

3.9 Aktivt lyssnande

Att träna sig på att bli bättre lyssnare är en uppgift man aldrig blir färdig med! Denna övning kan man jobba med flera gånger – bra träning!

5 regler för aktivt lyssnande

1. Visa själv en positiv attityd

I ord och kroppsspråk: "Jag lyssnar gärna på dig." Det behöver inte betyda att hålla med om allt.

2. Var generös med uppmärksamhet

Var uppmärksam på den du lyssnar till. Tänk på att uppmärksamhet kan ges på olika sätt. Ibland är en tyst kram det enda rätta.

Skräckexempel: När du tar över samtalet, om exempelvis någon berättar om ett problem för dig och du skyndar dig att säga "Det liknar PRECIS hur jag hade det för två år sedan när jag..."

3. Ge uppmuntran

Särskilt när någon som önskar att du lyssnar aktivt vill berätta något svårt, något han eller hon inte tänkt klart på, så är det fint att få uppmuntran. Det behöver inte vara ord, det kan vara ett vänligt leende, en nick, ett "hummande" etc. Välj efter situationen.

4. Ställ klarläggande frågor

Hjälp den som vill prata att själv klargöra en situation, en händelse eller vad personen känner och vill, genom att ställa enkla klargörande frågor, t ex:

Vad innebär det?

Kan du berätta mer?

Kan du ge ett exempel?

Hur skulle det här kunna bli bättre?

Osv.

5. Ge gensvar och återkoppling

Bejaka, bekräfta att du förstått och att du kan sätta dig in i den andra människans situation och problem. "Det måste kännas besvärligt." "Är det så här du ser på det?" Sammanfatta genom att fråga om du förstått rätt.



Steg i övningen

Välj ett problem du har, något som du funderar på och något du ännu inte avgjort. Kan gälla vad som helst, du väljer vilken typ av problem du tar som exempel. Ta ett verkligt problem, det är inte lätt annars att få en bra lyssnarsekvens.

Den som lyssnar aktivt, B, lyssnar med hela hjärtat och alla sinnen också på kroppsspråket. B är i den meningen också aktiv.

C följer samtalet, antecknar nyckelhändelser och ger ros och ris efteråt.

Arbeta i grupper om tre. För detta behövs inga speciella förberedelser utan ni kan "köra" direkt. Arbeta ca sju-åtta minuter per person, ta sedan fem minuter till uppföljning och återkoppling.

1. Bestäm vem som är A, B osv.

2. A berättar om sitt problem, B är aktiv lyssnare och C följer samtalets kvalitet.

3. Stanna upp, diskutera erfarenheter och summera. Ge återkoppling till A och B, och varandra, A och B, varje gång. Hur "kändes" samtalet? Lyssnade B verkligen?

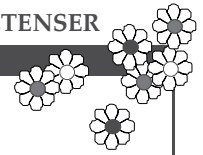
Att se upp för

Om människor med samma yrkeskategori eller problemintresse, tar upp ämnen, finns en risk för att man fastnar i "problemet". Det är inte meningen. Meningen är att B ska coacha, genom gott lyssnande. Hjälpa till att klargöra vad A själv önskar, vill och behöver. B ska inte ta över samtalet, men B ska heller inte sitta helt tyst. Det finns många olika sätt att stötta ett samtal.

Om någon i gruppen tar ett svårt problem, lämna övningen vid behov och prata klart. Stöd den som har problemet och klara ut etiken.

Efter alla tre omgångarna

Diskutera erfarenheter av lyssna-träningen. Svårt? Lätt? Vad blir man påmind om när man jobbar intensivt med lyssnande? Vad kan du tänka på, och föra med i din arbetsvardag? I din privata värld?



3.10 Att träna på att vara tydlig

Budskapet kan vara enkelt, välj gärna något själv, ta annars något av följande tränings-exempel, som vi vet fungerar bra.

- ✧ Du möter en ointresserad person, till vilken du vill framföra att du vill att han/hon uppmärksammar vad du säger.
- ✧ Du talar om för tre barn vilka regler som gäller om de ska använda båten själva, ensamma utan någon vuxen. Flytvästar finns i båten, båten är en roddbåt.
- ✧ Du har en chef som alltid lämnar plötsliga och korta uppdrag. Allt är brådis. Tala om för honom/henne hur du vill ha det, för att trivas på jobbet, när det gäller uppdrag.

1. Välj var sitt budskap, men genomför sedan en i taget. Arbeta i grupper om tre, en är observatör och ger återkoppling.

2. Var och en förbereder sig, genom att tänka och känna efter vad frågan innebär och hur man agerar tydlig i detta.

3. Någon kör sitt budskap, ni stämmer av och observatören ger ros och ris.

Rotera och byt observatör i smågruppen.

Plats för dina förberedelser

A. Vad är kärnan i ditt budskap?

B. Varför är det viktigt för dig att den du talar med verkligen förstår hur du känner det?

C. Vad vill du ha löst / åtgärd?

D. Hur vet du att budskapet går hem?

Anteckningar om
Ros

Ris
