

Följande text om "Aktivt lyssnande" är ett blogginlägg av Johan Ydrén.

Ursprungstexten finns här: <http://www.hanterakonflikter.se/konfliktskolan/aktivt-lyssnande/>

# Aktivt lyssnande

## Bli en bättre lyssnare

Aktivt lyssnande är en form av lyssnande som under lång tid använts av människor som har lyssnande som yrke. Det går utmärkt att använda i vardagssituationer såväl som i kriser. När du vill komma människor närmare känslomässigt eller när det är viktigt att du får all fakta korrekt.

Många av oss är dåliga lyssnare, vi lyssnar halvhjärtat, funderar på vad vi själva vill få sagt medan vi lyssnar, vi är dömande, låter inte andra tala till punkt, försöker styra dialogen till det ämne som intresserar oss, har svårt att se andras perspektiv och vill ge råd. Dessa är beteenden som hindrar oss från att lyssna och förstå.

Även de av oss som tycker att vi är bra på att förstå andra kan behöva putsa på vårt lyssnande för att få bättre kontakt med våra barn, reda ut besvärliga konflikter med chefer och kollegor eller hjälpa en vän som behöver en empatisk lyssnare.

Aktivt lyssnande är ett högst konkret sätt att utveckla sitt lyssnande vilket gör det lätt att ta till sig och pröva. Det är normalt att det känns svårt och onaturligt i början. Du kan till och med få kommentarer om det. När du övat ett tag och tagit det till dig kommer det bli en naturlig del av dig. Det är som att cykla det är besvärligt när man börjar men blir självklart med övning.

## Rätt inställning

Att lyssna är inte bara en teknik eller ett beteende. Det är först och främst en attityd. För att bli en bra lyssnare behöver du fokusera på uppgiften, du behöver vara nyfiken och intresserad för att klara att sätta dig in i vad någon uttrycker. Om du är öppen, varm, respektfull och accepterande känner andra tillit och kan öppna sig.

Du tänker ungefär tre gånger så snabbt som någon talar. Det betyder att även om du hör alla ord som sägs så har du mycket utrymme kvar att tänka på annat. Men lyssnande handlar inte bara om att uppfatta ord så använd den tankekapaciteten till att förstå bättre. Du behöver din fulla koncentration för att verkligen förstå vad någon uttrycker.

För att kunna fokusera behöver du också intresse. Vill du lyssna och lära dig förstå den du lyssnar på bättre? Om du inte vill det kommer du inte vara en bra lyssnare. Gör dig nyfiken på den du lyssnar på. Det hjälper dig upptäcka och förstå mer.

Kanske kan det hjälpa att veta att det är omöjligt att förstå en annan människa. Om du tror dig förstå betyder det att du inte lyssnat tillräckligt noga, sträva efter att komma på vad det är du missat.

En bra kontakt med den du lyssnar på är nödvändigt för att de ska våga öppna sig och dela något av värde med dig. Var öppen och visa att du accepterar dem som de är. Lyssna för att förstå deras perspektiv och för att förstå dem som unika individer. Undvik särskilt att döma och värdera vad de säger. Och då menar jag, undvik att göra det ens för dig själv. Försök förstå istället.

Var varm och visa omtanke om deras situation. Lyssnare hamnar alltför ofta i en situation där de antingen håller med eller sätter sig emot vad de hör. Värdera inte, ta bara in vad den andra förmedlar. Acceptera andras budskap som något de förmedlar så kan du visa respekt för dem som människor även om du inte håller med dem.

Sist men inte minst. För att du ska kunna visa empati för andra och fokusera på dem behöver du först göra det mot dig själv.

## Uppmuntra

Det räcker inte att bara ha rätt attityder: fokuserad, nyfikenhet, öppenhet, värme, respekt och acceptans. Du behöver förmedla attityderna till den du lyssnar på. Använd ditt kroppsspråk! Hur man uttrycker sig med kroppsspråk är individuellt men som utgångspunkt kan du ha att:

- Vända dig helt mot den du lyssnar på.
- Ha en öppen hållning, d.v.s. skärma inte av dig genom att exempelvis korsarmarna över bröstet.
- Luta dig något mot den som talar.
- Upprätthåll ögonkontakt.
- Slappna av.

Uppmuntra den som talar att fortsätta:

- Med passande ljud som att humma eller dylikt.
- Använd gester som att nicka, luta huvudet åt sidan, gestikulera att fortsätta med handen.
- Upprepa ett par ord ur det sista som sagts, "du blev arg ...", "leverantören berättade ..."
- Be den som pratar att fortsätta, "berätta mer", "utveckla".

## Be om klargörande

Att förstå någon är omöjligt det är bara ett mål vi kan sträva emot. Att uppmärksamma vad man inte förstår eller vad som fattas för att du ska förstå bättre är en konst. När du lärt dig den och börjar se vad som fattas, ställ frågor.

"Ursäkta, nu förstod jag inte riktigt vad du menade, skulle du kunna förklara igen?"

"Kan du berätta mer om vad som hände din syster?"

"Du vill att jag ska skriva rapporten åt dig, kan du berätta mer om vad det innebär?"

## Ställ frågor

Lär dig att ställa frågor. Det går inte att lita på att den som talar själv vet vad han eller hon behöver uttrycka. Även med enkla budskap är det svårt för någon att veta vad du behöver för att förstå dem.

"Kan du köpa mjölk?" eller "Kan du köpa två liter mellanmjölk? Jag upptäckte just att den tog slut. Om du inte ska förbi affären skulle vi förstås lika gärna kunna plocka upp det när vi veckohandlar."

Ställ frågor för att lära dig mer, för att be om förtydligande, för att be dem vidareutveckla något. Det är både ett sätt att hjälpa dig själv förstå mer och att visa att du vill förstå.

Man brukar tala om öppna och slutna frågor:

- Slutna frågor kan bara besvaras med vissa alternativ, exempelvis ja/nej, en färg eller ett datum. Det förutsätter att du vet exakt vilken information du behöver och lämnar inte utrymme för den som svarar att komma med ny information. De är bra när du vill bekräfta något eller behöver på reda på en viss fakta:
  - "Hur många liter mjölk behöver du?"
  - "Var det den 7:e januari klockan 11 du hade tid?"
  - "Hur många kommer på festen?"
- Öppna frågor inbjuder istället till att berätta mer. De passar bra när du vill att någon ska förklara eller berätta mer;
  - "Kan du berätta mer om din arbetssituation?"
  - "Hur känner du?"
  - "Vad tycker du är dina starka sidor?"

Försök att använda öppna frågor förutom när det är något mycket specifikt du vill veta. När du lyssnar på någon annan kan du aldrig riktigt veta vad de har att berätta. Öppna frågor skapar utrymme för dem att utveckla sitt eget perspektiv. Att ställa öppna frågor visar också att du är intresserad av vad de tänker och tycker.

Slutna frågor tenderar att binda ihop och avsluta samtal. Dessutom kan slutna frågor upplevas som ett förhör och få folk att sluta sig.

Var öppen för svaren du får. Ställ frågor för att förstå bättre. Om du ifrågasätter svaren kommer du mycket snabbt döda tilliten och få svårt att lära dig mer. Fokusera på att lära dig om den andres perspektiv istället för att försöka korrigera det eller berätta om ditt eget.

## Lyssna efter fakta, känslor och tolkningar

När du lyssnar på någon är det svårt för både dem och dig att separera fakta, känslor och tolkningar från varandra. Därför kan det vara hjälpsamt för dig som ska förstå dem att lyssna efter var och en av dessa komponenter separat. När du gör det hjälper du också dem att reda ut sina tankar.

**Fakta** är i det här sammanhanget något som är objektivt sant, i allmänhet något som kan observeras med sinnen.

"Lennart kom klockan 15.17 till mötet, det var senare än 15 som vi bestämt"

"Sanna har sagt att hon tycker Per är trevlig"

"Mia tittade på mobilen ett tiotal gånger under fikan och lät inte Erik låna den"

**Tolkningar** är slutsatser som någon drar. Det är alltså inte fakta utan något man kommer fram till m.h.a. fakta man observerar, tidigare erfarenheter, vilka behov och rädslor man har och annat som påverkar en.

"Lennart är en slarvig tidsoptimist och det går inte att lita på att han kommer i tid."

"Sanna och Per skulle jobba bra ihop i ett projekt."

"Mia smyger med något, hon träffar nog någon annan bakom Eriks rygg."

**Känslor** är kroppens signaler till oss, skilj dem från tankar. Framförallt är det viktigt att få med båda delarna. Många har en preferens, en del talar inte om känslor alls, andra tycker inte att tankar och fakta är lika intressanta som känslor. Glöm inte någon del.

## Parafrasera

Många tycker parafrasering låter besvärligt men det är ett enkelt verktyg du kan ha stor nytta av. Att parafrasera innebär att du kortfattat och med egna ord återberättar vad du upplever att den andra berättat.

Du hjälper den som talar genom att berätta vilket budskap du uppfattar så han eller hon får chansen att korrigera det. Det hjälper dig att förstå och människor uppskattar när du visar att du förstår dem.

Försök att vara kortfattad och använda egna ord. Markera att du återberättar som du förstått dem och välkomna att de korrigerar dig. Kom ihåg att det är den som talar som sitter på facit för sitt eget budskap.

"Jag sitter här med ett antal ärenden som ska vara klara till nästa vecka ... torsdag och fredag är nästan möten hela dagen ... kanske om jag arbetar över på torsdag ... men då får jag svårt att hinna till mötet med facket ..."

"Det låter som att du har svårt att hitta en lucka för att se över min rapport den här veckan?"

## Sammanfatta

När samtalet pågått ett tag kan det behöva samlas ihop. Med en sammanfattning kan du väva samman de trådar som tagits upp och fokusera på det som du tycker är viktigast att fortsätta tala om. Plocka ut kärnan av vad som sagts, både tankar och känslor, och återberätta.

Lägg inte till något eget och försök använda de uttryck som den som berättar har använt. Syftet är att sammanfatta så att ni får en ny utgångspunkt att fortsätta ifrån, en gemensam plattform om man så vill. Därför är målet att den du sammanfattar ska känna igen sig i sammanfattningen.

Om du lyckas göra en bra sammanfattning skapar du en god grund för det fortsatta samtalet. Du för samman huvuddragen och hjälper till att samla upp dem och skapar en röd tråd.

Om ni talar om problem eller förändringar av något slag kan en sammanfattning hjälpa till att belysa vad som hänt under samtalet. Det förstärker känslan av att ni tar er framåt och åstadkommer något.

## Reflektera känslor

Att reflektera känslor innebär att du nämner vilka känslor du upplever att den som talar har. På det sättet visar du att du bryr dig om och accepterar deras känslor. De får också möjlighet att korrigera hur du uppfattar dem.

Tänk på att vi uttrycker känslor på många sätt. Du kan uppfatta dem i vad någon säger, i deras tonläge, i mimik eller kroppsspråk. Du kan även uppfatta motsatta känslor, exempelvis när någon uttrycker en känsla i ord och en annan i kroppsspråk.

"Du säger att du inte är upprörd över beskedet men jag upplever att du ser spänd och irriterad ut."

"När du berättar om ditt problem får jag uppfattningen att du blir rädd när det är så mycket som händer på jobbet, stämmer det?"

Att reflektera känslor har också två andra användningsområden:

- Lugna ner känslor. Särskilt när människor är upprörda och arga kan du hjälpa dem att lugna ner sig genom att reflektera deras känslor och visa att du märker hur de känner. Det brukar krävas att man gör det några gånger.
- Att låta dem spegla sig i sina känslor. Det är inte ovanligt att vi har känslor utan att föra upp dem till medvetandet. Att få dem återreflekterade gör att vi kan möta dem, vilket kan vara hjälpsamt om man inte gjort det innan.

Vid ett tillfälle satt jag med en man som just blivit gripen efter att ha varit inblandad i ett bråk. Han låg och skrek svordomar så att ådrorna bultade i halsen, fullständigt ursinnig. Efter att han gormat några minuter satte jag mig bredvid honom, såg på honom, och sa så empatiskt jag kunde, "du verkar väldigt, väldigt arg?". Det tog inte mer än några sekunder innan han tystnade. Sen var det tyst bortåt en minut och så tittade han på mig och sa tankfullt, "ja, jag är nog en väldigt arg kille".

## Tystnad

Tystnad är viktigt. Om du inte kan det bör du lära dig att låta det vara tyst. Många lyssnare har problem med det. Den som talar kan behöva tystnad för att samla tankar, ta mod till sig, känna efter eller något annat som är nödvändigt för ett bra samtal.

Fyll inte genast i tystnaden. Människor är olika, vissa behöver ständiga pauser för att tänka efter. Andra kan tyckas närmast rädsla och bluddrar på om vad som helst för att slippa tystnad. Så länge samtalet inte helt avbryts är det oftast tecken på reflektion och djup att det existerar tysta pauser.