

Den gode samtale

Månedens lederrefleksion, juni 2016

Inden for den sidste måned har jeg været på to festivaler, hvor der var fokus på samtalen, og hvor jeg igen blev mindet om betydningen af og vanskeligheden ved den gode samtale.

På Heartland Festival, som blev afholdt på Egeskov Slot, var der et samtaletelt med 'talks', hvor kendte mennesker førte samtaler med hinanden, godt hjulpet på vej af en moderator. Jeg overværede en samtale mellem Martin Krasnik og Michael Bertelsen modereret af Ane Cortzen under overskriften 'Samtalen om samtalen'. En af hovedpointerne var, at den offentlige samtale, som den finder sted i medierne, er ikke eksisterende. Den er et stort blufnummer, hvor både spørgsmål og svar er indstuderet og bliver afviklet på alt for kort tid til, at det kan nå at blive en samtale. – Og så forsøgte de i øvrigt at samtale, men endte mest af alt med at lave et improviseret samtaleshow. Sjovt, tankevækkende, men ikke særligt lærerigt i forhold til at føre samtaler.

Et par uger efter var jeg på Folkemødet, den årlige politikfestival i Allinge på Bornholm. Det, der overraskede mig, var, at hovedintentionen på Folkemødet ikke var at holde politiske taler, men at føre meningsfulde samtaler i det offentlige rum – ikke først og fremmest i medierne, men i små intime teltarrangementer, hvor vi alle var inviteret med. Det fungerede faktisk! Politikerne var ærlige, interviewerne nysgerrige og lyttende, og deltagelsen fra både paneler og folkemødedeltagere var intens og engageret. Det kan altså lade sig gøre, måtte jeg konstatere! Og jeg kunne ønske mig, at både journalister, politikere og folkemødedeltagere vil formå at føre denne samtale videre også efter Folkemødet.



Og for nylig sad jeg så og talte med en leder om udfordringen ved at være leder i dag. Vi dvælede først ved de mange styringsteknikker og krav om dokumentation, som fylder dagsordenen, og drøftede hvordan de bedst kan bruges, så de faktisk fremmer arbejdet med kerneopgaven. Derefter kom vi til at tale om nødvendigheden af samtalen – i ledelsen, mellem leder og medarbejdere og mellem medarbejderne indbyrdes – som den helt nødvendige platform for at kunne opbygge en god kultur på arbejdspladsen. Den stadige samtale i ledelsen er nødvendig for at afstemme synspunkter og gøre de indbyrdes forskelligheder anvendelige i det praktiske ledelsesarbejde. Samtalen mellem leder og medarbejdere er afgørende for at skabe retning, sætte grænser, finde løsninger og give et fælles sprog i arbejdet. Og samtalen medarbejderne imellem er fundamental for at kunne møde brugerne og kunderne på en imødekomende og hjælpsom måde.

Den gode samtale handler grundlæggende om at tale og om at lytte. For 10 år siden lærte jeg af en gammel fransiskanermunk, der gennem mange år havde arbejdet med religionsdialog, at definitionen på en god dialog er: 'Jeg taler, og du lytter. Du taler, og jeg lytter!' Det er egentlig meget enkelt. På Folkemødet fik jeg udvidet min forståelse af den gode samtale, idet en af oplægsholderne formulerede sig således om samtalen: 'At samtale handler om at lytte på en sådan måde, at den anden får lyst til at tale, og tale på en sådan måde, at den anden får lyst til at lytte!'

Her bliver forskellen mellem den retoriske samtale, som Martin Krasnik kritiserede på Heartland Festival, og den samtale, som jeg oplevede på Folkemødet, meget tydelig. Den retoriske samtale, hvor spørgsmål og svar er indstuderet på forhånd, har nemlig 'mig selv' i centrum. Både spørgsmål og svar handler om at få leveret *mit* budskab. Den gode samtale bestræber sig på at have 'den anden' i centrum. Her handler det – både når vi taler, og når vi lytter – om at give *den anden* mulighed for at forstå og komme til orde.

At føre den gode samtale i en professionel ramme er en livslang udviklingsproces, hvor vi kan blive stadig bedre både til at tale og til at lytte – ikke for at komme af med vores budskaber, men for at gøre det muligt for den anden at blive klogere og finde sit udtryk.

Læs mere om den gode samtale [hér](#).

Reflex

Svendsagervej 72

5240 Odense NØ

+45 2178 5767

reflex@pc.dk

Månedens inspiration

Da jeg for 10 år siden afsluttede min masteruddannelse i organisationspsykologi, fik jeg af en medstuderende bogen: *Mennesket er en fortælling* af Clarence Crafoord. Det er en bog om 'kunsten af samtale', som jeg er vendt tilbage til mange gange, og som jeg gerne vil anbefale som denne måneds inspiration.



Clarence Crafoord er overlæge og har gennem mange år undervist professionelle samtalepartnere i at føre samtaler med patienter, klienter og kunder. Han har skrevet bogen som et forsøg på at fange 'sjælen' i den kunst at føre samtaler med mennesker i professionelle sammenhænge.

Bogen indeholder mange spændende vinkler til at forstå det menneske, vi sidder overfor, og som er et fortællende væsen, der på mange måder forsøger at formidle sin historie til os. Der er f.eks. et kapitel om at være en god lytter, dvs. en samtalepartner, der lytter til ordene, lytter empatisk, lytter til underteksten, lytter på tiltalen, lytter til modsigelser, lytter til sine egne følelser og lytter ubevidst. Og et kapitel om tavshed – den søgende tavshed, den grå tavshed, den passionerede tavshed, den eftertænksomme tavshed, den skabende tavshed, den truende tavshed og den sorte tavshed. Der er nok at gå på opdagelse i.

Desværre er bogen udsolgt fra forlaget, men den kan skaffes antikvarisk eller lånes på biblioteket.

Og hermed vil jeg gerne ønske alle en rigtig god sommer – med fordybelse i og erfaringer med den gode samtale!

Månedens lederrefleksion udsendes til ledere og konsulenter, der beskæftiger sig med ledelse og ledelses-refleksioner.

Du skal være velkommen til at sende **Månedens lederrefleksion** videre til andre, der kan få glæde af den. Nye læsere kan komme på mailing-listen ved at sende en mail til Reflex. Ønsker du *ikke* at modtage **Månedens lederrefleksion**, giver du blot besked pr. mail, så vil du blive slettet af listen.

Mvh. Lars Peter Nielsen, reflex@pc.dk