

Aktiv lytning

At kommunikere betyder 'at gøre fælles'. Men hvad så, når vi ikke er enige? **Aktiv lytning** er et godt redskab til at tilstræbe størst mulig fælles forståelse. Og samtidig vigtigt for at vedligeholde/genopbygge/udvikle tillid, forståelse og respekt.

Det betyder, at man kan:

- 1) gengive indholdet i den andens budskab korrekt
- 2) være åben overfor ikke-udtalte underbudskaber
- 3) være indlevende i forhold til den andens behov og følelser - *uden nødvendigvis at kunne indfri behovene eller være enig i den andens synspunkter*

Ad1:

- Megen dårlig kommunikation skyldes misforståelser. B argumenterer imod noget, som A ikke mener (måske fordi B i stedet for at lytte, forbereder sig på at (for)svare/angribe A).
- Hvis B kan gengive indholdet i A's budskab bliver A glad, føler sig forstået.
- Hvis B ikke er enig, kan hun sagtens udtrykke det, *men først når A føler sig gengivet korrekt*. Ellers blandes tingene sammen

Ad 2:

Langtfra alt bliver sagt klart, tydeligt, sammenhængende, logisk og med overensstemmelse mellem ord, stemme og kropssprog. Det fremmer kommunikationen, hvis B viser ægte, aktiv, spontan vilje til at prøve at forstå A og ikke fanger A i halve budskaber o.lign.

Ad 3:

Kommunikation handler *aldrig kun om indhold, men altid også om forhold:*

* A's forhold til emnet (man er beklemmt, frustreret, bekymret osv)

* forholdet mellem A og B:

bliver jeg lyttet til med respekt og interesse? Er der øjenkontakt, små nik, medleven, forsøg på at forstå?

B behøver ikke være enig, har måske ikke engang har forstået endnu.
Men tager B A alvorligt, herunder A's følelser overfor emnet og A's
sårbarhed i forholdet mellem A og B?

Perspektiver

Udover at aktiv lytning fremmer relationen er det en fremragende træning for lytteren i indlevelse, anerkendelse, tålmodighed, at udholde at være midlertidigt uforstående, uenig, irriteret.

Udfordringer kan være nødvendige

Når A er blevet lyttet til aktivt, er der bedre mulighed for (hvis det er vigtigt for B her-og-nu):

- * at A kan lytte til B's perspektiv
- * at A kan tåle også at blive udfordret, ikke blot forstået og anerkendt

Konfliktnedttapning

Hvis A og B er i konflikt (eller har været det eller frygter at komme det) er det meget konfliktnedttappende, at de *skifter til at bringe et problem frem, og at B så praktiserer alle 3 trin først på A's problem, inden B bringer sit problem nr 1 frem*. Ellers blandes nyt og gammelt sammen, og det bliver nemt et skridt frem og to tilbage eller 1-2 skridt op ad konflikttrappen (se artikel på marup.dk/artikler.php)

B skal altså først have godkendt, at problemet er rigtig gengivet, derefter indleve sig i hvorfor og hvordan problemet er et problem for A, med godkendelse af, at også det lykkedes, *inden B kommer med sit problem nr 1* (som kan være tanker og følelser i forhold til A's problem nr 1 - eller hvad som helst andet. Dog en god ide at tænke sig om, det skulle gerne være et hovedissue, man starter med og ikke en spontan irritation eller indskydelse).

Aktiv lytning med 'turtagning' kræver øvelse, men er meget lærerigt. Faktisk også vældig spændende: kan jeg gengive essensen af, hvad du siger? Kan jeg være indlevende? Kan jeg vente lidt med at få mine synspunkter igennem? Der er mange, positive sidegevinster:

- A opdager, at B kan formulere hendes behov bedre, end hun selv kan (så A kan måske se, at B kan bruges til noget, forstår bedre, hvorfor folk ofte misforstår hende osv)
- B bliver stolt over at kunne gengive A's problemer, som A ser dem
- A bliver glad over, at B huskede væsentlig ting, som hun selv havde glemt
- A bliver så glad for B's indlevelse, at hun bliver helt bevæget, det oprindelige behov ændres, behøver ikke længere blive opfyldt, var måske også forældet, det er tilstrækkeligt ikke at blive gjort forkert.

Baggrunds info

'Aktiv lytning' er oprindeligt udviklet af psykologen Carl Rogers i 1945: 'The non-directive method'. Fulgt op af bl.a. Thomas Gordon 1978: 'Leadership Effectiveness Training'.

Det handler om en bestemt måde at lytte og respondere på. Lytteren giver fuld opmærksomhed til fortælleren og forsøger med få ord, måske blot et enkelt, at gengive/formulere de følelser, som ligger bag. 'Du blev overrasket?' 'Du følte dig overset?' 'Det var en befrielse for dig?' Som bekræftelse, validering, måske uddybning. Det skal gøres respektfuldt, ikke mekanisk for at virke. Mere som et spørgsmål end en konstatering. Vi kan ikke vide hvad andre føler, men vi kan og bør forsøge - via indlevelse. Udført oprigtigt virker aktiv lytning stærkt på fokuspersonen, det er en lettelse at få sat ord på og blive hørt.

Christopher Moore opregner i 'The Mediation Process' fra 2003 hele 6 grunde til at aktiv lytning er så virkningsfuldt:

1. Det forsikrer fortælleren om, at han faktisk er blevet hørt
2. Det gør det muligt for fortælleren og lytteren at verificere den præcise mening med fortællerens budskab
3. Det viser, at det er acceptabelt at udtrykke følelser
4. Det gør det muligt for fortælleren, at undersøge hvad han faktisk føler og hvorfor
5. Det øger chancen for at forbinde følelserne med det som udløste følelserne
6. Det virker kropsligt afspændende, at udtrykke følelser verbalt – når det bliver accepteret