Detta gör vi genom att ställa så kallade öppna frågor. En öppen fråga är en fråga som det inte går att svara ”JA” eller ”NEJ” på, utan som kräver att den som ska svara förklarar eller utvecklar. ”Varför...?” ”Hur...?” ”På vilket sätt...?” är vanliga exempel på öppna frågor.

Om vi hittar rätt i våra frågor så kommer vi märka det på personen. Hen kommer på olika sätt visa med känslouttryck att vi närmar oss något som väcker just känslor. Det kan vara att blicken ändras (ledsen, arg), det kan vara tonfallet som blir hårdare eller mjukare eller att hen börjar prata högre eller snabbare. Hen kan börja skruva på sig eller använda känsloladdade ord. När du lägger märke till sådana tendenser, då är du troligen nära att hitta personens berättelse. Då gäller det att stanna i det och fortsätta fokusera frågorna dit.

Tappar du bort dig och kommer på sidospår i samtalet så kan du alltid med enkelhet gå tillbaka till personens berättelse. Sådant som engagerar oss går vi nämligen gärna tillbaka till oavsett vad ämnet var precis innan.

Det vi letar efter här är personens situation och drivkraft.

Personens känslor och problemformuleringar. Tex kan en persons fråga vara att sänka hastigheten på lokal väg eftersom alla boende i området måste korsa vägen för att komma till både buss och samåkningsparkering och många råkat illa ut i samband med det, exempelvis personen själv! Då är berättelsen det som hände när personen råkade illa ut. Det är den obehagliga upplevelsen som ger bränsle nog att orka kämpa för förändring. Hens problemformulering är att hastigheten måste sänkas på vägen. Det vi har möjlighet att erbjuda forum för genom vår politiska nyckel. Ibland behöver vi hjälpa till och skapa en alternativ problemformulering innan vi går vidare i samtalsstegen. Även det gör vi bäst genom att ställa öppna frågor där personen får fundera över om det finns andra förklaringsmodeller.

Påminnelser:

- Försvara inte – bekräfta!
- Anta inte – fråga!
- Vänta med lösningen - den kommer nästan sist
- Leta efter känslouttryck
- Undersök om du förstått rätt
- Om du hamnar på villovägar – tillbaka till berättelsen!

Deltagarmaterial Metod 2 – De 6 stegen i samtalsmetoden

3. AGITERA OCH GE ETT VAL

Vi vill få personen att gå från passivitet till aktivitet. Som passivitet räknas även högljudda kverulanter som höjer sin röst men utan vidare plan för reell förändring. För att göra det behöver vi veta vad som är viktigt på riktigt för den individen, vi behöver ha hittat berättelsen. Vi behöver ha förstått vad som ger drivkraft för just den här personen.

I agitationsdelen är frågeställaren mer aktiv. När vi har lyssnat ordentligt och identifierat berättelsen så behöver vi ge personen en dos av sin egen verklighet. Det är vanligt att vi människor försvarar oss med ”Det finns folk som har det värre” och liknande uttryck. Det är ett sätt att slippa undan att ta ansvar för det vi upplever. Om alla hade sagt så hade inget samhälle utvecklats till det bättre! Därför behöver vi bekräfta personens egna berättelse samt vilka effekter det har om inget görs åt saken. Det här är sånt som personen troligen redan tänkt själv, men genom att höra det sägas högt och bekräftas av någon annan blir det mer verkligt och känslorna blir svårare att skjuta åt sidan.

Tex. ”Oj! Det kunde gått illa för dig där på vägen. Hur känns för dig när dina barn går till busstationen på morgnarna?”

Detta kan kännas obehagligt i början, men tänk på att om denna personen hittar tillräckligt med motivation för att driva frågan ända till förändring, så kommer det göra skillnad för alla barn och vuxna som ska passera den gatan i framtiden och personen du talat med kommer känna sig delaktig, kapabel och stolt över sitt arbete. När människor känner så har de ofta fått mersmak för samhällsförändring och ser förhoppningsvis vid det laget Socialdemokraterna som den naturliga arenan för det.

När vi bekräftat deras berättelse på det här utmanande viset ska vi avsluta med att ge dem ett val. Valet är detsamma i alla samtal:

Vill du att det fortsätter vara på det här sättet eller är du beredd att arbeta för att förändra det?

Även om det finns några som inte kommer vara beredda att arbeta för förändring så är de väldigt få i det här steget som inte är beredda att förändra. Så snart de svarat att de vill förändra är du redo för nästa steg.

4. POLITISK LÖSNING

Många som svarar på frågan om de vill ha en förändring eller ej svarar att de vill ha det men undrar samtidigt hur. Då är det viktigt att vi levererar ett ”hur” som är trovärdigt, kortfattat och tydligt.

Deltagarmaterial Metod 2 – De 6 stegen i samtalsmetoden

Det behöver inte vara detaljerat, inte än, utan här är idén att du ska ge den du samtalar med en nyckel som kan låsa upp den verktygslådan hen behöver för att faktiskt kunna driva de frågor de vill på ett effektivt sätt. Det går att göra detta på lite olika sätt, tex att ge exempel på andra du vet som gått ihop och drivit igenom en fråga, det viktiga är att det just är det som är lösningen. Inget kommer hända om du sitter för dig själv hemma och oroar dig för detta vid frukostbordet. Däremot om du går ihop med oss andra som också vill förändra, så kan vi med gemensam styrka se till att fler slipper råka illa ut. Ensam är just ensam, men tillsammans är vi starka – helt enkelt! Det går även här att ställa frågor. Bäst effekt har alltid ett budskap om mottagaren själv får formulera det.

Tex. Tror du att hastigheten kommer sänkas av sig självt? Tror du att beslutsfattarna kommer ändra något sådant här bara genom att du skickar ett mail eller ringer? Hur tror du det skulle bli om vi istället var ett helt gäng som jobbade gemensamt för att få frågan högt på dagordningen?

De allra flesta kan enkelt se att det lönar sig att gå tillsammans. När personen landat i att gemensam styrka är värt att satsa på som lösning på deras viktiga fråga så är det dags för dig att berätta hur du gjorde när du kom på samma sak.

Tex. Jag tror precis som du, att det mest effektiva för att utveckla samhället till det bättre är att gå ihop. När jag valde att bli aktiv i Socialdemokraterna så var det just för att medlemskapet är första steget mot en uppsjö av påverkansmöjligheter och inflytande. Här kan du använda hela eller delat av ”Din egna berättelse”

Det finns ju inget egenvärde med varken politiska partier eller medlemskapet i ett. Värdet ligger ju i vad vi tillsammans, inom ramen för partiet och det politiska systemet kan åstadkomma!

Eftersom en del vi möter är väldigt besvikna på både vårt parti och politiken i allmänhet så behöver vi hantera det. Att försvara är inte lyckosamt. Istället bekräftar vi känslan (inte sakfrågan) och erbjuder att gå vidare.

Du behöver inte få personen att gå med i partiet på första samtalet. Troligen kommer det dröja flera samtal innan det blir rätt läge att faktiskt fråga om det inte är dags än. Här ber jag er minnas att vi vill bygga förtroende, inte uppfattas som säljare av medlemskap.

Ha inte bråttom. En person som fått ur sig sin berättelse, blivit lyssnad på, och dessutom blivit erbjuden en rimlig lösning, kommer minst att tänka på saken. Det kan behövas många uppföljande samtal där vi aktiverar dennes berättelse och tillhörande känslor igen. Till slut kommer många vara beredda att åtminstone testa hur ett medlemskap kan vara för dem.

Deltagarmaterial Metod 2 – De 6 stegen i samtalsmetoden

5. VACCINERING

Det här steget kanske inte verkar lika viktigt som många andra, men luras inte av det. Det är faktiskt ofta avgörande för om någon som hittat sitt engagemang väljer att ge upp eller fortsätta. Precis som när vi vaccinerar oss så går detta samtalssteget ut på att ge lite av något som vi är rädda för med avsikt att klara det bättre om det väl inträffar. Vi lyfter upp alla farhågor till ytan och bekräftar att det mycket väl kan hända. Det kan vara allt ifrån att hamna i konflikt med någon granne eller att det politiska systemet är trögt och tar tid. För att hitta rätt i denna del så ställ återigen frågor till den du samtalar med.

Tex. ”Tror du att det kommer vara en enkel sak att få igenom en hastighetsbegränsning? Vad tror du att du kommer kunna möta för motstånd?”

På så vis tar du upp ”rätt” farhågor, dvs de som personen du talar med faktiskt har, inte vad du tror att personen oroar sig för.

Budskapet här är ”det blir alltid lite sämre innan det blir bättre”. Ja, det kan bli motigt i perioder men är alternativet bättre? Att fortsätta ha det som det är?

Anledningen till att detta steg är avgörande är för att när vi tänt någons kämparglöd, och denne sedan stöter på patrull utan att vara beredd på det så kan såväl förtroendet ni byggt upp samt engagemanget personen fått raseras. Har ni däremot redan talat om vad som skulle kunna hända och det sedan faktiskt händer, då kan ni gå tillbaka till samtalet och konstatera att precis det ni förutspått hände. Förtroendet förblir intakt och motgången blir inte förlamande.

6. STÄLL FRÅGAN

För att vara säker på var personen du talat med ligger på sin skala mellan passivitet och aktivitet behöver vi kontrollera det i slutet av samtalet.

Börja med att sammanfatta hur du upplevt det ni kommit fram till:

Tex. Du berättade för mig om din obehagliga olycka du var med om på vägen i ditt område där alla kör så fort. Nu oroar du dig för att det ska hända fler, kanske till och med dina barn. Du tror att det inte kommer bli en förändring av sig självt utan du har berättat du är beredd att, gemensamt med andra som vill, driva den här frågan gemensamt. Det kommer inte vara enkelt, men det kommer gå om tillräckligt många gör gemensam sak.

När ni är överens om sammanfattningen är det läge att ställa frågan:

Är du beredd att faktiskt göra detta?

Svaret på den frågan är alltid ett NEJ om det inte är ett solklart JA.

Deltagarmaterial Metod 2 – De 6 stegen i samtalsmetoden

Om svaret blir nej så betyder det att personen behöver längre tid på sig. Det är helt ok. Kanske behöver hen se att andra går före tex. Vi är alla olika. Men se till att hålla personen uppdaterad och ha uppföljande samtal så att hen kan hoppa på i ett senare skede.

Om personen istället svarar ja så behöver du ha någon form av uppgift redo för att personen genast ska få öva på att vara aktiv. En uppgift kan vara att prata med en annan person om detta och se om du kan få kontakt även med den. En annan kan vara att komma på ett möte senare i veckan där fler från området ska samlas och prata ihop sig. Alltså inget stort, men ack så viktigt för att hålla någon aktiverad. Det är otroligt viktigt i en sådan här process att hela tiden ge sådana små uppdrag eller uppgifter till de vi aktiverar. Det ska helst inte vara för stora uppgifter men det får inte vara betydelselösa, de måste ha en ett syfte. Ingen ska stå utan något betydelsefullt att göra!

När du lyssnat på någon som berättat om sina åsikter och känslor är det värdefullt att återkoppla ett tag efteråt. Det visar att vi verkligen lyssnat. Samtalen är inte en engångsföreteelse utan behöver vara en ny rutin som snart kommer kännas naturligt och helt nödvändigt.