

Verbal og nonverbal kommunikation

Din verbale kommunikation er dit sprog - ordene der kommer ud af din mund. Disse ord udtrykker eller repræsenterer dine følelser, tanker, overbevisninger osv.

Din nonverbale kommunikation er dine fagter, ansigtsudtryk (mimik), måden du står på og hvordan din kropsholdning er. Det er også din stemmeføring, altså måden du siger dine ord på. Foruden din verbale kommunikation så er din nonverbale med til at beskrive dine følelser, tanker, overbevisninger osv.

Troværdigheden i din kommunikation kommer meget an på, om der er overensstemmelse mellem den verbale og den nonverbale del.

Du har sikkert selv oplevet, at en person har sagt noget og set ud som om han/hun mente noget andet? Tænk på hvordan det fik dig til at føle? Forvirret, usikker, måske irriteret? Hvor stor tillid havde du til personen? Til det vedkommende sagde?

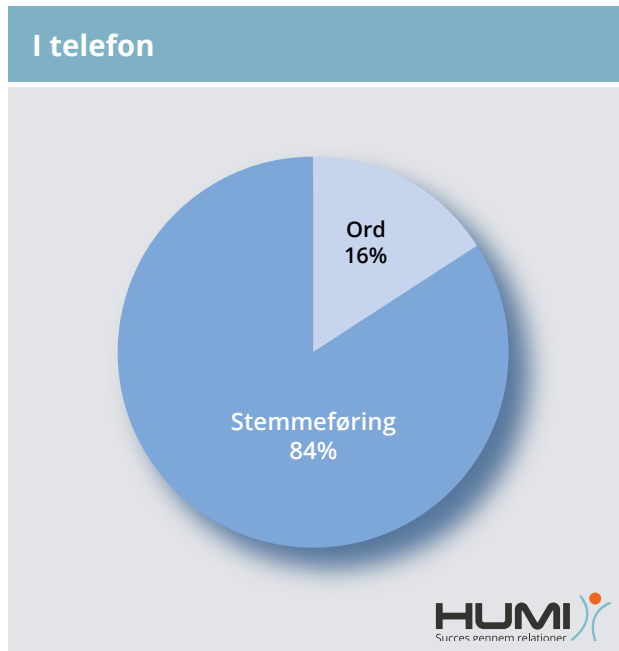
NLP lærer dig at være bevidst om disse signal-er og øger derved effektiviteten i din verbale og nonverbale kommunikation. Det vil helt naturligt forøge din personlige effektivitet både på arbejde og i dit privatliv. Det skyldes, at kommunikation benyttes i et utal af situationer f.eks. forhandling-er, møder, diskussioner m.v. Ved at gøre dine budskaber klare og uforstyrrede kan du opnå en stor fordel i forhold til andre, eksempelvis når du skal kommunikere noget til dine medarbejdere, kolleger eller til din partner.

At kommunikere klart med din fokusperson

Forskning helt tilbage fra 1967⁵ har vist, at kun 7% af forståelsen stammer fra den verbale kommunikation, når der kommunikeres ansigt til ansigt. Samtidig stammer 38% af forståelsen fra afsenderens stemmeføring og 55% af forståelsen fra kropssproget.



Eller sagt på en anden måde; 93% af et budskab opfattes ud fra den kommunikation, der ikke har noget med det talte ord at gøre.



Ved telefonsamtaler er fordelingen 16% fra den verbale kommunikation og 84% fra stemmeføringen. Det betyder, at vigtigheden af både ord og stemmeføring naturligt stiger for at kompensere for den del af kommunikationen, du ikke kan modtage. Her er det vigtigt at vide, at din stemmeføring påvirkes af din mentale og fysiske tilstand. Dette betyder, at du ved at blive bedre til at opfatte andre personers nonverbale kommunikation bevidst kan få adgang til en masse information, som du ikke hidtil har været bevidst om. Samtidig vil du selv blive bedre til at afsende dine budskaber klart og utvetydigt.

Verbal kommunikation – Det talte ord

Verbal kommunikation består som tidligere nævnt af de ord og de sætninger, du udtrykker. Jo vanskeligere sætninger og ord du anvender, jo mere er du afhængig af fokuspersonens evner på det område.

Du bør derfor altid tænke nøje over hvem fokuspersonen er, inden du formulerer dig, så I kommunikerer på samme niveau.

Som du kan se på forrige side, så vægter betydning af det sagte ord for fokuspersonens forståelse kun 7% ved ansigt til ansigt dialog og 16%, når der tales via telefon. Det er derfor vigtigt at være bevidst om, hvordan vores nonverbale kommunikation støtter det talte ord.

Nonverbal kommunikation – alt det andet

Da det talte ord har en mindre betydning, er det vigtigt, at du forstår at arbejde med den nonverbale kommunikation for dermed at opnå en øget gennemslagskraft i din kommunikation.

Kommunikationens komponenter

Den nonverbale kommunikation består overordnet af stemmeføring og kropssprog.

Hovedparten af nonverbal kommunikation er forbundet med kropssprog, men nonverbal kommunikation kan også relateres til de omgivelser, du vælger. Hvilket signal sender de? Vil man signalere magt, kan man eksempelvis invitere folk ind på sit kontor og sidde bag ved sit skrivebord. Vil man derimod sende et mere neutralt signal, mødes man måske ved kaffeautomaten.

Noter:

Kropssprog består primært af:	
Fagter	Er bevægelser med arme, ben, hænder og fødder. De fleste lægger typisk kun mærke til bevægelser i den øvre krop, men ser du efter vil du kunne registrere meget, i den måde andre eksempelvis vipper med fødderne på.
Ansigtstudtryk / mimik	Er detaljerne i dit ansigt. Det kan være munden, din pande der rynker, farven i dine kinder der skifter på grund af frygt eller ophidselse. Det kan være at din læbe er opsvulmet, muskulaturen i kinderne (spændt / afslappet). Der kan med andre ord være rigtig meget at aflæse i en persons ansigtsmimik og der er ofte mange ting på en gang.
Øjenkontakt / øjenbevægelser	Dine øjne er en af de ting, der er sværest at kontrollere. Øjnene vil afsløre, om du er fuld af energi, træt, ophidset, lyver, skammer dig eller om du væmmes. Samtidig er dine øjne også et effektivt værktøj til at få kontakt med andre og fange deres opmærksomhed. Senere vil du lære meget om øjenbevægelsernes relation til sanser og hjernens funktioner. Øjnene er en tydelig indikator for mange ting, og tilbyder dig som NLP'er en mængde informationer.
Positionering / fodstilling	Dette er en væsentlig faktor specielt når du laver præsentationer eller på anden måde kommunikerer stående. Det vigtige er at tænke på, hvordan du positionerer dig selv i lokalet og hvordan din fodstilling er. Gjort rigtigt indtager du rummet, og forkert kan du virke usikker.
Kropsholdning	Uanset om du står eller sidder, afslører din kropsholdning meget om din personlighed, din umiddelbare tilstand, din selvopfattelse og din tilgang til livet som helhed. Din holdning kan være rank og derved typisk signalere selvsikkerhed og gennemslagskraft. En rank holdning kan dog også signalere respekt og måske lidt frygt. Din holdning kan også være tilbagelænet og signalere enten dovenskab eller ligegyldighed. En tilbagelænet holdning kan dog også betyde; "Jeg er overlegen i forhold til dig, men lad mig høre hvad du har at komme med".
Åndedræt	En persons åndedræt er et andet tydeligt signal på sindsstemning og derfor noget du med stor fordel kan observere på.

Stemmeføringen består primært af:	
Volumen	Husk når du taler, at kontrollere volumen med maven og ikke med halsen. Har du været i teatret og tænkt over, hvordan skuespillerne kan tale en hel sal op uden mikrofon? – det fordi de "taler med maven". Det er derfor specielt vigtigt, at du bruger maven, når du vil tale til en større forsamling og / eller i et større lokale (husk at tæpper på gulvet kan stjæle en del kraft fra din stemme).
Tempo	Tempo er direkte relateret til rytme. Ved at variere tempoet i din tale, vil du gøre det meget mere interessant for tilhørerne og hjælper dem med at holde koncentrationen. Med tempoet og temposkift, kan du nonverbalt understrege vigtige dele af din verbale kommunikation.
Pause	Pausen er et af de stærkeste kommunikationsværktøjer. Brugt rigtigt kan du bruge pausen til mange formål, og den kan give dig en øget kontrol over forsamlingen. Pauser skal være så lange, at tilhørerne får tid til at reflektere over det sagte. For den urutinerede taler føles pauser lange, og de har ofte en tilbøjelighed til at tale for meget. Observér dygtige talere og fokuser på deres brug af pauser. Tag dig mod til og gør det selv. Du skal bare opleve resultaterne, så er du klar til at ...pause.
Stemmeleje	Der er stor forskel på stemmelejer. Typisk følger de størrelsen på personen, og når dette forhold ikke er proportionelt, vil det ofte tilkalde lytterens opmærksomhed. Ud over din naturlige stemmes toneleje kan du træne i at tale i et lavere toneleje. Mange oplever det som en vis autoritet og det giver mere ro til at få styr på de øvrige dele af stemmeføringen. Det er ligeledes muligt at træne i at tale i et lysere toneleje, men det bruges ikke i så mange situationer.
Pitch (rent / urent stemmeleje)	(Engelsk ord med flere betydninger - i denne kontekst menes der at ramme tonen eller ikke ramme rent og / eller at tale tydeligt). Herunder hører dét at have en grødet eller grådfyldt stemme. Ved at tale klart, tydeligt og udtale ordene bliver det lettere for tilhørerne at høre din stemme. Dette er specielt gældende, når du taler højt og har behov for at "kaste" din stemme ud i lokalet. En klar og tydelig stemme vil ikke virke så høj, som en forvrænget, men til gengæld vil den gå lettere ind ad tilhørernes øregange.
Rytme	Rytme bruges til at fastholde lytterens opmærksomhed. Det er med til at få alle med og det er nu dig, der styrer lytteren. Her kan du variere rytmen for at betone vigtige dele af budskabet. Du kan bruge nogle værktøjer såsom at indføre nogle variationer i din rytme - her kan det at tælle eller at tappe med foden være to gode metoder. Det er let at træne stemmeføring, men der skal meget træning til før ændringen er installeret.

Rapport

At skabe en god kontakt

Når du kommunikerer med en anden person, er det oftest hensigtsmæssigt at etablere rapport. At etablere rapport betyder, at der er en tilstand af tillid, åbenhed, ligeværd og respekt imellem dig og den, eller dem, du kommunikerer med. Dette hjælper andre med at kommunikere mere frit og tillidsfuldt.

Rapport er et af de helt grundlæggende metodiske værktøjer i NLP. Når du effektivt kan skabe rapport, kan du hurtigt skabe relationer med andre, som det normalt ville tage andre personer, timer eller en hel dag at få en lignende relation med.

Rapport drejer sig ikke om dig eller den anden person. Rapport er dét, der er i mellem jer - den forbindelse I har - eller det 'rum' I skaber. Selvom rapport ikke drejer sig om dig eller den anden, er det dig, der aktivt kan skabe rapport.

I den nyeste generation af NLP er denne rapport blevet udvidet med mere intuitive kompetencer. Det at kunne fornemme dem du kommunikerer med vil således være dit endelige mål. Du vil arbejde på at mærke rapporten - mere end at se og høre, at den er der. Sammen med denne erkendelse og ny viden om, at vores krop også virker som en hjerne. Kroppen kan huske og reagere på oplevelser på lige fod med hjernen. Med den erkendelse er det nu klart, at coaching i højere grad drejer sig om rummet eller forbindelsen mellem coachen og den coachede, end selve teknikkerne eller værktøjerne der anvendes. Det samme er sandsynligvis sandt for salg, markedsføring, konflikthåndtering, indkøb, ledelse og samarbejde.

Hermed skulle vigtigheden af at træne din evne til at opbygge rapport være understreget. Så nu tænker du måske, hvordan gør jeg så det?

Spejling

Den enkleste måde at opbygge rapport på er spejling. Spejling betyder, at alt hvad den anden gør - det gør du også - blot spejlvendt, som om du var personens spejlbillede. Denne metode er god som træning - men ikke særlig anvendelig i den virkelige verden hvor det bliver alt for nemt at gennemskue for den anden.

Match

Er en anden måde at etablere rapport på. Ved match forstås, at du følger den andens kropssprog, stemmeføring og ord. Hvis du vil opnå fuld rapport, kan du endvidere matche på værdier og overbevisninger. Match er at kopiere og tune ind i forhold til den anden persons "Model af Verden".

Krydsmatch

Den mest elegante form for match hedder krydsmatch. Her udbygger du matchningen, med det vil kunne kalde "varianter, der har en lighed". Her er det kun din fantasi, der sætter grænser. Eksempler på krydsmatch er at hvis den anden klør sig i øret, så klør du dig på armen, hvis den anden krydser benene, krydser du underarmene osv.