At lytte aktivt

Tid: 1½ time
Deltagere: 4 - 24 personer
Forudsætninger: Overblik over processen, mødeledelsesfærdigheder
Praktisk: telefon med stopur, plakat med lytteniveauer, kopi af skema

Denne øvelse er god, når en gruppe ønsker at blive klogere på forskellige niveauer af lytning samt aktivt arbejde med at udvikle kommunikationen i gruppen. Det er en aktiv øvelse, der, ud over at fremme lytte-kompetencer, i sig selv kan være med til at skabe (lytte-)kultur og trivsel.

Start med at læse "vedhæftede fil" (Om lytteniveauerne) og vend så tilbage til processen.

1. Rammesætning (5-10 min.): Begynd med kort at skitsere:

a. hvad I er samlet om
b. hvor lang tid, der er sat af
c. hvad planen er (giv et kort overblik over hvad der kommer til at ske)
d. hvad meningen er
e. hvad udbyttet forhåbentlig bliver og, hvem der skal bruge dette til hvad.

2. Introducer lytning og de tre lytteniveauer (15 min.)

Fortæl at de 3 lytte-niveauer nu vil blive gennemgået, og at I derefter skal prøve dem af i små samtaler for til sidst at reflektere over, hvilken form for lytning, I oftest bruger – og hvordan I gerne vil bruge lytte-niveauer. Gennemgå derefter "Om lytteniveauerne". Eventuelt kan filen sendes til deltagerne på forhånd. I så fald kan I kort repetere dem sammen.

Lav evt. en plakat med de 3 lytte-niveauer, der kan hænge synligt i lokalet. Vælg på forhånd, om I vil træne aktiv lytning via øvelse A eller B eller på en helt tredje måde.

Øvelse A: Fortæl om et fagligt projekt – eller en hobby/ferieoplevelse (30 min.)

Bed nu deltagerne om at gå sammen to og to. De skal nu via en øvelse arbejde med de 2 første lytteniveauer. Deltager 1 fortæller om en oplevelse eller et emne, vedkommende er optaget af. Imens lytter den anden med deltager med lytteniveau 1 lytning i 5 minutter - og det må gerne

være lidt overdrevet og markant. Efter 5 minutter bytter de, så deltager 2 fortæller om en oplevelse eller et emne, vedkommende er optaget af, og deltager 1 lytter på niveau 1. Du styrer tiden, og fortæller, hvornår der skal byttes.

Når begge har prøvet hhv. at fortælle og lytteniveau 1, drøfter I, enten i fællesskab eller 2 og 2, hvordan det oplevedes – både som lytter og fortæller (5 min.). Hvis fælles, hør et par kommentarer om, hvordan det oplevedes og invitér andre opleveler eller synspunkter på banen.

Det samme gentager sig nu med lytning på niveau 2. Deltagerne vælge selv om de vil fortsætte med den samme fortælling eller foretrækker en ny. Hver fortælling er igen 5 min. Også efter denne runde drøfter I, hvordan det oplevedes i de 2 positioner (5 min).

Øvelse B: Fortæl om et dialemma arbejdsmæssigt eller privat

Bed nu deltagerne om at gå sammen i grupper a 4 eller 5 – afhængigt af om lytte-niveau 3 medtages.

Deltager 1 fortæller i 5 minutter om et dilemma – arbejdsmæssigt eller privat – der egner sig til at blive delt. Du styrer tiden. Imens lytter deltager 2, 3 og 4 på 3 forskellige måder.
Deltager 2 lytter på lytte-niveau 1 og vælger en kritisk tænkning – dvs. lytter for at svare kritisk.
Deltager 3 lytter på lytte-niveau 2 og vælger at lytte for at fortælleren kan lære – dvs. lytter efter muligheder og løsninger.
Deltager 4 lytter på lytte-niveau 2 og vælger at lytte, for at fortælleren kan lære af situationen – dvs. lytter f.eks. efter fortællerens fokus og tænkning i forhold til dilemmaet – og hvad fortælleren ikke har fokus på. Det kan også være fortællerens selvopfattelse i forhold til dilemmaet, mønstre dilemmaet er en del af etc.
Deltager 5 lytter på lytte-niveau 3 – dvs. global lytning og lytter på personens måde at anskue og omtale dilemmaet på, energi-niveau, stemmeleje, kropssprog, hvad der ikke siges verbalt men alligevel virker tydeligt for lytteren, konteksten dilemmaet indtræder i mv.

Herefter får hver deltager 2 minutter til at svare på, hvad de lyttede sig frem til fra hvert deres lytteniveau. Lad derefter deltagerne skifte positioner og lad en ny fortæller komme på banen. Øvelsen kan udvides med en runde mere eller med, at alle prøver alle positioner. Beregn 15 min. pr. runde

Opsamling (15 min.)

Lad deltagerne reflektere individuelt over:

- Har jeg en form for lytning, jeg praktiserer mest?
- Hvordan burde jeg optimalt se lytte i hvilke situationer?

Slut af med dialog om dette i mindre grupper eller som samlet gruppe.

”Vedhæftet fil”

Om lytteniveauerne:

”Mennesket har fået to ører og en mund, for at vi skal lytte mere end vi taler!” At ophavsmanden til ordsproget er ukendt, gør det ikke mindre relevant. Ordsproget er en god påmindelse om at lytte mere og tale mindre. Lytning er ikke bare lytning. Der findes forskellige niveauer af lytning, som vi ofte praktiserer helt automatisk og ureflekteret – lige fra den form for lytning, hvor man siger ”ja” og ”hmmm..” nu og da, men i virkeligheden er mere optaget af tanker om den artikel, man er i gang med at skrive - og til den samtale, hvor man har alt sit fokus på den, der taler, og ikke forstyrres af ”det minder mig om engang jeg…”

(nedenstående er overvejende inspireret af Høier, Hersted og Lausten i ”Kreativ Procesledelse”, 2013)

Lytteniveau 1: Intern lytning

Opmærksomheden er ikke på den der taler, men hos den der lytter. Der er tale om selvcentreret lytning. Det er fx her, hvor man lader som om, man lytter, nikker og siger ”hm…”, men i virkeligheden har tankerne og nærvær et helt andet sted. Dette kaldes også kosmetisk lytning, hvor man tilsyneladende lytter, men har sin opmærksomhed et andet sted. En anden variant af intern lytning er konversationslytning, som man kunne kalde festlytning, hvor man lytter lidt mere opmærksomt, og måske tænker ”ja, ja, bliv nu færdig, så jeg kan fortælle om dengang….” En tredje variant af intern lytning er kritisk lytning, hvor man lytter med forbehold og en forhåndsindtaget tilgang, for ”på dette felt ved jeg bedre end dig, og når du tier stille, skal jeg fortælle...”Under alle omstændigheder er kendetegnet for lytning på niveau 1, at man lytter, spørger og kommenter for selv at blive klogere. Derfor vil samtalen oftest handle om svar, kommentarer og råd fra eget liv.

Lytteniveau 2: Fokuseret lytning/Aktiv lytning

Opmærksomhed og fokus er på den, der taler og på samtalen her og nu. Man lytter med det formål at forstå og hjælpe den anden til at opnå nye erkendelser. Eget perspektiv er i baggrunden. Den lyttende viser nærvær og har opmærksomhed på det, der fortælles og fokus på, hvilke spørgsmål der kan være meningsfulde og hjælpsomme. Det er også her begrebet aktiv lytning hører til. Aktiv lytning stammer fra psykoterapien, hvor det blev introduceret i 1957 af psykoterapeut Carl Rogers og psykolog Richard Farson.

"Just what does active listening entail, then? Basically, it requires that we get inside the speaker, that we grasp, from his point of view, just what it is he is communicating to us. More than that, we must convey to the speaker that we are seeing things from his point of view." Rogers and Farson, 1987

Citatet ovenfor peger på, at man skal lytte med respekt, åbenhed og nysgerrighed og være i stand til at lægge egne antagelser, værdier og holdninger på hylden. Og de anfører, at når man praktiserer denne form for lytning, indebærer det, at ens eget syn på verden kan ændres.

I aktiv lytning lytter og responderer man både på ordene/indholdet, følelser og kropssprog.

Lytteniveau 3: Global Lytning

Opmærksomhed og fokus er også her på den, der taler. Den lyttende har sin opmærksomhed på det der foregår i rummet, mellem de to, følelser der kommer til udtryk, fortællerens kropssprog, lytterens intuition og mavefornemmelse med mere – og bringer dette ind i samtalen. Dette er den form for lytning som samtale-professionelle bruger, men som andre også kan have et naturligt talent for eller øve sig i. Global lytning kan også være at lytte åbent og uden agenda eller beskrives som lytning, hvor man har alle antenner ude, og hele tiden er i stand til oppe fra/ude fra at bemærke og følge samtalen på både indholds-, form- og procesniveau.