

Tala är SILVER,
lyssna är GULD!

Om strategiskt lyssnande och samverkan

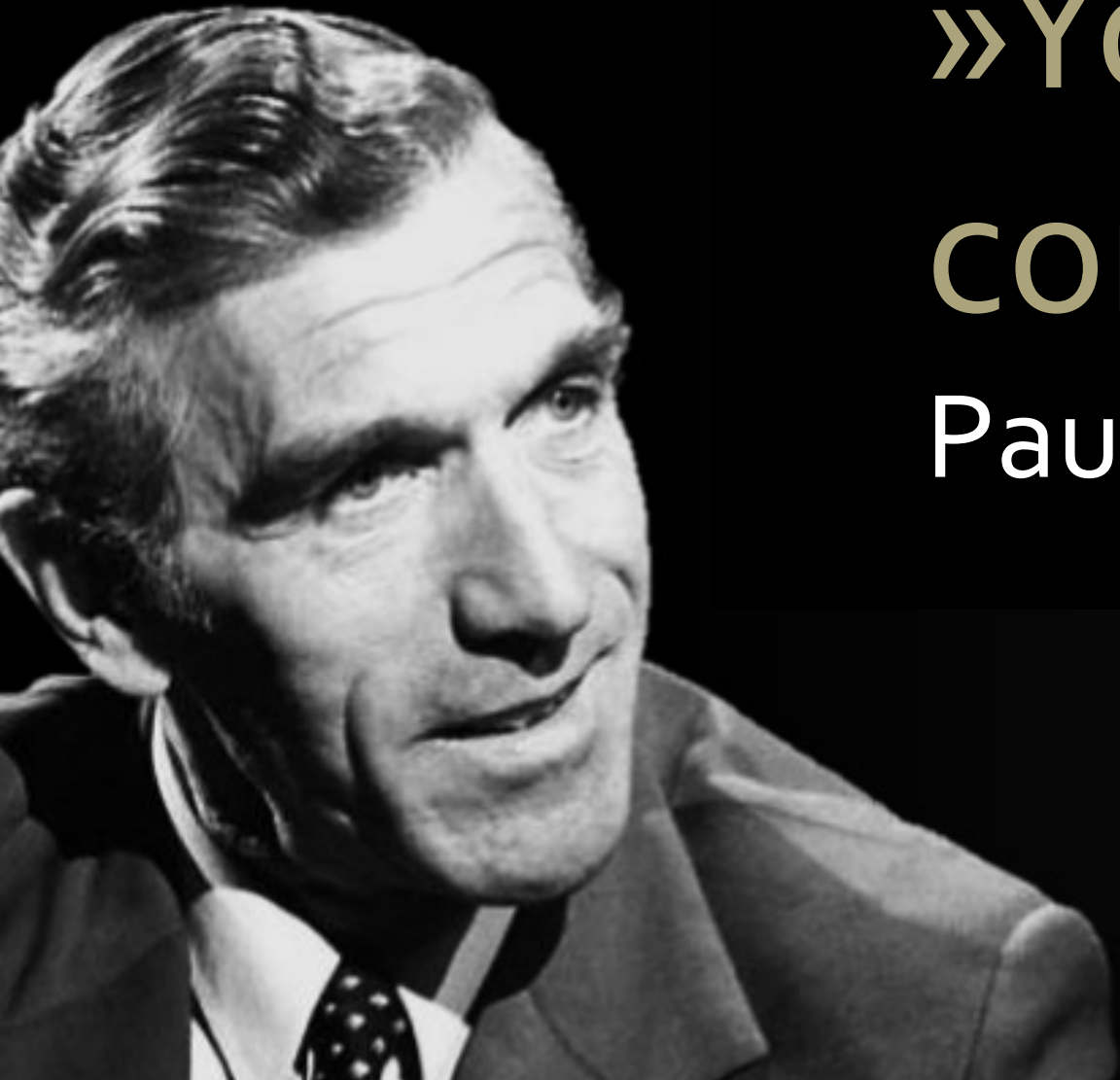
MATS HEIDE

MATS HEIDE & ANETTE SVINGSTEDT

STRATEGISKT LYSSNANDE

Så blir chefer, medarbetare
och organisationer bättre på att lyssna

Libero



»You cannot not
communicate«

Paul Watzlawick

Samverkan bygger på KOMMUNIKATION

1. Samverkan bygger på **relationer**
2. Relationer **tar tid** att bygga och att underhålla
3. Framgångsrika relationer förutsätter **ömsesidigt förtroende** (Marshall, 2004)
4. Medlemmarna i samarbetsnätverk vill känna ett **vi-skap** för att arbeta bättre tillsammans (Woo & Paskewitz, 2021)



Tänk om det fanns ett sätt
att göra alla dina relationer bättre.

Det finns!

Det kallas att **LYSSNA.**

Carnegie (2017, s. xiv)



NYCKELN

till bättre samverkan –

LYSSNANDE

STRATEGISKT LYSSNANDE är organisationers relationsorienterade, målinriktade och systematiserade lyssnande som skapar förutsättningar för framgångsrik verksamhet.

Heide & Svingstedt (2023)

Verklig kommunikation sker när vi
lyssnar för att förstå.

Rogers & Roethlisberger (1952, s. 47)



Lyssnande är den glömda
delen av kommunikation

Forskning visar ...

- **90 procent** av organisationers kommunikation består av att tala och informera
(Macnamara, 2015)
- **90 procent** av chefers tid ägnas åt att tala
(Neill & Bowen, 2021)
- **Lyssnandets strategiska värde ignoreras**
– lyssnande ses mest som en generös handling mot andra
(Lewis, 2019)

1
1

**Organisationer lyssnar i
bästa fall sporadiskt, ofta
dåligt, och ibland inte alls.**

Det råder en

»LYSSNANDEKRIS«.

(Macnamara, 2015)

VARFÖR

behövs det mer lyssnande





HUR

kan något så enkelt
vara så svårt






HINDER

- Självfokusering
- Rädslor
- Konfirmeringsbias
- Slagsida åt envägskommunikation –
infrån–ut
- Lyssnande som ritual
- Ingen strategisk fråga



Informations- kyrkogårdar



A hand in a dark suit jacket with a white cuff is pointing towards a white speech bubble on a blue background. The speech bubble contains the text: "Hur lång tid tar det innan läkare/chefer avbryter?".

Hur lång tid tar
det innan
läkare/chefer
avbryter?

18
sekunder



WAIT

»Why Am
I Talking«

HUR

utveckla lyssnandet

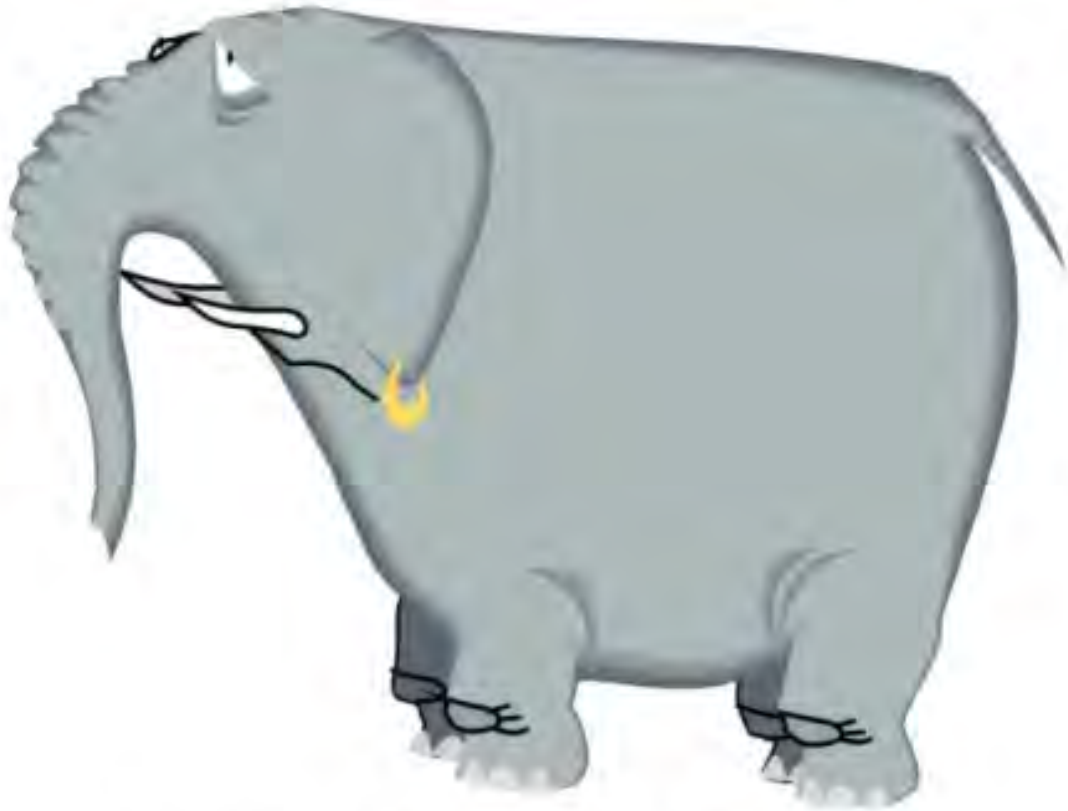




TIME TO

LISTEN

How do you eat an elephant?



»There is only one way to eat an elephant:
a bite at a time.»

— Desmond

Tutu

**Small
Wins
Strategy**

Så blir DU bättre på att lyssna

- Släpp ditt ego och börja intressera dig för andras tankar
- Lyssna fullt ut och var närvarande i samtalet
- Håll koll på dina känslor när du lyssnar – avbryt inte innan den andra talat till punkt
- Träna på att vänta med dina lösningar på problem
- Våga visa dig sårbar och att du kan fel
- Arbeta med din personliga utveckling

»Det finns många
som missar möjligheten
att inte säga något alls.«

Ur filmen »Den tysta flickan« (2023)

Mats.Heide@isk.lu.se