VÆKSTHUS FOR LEDELSE



3 min. 07-12-2018

Derfor holder gode ledere deres mund

Kommunikation er det, der binder det hele sammen. Hvis den fejler, gør resten også. Og omvendt. Når en leder er en virkelig god kommunikatør, kan det meste lade sig gøre. Men hvordan bliver du bedre til det med ordene? Få ti råd, der gør dialogen med dine medarbejdere mere konstruktiv.

Skribentinfo



Kirsten Husum
Tekstforfatter, redaktør og facilitator

Ledelse handler om mennesker og relationer mellem en hel masse forskellige personligheder. For at kunne lede forskellige typer medarbejdere kræver det, at du kan tilpasse din kommunikation præcist. Det vil sige, at du kan skifte i måden, du taler med medarbejderne på, alt efter den situation, I er i, når I taler sammen. Nogle gange har medarbejderen brug for, at du tier stille og lytter. Andre gange har medarbejderen brug for en kort faglig feedback eller en længere personlig samtale. Uanset hvilken situation det er, kræver det, at du kan lytte, være imødekommende, vise respekt og give brugbar feedback. Alt sammen med de ord og det kropssprog, du bruger.

Læs også: God feedback: Ingen skal tabe ansigt

Du sætter scenen

Du nødt til at være bevidst om, hvordan du kommunikerer – og vælger at kommunikere. Ja – ”vælger”. At kommunikere præcist indebærer nemlig, at man foretager nogle valg. Du skal være knivskarp på, hvilke signaler, du sender, og her er din kommunikation helt afgørende.

Her får du ti råd, du kan bruge til at gøre dialogen så konstruktiv som muligt, så du undgår at ryge ud i misforståelser.

1. **Skab rammerne for en god dialog**
   Vær selv et godt eksempel: Vær enkel og klar, når du siger noget, for din måde at kommunikere på bliver kopieret. Som leder er du kulturbærer i organisationen, og din kommunikation har stor betydning for organisationskulturen.

2. **Kommuniker anerkendende**
   Brug ressourcesprog: Positivt, imødekommende med fokus på muligheder, successer og det, der virker.

   Læs også: 9 grundantagelser for anerkendende ledelse

3. **Lyt**
   Der er guld at hente i at tie stille. Lyt til alt det, du får ind. Det hjælper til en fælles forståelse.

   Læs også: Lyt for at forstå - ikke for at svare

4. **Spørg i stedet for at mene eller dømme først**
   Vis respekt i din måde at sige tingene på, tal aldrig ned til andre og bliv på din egen banehalvdel. Undgå fx at sige: ”Du er også altid imod” eller ”Nu har du igen gjort…” Inviter hellere den, du taler med, ind i dialogen ved fx at sige: ”Kunne du tænke dig at høre hvorfor…”

5. **Tal ikke hele tiden**
   Afbryd ikke og undgå fodfejlen med at færdiggøre andres sætninger.

6. **Stil de rigtige spørgsmål**
   Tænk over hvordan du spørger. Stiller du åbne eller lukkede spørgsmål?

   Spørg fx ”Hvordan kunne du løse denne her opgave? ” eller ”Fortæl hvordan… ” i modsætning til ”Jeg skal bruge den her til fredag kl. 10. Kan du aflevere inden da? ” som er et lukket spørgsmål, man typisk kun kan svare ja eller nej til. Dermed ikke sagt, at lukkede spørgsmål ikke kan være hensigtsmæssige. Det kan være hensigtsmæssigt i tilfælde, hvor der skal tages en hurtig beslutning.

   Husk også at spørge indad: Hvordan du bedst kan skabe forståelse for dine medarbejdere? Det er et godt udgangspunkt.

   Læs også: Schein: Sådan stiller du gode spørgsmål

7. **Giv konstruktiv feedback, som medarbejdere kan forholde sig til**
   Fortæl helt ned i detaljer, hvad der skal til, for at noget kan blive bedre. Vi husker altid positiv feedback bedst.

8. **Klart kropssprog**
   Træn dit kropssprog. Brug fx spejling-teknikken, hvor du spejler den andens kropssprog i en dialog eller forhandling. Det virker. Dit kropssprog er en vigtig del af kommunikationen, og hvis du fx placerer dine hænder, arme og krop, så de spejler kropssproget hos den, du taler med, vil personen typisk opleve, at du er opmærksom og lytter. Det skaber tillid og bedre kontakt. Husk, at det, du siger med ord, også skal udtrykkes i dit kropssprog.

   Tip: Få andre til at filme dig, når du holder oplæg eller møder. Du vil med garanti se noget, du ikke var

klar over, du gjorde, som du ønsker at ændre.

Læs også: Kropssproget afslører din styrke som leder

9. **Reflektér over din rolle og status**
   Mas ikke din lederstatus ned over en medarbejder med ord. Igen: Lyt, spørg og forstå før du siger, hvad du mener.

10. **Fokuser fremad – på det, der kan gøre medarbejdere bedre**
    Sid ikke fast i det, der blev gjort forkert. Det er spild af tid. Lær af fejl, der altid sker og kom hurtigt videre. Tal hellere om muligheder og gør det nemt for dine medarbejdere at komme videre.

Alle ti råd eller måder at styre din kommunikation på kræver træning, før de kommer til at ligge der, hvor de helst skal være: På rygmarven og som en del af din adfærd og profil som leder.

Læs også: 17 forbudte strategi-ord

God lederkommunikation er nødvendig - både for forholdet til medarbejderne og i forhold til bundlinjen. De organisationer, som har ledere, der kommunikerer godt, har typisk tilfredse medarbejdere, og det løfter hele forretningen.

Artiklen er et uddrag fra bogen "Fjolset i de røde bowlingsko", der sætter fokus på behovet for bedre ledelse, blandt andet i 25 dilemmaer, som ledere og medarbejdere typisk havner i. Bogen giver også et bud på, hvad man skal kunne som leder i dag. Læs mere om bogen her