

Kommunikation: Hur och varför?

Syftet med dagens arbete: Att skapa förståelse för hur man skapar en fungerande kommunikation och vad konsekvenserna kan bli om den inte fungerar.

Hur får man en fungerande kommunikation?

Björn Nilsson och Anna-Karin Waldemarson inleder sitt första kapitel i boken "Kommunikation: samspel mellan människor" med att beskriva ordet kommunikation. Ordet kommer från latinets *Communicare* och *communis* och betyder att något ska bli gemensamt och delat.¹

Nilsson och Waldemarson menar att då människan kommunicerar både verbalt och icke-verbalt och då dessa kompletterar varandra, borde inte missuppfattningar inom kommunikationen uppstå så lätt. Men då vi har känslor, påverkas vi lätt om vi tex utsätts för kritik, blir tillrättavisade eller hamnar i en konflikt. Med en fungerande kommunikation kan vi närma oss andra människor och skapa närhet, gemenskap och goda relationer. När kommunikationen inte fungerar kan resultatet bli det motsatta och leda till att vi stöter bort och skapar avstånd till andra.²

Här väcks ett intresse att förstå hur man går tillväga för att skapa en kommunikation som bidrar till samspel och inte det motsatta. Hilde och Tom Eide tar upp i boken "Kommunikation i praktiken" några kommunikationstekniker som är viktiga för att uppnå en fungerande kommunikation. Här kommer några tips som berör den verbala kommunikationen:

1. **Klarhet:** Budskapet ska vara tydligt och enkelt att förstå, undvik krångliga formuleringar.
2. **Respekt:** Visa respekt för den andra personen och deras åsikter, även om du inte håller med.
3. **Empati:** Sätt dig in i den andra personens situation och försök förstå hur hen känner.
4. **Att lyssna:** Lyssna och visa intresse till vad den andre personen har att säga och ställ gärna frågor utifrån det som sägs och utifrån det du undrar över.
5. **Öppenhet:** Var ärlig och öppen med dina egna tankar och känslor.
6. **Icke verbal kommunikation:** Kroppsspråk, tonfall och ansiktsuttryck förmedlar mycket av vad vi vill säga. Var medveten om din egen och andras icke verbala signaler.³

¹ Nilsson, Björn & Waldemarson, Anna-Karin, *Kommunikation: samspel mellan människor*, Lund: Studentlitteratur, 2022

² Ibin, s. 16.

³Eide, Hilde & Eide, Tom, *Kommunikation i praktiken*, Oslo: Liber, 2011, s 19.

Varför är en fungerande kommunikation viktigt?

Nicklas Karlsson arbetar som rådgivare för stiftelsen Trygghetsrådet och berättar på stiftelsens webbplats varför en fungerande kommunikation är viktigt. Han menar att det:

- Främjar samarbetet mellan människor: När vi förstår varandra och känner oss sedda blir det lättare att samarbeta.
- Skapar trygghet: En fungerande kommunikation skapar trygghet som gör att vi vågar identifiera brister. När vi vågar lyfta brister finns förutsättningar till att förbättras och utvecklas.⁴

I läroboken "Kommunikation" menar författaren Matts Dahlkvist att tvåvägskommunikation har fördelar jämfört med envägskommunikation. I en tvåvägskommunikation finns rollerna sändare och mottagare av ett budskap och roller skiftar mellan de som håller i kommunikationen. I en envägskommunikation är rollerna som sändare och mottagare av ett budskap fasta, det är en som är sändare av budskapet och en som är mottagare. Tvåvägskommunikation är den som främjar att båda parter får komma till tals, att båda parter känner sig delaktiga i beslut och att missförstånd minimeras.⁵

Vad kan en kommunikation som brister leda till?

En kommunikation som inte fungerar kan få en rad negativa konsekvenser, både i privata relationer och i arbetslivet. Journalisten Peter Örn tar upp några exempel i sin artikel "Dålig kommunikation bakom många misstag". Nedan är exempel som dålig kommunikation kan leda till.

- Missförstånd och misstag: När budskap inte förmedlas tydligt kan det leda till att mottagaren tolkar informationen fel.
- Minskad effektivitet: Kan vara ett resultat av bristfällig kommunikation.⁶

Enligt studien "Är kommunikation nyckeln till allt?", har man kommit fram till att brister i kommunikationen på en arbetsplats kan leda till sämre arbetsklimat som kantas av konflikter, stress, försämrad trivsel och försämrad grupptillhörighet.⁷ Enligt etnologen Christer Eld kan kommunikation som inte fungerar få förödande konsekvenser på individnivå. Det kan leda till att personen blir tystlåten och blir mindre intresserad av att prata.⁸

⁴ Karlsson, Nicklas "Kompetensutveckling för organisationer", [Trygghetsrådet](#), hämtad 2024-10-06.

⁵ Dahlkvist, Matts "Kommunikation", Stockholm: Liber AB, 2016, s 15.

⁶ Örn, Peter "Dålig kommunikation bakom många misstag", [Läkartidningen](#), hämtad 2024-10-06.

⁷ Pettersson, Karolina & Jonsson, Linnea "Är kommunikation nyckeln till allt?", [Kommunikation](#), hämtad 2024-10-10.

⁸ Eld, Christer "En frisk arbetsplats är en där man kommunicerar", [Sunt arbetsliv](#), hämtad 2024-09-26.

Exempel från verkligheten

Lisa är 17 år och går andra året på gymnasiet. Hon kommer hem efter en lång dag i skolan och hon känner sig trött, nästintill utmattad. Mamma som är hemma är på strålande humör och möter Lisa när hon kommer in genom ytterdörren. Mamma ställer nyfiket många frågor, frågor som: Hur har dagen varit? Hur gick det med matematiken? Vad åt ni till lunch? Kom du i tid? Träffade du Clara?

Lisa orkar verkligen inte bemöta alla frågor, hon blir sur och går in i sitt rum. Även om mamman menar väl när hon ställer så många frågor så landar det fel. Mamman skapar, utan att veta om det, en envägskommunikation. Hon ställer många frågor på samma gång, utan att ge utrymme för Lisa att besvara dem.

Det bästa i den här situationen hade nog varit att mamman ställde en fråga som tex: Hur mår du? För att sedan ge utrymme för Lisa att svara på frågan. Då hade det varit en tvåvägskommunikation och när mamman då får reda på att Lisa är trött, nästintill utmattad, kanske hon hade väntat med de andra frågorna till senare. Då kanske inte Lisa hade blivit så sur och kommunikationen mellan Lisa och hennes mamma kanske hade fungerat bättre.