

FÖRDJUPNING Positivt samtalsklimat

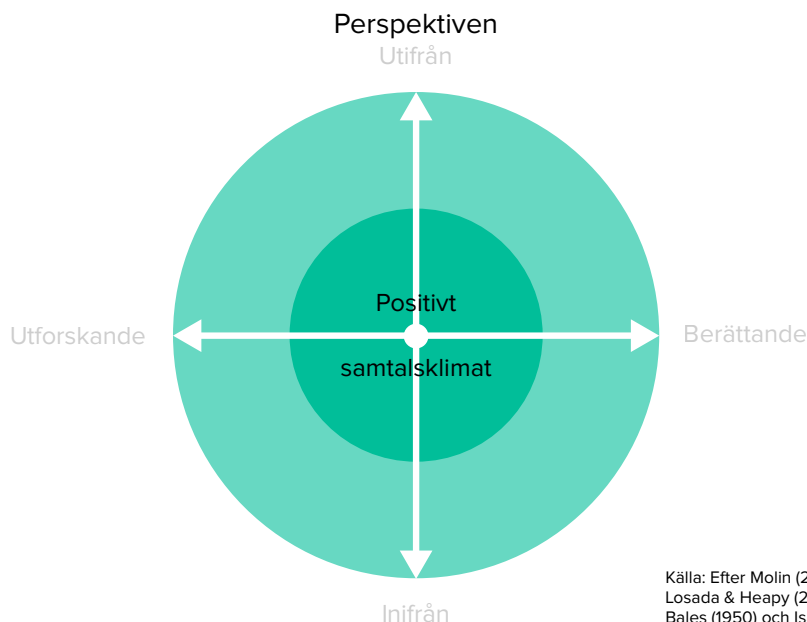
1. Vad kännetecknar ett positivt samtalsklimat?

Det positiva samtalsklimatet finns inbyggt i kommunikationsmodellen om balanserad kommunikation. Dess funktion är att förstärka alla övriga perspektiven: Inifrån, Utifrån, Utforskande och Berättande.

Man kan utforska på ett positivt sätt, liksom förespråka och berätta. Man kan också ha en positiv samtalsstön när man samtalar om både omvärld/kunder och interna frågor, dvs. perspektiven Utifrån och Inifrån kan ha en positiv grundton. Ett positivt samtalsklimat är som "jästen i degen", det som får övriga ingredienser att lyfta.

Några punkter som beskriver ett positivt samtalsklimat:

- Ett uppmuntrande, stödjande sätt att samtala.
- Man förstärker varandra.
- Refererar till varandra, bygger vidare på tankar.
- Visar respekt och sympati.
- Fokus ligger på att visa omtanke, uppmuntra varandra och bygga vidare på andras input i kommunikationen.



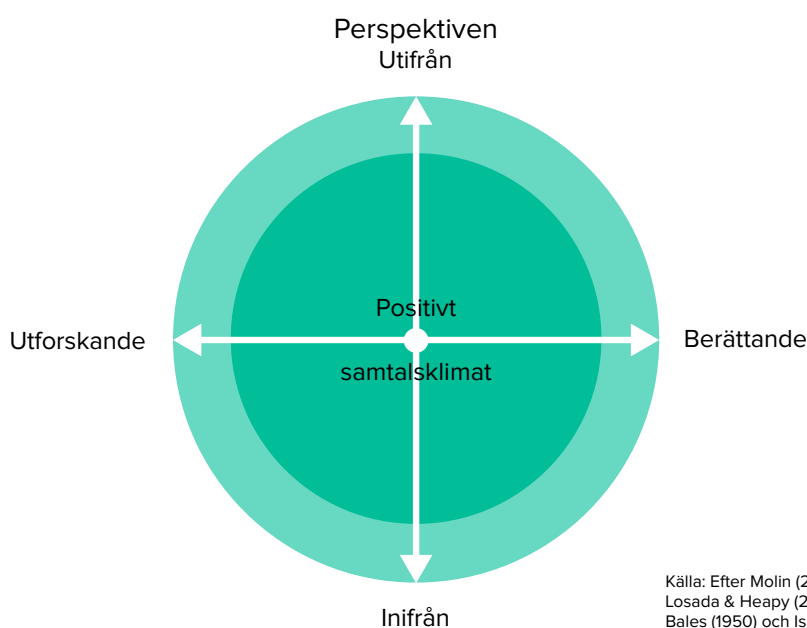
2. Vad kännetecknar grupper med högt positivt samtalsklimat?

En vanlig effekt när det positiva samtalsklimatet förbättras är att ”bollen” blir större. Från ett mer avvaktande eller stramt samtal, blir det mer levande och engagerat av ett positivt samtalsklimat. Man tar ut svängarna mer i alla riktningar. De övriga perspektiven kommer bättre till sin rätt.

3. Några kännetecken på att det positiva samtalsklimatet är väl fungerande

De vanligaste kännetecknen är att deltagarna:

- Visar varandra respekt och omtanke.
- Samtalar på ett uppmuntrande och stödjande sätt.
- Ger varandra ”cred” för idéer eller tankar.
- Knyter an till vad andra har sagt tidigare och bygger på så sätt vidare i samtalet.
- Ger positiv feedback.
- Säger när man tycker något är bra eller intressant.
- Kommer med invändningar eller motförslag på ett vänligt sätt.
- Kritiserar med ett gott uppsåt – för att man vill hjälpa till att förbättra.
- Är nyfiken på sådant som fungerar bra – hur och varför fungerar det?
- Lyfter fram den ljusa sidan i problem och svårigheter.
- Humor och skratt, man kan skoja om saker.



4. Några kännetecken på ”falsk positivitet”

Om ovanstående kännetecken saknas är det positiva samtalsklimatet lågt.

Men positivitet kan ibland vara falsk och gör då inte mycket nytta. Kännetecken på falsk positivitet kan vara:

- Glättad, ”silad” information.
- Sopar problem under mattan, eller undanhåller problem.
- Tillåter inte kritik.
- Falska komplimanger.
- Positiva uttalanden som man inte egentligen menar.
- Kritiserar inte, av rädsla för att vara otrevlig.
- På gränsen till ”sektänkande”, självförhärligande av den egna gruppen.

5. Vilka blir effekterna på verksamheten om det positiva samtalsklimatet är lågt?

På längre sikt finns flera risker med ett negativt arbetsklimat.

Arbetsmiljö:

- Sämre psykosocialt klimat kan ge ökad sjukfrånvaro.
- Minskat välbefinnande i arbetet, lägre trivsel och därmed vanligen sämre utfört arbete.
- Lägre tillit mellan kollegor, vilket skapar osäkerhet i yrkesrollen.
- Mindre vägledning och feedback från gruppen i vad som görs bra och dåligt.
- Negativitet triggar ofta oro och rädsla, vilket kan minska energin.
- Negativitet triggar ofta försvarsmekanismer, vilket försämrar arbetsklimatet.

Verksamhet:

- Lägre effektivitet och kvalitet gentemot kunder, pga. sjunkande engagemang.
- Lägre innovations- och förändringsförmåga, pga. rädsla och osäkerhet.
- Sämre förmåga till lärande och kunskapsuppbyggnad.

6. Negativitet kan vara ”bra” eller ”dålig”

Även negativitet har sin plats i samtalet och den kan vara mer eller mindre bra. Ofta kan ett positivt klimat kännas igen på att gruppen kan ta upp svårigheter eller kritik, på ett sätt som välkomnas.

Några fördelar med att vara negativ – på ett bra sätt är:

- När man är ledsen/bekymrad för något är det bra att vara ärlig. Både på individ- och gruppnivå.
- Att ta problem på allvar och inte avfärda dem. Att lyfta hot och problem på ett tidigt stadium – ger en chans att förebygga.
- Kritik behövs – för att förbättra verksamheten.
- Obs! Det är inte negativt att ha en avvikande åsikt.
- Konstruktiv kritik – med omtanke om person och verksamhet – är positiv!

Observera att viss negativitet är direkt skadlig, både för samtalet och verksamheten.

Exempelvis om deltagare i mötet har för vana att:

- ”Dissa”, avvisa eller avfärda andras inlägg.
- Trycka till den som säger något.
- Raljera över ”dumma idéer”.
- Cynism, sarkasm, nedlåtenhet.
- Förminska andra.
- Censurera idéer eller åsikter.
- Ett ”nedmuntrande”, icke stödjande sätt att samtala.