



## KOMMENTAR

Artikkelforfatter Trond Husby er daglig leder i kurs og rådgivningsselskapet cleaning.no. Han er engasjert av Renholdsnytt til å skrive en kommentarserie. Lesere som har spørsmål til Husby, kan kontakte han på e-post [trond.husby@cleaning.no](mailto:trond.husby@cleaning.no)

# Tilstede, eller bare tilgjengelig?

Hvor tilstede og tilgjengelig er vi for våre omgivelser? Vi har vel alle opplevd frustrasjonen og irritasjonen ved at ingen svarer i andre enden av telefonen når vi ringer, igjen og igjen, eller eposten vi sendte for flere dager siden uten å få svar. Selv opplever vi også ofte at et søk etter en bedrifts hjemmeside ikke gir noe resultat, eller vi blir presentert en side hvor kontaktinformasjon enten er gjemt bort eller mangler helt. Er det da blitt et krav til oss alle at vi skal være umiddelbart tilgjengelig 24 timer i døgnet både for arbeid og privat. Eller er det også greit at vi forsvinner under radaren og heller svarer på henvendelser på et senere tidspunkt?

Det er en sterk motivasjonsfaktor for oss at vi blir sett, og det blir da kanskje noe ubalansert når vi blir så opptatt av å bli sett at vi glemmer å se dem som er rundt oss. De fleste av oss ønsker vel å gi andre oppmerksomhet, være en aktiv lytter og se mennesker. Likevel, alle har opplevd irritasjonen av en kollega eller venn som bare prater om seg selv og sitt - huset, barna, trening, eller alt mulig annet som er viktig for dem. Så, plutselig en dag blir dette likevel interessant for deg fordi du selv for eksempel skal pusse opp eller kjøpe hus. Så enkle er vi, selv om vi liker å tro noe annet. Mennesker er egentlig ikke opptatt av deg eller meg. Mennesker er opptatt av seg selv. Dette preger da også våre valg når vi vurderer om og når vi skal svare på henvendelse, eller ikke.

### Tilgjengelig

Vi har alle en mobiltelefon i nærheten, nesten til enhver tid. Vi mimres gjerne

over at det ikke er mange årene siden mobiltelefonen tok halve plassen i bilens bagasjerom, mens i dag er smarttelefonen blitt en avansert datamaskin som knytter oss kontinuerlig til internett, sosiale medier, SMS, epost og annet. I denne strømmen av kommunikasjon blir det viktig å vurdere hvordan vi skal respondere, og vi må kunne skille mellom hva som er viktig og hva som haster. Hvem eller hva skal gjennom filteret ditt? Kanskje er det noen mennesker som kan forstyrre deg selv om du står meget opptatt, er i et møte eller er på trening. For mange har nær familie en slik «rød linje». Hva så med dine kunder eller kolleger? Når vi er på arbeid skal vi i prinsippet benytte all vår tid til kun viktige gjøremål. Men det er ikke dermed sagt at alt haster like mye, og du må derfor gjøre prioriteringer. Hva skal løses og svares på umiddelbart, og hva kan vente noen timer eller dager. Men en respons må alltid komme. Det er viktig å vise omgivelsene at vi er pålitelige, at vi alltid svarer. Det er likevel ikke slik at vi alltid må svare umiddelbart. Det er ikke alt som haster like mye, og det kan naturligvis være tider hvor vi ønsker å begrense vår tilgjengelighet.

### Tilstede

Hvor tilstede er vi egentlig når vi «multitasker», snakker i telefonen, sjekker PC og svarer på spørsmål samtidig? Hvor tilstede er vi i en samtale når vi helst snakker om oss selv, og ikke er lyttende nysgjerrig til den andre? Balansegangen gjelder å være nærværende for andre, samtidig som du får gjort det du skal til rett tid. Det van-

skelige med full tilstedeværelse kan være alt det vi må velge bort for å klare å gi full oppmerksomhet til andre mennesker, øyeblikk og oppgaver. Full oppmerksomhet til den man kommuniserer med gir økt kvalitet på den tiden man har sammen og du viser din samtalepartner den respekten de fortjener. Det kan synes som det noe forslitte begrepet «kvalitet fremfor kvantitet» fortsatt står støtt.

Du må altså være bevisst hvordan du ønsker å bli oppfattet som person. Hvordan vil du at dem du møter skal oppleve kontakten? Neste gang telefonen ringer mens du samtidig er opptatt av gjøremål som tar din oppmerksomhet, tar du telefonen? Neste gang du har et møte, velger du fortsatt å komme halsende ti minutter for sent, fordi du bare «måtte» gjøre noe annet først? Neste gang du treffer bekjente i butikken tar du deg tid til litt tomprat, mens du oppleves som vill i blikket fordi hodet ditt er et helt annet sted - hvor du nå også for lengst burde ha vært? Folk får det med seg, at vi ikke er hos dem selv om vi påstår at vi er det. Om du svarer telefonen, men gir tydelig inntrykk av at du er travel og ikke har tid til å snakke, så la være å ta telefonen og heller ring tilbake så snart som mulig. Vil vi virkelig være den stressede og lite oppmerksomme utgaven av oss selv? Det kan fort oppfattes som en misforstått høflighet, en slags usympatisk tilgjengelighet.

### Noen tips for økt tilstedeværelse

■ *En kanal om gangen.* Enten det er ansikt til ansikt, i telefonen eller digitalt, hold deg til en kanal om gangen. Er du alle-



(Illustrasjonsfoto: Foto: Colourbox)

rede i en samtale bør du ikke samtidig svare mobiltelefonen. Du ringer tilbake etterpå. Så enkelt og vanskelig er det.

- *Gjerne travel, men aldri stresset.* Unngå å bruke mobilen når du er i farta, selv om du skulle tatt en viktig samtale. Tenk over hvordan oppfatter du selv dem du ringer til som alltid er heseblesende og på vei til eller fra. Travel er fint, stresset er ikke. Stress assosieres ofte med mangel på kontroll. Ro ned og ring tilbake når du er mentalt tilstede og har ro og kontroll.

- *Begrens tilgjengeligheten, og gi tydelig beskjed.* Lag frisoner hvor du er utilgjengelig. Det gjelder ikke bare digitalt. De aller fleste av oss trenger fra tid til annen en timeout hvor vi er alene, uten mennesker rundt oss.
- *Hvem eller hva skal gjennom filteret ditt?* Noen få mennesker eller situasjoner får forstyrre deg, selv om du står opptatt med noe annet viktig. Likevel, du må prioritere hvem og når du kan la deg forstyrre. Mange bedrifter opererer med selvpå-

lagte servicegarantier, som for eksempel at du skal få svar på din henvendelse innen 24 timer. Dette oppleves som utelukkende positivt, riktignok så lenge løfter overholdes. Likevel, det at du er oppriktig tilstede oppleves ofte som langt viktigere i relasjoner mellom mennesker. Da viser du respekt og bygger tillitt, noe som er sentrale begreper på de fleste av livets arenaer. Det handler om å bry seg.