



# Kommunikation

En aptitretare från VisVires AB





## Inledning

Vi använder ofta ganska slarvigt begreppet kommunikation, vi säger t.ex. ofta att ett beslut skall kommuniceras ut i organisationen och sedan skickar någon ut ett e-post. Har vi då verkligen kommunicerat eller informerat eller ... ? Vi på VisVires grundar vår syn på kommunikation till stor del på principer inom NLP (Neuro Linguistic Programming)

Hjärnan bearbetar intryck av yttre händelser och skapar inre representationer av dessa händelser. De inre tillstånden kopplas ofta till ett emotionellt tillstånd, man blir tex glad vid vissa minnen. När vi upplever något så tar vi in information om upplevelsen via våra fem sinnen:

- **Det Visuella** – det vi kan se med våra ögon
- **Det Auditiva** – det vi kan höra
- **Det Kinestetiska** – det vi känner
- **Det Olifaktoriska** – det vi luktar
- **Det Gustatoriska** – Det vi smakar

Det finns beräkningar som visar att vi med våra fem sinnen tar in flera miljoner signaler varje sekund, men vi kan bara hålla en handfull i medvetandet. Var tar resten vägen? Det lagras i vårt undermedvetna efter filtrering. Det finns flera sorters filter som vi bygger upp via våra erfarenheter. Som tur var är ett av de mer kraftfulla filter uteslutning, dvs vi kastar bort information som vi inte behöver.

Lejonparten av all information som tas in lagras i vårt undermedvetna. En tumregel som grundar sig på minnesforskning är att vi klarar att hålla mellan 5-9 signaler samtidigt i medvetandet. Slutsatsen är alltså att det mesta av vår kommunikation sker på ett undermedvetet plan.

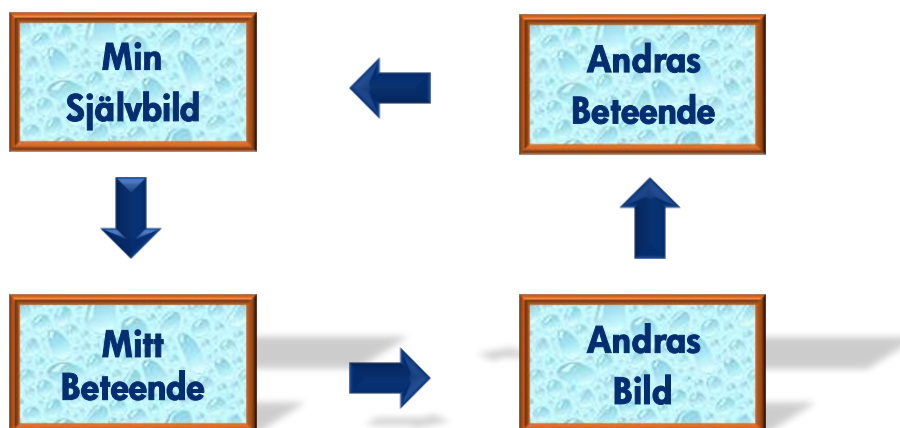
### Övning 1. Är du mest visuell, auditiv eller ...?

- a) Tänk dig en intensiv flamencodans. Vad är det första du lägger märke till? (Klädsel, färger, rytm, musik ...)
- b) Tänk dig att du är på en mycket tuff hockey-match. Vad är det första du lägger märke till nu? (Tacklingar, lukter, smällarna i sargen ...)

Dina första tankar antyder hur just du filtrerar information och hur du prioriterar dina sinnen?

## Hur upplever vi kommunikation

Hur vi uppfattar kommunikation har med vår självbild att göra. Vår självbild styr m.a.o. hur vi uppfattar omvärlden och hur vi själva beter oss. Självbilden är ett resultat av alla våra upplevelser, inte minst upplevelser från barndomen t.ex. våra föräldrars sätt att uppfostra oss. I praktiken upplever vi omvärldens beteende inte omvärldens upplevelser vilket ger ett ganska komplext mönster av beteenden och upplevelser. Som vi tidigare sagt filtreras mycket information bort och det är i praktiken en ganska liten del av omvärldens beteende som vi uppfattar. Vår självbild är även den, till största delen undermedveten. När jag möter en annan människa styrs således mina upplevelser av dels min egen självbild och dels av den andre personens beteende som i sin tur styrs av den personens självbild. Vi kan sammanfatta situationen i följande bild:



*Figur 1. Självbild som grund för hur vi upplever omvärlden*

Det är således en ganska känslig process med många möjliga felkällor. Medvetenhet om självbild och beteende ger å andra sidan en stor möjlighet att skapa framgångsrik kommunikation.

Vi kan sammanfatta detta ganska komplexa avsnitt om kommunikation med tre enkla sanningar om kommunikation:

- Beteende är kommunikation
- Allt beteende är kommunikation
- Det går **inte** att inte bete sig

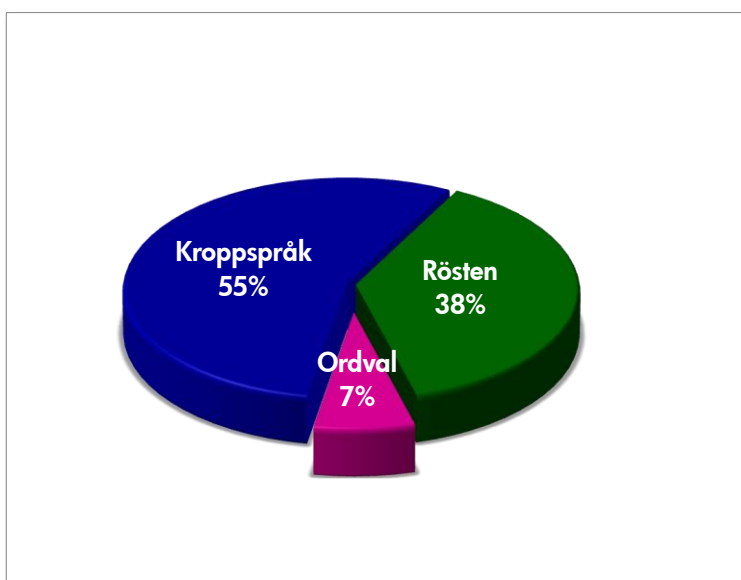
Den sista sanningen kräver oftast en stunds eftertanke innan den kan förstås till sin fulla betydelse och konsekvens.

Att beteende har så stor betydelse för kommunikation kan kanske verka lite skrämmande, men om man vänder på argumentet kan man se detta som möjlighet.

Det vill säga om jag lär mig mer om sambandet mellan min självbild och mitt beteende så blir det lättare att skapa en framgångsrik kommunikation.

## Ytterst lite av vår kommunikation är ord

Alla har vi väl någon gång suttit och svettats i förberedelserna inför en viktig presentation. Vi väger varje ord på guldväg och spenderar timme efter timme med presentationen i powerpoint. Vi har redan sagt att kommunikation handlar om beteende. Hur viktigt är då ordval i en presentation? Ganska lite faktiskt. Det finns mycket forskning i ämnet och de pekar alla på att endast ungefär 7% av kommunikationen handlar om ord. Resten handlar om kroppspråk (55%) och hur vi använder rösten (38%)



*Figur 2. Vad är kommunikation*

Med denna kunskap frågar man sig givetvis varför vi oftast spenderar så mycket tid i förberedelserna för en presentation med ordval och så lite tid för att förbereda ett kroppsspråk som stämmer med det budskap jag vill föra fram. En intressant övning är att studera skickliga programledare/debattledare i TV hur de använder sitt kroppspråk. Ta t.ex. händerna, hur använder han/hon händerna för att bjuda in till respektive avsluta en debatt.

## Språkmönster

Även om ordval endast är 7% av kommunikationen kan det vara nog så viktigt att lära sig att känna igen en del mönster i hur man kan använda språket. Vi använder omedvetet språkmönster hela tiden när vi kommunicerar. Miltonmodellen (Milton



Ericson) ett sätt att använda språket så att mottagaren kan läsa in sin egen tolkning i det man säger. Politiker är ofta väldigt drivna i att använda språkmönster ... lyssna själv efter deras språkmönster. Observera att en skicklig politiker ger ett budskap som egentligen inte är särskilt specifikt, men jag har inga svårigheter att läsa in mina egna erfarenheter i budskapet och kan på egen hand göra budskapet specifikt för mig. Studera gärna en politisk debatt och försök avkoda språkmönster.

Nedan följer några fraser som innehåller språkmönster som kan avkodas med Miltonmodellen:

- Nisse slår sin fru varje kväll ...  
... Nisse är en mycket duktig schackspelare
- Det allmänna rättsmedvetandet säger...
- Det är ingen som lyssnar på mig ...
- Enligt den senaste forskningen ...
- Du borde göra som jag säger ...

Det finns ett antal språkmönster inlagda i detta dokument för att göra det tillgängligt för många läsare. Kan du hitta dem?

## Vad kan jag göra åt min kommunikation

Är det då kört att förbättra min kommunikation? Långt därifrån, att lära sig kommunikation är en livsuppgift. En mer allmän rekommendation blir därför:

- Ta en attityd att: *"Jag kan lära massor, ... hela livet"*
- Vi kan alla relativt enkelt förbättra vår kommunikation
- Använd alla dina sinnen!
- Lyssna efter språkmönster
- Försök komma underfund vilka filter du använder



## VisVires kan hjälpa dig

VisVires kan ge dig grundläggande kompetens i att använda alla dina sinnen effektivt i din kommunikation nå de resultat du vill ha i din kommunikation. Vi kan även hjälpa dig att bygga och använda strategier för framgångsrik kommunikation genom att:

- Använda och identifiera olika språkmönster
- Använda precisionsfrågor för att avkoda språkmönster
- Aktivt lyssnande
- Använda "Non-Violent Communication" (giraffspråket)