



Foto: Cecilia Elander

Vi har två öron och en mun. Kanske är det för att vi ska lyssna mer än vi pratar.

Håll tyst och lyssna!

Det talas mycket om vikten att tala så att andra lyssnar. Förmågan att lyssna på andra pratas det dock mindre om.

– **Alla mänskliga relationer förbättras om man ökar upp sin förmåga att lyssna, menar ledarskapskonsulten Martin Cervall.**

När man verkligen lyssnar får man den man lyssnar på att känna sig sedd, hörd, förstådd och accepterad.

– Det är inte bara viktigt i privatlivet, utan även på jobbet, menar Martin Cervall.

Om personalen på en arbetsplats inte känner sig lyssnad på påverkar det effektiviteten och i förlängningen både arbetsresultat, arbetsklimat och hur personalen mår. Ett genuint lyssnande däremot ger positiva konsekvenser. Bland annat skapar det en ökad tydlighet eftersom exempelvis chefen lättare kan fånga upp sådant som medarbetarna är missnöjda med eller inte förstår. På så sätt kan man undvika att konflikter blossar upp eller att saker missförstås.

– Relationerna sinsemellan kollegorna förbättras också när alla anstränger sig för att se och förstå de andras perspektiv, säger Martin Cervall.

Hittar lösningar åt andra

Men man kan väl inte alltid hålla med andra, kanske någon invänder. Nej, det handlar inte om det, menar Martin Cervall.

– Man kan lyssna på och förstå andras upplevelse utan att hålla med. Bara känslan av att ha blivit lyssnad på räcker långt.

Tyvärr tycks många, även chefer, ha svårt att hålla sig till att lyssna. Enligt Martin Cervall går ett modernt ledarskap mycket ut på att coacha och stötta sina medarbetare. Men han menar också att många chefer är så lösningsorienterade att de tänker att lösningen ska komma från dem själva. Det gör att de får svårt att låta ansvaret för att hitta en lösning stanna hos den som har problemet.

– Det handlar om att vi ofta underskattar andras förmåga att lösa sina egna problem. Därför blir vi upptagna med att fundera ut lösningar åt den andra, istället för att lyssna så att personen i fråga kan komma vidare själv.

Förstå huvudproblemet

Ett ytterligare skäl till att det är bra att ha någon som lyssnar är att det blir lättare att komma fram till vad som egentligen är problemet. Martin Cervall kallar det här för presentationsproblemet.

– Ofta är det så att det som poppar upp i huvudet och som man reagerar på inte alls är det som är kärnfrågan.

Martin Cervall nämner en av sina tidigare kursdeltagare som exempel. Mannen pratade med sin hustru på telefon. Hon var jättearg för att utebelysningen inte fungerade och pratade upprört om det en lång stund. Mannen valde att använda redskapet aktivt lyssnande som han lärt sig på kursen och frun fick då en

möjlighet att prata av sig.

– I slutändan kom hon fram till att utebelysningen egentligen inte var problemet. Kärnproblemet var att hon kände sig stressad. Hennes man blev förvånad över att det hjälpte henne så mycket att han bara lyssnade, istället för att komma med förslag på lösningar.

Värderar reflexmässigt

Men för att vara en bra lyssnare räcker det inte med att bara avstå ifrån att föreslå lösningar, man behöver också fundera på vad man ger för gensvar på andras känslor och tankar.

– De flesta av oss sätter i gång och värderar, det sker reflexmässigt. Dessutom gör vårt behov av att tolka andra att vi snabbt sätter etiketter på andras upplevelser utifrån våra egna generaliseringar.

Martin Cervall menar att vi har en benägenhet att säga saker som stjälper, snarare än hjälper. För vem känner sig bekväm med att uttrycka sig fritt när samtalspartnern börjar moralisera, döma eller säga saker som "men så kan du ju inte säga"?

– Vi kan inte komma ifrån att vi värderar. Men ju bättre jag är på att betrakta mig själv, desto lättare blir jag medveten om när jag värderar och då kan jag välja hur jag svarar den andra.

Vår benägenhet att värdera är en vanlig orsak till att man hamnar i argumentation där huvudfokus är att få den andra att lyssna på varför mitt synsätt är rätt. Till slut är det ingen som lyssnar på någon.

– Det här grundar sig i att man inte känner sig hörd och förstådd eftersom den andra värderar istället för att försöka förstå hur man känner. Den upplevelse man faktiskt har ges inget utrymme och så glömmer man bort att man själv inte ger den andra personen utrymme för dens upplevelse heller, säger Martin Cervall.

Lyssna genom att bekräfta

Men hur ska man göra för att andra ska uppleva att man verkligen lyssnar på dem? Enligt Martin Cervall handlar det om framförallt om tre saker; empati, acceptans och genuin närvaro. Empati handlar om att sätta sig in i en annan människas situation. När man lyckas med det gäller det att acceptera hur den andra känner och tänker utan att döma. Den genuina närvaron handlar om att verkligen koncentrera sig på den man lyssnar på.

– Det går inte att låtsas lyssna. Människor märker på både kroppsspråk och gensvar om man inte är genuint närvarande.

Ett sätt att visa att man verkligen lyssnar är att tydligt bekräfta att man hör vad den andra säger. Istället för att bara nicka eller säga jaha, kan man sätta ord på vad den andra har sagt för att checka av att man förstått rätt. Det gör att den andra känner att man verkligen försöker förstå vad man menar. Att ställa följdfrågor är ett annat sätt att visa att man vill förstå och är engagerad. När man är genuint intresserad behöver man heller inte anstränga sig för att komma på smarta saker att säga.

Sparar energi att vara tyst

Martin Cervall menar alltså att vi faktiskt kan spara på vår egen energi om vi koncentrerar oss på att lyssna. Det är jobbigt att försöka lösa andras problem och dessutom, om det är chefen som alltid ska vara problemlösaren, så blir han eller hon en flaskhals och det blir ett betungande extrajobb om alla medarbetare förväntar sig att chefen ska lösa problemen åt dem.

– Speciellt mellanchefer har så mycket krav både uppifrån och nedifrån. De måste klara av att delegera för att orka med sitt jobb. Men då gäller det att stötta utvecklingen av personalens egen problemlösning så att de har självförtroende och motivation nog att försöka själva, säger Martin Cervall.

Text: [Cecilia Elander](#)

Skriv en kommentar:

* Namn

* E-postadress

- Publicera min kommentar och mitt namn
- Publicera min kommentar anonymt
- Skicka kommentaren endast till redaktionen (publiceras ej)

Redaktionen förbehåller sig rätten att ta bort kommentarer som inte håller sig till ämnet eller innehåller:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- uppmaningar till brott eller utgör annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- kommersiella budskap eller reklam
- mer än 500 tecken

Skicka