

| | |
|---|----|
| Kend rollerne | 2 |
| Transaktionsanalyse: Letter kommunikationen | 2 |
| De fem tilstande | 3 |
| Både gode og dårlige sider..... | 3 |
| Kun et niveau løser problemer | 4 |
| Aktiv lytning | 8 |
| Hvordan gør man det?..... | 9 |
| Teknik i aktiv lytning:..... | 10 |
| Interviewteknik | 11 |
| Adizes 4 mennesketyper | 11 |
| Vi er normalt lidt af hvert | 11 |
| P for producent..... | 12 |
| I for "integrator" | 12 |
| E for "entreprenør" | 12 |
| A for "administrator" | 12 |
| Tilbage til interviewet | 13 |
| Forberedelse: Kend dit offer | 13 |
| Taktik skaber resultater | 13 |
| Et godt tricks: Blondinmodellen | 14 |
| Assertion: vejen udenom skænderierne | 16 |

Kend rollerne

Al kommunikation er i bund og grund strategi. Man skal kunne aflure den andens måde at tale på, hans eller hendes sindstilstand osv inden man beslutter sig for den måde, man selv har tænkt sig at anvende. Det gælder i særdeleshed også interviewet eller andre mere ”professionelle” former for samtaler.

Det vigtigste er dog, at man undgår konflikter, for de låser det hele fast. Så vi mangler altså et stykke værktøj der kan bruges til at aflure den andens ”sindstilstand”.

Sidenhen vil vi udvide med både personlighedstyper, lytteteknikker og til sidst den egentlige interviewteknik.

Jeg har med vilje valgt en gammel kendt analyseform, som jeg ved, de fleste kan huske, også efter jeg har forladt kursuslokalerne.

Transaktionsanalyse: Letter kommunikationen

Det gælder egentlig om, at man undgår konflikter. Konflikter som opstår fordi man taler på forskellige niveauer. De fleste af os kender den kedelige oplevelse, at der bliver talt ”ned” til os. Eller at vi fortæller en vittighed en anden tager som ramme alvor. Hele vittigheden falder til jorden, og vi står tilbage med en irriterende fornemmelse i maveregionen. Måske svarer vi igen med et ”årh, du fatter da heller ikke en sk...”, og så er det modpartens tur til at føle sig fornærmet.

Det viser sig, at den slags og mange andre slags konflikter kan undgås hvis vi er mere bevidste om, hvilket niveau vi ønsker samtalen skal ske. ”Niveau” bliver i transaktionsanalysen erstattet af ”egotilstande”, fordi det er den enkeltes tilstand der er afgørende for om fx en sjov historie falder til jorden. Men det er lige så vigtigt at vi, når det er vores tur til at lytte i en samtale, opfanger hvilket niveau, eller egotilstand, vores fortæller er.

I transaktionsanalysen bruger man ordet ”egotilstande” om fem forskellige dele af personligheden.

En egotilstand bliver af transaktionsanalysens opfinder, den amerikanske psykolog Eric Berne defineret som:

et sammenhængende sæt af følelser, hvortil der knytter sig et tilsvarende sæt af adfærdsmønstre

Sagt på en anden måde opfører vi os forskelligt afhængigt af hvilken egotilstand vi er i.

De fem tilstande

De fem tilstande er **kritisk forældre, omsorgsfuld forældre, voksen, det frie-** og **det tilpassede barn.**

Det er vigtigt af have for øje, at de fem egotilstande intet har med alder at gøre. Et barn på 5 år kan sagtens være i sin kritiske forældre, ligesom en person på 60 år sagtens kan befinde sig i sin tilpasset barnetilstand.

Den ene tilstand er ikke bedre end den anden. Alle egotilstande er nødvendige, for at et menneske kan fungere normalt.

Enhver egotilstand er udviklet i samspil mellem menneskets "indre betingelser" og de ydre vilkår, dvs. de arvede egenskaber og det sociale miljø, som det pågældende menneske er vokset op i.

Hvor meget der er arv, og hvor meget der er indlært, er der ikke mulighed for at finde ud af, men vi ved erfaringsmæssigt, at den måde vi anvender vores egotilstande, i høj grad må være tillært gennem vores opvækst, for ellers ville det ikke være muligt for os at lave om på dem, og at ændre vores reaktionsmønstre - og det viser erfaringen, at det kan vi.

Både gode og dårlige sider

Egotilstandene har hver for sig både gode og dårlige sider, men ingen af dem kan undværes. Og slet ikke, hvis vi ønsker at blive gode til at kommunikere.

"At blive god til at kommunikere". Hvem vil ikke gerne være det? Ikke mindst undervisere har et stort behov for at være gode til at formidle budskaber. Men i praksis kræver god kommunikation, at man er i stand til at tilpasse sit budskab til den eller de personer, som det skal nå. Det gør man ved at skifte mellem de forskellige egotilstande og ved at tilpasse sit udtryk til den egotilstand, som modtageren er i.

Når vi kommunikerer er det som nævnt vigtigt at vi er opmærksomme på, hvilket niveau i transaktionsanalysen vi befinder os i. Og det er mindst lige så vigtigt at svare fra det niveau der forventes - ellers krydser transaktionerne og kommunikationen er ikke optimal.

Når transaktionen krydser, oplever vi ikke kommunikationen som "glidende", fordi modparten svarer noget andet end vi forventer.

Den parallelle transaktion er der, hvor samtalen "glider", og det er uanset hvilket niveau du er på.

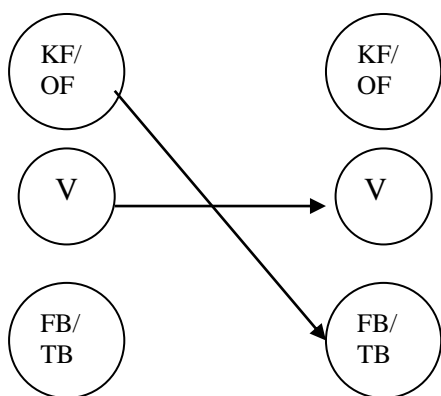
Hvis begge parter er enige om at være **frit barn** og fortælle vittigheder er det helt fint.

Det samme gør sig gældende hvis to parter er enige om, at det er noget svineri at man skal stå så længe i kø i Netto.

Og det samme gør sig selvfølgelig også gældende på **voksen niveau**, hvor parterne er løsningsorienteret og saglige.

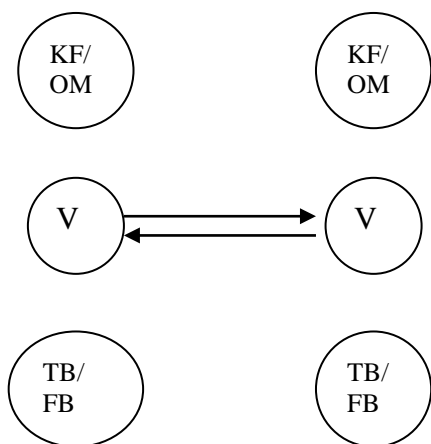
Kun et niveau løser problemer

Som sagt er det lige meget hvilket niveau du befinder dig på, bare det svarer til modpartens. Det er dog værd at være opmærksom på, at det kun er på voksen niveauet vi løser problemer.



voksen – voksen:
Har du set mit ur ?

kritisk forældre (kf) – tilpasset barn (tb):
Var det ikke snart på tide at du fik styr på dine ting



voksen – voksen:
Har du set mit ur ?

voksen – voksen
Ja, det ligger ude i køkkenet

FORÆLDRE

Rolle:

Hvad er din mening ?

Forældre-signaler

Kropssprog:

- Rynket pande
- Sammenpressede læber
- Hænderne i siden
- Løftet pegefinger
- Trøstende tonefald
- Knus, kys og kram

Ord:

- "Husk nu altid"
- "Hvad sagde jeg"
- "Hvad vil andre sige"
- "Du må altid"
- "Du må ikke være bange"
- "Skal jeg hjælpe"

Kritisk forældre

Formaner
Sætter grænser
Løfter pegefinger
Taler ned
Snerrer
Dominerer
Dømmer
Kontrollerer

Omsorgsfuld forældre

Hjælper
Beskytter
Beroliger
Trøster
Drager omsorg
Deltager
Sympatiserer
Bekymrer

BARNET

Rolle

Hvad føler du ?

Barne-signaler

Kropssprog:

- tårer
- Surmuleri og klynken
- Afpasset og afdæmpet
- Klapper i hænderne
- Latter
- Utæmmet vred

Ord:

- "Jeg ville ønske"
- "Når jeg bliver stor"
- "Ja, det skal jeg nok gøre"
- "JEG har lyst til - JEG vil"
- "Skal vi ikke drille"
- "Min er bedst/størst"

Det frie

Glad
Afslappet
Ivrig
Fri
Energisk
Lattermild
Fnisende
Impulsiv
Spontan

Det tilpasset

Surmulende
Indesluttet
Medgørlig
Høflig
Hengivende
Bedrøvet
Beder om lov
Trist
Føjer andre

Voksen

Rolle

Hvad er dit synspunkt ?

Voksen-signaler

Kropssprog:

- Lytter opmærksomt
- Optræder nysgerrigt
- Optræder eftertænksomt
- Optræder sagligt

Ord:

- "Hvorfor det"
- "Hvem er det"
- "Hvordan skal det gøres"
- "Lad os løse problemet"

Aktiv lytning

Det lyders eller nemt. Aktiv lytning. Det gælder bare om at være interesseret, og lytte til modparten. Men i realiteten viser det sig ofte, at det er lige så svært, som det lyder nemt.

Aktiv lytning er en vigtig del af hverdagen, men oftest møder vi folk der hellere vil tale end lytte.

Men det er lige så vigtigt at lytte, som selv at sige noget. Vi må lade være med at bruge tiden mens andre taler, til at spekulerer på, hvad vi selv skal sige næste gang – vi skal bruge tiden på at lytte.

Men hvordan er man så en god aktiv lytter ?

Aktiv lytning er når du holder **dine egne meninger udenfor**, og udelukkende lytter til det der bliver sagt. Aktiv lytning indebærer også at vi engagerer os, lever os ind i situationen og virkelig prøver at opfatte hvad der siges til os. Vi må også kunne vise, at vi har forstået og opfattet hvad der bliver sagt.

Kendetegn ved aktiv lytning er f.eks.:

Vise interesse for emnet

Spørg hvis du er i tvivl

Lad altid modparten tale ud

Empati

”Lyttelyde” – aha, ja, hmm osv.

Aktiv lytning må ikke forveksles med spørgeteknik, som også kan bruges til at dreje samtalen i den retning vi gerne vil have.

En helt anden ting er faktisk, at aktiv lytning opleves som meget behageligt. Tænk, at der er findes en person der gider at lytte til én. At man får lov til at tale ud. Det er en herlig fornemmelse, som mange af os kun alt for sjældent får lov til at opleve. Og den fornemmelse er bestemt ikke noget der skader arbejdsklimaet. Tvært imod. Og hvor der er en god stemning, er produktiviteten i top. Det viser blandt andet en undersøgelse fra Dansk Industri, som har affødt et storstilet forsøg hos TDC på Fyn.

At en god stemning og fornemmelsen af ligeværdighed naturligvis også har afgørende indflydelse på, hvor motiveret et hold kursister er, har også været dokumenteret i utallige undersøgelser. Både herhjemme og i udlandet.

Hvordan gør man det?

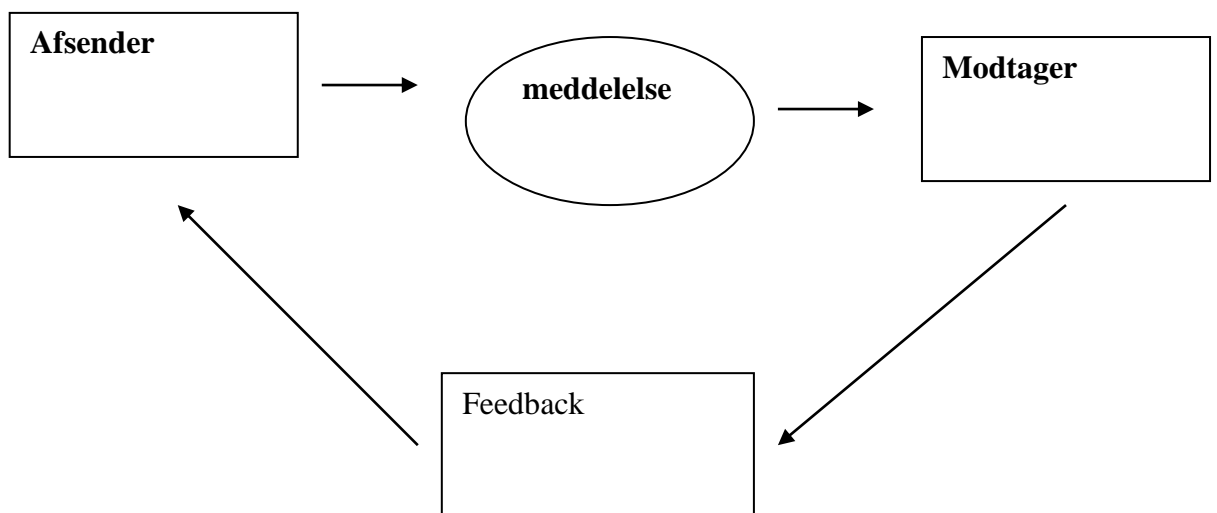
Men hvad kræver det i aktiv lytning?

Tja, det kan ikke siges ofte nok:

Det kræver at du holder dine egne meninger og historier for dig selv. At du ikke tager styringen af samtalen!

Derudover kræver det kun et øre til at lytte med og en mund. Munden er nemlig vigtig, for selv om man ikke må komme med egne meninger, så gælder det om at vise, at man nu også virkelig lytter. Og det gør man ved at stille spørgsmål, fortælle modparten at man forstår hvad vedkommende fortæller. At man respekterer den andens holdninger.

For aktiv lytning er:



Teknik i aktiv lytning:

1. gentag med egne ord det modparten siger

Du siger fx:

Mener du at.....?

Som jeg opfatter dit synspunkt, så mener du.....?

Din opfattelse er altså, at.....?

2. Fortæl at du godt kan forstå modparten

Du siger fx:

Det lyder som om du er utilfreds med.....

Jeg ville også blive vred, hvis det skete for mig.....

Jeg kan forestille mig, at det må være svært.....

3. Stil spørgsmål til forståelsen

Du kan fx spørge:

Du nævnte, kan du fortælle mig mere om det?

Hjælp mig lige med at forstå.....

4. Husk dit kropssprog

Vær afslappet, men koncentreret

Brug øjnene – jævnlig øjenkontakt med modparten.

Brug hovedet – nik for at opmuntre modparten

og endnu engang:

Forbudt: Hold dine egne holdninger og meninger for dig selv

Interviewteknik

At interviewe folk er faktisk ikke så svært. I hvert fald hvis det gælder et standartinterview. Det lidt mere taktiske interview vender jeg siden tilbage til. Men inden da skal vi lige kende lidt til forskellige mennesketyper.

Det gælder i bund og grund om at være oprigtig nysgerrig. Men så sker det engang imellem at jeg ender op med noget viden, som jeg ikke rigtig kan bruge til noget konkret. Derfor er det en god ide, at man lærer ”journalistens rygrad”. Det er simpelthen de spørgsmål en journalist har indbygget i sin rygrad som sikrer, at han får den information han skal. At du er i stand til at bevare fokus. Heldigvis er den ikke svær at lære, for du skal simpelthen stille alle de ”hv-spørgsmål” du kan komme i tanke om.

Altså:

Hvem

Hvad

Hvorfor

Hvornår

Hvordan

Osv.

Har du fået svar på dem, så har du sikret dig den nødvendige viden. Nu kunne man stille dem sit ”offer” med det samme, men det vil ofte være uklogt, da den interviewede vil føle sig som den berømte citron der bliver presset. Så indlevelse skal der altså også til. Det er her du også med held kan bruge aktiv lytning, som en slags tillidsskaber. Andre typer vil faktisk helst have at du går til sagen med det samme. Men hvilken type vil have hvad?

Tja, her findes der mange teorier. Jeg vil her nævne én som er meget brugt. Nemlig Adizes fire mennesketyper. Vi har alle mindst en smule af alle typerne i os, men et eller to af dem er meget udprægede. Men det er vigtigt at vi ved hvilken type vore kommende ”offer” tilhører. En ”producent” type er fx fuldstændig ligeglad med dig som person, og vil bare have det hele overstået. Det gælder til gengæld ikke en ”Integrator”, mens du følger en ”Entrepreneur” ved at høre, at de nye metoder der kunne bruges.

Adizes 4 mennesketyper

Vi er normalt lidt af hvert

Det er meget få mennesker, som kun har een af de fire mennesketyper i sig. Normalt har man lidt af hvert. Dog kan man være mest P'er og A'er, så er man altså en person der godt vil få noget fra hånden, bare reglerne bliver overholdt. Er man fx både P'er og I'er, så vil man ikke have, at resultaterne bliver på bekostning af ens medmennesker.

I realiteten skal en gruppe faktisk bestå af alle fire mennesketyper for at kunne fungere. Uden P'erne bliver der ikke produceret noget, uden I'erne er det ikke et godt arbejdsklima, og gode ideer vil drukne.

Netop de gode idéer står E'erne for, og uden dem ville vi aldrig få forbedret vores arbejdsmetoder. Uden administratorerne, A'erne, vil det hele løbe af sporet, vi vil aldrig få udbetalt vores løn, alle ville komme og gå som det passer dem, og virksomheden vil måske endda overtræde lovgivningen. Det har man blandt andet kunne se med Novo Nordisk, hvor alle i ledelsen bestod af P'er, og de derfor ikke tænkte særlig meget på hverken miljøet, medmenneskerne eller den gældne lovgivning, da man med jævne mellemrum lukkede gift ud i naturen. Det eneste der gjaldt for dem, var tallene på bundlinjen.

P for producent

P står for producent. Dem der scorer højt på P'et, er mennesker som skal have noget fra hånden. Der skal produceres noget. Så er det lige meget på hvilke bekostninger, og om reglerne er overholdt. Altså akkordmedarbejdere, administrerende direktører, og fra sælgere til salgschefer er gode beskæftigelser for den slags mennesker.

I for "integrator"

En integrator er een som skaber kontakter mellem mennesker. Personen er meget social, og sætter sine kollegaer højere end selve arbejdet. Det er lidt lige meget hvad reglerne siger, om der bliver produceret noget, bare vi har det godt mellem hinanden. De typiske jobs er indenfor plejesektoren, hvor fokus er på medmenneskerne, personalechefer, journalister og forfattere. Det sidste skyldes at metoden I'erne ofte bruger til at skabe kontakt med er at fortælle historier.

E for "entreprenør"

En entreprenør er een som hele tiden prøver at finde nye måder at lave tingene på. En Georg Gearløs. Vedkommende er konstant optaget af at prøve noget nyt, og sætter man en E'er til at lave det samme hver dag, sygner E'erne hen. Hvis de altså ikke finder et nyt arbejde, og det gør de ofte. Det ligger jo netop i deres natur at prøve "noget nyt".

De typiske jobs er ingeniører, forskere, udviklere og andre jobs som kræver kreativitet og udvikling. Det er ikke godt hvis fx en kirurg scorer højt på E, for så lægger han snittet forskelligt hver gang.

A for "administrator"

Administratorer er mennesker som meget ofte søger tryghed i bundne regler. De gør alt hvad de kan for at overholde lovgivningen, og de har det ikke godt med mennesker

der fx ikke kommer til tiden. Hvis loven eller aftalen lyder på en bestemt opgave, så er det ikke dem der hopper fra. "Pligtopfyldende" er det ord der ofte siges om den slags mennesker, når der siges noget pænt.

De typiske jobs ville være lagermedarbejdere, stillinger hvor der arbejdes med regnskab, så som fx revisor, kirurg eller andre steder hvor deres systematiske arbejdsmetoder bliver en nødvendighed.

Tilbage til interviewet

Forberedelse: Kend dit offer

Inden du går ind til et interview er det godt at have forberedt sig. Her er der ikke kun tale om at du skal kende dine spørgsmål på forhånd, men at du også har dannet dig et billede af den du skal interviewe. Så vidt muligt, i hvert fald.

Hvad er personens stærke sider, hvad er de svage?

Hvad kan man forvente at de siger?

Hvad tror jeg ikke de vil sige?

For at kunne svare på et spørgsmål, eller i hvert fald komme det lidt nærmere, så er det en god ide at danne sig et billede af personen. Helt generelt. Her kan spørgsmål om

- Religion
- Alder
- Køn
- Uddannelse
- Erfaring

hjælpe. Du kan sikkert finde på endnu flere fakta der ville være gode at have samlet sammen inden interviewet.

Taktik skaber resultater

Hvis journalisterne havde gjort sig de ting klare, og havde forberedt sig bedre, så ville man tidligere kunne have afsløret, at det stod helt galt til i en bestemt kontrolinstans, der skulle sikre at kødet i kølediske nu også er så friskt, som loven kræver. Men her lavede journalisterne flere fejl:

- De tænkte ikke på, hvad man kunne forvente at en ansat i fødevarestyrelsen ville udtale sig om
- De gik til de forkerte personer med de forkerte spørgsmål

Hvad mener jeg med det? Jo, journalisterne spurgte de ansatte direkte om kontrollen havde svigtet. "Nej", lød svaret. Hvordan skulle de ansatte også svare anderledes? De fleste er vel stolte over det de laver, også selv om det glipper engang imellem. Meget få vil indrømme at deres arbejdsplads laver rigtig mange fejl. Den slags retter man helst selv, og det skal ikke slippe ud.

Journalisterne havde heller ikke gjort sig klare over, hvad et eventuelt svigt i styrelsen kunne skyldes. Der er jo ikke tale om at der sidder et hold ondskabsfulde mennesker og simpelthen bare ser på, mens alt for gammelt kød ryger ud til forbrugerne. Det var et spørgsmål om tidsmangel.

Så hvis journalisterne i stedet var begyndt at grave i arbejdsforholdene, så havde sagen sikkert været anderledes. Så havde man fundet ud af, at medarbejderne var hårdt pressede, og ikke kunne nå rundt til alle de kontrolbesøg de skulle.

En mulig strategi kunne have været:

Find en interviewperson som går meget op i, at tingene gøres rigtigt. Altså en administrator type. Lav lidt aktiv lytning for at få et tillidsforhold på benene, og spørg så til, om de har tid, til rutinerne. Lidt aktiv lytning igen. Spørg igen ind til om HVOR OFTE de er stressede, og ikke OM DE ER STRESSEDE.

Ok. Nu ved du altså at de ansatte ikke har meget tid tilovers, og det betyder nok også at der nogen gange sker fejl.

Spørgsmål til en Producent-type: Hvordan retter i op på fejlene, når de sker? Hvilke rutiner bruger i MED HELD? Her vil han/hun ikke lugte at du er på sporet af et muligt systematisk svigt. Svaret vil nemlig ofte vise dig, hvor gærdet er lavest. Hen til administrator-typen igen. Spørg ham hvordan han har det med, at fejlene bliver rettet på den måde? Om han synes det er tilfredsstillende?

En anden person, nemlig Integratoren kan også godt være med til at kaste lys over en del af forholdene. En integrator er jo optaget af, hvordan alle har det. Er det en presset arbejdsplads, så vil Integratoren ikke have det særligt godt. Så ved at få den type til at tale om arbejdsforholdene, kan du kaste et lys over arbejdsforholdene. Er de dårlige, så vil du kunne opdage det ved sådan en person. Dårlige arbejdsforhold, fx stress, giver fejl.

Netop stress er meget på mode for tiden. Spørg til stresspolitikken, hvor mange der føler sig stressede, eller om de overhovedet har fokus på det område.

Spørg til videreuddannelse. Om de ansatte bliver opdateret hele tiden, og om de er tilfredse med kurserne. Alle spørgsmål åbner for en port af mulige svar.

Et godt tricks: Blondinmodellen

Et godt tricks er at stille et uventet spørgsmål. Interviewer du en person, som uden synlige problemer kan holde facaden, så skal du bringe vedkommende ud af balance.

På et træningskursus til luftkaptajner klarede alle sig godt. Alle spørgsmål prellede af, de var godt forberedte på alle tænkelige spørgsmål om sikkerhed, kapacitet osv. Men så stillede en i øvrigt meget køn ung journaliststuderende et spørgsmål, som slog benene væk under dem:

”Passer det, at piloter oftere er deres koner utro, end andre?”

Svaret var et ”øhhhhh”

Inden de rigtig nåede at få samlet sig til et fornuftigt svar, spurgte hun igen:

”Hvor mange af jer er blevet gift med én, som i var ude og flyve med?”

Ingen svarede.

Så tog en irriteret formand ordet, og spurgte hvad det havde med sagen at gøre. Journalisten spurgte nu, om hun havde trådt på en øm tå?

”Nej”, lød svaret, ”men hvad har det med noget at gøre”.

Hun blev ved med sine spørgsmål:

”Hvorfor vil du ikke svare?”

Nu blev formanden synligt irriteret og svarede:

”Hør nu her, lille dame, den slags har vi virkelig ikke tid til. Vi har jo kun mulighed for få timers søvn, mellem landing og start...”

Her havde hun fået afsløret et sikkerhedsproblem af dimensioner. Han havde altså indrømmet at de kun havde meget lidt tid til at få sovet ud i. En pilot med sorte render under øjnene er måske ikke lige dem man kunne tænke sig at flyve med. Uanset om vedkommende er sin kone tro...

Jeg har siden hen kaldet metoden for ”blondinemodellen”. Mest fordi det var formandens egen fordom om den unge der var med til at få ham til at miste balancen, og sænke paraderne. Jeg har selv med held brugt modellen overfor ”hard-core” folk, som fx ministre.

Assertion: vejen udenom skænderierne

”Assertion handler om vore hensigtsmæssige reaktionsmåder og adfærd. En persons evne til at udtrykke sine holdninger, synspunkter, følelser og behov på en direkte og hensigtsmæssig måde, ved at fastholde egne rettigheder uden at krænke andres”, står der i et kursusmateriale jeg engang har fået om emnet.

Forstod I hvad det går ud på? Jeg har mine problemer i hvert fald. Men hvis man bruger assertion må man netop sige ”det forstod jeg ikke”. Ikke noget med at fornærme de sikkert udmærkede undervisere der har prøvet at sætte et par kryptiske ord på noget, min egen bedstemor ville kalde for ”god opdragelse”. Nemlig at man godt må sige hvis man ikke helt har forstået budskabet, men at man skal ”gøre det på en pæn måde”. Det har hun så evig ret i.

Vi har nemlig alle ret til vores egne meninger, men vi har IKKE ret til at afvise andres holdninger. Det går begge veje. Det lyder måske nemt, men det er ofte svært.

Mange af os har det faktisk med at tromle ”modparten” i en holdningsdiskussion. Men endnu flere har svært ved faktisk at holde på deres egen ret. Fx når de ringer op til et af de mange tele eller internetselskaber, fordi én eller anden ting ikke virker. Inden vi har set os for, så har de allerede fortalt os, at det er os der enten ikke har forstået det, eller også at fejlen ligger i vores udstyr. SÅ er det ofte svært at stå fast. Vi er alt for bange for at sige ”jeg forstår ikke et suk af det du siger, for det virker ikke. Og jeg vil gerne ha’ at du hjælper mig til at få det til at virke”. Særligt når den anden part ruller sig ud med tonsvis af fagudtryk som vi ikke kender.

Assertion er:

1. At vi har ret til vores egne beslutninger
2. At vi godt må føle som vi gør
3. At vi ikke behøver at komme med lange søforklaringer og undskyldninger
4. At vi ikke må ”tromle” andre mennesker ned
5. At den anden også har ret til sine følelser

Se netop assertion er en vigtig del af et interview. Alt for ofte tør vi ikke sige, at vi ikke har forstået det der blev sagt, og det er farligt. For så ved vi reelt set ikke, hvad vi er gået glip af. Hvilke informationer vi har misset, og hvad den viden ville have ført med sig. Så det kan ikke understreges kraftigt nok: Spørg igen, og igen, hvis du ikke har forstået det der blev sagt. Det kan endda bruges som en slags

”overraskelsesangreb”, som vores ”blondinemodel”. Ved at du ved dine vedholdende spørgsmål tvinger din interviewperson til at omformulere sit spørgsmål, så vil vedkommende ofte være nødt til at sænke på ”sikkerhedssystemerne”, nemlig de indstuderede spørgsmål.