

Kommunikasjon – mange utfordringer og mye å lære

Vil du dele med meg?

Min venn, dine øyne skuer mot horisonten.

Ja, lenger enn den.

De ser inn i noe langt bortenfor.

En hemmelig verden som bare du vet hva rommer.

Hva ser du?

Hva tenker du på?

Hva beveger seg i ditt indre?

Du er meg så kjent, og likevel så fremmed.

Kunne jeg fange dine tanker, om bare for en liten stund

Så ville jeg holde dem varsomt i mine hender og lytte til dem med mitt hjerte.

Hvem er du?

Hva lengter du etter?

Vil du dele det med meg?

Anne Helene Grøntoft

Hva innbefatter kommunikasjon

Kommunikasjon handler om at vi uttrykker og deler med andre av det som foregår inni oss. Vi bærer rundt på vårt eget indre univers. Det er som et stort kjemisk laboratorium der nye og gamle ingredienser kobles sammen uavlatelig.

Ferske sanseinntrykk og opplevelser blandes med kunnskap og tidligere erfaringer, som igjen kobles sammen med personlighet og temperament. Reaksjoner settes i gang, og nye forbindelser oppstår. Det bobler og syder i ulike farger, former, lukter og konsistenser av tanker, følelser, ønsker, drømmer og mye mer.

Det som skapes og lever på innsiden av oss, presser seg mot overflaten og tyter ut i en eller annen form. Enten vi vil eller ikke, lager vi avtrykk i verden utenfor oss på mange slags vis. Avtrykk som andre ser, hører, føler eller fornemmer. Og som de kan velge å svare på eller ikke.

VEKTLEGGING AV ULIKE SIGNALER

Kommunikasjon består i å gi signaler til hverandre. De kan gis på utallige måter.

Kommunikasjon er alle signaler som går mellom to parter.

Ord er bare en liten del av disse signalene (selv om det å finne de rette ordene er en kunst i seg selv!). Kommunikasjon handler vel så mye om måten vi bruker *stemmen* på (tonefall, volum, rytme, tempo), og ikke minst *kroppsspråket* vårt (ansiktsuttrykk, blikk, fakter, bevegelser).

Stemmen og kroppsspråket er særlig viktig i kommunikasjon der følelser og holdninger er involvert. Våre emosjoner og vår mentale innstilling er som

understrømmer som hefter seg ved ordene vi bruker. De siver ut gjennom tonefall, mimikk og gester. Mottakeren vil forsøke å tolke *meningen* eller *betydningen* av disse understrømmene.

På slutten av sekstitallet gjorde psykologiprofessoren Albert Mehrabian noen forsøk for å kartlegge hvordan vi vektlegger de ulike signalene andre sender ut når de kommuniserer. Disse forsøkene har blitt verdenskjente og er omtalt i boken «Silent Messages» (1971).

Mehrabian lot forsøkspersoner se på og lytte til noen som snakket om sine følelser og holdninger («feelings and attitudes») på en *inkongruent* måte. Det vil si at ordene de brukte, ikke stemte overens med følelsene og holdningene de faktisk hadde. De ga altså sprikende signaler eller doble budskap.

Eksempel på et dobbeltbudskap er å si at noe er hyggelig og interessant, mens man egentlig kjeder seg. Eller å bedyre at man ikke bryr seg om noe som man faktisk irriterer seg over.

I sine forsøk fant Mehrabian ut at ved inkongruent kommunikasjon som innbefattet følelser og holdninger, brukte forsøkspersonene følgende vektlegging til å tolke den egentlige meningen bak det som ble kommunisert:

- Ord ca 7 %
- Stemmebruk ca 38 %
- Kroppsspråk (mimikk) ca 55 %

Ordene hadde altså lite å si for hvordan forsøkspersonene opplevde og tolket den som snakket, mens tonefall, og spesielt ansiktsuttrykk, til sammen ble vektlagt med mer enn 90 %.

Hvis ord og uttrykksform ikke harmonerer, lar vi de ikke-verbale signalene avgjøre.

Stemmen og kroppsspråket forteller oss om de underliggende holdningene og følelsene hos den som snakker. Disse kan for eksempel skinne igjennom i et stivt smil, en skjelving i stemmen, et flakkende blikk, eller fingre som trommer.

Hvordan blir det når vi ikke kan se personen vi kommuniserer med, for eksempel under en telefonsamtale? Da mister vi muligheten til å observere mimikk og kroppsspråk. Dette fører til at vi øker fokuset på nyanser i stemmen. Vi legger bedre merke til hvordan tonen og rytmen varierer, når det oppstår pauser osv, og tolker ordene i forhold til disse signalene.

Hva når vi ikke kan høre stemmen heller? Dette er tilfelle i alt som formidles skriftlig, for eksempel i e-post eller tekstmeldinger. Da har vi bare ordene å forholde oss til. Hele den ikke-verbale dimensjonen, som ellers gir oss viktig

utfyllende informasjon, faller bort. Dette gir et stort spillerom for å fantasere rundt avsenderens underliggende emosjonelle tone, hensikter osv. Sjansen øker for at mottakeren kan tolke noe annet inn i teksten enn det avsenderen faktisk har ønsket å formidle. Jo mindre gjennomtenkte avsenderens formuleringer er, desto større mulighet blir det for feiltolkninger.

Dette er en av grunnene til at det er populært å legge ved smilefjes eller andre emosjonelle symboler for å understreke tonen i det som skrives.

«Ord har bare det innhold leserens egne erfaringer, tanker og følelser kan gi dem.»

Neale Donald Walsh

Et budskap behøver ikke alltid å være noe som uttrykkes aktivt. Fravær av uttrykk er også et signal. Det en person *ikke* sier, kan rope mot oss vel så sterkt som det vedkommende faktisk setter ord på.

«Han snakket varmt om vår felles innsats og nevnte alle – unntatt Sigurd. Ikke ett ord om Sigurds bidrag, enda han ga oss verdifull hjelp flere ganger underveis.»

Vi kommuniserer også budskap gjennom alle våre *handlinger*, inkludert fravær av handling.

Ytre ting som klær, hårfrisyre, sminke, eiendeler osv formidler sine spesielle signaler om oss til andre. Likedan titler og sosial status.

I tillegg kommuniserer vi hele tiden mer subtile signaler gjennom stemningsleie og personlig utstråling.

Som om ikke alt dette var nok, finnes det både *ytre og indre parter* i kommunikasjon. Vi kommuniserer med andre, og vi kommuniserer med oss selv. På innsiden går det en strøm av signaler fra oss selv til oss selv, enten vi er bevisst om det eller ikke. Vi kommenterer oss selv og andre, diskuterer med oss selv, snakker til andre mentalt, gir oss selv beskjeder, osv.

Alt i alt er kommunikasjon uendelig sammensatt og nyansert. Uansett hvor mye vi jobber med det, vil vi alltid møte nye utfordringer og ha mer å lære. Det er som et gigantisk puslespill med utallige brikker og kombinasjonsmuligheter. Hvert menneske og hver situasjon har sin unike sammensetning.

Denne boken er et bidrag i det store puslespillet.

Destruktiv og konstruktiv kommunikasjon

MANGEL PÅ VEILEDNING

Enda så grunnleggende og viktig kommunikasjon er, har de fleste av oss vokst opp med lite eller ingen profesjonell veiledning på området.

Det vi har lært, har vi i hovedsak tatt til oss fra rollemodeller som har omgitt oss gjennom livet. Særlig rollemodellene fra barndom og oppvekst har satt seg i ryggmargen. De som hadde innflytelse og autoritet over oss da vi vokste opp, har preget oss på godt og vondt.

Våre rollemodeller var ikke alltid så gode. De manglet skolering selv. Ta en person som vet at fotballen er rund, men ikke stort mer, og sett vedkommende til å være fotballtrener. Som læremestre i kommunikasjon kan noen av rollemodellene ha vært på dette nivået. Resultatene ble deretter. De brukte det de hadde å by på, og det frambrakte ikke akkurat noen cupvinnere.

Vi kan ha tilegnet oss måter å kommunisere på som halter av sted, og som skaper flere misforståelser og problemer enn forståelse og løsninger. Innlærte holdninger og vaner i forhold til hva man kan snakke om eller ikke, og på hvilken måte, kan sette opp effektive hindringer i ulike situasjoner. Mangel på trygghet og tillit, følelsesmessige svingninger, overdreven eller sviktende selvtillit, og stress og bekymringer er andre eksempler på ting som reduserer vår evne til å kommunisere tydelig og konstruktivt.

Vi blir utydelige, finner ikke ordene, trekker oss tilbake, eller sender ut doble signaler. Eller vi buser på, avbryter, overkjører eller kjemper for å få det siste ordet.

«Jeg vet at jeg er veldig direkte. Spesielt når det er travelt, blir jeg kort og skarp i tonen. Det er ikke personlig ment, jeg vil bare ha ting gjort. Men mange tar det ille opp. Hva gjør jeg med det?»

«Hvis noen er dominerende, blir jeg passiv og vet ikke hva jeg skal si. Så ender det med at jeg blir overkjørt. Hvordan kan jeg endre på det?»

Våre vante kommunikasjonsmønstre fungerer som en slags overlevelsesmekanisme i samspill med andre, men de gir oss ikke nødvendigvis det vi egentlig ønsker og trenger. De kan rett og slett ha gått ut på dato.

DESTRUKTIVE KOMMUNIKASJONSMÅTER

«Tomrommet som oppstår ved manglende eller mislykket kommunikasjon, fylles raskt med rykter, sladder, vrøvl og gift.»

Henry Louis Mencken

Alle opplever med jevne mellomrom å være del av en kommunikasjon som ikke fører til noe godt. Destruktive kommunikasjonsmåter kjennetegnes ved at vi opptrer og uttrykker oss på måter som går på bekostning av oss selv og/eller andre. Dette skaper misforståelser, vonde følelser og konflikter.

Noen av de vanligste destruktive formene:

- Angripe (kritisere, anklage, bebreide, skylde på)
- Overkjøre (dominere, avbryte, ikke slippe til andre, avfeie, tvinge igjennom egen vilje)
- Underkaste seg (gi etter, være passiv, nedvurdere seg selv)
- Unnvike (late som ingenting, fornekte, avvise, trekke seg vekk)
- Manipulere (drive utpressing, skape forvirring, bruke andre som brikker i et spill, splitt og hersk)
- Utestenge (isfront, taus mur, steinansikt, stum som en østers, gå sin vei)
- Nedverdige (latterliggjøre, forakte, krenke, fordømme, hovere)

Ifølge psykologen og samlivsforskeren John Gottman (Ph.D.) er det fire kommunikasjonsformer som virker særlig nedbrytende på relasjoner. Han kaller dem «de fire dommedagsrytterne» («the four horsemen of the apocalypse»):

- 1) klandring/kritikk som går på person («criticism»)
- 2) forakt («contempt»)
- 3) selvforsvar («defensiveness»)
- 4) steinansikt/utestenging («stonewalling»)

Av disse fire klassifiserer Gottman forakt som den giftigste. Eksempler på uttrykk for forakt er å være spydig, kynisk eller nedlatende, å latterliggjøre, skjelle ut, bruke ondskapsfull humor eller himle med øynene.

Destruktive kommunikasjonsformer har et felles element: *manglende lytting* – til andre og til seg selv. Noen ganger vil vi ikke lytte. Andre ganger tror vi at vi lytter, men gjør det ikke likevel. Og noen ganger glemmer vi å lytte.

Vi kan være så oppsatt på å holde på vårt, at vi lukker ørene for andres innspill. Eller vi innbiller oss at vi lytter, mens oppmerksomheten vår egentlig er andre steder. Noen ganger tolker og vrir vi andres utsagn til det vi ønsker eller forventer å høre, selv om det er langt fra hva de faktisk prøver å formidle. Vi kan også bli så opptatt av hva andre tenker, føler og forventer, at vi glemmer å lytte til egne behov og utsletter oss selv.

Uansett fører manglende lytting til at vi feiltolker og misforstår hverandre, og dermed havner vi i onde sirkler hvor vi danner fronter mot hverandre.

KONSTRUKTIVE KOMMUNIKASJONSMÅTER

Å kommunisere konstruktivt innebærer at vi opptrer og uttrykker oss på måter som respekterer vår egen og andres integritet. Det forebygger og demper konflikter, skaper mer forståelse, og bidrar til godt samspill og fruktbare løsninger.

Noen sentrale elementer er villighet til å:

- Være ekte og ærlig

- Lytte til hverandre
- Forsøke å forstå hverandre
- Respektere hverandres verdier og grenser
- Kompromisse uten å gå på akkord med seg selv

Vi trenger enkle, praktiske og gode verktøy som kan hjelpe oss med dette. 5-trinn er et slikt verktøy. Neste kapittel gir deg en innføring.