

Kommunikationsprocessen

Kommunikation är en process som består av överföring eller förflyttning av tankar, idéer och känslor mellan människor.

En god kommunikation inom en arbetsgrupp syftar till att skapa ett väl fungerande team som är enat och engagerat kring en gemensam målbild. Detta ställer krav på planering och förberedelse av kommunikationen för att skapa motivation samt undvika missförstånd.

Medvetenhet om vilka faktorer som påverkar effektiviteten i kommunikationen kan vara till hjälp för att utveckla sin kommunikation som ledare:

- I kommunikationsprocessen förekommer normalt en *sändare* (1), en eller flera *mottagare* (5) samt en eller flera *kommunikationskanaler* (2).
- På grund av förekommande *störningar* (3) och *blockeringar* (4) fungerar kommunikationsprocessen inte alltid så effektivt.

Hur de olika delarna i kommunikationsprocessen hänger ihop och påverkar varandra framgår av bilden och de förklaringar som följer.

Kommunikationsprocessen

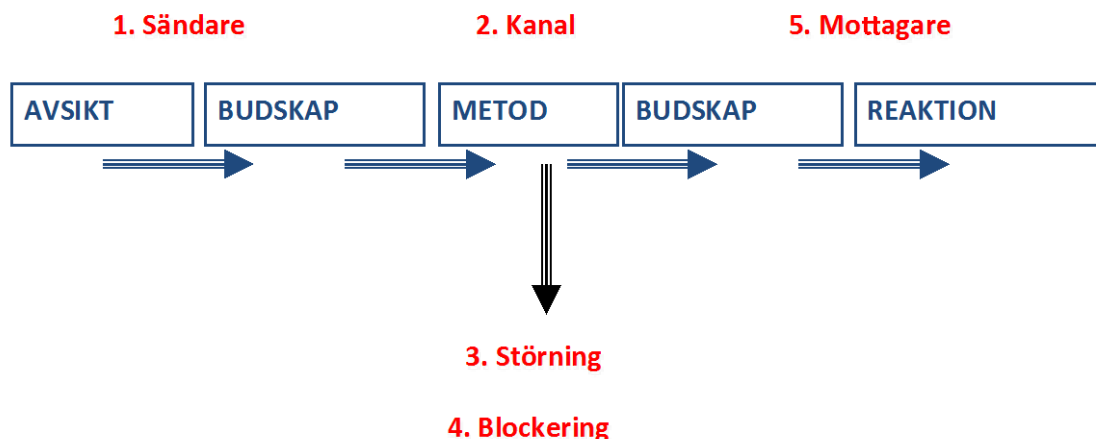


Bild: Kommunikationsprocessen – generaliserad

1. Sändare

Den som är sändare i kommunikationsprocessen har en avsikt med kommunikationen. Hur informationen paketeras till ett budskap och framförs så att mottagaren förstår är beroende av olika faktorer:

- Psykologiska såsom tanke, känsla och vilja.
- Ordval.
- Disposition.
- Framställningsteknik.
- Eventuella hjälpmedel för att öka förståelsen.

2. Kanal

Vilken kommunikationskanal sändaren använder har betydelse för hur budskapet uppfattas av mottagaren.

Kommunikationskanaler kan vara:

- Personliga möten mellan personer.
- Tekniska hjälpmedel, till exempel telefon och e-post.
- Skrifter och brev.
- Ritningar.

3. Störning

Oavsett kanal och metod förekommer störningar som kan förhindra mottagarens förståelse av budskapet.

Exempel på störningar (och begrepp):

- Orden kan ha annan innebörd hos mottagaren (semantik).
- Kroppsspråk, ansiktsuttryck och uppsyn (fysionomi).
- Mångordighet så att mottagaren har svårt att urskilja det som är viktigt (överflöd).
- Att använda specialtermer och begrepp som mottagaren inte förstår betydelsen av (specialisering).

En störning kan alltså uppstå till följd av kommunikationens utformning och framförande.

4. Blockering

Blockeringar i kommunikationen ligger på det mentala, ofta omedvetna, planet. Blockeringar som får till följd att kommunikationen inte går hela vägen fram eller misstolkas kan vara:

- Mottagaren har inte fullt förtroende för sändaren och litar inte på vad som sägs.
- Om budskapet ur mottagarens perspektiv handlar om goda eller dåliga nyheter.

5. Mottagare

Förutom den typ av blockeringar i kommunikationsprocessen som redovisas finns andra omständigheter och egenskaper hos mottagaren som kan leda till att kommunikationen misslyckas.

Personliga egenskaper och förutsättningar att tolka information kan bero på:

- Fysiologiska, psykologiska, sociala eller kulturella förutsättningar.
- Språket som har stor betydelse för kommunikationen.
- Tidigare erfarenheter.

En arbetsgrupp kan bestå av personer med varierande förutsättningar. Mottagarnas olika bakgrund och referensramar samt skillnad i språk och kultur har betydelse för utformningen av kommunikationen i byggprojekt.

Kommunikationsresistens

En person som inte alls ställer upp som mottagare i kommunikationsprocessen beskrivs ofta som kommunikationsresistent. Detta kan till exempel vara ett relationsbaserat beteende med bakgrund i tidigare dåliga erfarenheter i relationen till kollegor och chefer.

Även om kommunikationsresistenta personer hör till undantagen är det viktigt att vara medveten om att det kan finnas sådana omständigheter som kan försvåra kommunikationen med vissa mottagare.

I förekommande fall måste kommunikationsresistens överbryggas så att samarbetet fungerar och arbetsuppgifter utförs på ett säkert och ur arbetsmiljösynvinkel hanterbart sätt.

Kommunikationsresistens kan förebyggas genom att utveckla ett ledarskap baserat på trovärdighet och ett aktivt lyssnande på medarbetarna.