

ÖVNING · KOMMUNIKATION

Tre sorters lyssnare

Samma berättelse tre gånger, till tre helt olika lyssnare. Den som berättar vet ingenting om instruktionerna, och det är därför övningen fungerar.

SYFTE	Att den som berättar får känna på kroppen vad tre olika sätt att lyssna gör med den egna berättelsen, och att den som lyssnar upptäcker hur lite som krävs för att stänga ett samtal
GRUPPSTORLEK	Jämnt antal, 6 till 24 personer. Under sex blir rundorna för utpekande, över tjugofyra blir det gemensamma samtalet svårt att hålla ihop
TID	Cirka 50 minuter utan rollbyte · 80 minuter om båda i paret får berätta
MATERIAL	Tre instruktionslappar per lyssnare, vikta så att de inte går att läsa i förväg. Stolar i par
PASSAR NÄR	Gruppen arbetar med kommunikation, återkoppling, coachande samtal eller psykologisk trygghet och behöver en gemensam upplevelse att utgå ifrån
KOPPLADE MODELLER	Psykologisk trygghet · Feedbacktrappan · Kolbs lärcykel



Samma berättelse tre gånger. Berättaren vet inte om instruktionerna.

Figur 1. De tre rundorna. Lyssnaren byter roll mellan varje runda utan att berättaren vet om det. Skillnaden i hur mycket som blir sagt är det deltagarna minns efteråt.

Övningen följer Kolbs lärcykel: först en upplevelse, sedan ett samtal om vad som hände, sedan en förklaring, och till sist något att pröva i verkligheten. Rundorna tar fem minuter var. Det mesta av värdet ligger i samtalet efteråt, så räkna inte bort det.

Uppleva · Tre rundor med samma berättelse

Dela in gruppen i par och låt dem sitta vända mot varandra. Bestäm vem som är berättare och vem som är lyssnare. Berättaren väljer ett ämne som håller i femton minuter och som inte är känsligt: en resa, ett intresse, ett projekt på jobbet som går bra. Att ämnet ska vara ofarligt säger du högt, och du ger exempel.

Berättaren får ingen instruktion alls utöver att berätta. Lyssnaren får tre lappar, vikta, en per runda, och läser varje lapp först när rundan börjar. Att berättaren inte vet är hela förutsättningen för övningen.

Kör tre rundor om fem minuter. Mellan rundorna säger du bara *nästa lapp*, och låter paren fortsätta på samma berättelse.

Lapp 1 · Du är lyssnaren

Din uppgift är att lyssna passivt på din arbetskamrat, som vill berätta något för dig. Lyssna ungefär som när någon försöker nå dig mitt i ett program du tittar på, eller mitt i tidningen du hellre vill läsa. Använd fantasin.

- Undvik ögonkontakt. Titta lite bakom huvudet på den som talar.
- Humma ointresserat för att visa att du är med, men inte mer.
- Titta förstulet på klockan och tänk på något annat, till exempel vilken buss du skulle hinna med.
- Sitt lite nonchalant.

Din samtalspartner vet inte vilka instruktioner du har fått, utan förväntar sig en vanlig åhörare.

Lapp 2 · Du är fortfarande lyssnaren

Den här gången ska du vara självupptagen, avbrytande och övertagande. En lyssnare som otåligt väntar på ett tillfälle att få prata själv, och som gärna beskriver och jämför med sina egna iakttagelser, känslor och tankar. Låt otåligheten synas i kroppsspråket.

Repliker att avbryta med:

- Ja just det, det påminner mig om ...
- Säger du det, för mig är det tvärtom ...
- Då skulle du ha varit med när jag ...

Lapp 3 · Du är fortfarande lyssnaren

Nu ska du lyssna aktivt på den som sitter framför dig. Aktivt lyssnande utmärks bland annat av ögonkontakt, intresse och uppmärksamhet, lyhördhet, att den som talar får tala till punkt, undersökande motfrågor för att kontrollera att du förstått, instämmande nickningar och hummanden som bekräftar att du är närvarande, öppen redovisning av vilka känslor det du hör väcker, exempelvis deltagande, oro eller glädje, och ett kroppsspråk som visar att du är med, till exempel en framåtlutad hållning.

Reflektera

Ta samtalet direkt efter tredje rundan, och börja alltid med berättarna. Det är de som har upplevelsen; lyssnarna har utfört en instruktion.

- Vad hände med din berättelse i första rundan? Blev den kortare, tunnare, mer uppradande?
- Vad tänkte du om din lyssnare, och vad tänkte du om dig själv?
- Vilken av de två första rundorna var obehagligast? Svaren brukar gå isär, och det är i sig intressant.
- Vad märkte du i tredje rundan? Vad gjorde din lyssnare konkret?
- Till lyssnarna: vilken lapp var svårast att följa, och vilken kändes mest bekant?

Den sista frågan brukar bli tyst. Många känner igen lapp 2 som sitt eget sätt att lyssna.

Förstå

Den som berättar läser av sin lyssnare hela tiden, oftast utan att märka det, och anpassar både hur mycket och hur ärligt hon berättar. Det är därför lyssnandet inte är den passiva halvan av ett samtal utan den halva som styr innehållet.

Begreppet aktivt lyssnande kommer från psykologen Carl Rogers, som tillsammans med Richard Farson beskrev det 1957 som ett lyssnande vars syfte är att förstå den andres perspektiv i stället för att förbereda ett svar. Fem år tidigare hade Rogers och Fritz Roethlisberger formulerat samma sak i Harvard Business Review: det största hindret för kommunikation är vår benägenhet att värdera det andra säger innan vi har förstått det.

Forskningen har kommit ikapp först på senare år. Guy Itzchakov och Avraham Kluger har i en serie experiment visat att den som blir lyssnad på med hög kvalitet blir mindre försvarsinställd och tydligare i vad hon egentligen tycker. En metaanalys från 2024 sammanställer sambanden mellan upplevt lyssnande och utfall i arbetslivet, och de är genomgående positiva.

Vad övningen inte visar

Forskningen om lyssnande bygger mest på hur den som berättar upplever lyssnandet, inte på observerade beteenden, och effekterna är uppmätta i korta möten. Övningen gör mekanismen tydlig, men bevisar den inte. Lapp 1 och 2 är dessutom överdrifter, gjorda för att synas på fem minuter. Verkligt dåligt lyssnande är mildare och svårare att märka.

Pröva

Låt var och en välja ett enda beteende ur lapp 3 att göra medvetet under en vecka, och ett beteende ur lapp 2 att sluta med. Båda skrivs ned. Ses gruppen igen, börja nästa träff med två minuter om vad som hände när de prövade.

För dig som leder övningen

Ämnet ska vara ofarligt, och det är du som ansvarar för att det blir det. Att bli ignorerad medan man berättar om något som betyder mycket är inte en pedagogisk upplevelse. Säg det innan ni börjar och ge exempel på ämnen som fungerar.

Runda 2 väcker mest igenkänning och därmed också mest skam. Håll tonen varm. Ingen har fått lappen för att någon tycker att den beskriver just henne.

Bryt inte in under rundorna, hur obekvämt det än ser ut. Fem minuter känns långt när man blir ignorerad, och det är just den upplevelsen som bär samtalet efteråt.

Byt roller och kör om alla tre rundorna om tiden räcker. Får bara hälften vara berättare blir samtalet ojämnt, eftersom det bara är berättaren som har upplevt något.

Tillsammans med Aktiv lyssning

De två övningarna handlar om olika saker. Den här handlar om **typer av lyssnare**. Deltagarna möter tre roller i tur och ordning och känner igen dem från sin egen vardag: den frånvarande, den övertagande och den aktiva. Rollerna blir namn på beteenden som annars är svåra att sätta ord på, och den övertagande lyssnaren är den de flesta upptäcker något om sig själva genom.

Aktiv lyssning i övningsbanken handlar i stället om **lyssnandet som färdighet**. Där tränas det på riktigt innehåll, i triad med observatör och rollrotation, med verkliga frågor ur deltagarnas eget arbete.

Därför fungerar de bra tillsammans. Den här ger språket och igenkänningen på under en timme, den andra ger övningen. Ordningen som brukar fungera är den här först och *Aktiv lyssning* efteråt, antingen samma dag som en halvdag eller vid två tillfällen.

Övningen är en klassisk demonstrationsövning utan belagd upphovsperson, använd länge i handledning och ledarutveckling och spridd i flera varianter. Instruktionslapparna här bygger på en uppsättning som använts inom svensk ledarutveckling, med omarbetade formuleringar.

Källor. Rogers, C. R. & Farson, R. E. (1957). *Active Listening*. Chicago: Industrial Relations Center, University of Chicago. · Rogers, C. R. & Roethlisberger, F. J. (1952). Barriers and gateways to communication. *Harvard Business Review*, 30(4), 46–52. · Itzhakov, G., Kluger, A. N. & Castro, D. R. (2017). I am aware of my inconsistencies but can tolerate them. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 43, 105–120. · Itzhakov, G., DeMarree, K. G., Kluger, A. N. & Turjeman-Levi, Y. (2018). The listener sets the tone. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 44, 762–778. · Kluger, A. N. & Itzhakov, G. (2022). The power of listening at work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9, 121–146. · Kluger, A. N., Lehmann, M., Aguinis, H., Itzhakov, G., Gordoni, G., Zyberaj, J. & Bakaç, C. (2024). A meta-analytic systematic review and theory of the effects of perceived listening on work outcomes. *Journal of Business and Psychology*, 39, 295–344.