

# Vad händer när vi lyssnar?

Hur lyssnar ni på varandra i er arbetsgrupp? Känner du att de andra lyssnar på dig utan att avbryta, utan att komma med smarta lösningar och utan att döma? Hur lyssnar du på de andra? När vi verkligen lyssnar på varandra skapar vi relationer fulla av tillit vilket leder till ökad kreativitet, hållbara resultat och personer som trivs. I denna artikel av **Annika Telléus** får du konkreta tips på hur du blir en bättre lyssnare och vilka effekter det ger.

Jag var bjuden på glögg hemma hos min tidigare kollega. Efter att ha hälsat på några bekanta slår jag mig ner i soffan bredvid ett par som jag inte hade träffat tidigare. Det visade sig att mannen var kusin till min kollega. Jag berättade att vi varit kollegor men att jag sedan dess startat eget för att föreläsa, hålla kurser och hjälpa människor att bli bättre på att lyssna. Frun konstaterade krasst att hennes man verkligen skulle behöva bli bättre på att lyssna. Maken reagerar inte på hennes kommentar. Jag är inte säker på att han lyssnade. Vi pratar vidare om deras jobb och mannen berättar utförligt om ett projekt han är inblandad i. En stund senare frågar han vad jag jobbar med. Frun himlar med ögonen, vänder sig till mig och säger: "Har du någon kurs jag kan boka in honom på?".

Har du varit med om någon liknande situation där du upplevt att personen inte har lyssnat på dig eller lagt det du sagt på minnet? Vilka känslor väckte det i dig och vad fick du för uppfattning om den andre personen? Jag tror inte att människor som misslyckas med lyssnandet är oförmögna att lyssna, däremot har de sin uppmärksamhet någon annanstans. Många gånger på sig själva. Ibland kan det vara osäkerhet eller stress som gör att vi pratar utan att lyssna. Vi har alla förmågan att vara goda lyssnare men vissa av oss har en längre väg att gå för att bli riktigt bra på att lyssna.

Generellt har vi stort fokus på att nå ut, på att sända, i samhället i dag. I västvärlden hyllar vi de extroverta, de som är duktiga på att förmedla budskap och som når ige-

nom bruset. Däremot pratar vi väldigt lite, eller inte alls, om hur viktigt det är att lyssna eller vad som händer när vi lyssnar. Det är som om vi har glömt bort vilken kraft det ligger i att lyssna. Google satsade under många år enorma forskningsresurser på "Project Aristotele" för att ta reda på hur man skapar team som trivs, är kreativa och presterar bra. Charles Duhigg var den förste journalist som rapporterade om slutsatserna från projektet. Han redovisade att den faktor som var absolut viktigast för att skapa perfekta team var att gruppmedlemmarna upplevde psykologisk säkerhet i teamet. Det som i sin tur skapade denna säkerhet var två faktorer:

- Man turas om att prata och alla får komma till tals
- Man visar att man lyssnar på den som pratar

Det ligger en otrolig kraft i att lyssna och våra liv blir rikare när vi lyssnar bättre. Personerna som blir lyssnade på påverkas positivt. De som lyssnar påverkas positivt.

## Hur vill du bli lyssnad på?

Alla kan lyssna, fast gör det olika mycket och olika bra. Vi lyssnar på olika sätt. Vi vill också bli lyssnade på på olika sätt. Vet du hur du vill bli lyssnad på? Beror det på vad du berättar och vem som lyssnar? När jag blev chef för första gången ville jag bli den där chefen som jag själv önskade mig. Ganska snabbt förstod jag att mina medarbetare hade helt andra bilder av en riktigt bra chef än vad jag hade. För att undvika att gissa frågade jag dem vad de ville ha från



mig. Jag fick helt olika svar från var och en. För mig handlade det om att försöka ge dem det de behövde och fortfarande vara mig själv. Vad händer om vi använder det här tänket och börjar prata om att lyssna? I workshops har jag ibland gjort en övning där den som lyssnar inte får säga något. Den som lyssnar får nicka och visa att den lyssnar men utan att ställa frågor. I vissa grupper händer det magiska saker när en person får prata till punkt utan att bli avbruten och utan att den andra kommer med smarta lösningar. Andra berättar efteråt att de upplevde det väldigt konstigt när någon var helt tyst och lyssnade. Det är ovant men det handlar också om vem du jobbar ihop med. Jag vill bli lyssnad på på olika sätt beroende på situation, vad jag berättar och vem som lyssnar. Ibland vill jag ha ett råd. Ibland vill jag bara att någon lyssnar utan att säga något. När jag själv vet vad jag är ute efter kan jag berätta det innan jag börjar prata, för att underlätta för båda parter. När jag är den som lyssnar kan jag fråga hur personen vill bli lyssnad på. Ofta är det en helt oväntad fråga som kräver en del eftertanke.

” I vissa grupper händer det magiska saker när en person får prata till punkt utan att bli avbruten och utan att den andra kommer med smarta lösningar.

#### Att bli lyssnad på

När någon lyssnar riktigt bra på mig, är fullt närvarande och har fokus på mig och min berättelse, är öppen för det jag säger, låter mig prata till punkt och hitta mina egna svar får jag nya tankar och mitt resonemang blir tydligare. Det händer något när jag hör mig själv berätta. Jag blir klokare. Mitt förtroende för den som lyssnar växer och när jag känner mig lyssnad på mår jag bra. Jag känner mig sedd och bekräftad, tilliten ökar och vi kommer varandra närmare.

#### Att lyssna

När du lyssnar med stor närvaro och har fokus på den som talar får du tillgång till nya perspektiv och får ökad förståelse. När du är nyfiken på den andra och vill höra dennes argument så hamnar ni inte i konflikt utan du är öppen för det den andre har att säga och dömer inte. När du lyssnar på riktigt utan att avbryta, utan att döma och utan att komma med smarta lösningar är du fullt närvarande i den andra personens berättelse och du känner hur din förståelse ökar. Du kommer närmare den som talar. Det är viktigt att vi i våra relationer växlar mellan att prata och lyssna. Vi behöver ha relationer som har denna balans.

#### Bli en bättre lyssnare

##### Ha en god intention

Det är först när du vill den andra personen väl som du kan bygga tillit och få den andra personen att känna sig trygg

med dig. Anledningen till att du lyssnar är att du är nyfiken på den andra och att du vill skapa en bättre relation mellan er.

#### Ha fokus på den som talar

När du är i den andre personens berättelse och inte i ditt eget huvud händer det något. Du är närvarande och lyssnar utan att bli störd av saker runt omkring. Försök att inte ta över samtalet, dra paralleller till dig själv eller fastna i funderingar på vilken klok fråga du ska ställa. Efter att ha övat på att lyssna med fokus på den som talar kommer du att kunna vila i den sortens lyssnande.

#### Var öppen för det som sägs

När du verkligen lyssnar och är i den andre personens berättelse ser du saker från den personens perspektiv. Då är det lättare att vara öppen och inte döma. Ofta är vi helt omedvetna om att vi dömer. Ibland lägger man in ett dömande i frågor man ställer. Lägg märke till skillnaden mellan "Blev du rädd då?" och "Hur kändes det?". I den första frågan har jag, utifrån min tolkning, talat om vilken reaktion jag förväntar mig utifrån det du har berättat. I den andra frågan är jag helt öppen för din känsla, oavsett vilken den är.

#### Våga vara tyst

Låt det bli tyst ibland. Varje ögonblick behöver inte fyllas med ord. Det finns en kraft i tystnaden. Den som talar kan vila och kan också välja att fortsätta prata. Du som lyssnar kan låta det vara tyst medan du formulerar din fråga.

#### Öva

För att bli bättre på något behöver vi öva. Vi måste också vara snälla mot oss själva och lära oss av tillfällena när det inte går som vi hade tänkt. Ge inte upp. Det som inte fungerade i en situation ihop med en person kanske fungerar i en annan situation med en annan person. Var snäll mot dig själv och fortsätt att öva.

*Lycka till på din väg att bli en bättre lyssnare!*

#### OM ANNIKA TELLÉUS

Annika Telléus jobbar med grupp- och individutveckling, är kursledare och en av Sveriges 100 populäraste föreläsare. Hon har en bakgrund från modebranschen där hon bland annat utbildat inom ledarskap, feedback och presentationsteknik, arbetat med affärsutveckling och lyssnat på kunder och medarbetare runt om i världen. Hennes bok "Konsten att lyssna" kommer ut 2020. Läs mer om Annika på <https://utvecklingsverkstan.se>.



**ANNIKA TELLÉUS**

Kursledare och föreläsare inom grupp- och individutveckling