

# Kommunikation og perception

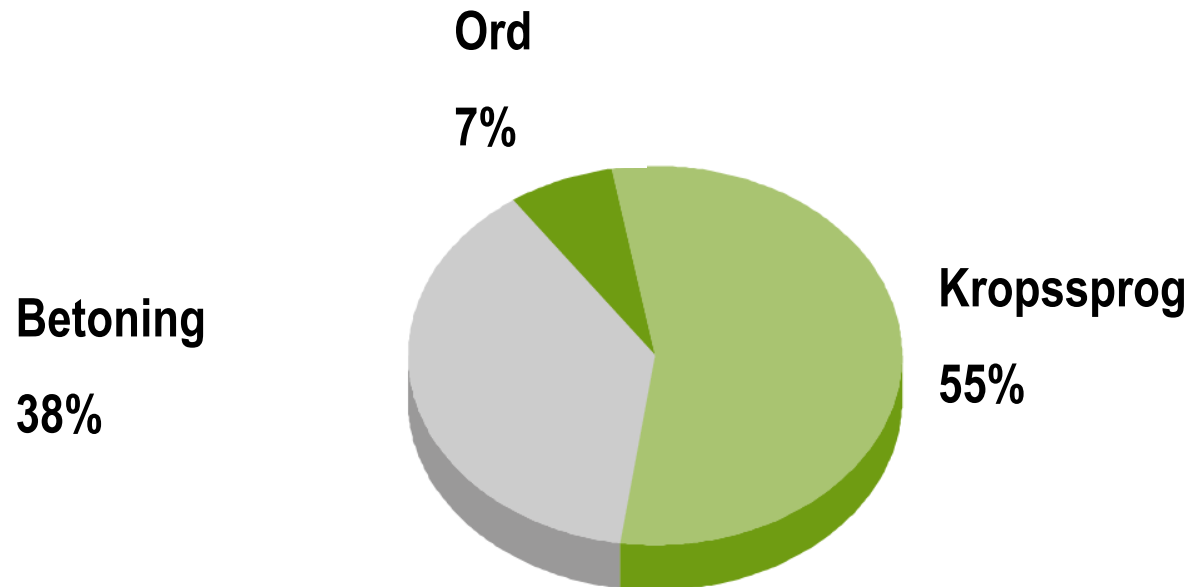
Jane Flarup  
Lektor og Uddannelseskoordinator  
Forretningsingeniør  
Teamcoach for maskin og studier på  
Katrinebjerg

# Kommunikation og Perception

## Indhold

- 1) Perception
- 2) Kommunikation
- 3) Framing, reframing og gode spørgsmål
- 4) Øvelser

# Kommunikationens grundregel

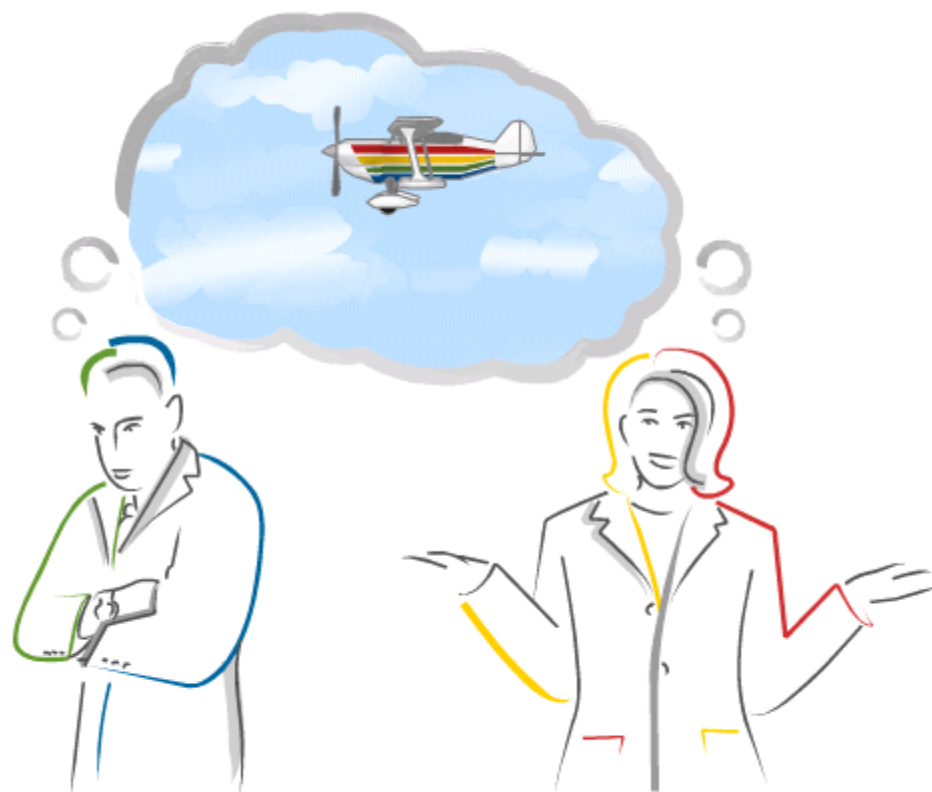


**Dine ord tæller kun 7 %.**

**Kommunikation handler ikke kun om HVAD du siger,  
men også HVORDAN du siger det**

Undersøgelse af Albert Mehrabian, Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes

# Kropssprog



“Jeg føler mig stresset ... Jeg har bare brug for lidt fred og ro!”

“Han ser lidt ensom og nedtrykt ud ... det han har brug for er et knus!”

## Kropssprog

Når vi fejllæser folk, kan det føre til afvisning



"Føj...Jeg hader at blive berørt af fremmede!"

"Jeg tror ikke han bryder sig om det."

# Kropssprog

Når vi læser folk  
rigtigt



"Det er godt, at hun ikke kommer tættere på, så kan jeg koncentrere mig om det hun siger"

"Udfra hans kropssprog tror jeg han er introvert med HavBlå energi ... Det er nok bedst ikke at give ham et knus."

# Kropssprog



Kommunikation: hvor skal trykket lægges?

“Jeg sagde ikke, at han havde stjålet pengene”



# Kommunikation

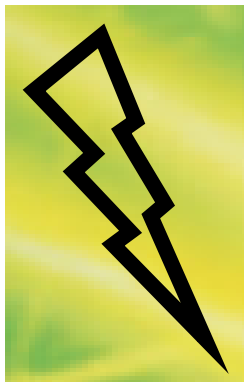
- *communis* :
  - latin : fælles
- *communicare* : at gøre fælles
  - kanal : at overføre indhold mellem A og B
  - sprog: at udtrykke i fælles form
  - miljø : at skabe fælles tid og rum
- *communitas* : fællesskab
  - kommunikation – fællesskab /samfund
  - communion : altergang
  - net-communities : virtuelle fælles interessesteder

# Kommunikation

Hvad kan gå galt?



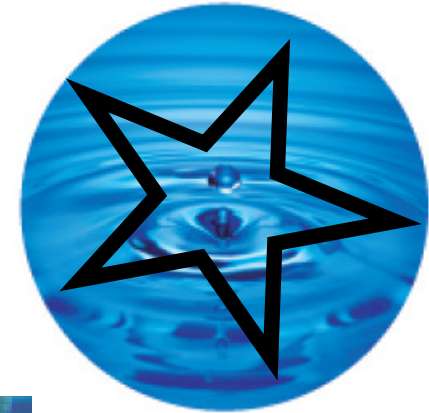
**IDE**



**KODNING**



**AFKODNING**



# Kommunikation

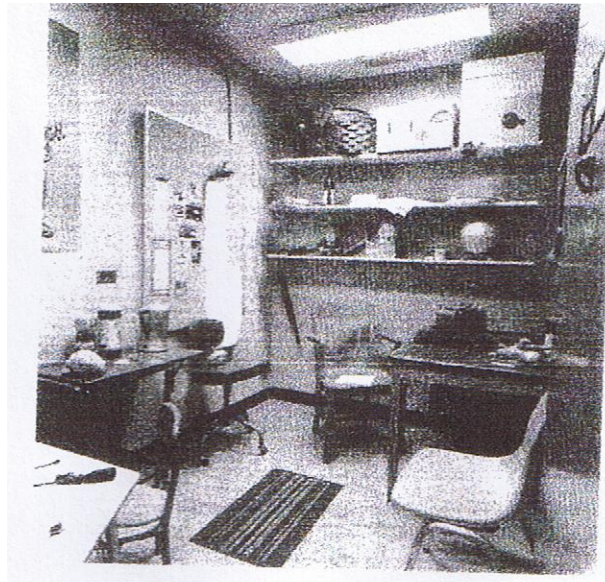
Er vi altid enige om det, vi ser og hører?

- Vidneudsagn
- Eksamensopgaver
- Forelæsninger
- Rygter
- ....

Perceptionsøvelse: Hvad ser du her?



# Perception



# Perception

*Brewer og Treymens forsøg fra 1981 (9 ud af 30 studerende svarede, at de så bøger, som ikke var der – efter 30 minutters besøg i kontoret)*

**Hvorfor ser man bøger, når de ikke er der?**

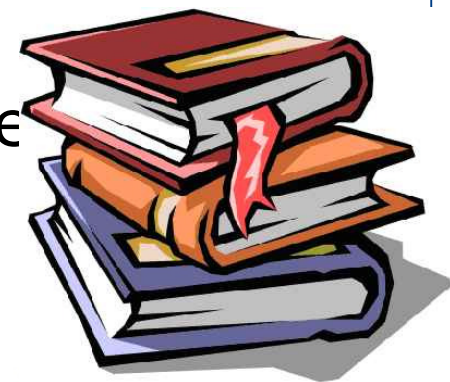
Kognitivt skema



Perceptuel indstilling (= parathe

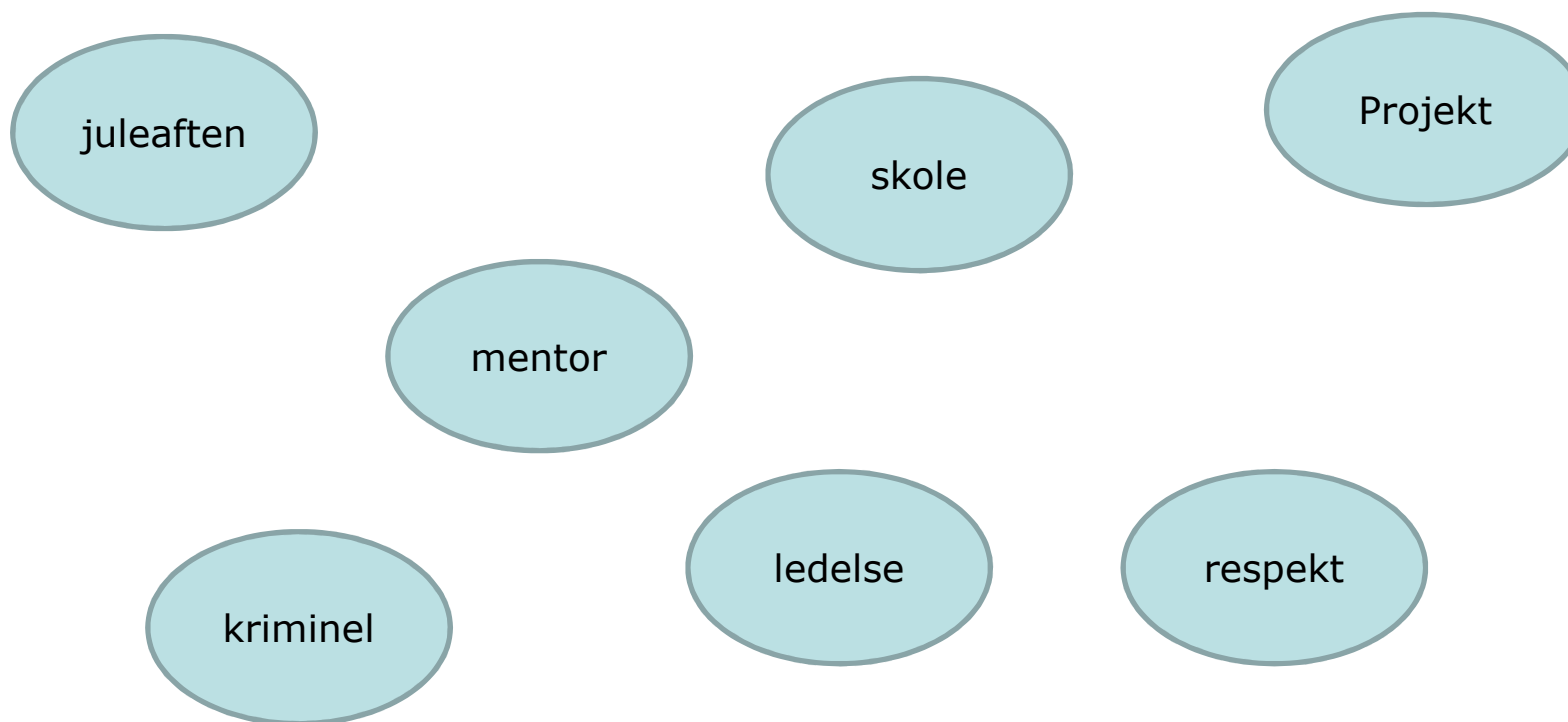


Perception (opfattelse)



# Perception

**Eksempler på kognitive skemaer – menneskets mentale 'landkort'**



# Perception

## *Kognitive skemaer:*

- er bundter af "viden", der styrer vores opfattelse (perception)
- bygger på erfaringer og giver os bestemte forventninger til, hvad vi ser
- kan tilføres ny information gennem hhv. akkomodation (ændre) og assimilation (tilføje)



# Perception

Hjernen fortolker mønstre ud fra tidligere erfaringer  
– eller ud fra mønstre den kender i forvejen

## **Ekstra nyt: Forskingen fra Københavns universitet**

Ifølge forskning ved Københavns universitet, er det lige meget hvilken rækkefølge bogstaverne i ord kommer. Det eneste der betyder noget er at det første og sidste bogstav er på deres rette plads. Selvom resten er et totalt rod vil du kunne læse det uden problemer. Det skyldes at den menneskelige hjernen ikke læser hvert bogstav for sig, men fremmede hele ord.

# Perception

## Overbevisninger:

- det, vi tror, vi ved..... 😊
  - kan være støttende eller begrænsende
  - har indflydelse på vore handlinger
  - *"hvad tænker/tror du om.....?"*
- 
- *Overbevisninger er ikke dokumenterede facts, men noget du har i dit hoved, baseret på dine livserfaringer eller noget, du "gerne vil se".*



# Perception

## Eksempler på overbevisninger:

Jeg kan ikke komme til tiden

Jeg er ikke god til MUS-samtaler

Coaching er svært

Medarbejdere vil ikke tage ansvar

Man kommer ikke over en dårlig start i livet

Jeg kan ikke leve uden det arbejde

Jyder er mere jordbundne

Københavnere er udadvendte

# Perception

Hvordan ændrer man en overbevisning?

1. Bliv bevidst om overbevisningen
2. Spørg til 'ægtheden' af overbevisningen
3. Prøv bevidst en anden overbevisning af

Redskaber, som omtales senere:

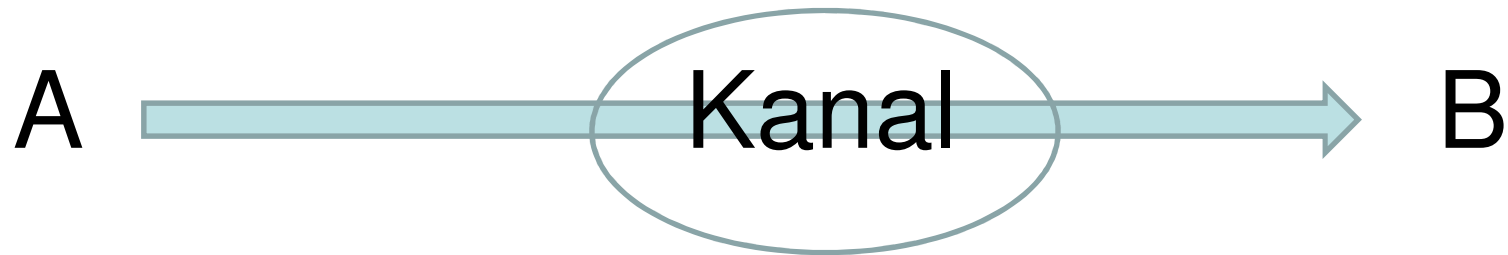
- 1) Framing og reframing
- 2) Coaching af hinanden (lær at spørge godt)

# Kommunikation

## Envejskommunikation (den gamle opfattelse)

Vaccinationseffekten:

Sig det højt, ofte, så fatter de det.



## Eksempler på vaccinationseffekten

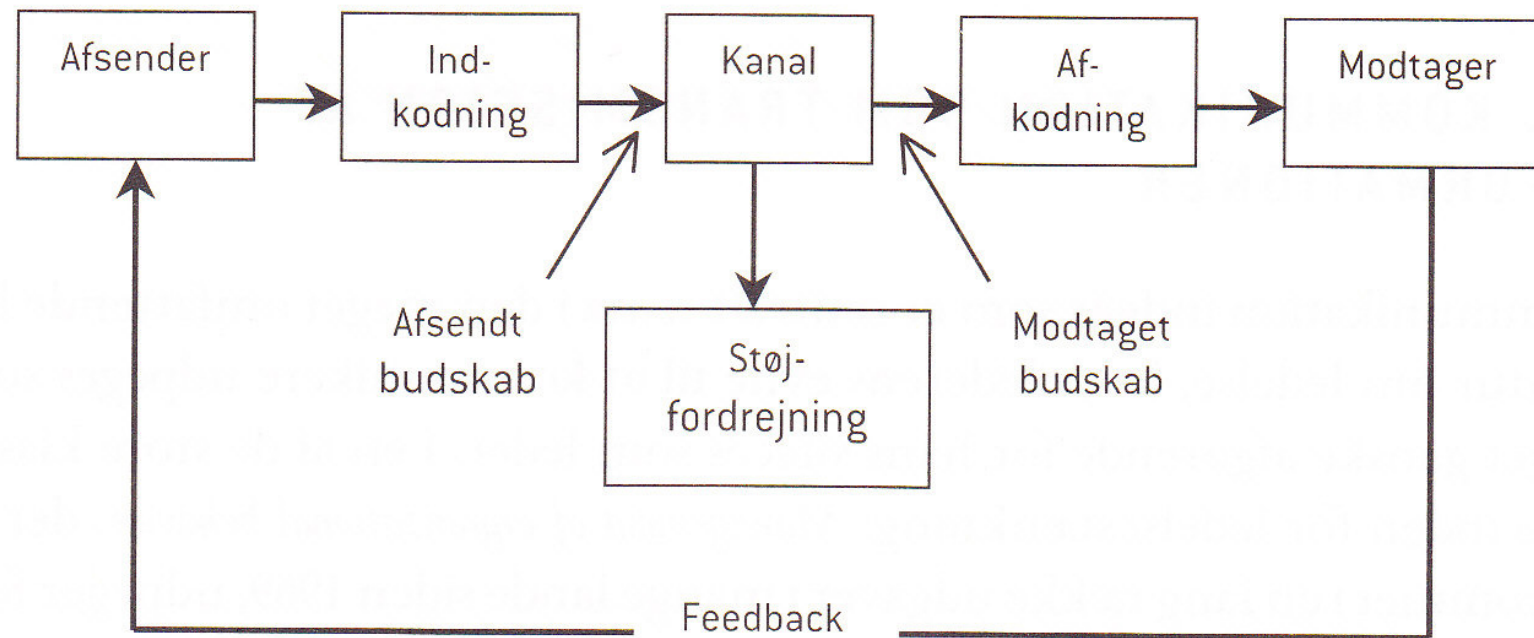
- Børneopdragelse
- Undervisning
- Politikere gentager sig selv i det uendelige
- Fartkampagner (og andre kampagner)



- ....men hvorfor hører de ikke efter?

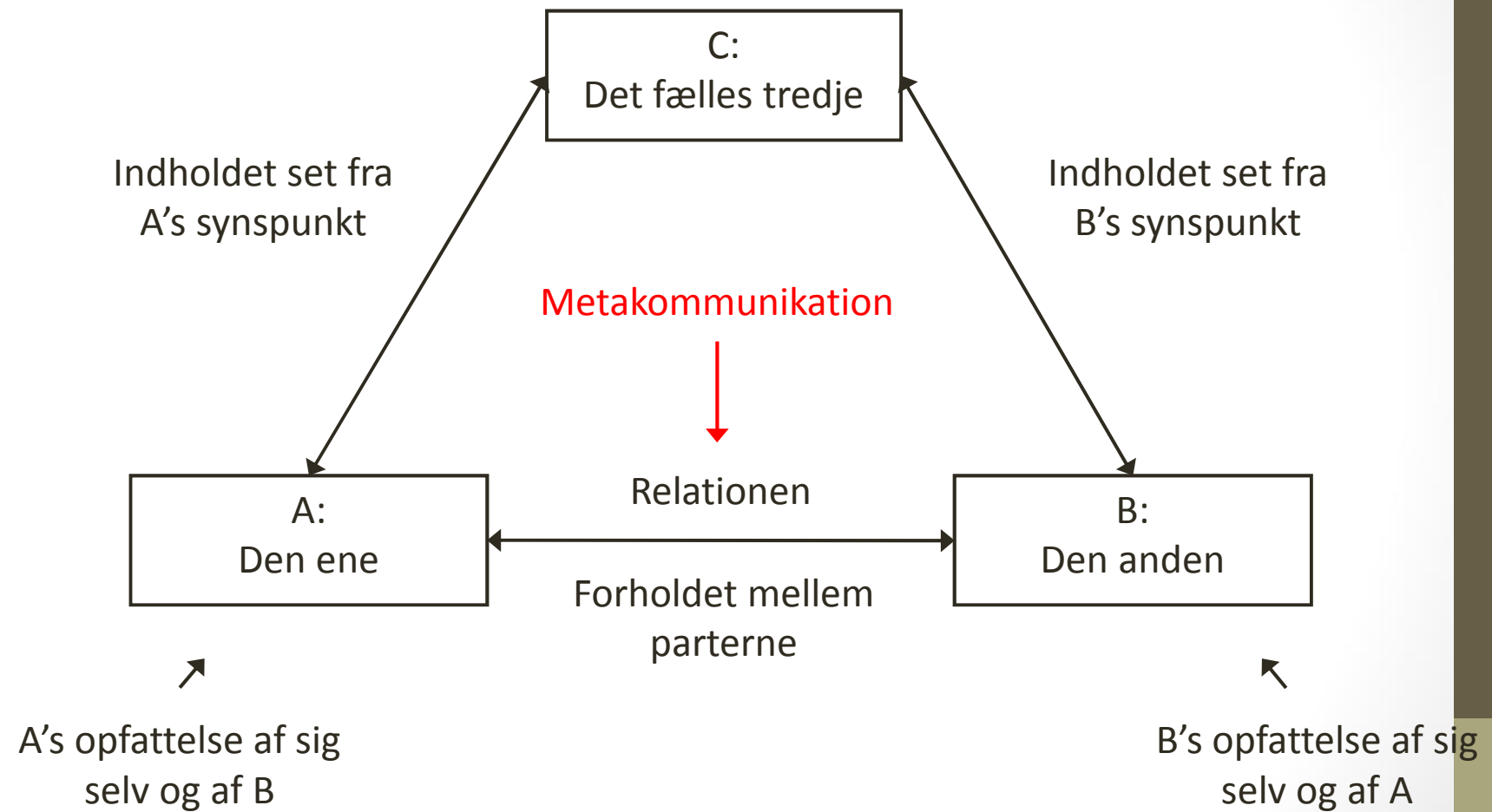
## To-vejskommunikation:

Kommunikation som overførsel af informationer frem og tilbage (kompleks)





# Kommunikation er kompleks



## Kommunikation - opsamling

- Handler om forskellige måde at se og opfatte på (perception)
- Handler om vores baggrund, erfaring, personlighed, arv osv. (perception)
- Handler om normale koder i vores kultur/miljø ("sådan gør man her")
- Man kan IKKE ikke-kommunikere (f.eks.: hvis man ikke møder op til en fest, hvis man ikke siger noget i timerne, hvis man vender ryggen til en anden person...)

God kommunikation – lær at spørge godt

## Når kommunikation går galt

- Forestillinger
- Overbevisninger
- Man tror noget, som ikke er der (men det er jo virkeligt for den, der tror på det)
- Man opfatter tingene anderledes end de var ment (= misforståelser)
- ...fører ofte til konflikter
- Lær at spørge godt, så du/I får en god kommunikation

# Gode redskaber

Ændre overbevisninger:

- Framing og reframing
- Coaching af hinanden

## *Eksempel*

Han er langsom (eller: han er omhyggelig)

Jeg er bagud med at læse (eller: jeg læser det, jeg prioriterer)

Hun gør mig irriteret (eller: vi er forskellige)

Livet er en losseplads (eller: livet er en legeplads)

Det er de andres skyld (eller: jeg tager ansvar for det, der sker for/med mig).

## Framing og reframing



Kender du følelsen af, at du pludselig får et nyt perspektiv på den samme problemstilling?

“Vende en hånd”.

Det kaldes at reframe noget, der er framet på en bestemt måde.

Nogle gange kan man ikke selv reframe – er kørt fast i en fortolkning og skal have hjælp af andre.

# GROW modellen (Sir John Whitmore, ca. 1990)

G – oal  
R – eality  
O – ptions and  
          obstacles  
W – rap up

**G** = represents your / your client's goals.  
What do you / your clients want?

**R** = represents your / your client's reality.  
What is happening to you / your client right now?

**O** = represents your / your client's options.  
What could you / your client do?

**W** = represents your / your client's will or way forward.  
What actions will you / your client take to move forward?



# Coachende spørgsmål

**Åbne spørgsmål:** Tell me more, prøv at fortælle mig mere om dette, når du siger sådan – hvad føler du så/hvad tænker du på? Kunne der være en anden vinkel på det, du snakker om? (= reframe)

**Lukkede spørgsmål:** kan besvares med ja-nej (bruges til at tjekke op på, om I snakker om det samme: har jeg forstået dig rigtigt – handler det her om....)

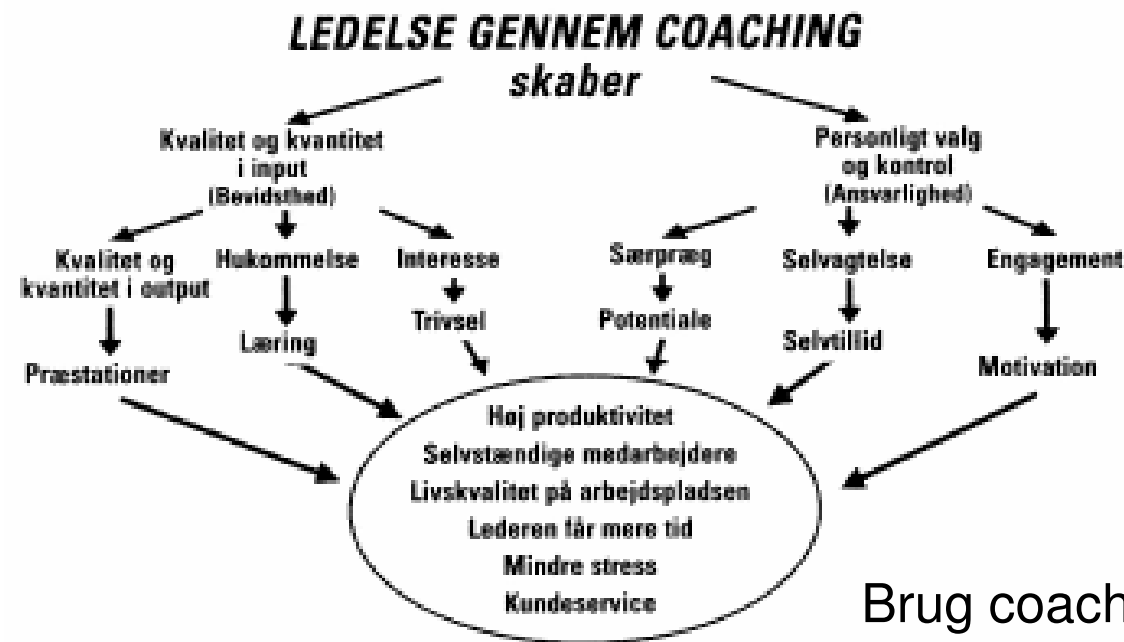
**Ledende spørgsmål:** spørgsmål som ved sin udformning lægger op til at den adspurgte svarer noget bestemt.

Ex: .. "Som tidligere statsminister, er det så ikke en ubehagelig følelse nu at være glemt?" .. "Det er vel aldrig behageligt at være udenfor indflydelse?"

**Hv-spørgsmål:** Brug ALDRIG **hvorfor** og **hvordan**



# Coachende spørgsmål



Brug coachende spørgsmål, når I skal arbejde med jeres projekter.

Kilde: John Whitmore "Coaching på jobbet"

## Proaktiv eller reaktiv – offer eller okay

Vælger du en proaktiv eller reaktiv håndtering af udfordringer og forandringer?

Verden, som vi oplever den, opstår frem for alt i vore hoveder.

Det er ikke det, du oplever, der påvirker dig, men måden hvorpå du fortolker det på.

Ydre omstændigheder influerer kun 10 procent på vort samlede velbefindende. Resten er noget, vi selv skaber. (Prehn p. 173, hjerneforsker)

## Øvelse: At tænke proaktivt i stedet for reaktivt

Der er for mange lektier.

Gruppearbejde er noget lort.

Jeg får aldrig gode karakterer.

Jeg kan kun arbejde, hvis der er et klart mål og struktur.

Underviserne giver for lidt feedback til de studerende.

Vi får aldrig tid nok til det, vi skal nå.

...prøv at ændre fokus, dvs. reframe udsagnene.

Proaktiv – påvirker din evne til at præstere godt

Kan du påvirke situationen eller ej?

Dine følelser og indre verden påvirkes positivt af det, du kan påvirke. Og negativt af det, du føler, du ikke kan påvirke.

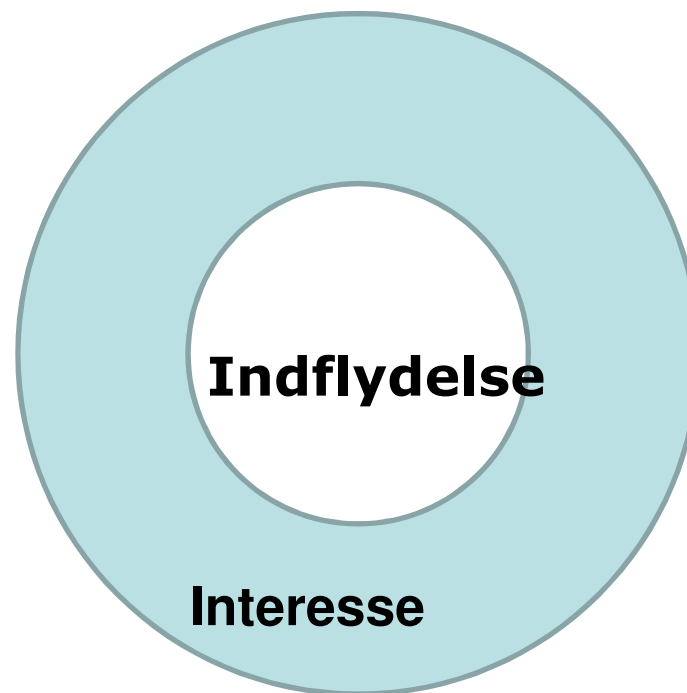
Øv dig i at skelne mellem det, du kan påvirke og det, du ikke kan påvirke. Det frigiver energi til at præstere bedre.

Øv dig i at se, hvad du kan påvirke i situationen:

**Har jeg indflydelse på situationen? >< Hvad i situationen kan jeg påvirke?**

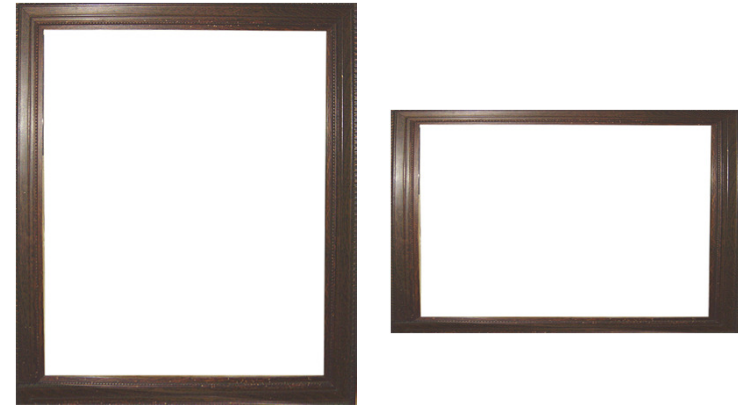
Proaktiv

*Bruger jeg min energi rigtigt?*



# Perception og proaktiv

## Framing og reframing



### Øvelse hjemme:

- Sæt ord på en udfordring/opgave, du står i lige nu
- Mærk effekten af din umiddelbare framing. Hvad giver den næring til? Og hvilken virkelighed skaber den?
- Overvej om effekten er hensigtsmæssig; dvs. fører dig i den retning, du gerne vil?
- Hvilken reframing kunne være sjov at prøve af?
- Pod din hjerne og din tænkning med denne reframing.
- Mærk nu effekten på dine følelser, dine tanker, dine handlinger og din krop.