

KUNSTEN IKKE AT BRÆNDE BROER

En håndbog i hverdagskommunikation



ANNETTE DOLLARD

Indholdsfortegnelse:

| | |
|--|---------|
| Looking out for number one | side 9 |
| Verbal/Non-verbal kommunikation | side 13 |
| Gode manerer | side 19 |
| SMS – og hvad man ikke skriver i dem | side 25 |
| Manglende svar | side 31 |
| Emoji/Smiley | side 37 |
| Undskyld – når man alligevel kvajer sig | side 41 |
| Så læg dog den telefon! | side 47 |
| Er det ikke nok at annoncere det på facebook?? | side 53 |
| Pictures, or it didn't happen | side 57 |
| Slå hjernen til | side 63 |
| Indadvendt/Udadvendt | side 69 |
| Digi-Detox | side 73 |

| | |
|-----------------------------------|----------|
| Familie | side 79 |
| Reuters Bureau | side 85 |
| Forskellen på at lytte og at høre | side 91 |
| Zap | side 97 |
| Sprog | side 103 |
| Utidig indblanding | side 109 |
| How low can you go? | side 115 |
| Hold aftaler | side 121 |
| Invester i dig selv | side 127 |
| Om forfatteren | side 131 |

Looking out for number one

Denne bog er fuld af banaliteter. Det burde den i hvert fald være. For kommunikation mennesker imellem, burde jo være logik på burhønse-plan.

Vi lever i en verden som er totalt domineret af medier – sociale og journalistiske. Vi bliver døgnet rundt bombarderet med informationer, ud fra devisen: ”The public has a right to know.” Sikke noget sludder! Jeg vil vove den påstand at 90 % af det vi får serveret, er meningsløst sensations-lystent pladder. Som resultat bliver vi så rundforvirrede, at vi ikke kan danne os en selvstændig mening eller at vi giver op og bliver immune over for det der sker omkring os. Og det smitter af på vores evne til at kommunikere meningsfuldt med andre mennesker.

Så denne bog er blevet til på baggrund af frustrationer. Over ikke at blive hørt. Over ikke at få svar. Over ikke at kunne føre en samtale.

Jeg er sikker på, at jeg ikke står alene med den frustration. Så, i stedet for at vente på at der sker en mirakuløs bedring, har jeg valgt at udgive denne lille provokerende bog.

Den kan godt lyde som en løftet pegefinger. Men du kan også vælge at se den fra en anden side: som en guide til hvordan du gør livet lettere for dig selv.

Det er et faktum, at livet ind imellem byder på lussinger. Men du har faktisk ret meget indflydelse på hvor tit og hvor voldsomt det skal være. Det gælder på alle områder, men et af de felter hvor du virkelig kan tage styringen, er når det gælder kommunikation.

Hvis du slår op i Den Danske Ordbog (bare rolig: den findes på nettet, så du kan google den!) under ordet: ”Kommunikation”, står der at det betyder: ”Udveksling af informationer, budskaber og meddelelser.” Så når du kommunikerer, enten i tale eller via SMS eller lignende, sender du nogle budskaber videre til andre. Hvis det skal fungere, skal dit budskab være til at forstå for modtageren. Derfor er det for eksempel altid en god ide at læse en SMS igennem, inden du trykker ”Send”.

Mange af kapitlerne i denne bog tager udgangspunkt i sociale medier, men principperne i vejledningen kan overføres på andre områder i livet, hvor vi kommunikerer med andre.

”Looking out for number one” er en velkendt sætning i dag, sagt mange gange, og tænkt endnu oftere. Det kan godt lyde som første udsagn i Super Egoistens manifest, men i virkeligheden rummer det en leveregel, som kan vise sig at være til gavn for alle parter, når vi taler kommunikation. For hvis du slår hjernen til, når du interagerer med dine medmennesker, gør du ikke alene

deres liv lettere, men du sørger også for fred og ro omkring dig selv. Lyder det ikke som en god plan?



Kapitel 6

Undskyld – Når man alligevel kvajer sig

Engang imellem går det skævt. Måske gør man virkeligt sit bedste, og så up'ser man alligevel.

Andre gange er der ganske enkelt for lidt tankevirkksomhed bag ens handlinger. Løsningen er den samme i begge tilfælde.

For nylig stod jeg i kasse kø i en butik. Forrest stod en kvinde, som lige havde lagt nogle varer på rullebåndet. I hendes vogn lå der stadig en enkelt vare. Kunden bag hende sagde meget højt: ”Du har måske tænkt dig at smugle den vare i vognen ud uden at betale?” Kvinden kiggede forundret på hende og begyndte så at forklare, at hun allerede havde været igennem køen en gang, og at varen i vognen var betalt. Den sure kunde blev meget tavs. Så snart kvinden havde forladt butikken, vendte hun sig om til den næste i køen og sagde: ”Man kan jo aldrig vide!” med al den indignation hun kunne mønstre, i et forsøg på at retfærdiggøre sit udbrud.

Hvis jeg havde spurgt brok hovedet, ville hun sikkert sige, at hun havde anklaget kunden for at beskytte butikken mod tyveri. Hendes motiv var altså tilsyneladende velment.

Det er bare ikke altid godt nok.

Hvis kunden virkelig kom med sit udbrud, drevet af et godt hjerte, burde hun være lige så hurtig til at indrømme, at hun tog fejl. Hvis hun havde undskyldt over for den forurettede kvinde, havde jeg næppe husket episoden lang tid efter. Da hun ikke gjorde det, blev resultatet at hun spredte surhed og forargelse hele vejen igennem køen (læs evt. kapitel 2 igen, hvis du er i tvivl om hvorfor).

I de fleste situationer vil jeg argumentere for at motivet for en handling er altafgørende. Det gør en verden af forskel for mig, om min datter smadrer en stabel tallerkner fordi hun er sur eller fordi hun snubler og taber dem. I begge tilfælde skal vi ud og købe nye, men den første årsag er uacceptabel, mens den anden er rent uheld.

Der er dog tilfælde, hvor man ikke kan dække sig under et velment motiv. Hvis udfaldet er uheldigt, er man nødt til at gøre noget aktivt for at rette op på det.

”Undskyld” er et meget magtfuldt ord - hvis det vel og mærke er sagt oprigtigt. Når du siger undskyld til en anden, siger du samtidig: ”Jeg er ked af det jeg har gjort forkert, og jeg vil bestræbe mig på ikke at gentage det.” Hvis du ikke kan sige ordet i den mening, er det meningsløst at sige det overhovedet. Tænk over det.

En oprigtig undskyldning kan til gengæld redde meget. Det kan hindre broer i at brænde.

Hvorfor opfordrer jeg dig til at gøre (næsten) alt hvad du kan for ikke at brænde en bro? Fordi det er så svært at bygge den op igen. Du kender sikkert selv til personer som har såret dig og misbrugt dit venskab. Hvor meget skal de ikke gøre for at lappe jeres forhold og genvinde din tillid?

Hvis du har meget svært ved at give en oprigtig undskyldning, så prøv at finde ud af hvorfor.

Er det fordi du er stolt og ikke mener, at du behøver stå nogen til ansvar? Hvis det er grunden, så forvent at komme til at stå alene her i livet. Fakta er, at vi skylder hinanden en ordentlig omgangstone og ingen har ret til at lægge unødvendige byrder på andres skuldre. Lur mig om det ikke hurtigt vil tynde ud i din vennekreds, hvis du er arrogant og ubøjelig.

Er det fordi du er bange for at andre vil opfatte dig som svag og uselvstændig? Spørg dig selv hvem du vil have mest respekt for: en person som bestræber sig på at blive den bedste udgave af sig selv, eller én som er ligeglad med hvordan han sårer andre og nægter at undskylde for noget som helst? Sand styrke er, at kunne vurdere en situation, og derefter indrette sig efter den. Det kræver et vist mål af fleksibilitet. En bogstavelig bro skal kunne holde til vind og vejr. Den skal kunne modstå storm og uvejr uden at knække. Derfor er den bygget til at kunne give sig lidt i modvind. Det kan vi lære en del af.

Måske ved du ganske enkelt ikke hvordan du skal formulere din undskyldning? Igen kan jeg henvise til "*Drejefods-princippet*." Forestil dig en ven som har kvæjet sig over for dig. Hvad vil gøre

dig god igen? Der er en god chance for at det samme vil virke den anden vej.

Det er sandt, at du vil være sårbar i en situation, hvor du skal undskylde. Det er ikke rart. Men vi kan ikke undgå at være sårbare i vores forhold til andre. Det er okay. Hvis du omgiver dig med mennesker, der er det værd, så vær ikke bange for at tabe ansigt over for dem. Det gør mindre ondt end at tabe deres venskab. Og brug dine dyrekøbte erfaringer til at tænke dig om en anden gang. Så er der kommet noget værdifuldt ud af situationen.

Konklusion:

- 1) Vær ikke bange for at sige undskyld*
- 2) Husk hvad der bør ligge i ordet "undskyld"*



Kapitel 13

Familie

Uha, det er et emne der kan få følelser i kog! Hvis du fungerer som de fleste, synes du at familie er en velsignelse og en forbandelse. Hvis du er heldig, er det 50/50.

Familien bør være det sted hvor du kan være dig selv og stadig være elsket. Det kræver at dine slægtninge er velfungerende mennesker med overskud – og at du indser en vigtig ting: *der er forskel på at være sig selv og at være sig selv uden filter.*

Hvad er nu det for noget? Påstod jeg ikke lige, at man skal kunne være elsket for den man er i sin familie? Jo. Men – prøv igen at bruge ”Drejefodsprincippet”. Hvis du har en bror, holder du forhåbentlig af ham. Derfor gør du sikkert også en del for ham. Er det ok med dig, hvis han kvitterer med altid at lade sit dårlige humør gå ud over dig? Kan du leve med, at han ignorerer dig, hvis han er sammen med mere interessante mennesker? Finder du dig i, at han kommer uanmeldt og crasher på din sofa?

Måske accepterer du virkelig alle hans mindre gode sider. Respekt for det. Men du ville sandsynligvis gøre det med færre panderynker, hvis han behandlede dig med venlighed og respekterede dine grænser. Sådan fungerer vi alle.

En af grundene til at familier nogle gange fungerer lidt anstrengt, er at vi forventer deres ubetingede kærlighed. Men er det rimeligt? Hvordan har du gjort dig fortjent til den?

Som nævnt i starten af kapitlet, findes der mennesker med et kæmpe overskud og en altfavnende kærlighed til deres slægtninge. Men der er langt imellem dem. De fleste af os har et kompliceret liv, en travl hverdag, og dermed en begrænset tolerance over for besvær. Derfor er der mange af os, der godt kan tilbageholde en jublen, når vi inviteres til familie tam-tam.

Kan der gøres noget for at forbedre det? Ja, det kan der faktisk. I en ideel verden, kunne alle familie medlemmer begynde at behandle hinanden bedre. Men sådan en verden lever vi ikke i. Der er faktisk kun en ting du kan skrue på, og det er din egen indstilling. Den er til gengæld også særdeles vigtig. Her vil jeg gentage min påstand fra kapitel 2: *Du har meget mere magt end du tror.*

De øvelser jeg foreslog i kapitel 2, kan du med fordel prøve af på din familie. Det kan godt være, at du skal gentage forsøget et par gange, men så er jeg til gengæld sikker på, at du vil se en effekt.

De fleste af os vil gerne have en velfungerende familie og et afslappet forhold til hinanden. Hvorfor er det så så kompliceret? Kan det skyldes, at vi forventer for meget af hinanden, og at vi ikke føler, at det er nødvendigt at anstrenge sig for at få det til at køre?

Hvis du er inviteret til en sammenkomst hos mennesker du ikke kender så godt, hvad gør du så? Hvis du ligner mig, så gør du lidt ekstra ud af din påklædning, inden du tager afsted. Du sørger måske for at have en lille værtinde gave med. Når du ankommer, smiler og hilser du på dem du møder, og du spørger måske også om du kan hjælpe med noget, når maden skal på bordet. Med andre ord, du demonstrerer dine gode manerer.

Hvad gør du til familie sammenkomster? Kommer du en halv time for sent, uden at sige undskyld? Smider du dig i nærmeste sofa med benene oppe på bordet? Forventer du at de andre dækker bord, imens du hygger dig med en øl? Ruller du derefter med øjnene over din mors surhed og dine søskendes irritation?

Prøv engang at bytte om på den måde du opfører dig på, når du er i byen. Kør den afslappede og flabede stil hos de nye bekendte, og kom med blomster til din mor og en hjælpsom attitude til familie festen. Jeg lover dig – du vil blive overrasket over reaktionen begge steder.

Advarsel: du skal nok ikke prøve det af over for nye bekendtskaber, som du gerne vil holde fast i.

Konklusion:

1) Gør dig fortjent til din families kærlighed

2) Styr din opførsel, og du kan styre deres reaktion

Dette er uddrag fra bogen ”Kunsten ikke at brænde broer – en håndbog i hverdagskommunikation” af Annette Dollard

For mere information:

Mail: anvardo@hotmail.com

Tlf: 2562 1962