PS!

Allt om **personlig utveckling**

PERSONLIG UTVECKLING & PSYKOLOGI
NR 9 NOV-DEC 2008 PRIS 43:- FINLAND 8,40 €

Ny forskning:
Magkänslan är bevisad

Så bråkar vi på jobbet

Nya vanor – lättare än du tror

Löften som håller

Nyår 2009

Proffsens bästa sätt att lyckas med förändring

Tilde de Paula om sina mörka dagar
Allt blir nattsvart och meningslöst

Kärlek, kossor och öppna landskap
– därför älskar vi tv-bönderna

Du får en dvd

Tårar och skratt i filmen
P.S. I Love You
Erbjudande i tidningen

Men lyssna då!!!
Talar du också för döva öron?

TIDSAM
0827-09
7 388082 704300 09

Vad var det du ville säga, sa han och vände sig om och började mixtra med persiennerna. Men inte ville jag säga något till en rygg! Den gången var jag vaken och väntade tills mannen i fråga faktiskt gav mig sin uppmärksamhet. Men det är inte alltid jag hinner reagera. Många gånger har jag pratat med människor, för att först efter ett tag upptäcka att de inte alls lyssnar, utan är upptagna med något helt annat – som sig själva exempelvis.

Få saker är så tråkiga som när en människa inte lyssnar, utan bara halv-hör. Det här icke-lyssnandet är tyvärr en ganska vanlig företeelse. Att inte lyssna kan vara ett sätt att visa makt, som säkert var fallet med mannen och persiennerna. Men oftast tror jag det beror på att vi människor har så svårt att släppa våra egna känslor, att vi vill lösa problem, att vi har svårt att vara närvarande och att vi nog alla är mer eller mindre självupptagna.

FOTO: JULIANA WIKLUND

Att lyssna är att se

Andra är låsta vid sina egna tolkningar och har redan bestämt sig för hur du är – och vill därför inte lyssna på det du säger eller försöka förstå. Det var jag med om nyligen, när en vän jag försökte kommunicera med envist påstod att jag var arg, fast jag inte var det. Så hamnade vi i en onödig diskussion om mina känslor, istället för sakfrågan. Det var ett effektivt sätt att ta död på ett möjligt möte.

Själv har jag upptäckt hur lätt det är att börja prata om egna erfarenheter när någon vill dela sina problem med mig. Och så sitter jag där och har tagit ifrån den andra människan hennes utrymme, en plats hon säkert just då behövde. Det känns inte särskilt bra när det händer.

Att lyssna på riktigt är en konstart. **Martin Cervall**, som lär ut aktivt lyssnande och berättar om det i detta nummer, säger att vi blir bättre lyssnare ju bättre självkänsla vi har. Det kan jag verkligen hålla med om. Med en god självkänsla kan vi lättare släppa egna tankar och ställa oss själva åt sidan. Vi behöver inte visa makt, lösa andras problem, tolka andra eller prata om våra egna problem när andra behöver prata om sina. Att lyssna på en annan människa är att verkligen försöka se den andra.

Att bli bättre på att lyssna tror jag gör oss till bättre människor. När vi lyssnar aktivt visar vi empati. Att verkligen lyssna är en av de bästa gåvor man kan ge till andra.

Kanske man till och med kan säga att lyssnandet är en plikt, något vi måste göra för att känna oss som goda medmänniskor. I en annan artikel i PS! har vi gått på djupet med vad plikt är. Det gäller att skilja på plikt och krav. Precis som med krav, kan vi välja vad ordet plikt betyder för oss. Och jag vill gärna tänka att det är min plikt som mamma, vän och kollega att lyssna – på riktigt – och inte bara höra med ett halvt öra eller ta över samtalet.

Julklapps-tips!

Ge bort PS!

www.gebortentidning.se

MARIA GERLOFSON, CHEFREDAKTÖR
maria.gerlofson@aller.se

Hör du vad jag säger?

Att lyssna handlar om mycket mer än att spetsa öronen. Ska andra känna sig hörda måste du koppla in både hjärta och hjärna – och släppa alla tankar på att prestera smarta svar.

AV EVA SANNER
ILLUSTRATIONER: LENA FORSMAN

Hur många gånger har du besviket sagt till någon att han eller hon inte lyssnar? Har du något viktigt att säga blir du frustrerad om andra inte verkar höra på. Men hur bra lyssnare är du själv?

– Det finns en skillnad mellan att lyssna och att verkligen höra vad någon säger. Ibland verkar någon höra på, men kan inte efteråt återge vad du har sagt, för han eller hon har inte lyssnat aktivt och engagerat, säger **Lotta Landerholm**, psykoterapeut och lärare vid Stockholms akademi för psykoterapeututbildning.

Att lyssna är mycket mer än att registrera ord med öronen. Det handlar om att försöka förstå en annan människa, att lyssna med empati och vara aktiv, fastän du inte pratar själv.

"Den bästa lyssnaren är den som verkligen är nyfiken"

FOTO: ROBERT PARANJAK

– Oroar vi oss för att inte ha de rätta svaren blir det svårt att lyssna, säger Lotta Landerholm, psykoterapeut.

Det låter kanske enkelt. Men ofta är vi upptagna av oss själva, orkar inte höra hela historien eller oroar oss för att inte kunna komma med någon lösning på problemet. När den andre pratar har du därför fullt upp med dina egna tankar och lyssnar inte alls som du borde.

– Det ironiska är att just oro för att inte räcka till eller inte ha alla svar faktiskt ofta leder till att den andre inte känner sig lyssnad till, säger Lotta Landerholm.

Ibland har vi också fullt upp att förbereda egna repliker och motangrepp. Det är svårt att höra på när man kokar av ilska eller är gråtfärdig av det den andre säger.

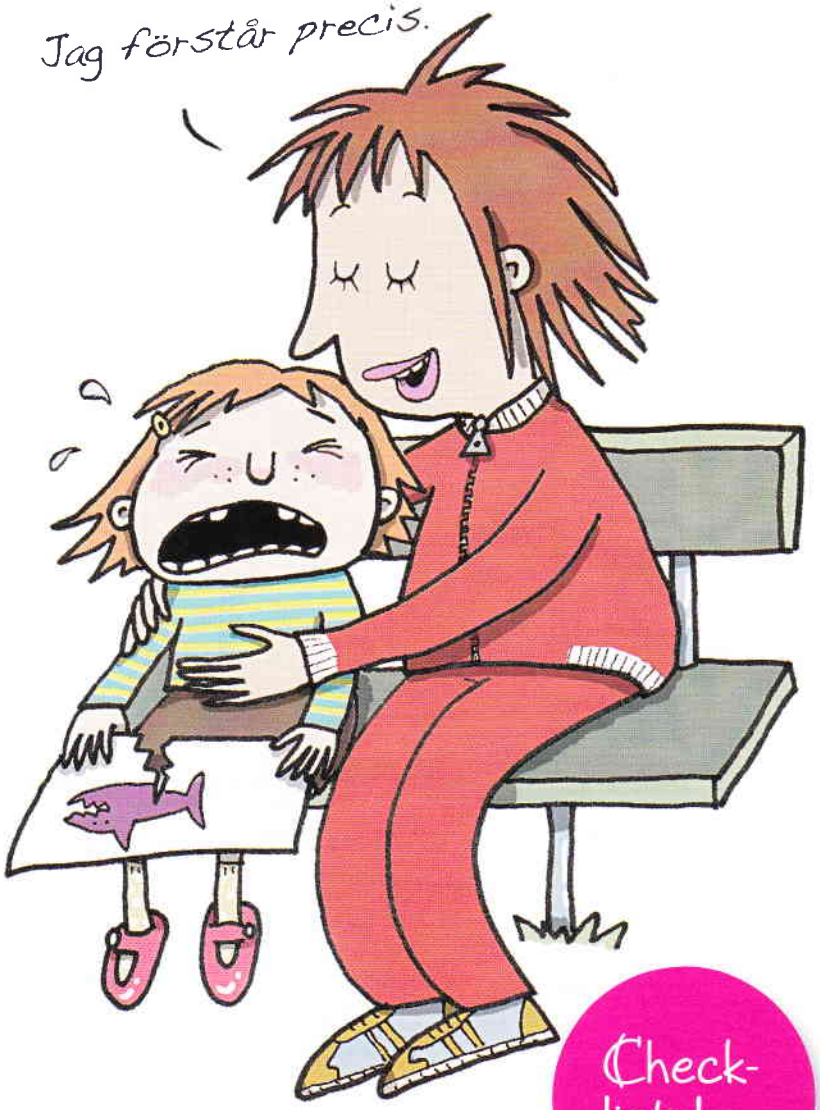
När du lyssnar är det bra att stämma av då och då, fråga om det du har hört verkligen är vad personen vill ha sagt. Samma ord kan ha helt olika innebörd för två olika personer – vi menar olika saker trots att vi säger samma sak.

– Vi människor är så komplexa att det inte kan bli exakt samma innebörd i ett ord. Därför är det viktigt att tala om vad du hört, så att den som talar kan korrigera om du uppfattat fel, säger Lotta Landerholm.

Om du innerst inne inte vill veta hur din man har haft det på jobbet eller vad din väninna gjorde på semestern, så lyssnar du inte heller när de pratar. Den bästa lyssnaren är den som verkligen är nyfiken: frågar hur andra har det och vad de vill, vill veta vad någon tycker om någonting och även vad som inte känns bra. Alla sådana frågor visar att du vill lyssna.

– När vi lyssnar med empati, alltså inte bara hör orden utan också sätter oss in i hur det känns för den som talar, känner han eller hon sig lyssnad till även om vi i sak kan tycka olika eller har olika referensramar, säger Lotta Landerholm.

Men ibland vill vi inte höra vad den andre säger. Kanske har hon sagt att hon inte trivs och inte tycker att



Hjälps åt att sätta ord på känslorna

relationen fungerar – men han har inte velat eller orkat höra – och först när hon packar sin väska når budskapet fram till honom. Eller så har han å sin sida många gånger uttryckt behov som inte passar hennes agenda – och det är först när han är upprörd och kräver en förändring som det han säger verkligen går in.

Vad är det som har hindrat dem att höra vad den andre sagt tidigare? Kanske det faktum att de inte velat se konsekvenserna av det som sagts, inte vetat hur de ska tackla problemet eller inte vågat släppa in det jobbiga de hört.

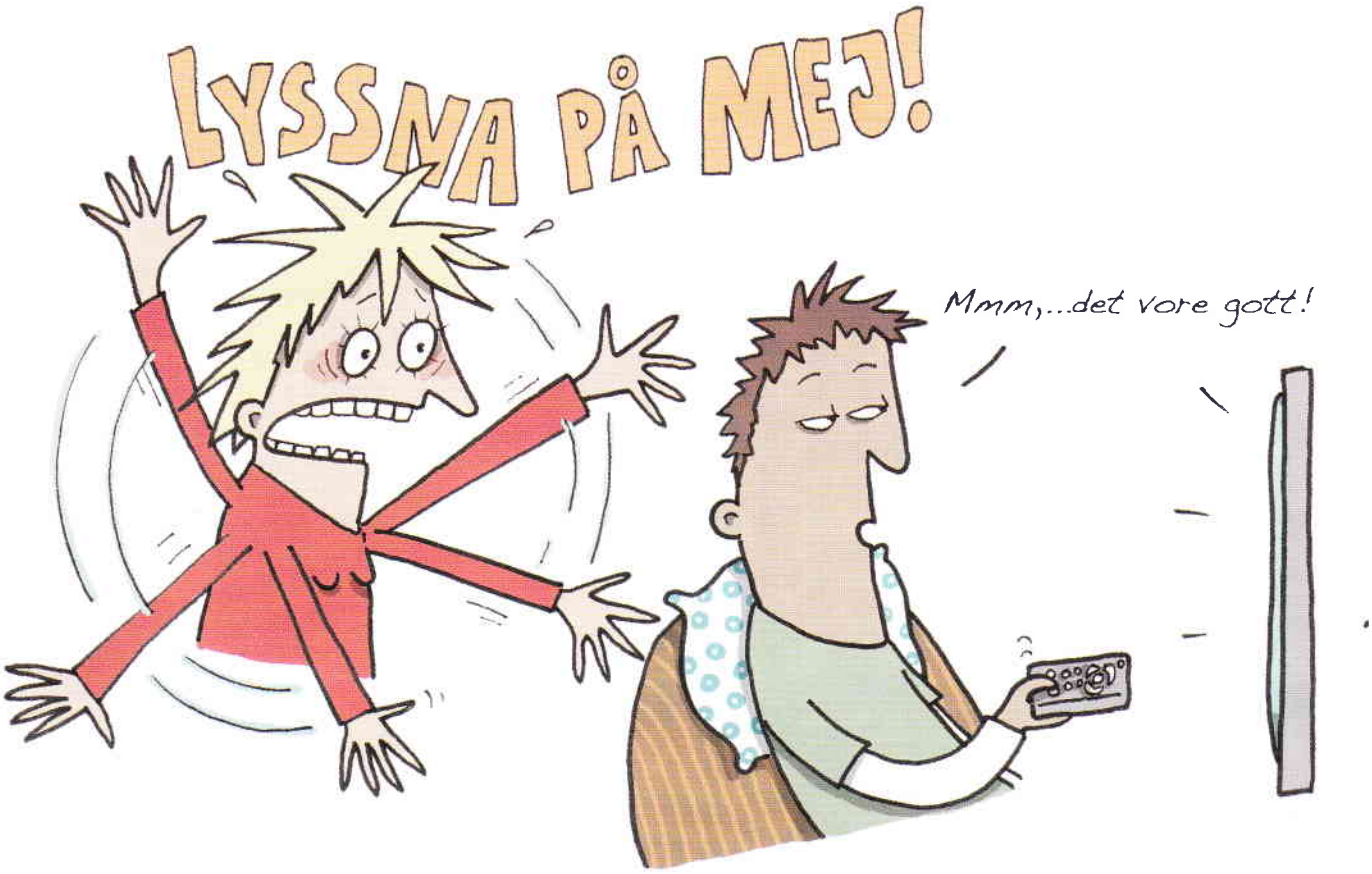
Snabba att tolka

– Ofta är vi rädda för att tala med varandra för att vi inte vågar ta reda på vad vare sig vi själva eller den andre verkligen tycker. Vi vågar inte lita på att samtalet i sig är en väg att komma både den andre och oss själva närmare. Vissa saker är mycket svåra att samtala om på ett bra sätt och där behöver vi hjälpas åt att leta efter ord för känslor och behov och inte försvåra för den som försöker, säger Lotta Landerholm.

Martin Cervall är ledarskapskonsult och beteendevetare. Han undervisar i aktivt lyssnande enligt en modell utarbetad av amerikanen

Checklista!

- ✔ Sitt avspänt och lagom nära den som pratar.
- ✔ Ställ frågor som fördjupar samtalet.
- ✔ Upprepa vad du hör den andre säga.
- ✔ Undvik att komma med förslag eller lösningar på en gång.
- ✔ Om det den andre säger väcker alldeles för starka känslor hos dig – låt bli att uttrycka dem just nu, eller be att få lyssna vid ett senare tillfälle.
- ✔ Om du verkligen inte har möjlighet att lyssna ordenligt på någon på en gång, bestäm ett annat tillfälle.



"Ett vanligt misstag är att vi gör andras problem till våra egna"

FOTO: GÖRAN LJUNGQVIST

Martin Cervall är ledarskapskonsult och lär ut konsten att lyssna aktivt, utan att tolka och värdera.

Thomas Gordon, framför allt inom näringslivet. Han anser att det som mest försvårar vårt lyssnande, är att vi tolkar minst lika mycket som vi observerar.

En arbetskamrat hälsar inte på morgonen – och genast drar vi slutsatsen att han är sur, fast det kanske handlar om något helt annat. När chefen frågar om du vill gå en vidareutbildning, tolkar du det som att du inte gör ditt jobb tillräckligt bra – och hör inte på resten av det han eller hon säger om dina fantastiska insatser.

– Vi är snabba att tolka andras beteende och av detta skapar vi åsikter och värderingar om andra. När vi sedan ska kommunicera med dem är dessa tankar och slutsatser ofta i vägen för vår förmåga att lyssna uppmärksamt, säger Martin Cervall.

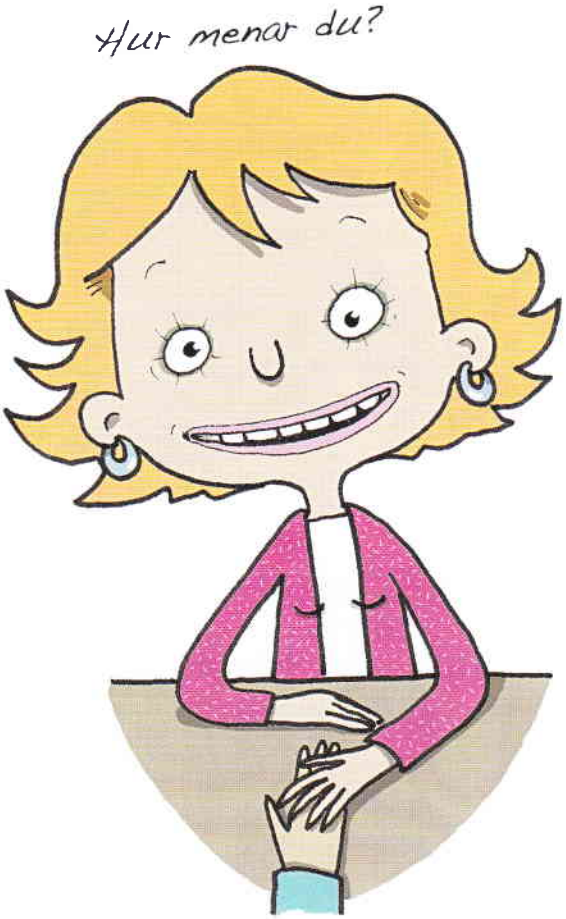
Ett annat vanligt misstag är att vi gör andras problem till våra, och genast vill lösa dem. När en vän berättar om hur jobbigt hon har det, kommer vi kanske genast med förslag på förändringar för att hon eller han ska få det bättre. Många märker till sin förvåning att omvärlden inte alls är tacksam för den hjälpen – istället reagerar de negativt på vad som uppfattas som bristande uppmärksamhet. "Jag vill ju bara att du hör på mig!", utbrister de.

Lösningar behövs inte

Anledningen till att vi försöker lösa problem är ofta att vi är obekväma med att andra har det svårt, eller att vi känner skuld och tror att det är vårt ansvar att något blivit fel. Försök istället att bara lyssna – utan att försöka lösa problem, få bort konflikter eller undanröja vad det nu är som känns obehagligt. Den som pratar känner då att du orkar lyssna, att du inte försöker vifta bort något av det han eller hon säger, utan finns kvar i den lyssnande rollen utan att fly.

– Oftast är det personen själv som behöver lösa problemet, kanske med lite stöd utifrån. Vi behöver kunna stå ut med att andra har det svårt eller problematiskt utan att ta över deras problem. Lyssnandet innebär att låta personen vara som han eller hon är just nu, säger Martin Cervall.

Det som kan låta väldigt problema- ▶



Ögonkontakt är viktigt för att visa att du är med, liksom ett öppet kroppsspråk och lite lagom kroppskontakt.

tiskt behöver inte alltid vara det. Att ett barn gnäller och blir lyssnat till, eller att du själv får beklaga dig i din älskades famn över livets förtretligheter, är ofta ett sätt att stärka relationen eller att lugna oro. Att lösa problemet är då oviktigt – många av de saker vi gnäller om eller beklagar oss över är faktiskt olösliga. Vad kan du göra åt att du blir äldre, att barnets kompis valde att leka med någon annan eller att räntan går upp?

Var den du är

– Personen som talar behöver ibland din hjälp som lyssnare att gå igenom en process. Det kan exempelvis handla om sorgebearbetning över en större eller mindre förlust. Om du är för snabb med att lösa problem, blir hon eller han snuvad på en process som behöver ske, säger Martin Cervall.

Martin Cervall har tre nyckelord när det handlar om att lyssna. Det första är *empati* – att försöka sätta sig in i den andres situation. Det andra är *acceptans* – att stå ut med att situationen är som den är. Det tredje

Testa dig själv!

Är du bra på att lyssna?

1) Brukar dina vänner eller arbetskamrater vilja prata med dig när de har problem?
A) Ja, ofta.
B) Ibland.
C) Nästan aldrig.

2) Brukar du vanligtvis prata eller lyssna mest?
A) Jag pratar mest.
B) Det växlar.
C) Jag lyssnar mest.

3) När någon har ett problem, hur brukar du agera då?
A) Ibland kommer jag med lösningar direkt.
B) Jag kommer oftast med goda råd.
C) Jag låter mest den andra få prata om det som är jobbigt.

4) Tar du in helhetsintrycket när du lyssnar.
A) Nej, jag har svårt att läsa mellan raderna.
B) Ja, då och då ser jag sådant som inte sägs.
C) Ja, jag går på min intuition, läser av kroppsspråk och är bra på att förstå det som inte sägs med ord.

5) En vän ringer och har något som hon eller han behöver tala om. Vad gör du då?
A) Jag blir rastlös och gör annat samtidigt.
B) Jag släpper annat, det är viktigt att vara närvarande.
C) Om det blir utdraget kanske jag kollar mejl eller något annat.

6) Var är ditt fokus när du pratar med någon?
A) På den andre.
B) Ofta mycket på mina egna tankar.
C) Jag börjar tänka på vad jag ska svara eller på vilka liknande erfarenheter jag har.

”Acceptera att du inte klarar allt på en gång”

är *äkthet* – att vara den man är och inte fejka medkänsla eller intresse. Välj i så fall hellre en tidpunkt när du kan ge vad som behövs.

– Vi visar att vi är närvarande genom att ha ögonkontakt och undvika beteenden som signalerar att vi tänker på andra saker, exempelvis att titta på klockan eller ut genom fönstret. Även vårt kroppsspråk kan signalera närvaro och en villighet att lyssna. Att sitta med en öppen kroppshållning upplevs som mer lyssnande än om du sitter med korslagda armar, säger Martin Cervall.

Ibland kan du visa din närvaro och ditt engagemang genom kroppskontakt. Ett barn som berättar något sorgligt mår bra av en kram, och du kan hålla en väns hand när hon berättar något hon blivit upprörd av. Hur mycket kroppskontakt som är okej beror på vilken typ av relation ni har – på jobbet kanske det räcker med en klapp på axeln. Men beröringen ska framför allt ges för den andres skull, inte för att lugna dig själv.

Acceptans handlar om att du och andra är som de är, med fel och brister likaväl som med talanger och förmågor. Ju mer du accepterar dig själv som den du är, desto mer närvarande kan du vara.

Välj rätt tid att lyssna

– Vi behöver till exempel acceptera att vi inte klarar allt på en gång, eftersom det hjälper oss att prioritera bättre. Då avfärdar vi inte andra för att vi har för mycket att göra, utan bestämmer en annan tid för samtalet.

När din vän ringer och börjar prata om sitt krångliga äktenskap eller sin sorg efter en bortgången förälder, samtidigt som du har jobb upp över öronen, kan du antingen föreslå en annan, bättre tid att prata – eller acceptera att du blir klar senare med dina arbetsuppgifter, för att det för stunden är viktigare för dig att tala med din vän.

Om du har svårt att lyssna på ditt barn när du är upptagen med någonting annat, är det varken fel på dig eller barnet. Men du har ett val: att avsluta det du gör, för att istället lyssna och acceptera att du kanske inte blir klar med det du tänkt, eller att förklara för barnet att du inte kan lyssna just nu utan att ni får prata senare, och acceptera att du inte har förmågan att göra allt samtidigt.

– Egentligen handlar detta, som så mycket annat, om självkänsla. Om vi tycker tillräckligt mycket om oss själva, väcker inte det som den andre säger lika starka känslor hos oss, känslor som annars försvårar vårt lyssnande, säger Martin Cervall.

Läs mer:
Hjälp mig den som kan, **Lotta Landerholm**, Natur och Kultur, 2005
Parent Effectiveness Training, **Thomas Gordon**, Three Rivers Press, 2000
Leader Effectiveness Training, **Thomas Gordon**, Perigee, 2001

7) Den andra säger något som du inte håller med om. Hur agerar du?
A) Om jag inte håller med har jag svårt att hålla tyst.
B) Jag är empatisk och försöker förstå den andres perspektiv istället för att döma.
C) Om jag inte håller med så säger jag det, jag vill ha rätt.

8) Om du inte har tid att lyssna vad gör du då?
A) Det händer att jag drar en nödlögn för att komma undan.
B) Jag frågar om jag kan återkomma när jag har mer tid. Det är bättre än att strölyssna.
C) Jag sitter ofta där och låtsas att jag hör på, medan jag tänker på annat och blir irriterad på den som stör.

9) Hur ofta avbryter du?
A) Nästan aldrig.
B) Nästan alltid.
C) Ibland.

10) Om någon pratar om ett problem som du också har eller känner igen, vad gör du då?
A) Jag tar över samtalet.
B) Ibland talar jag kanske lite för mycket om mig själv då.
C) Jag kan hålla isär mina och andras problem.

TEST AV NINA JANSDOTTER

FACIT
Fråga 1 A = 3 B = 2 C = 1
Fråga 2 A = 1 B = 2 C = 3
Fråga 3 A = 2 B = 1 C = 3
Fråga 4 A = 1 B = 2 C = 3
Fråga 5 A = 1 B = 3 C = 2
Fråga 6 A = 3 B = 2 C = 1
Fråga 7 A = 2 B = 3 C = 1
Fråga 8 A = 2 B = 3 C = 1
Fråga 9 A = 3 B = 1 C = 2
Fråga 10 A = 1 B = 2 C = 3

26–30 poäng
Grattis! Du är en jättebra lyssnare!

16–25 poäng
Du är en rätt normal lyssnare, men har stor utvecklingspotential.

10–15 poäng
Att lyssna verkar inte vara viktigt för dig. Vill bli du bli en bättre lyssnare behöver du lära dig mer om både dig själv och andra!