

te regler for, hvordan vi kommunikerer, regler som vi alle er enige om og fortrolige med. Disse regler for kommunikationen vil vi i det følgende kalde *koder*, og en kode består igen af forskellige *tegn*. Den mest raffinerede og samtidig vigtigste af de koder, vi benytter os af i kommunikationen, er den verbalsproglige kode (f.eks. det danske sprog), og tegnene i denne kode er de enkelte ord, men som vi skal se, benytter vi os også af non-verbale (ikke-sproglige) koder, når vi kommunikerer.

Personlig kommunikation

Tolkning

Når vi opfatter det, andre kommunikerer til os, tager vi utrolig mange ting i betragtning på samme tid. Taler vi med en anden, registrerer vi selvfølgelig ordene og deres sproglige sammenhæng, vi sammenholder dem imidlertid straks med de non-verbale signaler, den anden udsender, vi tager den kontekst eller situation i betragtning, de bliver sagt i, og endelig indgår vores kendskab eller mangel på kendskab til den anden også i vores opfattelse af det, den anden siger.

Samtidig, anstrenger vi os for at skabe *mening* i det, den anden kommunikerer til os. Vi forsøger at sætte det sammen til en helhed, en *fortolkning*. Men det er bestemt ikke nogen enkel proces. Der er som regel altid nogen ting, vi ikke helt forstår eller ikke fanger med det samme, der kan være ting, vi ikke hører på grund af støj, der kan være nogle ting i tonefaldet, vi ikke synes passer helt sammen med det sagte. Disse uklarheder eller *huller*, som altid er i enhver kommunikation, er vi vant til. Det vil tage alt for lang tid at kommunikere med hinanden, hvis alt det, vi sagde, skulle udfoldes helt præcist. Vi gør i stedet det, at vi selv udfylder hullerne i det, den anden siger, og laver en sammenhængende fortolkning af, hvad han sikkert har ment.

Som regel er der nogenlunde overensstemmelse mellem det, den anden har villet sige til os og den måde, vi forstår det på. Det skyldes, at vi er i besiddelse af nogenlunde den samme *model af verden*, og dermed kan tillade os at være indforståede om mange ting. På den anden side er det også således, at to mennesker aldrig har helt identiske modeller af verden. Vi ser alle lidt forskelligt på den. Heraf opstår mange misforståelser i en samtale. Det, vi hører den anden sige, fortolker vi anderledes, end det var tænkt, fordi vi har et lidt andet billede af, hvordan verden er indrettet. Interpersonel kommunikation er aldrig en direkte overførsel af information fra et menneske til et andet. Der sker altid en fortolkning eller afkodning af informationen undervejs.

Nonverbal kommunikation

Det er ikke kun verbalsproget, vi bruger i den personlige kommunikation. Der indgår også nonverbale tegn som tonefald, mimik, kropsudtryk, tøj, udseende og afstande. Ja, man kan næsten ikke forestille sig en personlig kommunikation ansigt til ansigt, der foregik alene ved hjælp af ord. Ofte gør vi os ikke klart, hvor afhængige vi er af de nonverbale tegn, når vi skal fortælle noget. De har i hovedsagen to væsentlige funktioner. For det første fungerer de som tegn, der giver modtageren informationer om talerens eller afsenderens følelser, tilstand og sociale position. For det andet bruges de af afsenderen til at opnå en bestemt relation i forhold til modtageren. Visse nonverbale tegn kan således bruges til at forsøge at dominere den anden med. Andre kan vise, at jeg er færdig med at tale, og at det nu er den andens tur.

Mange af de nonverbale tegn, der udveksles i løbet af en samtale, opfanger vi sjældent på det bevidste plan, men vi har alligevel en *tavs viden* om, hvordan de skal forstås, og de har stor betydning for kommunikationen. En bestemt håndbevægelse, en ændring i tonefaldet, eller en berøring følger noget til



Ill. 18.2 Ansigtsudtryk.

det sagte og gør ofte, det vi siger, mere ram-
mende eller udtrykfuldt.

Et andet vigtigt forhold er, at de nonver-
bale tegn taler mere til vores følelser end til
vores fornuft. Det gør de endda i den grad,
at vi bliver smittet af dem, ofte uden at be-
mærke det. Møder vi et menneske i godt hu-

mør, der smiler og viser alle tegn på glæde,
vil det uvilkårligt smitte af på os, og vi vil
uden selv at bemærke det begynde at lægge
ansigtet i de samme smilende folder. Der er
tale om en *følelsesmæssig smitte* i kommu-
nikationen, der allerede begynder før ordene
kommer ind i billedet.

?

Hvilke grundlæggende følelser udtrykker de seks personer med deres ansigtsmi-
mik? Mærk efter i dig selv og i dit eget ansigt, for følelser smitter!

Prøv at undersøge hvordan de forskellige ansigtsdele (mund, kinder, øjne, øjenbryn,
rynker m.v.) optræder ved de forskellige følelsestilstande.

Det er klart, at de nonverbale tegn, vi bruger, ikke blot kan være tilfældige og private, ellers kunne vi jo ikke bruge dem i vores kommunikation med hinanden. Nogle af dem, kan man simpelthen konstatere, er tværkulturelle og universelle. Det vil sige, at det er tegn, som alle mennesker benytter sig af. Det var den berømte engelske naturforsker Charles Darwin (1809-1882) en af de første, der opdagede. Primære følelser som glæde, væmmelse, overraskelse, bedrøvelse, vrede og frygt/angst udtrykkes således ens overalt i verden. Andre nonverbale tegn er derimod specifikke for bestemte kulturer og indgår i sociale koder, som alle inden for en bestemt kulturel gruppe forstår, men som ikke umiddelbart forstås af andre grupper.

Det er imidlertid vigtigt at bemærke, at de nonverbale tegn ikke er så velafgrænsede og præcise som de sproglige tegn (ord). Vi kan ikke lave en "ordbog" over de nonverbale tegn. Et mimisk tegn som f.eks. en rynken på næsen svarer ikke til et bestemt indhold, således som et sprogligt tegn gør, men er altid bestemt af den *kontekst* (sammenhæng), det indgår i. Det er konteksten – meddelsessituationen – der giver de nonverbale tegn deres endelige mening. Her følger en oversigt over nogle af de nonverbale koder, der anvendes i den personlige kommunikation.

Mimiske koder giver regler for, hvordan man skal anvende ansigtets mimik. Et nik betyder for eksempel "ja". Et nik i en samtale kan også give den anden tilladelse til at tale videre. Nikket viser, at vi lytter. Men flere hurtige nik efter hinanden kan derimod vise, at vi ønsker at sige noget, eller at vi er færdige med at sige noget. Andre eksempler på mimik kan være smil, løftede øjenbryn, en skeptisk næserynken osv. Mange af de mimiske tegn er ens på tværs af kulturer. Men nikket betyder f.eks. ikke det samme i alle kulturer, som man måske skulle tro. For en kineser betyder det overraskende nok "nej"



Ill. 18.3 Aggressiv patient og skræmt sygeplejerske. Bemærk bl.a. positurer, gestik, afstand og mimik.

og ikke "ja" Vi kan bevidst forsøge at skjule vores følelser ved at kontrollere vores mimik. Det må pokerspilleren f.eks. gøre for ikke at afsløre for meget om sine kort, og i forhold til skandinaver benytter arabere og sydeuropæere sig ofte af en mere tydelig mimik og gestikulerer mere. F.eks. er det mere tilladt i de sydeuropæiske og arabiske lande at give udtryk for vrede, uden at det nødvendigvis er så farligt og ødelæggende for samværet og relationen til andre, som mere kølige skandinaver forestiller sig.

Gestuelle koder giver regler for, hvordan

man skal anvende især kroppens og armenes, men også benenes bevægelser. Ofte fortæller en gestus noget om en persons følelsesmæssige tilstand. Man taler f.eks. om en truende gestus. Lodrette bevægelser op og ned med armene i en samtale bruges ofte til at overbevise og endda dominere modparten i samtalen, mens mere flydende og cirkulære bevægelser viser et ønske om at forklare sig eller vinde sympati. Andre gestuelle koder møder vi f.eks. i V-tegnet, eller når vi bruger hænderne til at beskrive en form eller vise en retning.

Positur-koder giver regler for, hvordan man anvender kropsholdninger og kroppsstillinger. Den måde vi f.eks. sidder, står eller ligger på under en samtale, siger ofte noget om vores forhold til den anden. Venlighed, fjendtlighed, dominans eller underlegenhed afsløres ofte gennem et menneskes positur. Ligeledes kan posituren angive, om et menneske er afslappet eller anspændt under en samtale. Posituren er som regel mindre velkontrolleret end de mimiske udtryk: angst, der ikke viser sig i et menneskes ansigtsudtryk, kan f.eks. meget vel komme til syne i vedkommendes kroppsstilling eller -holdning. Man taler ligefrem om, at kroppen er en sladderhank

Koder for øjenkontakt giver regler for hvornår, hvor lang tid og hvor ofte man ser den anden i øjnene under en samtale. Den form for øjenkontakt, der etableres under en samtale, fortæller lige som posituren ofte noget om relationen mellem de to parter. Stirrer vi den anden "ud", fortæller det som regel noget om, at vi ønsker at dominere samtalen. Ser vi ned, mens den anden taler, kan det være et udtryk for underlegenhed eller usikkerhed. Ser vi væk, kan det måske være et tegn på, at vi slet ikke ønsker kontakt med den anden. Øjenkontakt i starten af et udsagn kan opfordre den anden til at være opmærksom eller være et ønske om, at den anden skal acceptere udsagnet uden at stille spørgsmål ved det. Her kan der altså også



Ill. 18.4 I pantomimen er det helt afgørende at kunne beherske de non-verbale koder.

være tale om en form for dominans. Øjenkontakt til slut i eller efter et udsagn angiver derimod en mere indfølelse form for kontakt, et ønske om at den anden nu skal give sin mening til kende.

Ekstra-verbale koder knyttet til talen giver regler for anvendelsen af tonehøjde, lydlængde og intensitet, når man taler. Man bruger ofte begrebet *tonefald* i den forbindelse. Udsagnet "det er søndag" kan alt afhængig af, hvilket tonefald man siger det i, være et spørgsmål, en konstatering eller et udtryk for overraskelse. I tonefaldet kan vi



Ill. 18.5 Punk pige fortæller med sin fremtræden og sin gestik.

desuden meget let høre, om vedkommende er usikker, glad, rasende, engageret m.v. Under de ekstra-verbale koder finder vi også ting som accent og dialekt, der kan fortælle noget om, hvor et menneske kommer fra og noget om hans eller hendes sociale baggrund.

Her finder vi også forskelle i stemmestyrke og -højde mellem mænd og kvinder, børn og voksne, som er med til at placere et menneske ind i forhold til hvilket køn og alder vedkommende har.

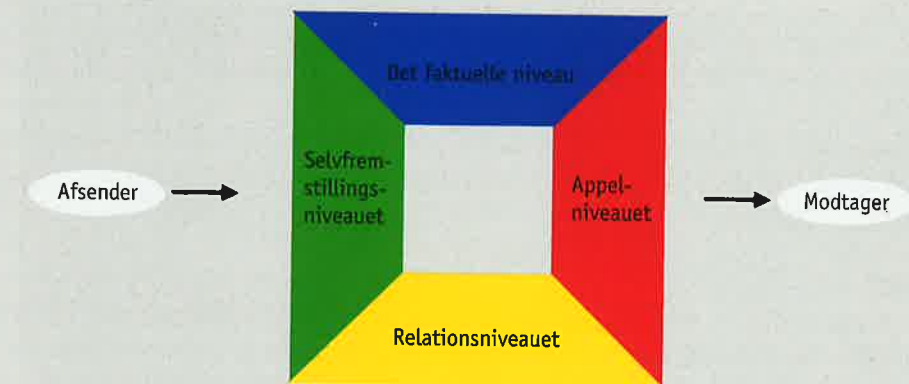
Kropskontakt-koder giver regler for, hvem vi må røre ved, og hvor og hvornår vi gør det. Disse koder varierer sammen med afstandskoderne nedenfor særlig meget fra kultur til kultur. Danskere rører således meget mindre ved hinanden under en samtale, end mennesker gør i en række andre lande/kulturer. Gennem kropskontakt kan vi både udtrykke intimitet og afstand. I parforhold og seksuelle relationer er det tilladt at berøre næsten hele kroppen, Blandt familie og venner begrænser vi os primært til at berøre arme, skuldre og hoved, mens kontakten med en fremmed som regel begrænser sig til håndtrykket.

Afstandskoder regulerer den afstand, der er eller bør være mellem afsender og modtager. Er man mindre end 45 cm fra hinanden kan man tale om intim afstand, over 45 cm og op til 130 cm om personlig afstand, over 130 cm og op til 3.75 m om social afstand og over 3.75 m til 8 m om officiel afstand. (afstandszoner hos amerikanere fra middelklassen, efter Hall 1973). En gift kvinde kan således opholde sig inden for sin mands intim-zone, uden at det skaber problemer, men gør en anden kvinde det samme, er det en helt anden historie. Det er også vigtigt at nævne, at koderne for afstand varierer meget fra kultur til kultur. Araberes afstandszoner er f.eks. helt anderledes. De tillader langt mindre afstand mellem personer, der ikke kender hinanden, end amerikanere gør. En gang



Analysér ved hjælp af ovenstående gennemgang de nonverbale tegn, der anvendes i forskellige reklamebilleder.

Vælg nogle digte ud og læs dem op med forskellige følelser (lykke, fortvivelse, afsky, vrede mm) og diskuter hvordan de opleves.



Ill. 18.6 Schulz von Thuns kommunikationskvadrat.

imellem sætter vi imidlertid afstandskoderne ud af kraft. Det sker blandt andet i professionelle relationer (lægen, frisøren m.m.), i køer, busser og togkupeer, hvor vi så til gengæld undgår for meget øjenkontakt.

Koder for fremtræden giver regler om, hvordan vi bruger vores krop, vores tøj og samtlige de ting, vi omgiver os med, til at kommunikere med. Her tænkes på frisure, make-up, tøj, smykker, bil, boligindretning m.v. Disse ting bruges som regel til at fortælle om vores personlighed, gruppetilhørsforhold, livsstil og sociale status. De såkaldte statussymboler finder vi i denne kode.

Kommunikationens fire niveauer

Den tyske socialpsykolog Friedeman Schulz von Thun går i sin kommunikationsteori, som han udviklede i 1980'erne, ud fra, at vi kommunikerer på fire forskellige niveauer samtidig. Han har udviklet et såkaldt *kommunikationskvadrat* med fire sider, der viser, at vi ikke bare videregiver fakta-information, men også information om relationen til den anden, informationer om os selv og informationer om, hvad vi gerne vil have den anden til.

Det faktuelle niveau. På dette niveau finder vi selve den verbale information om bestemte fakta og sager. Hvis en mand siger

følgende til sin kone ved aftensmaden: "Erna, der er ikke mere øl på bordet", så begrænser den faktuelle information sig til selve konstateringen af, at der mangler øl på bordet.

Relationsniveauet. På dette niveau i kommunikationen fortæller vi både gennem selve formuleringen og med de forskellige nonverbale tegn, vi benytter, hvilken relation vi har til den, vi taler med: Taler vi ned til vedkommende, op til vedkommende, synes vi om vedkommende, hvilken rolle tildeler vi den anden? I eksemplet fra før kunne mandens udtalelse på relationsniveauet sige noget i retning af, at han forventer, at hans kone indtager en traditionel kvindes rolle og sørger for at hente øl til ham.

Selvfremsstillingsniveauet. På dette niveau viser vi noget af os selv for den anden. Vi viser hvordan vi tænker og føler, hvilken rolle vi sætter os selv i, hvordan vi opfatter os selv osv. Meget af dette formidles ofte via nonverbale signaler. Der er situationer, hvor vi bevidst forsøger at give andre et bestemt indtryk af os. Det kan vi kalde en *tilsigtet selvfremsstilling*. Man kunne også kalde det *selvscenesættelse* eller den fortælling, vi gerne vil fortælle til andre om os selv.

Men meget af det vi viser eller fortæller om os selv, er vi dog ikke særlig bevidste om,