

Samband mellan Stress och kommunikation

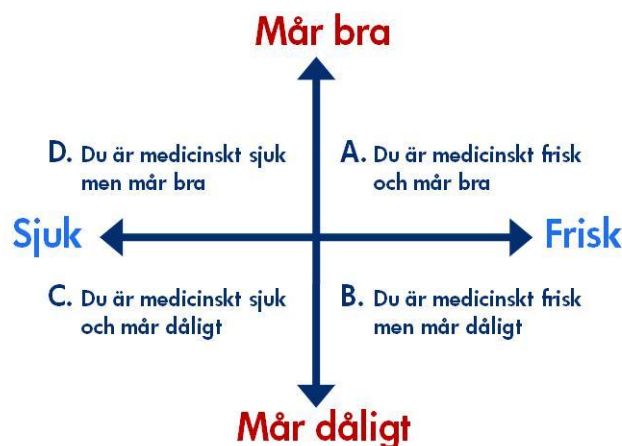
Gunnar Lager¹, Annika Lindau² och Bert Skagerberg¹

¹VisVires Coaching AB

²BraVal Coaching

Inledning

Friskvård har traditionellt till största delen fokuserat på att ta hand om kroppen. Man har t.ex. förespråkade motion och goda matvanor. Nu är det även dags att ta med själen när vi talar om friskvård. Psykologiska aspekter spelar en oerhört stor roll i moderna modeller för friskvård. Man brukar säga att kropp och själ hänger ihop. Detta är egentligen inget nytt, Pehr Henrik Ling ("gymnastikens fader") myntade redan i början på 1800-talet den berömda devisen "En sund själ i en sund kropp" (baserat på ett romerskt citat av Juvenalis). Intressant nog kan man idag faktiskt utföra fysiologiska mätningar på hur hjärnan påverkas och reagerar på stimuli utgående ifrån olika känslotillstånd. Modern hälsopromotion (se t.ex. Hansson och Antonovsky) börjar allt mer integrera kropp (patogenes) och själ (salutogenes). Man pratar idag ofta om det s.k. "hälsokorset" (**Figur 1**) som har två perspektiv, ett objektiva perspektiv som hänger ihop med kroppen och ett mer subjektivt perspektiv som beskriver den självupplevda hälsan. I traditionell sjukvård arbetar man mest med det objektiva patogenetiska perspektivet, d.v.s. kroppen och ställer diagnos om patienten är frisk eller sjuk. Tillsammans med det självupplevda salutogenetiska subjektiva perspektivet innehåller hälsokorset teoretiskt fyra olika scenarion. Alla dessa scenarion existerar intressant nog även i praktiken.



Figur 1. Hälsokorset

Låt oss för ett ögonblick stanna vid ett av dessa scenarier som sjukvård och företagshälsovård allt oftare konfronteras med:

B. En patient känner sig sjuk men läkaren kan inte hitta några objektiva kriterier för sjukdom och diagnosen blir medicinskt frisk.

I dessa sammanhang handlar det ofta om stressrelaterade tillstånd som i extrema former går över i medicinska sjukdomstillstånd. Vad är då stress egentligen? Enligt Währborg finns ingen entydig vetenskaplig definition på stress även om begreppet existerat i vetenskapliga sammanhang mer än 150 år. Idag finns många modeller och definitioner på stress. De flesta av dessa modeller definierar stressen som en mer eller mindre kontrollerad avvikelse från ett grundtillstånd av *steady state*. Stress ger både korstsiktiga och långsiktiga fysiologiska konsekvenser såsom aggressivitet, magsår, förhöjt blodtryck och tom cancer. Det pågår en intensiv debatt idag huruvida det verkligen finns god (eustress) respektive ond stress (distress) som Selye hävdar.

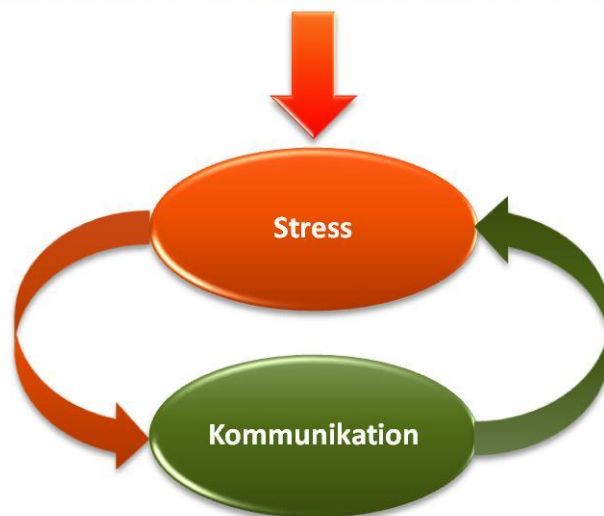
Någon enhetlig stringent definition av stress finns alltså inte. För denna rapport modifierar vi Aleksander Perskis vida definition av stress en aning till:

En obalans mellan omgivningens krav och den enskildes upplevda resurser.

Med denna vida definition av stress följer också svårigheter att exakt ange faktorer som orsakar stress, s.k. stressorer. Det torde i alla fall vara klart även med denna korta inledning till begreppet stress att det är viktigt för både individ, organisation och samhälle att söka möjligheter att minska stressnivån för att upprätthålla en hög arbetsförmåga (Vahlne Westerhäll) .

I vårt arbete med coaching baserat på principer för Neuro Linguistic Programming, NLP, (McDermott & O'Connor) har vi noterat ett starkt samband mellan stress och förmågan till kommunikation, se *Figur 2*.

Stressorer såsom sömnbrist, arbetsbelastning



Figur 2. Sambandet mellan stress och kommunikation

En hög stressnivå kan ha en negativ inverkan på förmågan att kommunicera. När förmågan till kommunikation därmed minskar ökar detta ofta i sin tur stressnivån ytterligare. Det kan lätt bli en negativ spiral som är svår att stoppa. Alternativt kan man även tänka sig en positiv spiral där förbättrad förmåga till kommunikation leder till minskad stress som i sin tur leder till en mental jämvikt som tillåter högre förmåga att styra sin kommunikation.

Vårt mål med denna rapport och presentation är att redogöra för några principer i kommunikation som efter övning leder till ökad förmåga att:

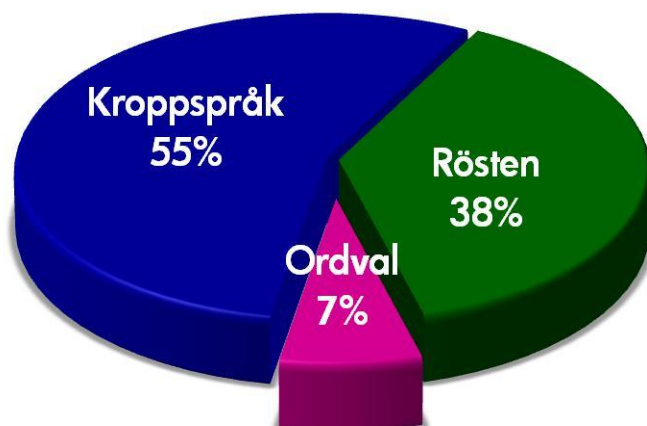
- förebygga eller minska din egen stress.
- förhindra eller lindra stressen i din omgivning.

Vi hoppas att du efter vår presentation har fått inspiration till att ytterligare förbättra din kommunikationsförmåga. Vi ger några korta introduktioner till följande begrepp:

- **Rapport** är en kontaktskapande teknik vi alla använder mer eller mindre medvetet. Att förstå hur man åstadkommer samförstånd är värdefullt i samvaron med andra. Man kan bli mer medveten om hur och varför vi agerar på ett visst sätt. Vi kan lära oss förstå att vi själva orsakar den respons vi får.
- **Representationssystem** hjälper oss läsa av en annan människa så att vi kan styra hur vi lägger upp rapport med en medmänniska.
- **Non Violent Communication (NVC)**, ett språk där man visar sin omgivning respekt och empati.

Kommunikation och Rapport

När vi pratar om kommunikation avser vi mänsklig kommunikation mellan två eller flera individer. Det är viktigt att förstå att mänsklig kommunikation består av så mycket mer än bara ord och ordval. Mehrabian & Ferris fann att vid presentation inför grupp beror endast 7% av presentationens effekt av ordval, emedan hela 55% av effekten är kroppsspråk och 38% är röstens (tonfall etc), se *Figur 3*. Framgångsrika människor är oftast kongruenta i sin kommunikation, dvs kroppsspråk, röstens och ordval uttrycker samma budskap. Om du tex tänker dig situationen att önska dina gäster välkomna till en efterlängtd fest så är det bättre att använda en mjuk, sjungande och inbjudande röst och öppna armar i en lätt omfamnande gest än att använda en militärisk kommandoton på röstens och ha slutna korslagda armar på bröstet.



Figur 3. Effekten av kommunikationens komponenter vid presentation inför grupp

De flesta människor brukar förstå att en kritisk punkt i kommunikationsprocessen är den korta inledande fasen. En amerikansk mjällschampo reklam uttryckte detta mycket slagkraftigt i sin devis "The first impression ... you never get a second chance" I NLP sammanhang brukar man kalla denna inledande fas av kommunikationen: **Skapa Rapport**. Ordet rapport är franskt och uttalas ungefär *rappåår* och dess innebörd betyder ungefär förmågan att bygga en bro av harmoni och förtroende mellan människor. Rapport är nyckeln till att få kontakt med andra människor på ett meningsfullt sätt. Rapport kan åstadkommas på många olika nivåer. Med *Figur 3* i färskt minne kan vi konstatera att hur vi använder kroppsspråket, rösten men även ordval är viktiga komponenter i att skapa rapport.

En utpräglad situation av hög rapport är kontakten mellan ett förälskat par. De använder spegling och matchning mer eller mindre fulländat för att skapa fullständig kontakt mellan varandra på alla plan. Ofta använder man dans som ett sätt att visualisera rapport. För att få flyt i dansen måste de dansande matcha och spegla varandras rörelser i en rytm som passar till musiken. Detta är generellt för skapandet av rapport. Matchning och spegling är inte lika med imitation utan är mer subtilt än så. Egentligen är rapport en medfödd förmåga som vi i västvärldens kultur ofta försöker undvika att använda. Om du ser dig omkring är det ganska lätta notera vilka som har hög eller låg nivå av rapport. Testa t.ex. att observera hur människor matchar och speglar varandra vid nästa besök på restaurant. Missmatchning är egentligen ingen teknik att skapa rapport utan snarare tvärtom. Missmatchning kan emellertid vara ett bra sätt att avsluta ett samtal eller att markera avvikande hållning i en förhandling. Det kan kännas onaturligt och tom lite löjligt att som vuxen att medvetet använda matchning och spegling. Det är emellertid ganska lätt att träna upp sin förmåga att medvetet skapa rapport med andra människor. Man behöver inte tycka om varandra för att skapa rapport (men underlättar onekligen) men utan respekt för den man vill skapa rapport med är det mer eller mindre omöjligt.

Representationssystem

När vi vet något om hur en person tänker, vilka mönster/strategier han använder och hur hon eller han lagrar sin information är det lättare att skapa samförstånd – rapport. Att känna till sitt eget och sina medmänniskor representationssystem är värdefullt för att dels lära känna sig själv och dels kunna förstå varandra bättre.

Kommunikation börjar i någon form i våra tankar och vi använder som vi tidigare refererat till i *Figur 3* vårt kroppsspråk, röst och ordval för att förmedla våra tankar. Tankarna i sin tur är formade ur våra samlade erfarenheter som finns lagrat i vårt minne. Denna information har en gång startat i form av de signaler som hjärnan hämtar in via våra fem sinnen. Dessa fem sinnen är:

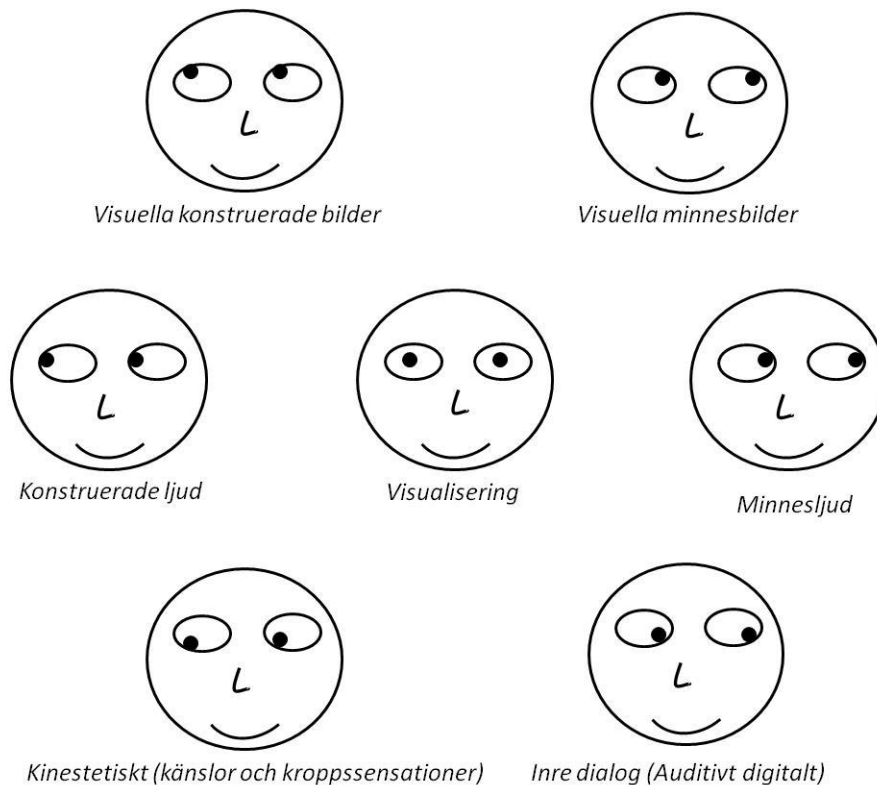
<u>V</u> isuell	–	Vår syn
<u>A</u> uditiva	–	Vår hörsel
<u>K</u> inestetiskt	–	Vår känsel
<u>O</u> lfaktoriskt	–	Vårt luktsinne
<u>G</u> ustatoriskt	–	Vårt smaksinne

Vanligen förkortar man detta till VAKOG. I västvärlden har man till stor del tryckt tillbaka de sista två sinnen lukt (O) och smak (G) och de fungerar mest som förstärkare till VAK. Både V, A och K kan dessutom användas både internt och externt, d.v.s. vi kan se yttre bilder såväl som bilder för vårt inre, höra externa ljud liksom vi kan höra ljud från vårt inre samt det faktum att vi har ett inre såväl som yttre känsloliv.

Varje människa använder VAKOG på ett unikt sätt. Var och en har alltså sin egen strategi hur vi strukturerar våra erfarenheter. NLP's grundare Bandler och Grinder (se t.ex. McDermott & O'Connor eller Robbins) upptäckte att genom att betrakta någons ögonrörelser kunde man se hur personen tänker – inte vad det tänker, utan hur. Vi kan läsa av den process som pågår inuti en annan person när den personen tänker, dvs. hur hon eller han bearbetar informationen.

- När vi tittar snett uppåt, visualiserar vi. Tittar vi åt vänster minns vi bilder och tittar vi åt höger skapar vi bilder.
- När vi tittar horisontellt åt vänster eller höger, minns vi ljud respektive skapar ljud. Vi hör hur det kommer att låta.
- När vi tittar ner åt höger får vi kontakt med våra känslor.
- När vi tittar ner åt vänster, för vi inre dialoger, dvs. vi pratar med oss själva.

Dessa mönster för ögonrörelser sammanfattas i *Figur 4*.



Figur 4. Latenta Ögonrörelser (LEM)

Man menar att anledningen till att vi rör våra ögon enligt detta mönster är att det underlättar de neurologiska processer som är relaterade till vissa specifika områden i hjärnan. Återigen, det finns alltså en koppling mellan psyke och kropp, så varje gång vi minns eller tänker något, rör sig alltså ögonen i en viss riktning. En del personer är mer visuella, andra mer auditiva osv.

Du kan själv testa schemat i *Figur 4* genom att först göra fel, försök t.ex. att minnas hur det ser ut i ditt hem genom att titta horisontellt åt höger (konstruerade ljud). Det brukar vara ganska svårt. Det naturliga, att titta uppåt åt vänster, brukar vara mer naturligt – eller ...

Övning, ta reda på hur dina representationssystem fungerar

Du kan ganska enkelt undersöka dina egna representationssystem genom att tänka på några situationer, t.ex. din favorit film, en intensiv flamencodans eller en intensiv ishockeymatch. Notera vad som kommer först ljudminnen eller bildminnen.

Språkmönster och non-violent communication (NVC)

Även om ordval inte står för mer än ca 7 % av innehållet i vår kommunikation finns det all anledning att lära sig mer om språkmönster och hur de fungerar. NLP har

en hel arsenal av verktyg för språkmönster. Eftersom konflikter är en stark källa till stress ger vi här en mycket kortfattad introduktion till Nonviolent communication (NVC) som är ett kraftfullt verktyg att kommunicera på ett sätt så att man undviker att skapa konflikter utan att man för den skull måste agera undvikande. NVC utvecklades av Marshall B. Rosenberg. NVC används idag världen över både av individer och organisationer. NVC används bl.a. för att lösa konflikter mellan krigande grupper/stammar, i krigs härjade länder, i skolor, fängelser och i företag.

NVC bygger på ett grundläggande antagande:

Drivkraften bakom alla människors handlingar är försök att tillgodose behov och när dessa behov är hörda och bekräftade möjliggörs en gemensam grund för kontakt och samarbete.

Det handlar alltså om att skapa rapport på en nivå där man förstår andras grundläggande behov. På denna djupa mänskliga nivå överväger likheterna (även i annars väldigt olika kulturer) och man bygger således medkänsla utan att uttrycka skuld, krav och kritik som vi vanligen gör.

Att lära sig NVC kan liknas med att lära sig ett nytt språk. Även om principerna för NVC är generande enkla krävs mycket träning innan det fungerar naturligt i vardagen.

NVC bygger på fyra enkla principer för kommunikation:

1. **Observation** – De konkreta handlingar vi observerar som påverkar vårt välbefinnande, d.v.s. fakta.
2. **Känslor** – Hur vi känner i relation till det vi observerar (det handlar här om egna känslor och inte projektioner av andras känslor)
3. **Behov** – Våra värderingar, önsknings, etc som framkallar våra känslor
4. **Önskemål** – De önskemål vi har som kan berika våra liv

Principerna är enkla i sig, men i praktiken blandar man oftast in tolkningar av andras känslor, tar över andras behov etc. Om man istället i sin kommunikation renodlar NVCs fyra principer undviker man, och kan tom lösa, konflikter och därmed effektivt minska stressnivån.

NVC kommunikationens processer har i princip två steg

1. **Ärligt uttrycka de fyra NVC-komponenterna**
2. **Lyssna empatiskt genom de fyra NVC komponenterna**

NVC handlar till stor del om empati. När vi bemöter andra med empati agerar vi egentligen för att möta våra egna behov t.ex. förståelse, kontakt eller vårt behov av att bidra till andras välbefinnande. Samtidigt som vi tillfredställer våra egna behov hoppas vi även att vår empati skall bidra till att den andra personen tillgodoser sina behov. Med andra ord söker vi hitta strategier som fungerar för bådas välbefinnande. NVC hjälper oss med andra ord att relatera till andra. Essensen av empati är vår förmåga att med medkänsla relatera till vår och andras mänsklighet. Att bemöta med empati, är alltså ett sätt att tillgodose våra egna behov.

Sammanfattning

Vi har här endast gett ett litet smakprov på hur kommunikation hänger ihop med stress och hur man genom att träna sin förmåga att skapa rapport och använda effektiva tekniker för kommunikation radikalt kan sänka sin egen och omgivningens stressnivå. Vi ser dagligen effekter av detta i vår coaching verksamhet.

Detta var avsett som en aptitretare och vi kan erbjuda fördjupad förståelse och kunskap via vår verksamhet i Visvires (www.visvires.se) eller BraVal Coaching (www.bravalcoaching.se). Om någon önskar en rapport med litteraturlista skickar vi gärna en sådan på begäran per e-mail. Kontakta då bert.skagerberg@visvires.se.

Litteraturförteckning

- Antonovsky, A. (1992). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Hansson, A. (2004). *Hälsopromotion i arbetslivet*. Stockholm: Studentlitteratur.
- McDermott, I., & O'Connor, J. (1998). *NLP - En introduktion*. Brain Books.
- McDermott, I., & O'Connor, J. (1996). *NLP och Hälsa*. Jönköping: Brain Books AB.
- Mehrabian, & Ferris. (Vol. 31 1967). Inference of Attitudes from nonverbal Communications in Two Channels. *The Journal of Counselling Psychology*, ss. 248-252.
- Robbins, A. (2004). *Din Gränslösa Styrka*. Stockholm: Svenska Förlaget.
- Rosenberg, M. B. (2002). *Nonviolent Communication - Ett språk för livet*. Friare Liv Konsult.
- Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. Massacuset: Butterworths reading.
- Vahlne Westerhäll (Ed), L. (2008). *Arbets(o)förmåga*. Stockholm: Santérus Förlag.
- Währborg, P. (2002). *Stress och den nya ohälsan*. Smedjebacken: Bokförlaget Natur och Kultur.