

GÖTEBORGS UNIVERSITET
PSYKOLOGISKA INSTITUTIONEN

**Medveten kommunikation
– två fallstudier kring möjligheten att skapa medvetenhet
genom undervisning och samtal**

Andréa Nilsson

Självständigt arbete 15 hp
Programmet med inriktning mot
personal- och arbetslivsfrågor
Vårterminen 2008

Handledare: Thomas Adelbratt

Medveten kommunikation

– två fallstudier kring möjligheten att skapa medvetenhet genom undervisning och samtal

Andréa Nilsson

Sammanfattning. Kommunikation är en viktig komponent i samspelet mellan människor. Syftet med studien var att undersöka om det är möjligt att genom undervisning och samtal kring kommunikation öka medvetenheten hos deltagarna samt att ta reda på vad i undervisningen som gav störst effekter. Två grupper deltog: Sjuksköterskor från olika avdelningar på ett lasarett och delar av ett arbetslag i Svenska kyrkan. Modellen som användes innefattade ett föreläsningsspass följt av en gruppdiskussion och enskilda intervju en till två veckor senare. Resultatet visade på en viss ökning i medvetenhet utifrån att deltagarna hade funderat mer kring kommunikation och samspel samt att några uttryckte att de fått tankeställare och nya insikter. De teorier som hade gjort störst intryck berörde områden som öppenhet, förändring och den egna rollen i samspelet med andra. Kommunikation och lärande är processer och genom att våga i mötet med andra kan medvetenheten öka, vilket på sikt kan bidra till personlig utveckling och fördjupade relationer.

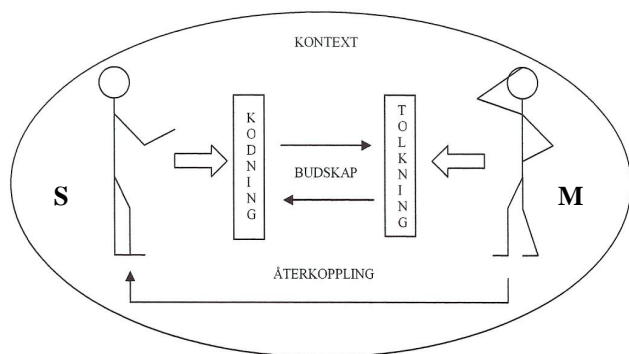
En människas liv omfattar till stor del relationer och samspel med andra. Gemensamt för dessa möten är att de hålls samman och utvecklas genom kommunikationen. I våra relationer till familj och vänner, i samspelet med andra människor och i samarbetet med arbetskamrater påverkar kommunikationen kvaliteten och resultatet av dessa möten. Både kommunikationen och relationerna mellan människor är processer som påverkar och förändrar oss och får konsekvenser för de möten som följer. Varje mänskligt möte är unikt och formas av parternas förväntningar och upplevelser som i sin tur påverkar agerandet. Utifrån att människor är olika och uppfattar tillvaron på olika sätt är risken för missförstånd och störningar i samspelet stort. Betraktas kommunikationen som en komponent i ett större system där varje möte påverkas av och får konsekvenser för andra möten, blir vikten av en fungerande kommunikation mer tydlig. I arbetsgrupper där medlemmarna är beroende av varandra och påverkas av samarbetet kan brister i kommunikationen få stora konsekvenser för effektiviteten och trivseln. Saknas det en öppen och tydlig kommunikation i gruppen där medlemmarna respekterar och lyssnar på varandra, finns risk att mycket energi går åt till att hantera osäkerhet istället för att lösa uppgifterna. Kommunikation utgör en viktig komponent i allt samspel och mycket skulle vinnas på att individer och arbetsgrupper utvecklade förmågan att kommunicera. Att förändra föreställningar och beteenden är svårt och tar tid. Ökad förståelse för vad som sker i mötet mellan människor och hur det egna beteendet påverkar helheten skulle kunna ge nya förutsättningar för samspelet. Det finns många faktorer som har betydelse för mötet mellan människor. Den här studien bygger på en föreläsning om hinder och möjligheter i kommunikationen som följs av en diskussion och intervjuer. Syftet är att ta reda på vilka effekter den valda modellen får och om deltagarnas medvetenhet kring den egna och gruppens roll i samspelet ökar. Nedan följer en sammanställning av de teorier som har använts i föreläsningen och som utgör grunden för diskussionen. Sedan följer ett avsnitt som behandlar lärande, grupp-utveckling och medvetenhet.

Hinder för god kommunikation

Det finns många anledningar till att missförstånd och störningar i kommunikationen uppstår. Fysiska faktorer i omgivningen, såsom buller, avstånd, olika händelser eller människor kan utgöra hinder. Även skilda kulturella bakgrunder kan orsaka problem genom att vi har olika tolkningsramar, värderingar, symboler och språk. En vanlig orsak till störningar är att vi anser att vår bild av tillvaron är den rätta och att andra har fel. Vi utgår också ofta från att andra tänker och uttrycker sig på samma sätt som vi eller så finns det förväntningar på situationen eller samtalspartnern som gör att vi pratar förbi varandra. Vår bild av andra och vår självuppfattning har stor betydelse för hur budskap sänds och tolkas. En dålig självkänsla eller att känna sig i underläge påverkar mötet. Andra hinder är att vi har förutfattade meningar eller stereotyper om andra, vi sänder dubbla budskap som skapar förvirring, vi lyssnar inte på varandra och undviker att ta ställning genom ofullständiga meningar eller genom antydningar i stället för att säga rakt ut vad vi tänker, känner eller vill. Många av de hinder som nämnts har att göra med oss själva, vår osäkerhet, våra försvar och begränsningar, men det handlar också om omständigheter i situationen och den process som varje möte utgör (Engquist, 1994).

Kommunikation – samspel mellan människor. Kommunikation kan definieras som en process där två eller flera skickar budskap till varandra där de visar hur de påverkar varandra, uppfattar sig själva och situationen samt vilket innehåll de lägger in i sina budskap. Kommunikation äger rum mellan oss och andra och inom oss själva. Genom den delar vi tankar, känslor, handlingar, innebörder, upplevelser och värderingar med varandra. I stort sätt alla möten innehåller någon form av kommunikation, medvetet eller omedvetet. Resultatet eller innebörden beror på sammanhanget och vilka som är närvarande. Kommunikation sker verbalt genom ord, men också icke-verbalt genom exempelvis kroppsspråk, tonläge, beröring och avstånd. Den omgivande miljön och sammanhanget har betydelse för kommunikationen och all kommunikation äger rum i en fysisk, psykologisk, social och kulturell kontext (Nilsson & Waldermarsson, 2002).

En modell för att beskriva kommunikationen mellan människor är sändare-mottagare (se figur 1). När två personer samtalar sker ett samspel och utbyte av budskap och mötet ramas in av kontexten. Sändaren har något den vill förmedla och mottagaren tar emot. Hur sändaren kodar sitt budskap påverkas av personligheten, självbilden, tidigare erfarenheter, sinnesstämningen vid tillfället och inställningen till mottagaren samt den omgivande situationen. Mottagaren påverkas av liknande faktorer när budskapet ska avkodas och tolkas. Resultatet av kommunikationen kan avläsas genom återkoppling där parterna kan kontrollera att budskapet har uppfattats rätt (Maltén, 1998).



Figur 1. Sändare och mottagare modellen.

Kognition, kultur och styrande värderingar. Hur vi kommunicerar och samspelar med andra människor styrs av den kultur vi har vuxit upp i och präglats av. Genom vår uppföstran formas vi av den kunskap, de attityder och värderingar som förmedlas. Vi får en sammanhängande och logisk världsbild och lär oss vad som är bra och dåligt, tillåtet och otillåtet med mera (Herlitz, 2007). I samspelet med andra byggs vår identitet och vår förståelse för omvärlden upp och ligger sedan som grund för hur vi ser på och hanterar världen som vuxna. För att kunna hantera den komplexa verklighet vi lever i har varje individ sin uppsättning mentala representationer där information om objekt, människor, händelser eller idéer som har gemensamma egenskaper kategoriseras. Dessa olika begrepp eller föreställningar kopplas samman med varandra på olika sätt och bildar strukturer eller scheman som ligger till grund för hur vi varseblir och tolkar de intryck vi får från omgivningen. Utifrån våra scheman kan stereotyper utvecklas genom att vi tror att alla människor som tillhör en viss grupp är lika i vissa avseenden. Vi kan ha föreställningar och förväntningar på medlemmar i en grupp, men det kan även handla om scheman av hela grupper. Användandet av stereotyper är ett sätt att göra information mer hanterbar och lättare att bearbeta samt för att undvika kognitiv överbelastning. När en negativ eller positiv attityd kopplas till en stereotyp utvecklas en fördom. Attityden är tendensen att tänka, känna eller agera negativt eller positivt gentemot den individ eller grupp som en stereotyp förknippas med. Innehållet i våra stereotyper och fördomar får vi genom vår kultur. (Bernstein, 2003; se också Angelöw, 2000; Hinton 2003).

I kommunikationen mellan människor skapas det allmän kunskap genom sociala representationer som är olika för olika kulturer. Dessa utvecklas ständigt genom att nya uppfattningar kommuniceras och förankras och blir till vardagskunskap. För att kunna fungera som sociala varelser är det nödvändigt att som helhet betrakta det egna sättet att leva som det rätta. Därför är det naturligt att vår egen kultur utgör normen för hur livet ska levas och mycket av det som är kulturellt gemensamt sker omedvetet. När vi möter människor från andra kulturer värderar vi dessa utifrån vår egen kultur. Det är också då som vår acceptans och förståelse för andra människor och deras sätt att leva prövas. Även grupper kan ha en stark kultur med normer och värderingar som styr hur medlemmarna resonerar och agerar. Att komma till ett nytt sammanhang kan vara svårt och det kan ta tid att lära sig och anpassa sig till rådande kultur (Herlitz, 2007).

Utifrån vår uppväxt, vår kultur och våra scheman utvecklar vi inre övertygelser om hur världen ser ut. Dessa utgör våra så kallade styrande värderingar som innebär att de olika värden vi tillskriver situationer leder till ett visst beteende och resultat. Vi kan ha en begränsad värderingsstyrning som kan medföra att vi tycker att vi har rätt och utifrån det försöker vi övertyga andra, vilket kan leda till låsningar. En mer öppen värderingsstyrning innebär att vi har en öppen dialog och att det finns utrymme för en ömsesidig argumentering, vilket i sin tur kan underlätta problemlösning (Engquist, 1994).

Identiteten och behovet av trygghet. Hur vi ser på oss själva har stor betydelse för hur vi sänder och tar emot budskap. Precis som vi har scheman om olika objekt har vi även scheman om oss själva, så kallade självscheman. Dessa byggs upp av fakta som vi har om oss själva och är den relativt stabila bild vi har om vilka vi är. Hur vi värderar vår självbild och vilken attityd vi har till oss själva utgör vår självkänsla. En bra självkänsla gör oss ofta mindre avvisande och mer accepterande i mötet med andra. Den hjälper oss att uppfatta och tolka människor i vår omgivning mer positivt och att fungera mer kreativt i grupp. En svag självkänsla kan leda till att vi blir mer benägna att uppfatta hot från andra och har större behov av bekräftelse. Vi påverkas också lättare av andra och kan få svårt att hantera återkoppling (Nilsson & Waldermarsson, 2002).

För att bevara och skydda vår person utvecklar vi olika försvar i samspelet med andra. Två vanliga överlevnadsstrategier är anfall och flykt. Dessa strategier utgör ett skydd för oss när vi är barn, men kan bli till en del av vår personlighet när vi blir vuxna. De kan utvecklas till destruktiva beteenden som hindrar oss från att komma nära och mötas med andra människor. I situationer som vi uppfattar är kontrollerbara tenderar vi att anfalla. Det kan handla om att vi sätter diagnoser på människor, tolkar deras avsikter eller försöker skrämmas genom exempelvis tonläge. Flykt använder vi i situationer där vi känner oss i underläge. Det kan innebära att inte lyssna på budskap, ljuga eller mygla, reagera motsägelsefullt som att skratta när det är lämpligare att gråta eller att ständigt vara positiv. Även att omvandla ångest till kroppsliga reaktioner eller att förneka sig själv genom att hjälplöst hålla med den som är starkare är exempel på flykt. Det finns situationer som innehåller inslag av båda strategierna. Exempelvis att diskonfirera andra människor genom att nonchalera, vara tyst där ingen kan tvinga oss att säga något samtidigt som vi styr över situationen, vara diffusa och låta andra gissa sig till våra åsikter eller vara ständigt negativa mot förändringar och nya förslag (Engquist, 1994).

En viktig orsak till att vi använder försvar är att vi vill känna oss trygga och det utgör även en av anledningarna till varför vi kommunicerar. Hamnar vi i en ny situation där vi känner oss osäkra har vi behov av att skapa trygghet genom att få kontroll. Genom vår kommunikation försöker vi ta reda på vilka regler som gäller för samvaron, om det finns några hot i situationen och hur maktförhållandena ser ut. Vi söker också bekräftelse genom kommunikationen eftersom det är viktigt för oss att bli respekterade och tagna på allvar. Samtidigt som vi har behov av trygghet har vi också behov av att växa och utvecklas. I mötet med andra kan vi lära känna oss själva och andra bättre, vilket kan leda till personlig utveckling (Engquist, 1994). Dessa behov, trygghet och växt, är enligt Moxnes (2001) två av våra grundläggande behov som kämpar mot varandra. Utifrån dem söker vi stabilitet, men vill också växa. Vi har även två sekundära behov som kämpar mot varandra. Det är viktigt för oss med mening, att det finns moraliska normer och värderingar som skapar ramar i tillvaron, samtidigt har vi behov av frihet, att kunna välja. Utifrån dessa behov finns det också två tendenser som går som en röd tråd genom en människas liv. Dessa är mod, vår vilja att ta risker, och fruktan, vår önskan att skydda oss. Hur vi väljer beror på situationen och hur vi står i förhållande till oss själva.

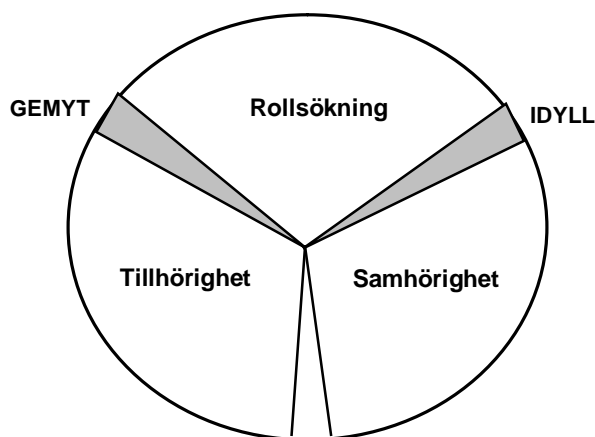
växt ← frihet ← mod ← **jag** → rädsla → mening → trygghet

Ångest, strukturer och processer i grupper. I grupper och organisationer finns mycket ångest som vi inte är medvetna om och som påverkar kommunikationen och samarbetet. En social struktur är enligt Moxnes (2001) ett sätt att handskas med ångest och graden av struktur påverkar människor olika. I en organisation kan för lite struktur leda till ångest medan en alltför stark struktur kan leda till att de anställda blir fastlåsta i vissa roller och beteendemönster, vilket kan skapa dålig stämning på arbetsplatsen. Våra olika behov av struktur kan leda till olika beteenden och grupprocesser i olika sammanhang. Moxnes delar in beteenden i socio- och psykobeteenden. Människor som skapar system och kategorier och försöker försvara sitt inre behov av trygghet och mening genom att skapa distans till omvärlden uppvisar sociobeteende. Genom att uppträda intellektuellt och formellt upprättas barriärer som känslomässigt håller andra människor på avstånd. Människor som har sociobehov upplever ofta ångest när struktur saknas. När strukturen inte längre skyddar mot den inre oron leder det till något Moxnes kallar driftsångest. Människor som trivs när det finns mycket utrymme för känslor, spontanitet och intimitet

uppvisar psykobeteende. Här finns en strävan efter växt och frihet och i stället för att dra sig undan finns det en öppenhet mot omvärlden och en vilja att lära sig nya saker. Människor med psykobehov upplever ofta frustration och ångest när de känner sig hindrade och blockerade av strukturen. Denna typ av ångest kallas för systemångest och kommer av att den personliga växten hindras eller att det läggs krav utifrån som begränsar. Grupper kan också vara mer eller mindre socio- eller psykopräglade. En sociogrupp arbetar utifrån vissa strukturer och fokuserar på mål och regler medan en psykogrupp ofta saknar en klar målsättning. Psykogrupperna är ostrukturerade, präglas av tillit och det finns en öppenhet där det ges möjlighet att återspegla och klargöra känslor.

Gruppens struktur och process har också betydelse för samspelet mellan människor. Strukturen består av sammansatta system av gemensamma normer, roller, relationer, kommunikation och maktfördelning. Den förändras ständigt utifrån sammansättningen i gruppen eller om förutsättningarna för arbetet ändras (Angelöw, 2000).

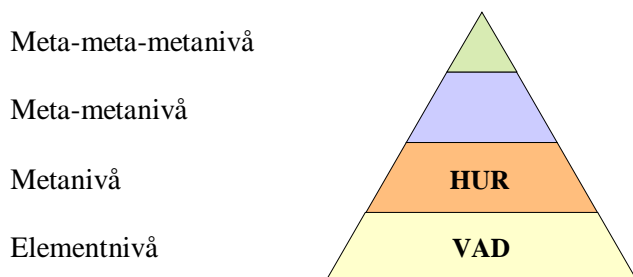
En vanlig modell som beskriver gruppens utveckling är FIRO-teorin, Fundamental Interpersonal Relations Orientation (Schutz, 1989). Enligt modellen genomgår en grupp tre huvudfaser med två mellanfaser för att nå mognad (se figur 2). Den första fasen utgörs av tillhörighetsfasen och kännetecknas av beroende. Här försöker medlemmarna lära känna varandra och orientera sig. Nästa fas är gemytfasen där det känns ganska trivsamt och där samlar gruppen kraft inför nästa fas. Rollsökningssfasen kännetecknas av oberoende och är den fas som är mest turbulent och konfliktfylld. Medlemmarna ifrågasätter och konfronterar varandra och markerar sin självständighet genom att hävda sina egna åsikter. I slutet av fasen uppstår det ofta en intensiv konflikt eller kris, där medlemmarna tvingas att hantera konflikter och meningsskiljaktigheter. När konflikten har fått en lösning upplever gruppen ofta en befrielse och mycket energi läggs på att bevara lugnet. Detta utgör idyllfasen och här utvecklar gruppen också en gruppidentitet och en förståelse för sina roller. Samhörighetsfasen är den sista fasen och kännetecknas av ett ömsesidigt beroende och samarbete. Medlemmarna har nått en mognad och börjar fokusera mer på uppgiften, men är också öppna för varandras idéer, känslor, åsikter och återkoppling. Om förutsättningarna ändras kan gruppen gå tillbaka till tidigare faser och för att nå den sista igen måste den genom alla faser en gång till. En anledning till att vissa grupper aldrig når samhörighetsfasen kan vara att de inte har lärt sig att kommunicera sina förväntningar, känslor och behov, vilket är en förutsättning för att skapa trygghet och utveckling i relationerna (Granberg, 2003).



Figur 2. FIRO-teorin.

Möjligheter och vägar till bättre kommunikation

Kommunikation på olika nivåer. För att ett samtal ska få hög kvalitet är det viktigt att det rör sig över flera abstraktionsnivåer (Watzlawick, Weakland & Fish, 1996). Fyra nivåer beskrivs och det är de två första som har betydelse för kommunikationen (se figur 3). Den lägsta nivån, elementnivån, är den mest konkreta. Här talar vi till exempel om löner, ergonomi, utbildningsfrågor, resultat och annat som berör det vardagliga arbetet. Nästa nivå är metanivån som innebär att gå en dimension högre och där blir innehållet något mer abstrakt. Här handlar det om hur vi ser på den konkreta världen, vilka värderingar och attityder vi har. Det är på den här nivån som metakommunikation kan ske, vilket innebär att kommunicera om kommunikationen, dess innehåll, kvalitet regler och villkor. Här kan även andra aspekter av relationen kommuniceras såsom självuppfattning, befogenheter eller maktförhållanden. Våra livserfarenheter kan också betraktas ur ett metaperspektiv och går vi upp ett steg högre till meta-metanivån kommer vi till den nivå där vi har vår personliga livssyn och våra värderingar med mera. Den sista nivån är den mest abstrakta och den går bara att uppfatta med tanken. Meta-meta-metanivån kan inte förstås utan här får vi nöja oss med att tro exempelvis på Gud eller det mystiska.

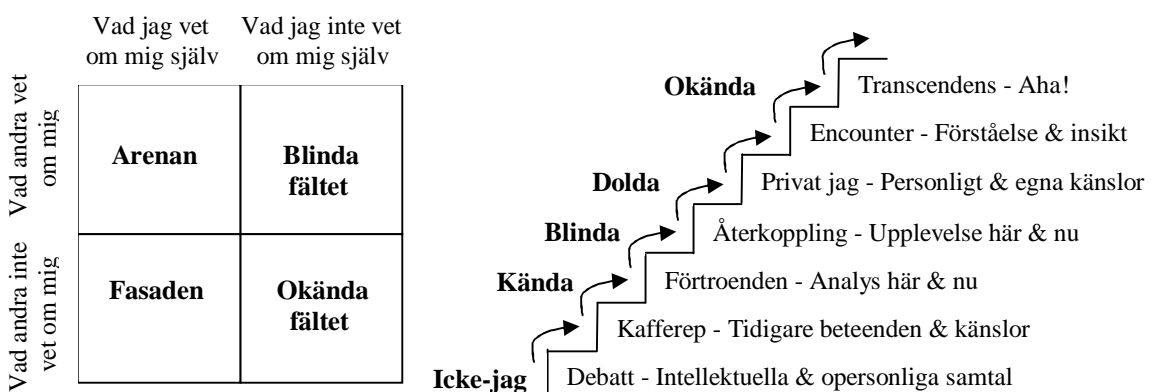


Figur 3. Abstraktionsnivåer.

Kommunikationen har också en innehålls- och en relationsnivå (Engquist, 1994). Den första nivån är vad som sägs, budskapets verbala innehåll. Relationsnivån är hur budskapet sägs, det vill säga metakommunikation som innehåller uppgifter om känslor, attityder och avsikter med mera. För att ett samtal ska flyta på effektivt är det viktigt att definiera relationen. Detta innebär att parterna metakommunicerar om ansvar och befogenheter samt kommer överens om vilken relation de ska ha till varandra. Om inte relationen definieras finns det en risk att diskussioner på konkret nivå blir en kamp om relationen, vilket inte leder till någon lösning. Precis som att problem i relationen måste lösas på relationsnivån kan många andra problem eller frågor lösas genom att de betraktas utifrån en högre abstraktionsnivå. Watzlawick, Weakland och Fish (1996) skiljer på förändringar av första och andra ordningen. Den första utgörs av förändringar inom ett system och den andra av förändringar av ett system. Vid förändring av första ordningen leder försöken att förändra inom systemet endast till att bevara det gamla. För att lösa vissa typer av problem är det nödvändigt att gå utanför systemet, utanför ramarna. En förändring av andra ordningen innebär då att gå upp en abstraktionsnivå för att hitta nya angreppssätt eller ändra på de värderingar och sätt att se på systemet som har funnits tidigare. Genom att införa nya spelregler och sätt att tänka rubbas balansen och nya förutsättningar för samspel och problemlösning kan skapas.

Förhållningssätt – att närma sig varandra. Hur vi förhåller oss till varandra, vår människosyn och hur öppna vi är i mötet med andra har stor betydelse för resultatet av vår kommunikation. Förhållningssätt handlar om vilken inställning och attityd vi har till varandra. Det viktigaste förhållningssättet är vår nyfikenhet och att vi visar ett äkta intresse för den vi pratar med. Varje människa har sin bild av verkligheten som skiljer sig från vår, vilket är viktigt att vara medveten om i mötet med andra. Ett öppet förhållningssätt handlar också om att undvika att sätta diagnoser eller att tala om för andra vad de menar eller har för avsikter. Genom att vara öppna med hur vi ser på en relation eller situation minskar risken för felaktiga tolkningar och missförstånd. Pratar vi inte med varandra om våra relationer, förväntningar, känslor och behov med mera kommer mycket av vår egen eller gruppens energi gå till att försöka lista ut vad som döljer sig bakom fasaden och vilka motiv andra har (Engquist, 1994).

Speciellt i en arbetsgrupp är det viktigt att deltagarna lär känna varandra bättre genom att dela känslor och erfarenheter, men också genom att ge återkoppling kring hur de uppfattar varandra. Öppenhet i en grupp ökar förtroendet och effektiviteten. En modell för att ge och ta emot återkoppling är Johari-fönster (se figur 4). Den utvecklades av Joseph Luft och Harry Ingham på 50-talet och består av fyra fält, vilka beskriver vad vi vet om och döljer för varandra. Genom återkoppling kan vi se på oss själv genom andra och vi kan också tala om för andra hur de har påverkat oss. För att en förändring ska ske krävs att någon säger något om sig själv som den andre inte vet eller något om den andre som den inte visste. Kommunikationsnivåerna KONI är en fortsättning på Johari-fönster och visar på hur kommunikationen utvecklas ju högre nivåer ett samtal når (Moxnes, 2001). KONI består av sju nivåer där den lägsta är den minst personliga och ju högre upp vi kommer desto mer påverkas vi känslomässigt och personligen (se figur 4). Varje nivå högre innebär mer ångest, men samtidigt ökar möjligheten till förändring. Precis som fälten i Johari-fönster har kommunikationen motsvarande dimensioner. Det kända jaget motsvaras av arenan, det både jag och andra vet om mig själv. Blinda jaget eller fältet är de delar av personligheten som andra kan utläsa av mitt beteende, men som jag själv inte är medveten om. Det dolda jaget motsvaras av fasaden och innehåller det jag vet om mig själv, men som jag försöker dölja för andra. Sist kommer det okända jaget eller fältet som avser de sidor som varken jag eller andra känner till om mig. Det är i det sista fältet som våra möjligheter till förändring finns. För att öka en grupps effektivitet krävs att alla arbetar på att öka arenan genom att nå nivån för återkoppling.



Figur 4. Johari-fönster och KONI-modellen.

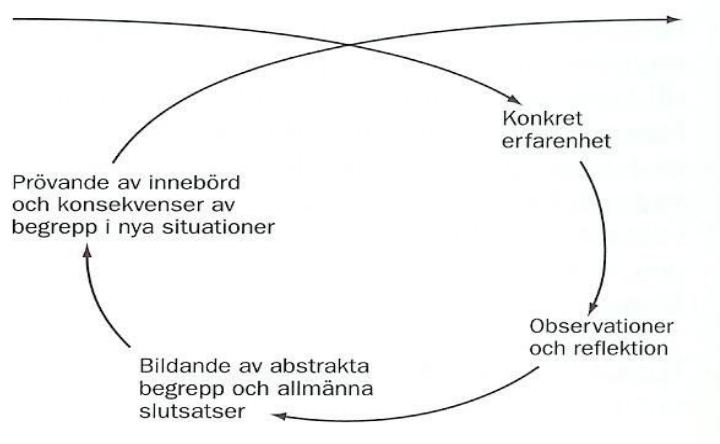
Att sända och ta emot budskap. Både sändare och mottagare har ansvar för att ett budskap uppfattas på rätt sätt. Ett sätt att undvika oklarheter och missförstånd är att använda jag-budskap. Jag-budskap visar att vi äger våra upplevelser och tar ansvar för våra uttalanden. Det handlar om att visa respekt både för den vi pratar med och för oss själva genom att vi ger konkreta och tydliga budskap som visar vad vi tänker, känner och vill. En viktig del i att ta emot ett budskap är hur vi lyssnar. Aktivt lyssnande är en konstruktionsprocess som kräver både uppmärksamhet och engagemang. Förutom att höra det som sägs handlar det om att förstå avsikten och att reagera på ett lämpligt sätt. När vi lyssnar aktivt omfattar det att lyssna till atmosfären och med ögonen genom att läsa av kroppsspråket, men också att lyssna inåt på våra egna reaktioner och upplevelser av det den andre säger. Det är också viktigt att bekräfta lyssnandet genom exempelvis kroppshållning, ögonkontakt, nickningar, upprepningar och att visa att vi har förstått vad den andra personen vill förmedla (Hilmarsson, 2003). Kommunikationen har också en känslonivå som vi kan lära oss uppfatta genom att försöka lyssna bakom orden. Genom att bekräfta andras känslor kan en trygghet skapas i mötet som kan öppna upp för parterna att mötas på en ny nivå. Återkoppling kan ges genom att vi ställer frågor och redogör för hur budskapet har uppfattats samt genom att vi klargör känslor och upplevelser som är oklara (Nilsson & Waldermarsson, 2002).

Förmågan att lyssna och ge återkoppling har också stor betydelse när en dialog ska föras. Dialog innebär ett fritt meningsutbyte mellan människor och handlar om att söka förståelse och skapa mening. Till skillnad från diskussionen, som innebär att presentera och försvara olika åsikter, lyfts skilda åsikter fram i dialogen för att deltagarna ska komma fram till någonting nytt. Grunden för dialog och diskussion är förmågan att reflektera och undersöka. För att en effektiv problemlösning och förändring ska uppnås är det viktigt att skapa balans mellan dem. En viktig förutsättning för dialogen är att deltagarna granskar sina egna antaganden och är öppna för att de egna uppfattningarna kan vara fel. Det är också viktigt att alla ser fördelarna med dialogen och att det finns en öppenhet och ett förtroende bland deltagarna (Senge, 1995).

Att tänka och handla på nya sätt. De allra flesta människor har föreställningar och beteendemönster som i olika grad skapar störningar i kommunikationen och relationer som upplevs komplicerade och energikrävande. Många gånger är det vår bild av världen vi lider av och inte hur den egentligen ser ut. Vi är ofta inte heller medvetna om på vilka sätt de egna mönstren och beteenden utgör en del av problemet. Genom att se på oss själva utifrån, ibland med hjälp av andra, kan vi bli mer medvetna om vilka olika tankemönster och försvar vi har. Insikten kan hjälpa oss att ändra innehållet i våra scheman och formulera om vår inre världsbild. Förändring av oss själva väcker ångest och vi väljer ofta trygghet före växt och utveckling, men genom att möta vår ångest kan den bli en positiv kraft till förändring. Det är också genom att ändra vårt eget beteende som vi kan rubba balansen i en relation som har blivit låst på olika sätt, vilket kan leda till att den utvecklas och fördjupas. Att förändra tankemönster, attityder och beteenden är svårt eftersom det är en stor del av vår personlighet och identitet. Många gånger är det konkreta omständigheter som tvingar oss att ompröva våra föreställningar och hitta nya förhållningssätt. Mötet mellan människor är en förutsättning för att nå självinsikt och det är genom att riva barriärerna mellan oss och andra som vi kan växa. Inre styrka kommer av att lära känna sanningen om sig själv och det är först när vi accepterar och respekterar oss själva som vi kan möta andra på samma sätt (Engquist, 2004).

Tidigare studier kring kommunikationsträning, lärande och grupputveckling

När det gäller att i grupp systematiskt öka medvetenheten kring kommunikations-teoretiska aspekter har det inte gjorts så många studier. Däremot finns det en del forskning kring inläring, reflektion och grupputveckling i vid bemärkelse. Precis som relationer och kommunikation mellan människor utgörs av processer, är även lärande en process där individer tar till sig kunskap i samspel med andra. Vuxnas lärprocesser är främst erfarenhetsbaserade och bygger på ett inre skapandet. Lärandet är också kopplat till den verklighet som de vuxna befinner sig i och de söker kunskap som kan användas med en gång. Det erfarenhetsbaserade lärandets process kan beskrivas enligt figur 5 nedan (Granberg, 2003).



Figur 5. Den erfarenhetsbaserade lärprocessen.

Moxnes (1984) beskriver samma process utifrån att lära i arbetsmiljön. Lärande genom erfarenhet börjar alltid med en självständig handling, den konkreta erfarenheten, och fortsätter med att förstå och dra slutsatser genom observation och reflektion. Först det speciella i situationen och sedan den generella princip som situationen hör till. Sista steget är att använda kunskapen i andra situationer. Lära genom erfarenhet handlar främst om att lära sig något om sociala relationer och i relationerna till andra människor får vi också kunskap om oss själv. Kunskapen som vi får genom det vi gör och det som vi själva har bestämt oss för att göra är också den mest användbara och varaktiga. Det är genom att ta vara på det dagliga livets händelser vi får självinsikt och levnadsvisdom.

Människor lär i första hand genom sina handlingar och utifrån att det egna agerandet känns meningsfullt och hänger ihop med tidigare erfarenheter. Det finns tre områden som påverkar hur lärprocessen utvecklas. Störst betydelse har de mellanmänniska relationerna följt av de personlighetsmässiga och organisatoriska. De faktorer på det personliga området som kan underlätta eller hindra lärandet är exempelvis vår självbild, hur toleranta vi är mot ångest, hur trygga vi är i oss själva, vilka behov vi har av att växa och vår nyfikenhet. Några av de viktigaste förutsättningarna för lärande är självtillit och att stärka sin självrespekt, vilket även hör samman med tilltron till och förtroendet för andra. På det mellanmänniska området har relationen till gruppen och de sociala relationerna inom gruppen betydelse för lärandet. Ett öppet och accepterande klimat med möjlighet till personlig återkoppling och reaktioner från andra samt att det finns en känsla av trygghet för att kunna ta till sig återkopplingen påverkar lärprocessen positivt.

Även kunskap om resultat och chefer som ger uppmuntran och erkännande samt normer som tillåter kreativitet och personliga uttryck har en positiv inverkan. För att lära och utvecklas är det viktigt att det finns en ömsesidig respekt, frihet att uttrycka sig och utrymme för skilda personligheter. Motivationen hos individen har också betydelse eftersom den utgör drivkraften till att söka ny kunskap och förändras. Om trygghet och stabilitet är den bas vi agerar utifrån så är ångest den drivkraft som gör det nödvändigt för oss att ta initiativ till att förändras och växa. Brist på inflytande, rädsla för statusförlust eller motstånd mot förändringar utgör däremot hinder för lärande. Lärprocessen inom det organisatoriska området påverkas exempelvis av hur flexibel strukturen är och hur öppen kommunikationen tillåts vara (Moxnes, 1984).

Det finns flera olika gruppdynamiska utbildningar som syftar till att individen ska lära sig av det som sker i en grupp. Som exempel tar Granberg (2003) upp Svenska Managementgruppens gruppdynamiska träningsprogram där det strävas efter att öka medvetenheten och lyhördheten hos individer för att de ska utveckla sin egen förmåga att fungera i grupp. Graden av struktur i en gruppdynamisk utbildning kan variera och anpassas till sammanhanget. Utbildningsform och innehåll utvecklas till stor del utifrån deltagarnas egna erfarenheter där alla utgör resurser och lär av varandra. Aktivitetsnivån är hög och det finns inga givna lösningar eller svar utan syftet är att lära här och nu genom mötet med varandra. Moxnes (2001) beskriver utvecklingen av kommunikationen utifrån observationer av erfarenhetslärogrupper. Dessa ligger till grund för upprättandet av kommunikationsnivåerna i KONI-modellen som beskrivits tidigare. Genom att medvetandegöra tidigare omedvetna motiv, känslor och behov skapas en ny öppenhet både inåt, inom individen, och utåt, i kontakten med andra. En sådan öppenhet ger möjlighet till att lära något om sig själv och andra och är nödvändig för att skapa mellanmänniska förändringar. Öppen kommunikation där vi blir mer personliga är också en förutsättning för att uppnå självförverkligande.

Vad som sker i vårt medvetande i dessa situationer kan beskrivas på olika sätt. Egidius (2002) förklarar medvetandet som den del av personligheten där medvetna processer äger rum. Genom mötet med nya tankar och händelser kan nya uppfattningar och insikter uppstå som leder till en ny medvetenhet.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att ta reda på om det är möjligt att genom strukturerad undervisning och samtal kring kommunikation enligt den undersökta modellen skapa ökad medvetenhet hos deltagarna när det gäller den egna och andras roll i samspelet. Följande frågeställningar är i sammanhanget speciellt intressanta:

1. Vilka effekter ger modellen utifrån medvetenhet, självuppfattning och drivkrafter till utveckling och förändring?
2. Vilka likheter och skillnader finns mellan grupperna och vilka konsekvenser får detta för hur modellen tolkas?
3. Vad är bra och mindre bra i modellen och vad kan utvecklas vidare?

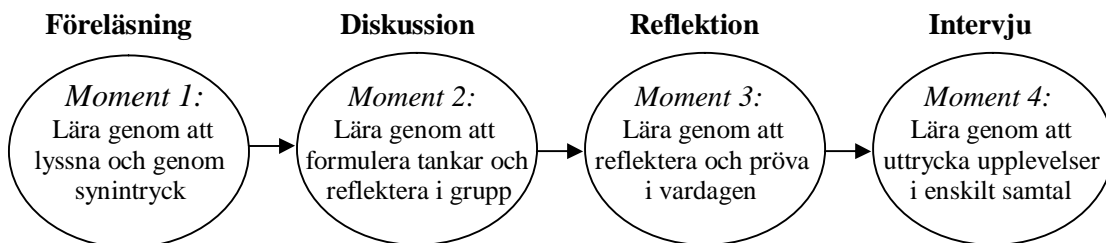
Metod

Deltagare

I studien ingick två grupper som benämns Sjuksköterskor och Svenska kyrkan. Den första gruppen bestod av tre sjuksköterskor från olika avdelningar på ett lasarett. En av dem var knuten till bemanningsservice vilket innebär att flytta runt på olika avdelningar. Ursprungligen ingick fem deltagare i gruppen, men två deltagare blev vid tillfället förhindrade att delta. Den andra gruppen utgjorde en del av ett större arbetslag som arbetar i Svenska kyrkan. Gruppen bestod av sex deltagare med olika utbildningar och arbetsuppgifter. Där ingick en präst, två diakoner, en informatör, en socialpedagog och en lokalvårdare. Samtliga deltagare var kvinnor. Grupperna valdes utifrån att de arbetar med människor och att kommunikationen utgör ett viktigt redskap i deras yrken.

Instrument och tillvägagångssätt

Studien byggde på en strukturerad och komprimerad föreläsning om kommunikation med tillhörande gruppdiskussion som följdes upp genom enskilda intervjuer. Modellen delades även in i fyra lärmoment utifrån att lärande och ökning av medvetenheten är processer samt att människor tar in ny kunskap på olika sätt, genom det vi hör, det vi ser och det vi gör (se figur 6). De två första lärmomenten utgjordes av föreläsningen och diskussionen. Det tredje bestod av en reflektionsperiod som sträckte sig fram till det sista lärmomentet som var de enskilda intervjuerna.



Figur 6. Modellens lärmoment.

Modellens huvudmoment med föreläsning och diskussion planerades ta fyra timmar. Lokalerna som användes fanns på respektive grupps arbetsplats och vid båda tillfällena användes whiteboard. Gemensamt för båda grupperna var att deltagarna placerades vid bord på rad framför tavlan för att skapa närhet mellan deltagare och föreläsare. Två pauser planerades in, en mellan föreläsningssdelarna och en före diskussionen. För att hålla uppe koncentrationen bjöds deltagarna på frukt och dricka i den korta pausen och under den längre serverades frukost eller fika. Under en av pauserna bokades även intervjuerna in med deltagarna.

Föreläsningen bestod av två delar: "Hinder för god kommunikation" och "Möjligheter och vägar till bättre kommunikation". Varje del planerades ta en timme beroende på mängden frågor och inlägg från deltagarna. Till varje del i föreläsningen hade en genomtänkt bild som mall för whiteboardpresentationen utarbetats (se bilaga 1a). Ett häfte som sammanfattade innehållet i föreläsningen ställdes samman utifrån samma

disposition och rubriker som den inledande teoridelen (se bilaga 1b). Häftet delades ut till alla deltagare innan föreläsningen och det gjordes en genomgång av det samt att upplägget för dagen presenterades. Deltagarna fick även tillgång till blyertspennor och överstryckningspennor och uppmuntrades att använda dessa. Före varje föreläsning del förbereddes tavlan utifrån presentationsbilderna och fylldes på och kopplades samman allt eftersom för att skapa en helhet. För att vissa teorier skulle bli mer konkreta användes flera egna exempel från vardagssituationer.

Inför diskussionen placerades deltagarna vid ett runt bord och ett frågeunderlag med åtta frågor användes (se bilaga 2). Frågorna syftade till att försöka fånga deltagarnas upplevelser och intryck från föreläsningen samt ge möjlighet att reflektera och komma till nya insikter i grupp. Utöver frågeunderlaget förbereddes ett antal följdfrågor som ställdes beroende på situationen. Båda diskussionerna spelades in och förutom att ställa frågor var samtalsledaren passiv. Som avslutning fick deltagarna associera kring bilderna från whiteboardpresentationen. Varje diskussion pågick under en timme.

När huvudmomentet var avslutat uppmuntrades deltagarna att under mellanperioden reflektera över och pröva det som de hade fått ta del av fram till det sista momentet.

Intervjuerna med deltagarna planerades ske två veckor efter huvudmomentet och en semistrukturerad intervjuguide utarbetades (se bilaga 3). Frågorna delades in i fyra områden: Påverkan, Medvetenhet och förståelse, Användbarhet och egen utveckling samt Upplevelse av hela paketet. Intervjuerna med Sjuksköterskorna genomfördes redan en vecka efter föreläsningen och diskussionen på grund av risk för strejk i den pågående vårdkonflikten. För deltagarna i Svenska kyrkan genomfördes intervjuerna enligt plan efter två veckor. Varje intervju spelades in och tog mellan 30-60 minuter.

Bearbetning av data

Samtliga data från diskussionerna och intervjuerna transkriberades. Svaren från gruppdiskussionerna kategoriserades i olika teman och sammanfattades under de sex huvudfrågorna i diskussionsunderlaget. Svaren från intervjuerna kategoriserades på liknande sätt och sammanfattades under de fyra huvudområdena i intervjuguiden.

Resultat gruppdiskussioner

Resultatet från diskussionerna redovisas gruppvis och under respektive fråga. I de sista två styckena under respektive grupps resultat redovisas sammanfattningar av de associationer deltagarna fick av presentationsbilderna.

Diskussion Sjuksköterskor

Vad minns ni bäst från föreläsningen? De första direkta reaktionerna var självkänsla, respekt och öppenhet. Att kommunikation bygger på öppenhet och att det hänger på en själv hur kommunikationen blir, ”*man måste visa öppenhet mot den andre*”. Någon uttryckte det som att kommunikation ses som något självklart, men att det finns mycket med den som man inte tänker på i vardagen.

Fick ni några associationer? Flera associationer hade med lyssnande att göra, vilka svårigheter som finns och vad som är viktigt att tänka på. Till exempel upplevdes det många gånger svårt att vara närvarande när en patient vill förmedla något. Att man står vid en patient och bara väntar på att den ska prata färdigt så att man får gå vidare.

”Det är ju när en patient /.../ ska förmedla någonting till mig, att jag är närvarande just där. Vi är ju ofta stressade i jobbet /.../ för att det ska bli rätt kommunikation till mig då från patienten. Att man är ju ofta någon annanstans i huvudet när man är där liksom, man är redan på nästa arbetsuppgift”

Någon fortsatte med att hon ofta förväntar sig ett speciellt svar och bearbetar detta istället för att ge sig tid att lyssna in vad patienten vill säga eller menar. Detta ansågs även gälla arbetskamrater, att det ibland blir okoncentrerat vid rapporteringen eftersom det är mycket i omgivningen som stör. Alla höll med om att de ofta gör annat samtidigt som de lyssnar och en deltagare frågade sig *”vad hör man egentligen”*. Samtliga ansåg att det är viktigt att ge sig tid att lyssna och att det är något alla måste träna sig på. Ett annat område som kom upp var vad man förmedlar. Att man säger en sak och visar något annat med sitt kroppsspråk som man inte är medveten om själv. Det upplevdes också intressant att det kan finnas skillnader mellan hur andra ser på en och vad man själv tror att man förmedlar. Att andra uppfattar sådant som man själv inte tänker på.

Vad gjorde störst intryck på er? Alla ansåg att kommunikation är ett intressant ämne och att det är viktigt att kunna kommunicera för att klara arbetet som sjuksköterska. Lyssnandet lyftes åter igen fram, att det är mycket som omfattas av begreppet som de inte hade tänkt på tidigare. En av deltagarna fastnade för förändring av första och andra ordningen och att rubba balansen. Hon kände att det är något som kan användas i många olika sammanhang till exempel i små vardagliga saker och vid konflikter hemma. Att det är lätt att fastna i gamla mönster och att det kan vara svårt att göra något nytt på en arbetsplats där många har arbetat länge. Detta förde samtalen vidare till att man måste våga börja med sig själv och inte ha så mycket prestige. De som har jobbat länge är inarbetade med varandra och har vissa strukturer som gör det svårt för nya att komma in. Alla var överens om att det är viktigt att komma ihåg att det som går att ändra på är sig själv, men att det också är det som är svårast. Att man ofta anser sig veta bäst, men om man börjar ändra på sig själv så kan även andra saker ändras.

Är det någon kunskap som ni känner att ni kan använda direkt? Förutom att rubba balansen och att börja med sig själv ansåg deltagarna att insikten om våra olika försvar var en viktig kunskap. Både att bli medveten om sina egna försvar, men också att andra har försvar för att skydda sig. Insikten om andras försvar upplevdes kunna öka förståelsen för andras beteende och även hjälpa till att skydda sig själv. Att man genom att sätta in andras beteende i ett större sammanhang kan undvika att ta deras försvar som personliga angrepp. Något som också upplevdes ge viktig kunskap var det som handlade om stereotyper och fördomar. Att man kanske har mer av det än vad man är medveten om och att det är viktigt att lyfta upp det för sig själv. Deltagarna lyfte fram rapporteringen av patienter som exempel, att diagnoser kan leda till att de sätter stämplor på patienter och får en förutfattad mening om hur de kommer att bete sig. Att de genom sättet att rapportera ger mycket värderingar, vilket kan visa sig i respekten för patienten samt att alla har ett ansvar för hur man bemöter varandra.

”Alla människor har ett väldigt ansvar, allas ansvar att utvecklingen ska gå framåt. Mitt ansvar viktigt för att helheten ska bli bra.”

Vad tror ni krävs för att kunna använda kunskapen? Deltagarna ansåg att det är viktigt att börja med sig själv, att lära känna, respektera och vara trygg i sig själv. Det lyftes också fram att våra värderingar och människosyn är grunden för allt, eftersom det genomsyrar hur vi kommunicerar och hanterar konflikter samt hur man går vidare.

Vad behöver utvecklas mer hos er för att ni ska utvecklas vidare? Deltagarna var överens om att det är viktigt med självrespekt och att våga. Att våga möta andra och säga vad man tycker, att våga uppmuntra varandra och säga ifrån om någon gör något olämpligt. Vissa saker upplevs som svårare att ta upp för att det är infekterat, men att det är viktigt att vara öppen och även våga säga sådant som kan leda till konflikter. En sjuksköterska upplevde att hon inte har fått lära sig hur hon ska svara olika människor i arbetet. Att det är svårt att veta hur människor som är på ett visst sätt ska bemötas och att detta kanske kan vara till hjälp. Alla tyckte att det borde finnas mer tid för att prata så här och reflektera ihop på arbetsplatserna. Att det kan bidra till en större respekt för varandra i arbetsgruppen och att de kommer närmare varandra, vilket kan leda till att känslor kan komma fram som inte får utrymme annars. Alla upplevde att det inte var naturligt eller accepterat i arbetet med reflektion, men att det är viktigt att få in den hela tiden. Att även om de pratar på fikarasten behövs mer tid för det i arbetsgruppen.

Tror ni att ni kan ha användning av kunskapen i arbetslaget? På en avdelning brukar de redovisa för arbetsgruppen när de har varit på föreläsning, vilket upplevdes som en bra idé av de andra. Sjuksköterskan från bemanningsservice tyckte att detta mest var för henne själv. Att ofta byta arbetsplats kräver en bra självkänsla samt att man anpassar sig och håller tillbaka det egna. Här gav avsnittet om mod, frihet och växt nya tankar.

Hur känns det nu? Alla deltagare var väldigt nöjda med förmiddagen. De tyckte att det var roligt att få nya infallsvinklar och inblickar när det gäller kommunikation. Att det är bra att fräscha upp kunskaperna även om de har hört det förut.

”Väldigt aktuellt ämne, som man kan använda både till vardags, i jobbet och privat. Hela livet och hela tiden.”

Sammanfattning av bildassociationer kring hinder. Helheten, hur allt hänger ihop och hur kommunikationen påverkar alla delar blev en aha-upplevelse, *”man förändras från rum till rum”*. Sändare och mottagaremodellen, att man känner sig själv och märker att man når den andra. Självkänsla och självrespekt är viktigt. Insikten om att vi har olika världsbilder har stor betydelse eftersom de kan leda till kulturkrockar. Vilka värderingar man har, respekten för patienten och tydlighet i kommunikationen är viktigt i arbetet.

Sammanfattning av bildassociationer kring möjligheter. Förändring av första och andra ordningen är bra för problemlösning, att exempelvis ta in någon utifrån som ser på problemet på ett annat sätt. Viktigt att kommunicera om kommunikationen eftersom det är lätt att prata förbi varandra. Att aktivt lyssna är att visa respekt för den andre, *”inte vad jag tror att den säger, utan vad den säger”*. Tystnad kan också vara att lyssna, att bara vara och känna in. Det borde pratas mer om öppenhet, respekt, tillit, acceptans och mod. Öppenhet är jätteviktigt för arbetet och att kunna vara öppen utan att det tas som personkritik. Okända fältet i Johari-fönster är spännande. Alla människor har mycket som är dolt, men man vågar inte prova, *”man tillåter sig inte att hamna i de sammanhang där förmågorna kan utnyttjas”*. Att det är möjligt att utvecklas genom att våga möta människor som man är rädd för.

Diskussion Svenska Kyrkan

Vad minns ni bäst från föreläsningen? Många av de första reaktionerna handlade om relationerna i gruppen och att det krävs mycket arbete om gruppen ska utvecklas. Stegen i KONI nämndes och att man måste jobba på att skapa bra relationer, öppenhet och tillit.

”Man har inget gratis. En grupp blir liksom inte bara av sig själv, utan vill man att gruppen ska växa och vi ska komma till den där samhörighetsfasen så är det ett arbete att göra på vägen”

Vikten av att bli tydligare i det man säger lyftes fram, dels eftersom vi har olika världsbild, dels för att situationer uppfattas olika. Att definiera relationerna ansågs viktigt eftersom olika personer tar olika ansvar och *”går in med olika förväntningar på vad relationen innebär”*. Även att ta ansvar för sig själv, att använda jag-budskap och att bli en bättre lyssnare upplevdes som viktigt.

Fick ni några associationer? Alla upplevde att de hade fått många associationer under föreläsningen, både när det gäller privata sammanhang och relationer på arbetsplatsen. Det som de flesta upplevde som mest träffande var teorierna kring struktur, socio- och psykobehov. Att alla är olika när det gäller förhållningssätt och behov av struktur, vilket kan skapa frustration och irritation i arbetsgruppen. Det lyftes också fram att det är viktigt att se olikheterna som kvaliteter, att alla behövs för att det ska bli komplett. Att det är viktigt att prata med varandra i arbetsgruppen så att de förstår varandras olika behov och gränser. Om arbetet upptar en stor del av ens liv blir också relationerna i gruppen viktigare. En deltagare tryckte på att vissa konflikter blir större bara för att de inte tar vissa saker på allvar, att det är viktigt att visa respekt genom att ta varandra på allvar. Förväntningar på att vara snäll i kyrkan ansågs också kunna vara ett hinder.

Vad gjorde störst intryck på er? En deltagare uttryckte att kommunikationen är viktig i arbetet och i relationerna till andra, hur första mötet tolkas, att ta första steget, att visa intresse och bekräfta både de man möter i arbetet och arbetskamraterna. Vidare kretsade samtalet mest kring arbetet med den egna förändringsprocessen och att det krävs mod och vilja för att förändra relationer. Även här lyftes stegen i KONI fram, att det kan vara ett tidskrävande arbete och att det inte är konstigt att det är svårt med förändring av sig själv samt att *”vi har så lätt att kräva att andra ska förändras”*. En deltagare tryckte på att om man själv befinner sig i en förändringsprocess är det viktigt att inte se ner på andra som inte vågade processen. Någon upplevde det som hoppfullt att det går att förändra hur vi tänker och fungerar eftersom våra scheman är konstruerade. Konflikter ansågs också kunna leda till förändring och utveckling om de jobbar med hur de kommunicerar och lyssnar. Att om viljan finns kanske en relation kan bli jättebra. Även svårigheterna med att prata om vissa saker och att lösa konflikter lyftes fram.

”Att verkligen våga prata om det som är tabu, inte bara cirkulera runt kärnan. /.../ bränner det lite så backar man. Även fast man sitter hela gruppen tillsammans, i arbetslaget /.../ ut med det, lägg det på bordet så får vi se på det allihopa och prata om det.”

En deltagare hade erfarenhet av en jobbig konflikt. Varje gång det var dags att prata blev hon sjuk och hon tyckte att det är svårt att lägga upp det på bordet, men att det också är bättre. Någon uttryckte att det var viktigt att ta tag i saker direkt eftersom missförstånd tenderar att växa. Även ledningens ansvar lyftes fram, att de måste ge

ramar, ta beslut och ge avslut på konflikter så att det skapas trygghet i gruppen att öppet kunna prata med varandra. Det ansågs också viktigt att de löser konflikter direkt med varandra och inte blir beroende av ledningen utan själva tar ansvar för relationerna. Någon ansåg också att det finns en rädsla för auktoritet, att man inte vågar ta beslut som berör andra för att det upplevs som ”okärleksfullt” och hotande. En deltagare fick en aha-upplevelse när det gäller att lyfta upp kommunikationen på en annan nivå. Att de ofta fortsätter på samma sätt fast de vet att det inte fungerar.

”Det var nog en aha-upplevelse för mig /.../ att man lyfter upp det. Att det inte handlar om innehållet, det handlar inte om sakfrågan egentligen, det ligger på en annan nivå som har att göra med vilka vi är, våra rädslor och vad vi har i bagaget, hur vi hanterar vissa saker, till exempel hur vi hanterar konflikter./.../ Att det kräver ganska mycket, men det är faktiskt viktigt att våga vara kvar på den nivån. /---/ Vi vet att det är fel, det funkar inte och vi pratar om hur vi ska göra, men så blir det ändå inte så.”

Är det någon kunskap som ni känner att ni kan använda direkt? Även här rörde sig samtalet kring förändring och växt, samt att det krävs trygghet i gruppen för att våga. Johari-fönster ansågs vara en bra modell där det blinda fönstret upplevdes intressant för att kunna växa vidare, ”det som andra ser hos mig, det är ju egentligen det jag vill ha”. Andra tyckte att det kunde vara läskigt att vara i sådana situationer eller att få reda på vad som finns där, att de kanske kan börja med att dela det som finns i fasaden. Jagbudskapet och svårigheterna med aktivt lyssnande lyftes fram. Att man inte alltid vill veta vad den andre tycker utan bara vill få sagt sitt eller tror sig veta vad andra ska säga och då inte lyssnar. Sändare-mottagare nämndes också som en bra checklista.

Vad tror ni krävs för att kunna använda kunskapen? Gruppen nämnde att de har pratat en hel del om att förändra i arbetslaget, men att det inte händer så mycket. En förklaring ansågs vara att det inte upplevs som prioriterat av ledningen. Någon tryckte på att det krävs att ansvaret är klart uttalat och att någon driver det samt att det får konsekvenser både för den enskilde och för arbetslaget om man inte gör som gruppen har bestämt.

Vad tror ni behöver utvecklas mer hos er för att ni ska utvecklas vidare? Individuellt handlade det mycket om att sätta gränser och säga ifrån. Processer ansågs behöva få ta tid och flera uttryckte att arbetsschemat är pressat, att det inte finns något utrymme för att arbeta med sig själv och relationerna. Någon ansåg att det är viktigt att våga vara tydlig och lära sig kommunicera vad man vill och inte vill göra. Det upplevdes också som att ledningen skickade dubbla budskap. Att signaler sändes ut om att det är viktigt att sätta gränser för att få ner stressnivån, samtidigt som man blir tillfrågad om att ta på sig fler uppgifter och blir bekräftad när man säger ja. Baksidan med att sätta gränser ansåg många vara att det ges mindre bekräftelse och de blir tillfrågade mer sällan, vilket kunde kännas jobbigt ibland. Andra upplevde det som att det är de som säger ifrån som blir bekräftade, respekterade och lyssnade på.

Tror ni att ni kan ha användning av kunskapen i arbetslaget? Alla ansåg att de kan ha användning för kunskapen i gruppen och att det är viktigt att repetera detta eftersom förändring och utveckling är processer. Varje upprepning ansågs leda ett steg till framåt. Några arbetar i flera projekt och i olika arbetslag där grupperna är i olika faser, vilket en deltagare upplevde som rörigt och att det påverkade den egna utvecklingen.

Hur känns det nu? Deltagarna upplevde att de fick lite nya kickar och kamplust för att gå ut och jobba med sin tillväxt. Någon uttryckte att hon lätt hamnar i hopplöshet, men att det är skönt att sitta ner och prata om sådana här saker samt att ”det som jag

tycker är jobbigt, det kan gå att lösa". Några kände att de hade fått redskap som var ganska konkreta och som de kan ha med sig i vardagen, vilket bekräftades av flera.

Sammanfattning av bildassociationer kring hinder. Stereotyper, fördomar, attityder, hur de bildas och hur man får redskap att handskas med dem. Världsbild, att det är svårt att förstå att det som är självklart för en själv inte är det för andra, speciellt i mötet med andra kulturer. Psykobehov och systemångest, sociobehov och driftsångest, det gick att känna igen sig själv och andra och det kan användas i gruppen för att förstå vilka vi är och hur vi kan hjälpa varandra. Självkänsla är viktigt.

Sammanfattning av bildassociationer kring möjligheter. Jag-budskap och självrespekt, "att tala i jag-budskap är att visa respekt för sig själv". Förändring av första och andra ordningen, man fastnar i samma lösningar och återkommer till samma frågor. Viljan att gå upp på en ny nivå saknas ofta. KONI-stegen, Johari-fönster, innehåll och relation.

Resultat enskilda intervjuer

Resultatet från intervjuerna redovisas gruppvis och sammanfattas under fyra områden nämligen påverkan på deltagarna, upplevd medvetenhet och förståelse, kunskapens användbarhet och den egna utvecklingen samt helhetsupplevelsen.

Intervjuer Sjuksköterskor

Föreläsningens och diskussionens påverkan på deltagarna. Alla hade tänkt en del på föreläsningen och diskussionen under veckan som gått, men deras upplevelser om hur de påverkats av det skilde sig åt. En deltagare kände att det hade påverkat henne väldigt positivt och att hon hade diskuterat innehållet med sin arbetsgrupp och med andra hon träffat. Hon upplevde sig också ha blivit mer medveten om hur viktig kommunikationen är för samspelet. Vidare blev insikten att hur man tolkar det andra säger bygger på ens egen personlighet, människosyn och bild av världen en aha-upplevelse. För en annan deltagare hade tillfället gett flera tankar om hur hon själv fungerar. Exempelvis vilka strategier hon använder, om hon flyr eller tar tag i situationer och utvecklar sig eller om samtalen bara är på samma nivå som de har varit i flera år. Hon upplevde också att hon tänker lite mer på vad kommunikation innebär, att det är mer än att prata. Exempelvis att det är viktigt i jobbet att vara tydlig i sin kommunikation och att se till att den andra personen uppfattar vad det är man vill ha sagt. Speciellt vid rapportering av patienter upplevdes det viktigt att uttrycka sig så att det förmedlas vidare som man själv har fått reda på. Den tredje deltagaren tyckte att det hade varit väldigt intressant. Hon upplevde däremot inte att det hade påverkat henne direkt förutom att hon kanske hade blivit mer medveten om att det finns mycket dokumenterat om kommunikation. Det hon fastnade för främst var att det finns många olika intressanta modeller.

Upplevd medvetenhet och förståelse för kommunikation och samspel. Alla deltagarna upplevde att deras medvetenhet hade ökat. Att de har det med sig och tänker på det mer konkret, exempelvis vad man uttrycker med kroppsspråket. En person tyckte att hon hade fått bättre förståelse, men att det är någonting hon måste träna sig på för att bli bättre. Att hon måste tänka till i varje situation vad det är den andra personen vill säga och vad det är hon själv vill förmedla. Hon upplevde också att det många gånger är

svårt, både privat och i arbetet, att veta hur hon ska förmedla något så att den andra personen förstår. En av de andra deltagarna hoppades på att hon framöver ska bli mindre kategorisk och ge människor en möjlighet genom att försöka lyssna en gång till på vad de vill säga. Den tredje deltagaren kände att hon redan hade med sig mycket genom sin utbildning när det gäller mötet mellan människor, att det är viktigt att se individen, men att det blev tydligare med de hinder som finns för kommunikationen.

Kunskapens användbarhet och att utvecklas vidare. Alla deltagare upplevde att det hade gått för kort tid sedan föreläsningen och att de inte har haft tid att reflektera så mycket över det och använda sig av det. Några uttryckte att det är något de har med sig i alla situationer och som de får träna sig på, att tankarna får formas och slå rot allt eftersom. En av deltagarna upplevde ändå att hon hade haft lite användning för det hemma i relationen med sin tonårsdotter. Att hon kunnat hantera situationen annorlunda genom att inte svara tillbaka på samma sätt när dottern varit vass i tonen och att hon kunnat tänka utifrån dotterns situation, att det är hennes försvar. Ganska ofta känner hon att hon har velat förmedla något hemma, men struntat i det för att det finns en risk att det kan tolkas fel. En annan deltagare upplevde att det främst är i konflikter med andra som det kan vara svårt att veta hur hon ska göra. Att våga vara kvar i konflikten och att kunna bemöta kollegor eller anhöriga på ett professionellt sätt. Deltagarna upplevde att de behöver mer kunskap, strategier, träning och erfarenhet för att våga mer. Att bli mer medvetna om hur de lägger fram det de vill ha sagt så att det blir rätt samt att bli säkrare i sig själv och lära sig uttrycka sig så att andra förstår. En deltagare ansåg att det också beror på situationen. Att hon i vissa situationer undrar varför hon inte sa ifrån eller ifrågasatte samt att hon hoppas kunna använda sig av det som hon har fått del av här.

Upplevelse av hela paketet – föreläsning, diskussion, häfte och intervju. Deltagarna var överens om att det hade varit jättebra och intressant. Föreläsningen upplevdes som tydlig och lätt att lyssna till samt att det var bra att få det illustrerat på tavlan och att det hela tiden fanns en återkoppling till texten i häftet. Två av deltagarna tyckte att inledningen med helhetsperspektivet var väldigt bra och gav det starkaste intrycket. Att se hur olika möten mellan människor påverkar varandra och får konsekvenser. En deltagare mindes modellerna bäst, att det blir tydligt när det ritas upp. När det gäller diskussionen ansåg alla att den ger möjlighet att reflektera och ställa frågor samt att få del av andras infallsvinklar och åsikter. Att de genom samtalen kan komma fram till saker som de inte hade tänkt på annars och kan ta till sig mer än vad de hade gjort själva, vilket ger en större helhetsbild. Det upplevdes också intressant att de som deltagare uppfattar saker olika och är olika fast de tänker på liknande sätt. Deltagarna var också överens om att diskussion är bra, men att det beror mycket på gruppen och att det är viktigt att det finns någon som styr upp så att ingen tar över samtalen. Alla hade bläddrat genom häftet kvällen innan och upplevde då att tidigare upplevelser förstärktes. En deltagare blev påmind om hur lätt det är att dela in andra i fack, att tro att alla på en viss avdelning är lika. En annan kände att det blev tydligt att det krävs ett arbete med relationerna för att det ska bli bra. Häftet upplevdes i stort vara överskådligt och lätt att ta till sig, men också att det innehöll mycket text och var väldigt komprimerat. Alla kände att de behöver läsa igenom det flera gånger för att bearbeta och reflektera över det. Vissa delar upplevdes svårare som exempelvis stegen i KONI för en deltagare. För en annan gav avsnittet om ångest, strukturer och processer i grupper associationer till den egna arbetsgruppen och andra grupper hon varit i. Överlag upplevde deltagarna det som trevligt att bli intervjuade. Någon var lite nervös innan och en annan önskade att hon hade haft lite mer tid att titta igenom häftet och förbereda sig mer. Alla kände att

det hade varit bra med en vecka till för att hinna bearbeta och reflektera mer. När det gäller hela paketet tyckte alla att det var ett väldigt bra upplägg och att det behövs mer av detta. Att det har varit ett nytt sätt att se på kommunikation och hur man kan gå tillväga. Ämnet ansågs vara väldigt viktigt och en deltagare uttryckte att detta är något de behöver arbeta med mera, speciellt i stora arbetsgrupper, där det är viktigt att vara öppen och rak mot varandra för att undvika missförstånd.

Intervjuer Svenska kyrkan

Föreläsningens och diskussionens påverkan på deltagarna. De flesta deltagare kände att de redan hade med sig mycket kunskap genom sina utbildningar och yrken eftersom de arbetar med människor. Föreläsningen blev därför mer en bekräftelse och påminnelse som kändes värdefull och viktig samt att tidigare kunskap fördjupades. Flera upplevde att de ändå hade tänkt en del på det som kommit fram, medan några inte hade tänkt på det alls. För en deltagare var tillfället betydelsefullt och hon hade känt igen sig mycket i det som förmedlades under föreläsningen. Hon fastnade främst för vad hon själv kan göra för att bli mer tydlig i sin kommunikation till andra. Någon upplevde att nivåerna i KONI, det dolda, blinda, kända, okända, hade gett en tankeställare, att det finns så mycket som vi inte vet om varandra. Att vi ofta saknar det mod och den frihet eller trygghet som krävs för att våga tala ut med varandra och verkligen säga vad vi tycker och tänker, vilket kan hindra växten. Det blinda fältet i Johari-fönster nämndes också och att det är något som de brottas med hela tiden i gruppen, det andra vet om mig men som jag inte ser och hur man själv är i förhållande till andra. En deltagare hade tänkt en del på att det går mycket energi till att gissa vad andra tycker och tänker samt att det är lättare att se vad andra gör för fel, men svårare att se sina egna brister. På frågan om hur gruppen hade påverkats var svaren spridda. Gruppen hade inte träffats så mycket sedan sist och ingen hade sett någon direkt påverkan. Några trodde att gruppen hade påverkats ändå, omedvetet, och någon upplevde att i alla fall en i gruppen verkade ha blivit mer medveten om vad som händer i mötet. En deltagare trodde att det hade varit lättare att vara i en grupp där de inte känner varandra. Att hon skulle våga säga mer vad hon tycker och tänker utan att vara rädd för att bli missförstådd. Andra tyckte att det hade varit bra om hela arbetslaget hade varit med för att öka förståelsen bland all personal.

Upplevd medvetenhet och förståelse för kommunikation och samspel. Flera deltagare upplevde att deras medvetenhet kring kommunikation hade ökat i någon grad, även om några ansåg sig vara ganska medvetna redan innan, samt att det är viktigt med repetition och påminnelser. En deltagare tyckte att även om hon ofta har svårt att säga vad hon tycker och känner så upplever hon att hon har utvecklats och blivit starkare de senaste åren samt att hon under föreläsningen fick bekräftelse på sina känslor och känt sig lite modigare efter det. Det blev också tydligt för henne att det som är självklart för henne inte är självklart för andra. Även om de flesta arbetar med människor dagligen upplevde flera att de hade fått ny förståelse för mötet mellan människor. Någon kände att detta kom rätt i tid i hennes egen process. Att hon fick en tankeställare kring hur det fungerar och att hon funderat mycket kring sin egen kommunikation, vad hon kan kräva av andra och om det är något hon behöver ändra hos sig själv. För en deltagare öppnade Johari-fönster lite nya perspektiv. Hon tänkte speciellt på arbetslaget, hur de bemöter varandra där och vilka rutiner de befinner sig i. En annan uttryckte att ju mer man vet om hur människor fungerar, desto mer förståelse har man för andra.

Kunskapens användbarhet och att utvecklas vidare. Även om de flesta inte hade använt sig av kunskapen direkt, så hade flera av deltagarna funderat mer på det. Någon kände också att hon skulle ta lite mer tid att arbeta med det. En deltagare upplevde att hon hade haft mer tid till att reflektera de senaste veckorna och då försökt se på sig själv utifrån, hur hon gör och hur det fungerar. Någon hade försökt att använda sig av jag-budskap och kände även att det är viktigt med hur hon lyssnar. Att på ett medvetet plan tänka efter och försöka förstå vad en person egentligen vill säga med sitt budskap. Inte bara genom att lyssna till orden, utan även genom att tänka efter vem det är som säger det och vad hon vet om personen sedan innan. De flesta deltagarna upplevde inte att de hade varit i någon situation där de inte vågat göra något de hade tänkt. För några hade det funnits tillfällen där de hade velat säga saker men inte vågat. En person kände snarare tvärtom, att hon behöver sakta ner lite och ta sig tid att lyssna bättre och inte bara köra på. Någon nämnde att det finns vissa situationer som hon tycker är jobbiga där hon tvekar att konfrontera, men att tilliten till det egna jaget växer varje gång hon får lite mer kunskap och erfarenhet. En annan kände att hon blir tryggare och säkrare i sig själv ju mer erfarenhet hon får och att hon vågar mer och mer. En deltagare upplever sig bli hjälpt av att prata med någon som hon har förtroende för och som kan ge råd i olika situationer och en annan funderade över om det kanske blir lättare att ta upp något jobbigt med en person om hon först lyfter fram det positiva med den personen.

Upplevelse av hela paketet – föreläsning, diskussion, häfte och intervju. Alla deltagare tyckte att föreläsningen var bra och givande. Att det var lätt att följa med, att det kändes genomtänkt och fanns en logisk följd samt att det var bra disponerat. Vidare att föreläsaren hade bra ögonkontakt, verkade intresserad och kändes närvarande samt att kroppsspråket harmonierade med budskapet. Några upplevde också att det fanns en närhet och trygghet i situationen. För några deltagare var det föreläsarens egna exempel kopplade till teorierna som gav de starkaste intrycken och som de mindes bäst. Även de egna associationerna och exemplen utifrån teorierna upplevdes underlätta inläringen. En deltagare tyckte att det var effektivt när olika metoder ritades upp på tavlan. För en annan var diskussionerna under föreläsningen, exempelvis kring stereotyper, givande. Någon minns första delen bäst med helhetsperspektivet, sändare-mottagare samt växt, frihet och mod. Alla deltagare tyckte också att diskussionen var givande och att det till viss del är ett bra sätt att öka medvetenheten. Några upplevde att diskussionen var trög stundvis och andra att den var levande samt att den ökade förståelsen för varandra. En deltagare tyckte att de som grupp kunde placera in sig i de olika metoderna och teorierna och att det fanns en trygghet i gruppen att dela personliga erfarenheter och upplevelser. Att det är mycket som man tar för givet och att det finns mer bakom varje människa som man inte ser. Någon tyckte att det kändes bra att hon vågade dela upplevelser fast det var jobbigt. Flera hade åsikter om diskussionen som metod. Någon ansåg att det är viktigt att veta innan vad man vill med diskussionen. Andra tyckte att det är bra att kombinera med föreläsning, att det blir mer levande samt att kunskapen blir lättare att förankra. En deltagare ansåg att det är ett bra sätt att öka medvetenheten hos de redan medvetna, men att de som inte är medvetna bara stänger av. Det ansågs också viktigt att känslor får möjlighet att komma fram och att de kan hjälpa varandra genom diskussionen. När det gäller häftet hade de flesta bara bläddrat i det under föreläsningen men inte tittat mer i det. En deltagare tyckte att det var användbart i olika sammanhang och att hon kunde känna igen sig själv. De flesta upplevde också att innehållet i häftet var lätt att ta till sig, men någon upplevde att det var mycket information och lite tungt. Alla upplevde också intervjun som positiv, men flera

önskade att de hade läst på i häftet och förberett sig lite mer innan. Ingen tyckte att det var något i upplägget som hade varit jobbigt, men några upplevde att det hade funnits tillfällen i diskussionen som hade känts lite känsliga. Alla deltagare tyckte att upplägget var bra, även om det kan kompletteras och anpassas till andra situationer. Någon ansåg att om man vill ha en bra kommunikation måste man verkligen jobba med det samt att det är viktigt att höja människans värde och se att alla har något speciellt att bidra med. En deltagare avslutade med att detta var bra för henne personligen och att det var skönt att känna att hon är en hyfsat normal människa trots allt.

Diskussion

Modellens effekter – medvetenhet, självuppfattning och drivkraft till utveckling

Kommunikation och samspel berör centrala mänskliga områden. Vi påverkas och förändras på något sätt i alla situationer där vår tanke- och känslvärld utmanas. Det är svårt att mäta exakt vilka effekter modellen har haft på deltagarna eftersom tolkningar måste göras utifrån deras egna berättelser. Förändring av oss själva tar tid och utifrån modellen är komprimerad samt att reflektionstiden har varit kort för deltagarna kan effekterna anses vara relativt små. Merparten säger ändå att de har funderat en del på föreläsningen och diskussionen, vilket visar på att modellen har haft en viss effekt. Sett utifrån resultatet finns det tre områden som rör medvetenhet, självuppfattning och drivkrafter som kan kopplas till frågeställningen. Dessa är att förstå, att våga och att vilja.

En ökad medvetenhet kan i det här sammanhanget vara ökad förståelse och nya insikter. Många upplevde att deras medvetenhet kring kommunikation och förståelse för samspelet mellan människor hade ökat i någon grad. Detta utifrån att repetition förstärker, fördjupar och utvecklar kunskaperna. Även om deltagarna inte kunde beskriva några tydliga skillnader i medvetenhet så lyftes det ändå fram en hel del frågeställningar under intervjuerna. Dessa visar på att det hos flera pågått en tankeprocess som på sikt kan leda till en ökad medvetenhet. Några uttryckte att de fick nya insikter och att det fanns områden som de inte hade tänkt på tidigare. Många deltagare reflekterade också i samtalen över sin egen roll och sitt eget beteende i samspelet med andra. Till exempel hur vi kommunicerar, vilka strategier vi har och vad det får för konsekvenser för mötet. Medvetenheten om de egna försvaren och att andra människor har försvar som kommer till uttryck på olika sätt i mötet, upplevdes kunna öka förståelsen för andra människor och hur man själv kan hantera olika situationer.

Som en röd tråd genom diskussionerna uttryckte deltagarna områden som handlar om att våga i mötet med andra. Främst handlade det om situationer där det krävs att vi tar steget in i något där vi inte riktigt vet vad som kommer att hända, vilket kan kännas obehagligt. Många situationer som kräver mod upplevs som jobbiga och kan innebära en viss grad av ångest. Ett exempel är deltagaren som delade personliga erfarenheter i gruppen trots att det var jobbigt. Detta utifrån att hon kände sig trygg i situationen, vilket gjorde att hon vågade öppna sig. Personlig återkoppling är ett annat område som kan vara ångestfyllt. Det berör kärnan i oss och det krävs mod både för att våga ge och ta till sig återkopplingen. För en deltagare väckte exempelvis ny kunskap om henne själv många frågor kring den egna rollen, vilka krav hon kan ställa på andra och vem hon är, om hon måste ändra på sig. Information om vårt beteende och vår egen person

ställer mycket på sin spets eftersom det egna beteendet hänger tätt samman med vår identitet och självbild. När vårt jag ifrågasätts ställs vi inför valet att skydda oss genom olika försvar eller att förändra oss. Den egna förändringen väcker ångest och flera deltagare uttryckte också att det är svårt, men att vi bara kan förändra oss själva och att det är viktigt att våga börja där (jämför Engquist, 1994). För att våga i mötet eller våga förändras krävs det ett visst mått av trygghet eller att det finns en inre drivkraft eller ett behov som är så starkt att det inte finns något annat val än att våga språnget.

Vår vilja, motivation och nyfikenhet utgör viktiga drivkrafter till att växa, men även den ångest som kan uppstå då vi befinner oss i svåra och otrygga relationer eller situationer. Nästan alla deltagare arbetar med människor och möter svårigheter i arbetet som har med relationer och samspel att göra. Dessa utmaningar kan på olika sätt fungera som drivkrafter att utvecklas för att kunna hantera relationer på ett bättre sätt. Detta kan även gälla samspelet med arbetskamrater där många uttryckte en önskan om mer öppna och trygga relationer. Om det sker en förändring eller inte har mycket med vår vilja att göra och flera deltagare tryckte på detta i flera sammanhang. Finns viljan att arbeta med relationerna och lösa konflikter ansågs det möjligt både för arbetslag och individer att växa och utvecklas. Några deltagare uttryckte också en tydlig medvetenhet kring den egna processen, där behovet av självförverkligande och självinsikt kan utgöra en drivkraft. Även om motivationen finns för att utvecklas påverkar också faktorer i omgivningen processen. I situationer där vi tvingas att välja mellan trygghet och växt väljer vi ofta trygghet i första hand. Om situationen blir ett hinder eller en möjlighet beror mycket på oss själva, hur vi väljer att tolka den eller hur vi ser på oss själva i den.

Alla tre områdena hänger samman och påverkar varandra. Båda grupperna uttryckte genom sina resonemang en medvetenhet kring att det är ett svårt och hårt arbete för att individer och grupper ska utvecklas samt att det krävs både vilja och mod för att våga processen. Hur medvetna deltagarna var kring detta innan och hur mycket som tillfördes eller förstärktes genom föreläsningen och diskussionen är svårt att avgöra. Flera deltagare uttryckte ändå att de kände sig stärkta och inspirerade efteråt. Mer kunskap om kommunikation och samspel skulle kunna bidra till en ökad förståelse för den egna rollen samt leda till att individen får inspiration och vågar mer i mötet med andra.

Likheter och skillnader mellan grupperna och konsekvenser för modellen

Båda grupperna ansåg att kommunikation är en viktig del i deras arbete. De flesta har också med sig mycket kunskap och erfarenhet genom sina utbildningar och yrken. Utifrån resultatet går det att urskilja vissa övergripande mönster som utgör de tydligaste skillnaderna mellan grupperna. Mest framträdande är att Sjuksköterskorna främst associerade till sin yrkesroll och sitt arbete, medan deltagarna från Svenska kyrkan mest relaterade till relationerna i arbetslaget. Det finns inte några direkta skillnader när det gäller deltagarnas egna upplevelser kring om medvetenheten och förståelsen har ökat. Däremot finns vissa gruppdynamiska aspekter kring detta och hur deltagarna relaterar till ämnet som är intressanta i jämförelsen mellan grupperna. Sjuksköterskornas samtal rörde sig till stor del kring helheten och allmänna förhållningssätt främst gentemot patienterna. Här kan kommunikationen ses som ett instrument i arbetet. I gruppen från Svenska kyrkan fokuserade de mest på den egna och gruppens process. Deltagarna kommer från ett större arbetslag, men i detta sammanhang betraktas de som en arbetsgrupp. Många av de associationer som gjordes där kan även anses gälla hela arbetslaget.

Bland Sjuksköterskorna går det till viss del att se en ökad medvetenhet och förståelse inom några områden. Dels när det gäller kommunikationens och lyssnandets betydelse för samspelet, dels behovet av att få mer tid för reflektion i arbetet. I gruppen från Svenska kyrkan framträder medvetenheten kring mönster och behovet av förändring i arbetslaget tydligast. Deltagarna uttryckte att de där pratar mycket om relationerna och samarbetet. Genomgående i diskussionen relaterade de också sin egen grupp och sig själva som medlemmar i gruppen till olika teorier och modeller i föreläsningen. Även om de som grupp inte direkt fick några nya insikter, fick en del deltagare ny förståelse för arbetslagets svårigheter med att komma vidare i processen. Till exempel att de pratar om saker på fel nivå, vilket kan kopplas till ett resonemang senare i diskussionen om att det är lätt att fastna i samma lösningar och att det många gånger saknas en vilja att gå upp till en ny nivå i kommunikationen. Båda grupperna samtalande också kring öppenhet och förhållningssätt i relationerna samt svårigheterna med detta. Sjuksköterskornas diskussion låg mer på en innehållsnivå relaterat till mötet med patienterna. I Svenska kyrkan öppnade de sig för varandra och delade personliga erfarenheter och upplevelser som upplevdes öka förståelsen. Den senare gruppen relaterade också mycket till den egna processen, vilket kan ses som ett tydliggörande för individen själv, vad man står själv och vad som upplevs vara viktigt. Att prata om sin egen roll i gruppen kan öka medvetenheten kring de egna behoven samt leda till att förståelsen från andra blir större.

Hur väl deltagarna känner varandra vid ett sådant här tillfälle kan på olika sätt påverka hur trygga de känner sig med att dela personliga tankar och ge återkoppling. Här kan flera intressanta paralleller dras till både Johari-fönster och KONI-modellen (Moxnes, 2001). Sjuksköterskornas diskussion höll sig genomgående på en känslomässigt trygg nivå eftersom deltagarna inte hade några starkare personliga kopplingar till varandra. Här fanns inga behov av att dela något bakom fasaden som berörde relationerna. Det som kom fram var främst uppgifter kring tidigare beteenden och känslor samt analyser av den kunskap de fått här och nu. Bland deltagarna i Svenska kyrkan fanns en tydlig känslomässig dimension i diskussionen och de pratade en hel del kring sådant som handlade om trygghet och förväntningar. Att deltagarna känner varandra kan innebära en viss trygghet utifrån att de tror sig veta hur de andra fungerar, vad de har för styrkor och svagheter. Samtidigt kan det utgöra ett hinder eftersom det kan finnas outtalade känslor och konflikter i relationerna samt att mer står på spel om det blir missförstånd. Upplevelsen av att det finns dolda känslor och förväntningar kan skapa osäkerhet och upplevas som ett hot mot den egna personen. Detta kan leda till att individen intar en försvarsställning som hindrar öppenheten. Att dela personliga känslor och upplevelser i ett sådant sammanhang kan då upplevas som ångestfyllt. Några deltagare uttryckte också att vissa tillfällen i diskussionen hade varit jobbiga och att de ibland känner en rädsla som hindrar dem från att ta upp det de vill i arbetslaget eller i andra sammanhang. Finns det trygghet i gruppen ökar möjligheten att individen vågar dela känsliga ämnen, men det som upplevs som tryggt för vissa kanske inte gör det för andra. En deltagare uttryckte detta på ett bra sätt med att det inte är lätt att skapa en trygg grupp och att i strävan efter att bevara tryggheten begränsas ofta friheten och möjligheten till växt hindras. Detta kan vara speciellt svårt i ett sammanhang som Svenska kyrkan där det finns i kulturen att de ska vara snälla och inte sära varandra. Strävan efter att efterleva detta goda tillstånd kan innebära att det blir låsta mönster av önskvärda beteenden där de verkliga känslorna och upplevelserna inte får utrymme. För vissa deltagare i Svenska kyrkan upplevdes ändå öppenheten i diskussionen öka tryggheten och tilliten i gruppen, vilket enligt Moxnes (1984) kan påverka läroprocessen positivt.

När det gäller drivkrafterna för att utvecklas i de olika grupperna kan det bland Sjuksköterskorna främst anses vara värderingarna och respekten för patienten. Valet att arbeta som sjuksköterska kommer för många ur en längtan att hjälpa andra människor. För att leva upp till detta krävs det att emellanåt stanna upp och fundera kring hur man bemöter människor vilket Sjuksköterskorna också nämner. Deltagarna i Svenska kyrkan upplevdes ha en mer dynamisk diskussion. Detta kan ha att göra med deras personliga engagemang i frågorna samt att ämnet berör dem själva och deras plats i gruppen. Som individ i en grupp är det viktigt att hitta sin roll och att få vara tydlig med vem man är, vilket kan utgöra en drivkraft till att utvecklas. Öppenhet och trygghet i relationerna inom gruppen och i situationen kan leda till att viljan till förändring blir en starkare drivkraft än den egna rädslan och det inre motståndet. Det framgick att deltagarna i Svenska kyrkan upplevde att det i arbetslaget fanns svårigheter med kommunikationen. Två faktorer som återkom flera gånger i deras diskussion handlade om att förändring kräver ett hårt arbete och att viljan är viktig för att komma någon vart. I det här fallet kan exempelvis frustration, men även till viss del ångest, utgöra en motivationsfaktor för att ta till sig de områden i undervisningen som kan bli en hjälp i processen (jämför Moxnes, 1984). De nya kunskaperna kan också bli en drivkraft för att våga arbeta med och ställa krav på relationerna, vilket på sikt kan leda till en förändring i hela arbetslaget. Det som upplevs vara hinder för att utvecklas i båda grupperna är stressen i arbetet och bristen på tid och utrymme för att reflektera. Reflektion i det här sammanhanget skulle kunna ge möjlighet till att stanna upp och fundera över hur de bemöter andra och hur det egna beteendet kan förändras i samspelet med andra. I Svenska kyrkan framgick också att ledarskapet upplevdes ha betydelse för gruppens utveckling. Till exempel ansågs ledarskapet ha en viktig uppgift med att skapa trygga ramar för gruppen att möta varandra och hantera konflikter. Vanligt är att gruppens utveckling inte prioriteras utan att fokus riktas mot uppgifterna. För att kunna fördjupa relationerna och skapa förtroende i gruppen är det viktigt att det ges tid och utrymme för detta. Även om många deltagare skulle vilja förändring och har en vilja att utvecklas, kanske inte förutsättningarna finns i organisationen. Processer tar tid och måste få ta tid, vilket inte alla är medvetna om. En slutsats som kan dras utifrån dessa resonemang är att ett personligt engagemang kan innebära en större öppenhet för att ta till sig ny information och dela personliga åsikter samt att man lättare låter sig påverkas i situationen.

En konsekvens av modellen när det gäller de gruppdynamiska aspekterna är hur de personliga kopplingarna som fanns mellan deltagarna i Svenska kyrkan påverkade resultatet. Som nämnts tidigare verkade de kunna knyta undervisningen till gruppens problematik på ett tydligare sätt, vilket gav en viss dynamik till diskussionen. Är det de gruppdynamiska effekterna som eftersträvas borde också diskussionen ges mer utrymme i modellen. Tillsammans med en mer aktiv samtalsledare skulle diskussionen på så sätt ännu mer kunna bidra till gruppens utveckling och process. I en grupp där deltagarna inte känner varandra direkt verkar undervisningen främst kopplas till arbetet och de egna svårigheterna i vardagsrelationerna. Diskussionen här ger då möjlighet att reflektera över de egna behoven och den egna utvecklingen. Oavsett om individerna är en arbetsgrupp eller inte är ämnet så pass viktigt att de flesta på något sätt upplever det givande att lyssna och samtala om det, vilket också bekräftades av alla deltagare.

Modellens användbarhet och framtida utveckling

Det är tydligt att kommunikation är ett aktuellt ämne som påverkar oss. Samtliga deltagare uttryckte att de var väldigt nöjda, både med innehållet och med upplägget som helhet. Föreläsningen utgör det första lärmomentet och hur undervisningen förmedlas har stor betydelse för hur deltagarna tar till sig den. Det som främst ansågs vara betydelsefullt var föreläsarens insats samt att det fanns en tydlig pedagogisk tanke. I modellen fanns det en avsikt att skapa närhet till deltagarna genom placering och genom att använda personliga exempel. Att detta syfte uppnåddes visade sig genom att deltagarna kände sig fria att reflektera under föreläsningen samt att det, främst i den ena gruppen, fanns en öppenhet att dela personliga upplevelser i diskussionen. Innehållet i föreläsningen var väldigt komprimerat, men genom häftet gavs deltagarna en möjlighet att i lugn och ro repetera och reflektera. Häftet användes också av flera för att förbereda sig inför intervjuerna. En annan viktig del för att öka inläringen var bilderna på whiteboarden. Dessa kopplades ihop till en sammanhängande helhet och sett till resultatet var det också helheten som många deltagare kände att de främst hade med sig efteråt. Detaljkunskaper kring teorierna tycks främst vara kopplat till sådant som rör specifika situationer eller gruppen. De bilder och konkreta exempel som gavs under föreläsningen visade sig fastna hos många deltagare. Exempel ger ofta en igenkänningsfaktor som har betydelse för hur vi tar till oss och förstår teorier. Dessa kan också leda till associationer kring situationer i den egna vardagen som en deltagare nämnde, vilket gör det lättare att förankra de nya kunskaperna i medvetandet.

Diskussionen utgör det andra lärmomentet i modellen. Ett syfte med att ha den i direkt anknytning till föreläsningen var att fånga upp deltagarnas intryck och känslor samt ge möjlighet till att förankra kunskapen i det egna och gruppens tänkande. Flera upplevde att det blev en öppen och levande diskussion som ökade förståelsen både för det de hade hört och för andra deltagares upplevelser. Ett annat syfte med diskussionen var att ge deltagarna möjlighet att få nya insikter genom att reflektera tillsammans med andra. Detta bekräftas också av flera då diskussionerna upplevdes ge nya perspektiv och en större helhetsbild. Sett utifrån resultatet så ansågs diskussion överlag vara en bra metod att använda, men att det beror mycket på hur gruppen är samt att det är viktigt att någon styr upp och att det finns ett tydligt syfte med den. De flesta tyckte också att diskussion till viss del kan innebära en möjlighet att öka medvetenheten. En deltagare uttryckte att för de redan medvetna är det ett bra sätt, men de andra stänger bara av. Det kan vara svårt att avgöra om detta stämmer, men ofta kan det upplevas enklare att ta till sig något som vi redan har börjat reflektera över än något helt nytt (jämför Moxnes, 1984).

Efter diskussionen uppmanades deltagarna att reflektera och pröva i mellanperioden, vilket utgjorde det tredje lärmomentet. Den uppmaningen verkar inte direkt ha fastnat eftersom nästan ingen ansåg sig ha använt kunskapen. Anledningen till detta kan vara att flera deltagare redan innan upplevde sig vara medvetna. Detta kan innebära att de inte upplevde att exempelvis undervisningen tillförde något nytt utan snarare förstärkte det som de redan visste och använde sig av. Föreläsningen och diskussionen verkade ändå ha satt i gång en hel del tankar hos de flesta och speciellt hos vissa deltagare.

Det sista lärmomentet utgjordes av de enskilda intervjuerna. Flera av dem klarades av ganska snabbt, men det fanns också några som tog betydlig längre tid. Svaren visade att det var bland dessa deltagare som den tydligaste ökningen i medvetenhet gick att urskilja. Detta utifrån att de hade reflekterat mycket kring sig själva och sina relationer i mellanperioden samt tydligast uttryckte tankar kring behovet av att ändra på sig själva.

De flesta deltagare tyckte att allt i föreläsningen var viktigt och gav en bra helhetsbild kring kommunikation och samspel. Det som stack ut extra mycket i samtalen var de områden som handlade om öppenhet, förändring och den egna rollen i samspelet. Många deltagare refererade till kommunikation på olika nivåer, Johari-fönster, stegen i KONI-modellen och förändring av första och andra ordningen samt resonemangen kring trygghet och växt. Det fanns också några ord som återkom oftare än andra exempelvis att lyssna, visa respekt och våga samt att relationer och förändring kräver arbete.

Huvudsyftet med studien var att se om undervisning och samtal kring kommunikation och samspel kan öka medvetenheten hos deltagarna. Delvis går det nog att fastställa att det är möjligt, men att det beror på individen. Vilka erfarenheter och upplevelser som den bär med sig och hur livssituationen ser ut vid tillfället. Detta påverkar också vilka effekter modellen får då varje deltagare tar till sig olika områden. Det är viktigt att se att lärande är en process och att medvetenheten kan öka allt eftersom människor hamnar i situationer där de påminns om sådant de hört tidigare. Genom att sätta in kunskapen i ett sammanhang får den en annan betydelse och innebörd. Den blir mer levande och blir till en del av den egna personligheten, det egna medvetandet och beteendet.

När det gäller vad som skulle kunna förbättras i den här modellen är det exempelvis att minska ner innehållet i föreläsningen. Undervisningen var väldigt komprimerad och det kan upplevas tungt att ta in så mycket information på en gång och under så kort tid. Även häftet upplevdes som komprimerat och vissa ansåg att det nästan krävs att man har hört föreläsningen först för att kunna ta till sig allt. Intervjuerna med deltagarna genomfördes också med olika tidsavstånd på grund av risken för strejk på lasarettet. En vecka upplevdes bland Sjuksköterskorna som för kort tid för att hinna reflektera och pröva. Ingen hade heller jobbat mer än ett par dagar sedan tillfället innan, vilket gjorde att de inte upplevde att de hade så mycket att komma med till intervjuerna. Trots att den andra gruppen fick mer tid var det ändå nästan ingen som ansåg sig ha använt kunskapen. Längre tid mellan och en tydligare uppmaning att reflektera och pröva hade kanske kunnat göra skillnad. Det kändes ändå som att intervjuerna, förutom att ge material till studien, fyllde funktionen att deltagarna enskilt fick dela sina tankar och upplevelser, vilket skulle kunna leda till en ökad medvetenhet och växt på sikt.

Den här modellen skulle kunna utvecklas på många sätt och användas i flera olika format, både i arbetsgrupper och i grupper där deltagarna inte känner varandra. En deltagare uttryckte att en hel dag skulle kunna ägnas åt varje del i föreläsningen. Under en så pass kort period som detta ändå har varit för deltagarna, går det inte att räkna med att det ska ske några större förändringar i deras medvetenhet. Förändring av våra inre övertygelser och föreställningar tar lång tid samt kräver ett medvetet och aktivt arbete. Sett till framtida forskning skulle en möjlighet kunna vara att träffa en arbetsgrupp vid flera tillfällen under en längre tidsperiod. Undervisningen kan delas in i mindre delar och fördjupas, vilket innebär att deltagarna i samtalen kan gå ännu djupare kring varje ämne. Enskilda samtal är också viktiga genom att deltagarna där kan relatera till sin egen process och uttrycka personliga upplevelser som de kanske inte vågar göra i en grupp. Genom att trycka ännu mer på att reflektera och pröva i mellanperioderna, skulle man kunna mäta om det sätts igång någon process och sker en medvetandeökning hos deltagarna som får konsekvenser för deras relationer, både i arbetet och privat.

Referenser

- Angelöw, B., & Jonsson, T. (2000). *Introduktion till socialpsykologi* (2:a upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- Bernstein, D. A., Clark-Stewart, A., Penner, L. A., & Roy, E. J. (2003). *Psychology* (6:e upplagan). New York: Houghton Mifflin Co, Boston.
- Egidius, H. (2002). *Termllexikon i psykologi, pedagogik och psykoterapi* (7:e upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- Engquist, A. (2004). *Att tänka om – Från färdiga föreställningar till nya perspektiv*. Stockholm: Prisma.
- Engquist, A. (1994). *Kommunikation på arbetsplatsen – Chefen, medarbetaren, gruppen* (2:a upplagan). Stockholm: Prisma.
- Granberg, O. (2003). *PAOU – Personaladministration och organisationsutveckling* (7:e upplagan). Stockholm: Natur & Kultur.
- Herlitz, G. (2007). *Kulturgrammatik*. Uppsala: Publishing House.
- Hilmansson, H. (2003). *Samtalet med känslomässig intelligens* (2:a upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- Hinton, R. P. (2003). *Stereotyper, kognition och kultur*. Lund: Studentlitteratur.
- Maltén, A. (1998). *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Moxnes, P. (1984). *Att lära och utvecklas i arbetsmiljön*. Stockholm: Natur & kultur.
- Moxnes, P. (2001). *Positiv ångest – hos individen, gruppen och organisationen*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Nilsson, B., & Waldermanson, A.K. (2002). *Kommunikation – Samspel mellan människor* (3:e upplagan). Stockholm: Studentlitteratur.
- Senge, M. P (1995). *Den femte disciplinen – Den lärande organisationens konst*. Stockholm: Thomson Fakta AB.
- Schutz, W. (1989). *FIRO – A three dimensional theory of interpersonal behaviour* (3:e upplagan). CA: Will Schutz Associates, Mill Valley.
- Watzlawick, P., Weakland, J., & Fisch, R. (1996). *Förändring – Att ställa och lösa problem*. Stockholm: Natur & Kultur.