

Kunsten å lytte

Lær deg å lytte. Også til det som ikke sies, skriver Trond Albert Skjelbred, partner i NOR PR.

“Vit dette, mine kjære brødre: Hvert menneske skal være snar til å høre, sen til å tale, sen til vrede!”

Jacob 1:19

I fjor høst holdt jeg et innlegg på Konsulentdagen i Stavanger og utfordret publikum om hva som er den viktigste egenskapen for å lykkes som konsulent. “Å lytte!”, var det en kvinne som sa. – “Kommunikasjon!”, sa en ung, mannlig konsulent. “Ja,” sa jeg, “men å lytte er vel en form for kommunikasjon?” “Nei”, sa den unge og bestemte konsulent. “Å lytte har ikke noe med kommunikasjon å gjøre!”

Noe av den samme motstanden møtte jeg da jeg holdt et foredrag for selgere i legemiddelindustrien. Den mest meritterte selgeren nektet for at egenskapen å lytte hadde avgjørende betydning i hans jobb, som var å kommunisere med leger. For ham var det viktigst å kunne snakke overbevisende. Han argumenterte med at han ofte fikk kun 15 minutter med den aktuelle legen og at han da ikke kunne sitte passivt og lytte og stille uengasjerte spørsmål. “Jeg kjenner ikke din arbeidshverdag”, sa jeg, “men min erfaring er at den viktigste egenskapen for en konsulent eller en selger er evnen til å lytte oppmerksomt og ha kunnskap og hode til å stille gode og relevante spørsmål og i løpet av en samtale fange opp hva kunden opplever som sine hovedutfordringer.”

Den litt provoserende uenigheten skapte likevel en god dynamikk i denne gruppen og en tydelig plattform for mitt budskap. Vi er alle ulike og må finne egne måter å selge på. Hans måte var å snakke, og han hadde lykket med det. Min måte er å

lytte. På samme måte må en lærer lytte til sine elever for å kartlegge kunnskapsnivået og deretter legge til rette for et godt læringsmiljø. Eller du som travel forelder som skal hente barnet ditt i barnehagen. Det er garantert ingen suksess bare å hente barnet kjøpt ut fra leken med de andre barna. Lytt deg heller inn i situasjonen, senk skuldrene, pust ut, snus inn atmosfæren og få overblikk. Hør på hva barnet ditt, lekekameratene eller personalet har å si til deg.

Lytt også til det som ikke sies. NHH-professor Inger G. Stensaker har skrevet om en forsker i Australia som har observert kommunikasjonen mellom leger i operasjonssalen på et sykehus. Hun registrerte at legene snakket om dagligdagse ting mens de utførte komplekse kirurgiske operasjoner og syntes naturlig nok at dette var litt absurd. Etter hvert oppdaget hun at det var når legene ikke snakket at det var alvor. Da var det fullt fokus på arbeidsoppgavene.

En av mine yngre kolleger, Ida Marie Nygård (26), ble forleden spurt om forskjellen på å lytte da hun var student og som fersk konsulent. Hun svarte at som student noterer du det meste av det foreleseren sier, men at du ikke nødvendigvis kan oppsummere hovedpunktene etter forelesningen. Det behøver du heller ikke, for det er lenge til eksamen. Som konsulent kan du imidlertid risikere å måtte formidle hovedpunktene fra en samtale eller et møte umiddelbart etterpå, og uten varsel. Det krever en annen måte å lytte på.

Stordabuen Eivind Gullberg Jensen er sjefdirigent for NDR Radiofilharmonie Hannover i Tyskland. Han sier følgende om evnen til å lytte:



“Når du eller andre går på ein konsert eller ei operaforestilling, reknar de nok med at det er eit ferdig produkt som skal presenterast, og på mange måtar er det sjølvsagt rett. Men eg trur du hadde vorte overraska, om du visste kor stor påverknad du og dei andre i salen har på det endelege produktet. Som omreisande dirigent opplevar eg stadig nye salar og publikum, og det er interessant å oppleve skilnader i måten det vert lytta på. Frå by til by, og orkester til orkester, ja, men også frå dag til dag i same orkester og by. Spelar man ein opera, har man gjerne 6–10 forestillingar, der publikum og forestillingsdag er den einaste variabel. Det beste publikum er det der man kjenner at det fins ein konsentrasjon i salen som smittar over til oss på scenen. Når man kjenner at dei som lyttar er opne, og tar inn det som vert framført, på ein delaktig måte. At man føler at nokon forstår kva me spelar, og mottar bodskapet på ein intelligent måte. Eit godt publikum, har også evnen til å vera stille når dei lyttar. Men det er stor skilnad på stillheit. Stillheit med forventning, som kontrast til daud stillheit, som når nokon nesten sover.”

Nok prat. Lytt mer.

Det er en kunst. ■

NESTE NUMMER:
Astrid Richardsen, Handelshøyskolen BI