



⌚ 6 min. 👁 05-03-2020

# 5 råd: Bliv en effektiv og autentisk samtalepartner

Din evne til at gennemføre en god samtale gør dig til en god leder og kollega. Hvis du vil udvikle dine samtalekompetencer, skal du have indsigt i dine personlighedstræk. Læs om fem kompetenceområder, der styrker dine samtalekompetencer.

## Skribentinfo

[John Langford](#)

Ledelsesrådgiver

[www.johnlangford.dk](http://www.johnlangford.dk)

**D**et er din evne til at gennemføre en god og autentisk samtale, der gør dig til en god leder, medarbejder og kollega. Mennesker, der klarer sig godt i dialog og samtaler skaber stærkere og bedre relationer. Udgangspunktet for at kunne udfolde denne evne begynder med denne erkendelse, dit mindset og personlige ambition om at skabe kvalitet i samtalen.

Læs også: [Hvad er en samtale](#)

## Dine personlighedstræk er afgørende

Du har formentlig selv oplevet samtaler, hvor du enten følte dig godt tilpas eller det modsatte. Du har sandsynligvis også oplevet – bare én gang - at have spildt din tid på et dårligt møde eller en ufrugtbar samtale. Nogle lader til at have naturlige anlæg for at udvise empati – andre knap så meget. Nogle mennesker er fordomsfrie og åbne overfor andre måder at se verden på – andre knap så meget. Nogle mennesker har vanskeligt ved at melde sig på banen med synspunkter og holdninger – andre har slet ikke. Alt dette handler om personlighedstræk, og hvordan de kommer til udtryk i ens adfærd i samtalen. Vejen til at blive en god, effektiv og autentisk samtalepartner går via et kendskab til egne personlighedstræk og

evnen til at håndtere personlige styrker og faldgruber.

**Læs også:** [5 tips til den gode samtale med din medarbejder](#)

## Samtalen tager udgangspunkt i alt det som menneskene repræsenterer

Alle samtaler er et personligt møde mellem to eller flere individer, som hver repræsenterer forskellige styrker, overbevisninger, erfaringer og måder at indgå i samtalen på. I ethvert møde foregår der altid mindst tre samtaler på samme tid:

1. Samtalen inde i dit hoved
2. Samtalen i den anden persons hoved
3. Samtalen mellem jer.

Du kan sikkert komme i tanke om eksempler på samtaler, hvor samtalen inde i dit hoved fik betydning for samtalen imellem jer. Måske var du bekymret for, hvad den anden ville tænke om det, du ville sige eller havde sagt. Eller at du brugte din opmærksomhed på at overveje dit næste indlæg.

**Læs også:** [Den motiverende samtale - et værktøj](#)

## 5 kompetenceområder der styrker samtalekompetencer

Din mulighed for at udvikle dine samtalekompetencer går via din indsigt i dine egne personlighedstræk. Forskningen peger på fem centrale kompetenceområder, der bør have dit fokus, og hvor din personlighed er i spil. Her kan du læse om de fem områder og anbefalinger til metoder, der styrker dine kompetencer.

### 1. Nærvær

Det første kompetenceområde handler om, i hvilken grad du har uforstyrret opmærksomhed i din samtale. Forstyrrelser kan være alt lige fra lyden af indgående mails på din computer, larm og lys fra din telefon til invaderende tanker og din indre stemme. Din oplevede tilstedeværelse vil intuitivt blive aflæst af din samtalepartner og være afgørende for oplevelsen af at være vigtig.

#### Vigtige anbefalinger:

- Beslut dig for det rigtige tidspunkt for en samtale uden forstyrrelser. Undgå at have for travlt før og efter samtalen og lad være med at have vigtige samtaler i støjende omgivelser.
- Sluk din telefon og computer – eller gem dem langt væk.
- Forbered dig selv ved at vende opmærksomheden mod dit eget sind for at finde ud af, om noget fylder i dine tanker. Hvis det er tilfældet, så find din metode til at "parkere" dine tanker og grublerier. For eksempel ved at træffe en beslutning om, hvornår du tager dig af disse tanker. Hvis det ikke er muligt, så overvej om det er bedre at udskyde samtalen.
- Når du er i samtalen, så tjek at du stadigvæk er nærværende. Se dig "udefra" selv som part i samtalen og læg mærke til, om du er fuldt tilstede.
- Gentag, hvad den anden person har af vigtige pointer og budskaber for at tjekke, at du har forstået det rigtigt og for at vise, at du lytter opmærksomt og gerne vil forstå.

**Læs også:** [6 råd: Sådan er du en nærværende chef](#)

## 2. Indre opmærksomhed

Dette område handler om evnen til at stille skarpt på, hvad der foregår i dig selv. Om der er følelser, fordomme eller en forudindtaget holdning på spil hos dig i samtalen. Forskning viser, at jo mere man er optaget af på samme tid, jo mere stress, vil man udsætte sit sind for. Man går i "trussels beredskab", og der udløses cortisol og adrenalin, som skader vores evne til at tænke og skabe nuancerede og effektive måder at møde mennesker på.

### Vigtige anbefalinger:

- Find ud af hvilken adfærd hos andre, der trigger dig til følelsesmæssig respons i en samtale. Det kan fx være mennesker, der er uforskammede eller ikke viser respekt, er sexistiske, kommer for sent, eller som hele tiden tjekker sin telefon.
- Det er ikke uden grund, at vi gennem generationer har givet rådet om at "tælle til ti". Udvikl din evne til at spotte dine triggers og øv dig i at holde en lille pause, inden du reagerer. Det tager kun seks sekunder for din rationelle del af hjernen at komme på banen igen.
- Vær opmærksom på din fysiske tilstand; er du tørstig, sulten, træt, varm, kold, stresset? Vi kan have en tendens til at overse kroppens signaler, når vi har travlt. Når vi fx føler sult, har det indflydelse på vores koncentrationsevne og evne til at kontrollere vores følelser.
- Vær nysgerrig. Hvis du føler dig irriteret eller udfordret i en samtale, så spørg dig selv, hvad grunden kan være. Brug det som en anledning til at lære nyt om dig selv, dine triggers og følelsesmæssige reaktioner.
- Hold opmærksomheden på dit eget formål med samtalen, så du ikke mister dig selv undervejs.

Læs også: [Værdsættende samtaler: Tal om det, der virker](#)

## 3. Afkodning

Afkodning handler om kunsten at høre, hvad et andet menneske egentlig siger. Det er evnen til at komme bagom ordene og stille skarpt på følelserne bag for at forstå, hvad der i virkeligheden er på spil hos den anden person. Nogle af vores helt basale behov som mennesker handler om at blive set og hørt. På den måde oplever vi relationel betydning og værdighed. Det har direkte indflydelse på vores trivsel og selvopfattelse. Hvis du vælger kun at udvikle et af de fem områder – så vælg denne.

### Vigtige anbefalinger:

- Undersøg dit eget mindset – "lytter jeg for at forstå den anden person eller for at få mit eget synspunkt frem?"
- Øv dig i at lytte på tre niveauer:
  - Lyt efter fakta: Hvad blev faktisk sagt?
  - Lyt efter følelser: Hvilke følelser oplever jeg er tilstede?
  - Lyt efter intentioner: Hvad er det personen i virkeligheden forsøger at fortælle mig?
- Husk, at alle gode samtaler starter med gode spørgsmål. Spørg om meget og kom med færre svar.
- Genfortæl, hvad du har hørt den anden sige for at tjekke, om du har forstået det rigtigt.
- Undgå at falde i faldgruben med at dømme andre mennesker på deres udsagn. Det er den hurtigste vej til at ændre en dialog til en monolog.

Læs også: [Lyt for at forstå - ikke for at svare](#)

## 4. Tydelighed

Dette handler om at kunne udtrykke egne behov på en konstruktiv måde, der holder grundlaget for en god samtale i gang. Det kræver både mod og evner. Mod, fordi det er risikabelt at udtrykke sin mening eller at give vigtig feedback til andre. Evner, fordi du skal kunne udtrykke dig ærligt og i respekt for den anden persons følelser.

### Vigtige anbefalinger

- Hvis du er bekymret for at skulle have en vanskelig samtale, så mind dig selv om, at du ikke er alene.
- Overvej hvilken reel risiko, der kan være ved at have samtalen og sæt den overfor risikoen ved at undlade at have den. Vi har ofte en tendens til at fokusere mere på risikoen ved at have samtalen end på fordelene ved at have adresseret et vigtigt emne.
- Lær dine følelser at kende – giv dem en betegnelse.
- Øv dig i en leverer vanskelige budskaber – få feedback fra én, du stoler på.
- Husk, at det handler om at være ærlig i dit budskab – og at den anden person i samtalen skal have den samme mulighed.

## 5. Processtyring

Dette handler om forståelsen af, at alle samtaler har en begyndelse, en midte og en slutning, og at du skal have opmærksomhed på hvert element. I udgangspunktet ved du ikke, hvordan en samtale vil udspille sig. Dette kompetenceområde handler derfor også om at kunne håndtere en samtale, der tager en anderledes drejning og få den tilbage på sporet.

### Vigtige anbefalinger:

Spørg dig selv inden samtalen:

- Hvad handler samtalen om?
- Hvad vil et godt resultat af samtalen være?
- Hvad har jeg brug for at adressere?
- Hvordan har jeg det med det?
- Hvad vil jeg tro, den anden person tænker eller føler?
- Hvordan vil hun/han reagere?
- Hvad er det bedste tidspunkt og hvor er det bedste sted at gennemføre samtalen?
- Hvor meget tid har vi brug for?

Under samtalen:

- Bliv enig med den anden person om formålet med samtalen.
- Vis aktivt, at du er nærværende og forbliv sådan.
- Vær ærlig omkring dine følelser.
- Vær sikker på, at du forstår den anden.
- Opsummer jævnligt, hvad du har hørt er blevet sagt, og hvilke beslutninger der er truffet undervejs.

- Hvis du oplever, at den anden person enten taler for meget eller for lidt, så bemærk det og led samtalen tilbage på det, som den handler om, og som er målet.

**Læs også:** [Sådan holder du hovedet koldt i en ophedet samtale](#)

Når du har indsigt i dine personlighedstræk, har du også mulighed for at udvikle og træne dine kompetencer. Forudsætningen er, at du reelt ønsker at kende til de sider af din adfærd i samtaler som andre ser, men som du selv har ingen eller kun en svag fornemmelse af. Det er her en valid personlighedstest kommer ind i billedet som en inspiration til arbejdet med dine potentialer til at udvikle gode samtaler som væsentlige kompetencer i dit personlige lederskab.

**Læs også:** [Sådan holder du den svære samtale](#)