

MODUL 4

Lyt dig til bedre kommunikation

I videoen hørte du om 3 forskellige lytteniveauer, og hvordan det påvirker vores kommunikation med både kunder og kolleger:

- **Indre lytning:** Fokus på at komme med gode råd og referere til egne oplevelser. Vi vil gerne fortælle vores egen historie, og vi kan risikere kun at høre det, vi vil høre.
- **Fokuseret lytning:** Fokus på at sætte sig ind i den andens tankeverden med fordomsfrihed og nysgerrighed, imens målet for samtalen holdes for øje.
- **Global lytning:** Fokus på både ord, kropssprog og tonefald. Lytteren bruger så at sige alle sine sanser.

1. Find konkrete eksempler på, hvornår du har anvendt de forskellige lytteniveauer (eksemplerne må meget gerne komme fra en arbejdsmæssig sammenhæng), og vurder følgende:

a Hvad gjorde, at du lyttede fra det givne niveau?

b Hvilken betydning havde din måde at lytte på for samtalen og evt. for udfaldet?

- c Hvad kunne du konkret have gjort for at lytte på et andet og evt. mere hensigtsmæssigt niveau?

2. Overvej hvordan du kan blive mere bevidst om, hvilke lytteniveauer du anvender hvornår i fremtiden. Beslut hvordan du konkret vil anvende lytteniveauerne, og hvornår du vil gøre status på din indsats og vurdere, hvordan effekten af dine ændrede lyttemaner har været.

Præl med de gode historier

At dele succeshistorierne og de positive erfaringer er med til at styrke service-mindsettet. Det handler om at finde konkrete eksempler fra dine kollegers adfærd, der er værd at prale med. Og i den forbindelse er det særlig vigtigt, at du kigger udover din egen afdeling – du må meget gerne prale med dine kolleger fra andre afdelingers positive adfærd.

1. Find ét konkret eksempel fra den seneste uge, hvor en kollega har udmærket sig, som du kan videreformidle og prale med overfor jeres øvrige kolleger.

2. Vurdér efterfølgende:

a Hvordan tog dine kolleger imod din prale-historie?

b Hvilken betydning havde dit "praleri" for den kollega, der var centrum i din prale-historie?

c Hvilken betydning havde dit "praleri" for de øvrige kolleger?

d Hvordan følte det for dig at "prale" med en af dine kolleger?

Gentag gerne ovenstående i næste uge eller næste måned.

Vær proaktiv, fremfor at vente på ”en rykker”

Som du hørte i videoen, koster det dine kolleger ressourcer at skulle rykke dig for svar – også selvom det er helt rimeligt, at du ikke endnu kan give din kollega et svar. Derfor kan du med fordel være proaktiv og informere, inden din kollega når at rykke for et svar.

1. Beslut dig for en uge, hvor du vil have særlig fokus på denne proaktive metode.

2. Vurdér efterfølgende effekten ud fra følgende spørgsmål:

a Hvad har du konkret gjort anderledes i denne uge?

b Hvordan har effekten været?

c Hvad har du oplevet af reaktioner fra dine kolleger?

d Hvor mange ressourcer har denne nye adfærd kostet dig?

e I hvilket omfang vurderer du, at det har været anstrengelserne værd?

3. Drøft ovenstående vurdering med de kolleger, som du har gjort en særlig indsats for at være proaktiv overfor, for at få en dybere forståelse for deres oplevelse af dine anstrengelser.
