

## Aktivt lyssnande, vad göra och inte göra

### *Att göra*

- Var fullständigt uppmärksam.
- Upprepa med egna ord vad du förstått att talaren menar.
- Återspeglar talarens känslor lika väl som innehållet även om hon/han inte uttalat några känslor. (För att förstå, fråga t ex "Hur känner du inför det?" eller "Hur påverkade det dig?")
- Återspeglar inte bara så att talaren vet att du förstår utan också så att hon/han själv kan höra och förstå.
- Försök igen om det du uppfattat inte stämmer med talarens mening och avsikt.
- Var så noggrann du kan när du summerar innebörden som du förstått den.
- Utmana försiktigt maktlöshet. (Yttrande: "Det är hopplöst". Svar: "Det tycks hopplöst för dig nu." Yttrande: "Det är inget jag kan göra." Svar: "Du kan inte komma på någonting som skulle förändra det?")
- Tillåt tystnad i samtalet.
- Lägg märke till förändringar i kroppsspråket och besvara dem genom att vänta, sedan t ex: "Hur tycker du det är nu?"

### *Att inte göra*

- Tala inte om dig själv.
- Tala inte om dina egna reaktioner och ge inte välmenande kommentarer.
- Byt inte samtalsämne.
- Tänk inte på vad du ska säga härnäst.
- Säg inte "mm", eller "ah, hah", och imitera inte orden mekaniskt.
- Ignorera inte den talandes känslor i situationen.
- Låtsas inte som om du förstått innebörden om du inte har det.
- Tillåt inte talaren att koppla in på ett område av mindre betydelse för henne/honom därför att du känner att du inte förstår.
- På det hela taget, rätta inte, förändra eller förbättra inte vad hon/han har sagt.
- Fyll inte i varje tystnad i samtalet. Ignorera inte innehållet i kroppsspråket.

Översatt från CRN, Australien, Cornelius m.fl. (1992). Infört som bilaga 7a i *Hantera konflikter och förebygg våld: Förhållningssätt och färdigheter. Teori och praktik i skola och fritidshem*. (2011). Utas Carlsson & Rosenberg Kimblad.