

## Leder – hvordan bliver du hørt?

Flere undersøgelser viser, at mange ledere har svært ved at få deres budskaber igennem. Jeg hjælper ledere med deres udfordringer med at få sagt tingene på en måde, så de bliver hørt.

Dette kan afhænge af mange ting. To vigtige faktorer, der synes at have stor betydning, er kvaliteten af relationen mellem leder og medarbejder, samt om der er fælles strategisk tænkning – også kaldet alignment. Er dette godt kan man komme langt med en kop kaffe og en åben dør.

Omdrejningspunktet for samtaler er kommunikation. Det er godt at kunne lede en samtale på en måde, så den anden lytter. De fleste lytter bedst, når der ikke er konflikter tilstede. Både medarbejdere og i dit private liv.

I det følgende får du inspiration til tre måder at kommunikere på.

- a) 1-2-3 modellen.
- b) Ord som kan optrappe en konflikt
- c) Ti bud på en åben kommunikation

- a) 1-2-3 modellen består af et Jeg- udsagn, noget om betydningen eller baggrunden for det du siger samt et aktivt udsagn.
  - 1) Start dine sætninger med et jeg. F.eks; "Jeg har, jeg ser, jeg mærker, jeg tænker, jeg oplever, jeg fornemmer".
  - 2) Dernæst "det betyder at.. "eller "grunden til dette er...."
  - 3) Derefter et aktivt udsagn, som " kunne jeg bede om", "kan det lade sig gøre", "det ville betyde meget, hvis", " kan jeg få", "jeg vil gerne have"

Vi glemmer ofte jeg'et, betydningerne samt hvad vi gerne vil bede om eller har brug for. Det er ikke sikkert, vi kan få det vi har brug for. Det at melde ud betyder, at de andre ikke behøver lege gætteleg.

- b) Hvis du gerne vil have en god dialog med dine medarbejdere eller kunder, er ord som **aldrig, altid, ikke samt du** målt som konfliktoptrappende. Det kan vise sig umuligt at undgå dem. Men tænk over dem i din næste dialog.
- c) Her følger 10 huskere på en åben konstruktiv dialog. Du kan printe den ud og hænge den på opslagstavlen. De kan give noget at tænke over.

## **10 huskeregler for åben kommunikation:**

- 1. Tal for dig selv!** - *ikke "man mener", men "jeg mener"*
- 2. Bed om det du vil have!** - *andre kan ikke gætte dine ønsker*
- 3. Sig nej når du mener det!** - *halve tilsagn forvirrer alle*
- 4. Giv klar besked!** - *antydninger giver bekymringer*
- 5. Undgå undskyldninger!** - *manipulationens værste våben*
- 6. Tal ikke "den gang"** - *livet foregår i nutid*
- 7. Tal konkret og direkte** - *ironien dræber gensidig forståelse*
- 8. Stil kun ægte spørgsmål** - *ikke, når du besluttet svaret*
- 9. Slå af og til hjernen fra og lyt til din krop!** - *uærlig kommunikation er ikke helbredet værd.*
- 10. Spørg mindre "hvorfor" og mere "hvordan"** - *vi oplever alt for tit anklagen i et "hvorfor"*

God fornøjelse.