

Lär dig kommunicera hållbart

Fyra kommunikationsförmågor som alla ska göras ordentligt och i rätt ordning. Så kan man beskriva hållbar kommunikation. Det gäller att kunna lyssna till omgivningen, ställa kloka frågor, lyssna inåt till sig själv efter hållbara slutsatser och att berätta ärligt. Sätter man ordet "djup" framför varje förmåga markeras större medvetenhet och skicklighet än annars. Det är när vanliga, ytliga, artiga samtal inte räcker till som hållbar kommunikation blir användbart, till exempel i konflikthantering.

➤ Det finns många definitioner på vad konflikter egentligen är. Den definition som Eva Grundelius tycker bäst om lyder: En konflikt finns när någon har ett önskemål som upplevs som alltför viktigt för att släppa, när personen upplever att en motpart utgör ett hinder för att uppfylla önskemålet och när den som har önskemålet agerar för att nå sitt mål.

- Den här definitionen på konflikt tycker jag är bra för dels kan vi sortera bort en massa situationer där vi tycker olika men där det inte spelar någon roll. För det andra kan vi konstatera att det räcker med att en person tycker att det är en konflikt för att vi ska säga att det är det.

Det finns massor av böcker om konflikt-hantering och nästan lika många teorier. Eva Grundelius använder en indelning av konflikter i tre grupper;

- **Fördelningskonflikt** – om hur en begränsad resurs ska fördelas.
- **Positionskonflikt** – om vem som är överordnad, eller är vi jämlika?
- **Ordningskonflikt** – om vilka gemensamma spelregler som ska gälla.

En konflikt kan eskalera stegvis och det går att illustrera med hjälp av en modell



Om Eva Grundelius

Hon är utbildad biolog, före detta kommunbiolog i Botkyrka och har ett förflutet i miljöörelsen på 70- och 80-talet. Hon har suttit i Naturskyddsföreningens riksstyrelse i slutet på 80-talet och hon har arbetat som expert på hållbar utveckling för kommunförbundet. Ja så kan man beskriva Eva Grundelius som i dag lever på att lära ut hållbar kommunikation och konstruktiv konflikthantering.

Eva Grundelius blev intresserad av hållbar kommunikation på en konferens i Toronto 1993. På sin hemsida skriver hon:

- Då fick jag på allvar upp ögonen för hur grundläggande och viktigt det är att kommunikationen människor emellan fungerar tillräckligt väl, om vi ska kunna skapa en hållbar utveckling.

som heter Konflikttrappan. På första trappsteget finns en diskussion där parterna försöker övertyga varandra med sakargument och övertalning. Blir de överens i det läget händer inget mer. Men om en av parterna inte djuplyssnar och inte heller är beredd att omvärdera då kan det utvecklas till en kamp. Det andra trappsteget handlar om debatt och i det läget tar parterna till fula knep för att försöka vinna. I tredje steget går man ett steg längre och kör över motparten helt. Om konflikten kvarstår kan det gå över till fjärde trappsteget där trakasserier uppstår och där man aktivt försöker skapa syndabockar. I femte steget har fienden gjorts moraliskt korrupt och en utstötning iscensätts.

Går det ännu ett steg längre går det över till hot om skada om inte motparten ger sig. När inte heller detta hjälper går man till angrepp för att tvinga fram underkastelse och därefter eliminering för att göra motparten icke stridbar och i värsta fall går det ytterligare ett steg där båda går under, därför att självbevaringsdriften har upphört.

En konflikt kan vara svår att upptäcka men det är viktigt att den uppmärksammas tidigt för den kan snabbt trappas upp. Ett gott råd är att inte använda "vänta-och-se-strategin" när man misstänker att en

konflikt är på uppsegling. Då är det mycket bättre att fråga en gång för mycket än en gång för lite.

När vi pratar med varandra är vi ofta artiga, ytliga och det går fort. Vi reflekterar inte utan vi försöker prata och lyssna samtidigt. Vanliga samtal är ofta dåligt strukturerade och vi avbryter ofta varandra. Vi pratar och agerar även under gruppträck i vanliga samtal. Men de duger ändå bra när det handlar om sånt vi redan kan. Det finns dock tillfällen då de inte duger. Exempel på sådana tillfällen är; vid överenskommelser då alla ska vara eniga, samarbetsproblem som måste lösas, myndighetsutövning, konflikthantering, förtroendekriser, missförstånd i sakfrågor, för att utreda kränkande särbehandling, för att lära av olyckor och misstag och när man behöver skapa ömsesidiga kund-, klient-, brukarrelationer.

Att kunna lyssna och att vara ärlig och ställa frågor när vi inte förstår är alltså en bra grund för att få kommunikation att bli bra. Det handlar inte bara om att lyssna på andra, det handlar även om att lyssna på sig själv. Att ställa frågor till sig själv under tiden är minst lika viktigt. Och det handlar om att ärligt tala om för andra hur vi upplever saker och ting i stället för att artigt le och svälja.

Hur går hållbar kommunikation till i praktiken?

A ger sin syn på saken.
B djuplyssnar, speglar & får kvitto från A.
B ger sin syn på saken.
A djuplyssnar, speglar & får kvitto från B.
Nu har båda samma bild & fråga.
Båda kan dra slutsatser som håller.
Båda föreslår en gemensam lösning.
Båda djuplyssnar och blir överens

3. Har jag lyssnat ordentligt till mitt inre och dragit mina egna slutsatser?
4. Uttrycker jag tydligt vad jag tror, vet, känner och vill?

Vill du veta mer?

Då kan du gå någon av Yrkesföreningen Miljö och Hälsas kurser i Hallsberg. Mer information hittar du på www.ymb.se och i tidningen på sista sidan.

Du kan också läsa mer om Eva Grundelius och Hållbar kommunikation på www.hallbarkommunikation.se.

Text, & foto
Cicci Wik

Så används hållbar kommunikation

1. Är jag säker på att jag har lyssnat till alla och förstått hur alla andra menar?
2. Har jag hela bilden av läget och vågar jag ifrågasätta det som inte stämmer?

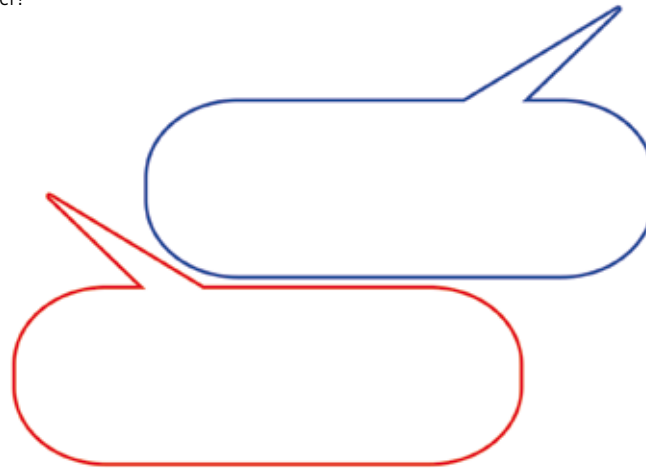


illustration: Cicci Wik

Fyra förmågor

Förmågan att djuplyssna. Det vill säga lyssna empatiskt, fördomsfritt och neutralt till andra så att vi verkligen förstår dem, även när vi inte håller med om det som sägs.

Förmågan att undersöka och lära genom att djupfråga i stället för att bråka när det finns flera perspektiv. Sakfrågor går att förklara och förstå om vi vill.

Förmågan att djuplyssna till sig själv och sitt inre efter klokare svar och slutsatser som känns rätt innerst inne. Det är bra att kunna "ombestämma sig"!

Förmågan att djuptala, det vill säga tala uppriktigt, både om det vi tycker att vi vet, och att våga uttala tvivel när vi har sådana i stället för att le artigt. Det som sägs ska hålla att bygga vidare på och det ska vara värt att lyssna till.

Djupfråga

Djuplyssna till sig själv

Djuplyssna till andra

Djuptala

Ordningsföljden är viktig och även att inte slarva med någon förmåga.

Klarar vi av att använda våra kommunikationsförmågor i rätt ordning och med noggrannhet får vi en hållbar kommunikation. Eva illustrerar detta med denna fyrfältare.

