

Journalisten og sprogeksperten Lars Klingert træner mennesker i at håndtere forskellige persontyper ved hjælp af klog kommunikation. Til det bruger han bl.a. Matador-universets karakterer.

# Sådan tackler du Hr. Schwann og Misse Møhge

Af: Henrik Wiese, virksomhedsrådgiver

Foto: Jens Hasse, Chili foto

Lars Klingert er optaget af reptilhjernen, også kaldet det autonome nervesystem:

"Reptilhjernen er sat i verden for at sikre vores arts overlevelse. Det er den, som bestemmer, hvordan du reagerer, når du føler dig truet. Den er effektiv, men også primitiv. Reptilhjernen giver dig valget mellem at gå i kamp, tage flugten eller spille død, når du bringes i fysisk fare. I dag er vi sjældent i livsfare, men til gengæld ofte i social fare. Reptilhjernen kan ikke se forskel på fysisk og social fare, så den reagerer, som den altid har gjort.

## Frys

En af Lars Klingerts inspirationskilder er stress- og traume-forskeren Peter A. Levine. Han kalder det for et "frys", når vi mister følelsen af kontrol. Når vi "fryser", bestemmer reptilhjernen vores temperament og reaktion. Det kan føre til uhensigtsmæssige situationer, fortæller Lars Klingert:

"Hvis du er ophidset eller nervøs, bliver du afsløret af din krop, tale og ansigtskulør. Du hæver måske stemmen, og den begynder at vibrere. Din kropsholdning bliver fjendsk, dine hænder svedige, og dit ansigt blusser rødt. Det kan også være, at du simpelthen skrider eller bliver totalt handlingslammet."

Hvordan vil fx en selvstændig erhvervsdrivende reagere, hvis en mangeårig og trofast kunde pludselig finder en bedre leverandør? Sandsynligvis vil han reagere helt pr. automatik: Enten går han i kamp for at genvinde kunden. Eller også tager han flugten og glemmer ham. Endelig er der den mulighed, at han bliver handlingslammet. I alle tre tilfælde er der tale om et "frys".

## "Fryset" er vores ven

Ifølge Lars Klingert er det vigtigt at se "fryset" som en god ven, der vil hjælpe os med at overleve i en presset situation. Men hvis temperamentet løber af med én, fører det sjældent noget godt med sig. Og hvis man flygter, får man jo heller ikke løst problemet.

"Vores bedste våben i disse situationer er kommunikation. Dit job er at gøre det så attraktivt som muligt for andre at lytte til netop dig."

## Du er OK – jeg er OK!

Lars Klingert er stor fan af TV-serien Matador, der er genudsendt fem gange og solgt i mere end tre millioner eksemplarer. Han er især optaget af de personer, som klarede sig bedst og længst i serien:

Aggressiv	Passiv	Indirekte aggressiv	Assertiv
Fru Fernando Møhge Viggo Skjold Hansen Mads Skjern	Misse Møhge Frede Hansen ("Fede") Byrådssekretær Lund Daniel Skjern	Maude Varnæs Tjener Boldt Lauritz Jensen ("Røde") Laura Larsine Sørensen Jørgen Varnæs Hr. Schwann	Doktor Hansen Agnes Jensen Kathrine Larsen Ingeborg Skjern Kristen Skjern
Anmassende	Undvigende	Snor sig	Direkte
Arrogant	Undskyldende	Misbilligende	Ansvarlig
Uforskammet	Uklar	Spydig	Ærlig
Dominerende	Hæmmet	Giver skylden	Klar
Grov	Martyr	Modarbejder	Accepterende
Hævngherrig	Selvfornegetende	Fornærmende	Tilgivende
Sarkastisk	Beklagende	Benægtende	Handlekraftig
Herskende	Offer	Manipulerende	Selvstændig
Bebrejdede	Hjælpeløs	Lusket	Dristig
Generaliserende	Afhængig	Emsig	Spørgende
Truende	Frygtsom	Insinuerende	Venlig
Magtudøvende	Magtesløs	Kontrollerende	Indre styrke

"De mest robuste og velovervejede personer var også dem, som opnåede mest uden at trampe på andre på deres vej. Det var fx Agnes Jensen, Kathrine Larsen, Doktor Hansen og Ingeborg Skjern. De var kendetegnet ved at være stærke, direkte, ansvarlige, ærlige, rummelige og selvstændige. De var naturligvis også udstyret med en reptilhjerne, men de var såkaldt "assertive."

At være "assertiv" betyder, at man opfatter andre mennesker som lige så værdifulde som en selv. Det handler om at hævde egne rettigheder uden at krænke andres.

Hvis vi kigger på figurer som Hr. Schwann, Mads Skjern og Viggo Skjold Hansen, var det bestemt ikke deres udgangspunkt. De følte sig hævet over andre mennesker og fik derfor en kompliceret tilværelse. De blev ofte misforstået, modarbejdet og hånet, især da lykken vendte.

## Spot din Matador-figur

Som selvstændig erhvervsdrivende er din person sandsynligvis virksomhedens vigtigste aktiv. Har du tænkt over, hvilken Matador-figur du selv er? Eller hvilke Matador-figurer dine kunder og nærmeste omgivelser er? Brug skemaet til at blive klogere på dig selv og dine omgivelser.

## 5 gode huske-regler

Lars Klingert har formuleret nogle gode tommelfingerregler, som kan holde dig på sporet, når du bringes ud af fatningen af typer som Misse Møhge eller Hr. Schwann:

- Når du mister målet, så anerkend denne følelse
- Lad tanken overtage følelsen. Følelsen reagerer pr. instinkt, mens tanken reagerer i forhold til, hvad der er fornuftigt i situationen
- Er modparten på vej ud i noget, som han vil fortryde, så giv ham muligheden for en ærefuld retræte
- Lad være med at dømme din modpart – bliv på din egen banehalvdel
- Tre dybe vejtrækninger kan hjælpe til at give ro og kontrol over dig selv.

Lars Klingert opfordrer til, at du træner disse regler ofte, for underbevidstheden er en ualmindelig træg størrelse, som ikke er særlig lærenem, når det handler om at forny sit kommunikationsrepertoire.

## Lars Klingert

Lars Klingert er 48 år og har gennem mange år været journalist, studievært og talelærer ved Danmarks Radio. Blandt meget andet var han med til at udvikle succesprogrammet Strax. Siden 1999 har han haft egen konsulent- og undervisningsvirksomhed med speciale i kommunikation, præsentations-, tale- og spørgeteknik, konflikthåndtering og sprog.