

Aktivt Lyssnande



Vi börjar med en övning!

- Jag kommer läsa upp en text, varefter ni kommer få en fråga från texten
- Det går bra att anteckna under tiden

En lyssningsövning till!

- Konstapel Resultat löser problemet

Om att lyssna aktivt

- Aktivt lyssnande har länge använts av människor som har lyssnande som yrke
 - Fungerar utmärkt i både vardagssituation och i kris
 - I projekt och andra gruppuppgifter är kommunikation av största vikt
 - Aktivt lyssnande är en bra metod för att se till att rätt information förmedlas
-
- Aktivt lyssnande kan kännas svårt och onaturligt i början
 - Det blir bättre av träning

Rätt inställning är grunden i aktivt lyssnande

- Fokus är nyckeln till aktivt lyssnande
- Därför är inställning och attityd lika viktigt som teknik och beteende
- Man tänker ungefär tre gånger så snabbt som någon talar, det finns därför gott om utrymme till tankar även om man lyssnar till alla ord som sägs. Det skapar risk att man tänker på annat. För att *verkligen* förstå vad en person uttrycker krävs att hela tankekapaciteten används till att förstå bättre.
- För att klara fokusera på något krävs motivation och intresse. Genom att bestämma sig för att vara intresserad av det någon säger, blir du det och kan lyssna med stort fokus. Gör dig själv nyfiken på det som sägs.
- Om du tror dig förstå, kan det vara att du inte lyssnat tillräckligt noga, sträva då efter att komma på vad det är du missat.

Kroppsspråk och signaler

- En bra kontakt med den du lyssnar på är nödvändigt för att de skall öppna sig och dela något av värde med dig.
- Var öppen, visa att du accepterar personen som den är.
- Undvik att döma eller värdera vad som sägs – inte ens i ditt eget huvud! – försök istället att förstå.
- Det är vanligt att vi som lyssnar antingen håller med eller sätter oss emot det som sägs. Undvik det, värdera inte, utan ta bara in det som den andre förmedlar.
- När vi enbart lyssnar utan att värdera det som sägs, behöver vi heller inte omvärdera vår uppfattning av själva personen som talar. Vi kan istället acceptera och respektera dem, även om vi inte håller med om själva budskapet.

Kroppsspråk och signaler

Använd kroppsspråket för att uppmuntra den som talar

- Vänd dig helt mot den som du lyssnar på
- ha en öppen hållning (inte korslagda armar, tex)
- Luta dig mot den som talar
- håll ögonkontakt
- försök att slappna av
- Återkoppla med ljud (hummande), gester (nicka)
- Upprepa fraser ur det som sagts; “du var glad...” “chauffören sa...”
- ge motiverande kommentarer: “aha, berätta mer om...” “kan du utveckla det där med...”

Övning: två och två

Den ene berättar om ett sommarminne för den andra, som gör raka motsatsen till att visa att den är intresserad. (tag inte ögonkontakt, gäspa, vänd dig bort, slut dig, etc). Byt sedan person och upprepa.

Återkoppling...

Kroppsspråk och signaler

Använd kroppsspråket för att uppmuntra den som talar

- Vänd dig helt mot den som du lyssnar på
- ha en öppen hållning (inte korslagda armar, tex)
- Luta dig mot den som talar
- håll ögonkontakt
- försök att slappna av
- Återkoppla med ljud (hummande), gester (nicka)
- Upprepa fraser ur det som sagts; “du var glad...” “chauffören sa...”
- ge motiverande kommentarer: “aha, berätta mer om...” “kan du utveckla det där med...”

Övning: två och två

Den ene berättar om ett sommarminne för den andra, som gör raka motsatsen till att visa att den är intresserad. (tag inte ögonkontakt, gäspa, vänd dig bort, slut dig, etc). Byt sedan person och upprepa.

Steg 2 - tvärt om! (ett vinterminne)

Förtydliganden

- När du är osäker på ett budskap, eller vill kontrollera att du förstått, ställ frågor;
 - “Förlåt, nu förstod jag inte, kan du ta det igen?”
 - “Du vill att jag ska koppla in det här, kan du berätta hur du tänkte dig det?”

Öppna och slutna frågor

- Vet ni vad som är skillnaden mellan dessa typer av frågor?
- En sluten fråga är när den kan besvaras med ett begränsat alternativ av svar, som tex Ja/Nej, kl 15 eller svart.
 - De är bra för att kontrollera saker, bekräfta eller få en viss fakta.
- Öppna frågor inbjuder till att berätta mer;
 - Kan du berätta mer om din semesterresa?
 - Hur känner du inför den här uppgiften?

Övning: Två och Två: Ställ frågor till varandra. Först bara slutna frågor, sedan bara öppna.

Fakta, känslor och tolkningar

Det är ofta svårt att skilja på tolkningar, känslor och fakta – både för den som talar och den som lyssnar. Därför är det bra att aktivt försöka skilja på dem när vi lyssnar.

- Känslor: är subjektiva signaler från kroppen. De kan vara långt ifrån tankarna eller tätt sammankopplade. En del talar gärna om känslor och tar med dem i det de säger, andra gör inte det.

Ex1: “Jag tycker det känns fantastiskt att sätta igång med det här projektet, bara att få jobba ihop med er andra i gruppen gör mig glad!”

Ex2: “Jag tror vi kommer vara effektiva och få fina resultat! Vår grupp består enligt mig av precis rätt kompetenser för det här projektet.”

- Fakta: Är i regel sann information, något som observerats, ex “Det är många trappsteg upp till lektionssalen” eller “Johan tittade på sin mobil sju gånger under lektionen”.
- Tolkningar: är de slutsatser vi drar, baserat på observerad fakta, erfarenheter, rädslor och behov, mm. ex: “Nils tycker det är jobbigt att gå i trappor” eller “Johan är ointresserad av kursen och kollar socialmedia istället, han kunde lika gärna stannat hemma”

Parafrasera och sammanfatta

- Att parafrasera är att återge ett budskap med andra ord.
- Det är mycket effektivt att parafrasera i samtal. Det visar att du som lyssnat både ansträngt dig att lyssna, men även vill kontrollera att du förstått vad den andra försökt säga. Inbjud gärna till att den som ursprungligen talat att korrigera dig.
- Var tydlig med att du återberättar som du har förstått det;
 - “jag skulle inte vänta med den här uppgiften, den behöver bli klar före lunch”
 - “Du menar att jag borde sätta igång med en gång för att bli klar i tid?”
 - “Det är jätteviktigt att den här väggen blir blå”
 - Det låter som att det är oacceptabelt att väggen får en annan färg än blå? stämmer det?”
- När ett samtal pågått ett tag är bra med en sammanfattning. Den som lyssnat aktivt kan då dra ihop det viktigaste som sagts. Dra ihop tankar, känslor och budskap och återberätta. Lägg inte till något i detta skede, eller forma efter eget tycke. Syftet är att få en bra grund för det fortsatta samtalet. Det kan även finnas utrymme att återge eventuell utveckling som skett under samtalet;
 - “...men medan vi talat om det känns det som att vi båda har ändrat oss lite och nu tycker vi att...”

Känslor och Tystnad

- Ibland har den som talat (och även lyssnare) blivit mer känslomässigt engagerad – då kan det vara bra att reflektera över känslolagret. På det sättet visar en aktiv lyssnare att den bryr sig om och accepterar känslorna, men det är även en chans att korrigera.
- Att prata om känslorna lugnar ner, så det är särskilt effektivt om någon är lite arg eller upprörd.
 - “När du säger att projektet håller på att misslyckas får jag uppfattningen att du blir rädd att du själv skall få problem på grund av det, stämmer det?”
 - “Du säger att du är säker på att vi kommer hinna i tid, men du ser orolig och stressad ut” – “vill du att vi pratar mer om det?”
- Tystnad är viktigt och bland det svåraste i ett samtal.
 - I tystnader får den som talar en chans att hämta ny energi, tänka igenom kommande mening och hålla sitt eget fokus på vad den vill förmedla.
 - Det är bra att inte fylla i, att inte driva på.
 - Att vara tyst är en lyssnares främsta uppgift.

Lyssna aktivt genom;

- Rätt inställning – rätt fokus
- Kroppsspråk och signaler
- Förtydliganden
- Ställa frågor: öppna och slutna
- Skilja på fakta, känslor och tolkningar
- Parafrasera och sammanfatta
- Reflektera kring känslor
- Tillåta tystnad

Lyssna aktivt genom;

- Rätt inställning – rätt fokus
- Kroppsspråk och signaler
- Förtydliganden
- Ställa frågor: öppna och slutna
- Skilja på fakta, känslor och tolkningar
- Parafrasera och sammanfatta
- Reflektera kring känslor
- Tillåta tystnad

Övning: Två och två

En berättar om sina intryck av högskolan, t ex lektionssalarna. Prata gärna även om era tidigare träffar i klassen, hur ni kommunicerat, stämning, mm. i ca 3 minuter (inte mindre). Den andra lyssnar aktivt och utan att avbryta. Den lyssnande personen skall därefter återberätta vad som sagts på ca 1 minut.

Därefter byter ni talare och den som nu talar berättar om sin morgon och resväg till högskolan, samt gärna lite om hur veckan gått, i ca 3 minuter. Den som lyssnar avbryter inte och återger sedan på ca 1 minut vad som sagts.

Lyssna aktivt genom;

- Rätt inställning – rätt fokus
- Kroppsspråk och signaler
- Förtydliganden
- Ställa frågor: öppna och slutna
- Skilja på fakta, känslor och tolkningar
- Parafrasera och sammanfatta
- Reflektera kring känslor
- Tillåta tystnad

Övning: Två och två

En berättar om sina intryck av högskolan, t ex lektionssalarna. Prata gärna även om era tidigare träffar i klassen, hur ni kommunicerat, stämning, mm. i ca 3 minuter (inte mindre). Den andra lyssnar aktivt och utan att avbryta. Den lyssnande personen skall därefter återberätta vad som sagts på ca 1 minut.

Därefter byter ni talare och den som nu talar berättar om sin morgon och resväg till högskolan, samt gärna lite om hur veckan gått, i ca 3 minuter. Den som lyssnar avbryter inte och återger sedan på ca 1 minut vad som sagts.

Utvärdering: Nu skall ni berätta hur det kändes att tala och hur den som lyssnade var; verkade den lyssna aktivt? hur var kroppsspråket? reflektera över hur detta kan spela roll i en projektgrupp.

Lyssna aktivt som medarbetare, kund eller leverantör

I yrkeslivet kan du hjälpa både dig själv och de du jobbar med genom att lyssna aktivt.

Det skapar bästa förutsättningar för god kommunikation, och leder till att;

- Du får rätt information kring dina egna uppgifter (och slipper dubbelarbete pga felinformation)
- Du förstår bättre varför dina uppgifter är viktiga
- Du får en bättre förståelse för andras behov, önskemål och verkliga drivkrafter
- Du kan hjälpa en arbetsgrupp och dess ledare att kommunicera
- Du kan hjälpa arbetsgruppen att sprida information på ett bra sätt, så att misstag undviks och problem förebyggs.
- Delar av kommunikationsstilen som kommer av aktivt lyssnande sprids ofta automatiskt i en grupp som jobbar tillsammans, så du kan förbättra arbetssituationen för alla i arbetslaget (och bortom!)
- Som bonus: Aktiva och duktiga lyssnare blir ofta uppskattade för denna egenskap...