

ÖVNING · KOMMUNIKATION

Aktiv lyssning

Att lyssna är inte att vänta på sin tur att prata. Den här övningen låter gruppen först känna vad uppmärksamhet gör med den som berättar, sedan träna lyssnandet på riktiga frågor, och till sist använda det som verktyg i varandras utveckling.

SYFTE

Förstå hur lyssnarens beteende styr den som berättar, och träna upp förmågan att lyssna för att förstå i stället för att svara

GRUPPSTORLEK

Del 1: 6 till 20 personer, jämnt antal · Del 2 och 3: grupper om tre eller fyra

TID

Del 1: 30 min · Del 2: 60 till 90 min · Del 3: 30 min per person

MATERIAL

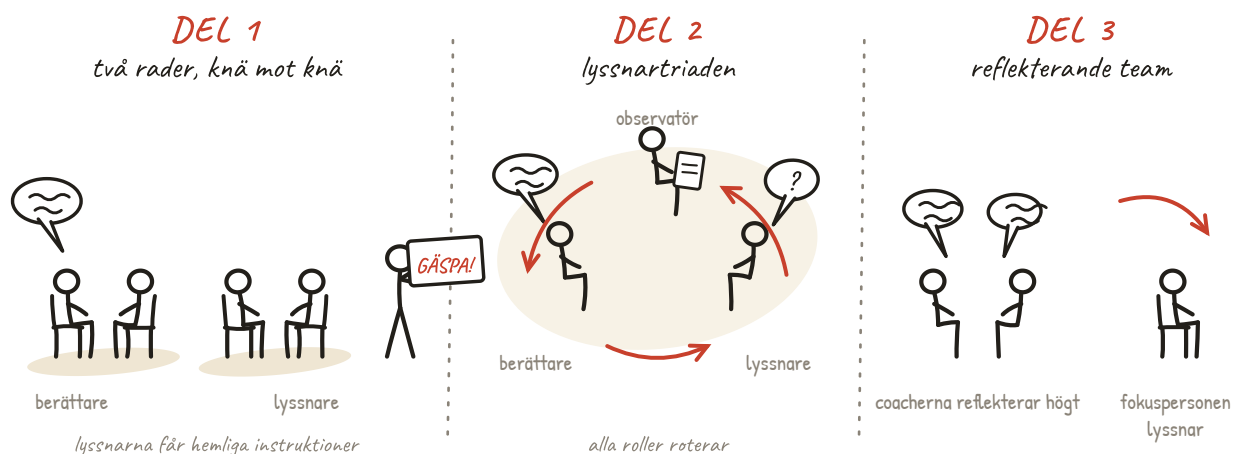
Stolar, förtextade A4-lappar, tidtagning

PASSAR NÄR

Gruppen arbetar med kommunikation, feedback, konflikthantering eller psykologisk trygghet

KOPPLADE MODELLER

Psykologisk trygghet · Feedbacktrappan · GROW och NÖHRA



Övningen är byggd som en trappa i tre delar och följer Kolbs lärcykel, alltså tanken att vi lär oss genom att först göra något, sedan titta på vad som hände, sedan förstå varför, och till sist pröva det nya i verkligheten. Del 1 väcker

upplevelsen, del 2 tränar färdigheten, del 3 fördjupar för den som leder andra. Delarna går också att köra fristående: del 1 räcker gott på ett arbetsplatsmöte, hela trappan fyller en halvdag.

UPPLEVA · DEL 1: TVÅ RADER STOLAR

Ställ stolarna i två rader med knäna vända mot varandra, så att alla sitter i par. Den ena raden är berättare, den andra lyssnare. Berättarna får ett ofarligt ämne, till exempel ett sommarminne, och börjar berätta.

Medan berättandet pågår går du bakom lyssnarnas rygg och visar textade instruktioner med 30 till 60 sekunders mellanrum: *titta på klockan · gäspa · luta dig bakåt · titta i taket · knyt skorna · ingenting*. Lyssnarna gör som lapparna säger. Berättarna ser inte lapparna, bara sin lyssnare.

Avsluta med att visa berättarna vilka instruktioner lyssnarna fick. Låt sedan berättarna ta om samma berättelse, nu med lyssnarens fulla uppmärksamhet, utan instruktioner.

REFLEKTERA

Ta samtalet i helgrupp direkt efter andra rundan, medan upplevelsen sitter kvar. Frågor som brukar öppna:

Vad hände när uppmärksamheten försvann, och vad gjorde du som berättare då? Vad hände med energin och med kroppsspråket? Pratade du mer eller mindre? Vad tänkte du om din egen berättelse? Hur kändes skillnaden i andra rundan? Och du som lyssnade: hur gjorde du för att visa intresse när du fick lyssna på riktigt?

FÖRSTÅ

Den som berättar läser av sin lyssnare hela tiden, oftast utan att märka det själv, och anpassar både hur mycket och hur ärligt den berättar. Begreppet aktivt lyssnande kommer från psykologen Carl Rogers och beskriver ett lyssnande som vill förstå den andres perspektiv i stället för att förbereda ett svar: man följer med, ställer öppna frågor, speglar det man hört och låter tystnad få finnas. Forskning visar att den som blir lyssnad på det sättet känner sig mer förstådd, blir mindre försvarsinställd och tänker själv klarare kring sin fråga. Det är samma mekanism som gör att psykologisk trygghet avgör vad som kommer fram i en grupp: människor kalibrerar sin öppenhet efter de reaktioner de möter.

Läs vidare i modellbanken: Psykologisk trygghet och Feedbacktrappan på theorvar.com.

PRÖVA · DEL 2: LYSSNARTRIADEN

Nu tränas färdigheten på riktigt innehåll. Dela in gruppen i triader. Alla tre roller roterar så att var och en får vara berättare, lyssnare och observatör.

Berättaren väljer en verklig, aktuell fråga, gärna något den faktiskt funderar på i sitt arbete. Ju mer på riktigt frågan är, desto mer ger övningen. Lyssnaren har en enda uppgift: att förstå. Öppna frågor, spegling, sammanfattning, inga råd och inga egna historier. Observatören sitter tyst och antecknar vad lyssnaren konkret gör som öppnar eller stänger samtalet.

Varje runda: åtta minuter samtal, tre minuter där observatören berättar vad den såg, två minuter gemensam reflektion. Sedan roterar rollerna. Det som sägs i triaden stannar i triaden, och det säger du som leder övningen högt innan start.

Avsluta med att var och en väljer ett lyssnarbeteende att medvetet göra mer av i en verklig situation inom en vecka, och ett att sluta med. Om gruppen ses igen: börja nästa träff med två minuter om vad som hände när de provade.

FÖRDJUPNING · DEL 3: REFLEKTERANDE TEAM

För grupper som arbetat ihop längre, till exempel en ledningsgrupp, kan triaden växlas upp till ett reflekterande team, där lyssnandet blir ett verktyg i varandras utveckling. Formen har ett eget övningsblad i övningsbanken; kortversionen är att en fokusperson lägger fram sin fråga, två kollegor intervjuar med öppna frågor, och fokuspersonen sedan vänder sig bort och bara lyssnar medan de två reflekterar högt kring det de hört. Cirka 30 minuter per person.

FÖR DIG SOM LEDER ÖVNINGEN

Välj ett ofarligt ämne i del 1; övningen ska väcka igenkänning, inte utsatthet. Instruktionerna till lyssnarna ska vara milda, en gäspning räcker gott. Var beredd på skratt i första rundan, det är en del av poängen, men styr samtalet efteråt mot allvaret. Peka aldrig ut någon, och om en berättare blev märkbart störd av att tappas, ge den personen första ordet i reflektionen.

I del 2 är den vanligaste fallgropen att lyssnaren börjar ge råd. Bryt inte in direkt, låt observatören fånga det, det är just därför observatörsrollen finns. Den näst vanligaste är att berättaren väljer en låtsasfråga; uppmuntra verkliga och aktuella frågor, gärna något som hänt i gruppen nyligen. Betona förtroligheten i alla delar.

Del 1 bygger på en klassisk demonstrationsövning som finns i många varianter. Del 2 och 3 använder träningsformer, rollrotation i triad och reflekterande team, som är väl etablerade inom handledning och ledarutveckling, bland annat i de svenska ledarutvecklingskoncepten. Texten och utformningen här är theORVARs egen.