

# Kunsten å lytte

God kommunikasjon er både en kunst og en ferdighet. For noen faller det naturlig og enkelt å kommunisere med andre, mens for de fleste må kommunikasjonsferdighetene opptrenes over tid. Hindre må overkommes og uvaner legges bort.

God kommunikasjon innebærer at noen klarer å uttrykke seg på en måte som er tilpasset mottakeren. Avsender må ha tenkt igjennom at det som formidles skal være forståelig for mottakeren. God kommunikasjon er selvsagt lettere å få til dersom mottakeren er en person som ønsker å forstå, og som lytter til det som blir formidlet.

Å lytte er mer enn bare å høre. En aktiv lytter anstrenger seg for å oppfatte det som blir sagt før hen tolker eller gjør seg opp sin egen mening. En aktiv lytter stiller oppfølgingsspørsmål og sikrer seg at budskapet er forstått før hen kommer med motargumenter, egne meninger eller erfaringer.

«Ikke lytt med munnen full av ord», sa min psykiaterkone. Det tok tid før jeg forstod hva hun mente. Men gradvis gikk det opp for meg at jeg nettopp lyttet med munnen full av ord. Som tannlege og kirurg er jeg blitt opplært til å handle. Jeg hørte hva pasientene fortalte meg, men samtidig som jeg hørte hva de sa, var jeg i full gang med å planlegge min – viktige og velfunderte – respons. Opptattheten av å gi riktige faglige anbefalinger tok oppmerksomheten min bort fra pasientens fortelling. I verste fall kan det ha medført at jeg gikk glipp av viktig informasjon.

Jeg er blitt bedre til å lytte til pasientene. Jeg er overbevist om at det har gjort meg til en bedre tannlege.

Jeg har lyst til å dele en opplevelse jeg hadde med en pasient. Pasienten kom til meg fordi hun hadde hatt sterke smerter i kjeven og i hodet i mange år. Hun hadde være igjennom mye utredning og behandling, både i helsetjenesten generelt og i tannhelsetjenesten. Enda et fortvilet håp om hjelp, enda en henvisning fra fastlegen, førte henne til meg. Jeg startet med å invitere henne til å fortelle sin historie. Hun mente at fastlegen hadde skrevet hennes sykehistorie i henvisningen? Jeg bekreftet at jeg hadde lest det fastlegen hadde skrevet, men ba henne likevel om å fortelle med egne ord.



Foto: Kristin Aknes

**Mitt juleønske for foreningen og meg selv i år er konstruktive diskusjoner med respekt for andre og andres meninger. Jeg ønsker meg aktivt lyttende medlemmer, som er nysgjerrige på hverandres syn, i transparente dialoger utenfor lukkede fora på nett.**

Etter 15 minutter uten andre intervensjoner enn aktiv lytting fra min side, rettet pasienten seg opp i stolen. «Nå forstår jeg hva som er årsaken. Takk skal du ha», sa hun. Jeg rakk knapt å avtale en telefonkonsultasjon før hun var ute av døra. En måned senere var hun smertefri etter selv å ha gjort endringer i hverdagslivet sitt.

Kanskje høres historien litt for fantastisk ut. Men den er sann. Og alle som har forsøkt å forandre på uhensiktsmessige vaner i livet, vet at det er krevende. Pasienten ble ikke mirakuløst frisk. Hun la ned mye hardt arbeid for å komme ut av smerter og vonde sirkler. Å høre seg selv fortelle høyt om livet, satte henne på rett spor.

Jeg har ved flere anledninger, både i og utenfor arbeidet som tannlege, erfart at det å lytte er til stor hjelp. Aktiv lytting fungerer i samlivet, i forholdet til venner og bekjente og egentlig i møter med mennesker generelt.

Å lytte til noen uten å være opptatt i eget hode er også viktig i arbeidslivet, ikke minst i endringsprosesser: Lytt med intensjonen om å forstå og still oppklarende spørsmål før du svarer, avviser eller argumenterer. Da blir kommunikasjonen god, og rett som det er risikerer man å få nye tanker eller lære noe man ikke hadde tenkt på fra før.

Som forening er NTF inne i en prosess med muligheter for svært mye læring. Alle trenger vi å huske at de diskusjonene vi skal ha handler vel så mye om å skaffe oss kunnskap om og forståelse for hva andre parter mener, og hvorfor de mener det de mener, som å argumentere for vårt eget syn. Til det må vi ruste oss med en aktivt lyttende holdning.

Mitt juleønske for foreningen og meg selv i år er konstruktive diskusjoner med respekt for andre og andres meninger. Jeg ønsker meg aktivt lyttende medlemmer, som er nysgjerrige på hverandres syn, i transparente dialoger utenfor lukkede fora på nett.

Aktiv lytting anbefales også benyttet i familieselskaper og andre sammenkomster i ukene som kommer. Måtte alle, store som små, oppleve inkludering og tilhørighet gjennom fellesskap med mennesker som er nysgjerrige på hverandre og ikke fulle av seg selv.

**Heming Olsen-Bergem**  
President i NTF