

Lördagsgodis

Goda lyssnare vinner närhet och uppskattning

■ ■ Att höra vad någon säger är lätt. Att lyssna är knepigare. Men den som kan konsten har mycket att vinna – till exempel närhet och uppskattning.

Att höra är ett sinnesintryck som kan ske passivt. Att lyssna är att aktivt ta in och förstå ett budskap som någon försöker förmedla, säger Martin Cervall, ledarskapskonsult och föreläsare i ämnet.

Den som kan konsten att lyssna, kan också konsten att föra bra samtal i positiv, framåtsträvande anda.

Enligt Martin Cervall kännetecknas en god lyssnare av tre saker; närvaro, empati och acceptans.

– Det märks tydligt om närvaron brister, till exempel när vi är stressade och bara låtsas fokusera på det som sägs. Kroppsspråket avslöjar oss direkt.

Empati, att sätta sig in i den andres situation, är lika viktigt. Ett äkta intresse för någon annans perspektiv är nödvändigt för ett givande samtal.

Sedan har vi acceptansen. Vi bör låta bli att värdera den andres känslor, trots att de kan vara jobbiga för oss själva att uthärda. Den lilla meningen ”Det var väl inte så farligt”, ämnad som tröst, skickar ju samtidigt ut budskapet ”Du reagerar fel”.

– Därmed har vi satt upp ett så kallat väghinder för ett tryggt samtal. Ofta är det bättre att upprepa det vi fått höra, om än med våra egna ord, för att visa att vi vill förstå saken rätt.

En fantastisk dörröppnare till ett gott samtal är den äkta nyfikenheten, där frågor avspeglar lyssnarens lust att lära. Där vi ser budskapet som en film, vars innehåll vi inte kan påverka – men där vi är ivriga att få veta hur det går.

– Det väcker nästan garanterat motpartens berättarlust. Vi har alla behov av att bli bekräftade och sedda, säger Martin Cervall.

När är det bra att kunna lyssna? Faktiskt dagligen. Hemma i familjen, på jobbet, i skolan, på festen, på kompisträffen.

Den som vill förmedla något får känna sig betydelsefull eftersom han är värd att lyssnas på. Gäller det ett problem kan samtalet vara ett steg mot en lösning. Handlar det om en sorg kan en god lyssnare hjälpa till med bearbetningen.

Men även den gode lyssnaren gör vinster. Inte nog med att han vidgar sin horisont och växer som människa. Han får också en varm respons och stärker relationen med den han lyssnar till.

– En god lyssnare värderas ofta högt



Att lyssna betyder att vi "går över bron" till den andra personen, och lägger våra egna tankar, värderingar och tolkningar åt sidan. FOTO: ANDERS WIKLUND/SCANPIX

av andra. Goda samtal stärker känslan av närhet, vilket befrämjar alla slags relationer, till exempel i kärlek eller vännemellan.

På samma sätt riskerar den dålige lyssnaren motsatsen; inga djupa relationer, missförstånd på jobbet, barn som kontrar med att hålla distans.

Hur vet man att man är en god lyssnare?

– När folk återkommer för att berätta mer och ge nya förtroenden! Då har man nog gjort det mesta rätt, säger Martin Cervall.

Carina Fredrixon
0155-767 52 carina.fredrixon@sn.se

Knep för bättre lyssnande

► Ofta vill den som berättar, till exempel om ett problem, bara lätta på trycket och känna sig förstådd. Du måste inte alls servera en lösning!

► Ta en promenad ihop i grön och fridfull miljö. Det är en bra grund för ett avspänt samtal, till exempel mellan förälder och barn eller chef och anställd.

► Inte tid eller ork att lyssna just nu? Säg som det är – och be att få återkomma. Då visar du både dig själv och den andre respekt.

Några väghinder

Även det bästa samtal kan spåra ur om du sätter upp väghinder. I vissa samtal är det okej. Men om poängen är att du ska lyssna på och stötta någon, bör du vara försiktig med...

... att moralisera och predika. Ge råd utan att vara ombedd.

Risk: Den som berättar lär sig inte att lita till sig själv, och kan känna olust att avslöja mer.

... att tolka och analysera utifrån dina egna erfarenheter.

Risk: Missförstånd uppstår lätt. Den som berättar kan känna sig överkörd.

... negativ kritik och beröm.

Risk: Känslan av att vara anklagad förstör lätt berättarlusten. Men även beröm kan vara vanskligt – om mottagaren säger "jag är så ful" är det ingen hjälp att säga "men du som är så söt", även om vi ofta tar till sådant för att mota bort de obehagliga känslorna.

Är du bra på att lyssna?

Matilda Wahne, 17 år, Nyköping:

– Ja, jag är en mycket bra lyssnare! Jag ger respons i form av frågor, goda råd och försöker att sätta mig in i den andra personens situation.



Bert Wähl, 62 år, Nyköping:

– Nej, jag är nog lite för stressad för att vara en bra lyssnare... Men när jag försöker, är det viktigt att ha ögonkontakt!



Susanna Skatteboe, 40 år, Nyköping:

– Jag försöker! Ibland går det bra, andra gånger kanske jag är lite för stressad. Jag brukar återkoppla med en fråga för att se om jag uppfattat det hela rätt.



Charlotta Månsson, 41 år, Norrköping:

– Ja, många säger det i alla fall! Jag visar att jag lyssnar genom att till exempel nicka eller upprepa det som sagts, som bekräftelse på att jag uppfattat budskapet.

