

# Tidsöverskott, effektivt lyssnande, tjuvlyssnande, och olika sätt att lyssna och respondera

Föredrag vid kongress för hälso- och sjukvårdsadministratörer  
i Stockholm 18-19 maj 2017

**Kent Adelman**

**Docent i didaktiskt lyssnande**

Certified Listening Professional™

Member of International Listening Association (ILA)

E-post: [kent.adelmann@mah.se](mailto:kent.adelmann@mah.se)

Webbadress:

<http://forskning.mah.se/en/id/lukead>



MALMÖ HÖGSKOLA

# Att lyssna, vad är det?

”Att lyssna är att äta med öronen.

Var glad åt hungriga öron!

Var glad åt hungriga sinnen!

Lyssna också med ögonen,

Lyssna med smaken, känslan och hela kroppen.”

Ur: *Lyssna*

Av: Sandro Key-Åberg (1922-1991)



# Att lyssna är INTE

- detsamma som att höra
- detsamma som att vara passiv
- detsamma som att lyda
- detsamma som att hålla med
- detsamma som att vara tyst



# När lyssnar du inte?

- Som talare slutar du att tala när den andre har ordet men
- som lyssnare slutar du inte att lyssna när du börjar tala

**Som lyssnare  
lyssnar du mest hela tiden**



# Lyssnandets statistiska betydelse

- Vi har lärt oss ungefär 85% av vad vi vet genom att lyssna
- Vi är distraherade, tankfulla eller glömska 75% av tiden
- Vi erinrar oss vanligen 50% av vad vi just hört någon säga
- Vi använder omkring 45% av (den vakna) tiden till att lyssna
- Vi kommer ihåg 20% av vad vi hör

**OCH MINNET KAN VI INTE LITA PÅ!**



# Varför lyssna?

- Det ger kunskaper (kunskapsperspektiv)
- Det är demokratiskt (brukarperspektiv)
- För att kommunikationen ska lyckas (ansvarsperspektiv)
- Det är ekonomiskt (strategiskt perspektiv)



# Tidsöverskott

- Den genomsnittlige lyssnaren förstår mellan 400 och 500 ord/minut
- Talarens genomsnittliga talhastighet ligger på 125 till 180 ord/minut

Alltså:

- Lyssnaren kan bearbeta verbal information tre till fyra gånger snabbare än talarens produktion

**Som lyssnare har du alltid ett  
tidsmässigt övertag gentemot talaren**



# Konsekvens

Medan jag talar kan du därför:

- Viskande byta ett ord med grannen
- Rätta till kläderna och byta ställning
- Titta ut genom fönstret ("Ska det bli regn?")
- Slå en kik på din smartphone/i-pad ("Inget nytt!")
- Fundera: "Vad tusan menar han?"
- Reagera: "Usch, vad det känns i nacken"
- Associera: "Räcker pengarna på bilen?"
- Tänka: "Det kan bli en lång dag det här"
- Anteckna ett eller annat (om annat?)

**OCH ÄNDÅ HÄNGA MED!**





# Betydelse för din vardag

- När du lyssnar i ditt samarbete med enskilda kollegor
- När du lyssnar tillsammans med kollegor vid personalmöten och liknande
- När du är en lyssnande sekreterare eller administratör i förhållande till patienter
- När du lyssnar och deltar i/leder diskussioner av olika slag
- När du är en lyssnande ledare (formell/informell)

**Du hinner lyssna inåt och tänka en hel del innan du svarar**



# Effektivt lyssnande

1. Repetera
2. Parafasera
3. Summera
4. Jämföra, analysera
5. Sök mönster, hypoteser
6. Förbered frågor, klargöranden
7. Lyssna mellan orden, icke-verbalt
8. Anteckna, mind mapping, bilder

**Du kan lyssna effektivt genom att använda olika lysstrategier i ditt inre tal ('inner speech')**



# Tjuvlyssnande

- Att i smyg söka få höra (eller att 'tjuvlyssna') är den tredje huvudbetydelsen av ordet 'lyssna' (SAOB)
- Vardagliga iakttagelser kan ge oss värdefulla lysserfarenheter (på tåget, i bussen, på skolan, på jobbet)
- Att lyssna och iakttaga utan yttre respons är en form av observationslyssnande
- Detta är en möjlig ingång för den som vill utveckla uppmärksamheten

**Som lyssnare har du en förmåga till riktad uppmärksamhet för att tolka och förstå**



# Konsekvens

Medan du sitter på tåget eller i bussen kan du därför t.ex.:

- Läsa din *Metro* och samtidigt höra sorlet av olika samtal på sätena runtomkring
- Samtalet på sätet bredvid fångar din uppmärksamhet för ett ögonblick, men eftersom det inte var intressant återvänder du till tidningen
- Plötsligt säger paret på sätet framför dig något som för en stund håller dig kvar
- Det får dig att minnas något liknande, innan du strax återvänder till din tidning



# Riktad uppmärksamhet

Riktning	Perspektiv	
Rum	Inåt	Utåt
Tid	Där och då	Här och nu
Fokus	Smalt	Brett
Meta	Meta-perspektiv	

**Du kan medvetet rikta, kontrollera och kombinera den yrkesmässiga uppmärksamheten genom simultant lyssnande i din dagliga interaktion**



# Betydelse i din vardag

Medan du t.ex. samtalar i telefon så kan du rikta din uppmärksamhet:

- *Utåt* mot patienten, *här och nu*.

Men när du talar så lägger du kanske märke till att patienten är lite missnöjd:

- Då har du ett *smalt* perspektiv och tänker kanske *inåt* att "Här gäller det att ligga lågt", samtidigt som du minns liknande fall, *där och då*.

Sedan återgår du med hela din uppmärksamhet till patienten och avslutar på ett bra sätt.

Därefter anlägger du kanske ett *brett* perspektiv när du samtalar med dina kollegor om problemet.

**Du kan lyssna simultant innan du svarar**



# Medvetna val av olika sätt att lyssna

## Huvudbegrepp

- Uppmärksamhet
- Lyhördhet
- Kritik
- Empati
- Inlevelse
- Identifikation

## Lysstyp

- Diskriminerande lyssning
- Förståelselyssning
- Kritisk lyssning
- Empatisk lyssning
- Uppskattande lyssning
- Identifikatorisk lyssning

**Du kan lära dig lyssna  
till olika människor  
för olika syften  
i olika situationer och miljöer**



# Medvetna val av olika sätt att ge respons

## Lysstyp

- Diskriminerande lyssning
- Förståelselyssning
- Kritisk lyssning
- Empatisk lyssning
- Uppskattande lyssning
- Identifikatorisk lyssning

## Lyssrespons

- Diskriminerande respons
- Förståelserespons
- Kritisk respons
- Empatisk respons
- Uppskattande respons
- Identifikatorisk respons

**Du kan lära dig lyssna på ett sätt och  
välja att svara på ett annat**





# Paus

under vilken ni gärna får

- lägga märke till ert *tidsöverskott* gentemot den som talar
- använda tidsöverskottet till *effektivt lyssnande*
- testa att medvetet rikta er *uppmärksamhet* mellan olika pågående samtal ("tjuvlyssna")
- undvika missförstånd med *förståelselyssning*



# Om lyssnandets betydelse

## Del II: Att inte lyssna kostar skjortan

Föredrag vid kongress för hälso- och sjukvårdsadministratörer  
i Stockholm 18-19 maj 2017

Kent Adelman

Docent i didaktiskt lyssnande

Certified Listening Professional™

Member of International Listening Association (ILA)

E-post: [kent.adelmann@mah.se](mailto:kent.adelmann@mah.se)

Webbaddress:

<http://forskning.mah.se/en/id/lukead>



MALMÖ HÖGSKOLA

# Vilka är riskerna vid undermåligt lyssnande?

Misskommunikation i form av:

- Kotsamma missförstånd
- Förhastade slutsatser
- Felaktiga beslut



# Vad kostar misskommunikationen?

Lyman K. Steil (1980):

- "...with more than 100 million workers in this country, a simple \$10 mistake by each of them, as a result of poor listening, would add up to a cost of a billion dollars."
- "And most people make numerous listening mistakes every week."



# En nationell lyss- besparingsplan?

Antal löntagare	Kostnad/misstag	Antal ggr per dag/vecka	Totalt per vecka/år
4 miljoner	100 Skr	1g/vecka	400 miljoner
		50 v./år	20 miljarder
		1g vardag	100 miljarder
	???? Skr	??ggr vardag	???? miljarder



# Vad kostar det att inte lyssna vid t.ex.

- Telefonsamtal
- Arbetsinstruktioner
- Arbetsmiljöarbete (fysiskt och psykosocialt)
- Personalmöten och briefing
- Ledarskapsutveckling
- Rekrytering och anställning
- Intern och extern kommunikation ("varumärke")
- Medarbetarsamtal/lönesamtal
- Mobbning och konflikthantering



# Konsekvens 1: Vi behöver ett lyssnande ledarskap

Ett lyssnande förhållningssätt:

- Gynnar engagemang  
(för bristande engagemang har en prislapp)
- Utnyttjar kompetenserna  
(för dåligt resursutnyttjande är slöseri)
- Minimerar misskommunikationen  
(för all misskommunikation är dyrbar)



# Konsekvens 2: Vi behöver en lyssnande personal

När-var-hur då?

- Skapa tid att lyssna (NÄR? – tidsaspekten)
- Skapa stödjande lyssnarmiljöer (VAR? – miljöaspekten)
- Odlar positiva lyssnarvanor och brukarperspektiv (HUR? – strategiaspekten)
- Odlar en konstruktiv respons och röstens betydelse (HUR? – responsaspekten)





# **Skapa tid att lyssna (utåt) genom att bl.a.**

- planera in "luft i systemet"
- planera (om möjligt) tiden på dagen
- planera tidsåtgången
- prioritera, ajournera och bordlägga
- öva i konsten att kunna säga nej
- fundera på samtalstajming



# **Skapa tid att lyssna (inåt) genom att bl.a. (forts.)**

- utnyttja de s.k. mikropauserna
- vilopunkter och meditativa rum
- planera in fritidsaktiviteter av stillhet
- skydda sin egentid



# Skapa stödjande lyssmiljöer genom att bl.a.

- delta i miljöarbetet på arbetsplatsen
- bearbeta externa lysshinder
- bearbeta interna/personliga lysshinder och distraktionsmoment
- etablera förutsättningar för lyssnande
- reducera visuella distraktioner



# Odlinga positiva lyssnarvanor genom

1. Att låta talaren tala till punkt
2. Att se på talaren
3. Att låta talaren känna sig viktig
4. Att ställa upp på talarens upplägg
5. Att koncentrera sig på vad som sägs
6. Att vänta på talarens poäng(er)
7. Att följa/söka den röda tråden
8. Att anteckna
9. Att ställa relevanta frågor
10. Att först försöka förstå



# Odling brukarperspektiv på professionella samtal

- Att först försöka förstå
- Att lyssna med *empati* och *inlevelse*
- Att vara uppmärksam på *emotionella* ord
- Att vara uppmärksam på *metaforer*
- Att minimera misskommunikation
- Att Lyssna – Vänta – Tänka
- Att ge en konstruktiv respons



# Odling en konstruktiv respons

Konstruktiv respons är i regel:

- beskrivande
- fokuserad på beteende
- specifik
- vältajmad
- ett erbjudande
- i normal samtalston
- korrekt (utan uppföljning)
- med frågor (som uppföljning)
- med resonans (som uppföljning)



# Odla röstens betydelse i röstintensiva yrken:

- Rösten: Ditt kommunikativa verktyg och viktigaste arbetsredskap
- (Telefon)samtalet: Olika sätt att lyssna påverkar förståelsen av (telefon)samtalet
- Redundansen: verbal och icke-verbal information, att lyssna mellan orden



# Så vad göra?

- Höj lyss-kompetensen i organisationen
- Minimera lyss-misstagen
- Använd ett effektivt lyssnande

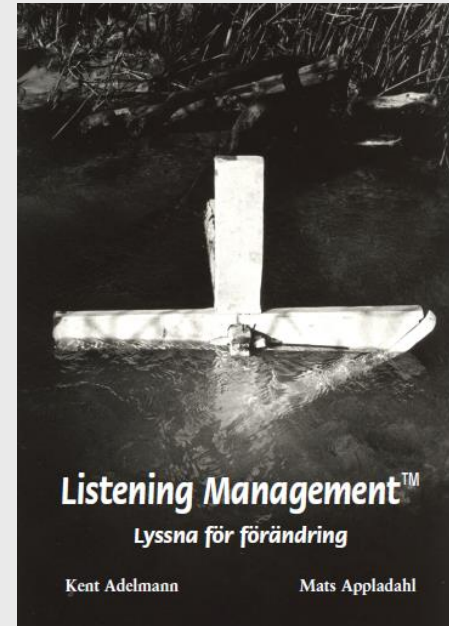
Slutfråga:

**Hur ser det ut med lyssuppmärksamheten  
och misskommunikationen  
i din yrkesmässiga vardag?**





# Tack för att du lyssnade!



## Kent Adelman

Bitr. prof. i Svenska med didaktisk inriktning  
Docent i didaktiskt lyssnande



MALMÖ HÖGSKOLA

# Referenser

- Adelmann, K. (2002). *Att lyssna till röster. Ett vidgat lyssnandebegrepp i ett didaktiskt perspektiv*. Avhandling. Malmö: Området för lärarutbildning, Malmö högskola. Tillgänglig: <http://forskning.mah.se/id/lukead>
- Adelmann, K. (2009). *Konsten att lyssna. Didaktiskt lyssnande i skola och utbildning*. Lund: Studentlitteratur.
- Adelmann, K. (2010). "Tjuvlyssnandets lov. Om svenskämnet's okända receptionsdisciplin." I: *Växtkraft. Om svenskämnet's möjligheter*. Red. Ellvin, M. & Manderstedt, L.. Svenskläraryrkeförbundet's årskrift 2010. Stockholm: Natur och Kultur. s. 67-79.
- Adelmann, K. (2011) "Lyssnandets århundrade? Att lyssna på den talande boken". I: *Educare*;1, 43-64. Malmö: Lärarutbildningen, Malmö högskola. Tillgänglig: <http://forskning.mah.se/id/lukead>
- Adelmann, K. (2012a). "The Art of Listening in an Educational Perspective: Listening reception in the mother tongue". I: *Education Inquiry* 2012, vol. 3, no. 4, pp. 513-534. Tillgänglig: <http://forskning.mah.se/id/lukead>
- Adelmann, K. (2012b) "Eavesdropping as Listening Development". I: *International Journal of Listening*, 2, 91-93. Tillgänglig: <http://forskning.mah.se/id/lukead>
- Adelmann, K., Appladahl, M. (2013a) *Listening management: Lyssna för förändring*. Malmö: Tertulia books.
- Adelmann, K. et al (2013b). *Kommunikativa kompetenser i det nya medielandskapet*. I: Carlsson, Ulla (red./ed.) Nordicom, 59-65.
- Adelmann, K. (2014). "Lyssnandets dialogiska existens : Om lyssnandets betydelse från livmodern till dödsbädden". Docentföreläsning. Tillgänglig: <http://forskning.mah.se/id/lukead>
- Adelmann, K. (2015). Listening stops on the road to recovery from cancer. Föredrag vid The European Listening and Healthcare Conference i Nijmegen, Holland, 31 oktober 2014. Tillgänglig på YouTube: <http://forskning.mah.se/id/lukead>
- Bakhtin, M. (1984 [1929/1963]). *Problems of Dostoevsky's Poetics*. Theory and History of Literature 8. C. Emerson (ed. and trans.). Minneapolis, MA: University of Minnesota Press.
- Bakhtin, M. (1999 [1986]). *Speech Genres and Other Late Essays*. C. Emerson and M. Holquist (eds.). V.W. McGee (trans.). Austin, TX: University of Texas Press.
- International Listening Association (ILA), <http://listen.org/>
- Vygotsky, L.S. (2000 [1934/1986]). *Thought and Language*. Alex Kozulin (rev. and ed.). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Wolvin, A.D. & Gwynn Coakley, C. (1996 [1982]). *Listening*. 5th ed. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Wolvin, A.D. (ed.) (2010). *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Malden, MA: Blackwell Publishing Ltd.

