

# Fra frustration til fred med O Sense®

*Af Caroline Heerup og Jette Nielsen*



## **Om Caroline Heerup**

Ophavskvinde til O Sense® teorien, startede firmaet O Sense® i 2013 og udgav i 2017 bogen 'O Sense – Vejen til overskud'. Brænder for at skabe overskud til trivsel, åben kommunikation og godt samarbejde. Ser det som fredsskabende, at det påvirker alle implicerede samt bundlinjen positivt.

*Læs mere på [www.osense.dk](http://www.osense.dk)*



## **Om Jette Nielsen**

Certificeret O Sense® konsulent. Bruger O Sense® sammen med forskellige coaching- og faciliteringsværktøjer. Underviser i ledelse og kommunikation på Diplomuuddannelsen og startede sin virksomhed, Forandringsfabrikken, i 2013.

*Læs mere på [www.forandringsfabrikken.dk](http://www.forandringsfabrikken.dk)*

Med O Sense® modellen kan ledere registrere både eget og andres mængde af overskud. I sidste ende kan redskabet være med til at skabe bedre kommunikation ved at forstå, respektere og træne personligt overskud.

## ■ Det handler om respekt

O Sense® er udviklet af Caroline Heerup på baggrund af teori U og handler om at forstå, respektere og træne personligt overskud, så man kan skabe bedre kommunikation. Caroline stiftede bekendtskab med C. Otto Scharmers teori U under sit masterstudie på Aalborg Universitet og opdagede, at hun 'savned noget', der gik dybere og kunne bruges af den enkelte i dagligdagen. Lysten til at skabe O Sense® er inspireret af det kraftfulde samarbejde, der kan skabes, når man lærer at respektere andres meninger og budskaber som lige så vigtige som ens egne. Det handler ikke om at give nogen ret i noget, man ikke synes selv. Det handler om at give plads til alle de meninger, der er i rummet, når der kommunikeres. Men det kræver overskud at gøre dette på en troværdig og tillidsskabende måde.

## Registrer overskuddet

O Sense® er et meget håndgribeligt redskab, der gør det nemt at registrere både ens eget og andres mængde af overskud. Overskuddet er opdelt i syv forskellige tilstande med hver deres måde at tolke det, der sker omkring en, på. Og til hver af de syv tilstande knytter der sig syv forskellige måder at kommunikere på. De fleste genkender hurtigt de syv forskellige kommunikationsmåder fra sig selv og deres hverdag.

Det er vigtigt, når man skal kommunikere med andre, at man er bevidst om, hvor ens eget og deres overskud befinder sig. Det er nemlig kun 7 % af vores kommunikation, der udgøres af de ord, vi siger. Resten af kommunikationen sker via kropssproget og tonelejet, der meget direkte afslører, hvor meget overskud, vi har, når vi taler. Derfor arbejder vi i O Sense® med de fysiske signaler, så den enkelte lærer, hvordan de forskellige mængder af overskud mærkes i kroppen.

Hvis vi ikke ved, hvor stort vores overskud er, når vi siger noget, ved vi faktisk slet ikke, hvad det er, vi kommunikerer. Vi kender ordene, men andres tolkning af vores kropssprog kender vi ikke. Måske har du selv prøvet, at din chef har bedt

om din mening, men fysisk udstrålet, at han rent faktisk slet ikke er interesseret i den? Og de fleste af os vil reagere på dette ved at holde vores standpunkt for os selv. Dem, der er passionerede nok til at overhøre det fysiske budskab, bliver lynhurtigt dømt til at være brokkere.

## Led med større overskud

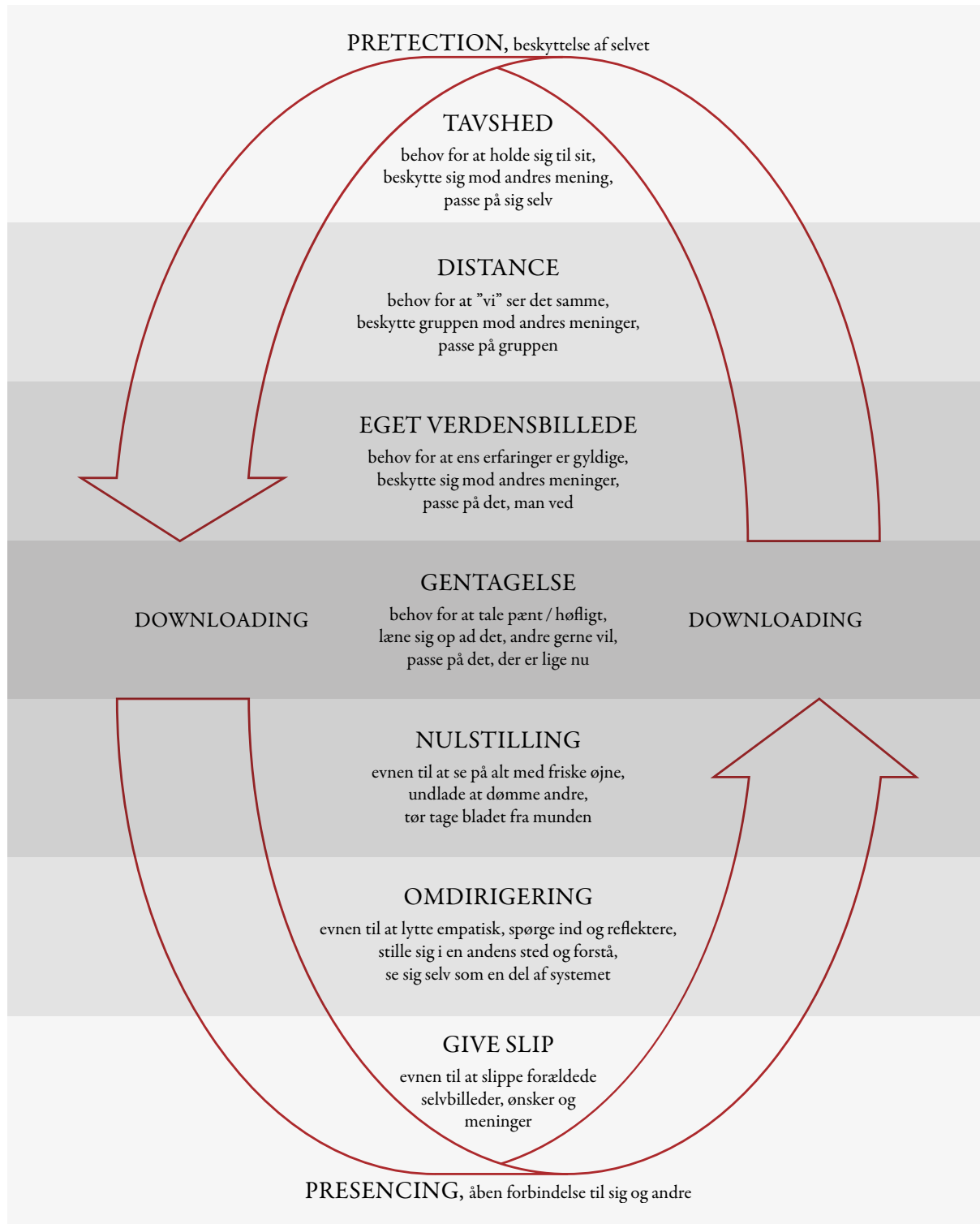
O Sense® henvender sig primært til ledere, idet man ved at forstå og træne sit eget og afdelingens overskud meget hurtigt kan skabe øget trivsel hos sig selv og hos medarbejderne. Caroline arbejdede med principperne bag O Sense®, da hun var chef for en afdeling på 130 i Guldborgsund Kommune. Sygefraværet faldt med 57 % og trivslen lå på 95 %, mens de ansatte selv udviklede initiativer, der skar 10 % af udgifterne på budgettet.

Så det personlige overskud påvirker overskuddet på bundlinjen samt tilfredsheden hos de kunder eller borgere, afdelingen er i berøring med. Du kan lære, hvordan du i en travl hverdag kan respektere og gøre plads til dine samarbejdspartners synspunkter. Simpelthen ved at træne dit eget overskud, præcis som du træner din krop, så den bliver større, stærkere og sundere.

## Lyt til signalerne

Det er selvfølgelig individuelt, hvad den enkelte får ud af at bruge O Sense®. I vores case kan du læse, at selvom deres fælles udfordring blev løst, fik Torben og Birthe hver deres personlige læring og forståelse ud af deres O Sense® forløb. Men overordnet giver det – at have fokus på overskuddet – en større forståelse for, at overskuddet hele tiden varierer. Der skal bare én bemærkning til at få glæden og optimismen til at forsvinde, så man bliver tung og opgivende i kroppen.

Nogle gange kan det være det bedste for den enkelte at acceptere, at der ikke er så meget overskud til stede. Lytte til de fysiske signaler, der fortæller en dette og forsøge at prioritere opgaverne ud fra det. Altså passe på, at man ikke brænder



sig selv ud. Andre gange kan det være vitalt, at man kan agere med stort overskud, og så kan man med det samme bruge de meget konkrete øvelser fra et forløb til at skaffe sig adgang til mere overskud.

## Det mentale fitness-center

Vi arbejder med O Sense® på mange forskellige måder. Dels som foredrag og på temadage, hvor en organisation eller en virksomhed ønsker at skabe forståelse for, hvordan vi alle og hele tiden bliver påvirket af vores eget og hinandens overskud. Så laver vi personlige forløb for ledere eller ledelsesteams, eller vi laver projekter for en hel

afdeling, hvor alle forstår deres eget overskud, samt hvordan det ud over at påvirke dem selv også påvirker resten af afdelingen.

Vi er lige ved at starte et læringsnetværk for ledere op, som fungerer lidt som et mentalt fitnessmedlemskab. Her mødes ledere 6 gange om året og sparrer med hinanden, mens de lærer, hvordan de kan blive bedre til at have fokus på overskuddet i deres ledelse. Her får man en blanding af personlige læringssessioner, nye redskaber til konkrete udfordringer samt et åbent og trygt læringsmiljø med andre ledere. Metoderne og de bagvedliggende teorier fra O Sense® knyttes an til andre kendte teorier.

## CASE

Historien om et lederudviklingsforløb, som gav lederne personligt overskud og styrkede deres kommunikation og relationer.

Souschef Birthe Egemose Ludvigsen og forstander Torben Grandfeldt på Sønderskovhjemmet i Toreby på Lolland har begge været igennem et O Sense® forløb med Caroline Heerup. Sønderskovhjemmet er en privat institution for hjemløse mænd med særlige sociale problemer.

### En underlig stemning i personalegruppen

*Birthe og jeg valgte at sætte et forløb i gang med O Sense® efter sommerferien 2017, da der var en underlig stemning i personalegruppen. Vi tog det op på et personalemøde, hvor svesken blev lagt på disken. Medarbejderne fortalte, at de følte, vi meldte beslutninger uens ud, forklarer Torben Grandfeldt.*

*Dengang meldte jeg klart ud og sagde direkte til medarbejderne, hvad jeg gerne ville have dem til at gøre. Torben spurgte mere ind til medarbejdernes ønsker og*

*behov. Den forskel gjorde medarbejderne forvirrede og frustrerede, fortæller Birthe Egemose Ludvigsen.*

Birthe havde hørt om O Sense® og kunne fornemme, at her var et konkret kommunikationsværktøj, som måske kunne hjælpe dem. Ved at arbejde med de syv overskudstilstande i O Sense® blev Birthe og Torben trænet i at forstå sammenhængen mellem deres eget personlige overskud, deres kommunikation og kropssprog. De blev opmærksomme på, at deres kropssprog er afgørende for, om medarbejderne opfatter dem som troværdige.

Begge ledere er enige om, at processen har hjulpet dem til at få mere tillid til hinanden. Nu er de mere sikre på, at de grundlæggende er enige. Det var det fælles helhedsbillede, som gav dem en forståelse af, at de ikke er så forskellige. I dialogen med Caroline gik det op for dem, at deres holdninger til ledelsesbeslutningerne var ens, men de meldte dem forskelligt ud til medarbejderne.

På det personlige plan har forløbet betydet, at Birthe er blevet mere bevidst om sit overskud og sit kropssprog.

*Mit kropssprog kommunikerer meget. Jeg kan ikke skjule, hvad jeg mener. Jeg oplever, at det er blevet nemmere for mig at føre en dialog. Jeg er blevet bedre til at se, hvad der sker i medarbejderne, når jeg kommunikerer med dem. O Sense® giver mig overskud til ledelse. Tidligere var jeg meget oppe i den beskyttende del af O'et og talte ud fra mit eget verdensbillede, nu er jeg blevet bedre til at komme ned i den åbne del af O'et, og mit kropssprog ændrer sig i takt med mit overskud. Det reagerer medarbejderne positivt på, forklarer Birthe Egemose Ludvigsen.*

## **Ondt i maven**

I en af sessionerne med Caroline bragte Birthe en problemstilling på banen, som gav hende 'ondt i maven'. I løbet af sessionen fik Birthe hjælp til at bevæge sig igennem de syv overskudstilstande i O Sense®. I den proces fik Birthe øje på, at hendes bekymring handlede om noget helt andet end det, hun troede.

*Der faldt det på plads inde i mig. Jeg fik troen på, at O Sense® virker. Bekymringen, som gav mig ondt i maven, forsvandt og har ikke været der siden.*





## Stikker en finger i jorden

O Sense® har fået Torbens øjne op for, hvor andre er henne, når han taler med dem. Han afkoder nu mere eller mindre bevidst de andres kropssprog.

*Jeg stikker en finger i jorden og mærker, hvor vi er henne – er vi nord eller syd for stregen? (red. I den beskyttende eller i den åbne del af O’et). Jeg møder Birthe nærmere, hvor hun er, og så bliver det nemmere at tale sammen. Så kommer man 100 gange længere i en dialog.*

Kommunikationen og samarbejdet imellem de to ledere er styrket. De fortæller begge, at de nu ‘føler hinanden på tænderne’ i det daglige samarbejde. Torben forklarer det på denne måde:

*Hvis jeg kan føle, at Birthe er oppe i den beskyttende del, så skal jeg også forstå det deroppe, så er det nemmere at tale sammen. Den dag skal jeg ikke komme med en masse ideer.*

Torben fortæller, at han nu kan prioritere overskud til at bevæge sig ned i den åbne del af O’et, hvor han kan være nysgerrig og spørge ind for at forstå Birthe. Den teknik gør det lettere for dem begge at registrere deres overskud og hurtigere skabe en positiv dialog.

## Ikke så firkantet

De to ledere giver et konkret eksempel på, hvordan deres samarbejde har udviklet sig, så de nu har lettere ved at kommunikere. Det kræver, at de er bevidste om deres overskud. I forbindelse med en omlægning af vagtplanerne overvejede Birthe, om der var andre måder, tingene kunne gøres på, inden hun henvendte sig til Torben. Hun var derfor med egne ord ikke så ”firkantet” som ellers (red. Hun havde bevæget sig fra den beskyttende del til den åbne del af O’et.)

Birthe fortæller, at hun præsenterede sin ide som et forslag – ikke et krav.

*Det er en meget sjovere måde at arbejde på, når man kan snakke om det.*

Torben tilføjer:

*Det er en mere anerkendende måde at arbejde på. Der er større anerkendelse i at lægge tingene ud til drøftelse både mellem os og i medarbejdergruppen. I en åben dialog kom vi frem til, at medarbejderne afprøver de nye vagtplaner i fire uger. Så må vi se, om de virker.*

## Når folk trives, er folk anderledes

Respekten for hinandens overskud og deres evne til at se hinanden har styrket tilliden og relationen mellem de to ledere. Nu prioriterer de tid til at tale mere sammen om ledelsesbeslutningerne og aftale hvad og hvordan, de melder ud. Hermed kommer de til at fremstå enige. Flere medarbejdere har uopfordret givet dem positiv feedback på den måde at kommunikere på. Den underlige stemning i personalegruppen er ved at være afløst af en mere positiv stemning.

Som en væsentlig læring på forløbet er de to ledere blevet opmærksomme på, at de skal passe på ikke at hive overskud ud af medarbejderne.

*Selv om vi to er gode til forandringer, så er det ikke alle, der har det ligesom os. Vi har forskelligt overskud hele tiden, og det skal vi respektere. Og når folk trives, er folk anderledes, understreger Torben Grandfeldt.*