



Kommunikation kan være alt fra at sige god morgen til at sende en mail til en borger. Og det er bestemt ikke ligegyldigt, hvem du taler med, og hvilke ord du vælger at bruge. Et enkelt ord kan nemlig være afgørende for, om du bliver opfattet som venlig eller arrogant - eller om du overhovedet bliver forstået. Samtidig kan din præsentation være en forhindring for, at dit budskab kommer frem. Her får du nogle gode råd til at kommunikere bedre.

Din hverdag er gennemsyret af kommunikation. Du siger hej til dine kolleger, nikker for at hilse, taler i telefon, skriver et brev eller sender en mail til en borger. Uanset hvad, så henvender du dig altid til nogen. Med andre ord, er der altid nogle mennesker, som du ønsker at formidle et budskab til.

Tænk på din målgruppe

Tænk på din målgruppe, før du skriver og trykker på send. Et godt råd er, at du forestiller dig, at du er personen, som skal læse din mail eller dit brev. Hvad har din modtager brug for at vide? Hvordan skal du fortælle det? F.eks. kan du forestille dig, hvad borgeren vil tænke, hvis du skriver en fem sider lang og detaljeret mail som svar på spørgsmålet "hvor længe har I åbent om torsdagen?".

Forstår du det selv

Det er vigtigt, at du kommunikerer klart, dvs. entydigt. Så undgår du nemmere misforståelser. Nogle gange kan du selv bedømme, om din tekst er klar. Læs den kritisk igennem og stop op, hver gang du tvivler på, om det, som du skriver, er forståeligt. Hvis

du ikke forstår det, så skriv det om. Få også gerne andre til at læse din tekst og pege på sætninger, de ikke forstår. På den måde kan du gøre din tekst klarere for dig selv såvel som for andre.

Tænk på sammenhængen

I en sammenhæng kan en bestemt måde at kommunikere på være glimrende og god, i en anden kan den samme måde være dårlig og dum. Juridiske ord tager sig f.eks. fint ud i en lov, men duer sjældent i en samtale med en af dine kolleger eller i en mail til en borger. Mennesker er forskellige og skal have informationer på en måde, som er forståelig for lige præcis dem.

Vigtigt med venlighed

Når du taler i telefon eller med en kollega, er det vigtigt, at du er åben over for, hvad den anden har at sige. Du kommer længst med venlighed. Også selv om det nogle gange kan være svært at bevare fætningen, f.eks. hvis en borger skælder dig ud. Hvis du råber igen, bliver din samtalepartner bare vredere. Lyt opmærksomt og tal roligt og venligt.



Telefontip

Hvis du har brug for at få et ja over telefonen, er det vigtigt, at du ikke tøver, men taler sikkert og højt. Lægger du ud med at hviske "undskyld jeg forstyrrer" eller venter du i flere sekunder, før du siger noget, signalerer du "undskyld jeg er til", hvilket gør det nemt at sige nej.

Luft mellem bogstaver

Det kan være svært for din modtager at komme igennem en hel tekst. Især hvis bogstaverne er tætte. Du kan gøre det nemmere for din læser, hvis du har en linjeafstand på 1,5 og skaber lidt luft mellem ordene. Gør gerne afsnittene korte, f.eks. på tre linjer ad gangen.

Den omvendte nyhedstrekanthet

Skriv det vigtigste først. Jo tidligere du skriver det vigtigste i en tekst, desto større er chancen for, at din læser lægger mærke til det.

5 generelle råd:

- Tænk på din målgruppe.
- Skriv og tal klart.
- Få gerne andre til at læse og kommentere dine tekster.
- Øv dig, før du fremlægger for en forsamling. Gerne foran et lille publikum, f.eks. nogle venner eller kolleger.
- Tal hverken for langsomt eller for hurtigt.

Kommunikér bedre



Dine modtagere vurderer dig

Når du taler foran mennesker, tæller det, du rent faktisk siger, kun 7 %. Dine modtagere vurderer i langt højere grad dig som person, og hvordan du taler, og bevæger dig. Derfor er det vigtigt, at du gør dig umage med præsentationen, og øver dig på at tale, og det er ekstra vigtigt at vælge ord, som ikke kan misforstås. Det kan også være en god idé at gentage det vigtigste, du har at sige. Det øger chancen for, at dine modtagere fanger det.

Kig op, når du taler

Det er vigtigt, at du ser på dit publikum, mens du taler. Hvis du står med næsen nede i et talemanuskript eller læser op fra papiret, virker du uengageret og kedelig, og så står de fleste tilskuere af. Få øjenkontakt med en venlig sjæl i forsamlingen eller lad øjnene vandre mellem flere personer. Det kan også være en glimrende idé at have et papir med stikord med, så du nemmere kan løsrive dig fra din tekst.



Din tale i tal

Dit kropssprog tæller 55 %.

Dit kropssprog er f.eks. måden du står på, om du smiler, vugger frem og tilbage eller er plantet helt roligt ned i gulvet.

Din stemmeføring tæller 38 %.

Din stemmeføring er f.eks. måden, du udtaler på, dit taletempo, rytmen og klangen i din stemme.

Taler du f.eks. hurtigt, er du hæs eller har du en høj og pibende stemme.

Dine ord tæller 7 %.

Tænk ned

Koncentrer dig om at trække vejret nedad, når du taler. Tænk "ned" og fokuser på at få åndedrættet ned i din mave. Hvis du forsigtigt skubber maven ud, så er åndedrættet allerede der, hvor det skal være. Et lavtliggende åndedræt dæmper din nervøsitet og giver dig bedre kontrol over din stemme.

