

# Att utveckla sin kommunikation

En persons kommunikationsförmåga har sin utgångspunkt i förhållningssätt och attityder till andra människor.

För att utveckla en effektiv kommunikation bör en strategi och långsiktig plan tas fram. Först är det viktigt att formulera målet med sin kommunikation, det vill säga vad som ska uppnås.

Alla kan utveckla sin kommunikation till det bättre. Det handlar bland annat om att förstå både sig själv och sin målgrupp bättre samt att hitta vägar att föra fram sitt budskap så att det tilltalar mottagaren av informationen.

Det är särskilt viktigt för en ledare att ha inställningen att det är hans/hennes ansvar att medarbetarna förstår vad som sägs och handlar därefter.

## En god ledare och kommunikatör bör ha:

- Självinsikt.
- En sund och fördomsfri människosyn fri från generaliseringar.
- Kunskap om målgruppens förutsättningar att förstå information.
- Förmåga att lyssna.

## Kommunikationsstilen

Hur väl någon lyckas i sin kommunikation och uppfattas som ledare är avgörande för hantering av relationer. I ledarutvecklingsprogram är det ofta prioriterat att utveckla en personlig och framgångsrik kommunikationsstil.

### Att utveckla en kommunikationsstil handlar om att:

- Förstå sina egna beteenden.
- Förstå, respektera och uppskatta individuella olikheter.
- Utveckla strategier för effektivare ledarskap.
- Förbättra sin förmåga när det gäller:
  - Intern och extern kommunikation.
  - Effektiva möten.
  - Lyhördhet, uppmärksamhet, öppenhet, integritet och respekt.

## Att lyssna

För att bli framgångsrik i sin kommunikation krävs förmåga att lyssna på andra samt förståelse för vilka faktorer som denna förmåga omfattas av. Till exempel:

- Att kunna reflektera över sina egna åsikter och att ha en öppen attityd är en bra grund att utgå ifrån.

- Empati och förmåga att leva sig in i det känsloläge som samtalspartnern befinner sig i.

Ett effektivt och aktivt lyssnande är det bästa sättet för att bygga upp ett förtroende och bibehålla ett givande samarbete.

#### **Förmågor att utveckla för att bli en god lyssnare är bland annat:**

- God självkännetekn – att kunna se sin egen roll i samtalet.
- Inlevelseförmåga – att förstå vad den du talar med vill säga, har för tankar och värderingar.
- Sinnesnärvaro – att vara här och nu i tankarna.
- Genuint intresse och nyfikenhet.

#### **Nivåer av lyssnande**

För att utveckla sitt lyssnande kan det vara en god idé att försöka identifiera nivån på sitt eget lyssnande.

De attityder och kännetecken för olika nivåer av lyssnande som framgår i tabellen nedan kan hjälpa till att identifiera den egna nivån av lyssnande.

<b>Nivå</b>	<b>Kännetecken</b>
1	Jag hör inte!
2	Du har fel!
3	Låt mig berätta hur det är...
4	Berätta mer...
5	Detta är vad jag hör dig säga...

Ju högre grad av aktivt lyssnande desto mer öppenhet för känslor. Den som befinner sig på nivå 4 eller 5 har en hög grad av lyssnande. Den som kan lyssna på dessa nivåer har förmåga att knyta an och förstå, samt intentionen att hitta en gemensam potential och att utvecklas.

Vid nivå 1,2 eller 3 är intentionen ofta att försvara, skydda sig själv eller att ha rätt och vinna.

Den som befinner sig på nivå 1 till 3 – och inte är hörselskadad – kan mycket väl uppfattas som arrogant, besserwisser och en person som hellre vill framhäva sig själv än att lära något av andra.

#### **Tips för aktivt lyssnande:**

- Lyssna först för förståelse.
- Ställ öppna frågor som kräver förklaring.
- Bekräfta, repetera och summera vad du hört och förstått.

**Lyssna mer än du själv talar!**