

## Medveten kommunikation – tydligare ledarskap och ökad förståelse

*Ordet kommunikation stammar från latinets communicare som handlar om ”att göra tillsammans”. 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 sinnessillstånd 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.*

### **Att förstå en annan människa. Samarbete och gemenskap.**

En ökad insikt om ditt beteende och din kommunikationsstil ger ökad förståelse för ditt sätt att kommunicera med andra. Samt även kunskap om den människa du talar med. 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. Jag brukar hävda att du ska kommunicera med hjärnan och tala med hjärtat. Utan vilja och engagemang blir det svårt att nå och förstå en annan människa.

Oavsett handlar det om att på bästa sätt överföra information från en person till en annan. För att bli effektiv i sin egen kommunikation handlar det om att öka insikten. Vad du säger? Hur du säger det? Och med vilket kroppsspråk du kommunicerar. Hjärnan spelar sedan en väsentlig roll för tolkning av informationen. Den både hjälper dig och stjälper dig! Utifrån tidigare erfarenheter och förutfattade meningar sätts kommunikationen in i ditt sammanhang.

Du talar inte till en annan människa, utan till dina egna förutfattade meningar om den personen har någon sagt. Kloka ord som är väl värda att upprepas. Vad innebär det för dig i samtalet med olika människor? Vad du själv sagt är kanske inte alltid hört av mottagaren. Vad du själv hört är kanske inte alltid sagt. Och vad är då kvar som är både sagt, hört och förstått?

Bra kommunikation utgår från respekt för din samtalspartner. Något som i högsta grad även gäller vid kommunikation i större grupper. Ansvar för kommunikationen ligger hos dig som avsändare. Vill du säkerställa att rätt budskap gått fram måste en dialog skapas. Genom ord

## Medveten kommunikation – tydligare ledarskap och ökad förståelse

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 ordets latinska grundform: att göra tillsammans!

Fyra väsentliga frågor framträder; Vem är du? Vem är mottagaren? Och vilket syfte och vilket budskap vill du sända?

### **Ditt kroppsspråk avslöjar dig. Dina viktiga signaler.**

Den klassiska devisen att människor *gör som du gör och inte som du säger* gäller i högsta grad. 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. Omedvetet eller kanske till och med medvetet sänder du signaler. Som sedan ger utrymme för tolkning av den som lyssnar.

Vilka signaler sänder du när du möter en annan människa? Vissa personer som du själv träffar ger positiva signaler och associationer, andra påverkar dig kanske omvänt. Tänk dig att du i kroppen har en bankbok 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.

Tanke, känsla och handling hör samman. 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 kommunikatör. 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. Medveten kommunikation är att bli mer samstämmig i hela kommunikationen.

Frågorna blir då; Vilken känsla vill du förmedla? Vad ser du? Vad känner du? Vilka signaler sänder du?

### **Ökad tydlighet. Stärkt ledarskap.**

Ledarskap utgår från i huvudsak tre delar; karaktär, kompetens och kommunikation. *Karaktären* ger svaren på vem du är och vad du vill. *Kompetensen* är både formell kunskap och framförallt din förmåga att nyttja inlärd kunskap och tidigare erfarenheter på ett positivt sätt. Och slutligen är *kommunikationen* ditt verktyg för framgångsrikt ledarskap. Genom att du blir en mer medveten kommunikatör minskar missförstånd och feltolkningar. 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 ledare är du en förebild som både ska *visa rätt och*

## Medveten kommunikation – tydligare ledarskap och ökad förståelse

*göra rätt* för att bli trovärdig. Att helt enkelt bli medveten om din egen kommunikation och beteende och hur det påverkar andra.

### **Kommunikation – öppenhet, förståelse och delaktighet.**

En förbättrad intern kommunikation leder också till bättre kundkontakter. Tydligare kommunikation, i ord och handling, skapar en klarare bild av målet. Ökad öppenhet, dialog och förståelse följer. Denna delaktighet skapar sedan ett gott arbetsklimat.

Och det som sker internt avspeglar sig med dubbel styrka externt. Tydlig kommunikation ger kunden raka signaler, likaväl som otydlighet också snabbt skiner igenom. Medarbetare tolkar budskap som vid vidareförmedling till kund går igenom ytterligare en tolkning innan det når kunden.

Att ändra på ett tidigare mönster tar tid. Du själv och den du kommunicerar med har en tendens att *se bara det som bekräftar dennes uppfattningar*, så kallad selektiv perception. Saken blir inte lättare av att *vi sedan gillar att ha rätt* och ogärna ändrar en uppfattning som vi tidigare gett uttryck för. Samt slutligen *tolkar genom att förvränga, utelämna och generalisera*. Vi lägger helt enkelt våra egna "fantasier" till det intryck som ges.

Nyckelorden för framgångsrik kommunikation är som vi konstaterat tidigare; vilja, dialog och förståelse. Att lyssna för att försöka förstå motparten istället för att svara eller kanske till och med *försvara*. Kanske är det inte som du tror. Tolkar du det som sägs? Tolkar mottagarna det du säger? En duktig kommunikatör förväntar sig inte att motparten ska anpassa sig. Utan vill du nå fram med ditt budskap får du själv bli tydligare i din kommunikation. Och vara vaken för generalisering, förvrängning och utelämning.

Frågor jag själv ställer mig nu är; Hur sänder du ditt budskap? Kan du påverka mottagningen för att undvika felaktig tolkning? Och vilken reaktion kan du förvänta av mottagaren?

### **Kommunicera för kraftfulla relationer.**

Grunden för ett gott arbetsklimat är förmågan att skapa, upprätthålla och fördjupa positiva relationer. Detta gäller bland barn såväl som vuxna. Relationer handlar om kommunikation. Vi är överens om att vi inte bara överför budskap med ord utan i ännu högre grad med våra attityder, beteenden och reaktioner. Man kan inte leda någon över en bro utan att först ha byggt den, är kloka ord jag tagit till mig i detta sammanhang.

Det är genom frågor som du får 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, tonfall och ögon kommer du att få ett möte där du för en givande dialog och fördjupar relationen. Genom frågor kan du genom din egen värme få andras kyla att smälta.

Kommunikation är också ett verktyg för motivation. Motivation är något högst individuellt. Något som du upptäcker hos någon snarare än skapar. Genom att medvetet ställa frågor på

## Medveten kommunikation – tydligare ledarskap och ökad förståelse

olika sätt och med olika infallsvinklar når du djupare in i vad som driver den andra personen. Och när du lägger till ett så enkelt ord som ”*egentligen*” kan du nå avsevärt längre. Vad motiverar dig, *egentligen*? Det är först nu du verkligen kan börja få personen med på noterna. Att utifrån den andres verklighet bygga upp dina argument och vackra bilder om framtiden. Utnyttjar du kommunikationens kraft skickligt kommer du upptäcka nya saker och har också tagit steget i att bli en bättre ledare och coach.

Beröm och kritik kan ges (och tas emot) på ett positivt och konstruktivt sätt om den ges specifikt och konkret. Ibland kan kritik eller klagomål leda till konflikt. Tänk då på att du som sändare eller mottagare medvetet kan påverka. Hade du funderat över syftet och sättet du ville framföra budskapet? Kunde du förutse responsen? Om någon tänder en brasa får du inte lockas med i iver och lägga på ytterligare vedträn. Det som ofta händer är att meningsutbytet blir hetare och temperaturen i samtalet stiger. Det sägs att en konflikt inte börjar med första repliken, utan den andra. Något för dig att ha i åtanke om du vill bli en duktig kommunikatör när det ibland ”hettar till” i samtalet.

### **Medveten kommunikation är den respons du får**

Om du alltid gör det du alltid gjort, får du det som du alltid fått. Om det som du gör inte fungerar, gör någonting annat. Dessa två meningar visar en inställning som många framgångsrika människor använder sig av - i livet i allmänhet såväl som i sin kommunikation. Du vill ha en respons på det du säger och då gäller det också att ta ansvar för resultatet. Annars är risken stor att du överlämnar arenan helt och fullt till mottagaren. Och denne får avgöra om du nått fram eller inte. Att sända för att nå ut är mångas uppgift, att *kommunicera för att nå in* är din. Genom att ha läst så här långt har du redan tagit flera steg vidare till en än mer medveten kommunikation. Var nyfiken och prova nya sätt att kommunicera – och kom ihåg – kommunicera med hjärnan och tala ur hjärtat.

Kenth Åkerman  
kenth@effekteam.se