

10 TIPS - MEDVETEN KOMMUNIKATION

Medveten kommunikation är den respons du får!



Kenth Åkerman



"Att lyssna uppmärksamt och verkligen ta in vad andra menar innebär att man riskerar att förändras av det man hör."

Juanita Brown



041 332
Trycksak

© Copyright författaren och RB Publishing/Relationsbyggarna AB, www.relationsbyggarna.se
Detta verk är skyddat av lagen om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk.
Tryckeri: Princo ALFREDSSONS, Bollebygd 2009. Original: NALF, www.nalf.se

Första upplagan. ISBN 978-91-86439-02-6

10 TIPS - MEDVETEN KOMMUNIKATION

MEDVETEN KOMMUNIKATION ÄR DEN RESPONS DU FÅR!

Ordet kommunikation stammar från latinets *communicare* som handlar om "att göra tillsammans". De dagar du inte sagt något på hela dagen kanske du kommunicerat mer än någonsin, har du tänkt på det? Från att du stiger upp på morgonen till att du möter John Blund på kvällen kommunicerar du. Kanske utan att du ens har sagt ett enda ord. Kanske utan att du har varit medveten om vilka signaler och budskap du sänder. Kanske i förhoppningen om att det du tänkt och känt har blivit tydligt för din omgivning. Eller att du har kunnat dölja vissa saker som sinness tillstånd och förutfattade meningar för motparten. **Alla människor kommunicerar - medvetet och omedvetet genom att bara finnas till.** Rösterna, innehållet i vad du säger och inte minst dina fysiska handlingar sänder signaler. Kommunikation är en känsla eller tanke som förmedlas i ditt beteende; verbalt eller icke-verbalt.

Kommunikation är beteende. Kommunikation är samarbete. Kommunikation handlar om att göra tillsammans. Hur medveten är du om din egen kommunikation? Vem är du och vilket syfte har du med din kommunikation? Vilken respons får du? Och vad blir effekten av det du säger och gör? Sänder du samstämmiga signaler? Att bli medveten om din egen och andras kommunikation gör att du själv kan bli tydligare. Du kan öka förståelsen för din åsikt. Du kan få andra att göra det du verkligen vill att de ska göra. Ditt ledarskap blir tydligare när signalerna blir mer samstämmiga. Sannolikt ökar också din närvaro i mötet med andra människor samt ditt sätt att lyssna. Kommunikation sker i realtid - här och nu. Och det är du själv som ansvarar för vad som blir sagt och förstått. Medveten kommunikation är att ta ansvar för resultatet. Och den absolut viktigaste kommunikationen startar när du slutat att prata.

Detta lilla häfte vill ge dig ytterligare idéer och möjligheter till reflektion för att **bli en ännu bättre kommunikatör**. Att sända för att nå ut är många's uppgift, att **kommunicera för att nå in** är din!

Lycka till!

Kenth Åkerman

kenth@relationsbyggarna.se

01.

Tala med hjärnan – kommunicera från hjärtat.

Utan vilja och engagemang blir det svårt att nå och förstå en annan människa. Att bli nyfiken på hur andra människor gör sig förstådda eller varför de blir missförstånd är en intressant lektion i kommunikationens ädla konst.

Vissa personer är mer inriktade på fakta och att lösa uppgiften, och för andra är det kanske känslor och människor som är viktigt. Några är mer utåtriktade, snabba och mångordiga. Och andra reflekterar, är förnuftiga och mer introverta i sitt sätt att kommunicera. Du kommer garanterat att nå fler om du kommunicerar med hjärnan och talar från hjärtat.

- » Människor är olika, även i sin kommunikation.
- » Vem är du när du kommunicerar? Vem är mottagaren?
- » Ansvar för kommunikationen ligger hos dig som sändare.
- » Vilket syfte har du och vilket budskap vill du sända?
- » Stämmer dina tankar och känslor med vad du säger?

Reflektera:

Hur skulle du kunna förbättra din kommunikation genom ökad insikt om ditt eget beteende och kommunikationsstil? Sannolikt ger det dig en ökad förståelse för ditt sätt att kommunicera med andra och kunskap kring den andra människans kommunikation och beteende. Hur mycket mer vill du lära dig om dig själv?



"Det är din attityd och ditt sätt att reagera på omgivningen som betyder något."

02.

Bli medveten om dina signaler.

Medvetet och omedvetet sänder du signaler. Som sedan ger utrymme för tolkning av den som lyssnar. Duktiga kommunikatörer överlämnar inte hela tolkningen till mottagaren. Duktiga kommunikatörer anpassar både sitt budskap och sättet att säga det på till mottagaren.

Vissa personer som du själv träffar ger dig positiva signaler och associationer, andra påverkar dig kanske omvänt. Tänk dig att du har en bankbok i kroppen med plats för "emotionella" insättningar och uttag. När du möter människor som på olika sätt, genom ord och handling, sänder "plus-signaler" ökar saldot på ditt känslomässiga konto för denna person. Likväl blir det avdrag när uttag genom kroppsspråket, orden och sättet det sägs på får fritt spelrum i din hjärna och således också i hjärtat - ditt emotionella konto.

- » Det går inte att inte kommunicera.
- » Vilka signaler sänder du?
- » Hur tolkar andra dig utifrån dina signaler?
- » Är signalerna samstämda?
- » Vilka signaler skulle du vilja sända?

Reflektera:

Vilken skillnad skulle det göra för dig om du blev mer medveten i din kommunikation 20 minuter varje dag (5x4 minuter)? Det handlar om de första 4 minuterna på morgonen, när du kommer till jobbet, när du lämnar jobbet, när du kommer hem samt innan du går och lägger dig. Det sägs att de signaler du sänder är de signaler du får tillbaka - likt en bumerang.

Testa själv!



"Att bli varse vilka uttryck som sätter intryck ger en kommunikation som sätter avtryck."

03.

Respektera din samtalspartner.

Bra kommunikation utgår från respekt för din samtalspartner. Något som i högsta grad även gäller vid kommunikation i större grupper. Avbryta, ifrågasätta eller "berätta sitt eget livs historia" ökar gapet mellan dig och den du samtalar med.

Ömsidig hänsyn för den andres person, åsikt och våra olikheter skapar istället ett positivt samtalsklimat. Och en bra grund för god kommunikation. Fundera på följande påståenden:

Jag vet hur...

- » ...jag kommunicerar och hur jag är.
- » ...andra ser och uppfattar mig.
- » ...hur andra påverkas av mitt beteende och kommunikation.
- » ...jag blir påverkad av andras kommunikation och beteende.

Varför inte ta upp frågan i arbetsgruppen eller vid middagsbordet?

- » Lyssna minst lika mycket som du talar.
- » Visa uppriktigt intresse för din samtalspart.
- » Olikheter kan främja dialogen.
- » Du kan lära något av alla människor.

Reflektera:

När hände det senast att du blev bemött utan respekt? Hur bemöter du själv andra? Kollegor? Äldre släktingar? Chefen? Främmande människor på gatan? *Hur skapar du ett positivt samtalsklimat?*



*"Bemöt alla lika avseende respekt och värdighet
- och tala på olika sätt till alla."*

04.

Kommunicera i realtid – här och nu.

För att få till en vettig kommunikation är första steget att "vara uppkopplad" – på samma våglängd. Har du hjärtat med dig kan du vara mycket tydlig, men ibland är det inte rätt tid att ta upp alla ämnen eller vissa frågor.

Och det är just genom frågor som du får en god kontakt med andra. Visste du att de tre principerna för att andra ska öppna sig och berätta är att *be om lov att ställa frågor, själv vara öppen och att vid behov förklara sina frågor*. Finns dessutom ett vänligt intresse i ditt kroppsspråk, ditt tonfall och i dina ögon kommer du att få ett möte där du kommer föra en givande dialog och fördjupar relationen. Lär dig också att skapa en pausknapp. Mellan stimuli och din reaktion finns det alltid ett val; Är allt värt att säga? Skall det sägas av dig? Behöver det sägas nu?

- » Öppenhet öppnar upp.
- » Alla människor har en positiv intention med det som sägs och görs.
- » God kommunikation kräver närvaro.
- » Närvaro i samtalet skapar tillit.

Reflektera:

Tänk på en person som du har tilltro och en god relation till? Hur stor betydelse har kommunikationen? Hur är dennes kommunikation? Vilka kännetecken har ditt eget "goda samtal"? *Hur gör du själv för att vara närvarande – här och nu?*



"Man kan inte leda någon över en bro utan att först ha byggt den."

05.

Lär dig läsa mellan raderna.

Vad du tänker påverkar vad du känner som i sin tur ger ditt beteende och handlingar. Eller så påverkar känslan dina tankar, som i sin tur innebär medvetet och omedvetet beteende och signaler.

Omgivningen i sin tur reagerar på dina handlingar, de signaler du sänder och inte på den känsla eller tanke som låg bakom. Att "ta kontroll" över dina tankar och känslor är alltså en central lärdom för att bli en mer medveten kommunikator. Det räcker alltså inte med att formulera dina ord på ett genomtänkt och oklanderligt sätt. Som mottagare läser man mellan raderna. Det gäller att lyssna till hela musikstycket, det räcker inte med att bara lyssna på texten. Utifrån tidigare erfarenheter och förutfattade meningar sätts kommunikationen in i sitt sammanhang.

- » Hur väl syns det i din egen kommunikation vad du tänker och känner?
- » Du väljer din egen reaktion på de signaler du möts av.
- » Reagerar du utifrån känsla eller tanke?

Reflektera:

Tanke, känsla och handling hänger ihop. *Hur kan du bli mer medveten om vilka tankar och känslor som ligger bakom din kommunikation?*



*"Du talar inte till en annan människa,
utan till dina egna förutfattade meningar
om den andre personen."*

06.

Se förbi förutfattade meningar.

Säkert går du och bär på förutfattade meningar om både människor och sakfrågor. Det är också detta som ibland ställer till det i vår kommunikation.

Utan att ens ha träffat personen tidigare kan du redan ha bestämt dig hur denne är eller vad personen står för. Att lyssna utan förutfattade meningar blir då en svår uppgift. Människor vill dessutom att världen ska se ut på deras sätt.

- » Försök först förstå och sedan bli förstådd.
- » Skapa dig en egen ståndpunkt och åsikt.
- » Se nya människor som "oskrivna blad" – var nyfiken!
- » Använd ett enkelt språk, för du vill att mottagare ska förstå, eller hur?

Reflektera:

Hur skulle resultatet bli om du först försökte finna något intressant i motpartens kommunikation att hänga upp "din åsikt" på? Att vara lite nyfiken och därefter med *den andres utgångspunkt i fokus* leder du dialogen vidare. *Prova själv att följa, följa - leda och leda vidare!*



*"Ingenting är ont eller gott i sig självt -
det kommer an på hur man uppfattar det."*

William Shakespeare

07.

Skapa dialog – inte monolog.

Vill du säkerställa att rätt budskap gått fram måste en dialog skapas. Genom ord och mening utbyter ni information. Utifrån en positiv intention och vilja till förståelse från båda parter uppstår en god kommunikation.

Det går inte att förstå en annan människa på egen hand. Det handlar istället om ett samarbete, vilket är också är ordet kommunikations latinska grundform: att göra tillsammans!

- » Dialog utgår från aktivt lyssnande.
- » Stora öron (och ögon!) ökar din lyhörddhet.
- » Diskussion betyder "skära isär"; vad säger det dig?

Reflektera:

Hur kan du bli bättre på att föra dialog? I många samtal pågår monologer utan större koppling mellan varandra. Du talar om det du brinner för och den andra talar om sitt. Vad blir då kvar av kommunikationen? *När kommer du föra nästa givande dialog?*



"Med påk och sten kan man bryta mina ben, men det är med ord man krossar hjärtan."

08.

Lyssna för att förstå!

Många människor lyssnar för att svara. Ofta har man då redan tidigt "tappat" tråden och det väsentliga i samtalet. Du är inställd på att komma med ett bra svar.

Lägg istället fokus på att lyssna för att försöka förstå. Duktiga kommunikatörer är lyhörda, lyssnar och ställer frågor.

- » Koncentrera dig på den andres budskap.
- » Vi kan förstå varandra utan att vara överens.
- » Bekräfta med ditt kroppsspråk, ge stödssignaler.
- » Ställ frågor!

Reflektera:

Missförstånd är oförmåga att förstå varandra rätt. Verklig meningsskiljaktighet är en oförmåga att komma överens även om personerna förstår varandras ståndpunkter.

Om du lyckades ...

... förklara dig, skulle den andra ändra sin uppfattning?

... lyssna och förstå, skulle den andra bli nöjd och belåten och slutat opponera sig?

... och den andra personen gav en bättre förklaring, skulle du då ändra uppfattning?



"Sanningen är inte sanning förrän mottagare anser så. Dem handlar utifrån sin egen uppfattning inte utifrån din."

09.

Ställ frågor!

Frågor öppnar upp, frågor klargör, frågor får igång dialogen. Med välformulerade frågor och en positiv nyfikenhet kan du fördjupa många konversationer.

Utnyttjar du kraften i att ställa frågor skickligt kommer du upptäcka nya saker och har också tagit steget för att bli en bättre kommunikatör, ledare och coach.

- » Rätt fråga ger dig klarhet.
- » Bra frågor har föregåtts av bra reflektion.
- » Använd din sju kompisar; vad, var, när, hur, vem, vilka och varför.
- » Var aktsam med frågan varför då den kan vara kritiserande.

Reflektera:

Frågor kan också vara direkta uppmaningar eller en förklädd begäran. "Det skulle underlätta för mig om jag visste vem som är er leverantör idag." Här är det underförstått att du hjälper personen om du får ett svar frågan. *Hur lyder den fråga som du skulle vilja ställa? Och till vem?*



"Genom frågor kan du genom din egen värme få andras kyla att smälta."

10.

Medveten kommunikation är den respons du får.

Erinra dig själv någon situation där någon sagt något verbalt, men kroppen kommunicerat något helt annat. Kanske kan du själv bli medveten om något tillfälle när du själv försökt övertyga någon annan om något, samtidigt som du inte varit övertygad själv eller riktigt säker på vad du ville förmedla.

Är du otydlig, inkongruent, kommer motparten inte att förstå dig, än mindre göra det du vill. Det kan vara välgörande att då ta en tankepaus för att klargöra vad du vill och hur förmedlingen av budskapet ska gå till. Det hjälper som bekant inte att bara "skrika högre" på samma kanal. Är inte mottagaren "närvarande"; hör inte, vill inte eller att dina signaler är tvetydiga kommer responsen bli därefter.

- » Du vill ha en respons på det du säger och då gäller det också att ta ansvar för resultatet.
- » Försök komma fram till en konkret överenskommelse eller handling.
- » Om du gör det du alltid gjort, får du det som du alltid fått.
- » Om det som du gör inte fungerar, gör någonting annat.

Reflektera:

I vilka situationer vill du bli mer medveten om din kommunikation och testa något nytt? Gör på ett annat sätt - redan idag!



"Det finns bara resultat - misslyckande är också ett resultat."

11.

Visa rätt – göra rätt

Den klassiska devisa att människor gör som du gör och inte som du säger gäller i högsta grad. Att bli uppmärksam på oss själva, hur vi känner oss och beter oss när vi umgås med andra, är grunden till all personlig utveckling.

Som människa och ledare är du en förebild som både ska visa *rätt och göra rätt* för att bli trovärdig. Att helt enkelt bli medveten om din egen kommunikation och beteende och hur det påverkar andra.

Det handlar om att både visa, säga och göra rätt!

- » Led med hela kroppen.
- » Lägg tid och kraft på det du kan påverka.
- » Agera istället för att reagera.
- » Var steget före i din kommunikation.

Reflektera:

Är ditt språk reaktivt eller proaktivt
(måste du göra eller väljer du att göra)?

Att sända för att nå ut är mångas uppgift,
att kommunicera för att nå in är din.



"Erfarenhet är inte det som händer dig utan det du gör med det som händer dig." **Aldous Huxley**

Nyckelordet är Dialog!



10 tips... är en serie häften i fickformat som vill inspirera dig och få dig att reflektera. För att utveckla dig själv, din service, ditt ledarskap och den verksamhet du företräder.

Du hittar teman som bl a service, medveten kommunikation, aktiv klagomålshantering, coacha dig själv, mål och motivation, framgångsrikt ledarskap och tidsplanering.

Vill du ha mer inspiration? Gå in på www.coachtipset.se

- för din professionella och personliga utveckling.

Kent Åkerman jobbar som inspiratör och perspektivskapare. Certifierad NLP Trainer och mental coach. Ekonom med förflutet bl a inom bank och reklambyråverksamhet. Verksam som personlig coach till ledare och ledningsgrupper. Författare till böcker inom relationsmarknadsföring och kundservice. Utbildad av bland andra Anthony Robbins, Robert Dilts, Michael Neill och Jim Rohn. Han inspirerar och utbildar tusentals medarbetare och ledare årligen sedan över 10 år inom ämnena service, relationer, kommunikation, ledarskap, motivation och mental coaching.

Kent är en otroligt medryckande och engagerad föreläsare, en sann entertainer som inte lämnar någon oberörd, vilket både "surret" och utvärderingen vittnade om!

rb 
relationsbyggarna
utveckling med det lilla extra

Pris: 28:- exkl. moms

www.relationsbyggarna.se

ISBN 978-91-86439-02-6