

Kommunikologi – ett utkast

Kommunikologi är läran om struktur och dynamik i kommunikation och förändring där kommunikation definieras som allt beteende (Bateson) och all upplevelse (Fleiner & Sjøbakken).

Kommunikation; från latinets *communicare*, göra gemensamt

Mer om Kommunikologin finns på Kommunikologiportalen.com.

Kompetensen vi kommunikologer fått i vår utbildning¹ är tvärfacklig och till nytta i *analys* av vad mänsklig interaktivitet består av och i *förändringsarbete*.

Avsikten, intentionen, med den här texten är att ge några smakprov på de kommunikologiska begreppen/redskapen. Den gör inte på något sätt anspråk på att vara fullständig. När du som läsare frågar eller ger feedback på texten förändrar jag den. Ser du likheterna med Wikipedia är det bara bra.

Texten blev mycket längre än den först var tänkt. Läs gärna lite här och där om det som lockar. Ordningen är inte avgörande.

Kommunikationstraditionen

För dig som har hjälp av några referenser kan nämnas Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Virginia Satir, John Grinder, Richard Bandler samt Truls Fleiner och Jorun Sjøbakken. De två senare är de som i Skandinavien utbildat många av oss kommunikologer.

Om du associerar till Neurolingvistisk programmering (NLP) är det till en del rätt. Begreppet kommer från Grinder och Bandler. Enligt Fleiner och Sjøbakken har NLP efter 1980 kommit att bli mer av en räckta metoder, mycket detaljerat (i motsats till det sammanfattade) och på det sättet försvårande för kommunikation och förändring.

Ämnesövergripande – tvärfacklig

Med samma toner kan jazz, konstmusik, schlager och folkmusik skapas! Det behövs inte specifika jazz- eller folkmusiktoner. En kombination av toner, ackord, underlättar för musikern att spela. Ackorden är en sammanfattning av ett antal toner. Med färre saker i huvudet, ackord, får musikanten lättare att lära sig ny musik.

På motsvarande sätt är det i kommunikologin. Vi lär om kommunikation och använder den kunskapen oavsett om tillämpningsområdet är ledarskap, försäljning, undervisning, terapi, idrott eller något annan mänsklig verksamhet. Att *sammanfatta* för att få en överblick och med det en mer hanterbar situation ser jag

¹ Studio Kom For, med Truls Fleiner och Jorun Sjøbakken, genomför utbildning till kommunikolog. Utbildningen fram till certifikat består av minimum nio moduler där varje modul omfattar fem dagar.

som en av huvudnycklarna i kommunikologin. Att inta *metaperspektiv* på det man iakttar eller själv är en del i underlättar.

Begreppet isomorfi, samma form, är väsentligt inom kommunikologin. Samma form hittar vi inom en många olika områden. Vi behöver inte lära en form för kommunikation i x , en för annan form för kommunikation i y och en tredje för z.

Första, andra och tredje ordningens förändring

”Sträck på dig, sitt inte som en hösäck”, har väl antagligen fler än jag fått höra. En kiropraktor jag gått ett tag hos sa, när det gällde hållning, att ”den förändrar man inte på beteendenivå” och gav mig ett träningsprogram att utföra. Hans poäng var att det inte hjälper att tänka på att dra bak armarna och fördela vikten jämt på benen.

Vad som däremot underlättar en beteendeförändring är att arbeta med förändringar av andra ordningen. Där är *värderingar* och frågan om vilket *tillstånd* vi med en aktivitet vill uppnå väsentliga.

Ett annat exempel är när två kollegor planerar en föredragning, seminarium eller kurs. De talar t.ex. om hur något skall genomföras och kanske de föreslår olika sätt att agera. ”Jag föreslår att vi säger så här... i stället.” När de vid ett annat tillfälle fortsätter si planering kommer samma sak upp igen. Ett sätt att åstadkomma förändring, inte bara tala om det, är att gå till andra eller tredje ordningen.

Den andra ordningens förändring omfattar *intention* och då inte minst i form av vilket tillstånd som är önskvärt att uppnå. Värderingarna är också en del av andra ordningen. Har vi inte liknande värderingar, liknande synsätt, kan vi tala oss blå om beteendeförändring utan att ha åstadkommit speciellt mycket – troligen inget alls.

I en liten Holländsk stad, Drachten, dog ca åtta personer per år i trafiken. Trafikregleringen med hjälp av stoppljus, skyltar, cykelbanor och liknande var omfattande. Skyltar och signaler togs bort och den fysiska gatumiljön gjordes om, bl.a. så att farten tvingades ned. Ledande för förändringen var begreppet ”shared spaces”. Trafikolyckorna minskade. Planerarna talade om ögonkontakten mellan människor som avgörande för att förstå varandras avsikter till skillnad mot att som tidigare ha förlitat sig på regleringarna.

Less is more skulle man kunna säga om förändringarna i Drachten. More of the same är, tror jag, den förhärskande tanken när det gäller förändring; mer tjt, mer litteraturläsning, mer övervakning osv. I kommunikologin använder vi ordet *presupposition* som samlingsbegrepp för antaganden, tro, förgivettaganden, förförståelse, fördomar, teorier, modeller osv. Den vanliga presuppositionen för ökad säkerhet är ofta, påstår jag, fler och mer omfattande rutiner, regler etc.

Den lärare som får höra att just den grupp av elever han/hon nu kommer att vara lärare för aldrig kommer att klara kursen riskerar att uppfylla förväntningarna. På samma sätt kan det omvända ske. Medvetenhet om presuppositioner är inte något teoretiskt akademiskt snobberi utan högst användbart. Presuppositioner styr!

Presuppositioner är ofta omedvetna! Presuppositioner kan medvetandegöras! Presuppositioner som står ivägen för förändring kan bytas mot andra som främjar förändringen. Presuppositionsbyte är ett exempel på tredje ordningens förändring. Ram och ramförståelse är också en del av tredje ordningens förändring.

(För att sätta första, andra och tredje ordningens förändring i ett historiskt teoretisk perspektiv skulle jag behöva läsa på mer. Troligen är det så att man tidigare, inom systemteorin, talade om första och andra ordningens förändring. Den tredje har kommit till. Det här skriver jag mest för att ge en fingervisning till dig som tagit del av undervisning och litteratur där man talat om två ordningar inte skall bli alltför förvirrad. Inom min värld, den organisationsteoretiska, har bl.a. Chris Argyris och Donald Schön, skrivit om dubbla loop learning till skillnad mot lärandet i bara en loop. Det har definitivt kopplingar till den begreppsapparat vi använder inom kommunikologin. Enkla loopar, första ordningen. Dubbla loopar, andra ordningen.

Ett exempel som brukar användas är termostaten. Denna gör att kylskåpskompressorn startar när det blir för varmt i kylan och slår av när det är lite kallare än det inställda värdet (första ordningen). Termostaten vet inte om det är rätt temperatur. Grönsaker skall inte förvaras i samma temperatur som mjölk och kött men det vet inte termostaten. I en andra loop kontrolleras om temperaturen är rätt – man nöjer sig inte med att temperaturen pendlar kring det inställda värdet. Det gäller att temperaturen också pendlar kring rätt värde.)

Två för mig fårska erfarenheter – båda hämtade från coachande samtal

Ordförande i organisationen tryckte på chefen för att till stämman få fram ett dokument med organisationens värdegrund. Chefen talade om det omöjliga i att få fram dessa i tid. Efter en stunds samtal kring problemet prövade jag påståendet: Det finns alltså ingen värdegrund!

Påståendet fick effekt – perspektivet blev ett annat. Jag tror att det förändrade perspektivet bidrog till att klargöra valet organisationen stod inför som skulle kunna beskrivas enligt:

börja från början med att ”ta fram” en värdegrund och bearbeta den fram till ett färdigt dokument.

eller

anta att det finns en värdegrund i organisationen som inte är nedtecknad men möjlig att fånga in, testa, skriva ner och föra fram, dvs. *tydliggöra* och *tillgängliggöra*.

Mitt påstående gjordes utifrån den presupposition² jag (tyckte mig) upptäcka i samtalet

Andra exemplet och fortfarande samma chef

I samtalet kom chefen till något denne bekymrade sig över, något denne tyckte *gjordes fel* i organisationen. Efter några meningsutbyten guidade jag med påståendet:

² Presupposition; *det som ligger under före*. Det vi tar för givet, fördomar, förutfattade meningar, teorier, förförståelse osv.

Föreställ dig den positiva intentionen bakom det som kom fel ut!

Jag la också till några ord om att det rimligen finns alternativa sätt att agera på som tar tillvara den positiva intentionen på ett bra, fungerande, sätt.

Reaktionen blev tydlig. ”Det här var bra...” och jag uppfattade beskrivningen som en aha-upplevelse.

Ramar

Medvetenhet om ramar underlättar kommunikationen. När den ene utgår från en ram och den andra utifrån en annan är det svårt att komma vidare. Exempel: Ramen för en lektion är att skapa *förståelse* för ett fenomen. En deltagare kommer sent och missar inledningen och blir mer och mer irriterad över att inte få veta hur man bör *göra*. Att vara överens om tidsramen för ett möte eller avstämning är ett annat exempel på hur ramsättning underlättar kommunikationen.

I mötet med media underlättar det med medvetenhet på ramar. Vid t.ex. en olycka hör media av sig. Någon talesman/kvinna kommer förr eller senare att bli tillfrågad av media om vad som hänt, vad man gör just då, vilka konsekvenserna blir osv. När den intervjuade gör klart för sig ramen och helst också deklarerar den i inledningen av en utfrågning – vad som är innanför och vad utanför – blir det lättare att sätta ner foten när en ny fråga är utanför ramen. Med medvetenhet om ramar är det också lättare för den intervjuade att själv hålla sig inom ramen i sitt agerande. Att i ett akut läge mer eller mindre förtäckt börja marknadsföra företaget är inte bara att glida på ramen utan i den situationen något som snarast är helt utanför.

Hur kan man då göra som intervjuad när en fråga är utanför ramen? Hans Holmér ansågs som duktig på det. Han fick i samband med Palmeutredningen bl.a. frågan om de *slutat förfölja kurderna*. Hans svar blev: Detta var ingen fråga utan ett påstående! Med den markeringen, metakommentaren, hindrade han sig själv från att dras in i något han inte skulle dras in i.

Sammanfatta

För min egen del har uppmärksamhet på olika logiska plan (t.ex. ramar utanför ramar) varit en hjälp, framförallt i att sammanfatta. Flexibilitet i att både sammanfatta/chunk up och ner till detaljerna är en värdefull förmåga i kommunikation.

Kommunikologin är i sig en lära om att sammanfatta. Materialet – begreppen och nycklarna – vi lär är litet. Behovet av och tiden till träning för att kunna använda materialet i olika sammanhang är väsentligt större.

Intention

Vi människor tenderar att göra "fel", säga "fel" och på andra sätt bete oss på ett mindre lyckat sätt kränkande, klantigt eller oförskämt. I många situationer kan det för mottagaren vara fruktbart att undersöka vilken *positiv intention* som låg bakom det som *kom fel ut*. För sändaren ligger den fruktbara uppgiften i att, när man blivit medveten om att det blev fel, hitta alternativa sätt att agera som både tar tillvara intentionen och blir "rätt" vad gäller beteendet.

Formaliserat uttryckt:

Vilken är den positiva intentionen bakom det som kom fel ut³? Skapa/ta fram alternativa sätt att agera som tar tillvara intentionen.

Feedback

Bra feedback skall gå att lära något av, brukar man säga. Lättare sagt än gjort! En god hjälp är att med hjälp av gjorda iakttagelser konkretisera budskapet till den som får feedback. T.ex.: ”Jag såg att du lutade dig fram över henne samtidigt som du med hög volym och gäll röst sa...”. Möjligen finns också någon iakttagelse att redogöra för som gjorts strax innan eller strax efter denna. Då kan en skillnad i tillvägagångssätt göras tydlig. ”När du vände dig mot de två i hörnan satte du dig ner och talade med jämn ton och volym...”.

Uttryck som ”la du märke till att du ... när du ...” är högst användbart när feedback ges. Tekniken är att hålla sig till det som *iakttagits*. Det kan ha iakttagits med synen (visuell kanal), med hörseln (auditiv kanal) eller med känseln (kinestetisk kanal). Preciseringar i varje kanal är ett led i konkretiseringen. Vi kan se sånt som storlek, mörkt/ljust, färger osv. Vi kan höra sånt som klang, volym, rytm m.m. Vi kan känna temperatur, tryck, fukt osv. Inom kommunikologin talar vi om modaliteter (V, A och K) och submodaliteter, dvs. underexempel.

Sinneskärpa

Många människor har något av en favoritkanal för sinnesintryck från omvärlden. En del känner (K) det eller det medan andra i första hand ser (V). Det är till nytta att träna upp sinnesskärpan så att information via andra än favoritkanalerna också blir tillgängliga. Självt tenderar jag att vara mer utvecklad i min visuella sinnesskärpa än i den kinestetiska. Det kan bli lätt förvirrande för andra när jag ber dem *titta på* hur de agerat när de själv har varit helt upptagna av hur det lät eller kändes. För mig blir det märkligt när någon uppmanar mig att *känna efter* då det huvudsakliga intrycket varit visuellt.

Språket ställer också till med en del lustigheter. Vi har gått om visuella uttryck som är mer av metaforer än bokstavligt menade. Någon säger att vi ”får titta på det” medan han eller hon säkerligen menar undersöka eller något liknande. ”Få syn på”, ”ha bilden klar för sig” eller ”vi ska se om inte...” är liknande uttryck. *Upptäcka, undersöka, ta reda på* är kanalospecifika uttryck som kan underlätta kommunikationen eller i alla fall undanröja irritation. Det är av värde att utveckla ett *neutralt språk*.

Kongruens

Kongruens, från latinets *congruere, överensstämmelse*. Svenska: (fullständig) överensstämmelse.

I Kommunikologin: överensstämmelse mellan kommunikationens olika kanaler.

Exempel på inkongruens:

³ Och här använder du som coach/handledare/operatör medvetet presuppositionen att det finns en positiv intention.

Du lyfter på ögonbrynen samtidigt som du säger att du förstår precis. Du säger ”intressant” (”spännande” går också bra och är kanske mer vanligt i dag) på ett sätt som jag har svårt att beskriva med hjälp av submodaliteter; tonfallet går i alla fall ned på slutet.

Kongruens och inkongruens i terapeutiskt arbete – från R. Bandler, J Grinder och V Satir i *Att förändras tillsammans*

Eftersom vi som terapeuter är engagerade i ett yrke som syftar till att hjälpa människor, ställs vi dagligen inför uppgiften att svara på ickeverbala språk⁴. Problemet som vi möter består i hur vi skall kunna uppfatta dunkla och komplicerade inslag i de outtalade budskapen tillräckligt för att kunna hjälpa den person vi arbetar med att förändras och utvecklas. Det finns två metoder som vi funnit mycket effektiva när det gäller att lösa denna svårighet. För det första att helt enkelt fråga vad en speciell, återkommande rörelse eller ett tonfall innebär eller hur den enligt hans uppfattning ser ut eller låter eller känns. För det andra har vi funnit att en mycket dramatisk och effektiv terapi kan baseras enbart på en bedömning av om de budskap som vi mottar är förenliga med varandra eller ej, d.v.s. om de är kongruenta eller inkongruenta.

... Lägg märke till att ingetdera alternativet kräver att terapeuten skall ägna sig åt ”tankeläsning”. I det första fallet ber han bara om en tolkning i ord /.../ och i det andra fallet tillmäter han inte de ickeverbala budskapen han mottar någon muntlig innebörd utan avgör helt enkelt om budskapen överensstämmer med varandra eller ej.

Lite senare i texten finns en utskrift från ett terapeutiskt arbete

Terapeuten (till den 15-åriga dottern): Margaret, när Marcie (mamman) talade till Tim (sonen) alldeles nyss, vad la du då märke till?

Margaret: Tjaa, jag vet inte... hon såg liksom arg ut och...

Terapeuten: Vad sa hon till Tim?

Margaret: Oj då, jag minns faktiskt inte.

/.../

Med andra ord: eftersom de budskap som de tar emot inte överensstämmer sinsemellan, blir deras reaktion på denna inkongruens – det sätt på vilket de löser den – helt enkelt att stryka en av källorna till de icke samstämmiga budskapen. I Margarets fall är hon medveten om hur hennes mor, Marcie, såg ut men inte vad hon sade.

Balans i grundsorteringar

Mitt intryck är att det inte är helt ovanligt att förenklingar uppstår när teorier och forskning förs vidare för att t.ex. användas i kurssammanhang. *Lärstilar* var (kanske är det fortfarande) något som användes i en del ledarskapskurser. Med ett (alltför) enkelt test kom man fram till sin egen lärstil – om man föredrog konkreta upplevelser, reflektion, analys eller aktiva experiment för att lära. Kolb som forskat på området beskrev värdet av att använda alla dessa sätt för att lära. Det är (oftast) inte fråga om antingen eller. Att ha god balans mellan a och b främjar kommunikationen.

⁴ Min kommentar: Som kommunikolog säger jag att många fler än terapeuter har nytta av att lägga märke till och svara på ickeverbala kommunikation. Det kan gälla ledare, lärare, säljare för att nu nämna bara några professioner.

Inom kommunikologin talar vi om balanser i ett antal s.k. grundsorteringar. Höger//vänster (inte minst med tanke på hjärnan), uppe//nere (även det hjärnan), association//dissociation, medvetet//omedvetet, dåtid//nutid//framtid och inte minst jag//du. Det finns fler. Det ena är inte ”bättre” än det andra. Det är balansen som är väsentlig. Även om det är dumt att gradera är balansen mellan jag och du central. Det hjälper inte mig nämnvärt när du säger att jag *måste* gå till läkaren med det jag just ojat mig över. Det är ju *jag* som (ev.) skall gå dit!

Ola Wikander
ola@olawikander.se