

# Assertiv kommunikation hos os

Tid: 2 timer

Deltagere: 6 – 24 pers. (hvis der er flere, kræves der en anden form for opsamling)

Forudsætninger: Kendskab til procesfacilitering hos den, der leder processen. Kendskab til assertiv kommunikation hos proceslederen er også en fordel.

Praktisk: Flip-over, farvede tuscher, tape eller sticky tack til ophængning af flip-over-ark, Evt. powerpointprojector og computer.

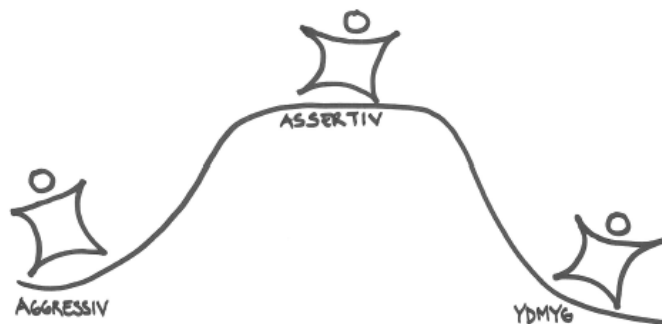
Formål og introduktion:

*Formålet med øvelsen er at introducere en virksom tilgang til kommunikation, der kan styrke den enkeltes evne til og mod på at udtrykke følelser, meninger og behov klart og ærligt – OG med respekt for andre. Metoden kan derfor bruges aktivt i arbejdet med kultur og trivsel. I løbet af den proces der foreslås her, introduceres assertiv kommunikation først som metode og tilgang og øves derefter i små grupper. Til sidst forholder den samlede gruppe sig til brug af assertiv kommunikation fremadrettet.*

1. Rammesætning (5 min): Begynd med kort at skitsere:

- hvad I er samlet om
- hvor lang tid, der er sat af
- hvad planen er (giv et kort overblik over hvad der kommer til at ske)
- hvad meningen er
- hvad udbyttet forhåbentlig bliver og hvem der ska bruge dette til hvad.

2. Introduktion af assertiv kommunikation (20 minutter): Fortæl om assertiv kommunikation (se nedenstående blå tekst). Lav på forhånd tegningen her på et flipover-ark eller whiteboard og brug den til at fortælle ud fra.



Hvis du ikke kan lide at fremlægge, kan du eventuelt dele nedenstående (blå) tekst rundt incl. tegningen og bede deltagerne læse den.

At kommunikere assertivt vil sige at kunne og turde udtrykke sine følelser, meninger og behov klart, utvetydigt og ærligt – OG med respekt for andre. Assertionstræning opstod i 1980'erne som et værktøj til at udtrykke og anvende personlige rettigheder, fx retten til at have en mening og udtrykke den. Anne Dicksons bog "Og jeg mener hvad jeg siger" hører til de respekterede klassikere. (Hans Reitzels forlag 1982)

Assertiv tilgang handler om, hvordan vi reagerer på hinanden. Der skelnes mellem 3 reaktionsformer: aggressiv adfærd, ydmyg adfærd og assertiv adfærd. De er kendetegnet ved følgende:

### Den aggressive adfærd

Når man udviser denne adfærd, viser man sig selv mere respekt end den anden i den kommunikation, man byder ind med. Indstillingen, der ligger lige under dette, er: Jeg er OK, du er ikke OK. Når man er aggressiv, kan man opleves som udad-reagerende, måske råbende, og kommunikation præges af hårdhed både verbalt og non-verbalt. Den aggressive kan fylde meget og f.eks. nedgøre og overfuse andres meninger, værdier og evner. Denne adfærd kan være udtryk for lav selvfølelse, og/eller at personen har det skidt eller er ensom. Der er øget risiko for stress, hvis denne adfærd er den mest fremtrædende.

### Den ydmyge adfærd

Når man udviser denne adfærd, viser man den anden mere respekt end sig selv i den kommunikation, man byder ind med. Indstillingen, der ligger lige under dette, er: Du er OK, jeg er ikke OK. Befinder man sig i en ydmyg/passiv position, kan man let blive skydeskive for den aggressive. Den ydmyge/passive kan stå meget hurtigt af kommunikationen og kan have svært ved at træffe beslutninger. I denne position føler man sig ofte uretfærdigt behandlet, og finder det svært eller nogen at skyde skylden på. Ofte nedgør personen sig selv, og i en konfrontation vil den ydmyge adfærd være gråd, bøjlen af eller flugt. Der er – interessant nok – også øget risiko for stress, hvis denne adfærd er den mest fremtrædende.

### Den assertive adfærd

Når man udviser denne adfærd, respekterer man både sig selv og den anden i den kommunikation, man byder ind med. Indstillingen, der ligger lige under dette, er: Jeg er OK, du er OK. Personen accepterer både sine positive og negative sider og kan også acceptere andre mennesker på en ligeværdig måde. Personen gør ikke andre ansvarlige for sit liv, men erkender ansvaret for egne handlinger, eget valg og sit eget liv. Personen erkender sine behov, og stiller krav på en åben og direkte måde – selvom det indebærer risiko for afslag. Selvfølelsen er i balance, og dette mærkes både i den verbale og den non-verbale kommunikation.

(Bl.a. inspireret af Anne Dickson "Og jeg mener, hvad jeg siger..")

Langt de fleste af os praktiserer alle 3 former for adfærd løbende, men uden at tænke over det kan vi let falde i enten den aggressive eller den ydmyge/passive grøft. Første skridt til at ændre dette, er at blive bevidst herom og prøve at fremme mere af den assertive adfærd. På tegningen fra før kan man sige, at man udvider det assertive plateau.

Brug evt. nedenstående skema (evt. powerpoint eller i kopi) til at tale ud fra og starte en drøftelse med gruppen.

Faktor \ Adfærd	Ydmyg / passiv / <u>submissiv</u>	Aggressiv	Assertiv
<b>Rettigheder</b>	Opgiver sine egne	Nedgør andres	Forsvarer egne og andres
<b>Tale</b>	Undskylder, mildner	Beskylder, bebrejder	Taler frit og direkte
<b>Kropssprog</b>	Undgår øjenkontakt, tilbageholdende	Stirrer, taler højt, invaderer rum	I balance, direkte i sin attitude
<b>Reaktion</b>	Flugt	Kamp	Engagement

For at få godt greb om de tre typer af adfærd kan I ud fra skemaet drøfte, hvordan personers adfærd kan kendes i TV-serierne "Matador" eller "Arvingerne" – eller i en anden film/TV-serie/bog, der kendes af alle.

(fra AU HR Udviklingsforløb  
for institutsekretariatsledere)

Sig derefter, at du nu vil fortælle om HVORDAN man konkret kan kommunikere assertivt, og at gruppen derefter kommer til at øve sig i grupper med en case.

Når man kommunikerer assertivt, kan man f.eks. bruge de følgende som en slags grundskabelon:

- Brug JEG-form – *det handler om dig selv og din oplevelse/følelse*
- Vær specifik og konkret – *hvad ser/hører du, og hvad er dit budskab?*
- Følg disse fire trin:
  1. Beskriv adfærd - "*Når du...*"
  2. Beskriv følelse – "*Føler jeg...*"
  3. Beskriv ønsket ændring/det du beder om – "*Derfor vil jeg*"
  4. Og ti' så stille, når du har sagt det, du vil! – *pausen understreger at du mener det*

Det kan fx lyde sådan: "Når du rynker brynene og siger "Ja, ja....så gør vi det", så bliver jeg i tvivl, om du egentlig mener "ja." Derfor vil jeg bede dig udtrykke din ærlige mening."

Eller i supermarkedets kø, hvor en person prøver at springe dig over i køen: "Når du kører din vogn ind foran min, bliver jeg irriteret. Jeg har nemlig også travlt, så jeg vil bede dig overholde den almindelige køkultur.

Eller på arbejdspladsen, hvor der plejer at være en god tone mellem jer, men hvor en kollega på det seneste har svaret dig i en vred/hård tone flere gange i løbet af den seneste uges tid: "Når du svarer mig med den tone, bliver jeg helt overrasket. Sådan plejer vi ikke at tale til hinanden her. Jeg vil dels bede dig sige, hvis der er noget, der generer dig – og dels bede dig fremover tale i den tone vi plejer at bruge her."

Kom gerne med andre eksempler, der virker relevante for jer – i første omgang fiktive og ikke fra egen arbejdsplads.

### 3. Gruppearbejde (30 min):

Tiden til dette punkt er tænkt sådan: introduktion 5-10 minutter, gruppearbejde 20 minutter.

Læs nedenstående cases og vælg den ud, du tror, vil fungere bedst i jeres gruppe. Print den og del den ud – eller lad den stå på en powerpoint i rummet.

## Case: Assertiv kommunikation

### 1. case: Naborøg

Du har gennem den sidste tid haft mange små sammenstød med din nabo. Hans hund løber over i din have, du synes han kører alt for stærkt på vejen og i går brændte han haveaffald af, med det resultat at dit vasketøj og hele huset kom til at lugte af røg.

- Hvordan vil du, med det du nu ved om assertiv kommunikation, indlede en assertiv samtale om den generende røg?

### 2. Case: Social kollega

Du har en kollega, som sjældent ses tale med andre. Du har prøvet at smalltalke med ham, men han svarer med enstavelser og skynder sig videre. Du har set det samme udspille sig for 2 andre kolleger. I starten tænkte du, at "sådan er han bare." Men nu har du også netop set ham være meget social og selskabelig på en konference, der snakkede han livligt med andre forskere og han hang længe ud i baren om aftenen. Du blev glad for at opleve dette, men tænkte også – hvorfor er han ikke sådan hjemme på gangen? Du beslutter dig for at tale med din kollega.

- Hvordan vil du, med det du nu ved om assertiv kommunikation, indlede en assertiv samtale om den sociale side, du savner at se på arbejdspladsen?

### 3. Case: Hjælpsom kollega

I skiftes til at rydde op efter fredagsmorgenbrød i din gruppe. Det vi sige, at nogen af jer gør. En af dine kollegaer tager sjældent sin tørn, og i dag var du nødt til det, da hun hurtigt forsvandt til møde lige efter den sidste krumme var spist. Du havde bare SÅ travlt, og dét at du så måtte bruge 10 minutter på oprydning, gjorde ikke dagen god. Særligt fordi dette er sket så mange gange. Du beslutter dig for at tale med den pågældende kollega om sagen.

- Hvordan vil du, med det du nu ved om assertiv kommunikation, indlede en assertiv samtale med din kollega om den manglende afrydning?

Fortæl, at de nu skal træne assertion i praksis med en case, hvor de skal arbejde i 3mandsgrupper (casen læses op efter instruktionen). I gruppen findes der tre roller: Case-ejeren, naboen/kollegaen (alt efter casen) og en observatør. Disse roller går på omgang, så alle prøver alle roller. Gennemfør 3 runder à 6-7 min. Når de første 4-5 minutter er gået, stopper samtalen, og observatøren fortæller helt kort, hvad han eller hun bemærkede undervejs ud fra disse tre spørgsmål:

- Hvornår lykkes case-ejeren godt i samtalen?
- Hvornår lykkes case-ejeren mindre godt i samtalen?
- Hvad sker der konkret disse steder i samtalen?

Den der er nabo eller kollega skal svare ærligt, som hvis man var den person, og samtidig finde en balance mellem ikke at være hverken stenhård eller alt for venlig og forstående.

Meningen med øvelsen er at styrke evnen til at BRUGE assertiv kommunikation fremadrettet og at øge fornemmelsen for, hvad der virker godt, hvordan og hvornår. De får 20 min. til gruppearbejdet og skal komme tilbage med deres umiddelbare oplevelser af at afprøve assertion i praksis. Fortæl også at de selv skal styre tiden i gruppen.

Du læser casen op og beder derefter deltagerne finde sammen i grupper à 3.

4. Fælles opsamling (10 min.): Nu inviterer du til afrundende opsamling i den store gruppe. Bed deltagerne fortælle, hvad de lærte om assertiv kommunikation gennem gruppearbejdet. Alle behøver ikke nødvendigvis bidrage med eksempler, men få grupperne til at dele med de andre, hvad de har erfaret om at få assertiv kommunikation til at virke.

Spørg gerne til hvem der fik det til at virke og få dem til at fortælle, hvad de oplevede, der gjorde den positive forskel.

Efter dette punkt kan du evt. lægge en pause ind – fortæl i givet fald om dette indledningsvist.

Herefter starter dialogen om, hvad den nye viden giver lyst til i forhold til jeres arbejdsfællesskab:

5. Dialog om brug af assertiv kommunikation fremadrettet (45 min):

Fortæl, at formålet med det næste programpunkt er at overføre læringen om assertion til dagligdagen på arbejdspladsen. Fortæl hvordan det skal foregå, og at I ender med at beslutte 1-3 idéer, som I indfører i jeres dagligdag fremadrettet.

10 minutters gruppearbejde:

Bed mødedeltagerne om at sætte sig sammen i 3-personers grupper (evt. nye) og drøft følgende i 10 minutter (skriv opgaven på flipover, omdel på papir eller hvad der er passende):

#### **Assertiv kommunikation i vores gruppe/afdeling**

Med det vi nu ved om assertiv kommunikation:

- Hvordan kan vi bruge det i vores gruppe?
- Hvad skal kendetegne kommunikationen i vores gruppe?
- Hvad kan vi konkret gøre, der understøtter den form for kommunikation, vi ønsker?

20 minutters fælles drøftelse:

Start med på skift at lade grupperne komme med deres bedste forslag på baggrund af drøftelsen (altså eet

pr. gruppe). Som procesleder kan du undervejs notere stikord fra grupperne på flip-over. Du kan også bede en anden om at gøre det. Idéen er, at det er synligt for alle undervejs og huskes bagefter. Alle forslag skal anerkendes og ikke drøftes – dette bør du også sige højt. Når alle forslag er skrevet op, kan I drøfte, hvad det enkelte forslag giver mulighed for. Som procesleder kan du styre dialogen med fokus på ”hvad kan forslaget bringe os?” og ”hvad vil forslaget kræve?”

Valg af idéer (15 min.):

I kan nu afslutningsvis beslutte hvilke 1-3 idéer I vil have mest værdi af at indføre i jeres daglige kommunikation. Dette kan f.eks. gøres ved, at hver deltager får 3 stemmer, som må fordeles på eet sted, to eller tre steder. Stemmerne afgives ved at hver enkelt markerer en streg med en rød tusch. De 1-3 idéer, der har fået flest stemmer er vedtaget. Forklar dette inden du giver deltagerne tuscher.

Når de valgte idéer er udpeget, drøfter I, hvad I konkret ønsker det skal bringe jer at bruge dem (hvad skal man se jer gøre/høre jer sige/høre jer ikke sige osv.), hvornår går I i gang med det, og hvornår evaluerer I på, om det gav dét I havde håbet, eller noget måske skal justeres?

6. Afrunding (10 min.):

Brug 5 minutter på:

- 1) Hver deltager overvejer individuelt: ”Hvad er det allervigtigste jeg tager med mig fra mødet i dag?” derefter inviterer procesleder til at dele svaret. Gerne alle, hvis der er tid til det. Alternativt de der har lyst. Det vigtige er, at alle reflekterer over egen læring – og deles dette, vil det løfte hele afdelingen.
- 2) Tak deltagerne for deres aktive medspil
- 3) Fortæl, hvad der kommer til at ske med forslagene