

Trumfkort®

# Aktiv lytning

Kend kundens billede  
Forstå problemstillingen



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

# Aktiv lytning

Kommunikation handler om at tale og lytte. At lytte er en aktiv beslutning, og det kræver øvelse ikke at lade sig forstyrre af omgivelserne eller af tanker, der pludselig dukker op.

**Vi lytter for at kende kundens billede af situationen og sikre os, at have forstået situationen/problemstillingen rigtigt. Vi lytter til:**

- De ord, der bliver sagt
- Det, der bliver sagt mellem linjerne
- Følelser, mimik og kropssprog.

**Ved aktiv lytning benytter man sig af en række teknikker:**

- **Spejling** – ”det, jeg hører dig sige er....”
- **Omformulering** – ”er det rigtigt forstået at....”
- **Signalere lytning** – nik, bekræftende lyde, øjenkontakt
- **Sætte ord på følelser** – ”du blev altså ret begejstret?”
- **Indlevelse** – ”jeg forstår godt, at det er svært”
- **Åbne og afklarende spørgsmål** – ”kan du sige noget mere om..?”, ”hvornår fik du den besked?”
- **Opsummering** – ”hvis jeg skal prøve at sammenfatte det jeg hørte, så....”