

Modul 4 Aktiv lytning

Dias 1/8



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Aktiv lytning

Formålet med denne lektion er

- at lære hvad aktiv lytning er
- at kende forskellige måder at lytte aktivt på
- øvelse i forskellen på aktiv og ikke aktiv lytning

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

Modul 4 Aktiv lytning

Dias 2/8



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Forskellige slags lytning

- Kosmetisk lytning
- Konversationslytning
- Aktiv lytning
- Dyb lytning

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

Modul 4 Aktiv lytning

Dias 3/8



Bed deltagerne om at komme med konkrete eksempler på verbale udtryk for aktiv lytning.

Skriv dem evt. op på en flipover.

Eksempler, som du kan supplere med, hvis deltagerne ikke nævner dem:

Opmuntre: Nikke; sige "ja", "hm", "ok" eller lignende; bruge vendingen "jeg forstår"; stille uddybende spørgsmål

Gentage: Fortæller: "Det er utroligt som Peter altid er efter Annette" -> Lytter "Annette?". Ved at gentage f.eks. det sidste af den andens sætning i et spørgende tonefald får det fortælleren til at sige mere om emnet

Reflektere: Fortæller: "Det er utroligt som Peter altid er efter Annette" -> Lytter "Mener du, at han snakker grimt til hende?"

Opsummere: Fortæller: "Det er utroligt, som Peter altid er efter Annette" -> Lytter "Okay, så du har overværet, at Peter har været efter både Lisbeth og Annette på det sidste?"



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Aktiv lytning (verbal)

- Opmuntre
- Gentage
- Reflektere
- Opsummere

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

Modul 4 Aktiv lytning

Dias 4/8



Bed deltagerne om at komme med konkrete eksempler på kropslige udtryk for aktiv lytning.

Skriv dem evt. op på en flipover.

Eksempler som du kan supplere med, hvis deltagerne ikke nævner dem:

Udstråle positiv energi: Vær smilende, ikke sidde og mumle og være "død" i tonen, udstråle "jeg vil dig gerne"

Have et engageret kropssprog: Stå eller sidde roligt, vend dig mod den anden, hav åbne arme (ikke over kors), læn dig en anelse mod den anden

Holde øjenkontakt: Kig på den der taler dog uden at være stirrende; hold kontakten og lad være med at lade øjnene flakke; man kan godt lade øjnene vandre, hvis man lige skal reflektere over noget, men så optag øjenkontakten igen.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Aktiv lytning (fysisk)

- Positiv energi
- Engageret kropssprog
- Øjenkontakt

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

Modul 4 Aktiv lytning

Dias 5/8



Gennemgå teksten på dias.

Spørg deltagerne om de har forstået øvelsen. Afklar eventuelle uklarheder.

Hvis der er et ulige antal deltagere, så må der være en gruppe med 3.



Styr tidsforløbet.

Giv deltagerne besked om, at du tydeligt instruerer, når de skal skifte mellem aktiv og uengageret lytning.



Gennemfør øvelsen.

Byt roller og lav øvelsen igen.



Spørg deltagerne,

hvordan det er at blive lyttet aktivt til – skriv evt. op på flipover.

hvordan det er ikke at blive lyttet aktivt til – skriv evt. op på flipover.



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Øvelse i aktiv lytning

Gå sammen to og to

Runde 1: A Fortæller og B Lytter

- A Fortæller i 1,5 min. om en ferie han/hun har været på
- B lytter aktivt i 30 sek.
- B lytter uengageret og ukoncentreret i 30 sek.
- B lytter igen aktivt i 30 sek.

Mødeleder markerer tiden

Runde 2: Byt roller og gentag øvelsen

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

Modul 4 Aktiv lytning

Dias 6/8



Spørgsmålene vises, så deltagerne ved, hvad de skal kigge efter.



Filmen vises (det er situationen fra trin 5 "Fjendebilleder – Gittes version" i lektion 2 om konfliktrappen).

Efter den spillede situation vises spørgsmålene igen.



Lad deltagerne diskutere spørgsmålene et for et.

Nedenfor er en "facitliste" på spørgsmålene. Giv deltagerne god tid til at debattere deres forskellige opfattelser af situationerne. Der er ikke nogen rigtig løsning – det kan være forskelligt, hvordan de enkelte deltagere oplever de spillede situationer.

Film

- Var der tidspunkter, hvor der blev lyttet aktivt?
 - Kom med eksempler
 - Hvilken effekt havde det?
- Var der tidspunkter, hvor der **ikke** blev lyttet aktivt?
 - Kom med eksempler
 - Hvilken effekt havde det?

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

Spørgsmål og "facitliste"

? Var der tidspunkter, hvor der blev lyttet aktivt?

Kom med eksempler

(Hvis deltagerne ikke siger noget, så spørg ind til den indledende snak mellem Vibeke og Gitte). Vibeke opmuntrer (er det rigtigt? okay? hm! ja? og hvad så?), gentager (han gad ikke høre på dig?), opsummerer (Altså du fortæller Lotte om vores firmajulegaver...), reflekterer (hvis vi alle var som Per så ville kontoret være anderledes...), kropssprog (øjeblikkontakt, nikker/ryster på hovedet, stopper med at spise).

? Hvilken effekt havde det?

Det fik Gitte til at fortælle mere om situationen mellem hende og Per. Det fik Gitte til at uddybe og præcisere hvad der skete. Det giver Vibeke en bedre forståelse af situationen. Det får Gitte til at falde lidt ned ind i mellem.

? Var der tidspunkter, hvor der ikke blev lyttet aktivt?

Kom med eksempler.

(Hvis deltagerne ikke siger noget, så spørg ind til Lottes deltagelse i snakken). Lotte afbryder Gitte og begynder at snakke om, at Per ikke vil hjælpe hende. Lotte fortæller sine egne historier og oplevelser. Gitte og Lotte giver hinanden ret. Vibeke kommer med forslag til løsning ("Vi kunne prøve bare at bære over med ham"), hvilket er for tidligt at forsøge at løse konflikten, så Gitte/Lotte reagerer med modstand.

? Hvilken effekt havde det?

Det lægger op til mere dårlig snak. Det skaber koalition mellem Gitte og Lotte. Gitte og Lotte vil ikke længere høre på, hvad Vibeke har at sige. Snakken bevæger sig væk fra den situation, som Gitte startede med at ville fortælle om. Det gør konflikten større og værre ved at der hentes flere problemer ind og opildnes til flere følelser imod Per (og Morten).



Fortsæt til næste dias.

Modul 4 Aktiv lytning

Dias 7/8



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

Opsummering

- Der findes forskellige former for lytning
- Det er vigtigt at kunne lytte aktivt, når man skal håndtere konflikter
- Aktiv lytning består både af verbale og ikke-verbale virkemidler

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning

Modul 4 Aktiv lytning

Dias 8/8



Uddel arket med refleksionsøvelsen og opmærksomhedsøvelsen til lektion 4 til hver deltager.

Spørg om alle deltagerne har forstået øvelserne.



Giv deltagerne ca. 10 min. til at lave refleksionsøvelsen.



Fortæl at emnet for Modul 5 er Spørgeteknik

Aftal eller bekræft dato for næste modul.

Tak deltagerne for deres indsats.

Selvstudie

- Refleksionsøvelse
- Opmærksomhedsøvelse

Slut på lektion 4

KonfliktHåndtering ■ Aktiv lytning