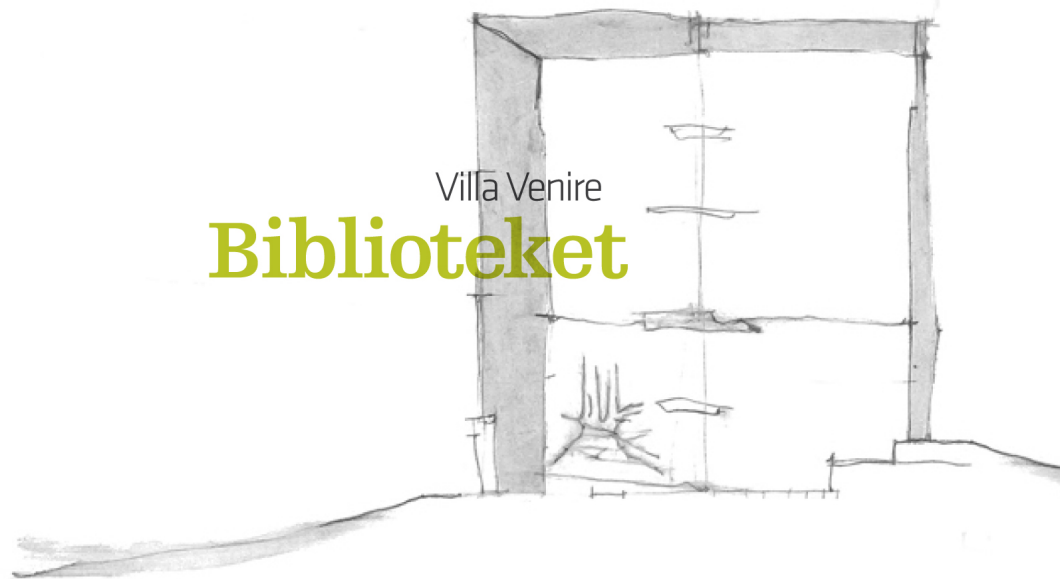


High Five

- En kommunikations klør fem der fungerer

Af Christoffer Rude, Arbejdstilsynet - august 2009

Villa Venire
Biblioteket



High Five – brug din hånd til at forstå din kommunikation bedre. Tommelfinger, pegefinger, langemand, ringfinger og lillefinger. Alle har fingrene et tankevækkende budskab om god kommunikation og kommunikatorens selvansagende forståelse af de andres verdensbilleder.

Hils på fem principper for god kommunikation samlet i en metaforisk hånd, High Five. Ræk ud efter rådene, finger for finger:

High Five

- *Tommelfinger: Thumbs up - vi kan ikke regne den ud*
- *Pegefinger: Peg ikke fingre - led efter logikken*
- *Langemand: Fuck dig - kursskifter har konsekvenser*
- *Ringfinger: Forpligt dig - relationen skaber informationen*
- *Lillefinger: Strit med lillefingeren - selv den lille forskel gør en forskel*

Tommelfinger: Thumbs up - vi kan ikke regne den ud

Med tommelfingeren har vi tommelfingerreglen for, hvordan vi grundlæggende forstår verden og kommunikation. Som tommelfingerregel foreslås her den systemiske filosofi med den centrale pointe, at vi fungerer i lukkede systemer, der genskaber sig selv på egne vilkår (autopoiese). Denne forståelse betyder i praksis, at vi ikke hører, hvad andre siger, men derimod det, vi hører dem sige. Vi har altså hver vores systemspecifikke oplevelse af en begivenhed, snarere end at vi oplever Begivenheden. På den baggrund afløses ideen om univers (objektivitet) af ideen om multivers - de mange perspektiver, oplevelser mm. Vi kan med andre ord ikke regne den ud.

Det betyder for os som kommunikatører, at vi kan forlade ambitionen om at skulle gennemskue kompleksiteten, andres hensigter eller at kunne forstå eller skabe det sande og hele billede. Vi må gøre noget andet, og her hjælper pegefingeren os på vej.

Pegefinger: Peg ikke fingre - led efter logikken

Pegefingeren er symbolsk forbundet med at pege, angive og irettesætte med, som vi kender det fra den løftede pegefinger. Med tommelfingerreglen om, at verden opleves fra uendeligt mange perspektiver, vil det at påberåbe sig sandheden blot være at abonnere på sit eget perspektiv. I stedet for at løfte pegefingeren for at docere bør vi gå på jagt efter logikkerne og perspektiverne hos de andre: "Hvad er det, der gør, at I gør. som I gør?" Eller blot: "Hvordan forstår I?"

Konkret betyder logik-jagten, at vi som kommunikatører skaber værdi gennem gode spørgsmål, der får organisationen til at levere svarene. Et eksempel er kritik, der ofte ses som modstand, men hvor vi med anerkendelses- og logik-briller kan få øje på den bekymring, der ofte ligger bag kritikken, og som måske handler om en oplevelse at, at noget vigtigt og værdifuldt overses. Min erfaring er, at der sker noget helt andet i mødet med mennesker, når vi ønsker at forstå dem og kan mødes i fælles forståelser, frem for når vi fortæller, belærer eller kritiserer dem.

"Løft ikke pegefingeren" handler også om, når vi som kommunikatører står i en

vurderende position og for eksempel skal forholde os til og kvalificere andre fagligheders kommunikation. Her kan pegefingerens princip om 'logikjagt' bruges til at få øje på og gå i dialog om de hensyn, der ligger til grund for, at for eksempel deres forslag til en pressemeddelelse eller en nyhed til intranettet ser ud, som det gør. Min erfaring er, at disse ofte sårbare møder mellem forskellige fagligheder, perspektiver eller organisatoriske positioner får meget højere kvalitet, når vi aktivt forholder os til og anerkender hinandens forskelligheder.

Endelig kan pegefinger-øvelsen bruges til selvransagelse hos kommunikátøren: Når vi flytter fokus fra, hvad vi peger på, til hvem der peger, får vi øje på vores egne antagelser, der gør, at vi ser det, vi ser.

Langemand: Fuck dig - kursskifter har konsekvenser

Langemandens 'fuck-tegn' er symbolkommunikation, vi hurtigt og effektivt forstår, og heri ligger nogle vigtige kommunikative kvaliteter. Fuck-tegnet kan på et øjeblik skabe meget forskellige reaktioner og dermed kursskifter i kommunikationen.

Kommunikátørens tredje princip handler om at holde øje med situationerne i den løbende kommunikation, hvor vi kan vælge mellem flere mulige kurser - og om at håndtere dem konstruktivt. Min erfaring er, når man bevidst arbejder med disse forgreningspunkter, har det stor effekt. Det kan være, når man i en ophidset stemning har held med at komme med en tilpas vittig bemærkning, der fuldstændig ændrer atmosfæren. Der er ofte tale om små tiltag, som for eksempel et smil, et nik, en mail, et brev eller bare en kommentar, men som med den rette timing gør en stor forskel i form af ballade, man undgår, og den gode stemning, der skabes.

Fuck-fingeren skal minde os om, at vi altid har et valg, og at valg har konsekvenser. Som kommunikátører kan vi bruge dette udgangspunkt aktivt ved at iscenesætte processer, hvor vi giver os selv og hinanden tid til at få øje på forgreningspunkterne og reflektere over vores valgmuligheder. I disse situationer tager vi som kommunikátører rollen som proceskonsulent med den opgave at styre en fælles afsøgning af muligheder, der kan lede frem til det valg, som har den bedste fremtid. Princippet har også værdi, når vi som kommunikátører får fuckfingeren i form af urimelige vilkår og krav, og hvor vi kan iscenesætte samtaler, hvor vi får drøftet situationens forskellige muligheder.

Ringfinger: Forpligt dig - relationen skaber informationen

Bryllupsklokkerne har ringet ind, og pludselig betyder dit 'ja' noget helt særligt. Datteren på tre år siger "du er anholdt", men det har ikke samme virkning, som når ordene kommer fra en politibetjent. Det, der her fremhæves, er, at relationen skaber informationen, og denne pointe kan og bør vi som kommunikátører bruge aktivt.

Tommelfingerreglen lærte os, at vi ikke hører det, andre siger, men det vi hører dem sige. Ringfingeren fremhæver den pointe, at det, vi hører, i høj grad afhænger af forståelsen af vores relation - hvem vi er i kommunikationen. Den pointe skal vi bruge til at sikre, at vi altid bidrager til, at vi indgår i klare relationer. Det handler om at

være opmærksom på betydningen af vores og andres organisatoriske placering og faglige ry og på betydningen af vores adfærd i kommunikationen. Således er der stor forskel på relationerne og dermed indholdet i kommunikationen, hvis man ofte spørger eller belærer, forstår eller forkaster. Med andre ord: Hvordan investerer vi i og forpligter os på kommunikationen.

Ringfingeren handler om at forpligte sig til at være klar om konteksten for kommunikationen: Hvilket overordnet mål, hvilke forskellige leverancer og roller, hvilken relation mellem de involverede.

Lillefinger: Strit med lillefingeren - selv den lille forskel gør en forskel

Den strittende lillefinger er udtryk for det forfinede og dekadente. Sådan kan arbejde med kommunikation også opfattes, når vi kommunikationsfagligt zoomer ind på detaljer omkring grammatik, semantik og retorik. En travl hverdag udfordrer ofte tiden til de kommunikative finesser, og man kan hævde, at lillefingeren er den finger, vi bedst kan undvære og stadig have en stærk hånd. Men lillefingeren gør en forskel - rykker man i lillefingeren, trækker man jo i hele hånden.

Lillefingerreglen handler om at fastholde værdien af kommunikationens finere detaljer og troen på, at de mange små indsatser, der i sig selv ikke nødvendigvis skaber tydelige spor, over tid ændrer organisationens tilstande. Her symboliserer den strittende te-finger, at vi som kommunikatører er kunstnerne og som sådan bør være forbilleder og repræsentanter for den kommunikation, vi tror vil gøre en positiv forskel.

Den strittende lillefinger som kontrast til den grove arbejdshånd skal også minde os om, at vi altid kan kommunikere lidt bedre, lidt smartere eller lidt mere nænsomt, og at det vil have en positiv effekt. Det, der kan opleves som en luksus, kan vise sig at være nøglen til at ændre praksis og dermed at gøre en forskel.