Att lyssna

Att diskutera är en tvåvägs process och det är nödvändigt att de som är involverade är komptenta lyssnare.

Lyssnande används i manga olika situationer och har en specifik funktion. Det är nyttigt att skilja mellan olika typer av lyssnande så att man känner igen vilka krav som ställs på den som lyssnar.

Förmågan att lyssna aktivt

Att lyssna aktivt är förmågan att lyssna och förstå det som sägs. Du använder hela dig för att visa att du är en aktiv lyssnare som deltar i diskussionen, är intresserad och du förtjänar tillit och respekt. Man kan nå detta genom att använda sig av både verbal och icke-verbal kommunikation.

Non-verbal kommunikation har en större inverkan än enbart ord, detta betyder att ansiktsuttryck, ögonkontakt, huvudnickningar, kroppshållning mm bidrar till att skapa ett professionellt förhållande och förbättra kommunikationen.

Omgivningen kan även utnyttjas för att skapa en miljö som sporrar till diskussioner. Målsättnigen ä ren tyst, angenäm, avslappnad omgivning som saknar fysiska hinder (t.ex. ett bord mellan handledaren och den handledde).

När det gäller aktivt lyssnande kan man koncentrera sig på två viktiga aspekter som berör handledningen. Dessa är:

Att hålla den handledde fokuserad på ett specifikt tema och att hålla samtalet till ett visst område. Detta är svårt då de som blir handledda ofta har manga frågor i början av handledningsprocessen och tenderar att hoppa från en fråga till en annan utan att frågorna har koppling med varande och utan att ha någon som helst struktur.

***Användningen av verbala uppmaningar*:**

Att använda ljud eller nyckelord uppmuntrar den som blir handled att prata mera, klargöra en poäng eller lyfta fram en tanke mm.

• Att använda uttryck som “Jag ser” och “Fortsätt…” och genom att använda ljud som ”mmm”

• Upprepningar av nyckelord som t.ex. Om den som handleder säger “Jag är mycket orolig….” så kan upprepningen av ordet “orolig?” få den handledde att berätta mera om vad som oroar hen och visar samtidigt att handledaren är intresserad av vad den handledde har att säga.

Det finns, naturligtvis, hinder för att kunna lyssna aktivt. Handledaren bör vara medveten om dessa hinder. Att vara medveten om dessa hinder ger handledaren möjligheter att visa uppmuntran, stöd, intresse och respekt at den handledde.

Hinder för att lyssna omfattar:

***Att tappa fokus*** – I medeltal tanker vi fyra gånger snabbare än vad vi pratar vilket lätt resulterar i att den som lyssnar tappar fokus och börjar tänka på annat istället för att fokusera på den som pratar.

***En glasartad blick*** – Ibland fokuserar handledaren på den handledde istället för att lyssna på vad som sägs och då får handledaren en glasartad blick som vi alla känner igen.

**Diskussioner om saker som kretsar kring den som handleds** är alltid mindre viktiga än den som blir handled. Diskussionen borde alltid kretsa runt hur den handledde utvecklas och inte på saken som diskuteras.

**Att bli irriterad**- vissa fraser, ord, åsikter kan få handledaren att känna sig tvungen att komma med sina egna åsikter vilket kan resultera i att den handledde blir irriterad

***Att väcka irritation och att stänga av sig själv***- Det är ok att komma med din egna åsikt men kom ihåg att handledningssamtalet är till för den som blir handled och det är deras arena där handledarens främsta uppgift är att vara diskussionsledare och den som lyssnar.

***Ge utrymme*** – under diskussionen kommer den handledde att vara tyst under längre stunder. Fyll inte i dessa tysta stunder då vi alla tar olika lång tid då vi utrycker saker och ting. Det är viktigt att den handledde får den tid hen behöver för att komma med sina tankar.

Andra sätt att lyssna

Interaktivt lyssnande

Interaktivt lyssnande sker i diskussioner där rollerna mellan vem som pratar och lyssnar byts ofta. I dessa omständigheter använder sig deltagarna av färdigheter inom budgivning genom att använda sig av kroppsspråk, te.x genom att:

* Lyfta på handen;
* Sitta mera rakryggat eller genom att luta framåt; och
* Börjar röra på sina läppar

Det finns individer som inta har anammat dessa tysta kunskaper och har därför svårigheter i att få uppmärksamhet i att de vill delta i diskussionen. Andra har svårt att märka dessa subtila rörelser bland deltagarna och släpper därför inte andra in i diskussionen. Ett effektivt sätt att utveckla dessa färdigheter är att använda sig av rollspel där deltagaran gör överdrivna ”fel” då de diskuterar ‘vices’.

Reaktivt lyssnande

Reaktivt lyssnande är diskussioner där deltagarna följer ett fastslaget format, till exempel:

* Fastslagna instruktioner kan ges som deltagarna sedan förväntas följa; eller
* En utsträckt introduktion kan delges under vilken de som lyssnar förväntas anamma det som sägs och sedan följa detta.

I interaktivt och reaktivt lyssnande ligger focus på den som pratar. Skillnader finns på graden av formalitet och status hos den som talar.

Diskriminerande lyssnande

Diskriminerande lyssnande är när den som lyssnar måste diskriminera mellan att identiefiera ljud istället för betydelse, till exempel:

* Ljud då man bokstaverar eller läser; eller
* Ljud av omgivningen/musik.

# Uppskattande lyssnande

Uppskattande lyssnande är där lyssnare lyssnar för estetisk tillfredsställelse, kanske till ljud från omgivningen eller musik, till exempel:

* Rytmen av ord i dikter eller berättelser; eller
* Andra språk och dialekter.

**Uppgift**

**Paired listening**

**Att lyssna i par**

Deltagarna delar upp sig i par. En av dem pratar i två minuter om vad de gjorde kvällen innan och deras planer för denna kväll.

Den andra får instruktioner i att endera lyssna enligt de färdigheter som förklarats innan övningen eller att låtsas att de inte lyssnar over huvudtaget genom att med hjälp av kroppspråket låta antyda att de inte är intresserade av vad den som pratar har att säga.

Övningen diskuteras sedan i gruppen.

Frågor som ställs åt gruppen är exempelvis:

‘Hur visste du att den andre lyssnade/lyssnade inte på dig?’

‘Hur kunde du veta detta?’ ‘Vilka färdigheter använde du för att visa att du lyssnade?’

‘Hur kändes det då den andre inte lyssnade på dig?’

Denna övning får deltagarna att tänka på vad som är viktigt då man lyssnar och hur man visar att man verkligen lyssnar på vad den andre säger.