

Kommunikation och retorik

Alla relationer grundar sig på god kommunikation mellan människor oavsett om det gäller ledarskap, affärsmannaskap eller partnerskap inom äktenskapet.

De flesta konflikter som uppstår i en relation beror på felaktiga tolkningar av kommunikationen.

Budskapet är inte det man säger, utan det mottagaren uppfattar. Mottagarens uppfattning styrs och tolkas beroende av våra värderingar och olikheter. Vad vi har med i oss i våra referensramar från uppväxten.

Retorik betyder konsten att övertyga. Greken Aristoteles skrev retorikens tre grunder redan 400 f Kr.

Etos – skapa förtroende (ett bra framträdande)

Logos – vädja till förnuftet (ett logiskt och förnuftigt innehåll)

Patos – vädja till känslorna (ge upplevelser)

Retorik innehåller:

- Framställningsteknik
- Presentationsteknik
- Kommunikationsteknik
- Berättarteknik
- Argumentationsteknik
- Samtalsteknik
- Frågeteknik
- Invändningsteknik
- Lyssnarteknik
- Kroppsspråksteknik

Inget budskap bli bättre än på det sättet det presenteras. Få människor har en naturlig fallenhet för att presentera på ett inspirerande sätt – kalla det förmåga – de flesta måste lära sig hur man gör.

Transaktionsanalysen beskriver "det tillstånd jag befinner mig i". Varje människa befinner sig alltid i ett av tre möjliga "jag" tillstånd.

Föräldra- 'jaget'.

Rymmer värderingar, principer, normer och regler, som vi fått under uppväxten av våra föräldrar. Det finns två sidor av föräldra-jaget, den kontrollerande och auktoritära föräldern och den hjälpsamma och kärleksfulla föräldern. Den kontrollerande föräldern använder ord som:

Rätt – fel

Bra – dåligt

Aldrig – alltid

Rimligt – orimligt

Vad ska andra säga...

Den hjälpsamma föräldern använder ord som:

Stackars liten...

Var nu försiktig...

Kom nu ihåg...

Du ska inte vara rädd...

Vuxen- 'jaget'

Rymmer all den information, kunskap och erfarenhet vi samlat på oss under åren. Som gör att vi kan handskas med fakta, siffror, lösa problem, välja handlingsväg etc. Vuxen-jaget ställer i regel frågor, försöker komma fram till fakta:

Vad är det?

Vad menar du?

Varför hände detta?

Vilka alternativ finns?

Barn- 'jaget'

Inrymmer alla de känslor vi upplevde och de beteenden vi hade som barn. T.ex. skratt och gråt, krav och egocentrering, spontanitet och ohämmande, tillgivenhet och nöjeslystnad.

Uttryck som används i barn-jag tillståndet är t.ex.:

Jag tycker om...

Jag vill... .

Jag ska... .

Jag känner... .

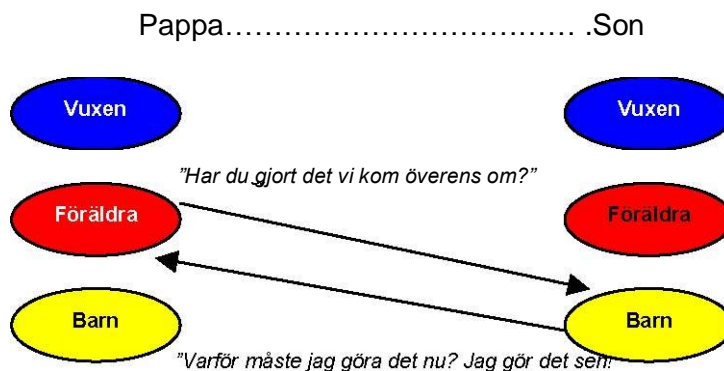
Du försöker alltid... .

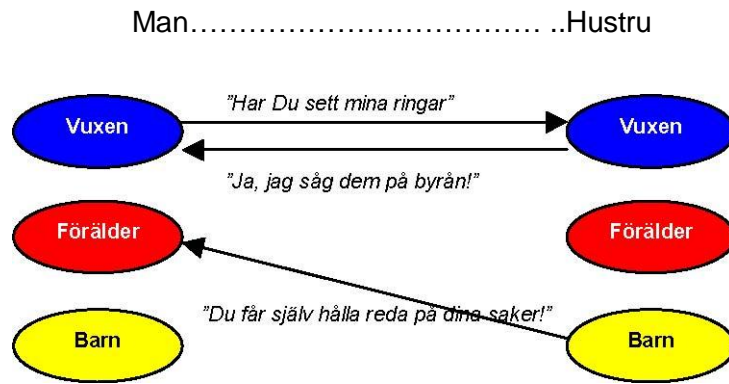
Ska vi leka...

Hjälp mig...

Som förälder **tror** vi, som vuxen **tänker** vi, som barn **känner** vi.

Exempel på parallella transaktioner:





I många situationer kommunicerar vi som chefer till underställda i "föräldrajaget" till "barnjaget", som igångsätter en konflikt som leder till irritation.

I relationer på en arbetsplats måste man sträva efter att utgå från "vuxenjaget". I "vuxenjaget" betar vi oss rationellt som sansade människor med klar verklighetsuppfattning. Vi är vakna och uppmärksamma i vårt handlande.

Kroppsspråket

Kroppsspråket är det enda språk alla talar, men bara ett fåtal förstår.

Kroppsspråket förmedlar 55% av all kommunikation mellan människor. Orden står för 38% och rösten för 7%.

Kroppsspråket omfattar kroppsställning, sittställning, armställning, ansiktsuttryck, ögonrörelser, handtryckning, sätt att gå, avstånd till varandra, klädsel. Mycket små signaler som gester, blinkningar kan ha stor betydelse i kommunikationen.

Kroppsspråket ljuger sällan. Man kan avläsa kroppsspråk hos personer som t.ex. har tråkigt, ljuger, är otåliga, känner sympati, är nervösa, arga, bekymrade, misstänksamma etc.

Olika nationer har olika kroppsspråk. I Skandinavien är kroppsspråket ofta stelt och onyanserat medan det i latinska länder är mer uttrycksfullt både vid tal och när man hälsar på varandra.

Vissa kroppsuttryck är allmänt vedertagna som förmedlare av ett budskap t.ex.

- Fingret för munnen betydertyst.
- Peka på klockan betyder... det är tid att sluta.
- Höjd knuten näve är ett tecken på hot.
- Handen bakom örattala högre.
- Rycka på axlarna... ..jag förstår inte.
- etc.

Ej kontrollerbart omedvetet kroppsspråk kan vara: Vidgade pupiller när intresset ökar, nerdragna mungipor vid surhet, lutning av huvudet vid intresse, höjda axlar vid spänning, handen mot näsan vid osäkerhet, etc.

Rapport och Pacing Inom kommunikationen använder man uttrycket '**rapport**' som är franska och betyder att man ska skapa umgänges klimat. Att uppnå 'rapport' med en annan människa innebär harmoni, välbefinnande, och trygghet. Man kan också benämna det resonans, som uppstår när olika ljud vibrerar i harmoni med varandra. Rapport handlar om att möta människor på deras nivå, där de känner sig hemma. Att man är på samma våglängd. För att uppnå rapport i ett umgänge bör man inte framhäva olikheter och skillnader. Om man koncentrerar sig på det man har gemensamt försvinner enkelt motstånd, misstro, rädsla och andra känslor.

Ett sätt att skapa rapport på är genom '**pacing**', som betyder återspeglning. Pacing är att återspegla en annan persons kroppsspråk, röst, ordval och känslor så att personen uppfattar det som en spegelbild. Ögonkontakt med den man kommunicerar med är grunden i kommunikationen.

Pacing sker oftast helt omedvetet när man befinner sig i en rapportsituation. Är man inte i rapport kan man medvetet använda pacing, som en särskild teknik för att uppnå rapport. T.ex. i en säljsituation eller när man talar inför publik. Den som behärskar tekniken skapar oftast vinnarsituationer och kan ta kontroll över vilken kommunikationssituation som helst.

Exempel på pacing:

Om den andre personen lutar sig bakåt... . Lutar du dig också bakåt!

Om den andre personen lägger armarna i kors... ..Gör du det samma!

Om den andre personen talar med låg röst... .Sänker du också rösten!

..... ..försök vara en spegelbild av den andre personen.

De första 4 minuterna i kontakten mellan människor är avgörande för hur den fortsatta kommunikationen kommer att utvecklas. Vid första anblicken bildar vi oss en uppfattning om varandra. Uppstår inte rapport så får det negativa effekter på samvaron. Det tar vanligtvis lång tid att klättra tillbaka till plussidan om man hamnat på minussidan... ..om man får chansen.

4 minuter har forskarna kommit fram till som ett genomsnitt av vad det tar för att avgöra om mötet skall fortsätta eller avslutas. Först efter 4 minuter känns det naturligt och inte oartigt att skiljas.

Många inser inte det viktiga med de 4 första minuterna i affärsrelationer eller i privata relationer. Det finns tre tillfällen under dagen som man bör tänka på de 4 första minuterna för att få en bra relation med omgivningen.

När du vaknar på morgonen

När du kommer till arbetet på morgonen

När du kommer hem på kvällen

För en föredragshållare är de 4 första minuterna avgörande för hela stämningen i lokalen. Dessa bör ägnas åt att fånga auditoriet och intresset för föredraget och inte åt oväsentligheter. I service yrken som i restauranger, i receptioner på ett hotell, i butiker etc. kan ett stort leende eller ett 'hej' vara det som avgör om man lyckas skapa en relation som gör att en kund kommer tillbaka eller inte.

