



Språk- och kulturledarutbildning

Modul 3:

Självreflektion och emotionell intelligens



Välkommen!



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Mina förväntningar



Ta ett par minuter till att skriva ner i din BRIDGE anteckningsbok vad du vill uppnå/vad du har för förväntningar med den här modulen.



Modul 3 innehåller:

Vi kommer att titta på:

- Vad det betyder att vara öppen för andra kulturer
- Koncepten empati och aktivt lyssnande
- Förmågan att inte döma
- Själereflektion; bedöma din egen öppenhet och motivation

I slutet kommer du att kunna:

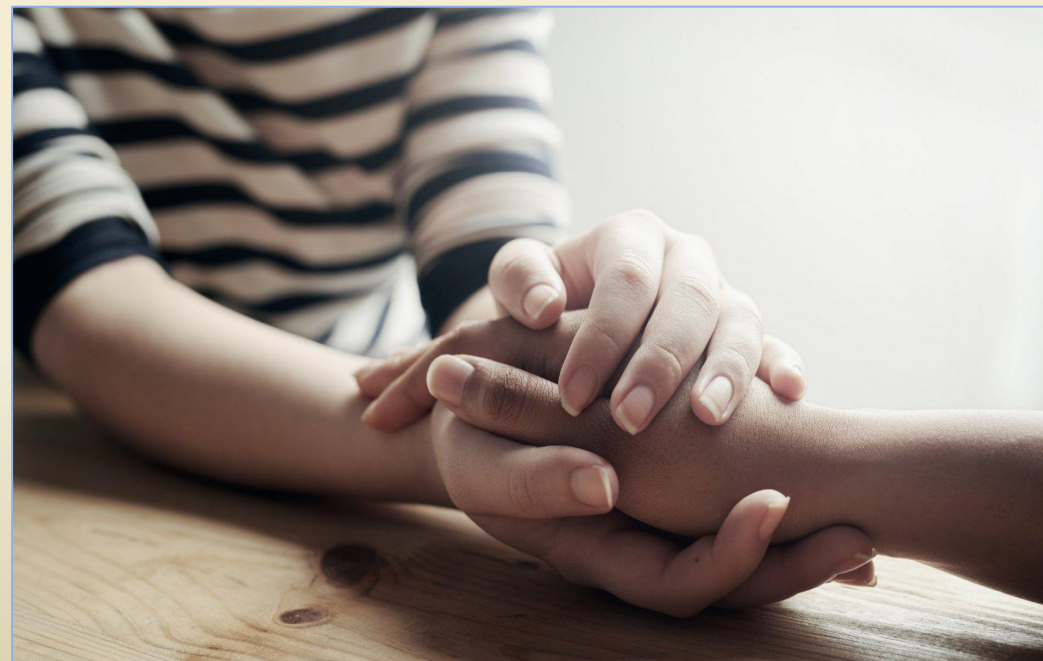
- ✓ Reflektera över din egen förmåga att känna och visa empati
- ✓ Använda aktivt lyssnande
- ✓ Reflektera över din förmåga att inte döma och undvika stereotyper
- ✓ Bedöma din egen öppenhet till andra kulturer och motivation att arbeta med interkulturella grupper

Om
empati



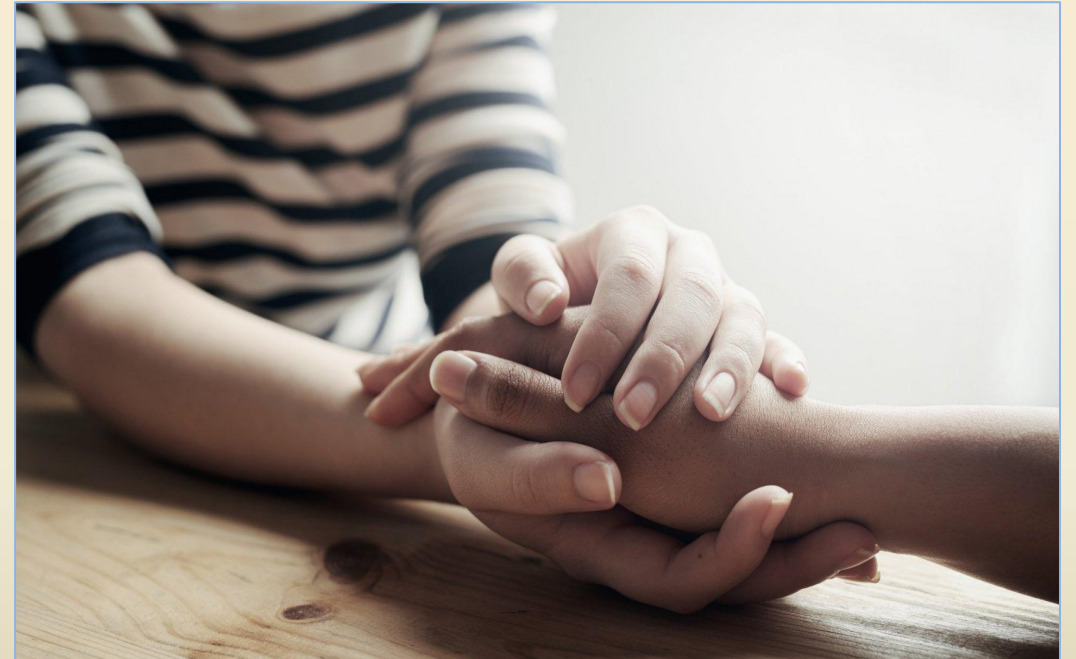
Vad menas med empati?

Empati är **förmågan att emotionellt förstå vad andra känner**, se saker från deras synpunkter och att sätta sig in i deras ställen. I huvudsak betyder det att du kan sätta dig in i någon annans situation och känna vad de känner.



Olika typer av empati

1. **Kognitiv:** Att helt enkelt veta hur den andra personen känner sig och vad hen kanske tänker.
2. **Emotionell:** När du fysiskt känner med den andra personen som om känslorna var smittsamma.
3. **Medkännande:** Med denna typ av empati förstår vi inte bara en persons känslor och känner med dem, utan vi känner spontant en vilja att hjälpa om det behövs.



Varför behöver en språk- och kulturledare empati?

1

Empati är generellt viktigt för att förstå människors respons på nya miljöer och människor, till saker de hör eller ser, inklusive människors kroppsspråk

2

För en **språk- och kulturledare** är empati viktigt för att etablera positiva relationer och en bra gruppdynamik, för att skapa en välkomnande miljö där människor känner att de kan uttrycka sig själva utan att dömas och bedömas.



Att vara en bättre lyssnare

I **modul 2**, tittade vi på hur vi kommunicerar:

- ✓ **Verbal kommunikation är bara 45% av det som sägs**
- ✓ **Icke-verbal kommunikation är 55% av meddelandet du levererar när du kommunicerar**



Visa empati: aktivt lyssnande

Ett grundläggande sätt att visa empati är att **LYSSNA AKTIVT**. Vad betyder det?

*Ett aktivt lyssnande kräver att du **lyssnar uppmärksam** på den som talar, förstår vad de säger, svarar och reflekterar på det som sägs, och sparar information till ett senare tillfälle. Detta håller både lyssnaren och talaren engagerade i konversationen. **Men det är inte allt...**

Se [Tips för aktivt lyssnande](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Hur du lyssnar: ge feedback!

Ge alltid verbal och icke-verbal feedback för att visa att du lyssnar (t.ex. le, ögonkontakt, luta dig fram, spegla)

Och sedan...



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

En kort paus

Låt oss ta en paus.

Under nästa del kommer vi att titta på några speciella tekniker för aktivt lyssnande.



Hur du lyssnar: en teknik i 5 steg

- #1 Var neutral och icke-dömande
- #2 Ha tålamod (perioder med tystnad behöver inte alltid fyllas)
- #3 Ställ frågor för att förtydliga
- #4 Reflektera över vad som sagts
- #5 Summering

I följande bilder kommer vi att titta på de 5 stegen



#1 Att vara icke-dömande

VAD BETYDER DET ATT VARA ICKE-DÖMANDE?

Att vara icke-dömande betyder inte att du ska ignorera dina egna känslor eller att blunda för deras beteende. Det betyder att du väljer att skilja på personens beteende från vem hen är som person.

Fråga dig själv: Kan du verkligen vara icke-dömande?

Att vara icke-dömande är att bli en iakttagare av livet och inte bestämma om ett beteende eller uttryck är rätt eller fel. Det är ett beteende när vi observerar vår egen och andras reaktion. Att observera våra egna reaktioner är ett sätt att känna empati med och förstå hellre än att döma andra människor.



#2 Ha tålamod

ACCEPTERA OBEKVÄMA PERIODER MED TYSTNAD

Tystnad får oss ofta att känna oss obekväma och vi känner ett behov av att 'fylla' den.

- Vi avbryter ofta tystnad
- Vi avslutar ofta andras meningar

Detta stör dock den andra personens tankegång. Att ha tålamod och vara tyst ger den andra personen tid att samla tankarna och avsluta vad hen skulle säga. Det visar respekt.

Att lära sig att släppa kontrollen – 3 TIPS

- ✓ Var tyst - acceptera att du känner dig obekväm
- ✓ Leta efter signaler som visar att den andra personen har slutat prata
- ✓ Tillåt lite 'väntetid' innan du svarar



#3 Ställ frågor

Frågorna du ställer bestämmer vilken typ av svar du kommer att få. Därför är det viktigt att ställa de rätta frågorna och att använda olika typer av frågor beroende på vad du vill veta.

Typ av frågor	Beskrivning/exempel
STÄNGD	Smalt fokus. Ja eller nej eller mycket korta svar. "Hur gammal är du?" "Bor du i Malmö?"
ÖPPEN	Uppmuntrande diskussion. "Vad tycker du om det?" "Vad tycker du om ...?"
UNDERSÖKANDE	"Vad hände sedan?" Detta kan följa en 'öppen' fråga för att få ytterligare information
REFLEKTERANDE	"Störde konfrontationen med kunden dig?" Upprepa tillbaka känslomässigt innehåll i vad en person sa
LEDANDE	"Jag förmodar att du är ledsen nu, eller hur?" Detta leder dig oundvikligen till svaret du förväntar dig
HYPOTETISKA	"Vad skulle du göra om ...?" Ställ upp en hypotetisk situation
FÖLJDFRÅGOR	Följdfrågor och påståenden

Se här: [Tips på frågor](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

#4 Reflektera över vad som sagts

Det kan kännas onaturligt, men att upprepa eller omformulera vad den andra personen sa **bekräftar din förståelse** och ger hen **en känsla av att ha blivit hörd**.

- Det kan vara så att de inte riktigt menade vad de sa;
- Det ger dem en möjlighet att klargöra saker eller att förtydliga vad de menade ;
- Det kan hjälpa dig att fokusera om samtalet till en speciell punkt som du gärna diskutera vidare.



#5 Summering

Detta liknar “återupprepa” men görs i slutet och ger både talaren och lyssnaren en möjlighet att se till att meddelandet “sändes” och “mottogs” korrekt.

Fördelarena är:

- **För talaren:** det ger dem en möjlighet att “höra sig själva”, att se över sina tankar och känslor “utifrån”, det ger dem en översikt av vad de har sagt
- **För lyssnare:** det hjälper att bekräfta att lyssnandet inte är perfekt (vi gör misstag och det är okej att göra det) och att lyssnaren bryr sig om kvaliteten på sitt lyssnande så att de vill förbättra det genom att använda summering

Obeservera: Undvik att uttrycka åsikt om vad som sagts: detta omöjliggör en effektiv kommunikation eftersom det inte längre är en summering, utan en kommentar.



Öva på aktivt lyssnande varje dag

Att öva på aktivt lyssnande kan göras i det dagliga livet, till exempel:

- ❖ Sätt dig ner med en vän eller familjemedlem och be hen berätta om sin dag...
- ❖ Ta en kopp kaffe med en kollega och be hen berätta om första dagen på jobbet...

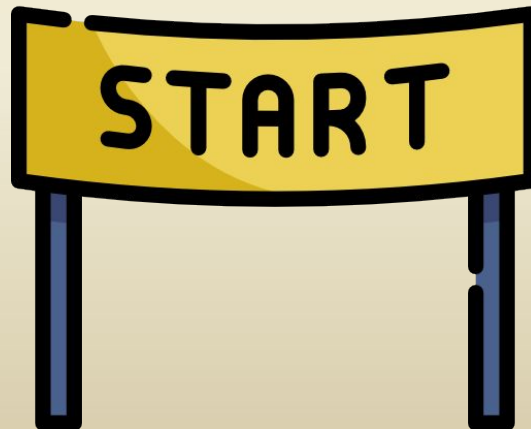


När du lyssnar på dem, **fokusera på dem** och deras berättelse, och **försök använda teknikerna**. Det blir mer och mer naturligt ju mer du övar.

BLI EN BÄTTRE LYSSNARE!

Börja att medvetet använda de här 5 stegen med alla du möter - dina kollegor, vänner, nära och kära.

Varje samtal är en möjlighet för dig att bli en bättre lyssnare!



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Självreflektion

Tänk på din egen motivation för att arbeta med personer från andra kulturer:

- ☐ Hur öppen är du till att arbeta med dem?
- ☐ Hur intresserad är du av att lära känna dem?
- ☐ Hur förberedd är du till aktivt lyssna på dem?

Gå tillbaka till dina resultat på självbedömningstestet och se om dina svar skulle vara annorlunda idag ...



Skriv ner dina svar



Grattis!

Nu har du avslutat modul 3:
Självreflektion och emotionell intelligens

Glöm inte att det finns material för hjälp och
inspiration i [Learning Village](https://www.bridgemigrants.eu/sv/learning-village).

Klicka här:

<https://www.bridgemigrants.eu/sv/learning-village>

Europeiska kommissionens stöd för produktionen av denna publikation utgör inte ett stöd för innehållet, som endast återspeglar författarnas åsikter, och kommissionen kan inte hållas ansvarig för någon användning som kan göras av informationen i den.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union