

Vi kan ikke tale os til mere psykologisk tryghed

Men vi kan måske lytte os til det

På mange arbejdspladser er lytning en del af opgaveløsningen. Man lytter til borgere, klienter, kunder og patienter. Men mange genkender sikkert oplevelsen af ikke selv at blive lyttet til i samarbejdsrelationer.

Amy Edmonson definerer psykologisk tryghed som det, der gør at man tør løbe interpersonelle risici – altså, at man tør være den der gør opmærksom på bekymringer, fejl og andre irriterende forhold – uden at blive nedgjort eller straffet for det. Men vi kommer aldrig til at dele relevante fejl og bekymringer, hvis vi ikke bliver lyttet til. Det siger sig selv. Vi er nødt til at anerkende den risiko andre løber ved at høre efter og prøve at forstå det de siger. Hvis vi vil fremme en psykologisk tryk kultur, må vi fokusere på, hvordan vi bliver bedre til at lytte. Og vi må udvide vores forståelse af, hvad det vil sige at lytte.

Det er anstrengende

Lytning handler om at rette sin hørelse opmærksomt mod nogen for at forstå hvad de siger. Udover hørelsen kræver det altså både opmærksomhed og evne til at forstå. Ikke bare hjernen, men hele kroppen er på arbejde, når vi lytter. Det er en fantastisk og kompleks proces, som ind imellem også kan føles som en anstrengelse.

Lyttespillet

Vi kan forstå lytning som et interpersonelt spil i to dimensioner: Den faktuelle og den relationelle. Faktuelt set er lytning en udveksling af informationer. Så er det lytteren der modtager noget fra den der taler. Når man får noget bør man jo være taknemmelig, men det er ikke altid den følelse, man står med, når man lytter. Det kan være fordi lytning også er en udveksling af opmærksomhed (i den relationelle dimension). Denne udveksling går den anden vej. Det er taleren, der får lytterens opmærksomhed. (Eller tager den). Opmærksomhed er enormt værdifuldt i den tid vi lever i. Alle vil have din opmærksomhed.

I denne talk udfolder forfatter, konfliktmægler og organisationskonsulent (MPO) Anders Stahlschmidt sit lyttekompas og udpeger forskellige positioner, vi kan lytte fra.