



ÖREBRO
UNIVERSITET

Kommunikationsmodeller

Från det avskalade till det genomgripande och det lyssnande

Svenska Pedagogiska Audiologiska Föreningen

9.4 -25 kl. 9-10.30

Cecilia Nakeva von Mentzer

Wrench, Jason S., Punyanunt-Carter, Narissra M., Thweatt, Katherine S. (senaste upplagan), Interpersonal Communication: A Mindful Approach to Relationships, kapitel 2

Milne Open Textbooks



*Inne i den väldiga romanska kyrkan trängdes
turisterna i halvmörkret.*

Valv gapande bakom valv och ingen överblick.

Några ljuslågor fladdrade.

*En ängel utan ansikte omfamnade mig och
viskade genom hela kroppen:*

*"Skäms inte för att du är människa, var stolt! Inne
i dig öppnar sig valv bakom valv oändligt.*

Du blir aldrig färdig, och det är som det skall."

*Jag var blind av tårar och föstes ut på den
solsjudande piazzan tillsammans med Mr och
Mrs Jones, Herr Tanaka och Signora Sabatini och
inne i dem alla öppnade sig valv bakom valv
oändligt.*



Mellanmänsklig kommunikation

- Kommunikation uppfyller våra fysiska, personliga och sociala behov.
- Forskning¹ visar ett starkt samband mellan lycka och kommunikation
 - Över 200 studenter deltog i en studie
 - De som skattade sin känsla av lycka högst hade också ett mycket aktivt socialt liv
- Vi kan skapa förbindelser med andra människor genom att kommunicera på ett effektivt och tillfredsställande sätt

*Idag ska jag leda er genom tre kommunikationsmodeller,
ni ska få en inblick i er egen lyssningsstil och avslutningsvis ska vi definiera
några utmaningar vi står inför idag för lyckad mellanmänsklig kommunikation*

*”Overall, communication is essential for our emotional wellbeing and
perceptions about life”*

¹Kahnemann och medarbetare, 2004

+

•

○

Modeller

Modeller

- Förenklingar av verkligheten
 - Hjälper oss att förstå den
- Generella
- Grafiska representationer av fenomen och deras inbördes relationer
- Använder sig av symboler eller diagram och ett minimalt antal ord

**Först behöver vi presentera
kommunikations-komponenterna**



Kommunikationskomponenter

- Kommunikation som skeende/förlopp:
 - dynamiskt, föränderligt
- Kommunikation kan studeras på liknande sätt som andra system
- Viktigt att förstå komponenterna

- Sändare/källa
- Mottagare
- Budskap
- Kanal
- Återkoppling/Feedback
- Miljö/kontext
- Brus

+

•

○

Komponenter

- Kommunikativa signaler sänds fram och tillbaka
- Elementära byggstenar utspel -gensvar/
initiativ - respons

Turtagning
 $X \leftrightarrow X$
*Böljar fram å
tillbaka*

• Sändare

- Personen som är källan till budskapet
- Vet avsikten med budskapet, ex.
 - underhålla
 - övertyga
 - informera
 - inkludera
 - fly

Skapar budskapet utifrån
-tankar
-känslor
-varseblivning
-erfarenheter

• Mottagare

- Personen som kodar (läser upp/dechiffrerar) budskapet
- försöker förstå källan till de

Filtrerar budskapet utifrån
-attityd
-uppfattningar
-åsikter
-värderingar
-erfarenheter
-fördomar

+

•

○

Komponenter

- Kommunikativa signaler sänds fram och tillbaka
- Elementära byggstenar utspel -gensvar/
initiativ - respons

Vi är simultant både
sändare och mottagare

- Budskap

Avsiktliga/Oavsiktliga
text

- Kanaler

språklig
icke-språklig

- Mobiltelefoner, kommunicera med
hela världen
 - FB, X, Instagram, Tik-tok, E-post
- Traditionella
 - Ansikte mot ansikte
 - Skriva brev
 - Telegram
 - Telefon
 - Tidningar
 - Radio
 - TV

Kanalerna vi använder påverkar hur vi
tar emot budskapet
Medvetenhet viktig

+

•

○

Komponenter

- Återkoppling/Feedback
 - Hur vi reagerar på budskapet
 - Viktigt för att sändaren ska förstå om mottagaren förstått budskapet
 - Positiv feedback = förståelse
 - Negativ = ingen/avsaknad av återkoppling
 - Tvetydig (ex. hmm, intressant)
- Miljö/kontext
 - Professionell eller personlig
 - VAR du befinner dig
 - bibliotek, köpcentrum
 - Erfarenheter knutna till en viss miljö
 - universitet, sjukhus, stad
- Brus

Tre kommunikationsmodeller

Aktions
modellen

Linjär

$x \rightarrow y$

$y \rightarrow x$

Transaktions-
modellen

**Feedback på
flera parallella
nivåer**

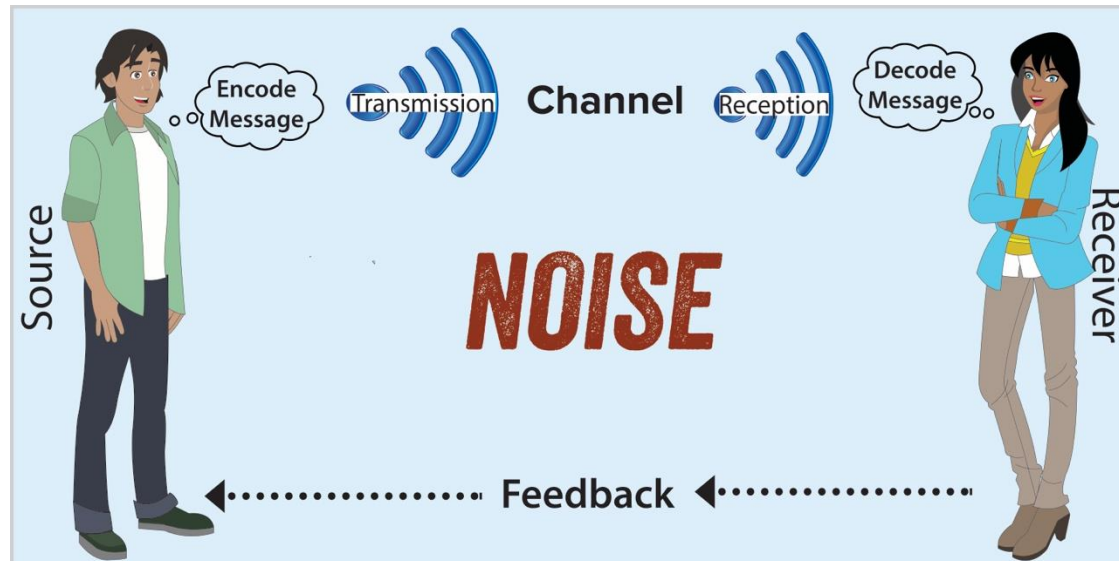
Mindfulness-
modellen

**Medveten närvaro
Nyfiken
Icke-dömande**

Aktionsmodell – linjär avskalad

Vid Bells¹ telefonlaboratorium arbetade Shannon och Weaver (1963)

- Ingenjörer
- Mål: tydliga talsignaler i telefonerna!



Sändare-mottagarmodellen

sändare - budskap - mottagare **effekt**

¹[Alexander Graham Bell](#)

förgrundsgestalt inom hörsel- och talområdet

Transaktions- modellen

Barnlund, 1970

Feedback sker samtidigt på flera parallella nivåer

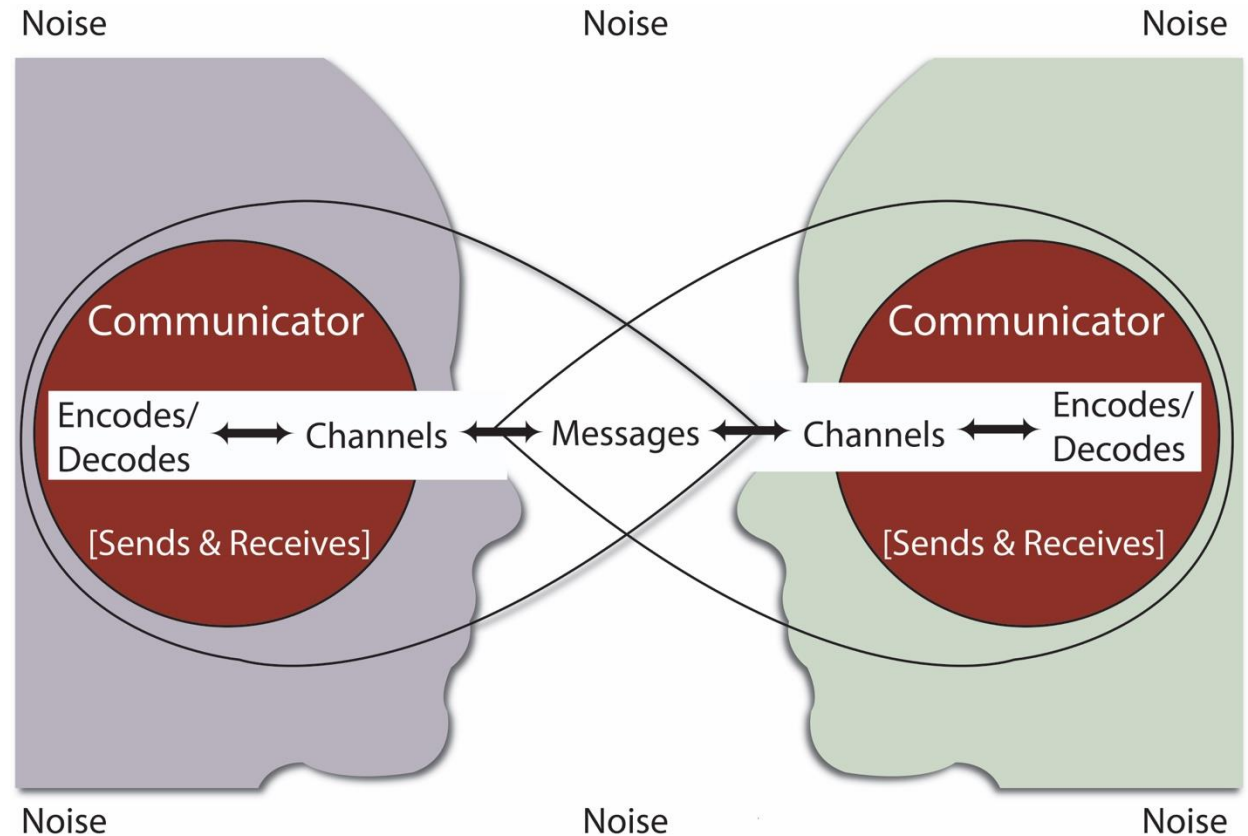
"A ton of messages are sent and received simultaneously between two people."

Kontext

Sociala: normer och regler

Kultur: förmåga, ålder, biologiskt kön, identitet, etnicitet, nationalitet, ras, sexuell läggning, social klass

Relationell: karaktären av förbindelsen mellan människor, ex. syskon, förälder-barn, kursare, bekanta



Transaktions- modellen forts.

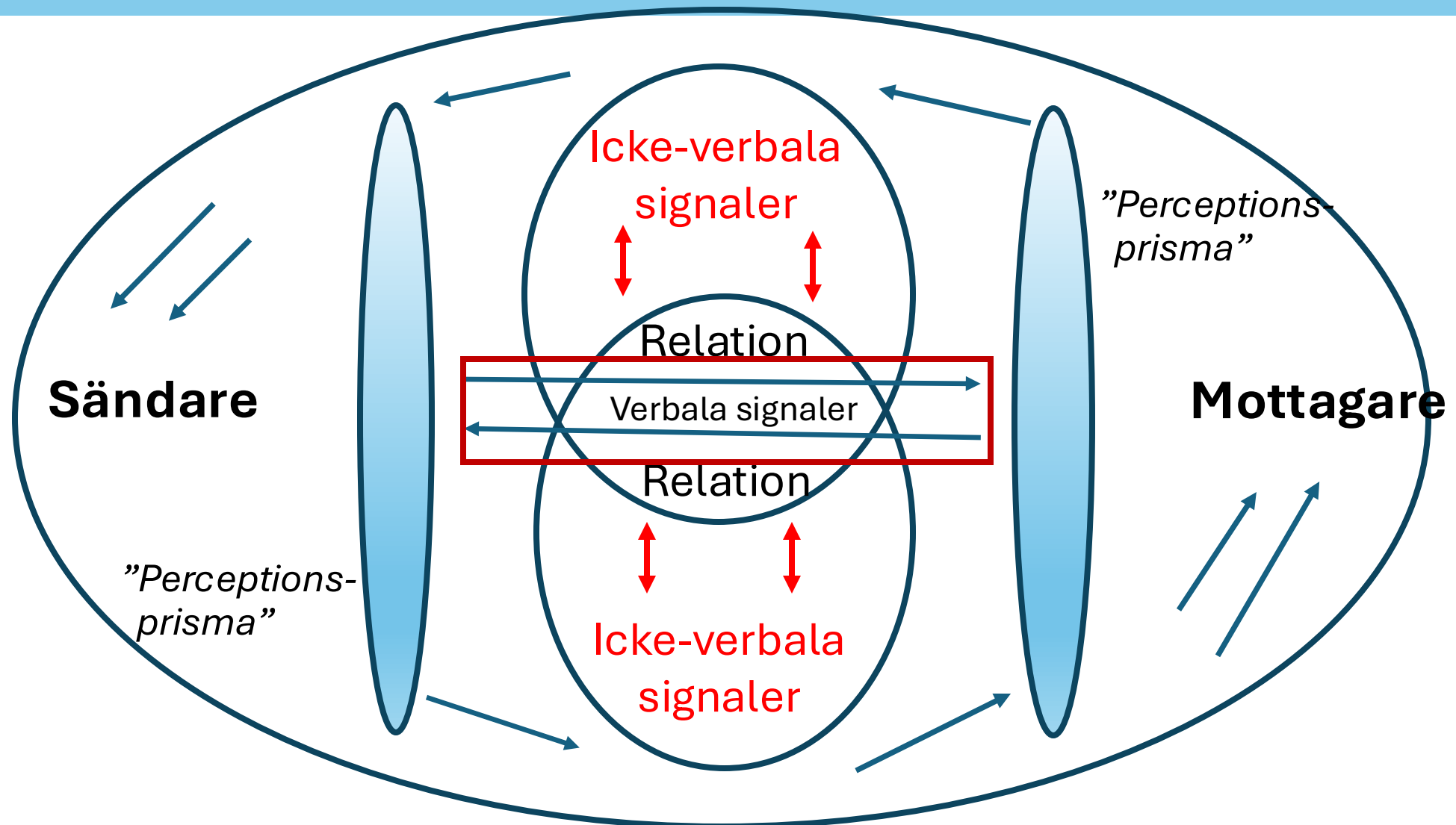
Brus centralt

= Alla faktorer som kan *störa* eller *avbryta* kommunikationen:

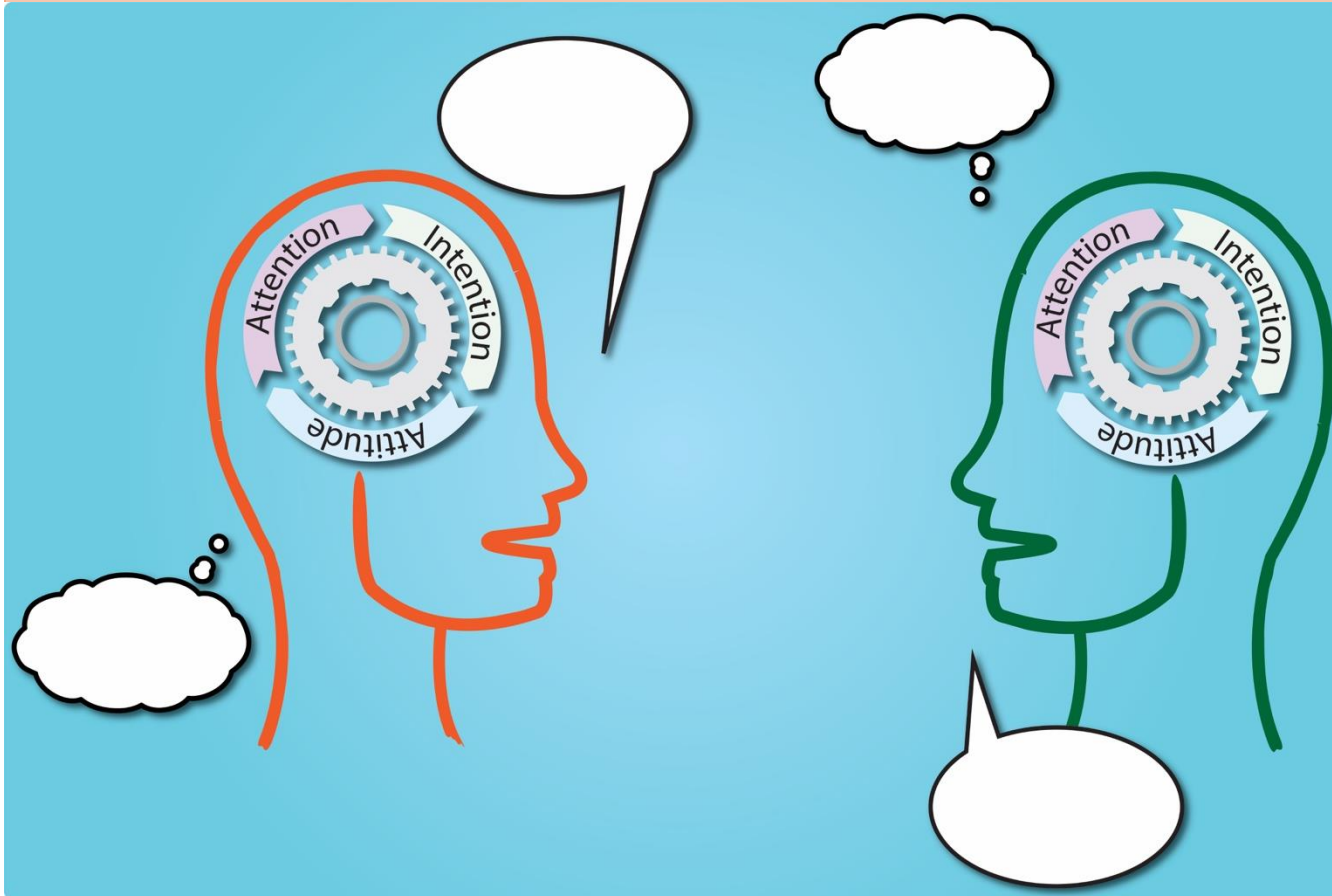
- Fysisk
 - Platsen: ex, kontor, restaurang, skog, Campus (ljudmiljö, möblering...)
- Fysiologisk = kroppens reaktioner på vad som händer i miljön
 - Inre: Fysiologiska reaktioner (hunger, huvudvärk, trötthet)
 - Yttre: Fysiologiska reaktioner på stimuli som kommer utifrån (man känner sig kall, varm, färgerna på väggarna, ljusstyrka, bekvämlighet)
- Psykologisk = hur vårt sinnestillstånd ändras som reaktion på miljön
 - känslotillstånd, tankar, sinnesförnimmelser, avsikter, mindfulness
- Semantisk = förståelsen och tolkningsförmåga av budskap
 - språkanvändning, ordförrådsstorlek, grammatisk användning

Barnlund, 1970

Transaktionsmodellen med perceptions-prisma



Och slutligen: Mindfulness-modellen



Uppmärksamhet: Medvetenhet om vad som händer i det inre och det yttre
ögonblick för ögonblick

Avsikt: Kunskap om varför vi gör som vi gör, våra önskningar/mål

Attityd: hur vi är uppmärksamma, öppna, nyfikna, icke-dömande

Transactional model of
communication



Shapiro & Carlson's
mindful practice:
attention, intention, and
attitude

Communication is more
conscious, focusing on
effective communication

Mindfulness- modellen

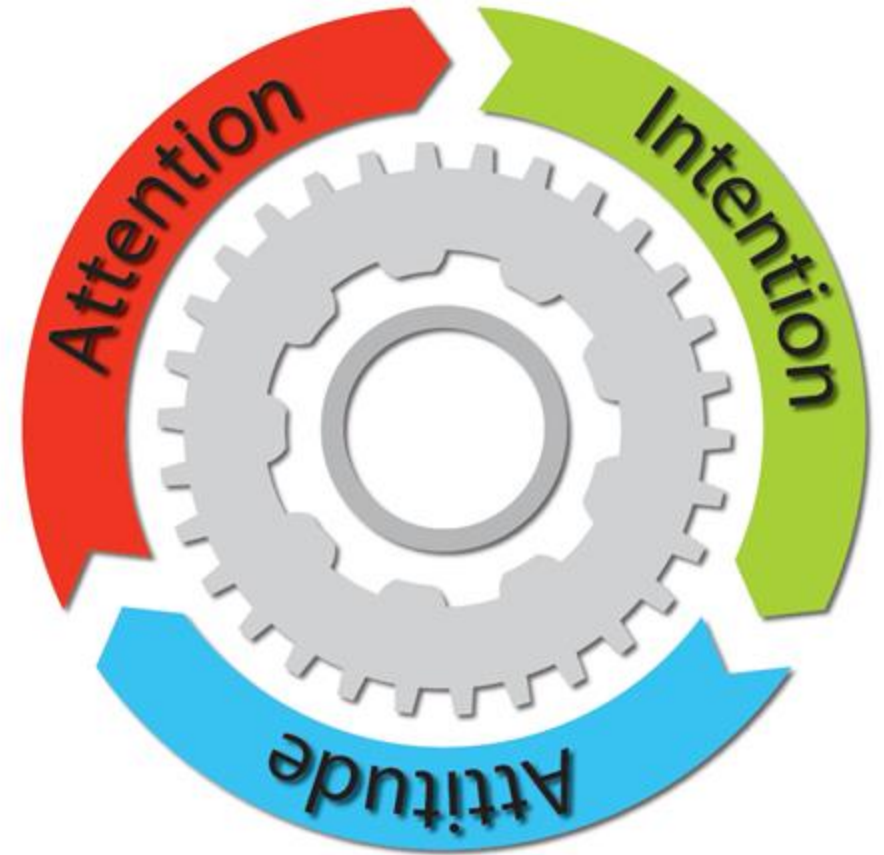


Figure 1.7 Model of Mindfulness

+

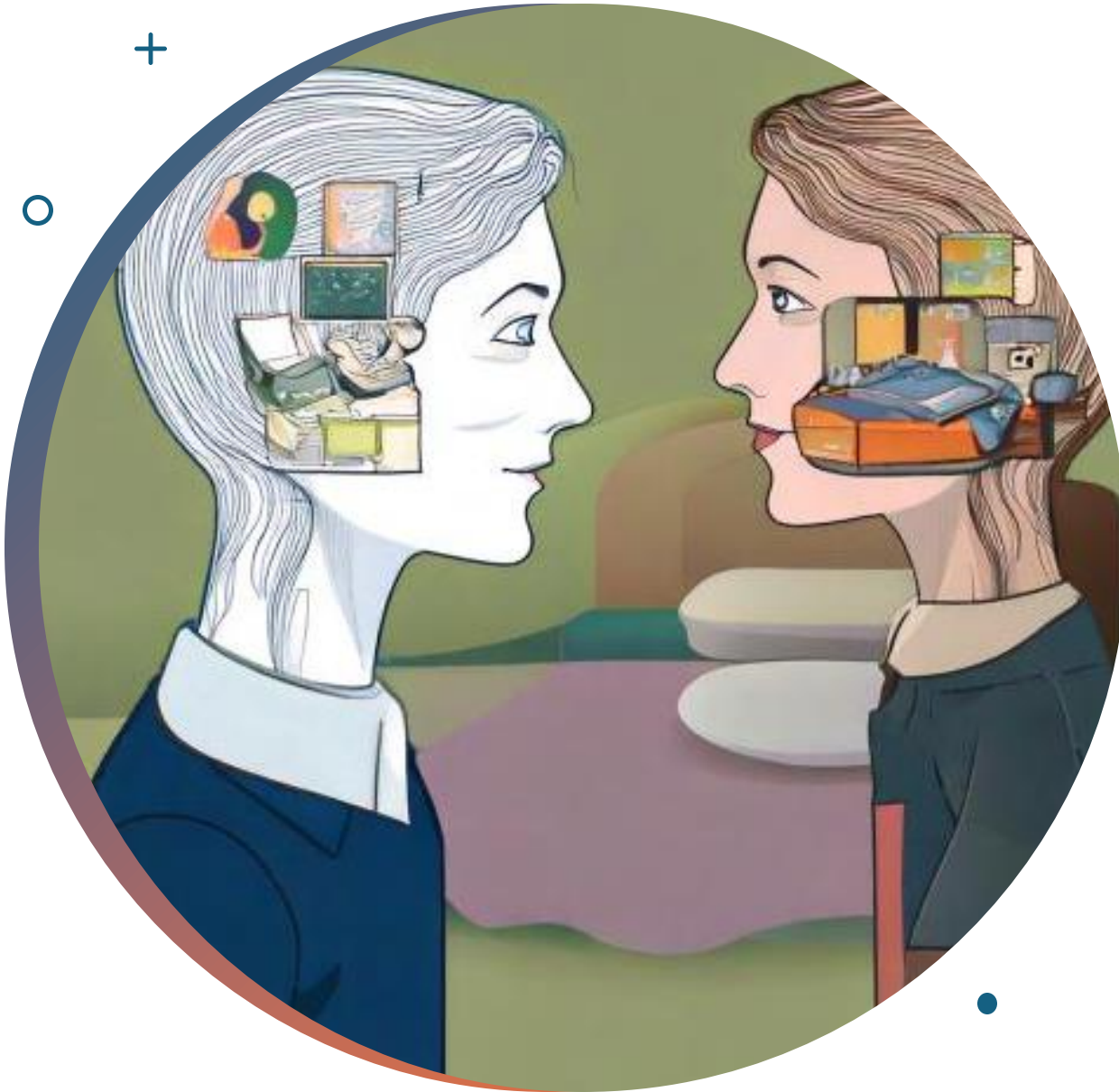
•

○

Mindfulness

Begreppet Mindfulness

- **Multiple perspectives in problem-solving**
 - **Nonjudgemental orientation to experience**
 - Inte värdera
 - Inte döma
 - Nyfikenhet
- Att inte/undvika
- Automatiskt (för)döma
 - Reaktivitet, att reagera överdrivet på händelser
- Vara öppet uppmärksam
 - Utan att döma



Mindfulness

- Uppmärksam på sina egna inre tillstånd och på sin omgivning
 - Undvika destruktiva vanor
- Bringing an attitude of openness, willingness, allowing, kindness, friendliness, curiosity
- Ursprung Buddhism

Mindful Medvetenhet



Mindful Awareness

First, we have the notion of mindful awareness. Most of **mindful awareness** is attending to what's going on around you at a deeper level. Let's start by thinking about awareness as a general concept. According to the American Psychological Association's dictionary, awareness is "perception or knowledge of something."²⁷ Awareness involves recognizing or understanding an idea or phenomenon. For example, take a second and think about your breathing. Most of the time, we are not aware of our breathing because our body is designed to perform this activity for us unconsciously. We don't have to remind ourselves to breathe in and out with every breath. If we did, we'd never be able to sleep or do anything else. However, if you take a second and focus on your breathing, you are consciously aware of your breathing. Most breathing exercises, whether for acting, meditation, public speaking, singing, etc., are designed to make you aware of your breath since we are not conscious of our breathing most of the time.

Mindful awareness takes being aware to a different level. Go back to our breathing example. Take a second and focus again on your breathing. Now ask yourself a few questions:

- a. How do you physically feel while breathing? Why?
- b. What are you thinking about while breathing?
- c. What emotions do you experience while breathing?

+

•

○

Mindful Practice

Shapiro och Carlsson, 2017

“The conscious development of skills such as greater ability to direct and sustain our attention, less reactivity, greater discernment* and compassion**, and enhanced capacity to disidentify from one’s concept of self”

*sensitivity

**Compassion betyder medkänsla och self-compassion självmedkänsla.

Innebär att vi övar på att bemöta oss själva och andra med värme, förståelse, acceptans och omsorg

Attityd och ett förhållningssätt som är grundläggande för vår hälsa och vårt välbefinnande.



Vi har pratat om
kommunikation...

Att tala är silver...men att lyssna är

Lyssning

- Höra – Lyssna – Förstå - Lära



Vilken sorts lyssnare är du?

- Fyll i lyssningsenkäten via papper.

Vi använder ca 10 minuter åt detta.

Lyssningsstil

- Räkna ut din poäng. Reflektera kring din egen lyssningsstil och hur det påverkar interaktionen med andra människor.
 - Vad behöver man tänka på när man kommunicerar med andra som har en annan lyssningsstil än en själv?
 - Vilka resultat fick dina arbetskamrater/bänskgrannar?
-
- Baserad på Watson et al. 1992). *Development and validation of the Listener Preference Profile.*

Handlingsorienterade lyssnare

Positiva egenskaper

Hjälper andra att fokusera på det som är viktigt

Uppmuntrar andra att bli organiserade och koncisa

Negativa egenskaper

Minimerar relationsproblem och bekymmer

Ställer raka frågor och framstår som överdrivet kritiska

Kommunikationsstrategier

Var uppmärksam på tecken på ointresse och öka taltempot vid dessa tillfällen eller byt ämne

Tala i en snabb men kontrollerad takt

Innehållsorienterade lyssnare

Positiva egenskaper

Värderar teknisk information

Ber om förtydliganden för att nå förståelse

Uppmuntrar andra att understödja sina idéer

Välkomnar komplex och utmanande information

Kan titta på fenomen från flera perspektiv

Negativa egenskaper

Detaljfokuserad

Kan generera andra genom att ställa utpekande frågor

Minimerar värdet av information av icke-teknisk natur

Tar inte på allvar information från icke-expert

Tar lång tid på sig att fatta beslut

Kommunikationsstrategier

Använd tvåsidiga argument när det är möjligt

Presentera hårda fakta när dessa finns

Citera erkända experter

Presentera tillvägagångssätt som är logiska och genomtänkta

Använd diagram och grafer

Tidsorienterade lyssnare

Positiva egenskaper

Hanterar och sparar tid
Sätter upp tidsramar för möten och samtal

Medvetandegör andra på tidskraven för lyssnande

Avskräcker ordrika talare

Signalerar tydligt när andra slösar på tid

Negativa egenskaper

Har en tendens att tappa tålamodet med personer som använder mycket tid

Avbryter andra

Låter tidsfaktorn påverka deras koncentrationsförmåga

Skyndar på talare genom att tydligt signalera tidens betydelse

Kommunikationsstrategier

Fråga hur mycket tid personen kan avsätta för att lyssna

Håll dig gärna under tidsramarna

Förbered dig på att utesluta en del exempel och information

Var uppmärksam på icke-verbala signaler på att personen är otålig eller på väg

Kom till det centrala snabbt

Så här står vi nu på den solsjudande piazzan...

Med Mr och Mrs Jones, Herr Tanaka och
Signora Sabatini...

Vilka utmaningar står vi inför?
Och vilka är våra mål?





Vilka utmaningar står den mellanmännskliga kommunikationen inför?

- Teknik och Etik
 - Strykt flow med konstanta distraktorer
 - Etiken i fara...

Strypt flow med konstanta distraktorer

- Flow: myntat av den italienskbördige forskaren Csíkszentmihályi [ʃikʃəntmihaj]
- Avser ett medvetandetillstånd där man ”**blir ett med uppgiften**”
- Ex. konstnärer när de målar, när vi tar oss upp för branter i naturen, under intensiv musiklyssning, när vi musicerar själva, när vi skapar text, lagar mat, i djupa samtal m m

Hari, 2023

2025-04-09



Vad leder ständig distraktion till? Eller, fungerar multitasking?

- Studier visar att vårt kollektiva uppmärksamhetsomfång har minskat över tid
 - Vi dränks i information – detta skapar en känsla av att världen går allt snabbare
- Kreativitetsläckor
 - Vi tänker samma tankar för vi matas med samma förutbestämda information i samma medier
- Minnesminskning
 - Personer som växlar mellan uppgifter minns mindre än de som ägnar sig åt en uppgift i taget

• ”iPad-generationen” – barn orkar inte vänta – vuxna ständigt vid mobilen i samvaro med sina barn

Hur blir vi då våra bästa kommunicerande och lyssnande jag?

- Medvetet lyssna
 - Noggrant och omtänksamt uppmärksamma budskapet som överförs
- Försöka förstå andra människor
 - En uppsättning egenskaper som hjälper dig att förstå och interagera med andra
- Förstå känslors betydelse
 - Förmåga att identifiera ens egna och andras känslor, och använda den informationen för att vägleda ens agerande

Etikens roll i mellanmänsklig kommunikation

- Etik är en uppsättning moraliska värderingar som varje person bär med sig genom livet. (National Communication Associations allmänna credo för etisk kommunikation)
 - Sanningsenlighet
 - Yttrandefrihet och mångfald
 - Förståelse och respekt
 - Tillgång till resurser och möjligheter
 - Respekt för individualitet
 - Kritisera nedvärderande kommunikation
 - Uttryck i strävan efter rättvisa
 - Respektera integritet och konfidentialitet
 - Acceptera ansvar
- **Världsledare idag**
 - **Demokrati under hot**
 - **Upprustning istället för hållbarhet**

Referenser

Hari, Johann (2023). *Stulet fokus. – så har vi blivit bestulna på förmågan att koncentrera oss*. Akademius förlag

Wrench, Jason S., Punyanunt-Carter, Narissra M., Thweatt, Katherine S. (senaste upplagan). *Interpersonal Communication: A Mindful Approach to Relationships*. Milne Open Textbooks