

3. Jag är kommunikativ i mitt ledarskap

Att vara kommunikativ i sitt ledarskap är att skapa engagemang och förståelse, att lyssna aktivt och att försöka förstå för att anpassa sitt ledarskap

---

Att vara kommunikativ i mitt ledarskap innebär att jag i mitt ledarskap strävar efter att skapa förståelse och tydlighet, och att jag anpassar min kommunikation utifrån verksamhetens och medarbetarnas behov. Jag lyssnar aktivt och ser till att budskap inte bara förmedlas utan också förstås. På så sätt bygger jag en kommunikation som skapar delaktighet och engagemang. Genom att ge utrymme för dialog och reflektion stärker jag samverkan i organisationen, och lägger grunden för en gemensam förståelse och riktning. Jag tror på att kommunikation bygger broar mellan människor och gör det möjligt för oss att nå våra mål tillsammans.

Som chef och ledare i Svedala kommun:

- kommunicerar jag tydligt och säkerställer att alla förstår syftet med våra beslut
- anpassar jag min kommunikation så att den når/tilltalar rätt målgrupp och har med rätt budskap
- ställer jag frågor och är inlyssnande för att förstå
  skapar jag strukturer som möjliggör kommunikation och lyhördhet

> *Att lyssna och förstå är lika viktigt som att fatta beslut.*
>
> *Vi behöver ett gemensamt språk, förståelse för varandras verksamheter och utgå ifrån vårt gemensamma intresse – våra medborgare!*



aktivt lyssnande

”*inte* bara att höra vad som sägs,
utan om att verkligen försöka förstå
hur den andra personen tänker
och upplever en situation och låta
personen hjälpa oss att förstå.”



aktivt lyssnande

- Vad försöker du berätta?
- Vad betyder det för dig?
- Har jag förstått dig?

Nyfikenheten behöver vara genuin



Min nuvarande bild

+



Utrymme för något oväntat

=

Aktivt lyssnande

Det viktiga är att påminna oss om att det finns mer att förstå än det vi först uppfattat.

VARDAGSSITUATIONER

där vi kan vinna på att stanna
upp för att förstå mer



När jag tror
mig veta



Hjälp att
tänka



Vi ser olika/
låsta samtal

Ju mer komplext, desto
viktigare med aktivt lyssnande

Samarbetet mellan avdelningarna fungerar inte så bra.

Utrymme för något oväntat

Berätta mer…



Avdelningschefen upplever att vi kör över dem igen.

Ansvaret är otydligt mellan avdelningarna.

När jag tror mig veta

Det är något som inte stämmer med våra möten.

Vad är det som inte stämmer tänker du?

Jag vet inte riktigt men…

Berätta mer…

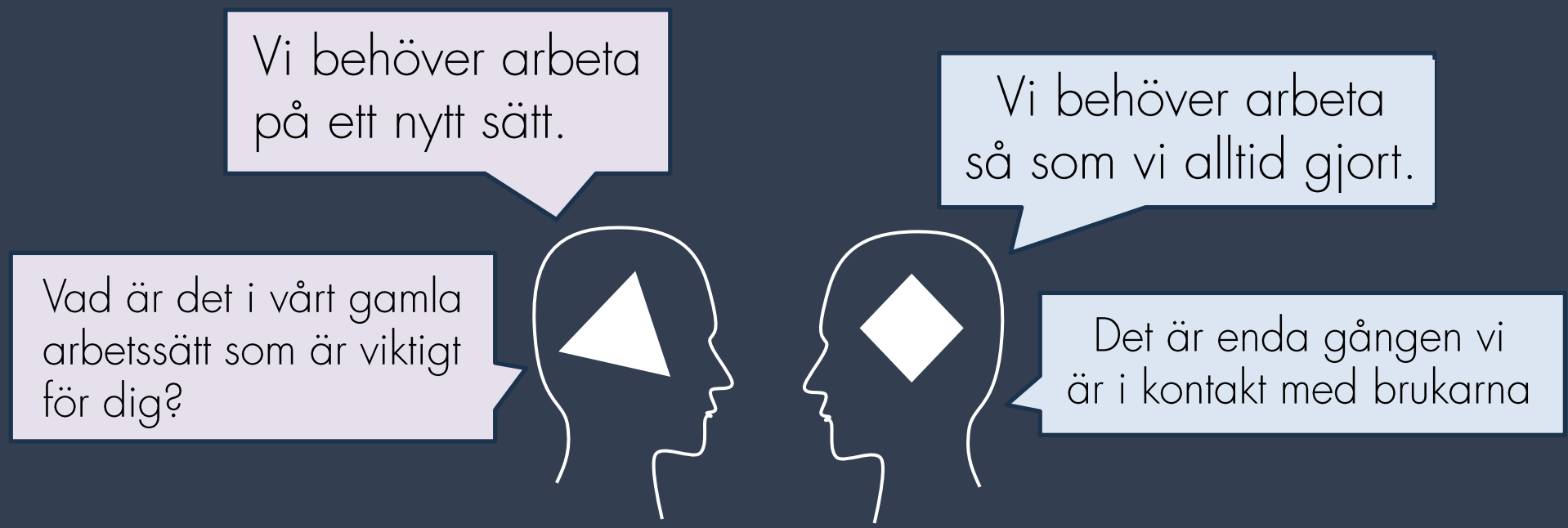
konstpaus



Jag känner att jag aldrig riktigt får möjlighet att säga det jag tycker är viktigt.

Hjälp att tänka

(provtänka)



Vi ser olika på saken/låsta samtal

VANLIGA LYSSNARFÄLLOR



Ladda om

Jag väntar bara på **min tur att prata**.

Känner av att uppmärksamheten inte är där. Känner sig avbruten.



Tankeläsning



Lösa och lugna

VANLIGA LYSSNARFÄLLOR



Ladda om



Tankeläsning



Lösa och lugna

Vi känner igen situationen, **tror att vi förstår problemet** och fyller i resten.

Vi missar nyanserna och det unika i situationen.

VANLIGA LYSSNARFÄLLOR



Ladda om



Tankeläsning



Lösa och lugna

Jag vill **snabbt få ordning** på situationen genom råd, lösning eller uppmuntran.

Osäkerheten förminskas.
Samtalet stängs för tidigt.
Kanske hade personen behövt få berätta lite mer.

VANLIGA LYSSNARFÄLLOR



Ladda om



Tankeläsning



Lösa och lugna

"Det är inte fel att ge råd, uppmuntra eller komma med lösningar. Men frågan är om vi har förstått tillräckligt innan vi gör det."

Samtalsmetoder

spegling, parafrasering, etikettering

spegling

Fånga upp ord/uttryck som verkar särskilt viktiga och upprepa dem

- Nyfiket tonfall
- Vänta



Mekaniskt upprepande

papegoja

parafrasering

Återge kärnan i det du hört med egna ord

- Gör din förståelse synlig
- Lämna plats för korrigering



Mötet blev en vändpunkt tycker jag.

Så du tycker att saker har förändrats till det bättre sen mötet?

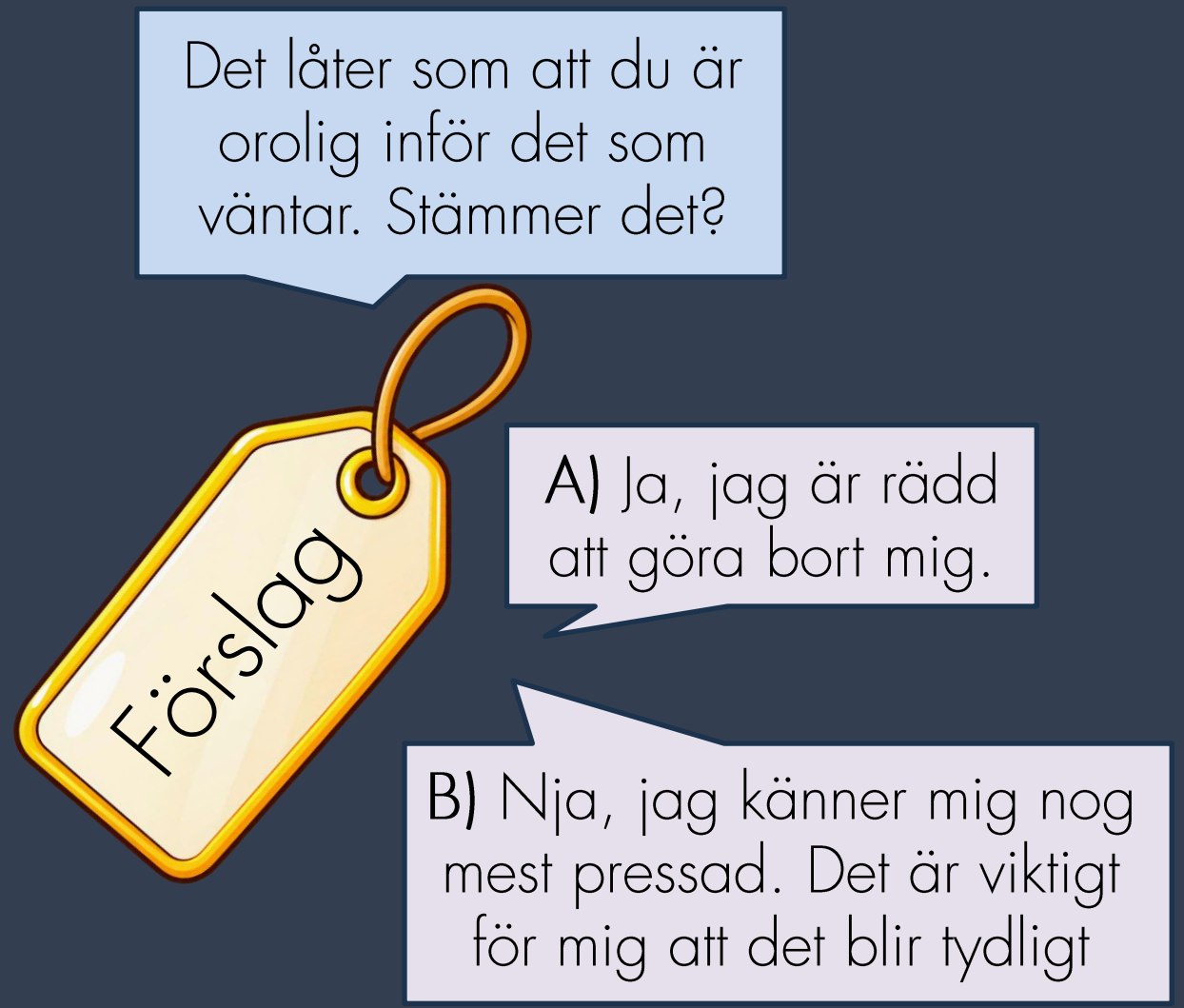
Har jag förstått dig rätt?

Nej, tvärtom!

etikettering

Sätt ord på upplevelsen med försiktigt, prövande förslag på hur situationen upplevs känslomässigt

- Fånga känslan bakom det som någon berättar
- Känslan är ett förslag som personen kan ändra, bekräfta eller förkasta
- Oavsett gensvaret får vi möjlighet att förstå mer



Samtalsmetoder

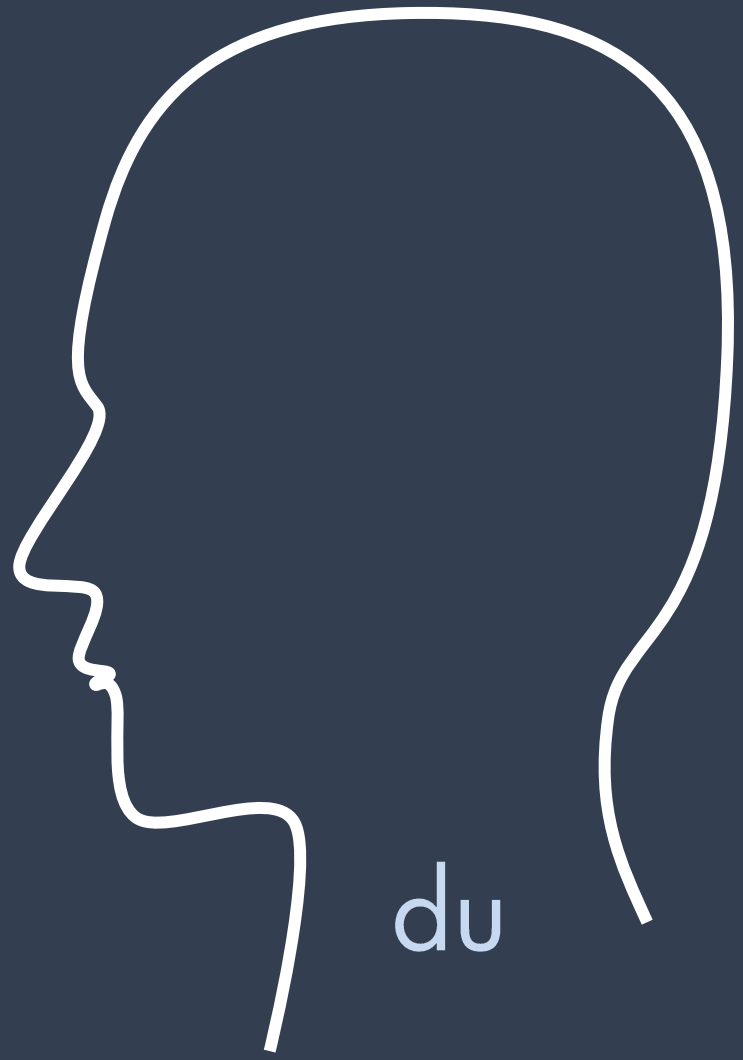
Spegling	Använd exakta ord, vänta	Bjuder in till fördjupning
Parafrasering	Använd egna ord, möjligt att korrigera	Prövar förståelsen
Etikettering	Föreslå en känsla, möjlighet att korrigera	Uppmärksammar upplevelsen



jag

Öva lyssnande

Var är min uppmärksamhet
när någon berättar?



du



Nivå 1
Inåtlyssnande

- Min uppmärksamhet är inåt
- Allt du säger relaterar jag till mig och mina egna tankar, erfarenheter
- Mina svar tar över samtalet: *jag svarar, ger råd, löser problem*

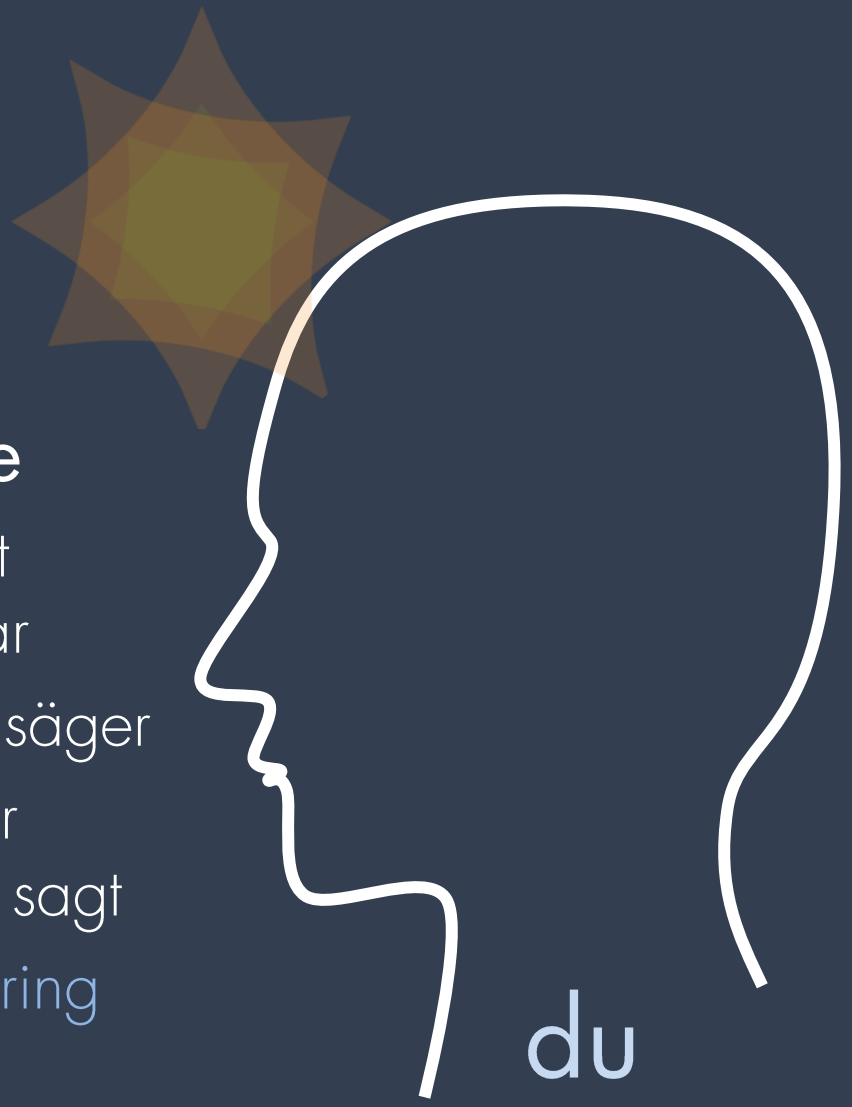


Nivå 2

Fokuserat lyssnande

- Min uppmärksamhet är på det du berättar
- Jag utforskar det du säger
- Jag låter mina frågor växa fram ur det du sagt

Spegling och parafrasering





Nivå 3

Personfokuserat lyssnande

- Min uppmärksamhet är på personen
- Jag vill förstå din upplevelse och vad situationen betyder för dig
- Jag uppmärksam på vad som verkar viktigt, vilken mening och betydelse det har, vad du stannar kvar vid

Parafrasering och etikettering

