

15. KOMMUNIKATION

AF MOGENS BRØRUP OG LENE HAUGE

- Kommunikationens forskellige udtryk
- Afstande, kultur og kommunikation
- Transaktionsanalyse
- Kunsten at lytte
- Hvad skænderier gør godt for.

Tre slags kommunikation

Ordet kommunikation kommer af det latinske *communicare*, som betyder at gøre fælles. Det dækkes i øvrigt ganske godt af det danske ord meddelelse, at dele noget med nogen. Vi vil i dette kapitel fokusere på ansigt til ansigt kommunikationen eller *den interpersonelle kommunikation*. (Den såkaldt *medierede kommunikation* behandles i kap. 9). I dagliglivets forståelse af kommunikation drejer det sig om overføring af information fra en person, taleren eller afsenderen, til en eller flere andre personer, modtageren eller modtagerne. Sproget er det redskab eller medium, vi benytter os af, når vi overfører information. Men som det fremgår af det følgende, bruger vi andet og mere end ordene, når vi kommunikerer.

Kommunikationen kan nemlig deles op i tre niveauer:

Verbal kommunikation = det, der siges

Ekstra-verbal kommunikation = måden, det siges på; fx tonefald og tonehøjde

Non-verbal kommunikation = kropssproglige og tingssproglige signaler; her tænkes især på påklædning, udsmykning og udstyr, men også på den fysiske afstand mellem samtaleparterne. Desuden spiller både syns-, føle- og lugtesansen med i den non-verbale kommunikation. Holder vi os til de forskellige kropslige udtryk, skelner man mellem

- positur, dvs. kropsholdning
- blikkontakt
- mimik, dvs. ansigtsudtryk
- gestus eller fagter, dvs. håndbevægelser