

Tommelfingerregler for aktiv lytting

Utarb . E.C.Salvesen

1. OBSERVASJON

Observer og lytt til hva som blir formidlet: lytt til hva personen sier, observer hvordan vedkommende uttrykker følelser ved hjelp av ord eller kroppspråk.

2. Lytt til folks utsagn som *MULIGHETSUTSAGN* som *kan pakkes opp*

Utsagn folk kommer med gir *muligheter* for innsikt og forståelse. Utsagnene kan "*pakkes opp*". For eksempel kan vi *bekrefte* at vi har hørt utsagnet og stille *utdypende spørsmål*. Dette istedenfor å "henge oss på" det som sies med våre egne historier/utlegninger/gode råd osv. Ikke alle utsagn bør pakkes opp. Man må vurdere, velge tid og sted m.m. Imidlertid er det en rekke utsagn som med hell kan utdypes eller åpnes. Nedenfor er summert opp en teknologi, en del regler som kan anvendes i denne sammenheng:

Verbale responser for å pakke opp folks utsagn:

1.BEKREFTELSE

Kroppspråk: øyeblikkelig kontakt, nikking etc

Småord: Ja, hmm etc.

Strategiske bemerkninger:

- Det høres vanskelig ut
 - Det forstår jeg godt.
 - Jeg skjønner
- Bekreftede kroppspråk: øyeblikkelig kontakt, nikking etc

2.Container

Gi personen rom til å snakke og til å utdype hva som måtte komme opp (historien). Vær oppmerksom overfor vedkommende.

3. Sjekk felles forståelse

For å sjekke felles forståelse klargjør hva som har blitt sagt. Klargjør det følelsemessige aspektet.

Vis at at du har hørt hva som blir sagt ved å repetere setningen gjenta innholdet. Legg så til: Har jeg forstått deg riktig?

4. BORING (åpne og lukkede spørsmål)

Følg opp det viktige medarbeider sier med spørsmål slik at medarbeider må utdype.

Sørg for fokus på "brennbare" temaer

Få frem konkrete eksempler

Strategiske spørsmål:

- Kan du si noe mer om det ?
- Er du klar over at du hopper fra tema til tema ?
- Får du sagt det som er viktig for deg nå ?
- Kan du eksemplifisere - berette om en situasjon hvor dette skjer ?
- Har jeg rett når jeg føler at du prøver å unngå dette temaet?

Bruken av disse spørsmålene avhenger av context, tilitt og samspill

5. Sjekk eierskapet til "gode råd"

Sjekk felles forståelse etter utspill fra deg

Undersøk hvilken verdi dine råd og utspill har for samtalepartner.

Etter et tilbakespill, påstand eller tolkning fra din side kan man bruke spørsmål som:

Sier dette deg noe ?

Når jeg frem til deg ?

- Er jeg på sporet av noe som er viktig for deg å utdype ?
- Ringer det en bjelle ?
- Kjenner du dette igjen fra andre situasjoner ?

Var det nyttig – er du enig med meg?

6. Pågående spørsmål for å få frem løsningspotensiale

For å stimulere til kreativitet eller løsningspotensiale kan du følge opp med spørsmål for eksempel:

- Hva vil du gjøre ?
- hvordan vil du løse dette ?
- Hva hindrer deg i å gjøre noe med dette?
- Hva gjøre det vanskelig for deg å håndtere denne situasjonen?
- Hva stopper deg fra å gjøre noe med dette problemet/ denne utfordringen?

Resultatene blir forsterket gjennom en akseptende, empatisk og omtenskom holding.!