

KOMMUNIKATION – SPROGET PÅVIRKER LØSNINGEN

Hvis problemerne er det eneste vi sætter ord på, så er problemer også det eneste, vi giver os selv mulighed for at se

Vi kommer nemt til at:

- Tale om det vi ikke vil have
- Tale om det, der ikke virker
- Tale om det vi vil undgå
- Tale i mangelsprog: "Vi kan ikke..."
- Lære alene om vores fejl
- Se uenighed som konflikt
- Se forandring som noget der kommer senere

"Vander" vi problemerne med vores sprog?

Vi kan vælge at:

- Tale om det vi gerne vil have
- Tale om det der virker godt
- Tale om den fremtid vi ønsker os
- Tale i et resourcesprog: "Vi kan..."
- Lære af vores succeser
- Anerkende forskellige holdninger/synspunkter
- Se forandring som noget der sker i selve samtalen

"Vander" vi succeserne med vores sprog?

Optrappende og nedtrappende sprog

Når man OPTRAPPER en konflikt, vil man typisk:

1. Gå efter at få ret
2. Placere skylden hos den anden part
3. Tale om "du er sådan her..."
4. Fokuserer på andres fejl og mangler
5. Fokuserer på det, der er sket tidligere
6. Generalisere om "altid" og "aldrig"
7. Afbryde
8. Råbe
9. Bruge afvisende kropssprog: se væk fra den anden part, kigge på uret, lægge armene over kors, pege anklagende...

Når man NEDTRAPPER en konflikt, vil man typisk:

1. Tage ansvar
2. Fokuserer på fremtidige muligheder
3. Tale om "jeg ønsker..." og i "jeg"-form
4. Udforske den anden parts synspunkt
5. Spørge om eller ønske sig fremover
6. Være konkret og give enkeltstående eksempler
7. Lytte til ende
8. Tale roligt
9. Bruge imødekommende kropssprog: se på den anden, nikke anerkendende...

Kommunikationsformer

AKTIV

PASSIV

Jeg kontrollerer situationen
Vækker tillid
"Det syntes jeg"

STYRENDE
Målsættende
Analyserende
Besluttende
Udredende
Ansvarlig
Forklarende
Entusiastisk

STØTTENDE
Aktivt lyttende
Opmuntrende
Spørgende
Varm
Oprigtig
Forstående
Støttende

Påvirkning
Indflydelse
Motivation
Vækker tryghed
"Hvad syntes du?"

Situationen kontrollerer mig
Vækker vrede
"Jeg regner ikke dig for noget"

AGGRESSIV
Krænkende
Truende
Dominerende
Sarkastisk
Ydmygende
Intolerant

OPGIVENDE
Undskyldende
Udglattende
Usikker
"Vendekåbe"
Undvigende
Beklagende

Frustration
Barrierer
Modstand
Vækker skyld
"Jeg regner ikke mig for noget"