VÆKSTHUS FOR LEDELSE



3 min. 28-02-2014

# Lyt for at forstå - ikke for at svare

**Som leder skal du være god til at kommunikere. Det handler også om at lytte. Det sidste er svært. Alt for ofte har vi nemlig travlt med at forberede, hvad vi vil sige og sidder på spring for at give vores råd. Dermed går vi også glip af værdifulde informationer. Her kan du læse om faldgruber og få råd, om hvordan du bliver en bedre lytter.**

## Skribentinfo



Pernille Bekke
Lederweb

At være en god lytter handler ikke kun om, at medarbejderen føler sig respekteret og hørt. Det handler også om, at du som leder forstår, hvad der bliver sagt. Og du kan vinde meget både på arbejdspladen – men også derhjemme ved at blive en bedre lytter.

Undersøgelser viser, at de fleste menneskers talehastighed ligger på mellem 100-150 ord i minuttet. Når vi lytter opfanger vi 400-500 ord i minuttet. Derfor bliver der tid til overs, når vi lytter.

Udfordringen er at bruge den ledige hjernekapacitet konstruktivt. Sidder du for eksempel og tænker “sikke en flot bluse, hun har på, men hvor er det tørklæde dog hæsligt” eller på, hvad du vil sige efterfølgende, svækkes din opmærksomhed. For selvom din hjerne ikke kan lide at være ubeskæftiget, så kan den heller ikke lide at have flere ting i fokus.

## 7 råd om at lytte bedre

Pia Hardy, kommunikationsrådgiver i Praktikon, giver her 7 råd om, hvordan du kan blive en bedre lytter.

1. Forhold dig nogenlunde tavs (du må dog gerne brumme lidt med eller sige “ja” og “hm”). Koncentrér dig

om det, den anden siger.

2. Lad være med at tænke på dine egne svar – lyt kun.

3. Vær neutral. Skær ikke ansigt, og vis ikke mishag.

4. Anerkend den andens synspunkter og følelser. Det er ikke det samme som at give hende ret.

5. Vær tålmodig. Det kan tage tid for andre at få sagt det, de vil. Acceptér at du ikke skal sige noget her og nu, også selvom den anden måske siger noget, som provokerer dig.

6. Stil uddybende spørgsmål, så du er helt sikker på, at du får det hele med. Det er også en god idé at opsummere det, den anden siger.

7. Når den anden er færdig med at tale, er det din tur. Men tag det roligt. Lad et lille øjeblik gå, hvor tankerne kan bundfælde sig, inden du svarer. Bed evt. om betænkningstid så du er helt sikker på, at du giver et gennemtænkt svar.

**Et tip:**

Hvis det er svært for dig at fastholde din koncentration, når nogen taler, så prøv at gentage deres ord i dit hoved. Det vil hjælpe dig til at holde fokus.

Nedenfor kan du læse om de ni faldgruber, du bør undgå at falde i, når du lytter til dine medarbejdere, kollegaer eller chefer.

## De 9 lytte-faldgruber

**1. Frikvarters-lytten:** Denne uheldige vane kommer af, at de fleste af os tænker hurtigere end gennemsnitspersonen taler. Sommetider bruger vi denne ekstra tid til at holde ”frikvarter”, tænke på vore egne problemer i stedet for at lytte.

**2. Rød-klud-lytten:** For nogle af os er bestemte ord som en rød klud for tyren. Når vi hører ordene bliver vi oprørte, irriterede og holder op med at lytte. Hvad det er for ord, varierer fra den ene til den anden. Det kan for nogle være ord som ”kontrol”, ”innovation”, ”lavpraktisk”, ”management”, ”høflig” – signaler, som man af en eller anden grund reagerer blindt og automatisk på. Når sådan et signal kommer, hører vi ikke længere efter.

**3. Lukket sind-lytten:** Sommetider beslutter vi os ret hurtigt for, at emnet er kedeligt, og at det, der siges, ikke er værd at lytte på. Ofte tror vi, at vi kan forudsige, hvad den anden ved eller vil sige, og vi tænker, at der ikke er nogen grund til at høre efter, fordi der ikke er noget nyt.

**4. Glas-øje-lytten:** Sommetider ser vi intenst på den anden og ser ud til at lytte, selv om vores sind er et andet sted, måske langt væk. Vi falder tilbage i vores egne behagelige tanker. Vi får ”glasøjne” og ofte et drømmende udtryk i ansigtet, så vi kan ikke narre nogen på den måde.

**5. For besværligt for mig-lytten:** Når vi lytter til noget, der er for komplekst, er der fare for, at vi lukker af.

**6. Personligt-stødt-lytten:** Vi kan ikke lide at få vores favorit-ideer, fordomme eller synspunkter udfordret for meget. Når den anden siger noget, som støder sammen med, hvad vi tror, stopper vi – uden at vide det – med at lytte. Måske går vi i forsvar og begynder at planlægge et modangreb.

**7. Facts-lytten:** Når vi lytter, prøver vi at huske facts og gentage dem igen og igen for at holde fast i dem. Mens vi gør dette, er den anden gået videre til nye facts, og vi taber dem i processen.

**8. Skrive-lytten:** Prøver vi at notere det meste ned, som den anden siger, mister vi uvægerligt noget af det, fordi den anden taler hurtigere end vi kan skrive, og øjenkontakten bliver også vanskelig.

**9. Flakse-lytten:** Sommetider er der meget, der kan distrahere os – støj, mobiltelefon mv. Det stjæler vores opmærksomhed.

At erkende disse "lytte-fælder" som ovenstående, er det første trin til at undgå dem.

*Kilde: Listening effectively (1996) af John A. Kline*

## Læs også:

Brug medarbejdernes historier i din ledelse

5 ledertyper der dræber enhver god idé

Ti stille når du taler