

# Husk dig selv i din kommunikation

Mennesket er den største ressource i mange virksomheder, og virksomheder satser i dag store summer på at fastholde og tiltrække de mest kompetente medarbejdere. Denne artikel handler om dig og dine kommunikative evner. Om at du tager vare på dig selv i alle de relationer, du indgår i. Når du tager vare på dig selv, bliver du en større ressource for dig selv og dine omgivelser, og du fremstår som virksomhedens bedste ressource – som det hele menneske du er.

## FAKTA

### Girafsprøget – et sprog fra hjerte til hjerte

Girafsprøget er udviklet af den amerikanske psykolog Marshal B. Rosenberg i 70'erne. Det kaldes også ikke-voldelig kommunikation og er et udtryk for en særlig måde at kommunikere på, som foregår i fire trin:

1. (Hvad skete der) Man tager udgangspunkt i fakta i en given konflikt-situation og beskriver disse, mens man undlader at fortolke eller blande følelser ind.
2. (Følelser) Man udtrykker, hvad man føler/følte i den beskrevne situation.
3. (Behov) Man udtrykker, hvilke behov man havde/har i den forbindelse, dækkede og udækkede behov.
4. (Anmodning) Man anmoder den anden om, hvad denne konkret kan gøre for, at man får opfyldt sine behov.

Betegnelsen giraf henviser til giraffens store hjerte, som symboliserer medfølelse, og den lange hals, der giver overblik. Giraffens hjerte vejer 2 % af kropsvægten, men det menneskelige hjerte vejer 1 % af kropsvægten. Modsat giraffen er ulven eller sjakalen, som i sit sprog angriber og anklager den anden.

Af Stig Seberg, coach og procesleder, Evolvia

### Leder af liv

Overskriften signalerer, at ledere har et stort ansvar på deres skuldre, og da vi ved, at ledere også kun er mennesker, vil jeg her understrege den enkeltes ansvar for sit eget liv. Både leder og medarbejder har en aktie i, hvordan udfaldet af en dialog bliver, og begge parter har derfor et fælles ansvar for at kommunikere klart og tydeligt. Hvorfor er det så, at det af og til går galt imellem mennesker? Hvordan sikrer vi, at kommunikationen har de bedste vilkår? Klar kommunikation handler basalt set om, at afsender og modtager opfatter det samme budskab. Denne artikel vægter de menneskelige faktorer i kommunikationen og fokuserer på det fælles ansvar for at fastholde dialogen. Undervejs vil du finde et udpluk af tips & idéer til træning i god kommunikation. Al forandring rummer ændring af vaner, og det er min erfaring, at vi mennesker mislykkes, når vi vil ændre alt på én gang. Jeg vil derfor anbefale, at du fokuserer på en enkelt metode ad gangen, afprøver værktøjet og oplever, hvordan/om den forbedrer din kommunikation. Hvis værktøjet ikke virker, så smid det væk. Hvis du oplever en positiv forskel, så læg det i din værktøjskasse. God fornøjelse.

### Vær dig selv og bevar din autencitet

Vores hjerter og hjerner adskiller ikke arbejde og fritid. Det enkelte menneske smelter sammen til én kompleks ressource, og vi fremstår med al vores "bagage" både på arbejdet og i vores fritid. I dag har virksomheden brug for medarbejdere, som fungerer helhjertet og helhertet. Hverdagen kræver i højere grad nytænkning og kreativitet, for at vi kan klare os i konkurrencen, og hvor arbejdet indtager en mere logisk og forudsigelig form, importeres det fra udlandet. De virksomheder, som tiltrækker mennesker, der både har hjerne og hjerte med, vinder kapløbet, både hvad angår lavt sygefravær, høj medarbejderloyalitet og stærk innovation. Når det hele menneske kommer i spil, opstår der helt nye muligheder i samarbejdet til gavn for virksom-

heden, den enkelte medarbejder og de relationer, man indgår i. Kommunikation er kompleks, idet alle budskaber filtreres igennem vores værdier og avancerede indhold af støttende og hæmmende overbevisninger, når vi står over for et andet (helt) menneske. Det stiller krav om autencitet og om at bevare "bolden på egen halvdel" samt om at lytte til mere end det, der udtrykkes med ord.

### Kommunikation fra hjerte til hjerte

Når vi har travlt, tolker vi mange gange forkert, hvilket skader kommunikationen. En af metoderne til at bevare bolden på egen halvdel er at kommunikere i "jeg-form". I denne kategori ligger bl.a. girafsprøget – sproget fra hjerte til hjerte (se boks om girafsprøget). F.eks. i konfliktløsning, hvor begge parter kan føle sig presset, vil girafsprøget give mulighed for at fastholde dialogen. Når du står i en situation udtrykkes, hvad du observerer helt neutralt, hvad du føler lige nu, hvilket behov du gerne vil have dækket, samt hvilken ændret adfærd, du ønsker hos den anden. Modellen kræver træning, men efter et stykke tid vil du opleve dig selv som en bedre konfliktløser og en bedre autentisk kommunikator, idet du tager vare på dine egne behov og giver dig selv empati, før du har overskud/fokus på andre.

### Din krop larmer, selv om du intet siger

Kropssproget er et helt kapitel for sig, som ikke bør overses. Vær opmærksom på, hvordan du understøtter dine hensigter med kroppen. Selv en lille foroverbøjethed kan virke som et pres på modtagere af dit budskab. Overvej hvilken fysisk fremtoning du har. Hvordan er dit håndtryk? Din øjenkontakt? Hvilken påklædning har du? Hvordan signalerer din krop aktiv/passiv lytning? Hvor skal du placere dine øjne under dialogen? Kigger du ned til venstre, er du følelsesbetonet og eftertænksom. Kigger du ned til højre, har du indre dialog med dig selv. Kigger du op til venstre, ser du billeder,

Fortsættes på side 36 ►►

►► Fortsættelse fra side 35



Stig Seberg, coach og procesleder, Evolvia

FAKTA

**1., 2. og 3. positions opfattelse**

Når du står midt i en dialog, så prøv at træde over i den anden persons rolle. Gå i 2. position og undersøg: Hvad tænker den anden? Hvad føler han/hun i situationen? Hvad er deres motivation? Gå i 3. position og undersøg situationen lidt udefra; Hvad kan du høre eller se, at der sker i dialogen. Hvordan taler de til hinanden? Hvordan bruger de deres kropssprog? Er de ligeværdigt lyttende og anerkendende?

visioner. Kigger du op til højre, konstruerer du nye billeder og forestiller dig ting som du ikke har forestillet dig før. Dine tanker og følelser afspejles i dit kropssprog. Overvej hvilke tanker og følelser du har og vær bevidst om, at din krop larmer, selv om du intet siger (læs evt. "Silent Messages", af Albert Mehrabian).

**Dig selv – den største begrænsning og mulighed i al kommunikation**

De fleste af os har prøvet gode effektive møder og møder, som har været rene tidsrøvere. God kommunikation – også på møder – indebærer som det vigtigste af alt en god forberedelse af din egen tilstand. Dette er måske den største udfordring for mange, idet vi ikke altid har tiden til at forberede os, samtidig med at vi er fyldt med erfaringer og måske endda fordomme, som kan være blokerende for den gode dialog. I starten vil nedenstående tre trin måske tage lidt tid, men med øvelse vil du kunne gøre det hurtigt, og derved skabe dig en god tilstand af åben og anerkendende nysgerrighed.

**1) Nulstilling af din krop**

Forestil dig selv som et stort egetræ og træk vejret, helt igennem. Helt ned til rødderne. Tag en dyb

indånding, hold vejret lidt, inden du puster langsomt ud (ca. dobbelt så langsomt, som du trak vejret ind), mens du tænker på, at alle forhindringer/blokeringer forsvinder fra kroppen, ud gennem grenene og bladenes porer. Gør det et par gange og mærk kroppen slappe af med en vågen og accepterende holdning. Eller forestil dig selv som en hval med stort åndehul i toppen af hovedet. Ånd ud, mens du forestiller dig, at du puster alle blokeringer ud af åndehullet. Brug den metafor som støtter dig mest.

**2) Nulstilling af hjernen**

Find et punkt der, hvor du er og fokusér på punktet. Fortsæt fokuseringen, mens du samtidig bemærker, hvad der er rundt omkring, hvorved du breder din opmærksomhed ud. Luk nu øjnene og centrér dit fokus omkring et punkt, hvor du har en tilstand af neutral åbenhed. Mange mennesker finder det optimale punkt ved at lade øjnene fokusere lige ud, over næseryggen, og så lukke øjnene med en vågen og accepterende tilstand. Forestil dig nu dine tanker, som om de er skyer på himlen. Forestil dig, at skyerne opløses stille og roligt, og lad tankerne opløses, imens du ser en klar blå himmel. Forestil dig nu, at du kan lære nye ting af det menneske, du snart skal tale med. Tænk på, hvad du kan lære

►► af den anden. Hvad mon du vil lære af situationen? Hvad mon det gode budskab er? Hvilken ny indsigt vil du nu få?

**3) Nulstilling af hjertet**

Fortsæt din rolige vejtrækning, mens du ånder ind og ånder ud halvt så hurtigt. Tænk nu på noget, som er værdifuldt for dig. Noget som er vigtigt enten privat eller arbejdsmæssigt. Tænk på, hvad du har det rigtig godt med: Hvor er du henne? Hvad laver du? Hvorfor gør du det? Hvad er vigtigt for dig nu? Mærk at kroppen bliver energifyldt, åben og modtagelig for nye impulser.

Når du føler dig åben, modtagelig og fokuseret, er du klar til mødet med en ny tilstand og energi.

**Træn dit "Ja ... og" – skab nye muligheder**

Når du siger "Ja ... men", betyder det "Nej" – og det lukker samtidig hjernen ned i forhold til at tænke nyt. Hvis du vil skabe nye muligheder for dig selv eller i samarbejdet, så afprøv følgende lille leg: Sæt jer sammen to og to eller i teamet, og kom skiftevis med gode idéer til f.eks. næste firmafest, uanset hvor vilde og umulige idéerne er at gennemføre. Idéen er, at I hele tiden skal supplere hinanden med nye forslag, mens I bruger "Ja ... og". Hver gang I lykkes med "Ja ... og", får I et point. Hver gang I kommer til at sige "Ja ... men", får I minus 1 point. Legen slutter, når I har 20 points. Tag en snak om, hvordan I nu tænker. Hvordan er dialogen blevet ændret?

**Start en menneskelig proces i virksomheden**

Virksomheder har brug for hele mennesker mere end nogen sinde før. Der findes enorme mængder af ressourcer i de virksomheder, som fremover tænker i hele mennesker. Hvilket miljø kræves der for at rumme det hele menneske i din virksomhed? Besvar spørgsmålet ved at starte en udviklingsproces, hvor vi arbejder indefra og ud med de menneskelige elementer, mens I sår nye organiske kulturfrø, som vil spire til gavn for virksomhedens fremtidige fysiske, følelsesmæssige og mentale konkurrenceevne. ■

**Violinconsult er en nytænkende musikalsk konsulentvirksomhed med et unikt koncept**

Violinconsult afholder gå-hjem møder, personaleseminarer og udviklingsforløb med temaer indenfor ledelse, kommunikation og samarbejde



[WWW.VIOLINCONSULT.DK](http://WWW.VIOLINCONSULT.DK)

"Karens musiks meditative og suggestive kraft er en kilde til selvforståelse og refleksion, der slet ikke er udnyttet i ledelseskurser i Danmark i dag. Det er synd, fordi vi her har et medium, der springer buzzwordene og de foregribne formuleringer over, og står i direkte forbindelse med det, der styrer vores arbejde og vores liv; hjertet."

*Filosof Ole Fogh Kirkeby, professor i ledelsesfilosofi og leder af Center for Kunst og Lederskab ved CBS*