

Tema kommunikation: Aktiv lytning

Kommunikation mellem mennesker består af en taler og en lytter. Taleren sender en meddelelse til modtageren. Envejskommunikation vil i længden være utilfredsstillende for den talende, som ønsker en tilbagemelding fra den lyttende. Så det er her, tovejskommunikationen opstår.

En konstruktiv og rationel tovejskommunikation kræver, at modtageren behersker aktiv lytning, som altså er en forudsætning for et godt samarbejde.

Om aktiv lytning kan fremhæves følgende:

- Den talende er midtpunkt
- Den lyttende koncentrerer sig om at forstå den talendes budskab – ikke kun ordene, men også de følelser, der ligger bag ordene. Det kræver kontaktfuldhed og stor opmærksomhed. Den aktive lytter overtager noget af ansvaret for, at taleren bliver forstået.
- Den aktive lytter skal forsøge at tænke sammen med den, der taler, og samtidig forsøge at inspirere den talende, til at få hans/hendes mening klart frem. I nogle tilfælde kan dette hjælpe den talende til at løse eventuelle problemer selv.
- Aktiv lytning kræver træning, men kan læres af alle. Det kan kræve stor tålmodighed at skulle lære at disciplinere sig selv til at lytte aktivt.
- Den aktive lytter skal sikre sig, at hans/hendes oplevelse af problemet er i overensstemmelse med den talendes. Dette kan gøres ved at stille uddybende spørgsmål – f.eks.:

Har jeg forstået dig rigtigt, når du siger, at -----?

Det, du er vred over, er altså -----?

Hvilke ulemper ser du ved denne løsning -----?

Hvordan tror du, at -----?

Man bør aldrig stille ledende spørgsmål som f.eks.:

Kan man ikke også sige, at -----?

Du vil da vel ikke mene, at -----?

Man bør heller aldrig komme med sine egne færdige løsningsforslag, som lukker for samtalen, hvorved taleren ikke selv får mulighed for at løse sit problem. En aktiv lytter åbner for talerens synspunkter og forsøger at inspirere ham til selv at se, hvordan hans problem kan løses.

Eksempler på aktiv lytning og ikke-aktiv lytning:

Taler: At holde kurser i weekenden er måske godt for arrangøren. Men hvad med os andre?

Aktiv lytter: Giver det dig problemer?

Ikke-aktiv lytter: For mig betyder det ingenting. Jeg trænger simpelthen til at opleve noget andet end tv i min weekend!

Taler: Bussen er forsinket alt for ofte for tiden!

Aktiv lytter: Hvad er problemet?

Ikke-aktiv lytter: Hvorfor tager du ikke cyklen?

Taler: Peters forslag er håbløse. Han tænker sig ikke om!

Aktiv lytter: Er du gal på Peter, fordi han ikke stiller fornuftige spørgsmål?

Ikke-aktiv lytter: Ja, han har vist ikke for mange brikker at flytte med!

Nøgleord, når en aktiv lytter skal evalueres:

Koncentrationsevne (kan lytteren koncentrere sig om talerens problem?).

Seriøsitet (tager han opgaven som lytter alvorligt?).

Selvdisciplin (undlader han f.eks. at øse ud af personlige oplevelser?).

Ansvarsfølelse (tager han ansvar for, at taleren bliver forstået?).

Evnen til at gribe, opfatte og præcisere andres holdninger.

Evnen til at give præcis tilbagemelding.

Yderligere nøgleord til evaluering, når aktiv lytning indgår i en forhandlingssituation:

Evnen til at se forhandlingsmuligheder.

Humor.

Kreativitet (og evnen til at inspirere taleren til at se løsningsmuligheder).

Gå-på-mod (giver lytteren op, når taleren afviser hans forsøg på aktiv lytning?).

Timing (se mulighederne, når de er der).

Lederevner.

Evne til at give udtryk for egne holdninger – formulere løsningsforslag – nå resultater.