

**Opsamling fra temadagen om Effektiv Kommunikation  
tirsdag d. 10. november 2015, kl. 09.30 – 15.00 på  
Syddansk Erhvervsskoles Skolehjem og Kursuscenter,  
Blangstedgårdsvej 1B, 5220 Odense SØ.**

Temadagen blev faciliteret af Lars Munch Svendsen, Attractor, som bl.a. er uddannet cand. mag i kommunikation og har flere års erfaring med kommunikation fra reklamebranchen og som organisations- og ledelsesudviklingskonsulent.

Som forberedelse til dagen blev deltagerne bedt om at kaste et blik på egen praksis og hverdag: Hvor oplever deltagerne, at kommunikation lykkes bedst? Og hvor er udfordringerne? Deltagerne blev ligeledes bedt om at medbringe "et stykke kommunikation" – en casebeskrivelse, et stykke tekst eller andet som viser, hvordan kommunikation foregår praksis for den enkelte.

## 1. Velkomst v. Ebbe S. Hargbøl

- ESH bød velkommen til temadagen og fortalte kort om vigtigheden af "effektiv kommunikation". Herefter en kort præsentation af deltagerne og deres erfaring med kommunikation på egen skole og i egen hverdag.

## 2. Indledning – Kommunikation i din hverdag v. Lars Munch Sørensen (LMS) – korte noter:

- interaktion mellem mennesker
- kommunikation er ikke altid let
- hvem er det vi kommunikerer med
- hvordan fremstilles afsenderen
- kropssprog og tale skal følges ad
- kommunikation binder mennesker sammen
- bredt emne som vedrører os alle – og mere specifikt for den enkelte

## 3. Kommunikation & information – nogle ligheder og forskelle

- Kommunikation lykkes bedst:
  - metakommunikation (kropssprog)
  - 2-mands kommunikation
  - at spørge ind til
  - mundtlig eller direkte
  - mulighed for feedback
  - tid
  - fællesmøder / korte møder (interaktive)
  - alle er aktive (i kommunikationen)
  - tillid til ...
    - Ethos = troværdighed/tillid
    - Pathos = passion / engagement
    - Logos = ord
  - forberedelse – indblik i, hvem jeg har med at gøre
  - fokus på formål

- Udfordringer:
  - fælles mail
  - at få kontakt til bestemte målgrupper
  - vi forstår ikke hinanden - kulturforskelle
  - at skabe ejerskab – kommunikere til vilje
  - undgå misforståelser
- sandsynligheden for at forstå et budskab/kommunikation er bedst, hvis man kender hinanden – tilpasses budskabet til hinanden / skabe mening sammen.

#### 4. Hvordan skabes mening sammen med modtageren?

- vi forstår på baggrund af vores fordomme – vores forståelse for, hvordan verden forholder sig
- "Ethvert system handler perfekt i henhold til de forståelser og logikker det har" (Humberto Maturana, 1992) – vi refererer til os selv – vi fortolker og skaber mening ift. egne verdensbilleder
- Ved budskab som skal afsendes – skal man "en tur rundt om grisen" (se dias) ift. hvordan budskabet / perspektivet opfattes/forstås af andre/modtager
- Det er svært at se ens egne selvfølgeligheder – stiller sig ofte i vejen for kommunikationen med andre – hvad er det for logikker og "for-forståelser" vi selv bruger?
- KANIZI – trekanten – vi ser det, vi tror, vi skal se! – Vi skaber mening i det, vi ser!
- Det er den menneskelige natur at fortolke, det vi ser og hører, og skabe mening med det observerede. Vi handler i situationen på baggrund af den mening, vi har skabt.
- Når nysgerrigheden sættes i gang – og der stilles spørgsmål bliver det muligt at finde andre perspektiver, beskrivelser og muligheder.
- Nysgerrighed som en disciplin / kompetence – vi skal træne det "ikke at danne meninger og holdninger"
- Nøgleord – bruge de betydningsbærende ord, som personen selv udtrykker. Nøgleord kan bruges til at formulere spørgsmål eller kan fungere som spørgsmål ved blot at blive gentaget.
- Huske de gode historier – det man gør, når man lykkes! – Det huskes!
- Sige tingene flere gange – redundans.

#### 5. Arbejde med udgangspunkt i deltagercases

- Hvad handler din case om?
- Hvad vil du gerne lykkes med?
- Hvordan vil andre bemærke at du er lykkedes?

#### 6. Tips & tricks

- Tilrettelæg kommunikationen med udgangspunkt i modtagerens logik og ønsker

#### 7. Hvad skal jeg hjem og øve mig mere i?

- Nye kommunikationsveje – feedback og opfølgning
- Målgruppen skal kunne genkende sig selv
- Mindske kompleksiteten i kommunikationen ved at tænke kommunikationsmåder – simpel skriftlig, mundtlig, møde etc.

# Effektiv kommunikation



November 2015

- Nysgerrigheden – hvilket behov er dækket – kommunikation, der flytter noget – og vi gerne vil have noget ud af det = formål
- Opfordring til opfølgende ”kursusdag 2.0” – ”hvordan gik det med hjemmeopgaven” eksempelvis e-mail kommunikation.
- SG foreslog, at deltagerne kommer med forslag til, hvad en dag 2.0 kan indeholde. Forslag kan sendes til ESB-sekretariatet, evt. som svar på denne opfølgning!
  - Indkomne forslag pt.: ”Intern kommunikation” og ”Kommunikation i en forandringstid”.

Referent

Lajla Pedersen

ESB-sekretariatet

Tlf. 25 15 79 09

Mail: [lajla@projektcare.dk](mailto:lajla@projektcare.dk)