

Situationer lämpade för aktivt lyssnande

Översatt från CRN, Australien, Cornelius m.fl. (1992).

Aktivt lyssnande är en kommunikationsfärdighet. Den bygger på empati, icke-dömmande samt accepterande av den andras upplevelse av verkligheten som sann för honom/henne. Den är inte påträngande och påtvingar inte den andra någonting.

Använt som en grundläggande färdighet vid rådgivning och medling fungerar aktivt lyssnande på följande sätt:

- Uppmuntrar människor att uttrycka sina synpunkter och känslor.
- Kan leda dem att upptäcka känslor och motiveringar som de inte var medvetna om.
- Det är terapeutiskt i sig självt. Det ligger en lättnad i att veta att man har blivit hörd och förstådd.
- Det får dem att höra vad de säger och objektivt undersöka det.
- När du är en tredje part, en medlare, tillåter det dig att försäkra dig om att den andra personen hör och förstår precis vad den första säger, känner och önskar.

Använt under samtal av gemensamt intresse eller vid problem med en annan där du är del av konflikten...

- Aktivt lyssnande kan vara allt som nämnts ovan.
- Låter dig kontrollera om du har förstått eller inte.
- Öppnar vägen för dig att få uttrycka ditt perspektiv.

Använt som en ”mikrofärdighet”, snabbt när tiden är kort...

- Aktivt lyssnande kan vara allt som nämnts ovan.
- Det kan ta udden av vrede och avvärja den som anfaller.
- Kan vara en bra taktik för att uppskjuta samtalet till senare. (Följs upp med ett jag-budskap.)
- Med barn är det inte auktoritärt, d.v.s. det använder sig av makt *med*, inte *över*, och ger snarare än berövar barnet kraft. Det ger en mjukare öppning till disciplinära meddelanden eller till jag-budskap såsom i situationen beskriven nedan.

Finn ditt eget inledande svar på följande situation. Använd aktivt lyssnande:

Du har sagt till en elev att ta bort färgklotter på sitt bord. Hon svarar argt: ”Jag gjorde inte det. Det fanns där när jag kom.”

Lyssnarövning

(hämtad från Lars Norman, Luleå tekniska universitet)

Två eller tre personer. En samtalsledare (lyssnare), en berättare och ev. en observatör.

Berättaren väljer ett problem som känns lagom känsligt för situationen.

Sekretess.

Samtalsledaren tar ansvar för processen och ställer frågorna – och använder sig av aktivt lyssnande:

1. Berätta om problemet. Hur är det nu? (max. 5 min.)
2. Hur skulle du vilja att det blir (målet)? (max. 2 min.)
3. Hur ska du nå dit? (max. 5 min.)

Därefter utvärdering under max. 5 min.

Utvärdering: frågor

Hur kändes det att bli lyssnad till? Blev du (berättaren) uppmuntrad, bekräftad i dina känslor och dina behov? Lyftes dina underliggande behov fram? Tredje part (som berättaren kan ha pratat om), lyftes dennes/dennas perspektiv och behov fram? Gick processen framåt? Ökades förståelsen?