

Kommunikation

Aseel Berglund
Kajsa-Stina Hedback



Teknikkonsult från **COMBITECH**

1

KAJSA-STINA HEDBACK

- 26 år, bor i Vallastaden med sambo, dansinstruktör på fritiden
- Högskoleingenjör i maskinteknik
 - 2014-2017
 - Studiesocialt aktiv 2015-2016 (VI-Ling)
- Combitech 2017
 - Mjukvarutestare
 - In house och ute hos kund
 - Teamledare 3DMI-Development



COMBITECH

2

Syfte

Lära oss verktyg för tydlig kommunikation

- Att bli tydliga i vårt budskap
- Ge och ta emot utvecklande feedback
- Att bli bättre på att lyssna
- Att kommunicera effektivt

3

3

Agenda

- Om kommunikation
- Uppgift Kommunikation



4

4

Johari Fönster

En psykologisk modell för självbild, relationer och att karakterisera olika sätt att kommunicera utvecklades på 1950-talet av psykologerna Joseph Luft och Harrington "Harry" Ingham vid University of California.

5

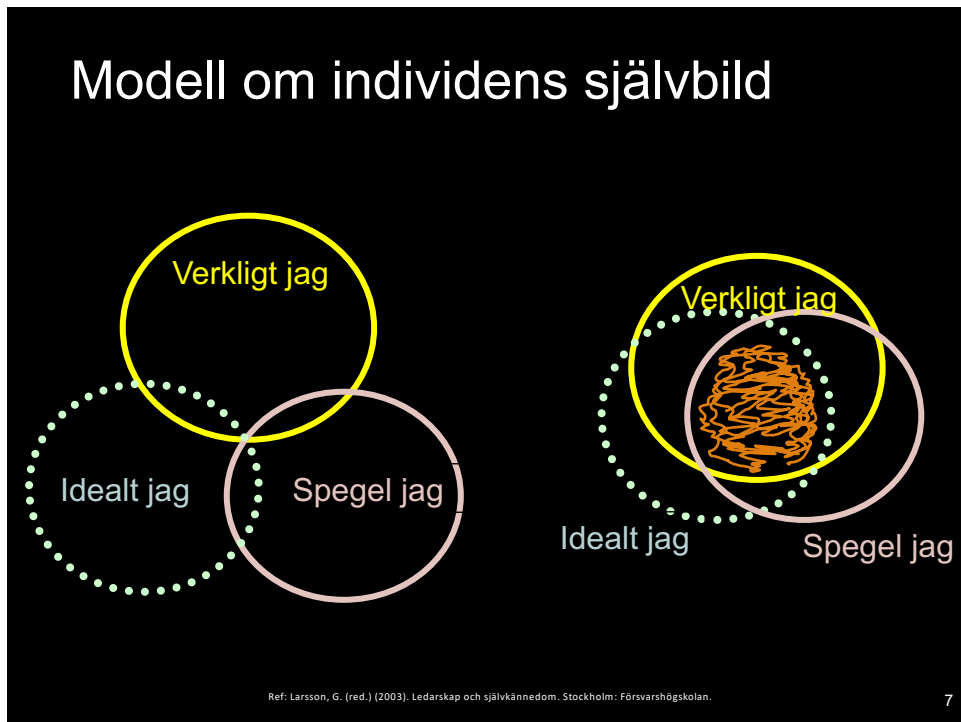
Johari Fönster



6

6

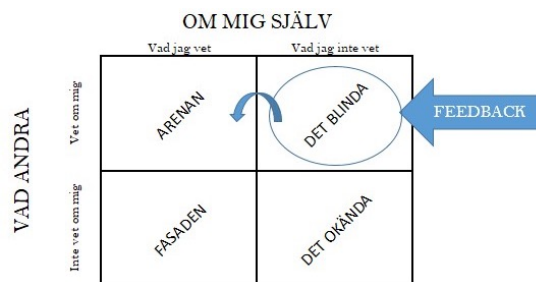
Modell om individens självbild



7

ERFARENHET - JOHARI FÖNSTER

- Att arbeta som konsult
- In House vs. Ute hos kund
 - Medveten fasad som förändras över tid
- Feedback från det blinda fältet
 - Ta emot
 - Ge



COMBITECH

8

Vad är feedback?

- Återkoppling till en person
- Är utvecklande
- Jag har ett val som mottagare
- Det är en gåva – tacka!



9

9

Upplevelsekuben

Ett verktyg för att beskriva upplevelsens fyra
element

Källa: Klart ledarskap : utveckling av samarbete och partnerskap av Gervase R Bushe

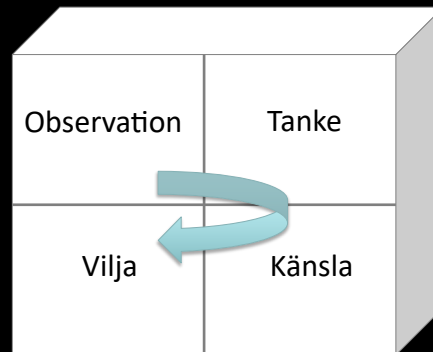
11

Upplevelsekuben

allt som en filmkamera kan registrera, fakta, data, iakttagelser

Tyckande, åsikt, idé, tolkning, värdering, teori

Önskan, behov, avsikt, motivation...



Glad, arg, ledsen, rädd, orolig, stolt, irriterad, stressad, förvånad.....

12

12

JAG-budskap

innebär att uttrycka sig i jag-form, att undvika ord som man

13



Klart språk

- Använd JAG
- Uttryck dig specifikt
- Var konkret

14

14

Exempel

Observation	När jag ser..	att du kommit för sent till våra tre senaste projektmöten..
Känsla	..känner jag mig..	..frustrerad, irriterad och stressad..
Tanke	..för att jag..	..blir osäker på om vår grupp ska hinna leverera i tid..
Vilja	..och jag vill att du..	..respekterar våra tider och kommer i tid.

15

15

JAG- och DU-budskap

JAG upplever att ...

JAG känner att

JAG tänker att

JAG vill att

JAG behöver att

När du gör så här så
reagerar JAG så här

DU är

DU gör fel ...

DU måste ...

DU skulle ha ...

DU får mig att



Försvar



16

16

Att ge feedback

- Var ärlig
- Mellan fyra ögon!
- Fokusera på beröm
- Beröm i grupp och kritisera enskilt
- Rikta dig direkt till den det berör
- Använd jag-budskap



17

17



18

ERFARENHET - UPPLEVELSEKUBEN

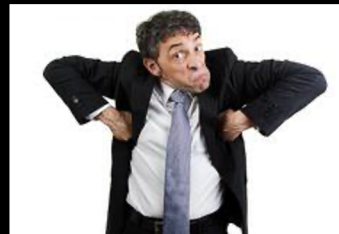
- Att ge feedback
 - "Behandla andra som de själva vill bli behandlade"
 - "Aldrig arg på personen, endast utförandet"

COMBITECH

19

Att ta emot feedback

- Lyssna
- Ställ ev frågor
- Tacka, utan att argumentera
- Överväg feedbacken
- Förändra något?
- Återkoppla eventuellt

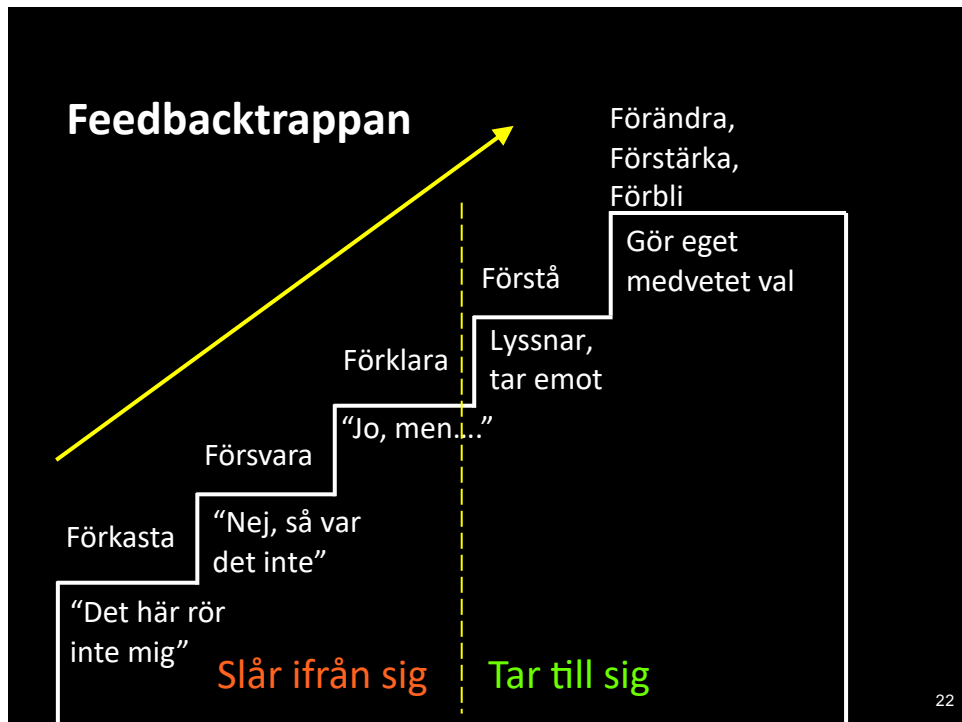


20

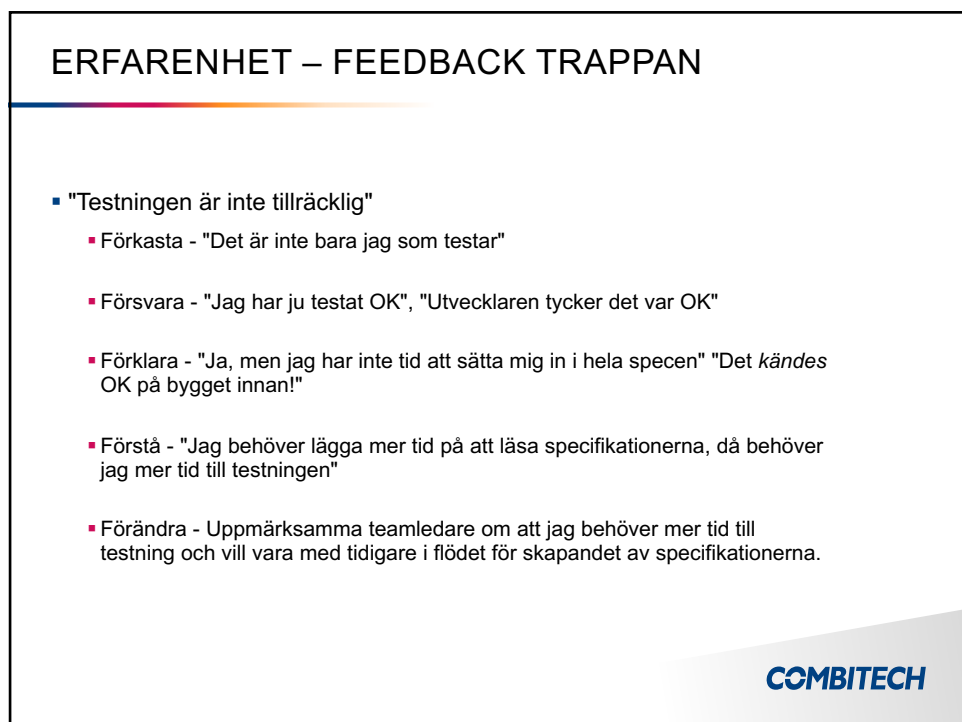
Feedbacktrappan

Olika sätt att reagera på när man får
feedback

21



22



23

Aktivt lyssnande

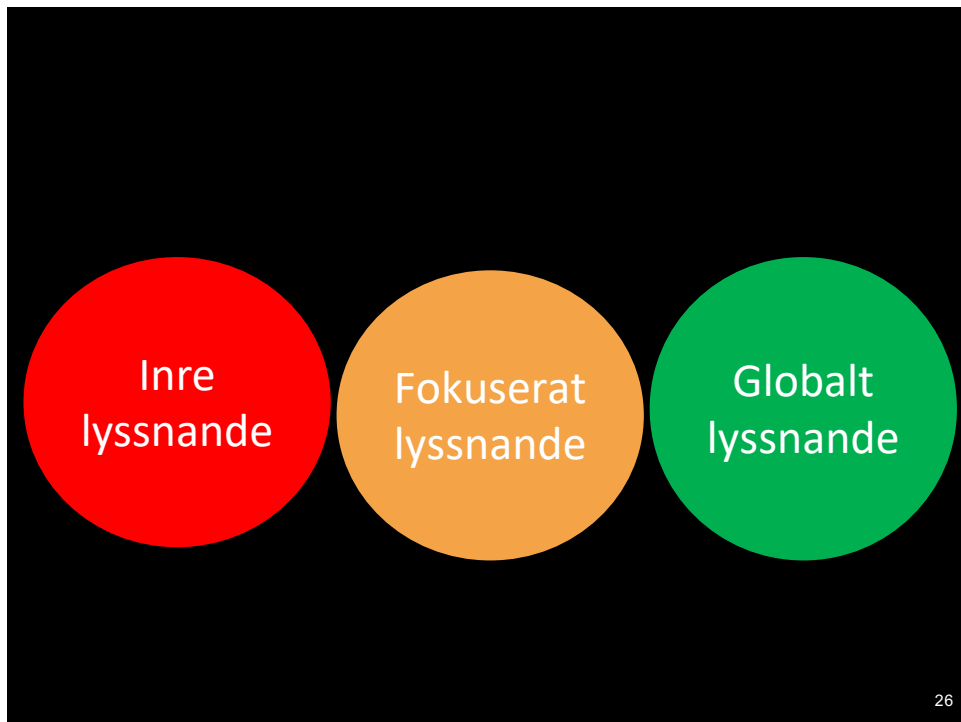


24

- Visa att du är uppmärksam
- Lyssna
- Ställ relevanta följdfrågor
- Bekräfta det som sägs



25



26



27

- *Usch, jag har väldigt mycket jobb. Jag vet inte hur jag ska få tid till allt.*
- *Mmmm. Det låter ju jobbigt. Jag vet precis hur det är. När jag har för mycket att göra brukar jag skapa en arbetsplan.*
- *Jag vet inte. Jag är inte så motiverad att göra någonting alls.*
- *Det går säkert över snart. Jag kommer ihåg att jag för ett tag sedan arbetade så mycket att det höll på att gå in i väggen, men jag kom igång och hann med det jag skulle tack vare planen jag gjorde.*
- *Hmmmm. Jag vet inte. Jag känner mig helt tom.*

28

28



29

29

- *Usch, jag har väldigt mycket jobb. Jag vet inte hur jag ska få tid till allt.*
- *Mmmmm. Det låter jobbigt. Vad är det som tar all din energi?*
- *Det är tidsplanen för projektet. Projektledaren har lovat kunderna det omöjliga och nu ska vi klara av att leverera.*
- *Vad kan du göra för att få mer tid?*
- *Jag vet inte. Jag kanske kan ta upp det med projektledaren men jag vill inte framstå som att jag är långsam.*

30

30

- *Hur kan du ta upp det utan att du uppfattas långsam?*
- *Jag skulle kunna ta fram underlag som visar hur lång tid varje del av arbetet tar och sedan låta projektledaren fatta ett nytt beslut.*
- *Så problemet är tidsplanen är inte realistisk.*
- *Ja! Projektledaren har egentligen inte kunskaper eller erfarenheter som krävs så han vet inte hur lång tid varje del av arbetet tar. Om jag får honom att förstå så kan det nog lösas sig.*
- *Bra idé! När kan du prata med honom?*
- *Jag kan kanske göra det imorgon.*

31

31



32

- *Usch, jag har väldigt mycket jobb. Jag vet inte hur jag ska få tid till allt.*
- *Mmmmm. Det låter jobbigt. Vad är det som tar all din energi?*
- *Det är tidsplanen för projektet. Projektledaren har lovat kunderna det omöjliga och nu ska vi klara av att leverera.*
- *Jag tycker mig höra en viss uppgivenhet i din röst. Stämmer det??*
- *Ja, jag har faktiskt inte fullt förtroende för projektledarens kompetens.*

33

33

- *Det låter som att det finns en tvekan i ditt svar. Jag får en känsla av att det ligger något mer bakom, stämmer det?*
- *Det kanske du har rätt i. Jag är ganska trött på hela jobbet, inte bara på projektledaren. Jag är inte rodd av mina uppgifter just nu.*
- *Vilket slags arbete trivs du bäst med?*
- *Jag trivs bäst när jag får utbilda andra och förmedla budskap.*
- *Din röst låter mer uppspelt när du pratar om att utbilda och förmedla budskap.*
- *Hör du det? Det är det jag vill göra mer av. Kanske kan jag åstadkomma det...."*

34

34

inträffar när jag lägger
hela uppmärksamheten
på den som talar och inte
till min inre dialog.

Inre
lyssnande

vi lyssnar med
utgångspunkt
från oss själva

Fokuserat
lyssnande

Globalt
lyssnande

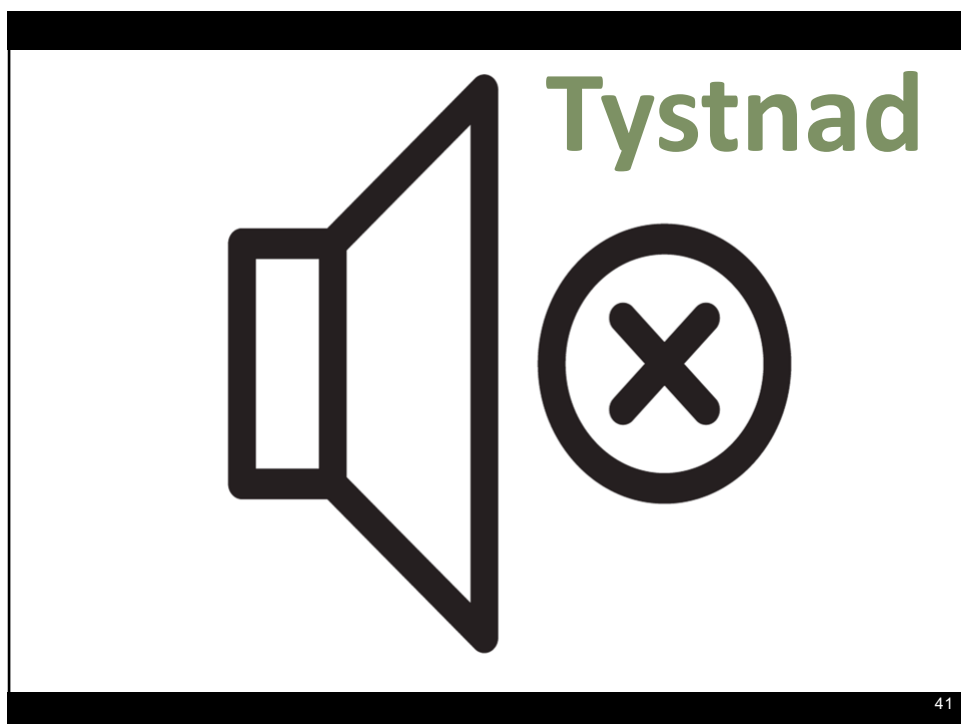
vi lyssnar till mer
än bara orden

35

35



40



41



42

**Språkliga verktyg för
effektiv kommunikation**

43

Undvik ordet INTE!

för att förstå ordet "inte" måste vi
först förstå vad det är vi ska sätta
"inte" på

44

44

OCH istället för men

Du har åsikt Y den är inte så populär
Åsikt X är populär
Börja med åsikt X och länka den till åsikt Y

Det är viktigt att X och därför Y

45

45

OCH istället för men

Jag håller med om och därför.....
Jag håller med om och dessutom.....
Jag håller med om och det betyder.....
Jag håller med om och så
Jag håller med om och vill tillägga att...

46

46

Använd ordet DU!

I början av meningen då sätter du andra personen och dennes intresse i 1a rummet

47

47

ex.

“Jag bheöver hjälp!”

Bättre effekt om man säger:

“Kan du hjälpa mig?”

48

48

ex.

“Måste jag gå på mötet?”

Bättre effekt om man säger:

“Tror du att du klarar dig utan mig på mötet?”

49

49

VI och OSS skapar samhörighet

de upplever att ni har en närmare relation än ni har och att ni är på samma sida

50

50

Ex.

” Rapporten ser bra ut”

säg istället

”Vår rapport ser bra ut”

51

51

Säg TACK!

Berätta vad är det du tackar för
andra kommer att känna sig sedda

52

52

Öppna och slutna frågor ger olika svar

Ska vi börja med rapporten eller planeringen?

Vad ska vi börja med?

53

53

Kasta om dispositionen när du ger feedback

Du gjorde ett bra jobb
men de här detaljerna behöver förbättras

De här detaljerna behöver förbättras
men du gjorde ett bra jobb

54

54

Company Restricted

SAMMANFATTNING

- Johari fönster
 - Att arbeta som konsult
 - In House vs. Ute hos kund
 - Feedback från det blinda fältet
- Feedback trappan
 - Exempel "Testningen är inte tillräcklig"
- Upplevelsekuben
 - Att ge feedback



Sida 55 av 9

COMBITECH

55