



VIDENCENTRET FOR LANDBRUG

Aktiv lytning og spørgeteknik

*Det økologiske Akademi
Niveau 2*

*Eva Gleerup
Udviklingskonsulent,
Videncentret for Landbrug*



PARTNER I
DLBR[®]
DANSK
LANDBRUGSRÅDGIVNING



Se 'European Agricultural Fund for Rural Development' (EAFRD)

Nu skal I høre!



Lytte

- Hvorfor lytte?
 - For at kende kundens billede af situationen
 - Sikre at have forstået situationen/problemstillingen rigtigt
 - Ægte interesse
- Hvad lytter vi efter?
- Hvordan lytter vi? (aktiv lytning/ lytteteknik)
- Hvad bruger vi det vi hører til?



Hvad lytter vi efter?

1) Lytte til de **ord**, der bliver sagt

"Du siger, at det med at skulle passe marken er noget bøvl, hvad mener du med bøvl?"

2) Lytte også til det, som bliver sagt **"mellem linjerne"** eller det, der ikke bliver sagt

"Du har slet ikke talt om hjemmeopgaverne, hvordan kan det være?"

3) Lytte til **tonefald, mimik m.m.**

"Jeg synes du lyder opgivende. Hvad handler det om?"

Aktiv lytning (1)

○ Spejling (gentage)

” Som jeg hører det, så” ”Det jeg hører, du siger”

○ Omformulering

”Er det rigtig forstået, at det betyder noget for dig, at ejendommen fortsat kan være læreplads for unge elever?”

○ Lyt aktivt, og bliv ved

”Det lyder ikke så godt”

Nik, nik ... uhhh..... ja,okay....

Aktiv lytning (2)

○ Sæt ord på følelser

"Du blev altså ret begejstret for det forslag?"

"Så du er skuffet over at det ikke lykkedes ",

"Det lyder, som om det var en lettelse.."

○ Indlevelse

"Jeg forstår godt, at det kan være svært.."

"Det lyder som en god oplevelse"

Aktiv lytning (3)

- **Åbne spørgsmål eller afklarende spørgsmål**

”Kan du sige noget mere om....?”

”Hvornår fik du den besked?”

- **Afslut - opsummer:**

” Så hvis jeg skal prøve at sammenfatte, det jeg har hørt, så

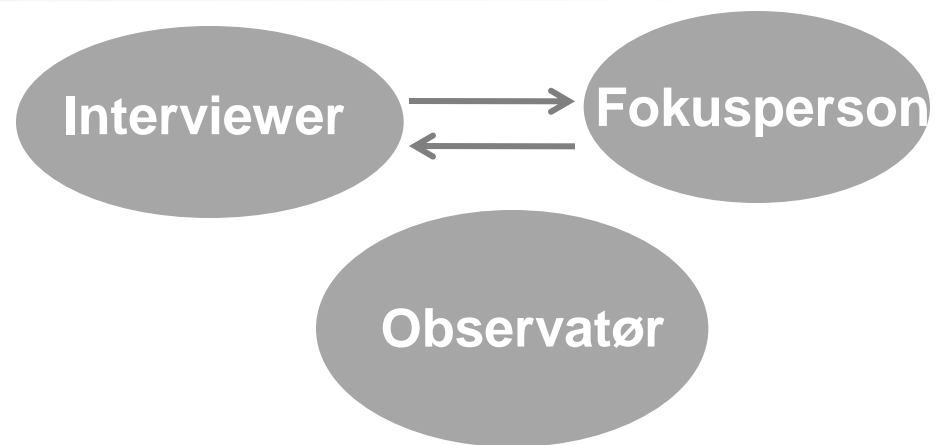
...”

Hvis du skal vil være god til at lytte, så

*- hører du efter, og
koncentrere sig om det der
bliver sagt, og ikke om det
næste, du selv vil sige.*

”Man kan ikke lytte, når man har
munden fuld af ord”

Øvelse: Lytteteknik



- Grupper á 3 personer
- Interviewer:
 - Du skal bede din ”medkursister” om at fortælle hvordan han/hun arbejder med økologi i hverdagen (undervisning / rådgivning)
 - Lyt og brug teknikkerne til aktiv lytning
- Observatør:
 - Noter eksempler på spejling, omformuleringer og opsummeringer
 - Fortæl efter samtalen hvilke eksempler på lytteteknik du har noteret.

Øvelse: Lytteteknik

”Lytteren” lytter til fokuspersonens fortælling.

- Forberedelse og rollefordeling 2 min.
- Fortælling / interview 5 min.
- Feedback fra observatør 3 min.

- 30 minutter i alt.

Spørgsmål og spørgeteknik



Stil spørgsmål fordi

Undersøgelsen (spørgsmålene) er kongevejen, til at ændre den måde vi betragter situationen på og dermed også ændre vores adfærd.

*"Han skal tro, at det var ham selv,
der fik idéen!"*

Spørgsmålstyper

- Hv-spørgsmål

Hvad, hvem, hvornår?

NB! Vær særlig opmærksom på "hvorfor?"

- Åbne spørgsmål

- Lukkede spørgsmål

Kan besvares med enten "Ja" eller "Nej"

Fakta-spørgsmål

Åbne spørgsmål

Når du søger information

Afdækker problemstilling / situation / behov

Hv-spørgsmål:

- *Hvad.....*
- *Hvem...*
- *Hvornår... og hvordan...*
- *Hvilke... og hvorledes....*

NB! Vær opmærksom på "hvorfor?"

Lukkede spørgsmål

Spørgsmål, som kan besvares med enten "ja" eller "nej"

Fakta spørgsmål

- Acceptsøgende

"Skal vi aftale, at jeg følger op på det om 2 uger?"

- Alternativer (enten - eller)

"Skal vi aftale, at jeg laver et budgetudkast, eller vil du selv lave det?"

- Retoriske spørgsmål (besvares af spørger selv)

- Ledende spørgsmål (søger et forudbestemt svar)

"Der er penge at spare, hvis vi får optimeret foderblandingerne, er det noget, du er interesseret i?"

Kunsten at stille de gode spørgsmål

- Tænk lidt over, hvad du gerne vil med de spørgsmål du stiller
- Vær ikke bange for at stille overraskende spørgsmål
- Disciplineret naivitet er en dyd!

Kunsten at stille de gode spørgsmål

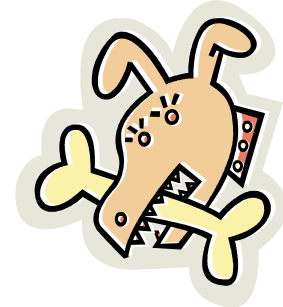
- Find ét eller to, som er dine "favoritspørgsmål"
- Det er mest autentisk og troværdigt at bruge sit eget sprog
- LYTog lad dine spørgsmål udspringe af elevens / landmandens egne formuleringer og attituder

Spørgeren har magten..

Den, der stiller spørgsmålene, har magt til at vælge retningen.....

”Dykke ned”

- Grib de ord, som bliver sagt, og spørg ind



”Flytte sig”

- Med sit næste spørgsmål gå videre til nyt emne



Spørgeteknik



○ Bogholderfunktion

○ Hjælpe med at skabe struktur og overblik

○ F.eks. ” *som jeg hører det, er der tre ting i det her. Du taler både om*

1) *problemerne med høj smågrisedødelighed*

2) *om medarbejdersituationen*

3) *og om helt at afvikle bedriften*

Er det rigtigt? Hvilket af de emner er vigtigst lige nu?

Pauser er værdifulde

○ Stil ét spørgsmål og **hold mund**



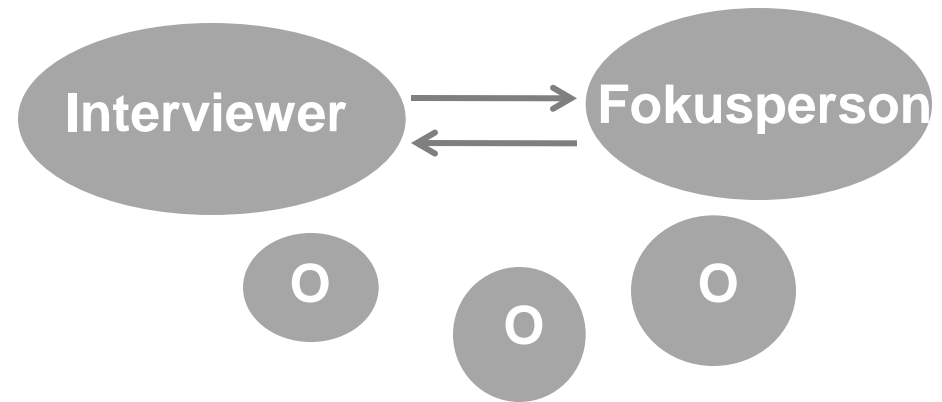
- Pause
- Lyt

○ PAUSER

- Er tegn på, at nogen tænker
- Har lærings skabende værdi
- Er et effektivt værktøj

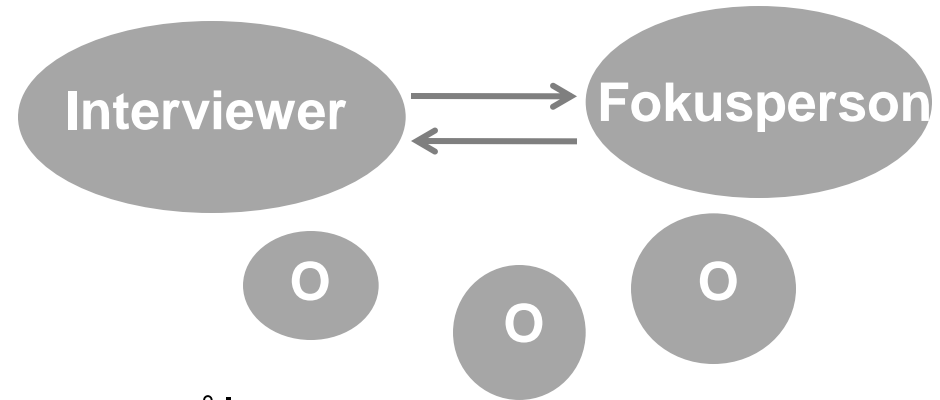


Øvelse: Spørgeteknik



- Fokusperson – du bliver interviewet af en af dine ”medkursister”
- Interviewer:
 - Du skal interviewe din medkursister om
 - ”Hvilke overvejelser gør du dig i forhold til at få endnu mere succes i arbejdet med økologi i dit job?”
 - Brug teknikkerne til aktiv lytning og spørgeteknik
 - Lyt og lad dine spørgsmål udspringe af det du hører

Øvelse: Spørgeteknik



- Observatørerne:
 - O1: Noter åbne og lukkede spørgsmål
 - O2: Noter bogholderfunktion/opsummering
 - O3: Noter pauser / flere spørgsmål i træk
 - O4: Noter eksempler på ledende spørgsmål – kunne de i stedet have været formuleret åbent?
- Fortæl efter samtalen, hvad I har noteret jer.

Øvelse: Spørgsteknik

Intervieweren interviewer fokuspersonen om: "Hvilke formidlingsmæssige udfordringer har du i dit job?"

- Forberedelse og rollefordeling 5 min.
- Fortælling / interview 10 min.
- Feedback fra observatør 5 min.

Byt roller så I når 2 runder – 40 minutter i alt.

Kunsten at stille de gode spørgsmål

- Det, der virker, er rigtigt
- Det er mest autentisk og troværdigt at bruge sit eget sprog og sin egen spørgeteknik frem for at efterligne andre
- Meget modstand undgås ved mest muligt at lade spørgsmålene udspringe af kundens egne formuleringer eller attituder