

29. Lytteniveauer

Formål, deltagere og anvendelse

- **Formål**

- Et af formålene med procesmodellen til supply chain resilience er at skabe et fælles sprog blandt deltagerne og en fælles forståelse af udfordringer.
- At sætte fokus på kommunikation blandt deltagerne.
- At få en bedre forståelse for andre deltageres opfattelser og udfordringer.

- **Deltagere**

- Alle.

- **Anvendelse**

- Kan bruges i alle faser

Lytteniveauer

- Lytteniveau 1
 - Her lytter man kun efter, hvad man vil høre. Der sker ofte afbrydelser i kommunikationen. Man lytter til sig selv - er man enig eller uenig? Det handler mere om at få ret end at opnå fælles forståelse.
- Lytteniveau 2
 - Her lyttes der mere på den andens præmis. Lytteren stiller modspørgsmål – af HV-typen (hvorfor, hvad og hvordan). Kommunikationen bliver dybere, og der investeres tid i at forstå hinanden.
- Lytteniveau 3
 - Her lyttes der på metaniveau, hvor der reflekteres over, om det er den rette samtale, der er gang i.