



SAMSPELET

Tema: Kommunikation

Arbetslivspsykologen Lena Hammarbäck
Vindrosen Konsult AB

Januari 2011

I det här numret

Inledning, kommunikation, lästips	1
Kommunikation forts	2
Kommunikation och ledarskap	3
Skyddsombudet	3
Medarbetaren	3
Kommunikationsfärdigheter	4

Lästips:

Sarah Lightfoot

Respect

Kegan Lahey

How the way we talk can change the way we work

Läser just nu:

Cullberg Weston

Avund och konkurrens

...
...
...
...

Kommunikation

Välkommen till nr 5 av Samspelet. E-mailbrevet som tar upp olika sidor av livet på jobbet. Brevet har haft ett uppehåll, men kommer nu tillbaka.

Temat för detta nummer handlar om kommunikation. Att ha goda kommunikationsfärdigheter är nog den viktigaste kompetensen att utveckla vid sidan av vår yrkeskunskap. I takt med att arbetslivet förändras så blir det allt viktigare att vi snabbt kan få igång ett samarbete och kan göra oss förstådda även vid ganska ytliga kontakter. De flesta av oss har oändligt mycket fler kontakter än tidigare generationer. Vi byter arbetsplats oftare, går in och ur projektgrupper, samt deltar i olika nätverk. Vi skickar e-mail i mängd och använder oss av sociala medier. Det är också allt betydelsefullare för en organisation att ha fungerande kommunikations-

kanaler både utåt och inåt. Att ha anställda kommunikationsproffs är inte ovanligt.

Man brukar ju tala om social kompetens. För Samspelets redaktör innebär social kompetens både om att kunna kommunicera väl med andra samt med sig själv. Det vill säga att ha en hygglig självkännet som samt även att förstå sig på andra människor. Till det vill jag lägga en etisk komponent. Att inte använda sin skicklighet till att manipulera andra.

Det är inte ovanligt i företag idag att koncernspråket är engelska, trots att knappast någon har engelskan som modersmål. Vi svenskar får ofta beröm för vår goda engelska men så bra blir man sällan att man kan göra sig förstådd på djupet när vi talar om värderingar, attityder, visioner, roller, ger feedback eller löser konflikter. Det är svårt nog på det egna språket. Resultatet skulle bli bättre om man anlidade några goda tolkar.

Kommunikation- myter och hinder

Ordet kommunikation kommer från det latinska ordet *communis* som betyder *gemensam*. Det är omöjligt att inte kommunicera. Även när vi är tysta, vänder ryggen till eller låter bli att gå på ett möte så kommunicerar vi. När du en gång kommunicerat något så kan du inte ta tillbaka det. Visst kan man försöka mildra det man sagt eller gjort eller omformulera sig, men vi kan sällan helt eliminera det som skett.

Vanliga och högst mänskliga misstag som många av oss gör när vi kommunicerar är:

Vi tror att andra tänker som vi.

Något som blir väldigt tydligt när man sätter ihop nya arbetsgrupper eller gör sammanslagningar. En rutin som är helt självklart för den ena kan vara totalt främmande för någon annan.

Vi tror att andra förstår vad vi menar.



Vi glömmert bort alla filter som, ordval, tonfall, kroppsspråk, förväntningar, klädsel som finns mellan oss själva och dem vi kommunicerar med.

Att det talade ordet endast utgör några få procent av den totala kommunikationen är väl spritt. Egentligen är det en missuppfattning av ett forskningsresultat. Det är när någon säger något som inte stämmer överens med kroppsspråket som vi tror mer på det vi uppfattar att kroppen uttrycker.

Vi tror gärna att vi kan tolka kroppsspråk och andra signaler.

Ibland kan det bli ur fel som helst om vi inte stämmer av med personen ifråga att det vi uppfattat är riktigt. Det kan var sjukdom, smärta, obekväma kläder, stolar och annat som påverkar kroppsspråket.

Vi tror och har ibland önskninrar att andra ska vara tankeläsare.

Det är vanligt att medarbetare uttrycker saker som "chefen borde förstå hur det här känns för oss", utan att de talat klartext med chefen.

Andra hinder för kommunikation kan vara:

Stress. När vi blir stressade tappar vi mycket av vår lyhördhet och blir lättare irriterade och arga. Vi kommunicerar helt enkelt sämre.

Förväntningar, negativ eller positiv förhandsinställning. Vi tolkar ofta skeenden som vi önskar eller tror att det är. Tänker vi negativt om någon tolkar vi dennes kommunikation ur negativ synvinkel. Är vi positivt inställda till en person kan vi uppfatta de värsta floskler som kungsord.

Vi tror att andra förstår vad vi menar.

Vi tror gärna att vi kan tolka kroppsspråk och andra signaler.

Vi önskar att andra ska vara tankeläsare

Kommunicera med respekt

En amerikansk sociolog Sarah Lawrence Lightfoot har i boken Respect satt upp följande kännetecken för god

kommunikation:

Empowerment

Med empowerment menar man egenmakt. Att kunna ge andra stöd på ett sätt som ger andra kraft och inspiration. Att ge hjälp och stöd till självhjälp.

Läkande/Lärande

Vissa samtal gör att man mår bättre efter än före samtalet. Andra samtal gör att man ser sin historia i ett nytt ljus och förstår nya sammanhang.

Dialog

Förmåga till lyssnande, reflektion och öppenhet i kommunikationen är viktiga färdigheter för att få till en bra dialog.

Nyfikenhet

Nyfikenhet är en kraft som man ska ta till vara. Den driver på behovet att lära sig och utvecklas Du behöver en rejäl portion nyfikenhet med dig i arbetsmiljöarbetet. Ställ nyfikna frågor och reflektera över dem!**Självrespekt**

Mänskligt samarbete gynnas av att de inblandade respekterar sig själva.

Närvaro

A och O i all kommunikation är att vara närvarande i samtalet.

Ledarskap och kommunikation

Ledarskap idag handlar väldigt mycket om att kunna coacha och kommunicera med sina medarbetare på ett bra sätt. Det kan tex. betyda :

- Att vara tydlig med de förväntningar och krav som arbetet ställer.
- Att ge det ledarstöd som varje medarbetare behöver för att kunna prestera så bra som möjligt.

- Att vara öppen med information.
- Att vara öppen och lyssna till kritik eller avvikande åsikter.
- Att kunna skapa ett trivsamt arbetsklimat.

Som chef behöver du ständigt utveckla din egen sociala kompetens. Se till att du får uppbackning från din ledning för detta.



Ledarskapet är en nyckelfråga

Skyddsombudsrollen

Grunden för att lyckas med att utveckla en god psykosocial arbetsmiljö är att det finns en samverkan mellan alla på arbetsplatsen. Som skyddsombud är din kommunikationsförmåga en av dina viktigaste tillgångar i det arbetet. Det handlar om att vara lyhörd, att kunna lyssna och att kunna övertyga och få med sig andra. Allt detta är färdigheter som man kan utveckla. Se till så att du har en god vardagskommunikation med dem som arbetar inom ditt skyddsområde. Skapa goda relationer till cheferna och ha regelbundna samtal kring arbetsmiljön. Finns en god samverkan som grund så blir eventuella arbetsmiljöproblem mycket lättare att hantera.

God kommunikation och samverkan är grunden för en bra arbetsmiljö och skapar förutsättningar för att hantera arbetsmiljörisiker och problem.

Medarbetaren

Som medarbetare kan man förledas att tro att nyckeln till den karriärutveckling som man önskar är hårt arbete. Detta är delvis en myt. Det är utan en god social förmåga är det svårt att ta sig fram i arbetslivet. Parallellt med att din yrkesskicklighet utvecklas så behöver din samarbets-

och kommunikationsförmåga göra det. Känner du själv arbetsglädje så bidrar du till trivseln och i förlängningen till det gemensamma arbetsresultatet samtidigt som du gynnar din egen arbetssituation. Det blir en win-win-situation.



Utveckla ditt nätverk

Kommunikationsfärdigheter



Alla kan behöva träna och förstå sin kommunikation bättre.

Grunden för en bra kommunikation är en hyfsad självkänsla och en hel del mod så att man vågar uttrycka sig. Självkänslan är delvis något vi fått med oss från barnsben, men är också färskvara. Självstärkande är att uttrycka sin mening, att tala om vad man vill, känner och tycker men också att vara i fysisk god form.

Alla kan behöva träna och förstå sin egen och andras kommunikation bättre.

Några exempel på kommunikationsfärdigheter som man kan träna är:

Att lyssna

Att lyssna är lika viktigt som att tala ja kanske viktigare (vi har ju en mun och två öron). I lyssnandet behöver vi vara närvarande och koncentrerade och försöka hålla oss relativt neutrala.

Med aktivt lyssnande menas att man återkopplar det man hört genom att formulera det man uppfattat.

Övning i att lyssna.

- Koncentrera dig på talaren
- Håll en naturlig ögonkontakt
- Lyssna på innehållet i det som sägs
- Lyssna efter det som inte sägs
- Avbryt inte
- Se den andres kroppsspråk. Försök själv att ha ett öppet och avspänt kroppsspråk.
- Var öppen för nya synsätt

Jagbudskap

Att ge jagbudskap innebär att i jagform klart och tydligt uttrycka det man känner och tänker.

Konfrontera problem istället för människor

Att utse syndabockar eller klanka ner på andra brukar sällan leda till något positivt.

Vara lyhörd för andras och egna känslor.

Man ska lyssna på sin intuition men undvika att tolka andra människor. Det

Koncentrera dig på talaren.



Ha en naturlig ögonkontakt

kan lätt uppfattas som kränkande. Ingen av oss är tankeläsare. Det är viktigt att lita på sin magkänsla men lika viktigt att stämma av med andra om det man upplever stämmer. Det är samma sak med människors kroppsspråk. Stäm av din tolkning. Just misstolkning av kroppsspråk är upphov till många missförstånd och konflikter.

Känslor och Behov

Känslor och behov hör ihop. Om du förnekar dina egna känslor låtsas du att du inte har några behov. Våga uttrycka det du känner kring det som är relevant för samarbetet.

Övning: Gör en känslokontroll några gånger om dagen. Stanna upp och känn efter. Vad känner jag? Försök inte ändra dina känslor utan acceptera dem som de är. På samma gång kan du stämma av din kropp. Viken kroppställning har du och vad uttrycker den? Hur och var sitter du när du kommunicerar i olika sammanhang? Hur förändras ditt kroppsspråk i olika situationer?

Skapa tillit

Hur gör du för att skapa en öppen, ärlig och samarbetsinriktad atmosfär? Vad kan du göra för att skapa mer tillit på din arbetsplats?

Visa intresse för andra

Att kommunicera med andra kan vara att öka kunskapen om varandra. Ju mindre kunskapen är desto mer restriktioner finns för kommunikationen. Ju större den ömsesidiga kunskapen är desto friare kan kommunikationen vara. Om man vill att kommunikationen i en grupp ska bli friare får man anstränga sig att lära känna varandra.

Hur kan du skapa tillit?

Övning för arbetsgrupper:

1. Diskutera vad ni tycker att man behöver veta om varandra för att samarbetet ska flyta och skriv upp några ledord på ett blädderblock.
2. Låt var och förbereda en presentation på ett blädderblock.
3. Var och en får 10 min att presentera sig.

Denna övning kan göras även om gruppen har arbetat ihop ett tag.

Kommunicera med email.

Många av oss skulle behöva se över hur vi uttrycker oss när vi mailar. Många missförstånd och konflikter på arbetet har illa formulerade mail som upphov.

Tänk på att formulera dig så artigt, tydligt och sakligt som möjligt. Samspelet kommer att återkomma till email och kommunikation i sociala medier.



Ansvarig utgivare:
Lena Hammarbäck
Leg psykolog/organisationskonsult



Arbetslivspsykologen
Vindrosen Konsult AB
Murkelv 164
18434 Åkersberga

Tlf. 08-54068386
Mobil 0704971907
E-mall
info@vindrosen.se
www.arbetslivspsykologen.com

Arbetslivspsykologen erbjuder tjänster inom följande områden:

- Psykosocial arbetsmiljö
- Kris och problemhantering
- Stresshantering och Mindfulness
- Coaching/handledning av ledare och arbetsgrupper
- Organisations och verksamhetsutveckling
- Utbildningar-seminarier och work-shops

För mer info se hemsidan www.arbetslivspsykologen.com

Till sist

Kommande teman som redaktionen har fått förslag på är:

Coachande ledarskap

Mobbning

Mindfulness i arbetslivet

Har du önskemål på teman som du tycker

att Samspelet ska ta upp eller andra syn-

punkter så skicka gärna ett mail till

info@vindrosen.se

Ett Gott Nytt År önskar vi våra läsare!

- Minska din stress genom att hoppa över nyårslöftena. Forskning visar enligt DN att bara 12 % som lovar något håller det i slutändan.
- Gör en PMI på året som har varit. Plus, vad har varit det mest positiva? Vad finns på Minussidan? Till sist vad har varit mest Intressant, vad har du lärt dig under det gångna året?
- Hitta på något roligt sätt att starta året på.

