



Tjáskipti

Jakob Smári

Málum hlýðir,
er með mörgum kemur
höldum hygginn maður,
því að af orðum
kynnast ýta hugir,
þokka hylur sá er þegir
(Hugsvinnsmál)

Sá forni spekingur sem hér snarar Hugsvinnsmálum (21) á tungu feðra sinna gefur mönnum það ráð að leggja vel við hlustir á mannamótum en jafnframt skuli segja sinn hug, „því að af orðum kynnast ýta hugir“.

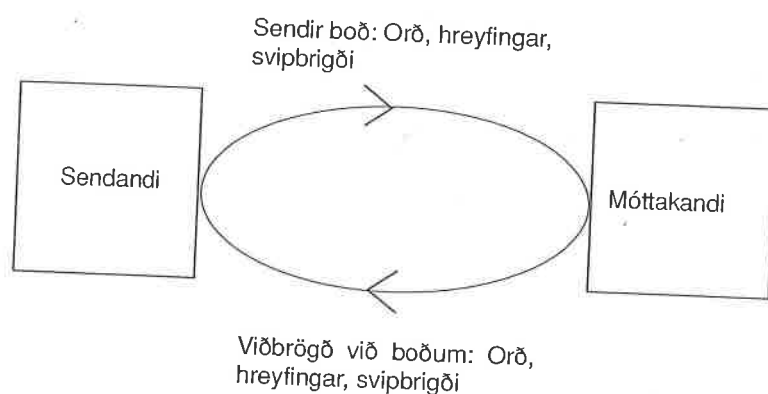
Í fornum ritum úir og grúir af brýningum um að gæta tungu sinnar: „Manvits vant verður þeim er margt talar“, „sá einn má vitur kallast er tempra kann tungu sína“. Þessi spaklegu orð spegla það fjöleðli tjáskipta að vera í senn okkar beittasta vopn og Akkilesarhæll í samneyti við aðra. Tjáskipti eru leið til skilnings, en einnig misskilnings. Í tjáskiptum höfum við áhrif á aðra, sláum ryki í augu þeirra, en opinberum líka andans nekt. Breski leikritahöfundurinn Harold Pinter sér meira að segja talið sem tæki til að verjast tjáningu, nokkurs konar andtjáningu:

Til er tvenns konar þögn. Sú þögn sem ríkir þegar ekkert er sagt og sú þögn sem er sköpuð úr orðaflaumi. Slíkt tal vísar til máls sem er læst undir því sem er sagt. Talið sem við heyrum gefur í skyn það sem við heyrum ekki . . . Sjá má orðin sem tæki sem við sífellt notum til að dylja nekt okkar. Við höfum oft heyrt klisjuna „óhæfur til að tjá sig“. Ég trúi hinu gagnstæða að við tjáum okkur alltof vel í þögninni, í því sem ekki er sagt . . . Tjáskipti eru alltof kvíðvænleg. Að ganga inn í líf annarrar manneskju er alltof ógnvekjandi. Að opinbera fátækt okkar er alltof hryllilegur möguleiki (37).

Í þessum orðum felst sannleikskorn. Flestir þekkja hvernig við reynum á erfiðum stundum að tala þögnina í hel og sleppum því ekki upp á yfirborðið sem við erum að hugsa um. Hvað sem þessu líður verður mikilvægi tjáskipta seint

ofmetið. Á þeim hvílir allt mannlegt samfélag og til brenglaðra tjáskipta má rekja átök milli hjóna, hópa og þjóða.

Hugtakið tjáskipti vísar til þess að tjá sig og taka við tjáningu í einni eða annarri mynd. Oft er talað þannig um mannlegt mál sem tjáskipti væru einskorðuð við beitingu þess. Því fer auðvitað víðs fjarri að svo sé. Þær leiðir sem menn nota til að tjá sig eru nánast óteljandi. Öll samskipti manna einkennast af einhvers konar tjáskiptum, hvort sem það er í riti, í tali, með svipbrigðum eða á annan hátt. Við sendum stöðugt frá okkur merki sem fólk í kringum okkur túlkar og á sama hátt túlka við vitandi og óafvitandi orð, hegðun og fas annarra. Við getum lýst þessu með mynd.



Rétt er að taka fram að það sem vísað er til sem „viðbrögð“ á myndinni á sér ekki alltaf stað í tjáskiptum. Eins og síðar verður rætt er það líka ein helsta ástæða tjáskiptabrenslunar, einkum þegar boð eru flókin. Til þess að hægt sé að greina tjáskipti frá annarri hegðun þarf að vera til staðar einhvers konar ætlun. Ef ég dett á götu og kunningi minn sér mig dregur hann e.t.v. þá ályktun að ég sé klaufi. Það er hins vegar vafasamt í þessu tilviki að tala um að tjáskipti hafi farið fram á milli okkar, þar sem ég ætlaði ekki að senda honum þessi boð. Stundum er vitanlega erfitt að ganga úr skugga um hvort vegfarandi ætlar að senda frá sér boð eða ekki þegar við mætum honum á götu og hann heilsar ekki. Við ályktum þá e.t.v. að hann sé að tjá óvináttu í okkar garð en hann er í raun annars hugar og sér okkur ekki.

Tengsl og tjáskipti

Þegar Jón Jónsson biður konu sína um að fara með bílinn þeirra í viðgerð má líta á það sem hann segir á a.m.k. tvennan máta. Í fyrsta lagi má skoða það sem hann segir beinlínis, þ.e.a.s. „Viltu ekki fara með Trabantinn í viðgerð?“ Einnig má líta á það sem hann segir sem tilraun til þess að staðfesta að hann hafi rétt á því að biðja hana um það sem hingað til hefur ekki verið í hennar verkahring.

Hið fyrra er nefnt innihaldshlið tjáskipta og hið síðara tengslahlið. Innihaldshliðin snýr að því hvernig fólk skiptist á upplýsingum. Tengslahlið tjáskipta varðar á hinn bóginn það hvernig tjáskipti móta tengsl á milli manna. Þegar jafnvægi ríkir í samskiptum skiptir það sem sagt er beinlínis mestu máli í tjáskiptunum en tengslahliðin er þýðingarmeiri þar sem ekki ríkir einhugur um tengslin. Tvennt hefur einna helst verið athugað varðandi tengsl og tjáskipti:

- a) Hvernig fólk fær eða skapar sér stýrandi eða víkjandi hlutverk í tjáskiptum.
- b) Hvernig fólk fer að því að ákvarða hversu nán tjáskipti eru.

Gert er ráð fyrir því að þegar fólk tjáir sig reyni það fyrir sér þannig að ásættanlegt jafnvægi náist, bæði varðandi stjórn tjáskiptanna og innileika. Þetta getur oft reynst erfitt, einkum þar sem þessar hliðar tjáskipta eru sjaldnast ræddar beinlínis. Lítum nánar á þetta. Stjórn í tjáskiptum felst í því að gefa í skyn hvað gagnaðila er heimilt að segja og segja ekki. Oft er jafnræði í tjáskiptum, t.d. milli vina á góðri stundu, en einnig getur stjórn í tjáskiptum verið mjög misskipt, t.d. í tjáskiptum milli kennara og nemanda, lækni og sjúklings, bankastjóra og lánsúmsækjanda. Misskipting stjórna eða áhrifa í tjáskiptum getur ráðist af hlutverkum eins og þeim sem hér voru nefnd, en í flestum tilvikum ræðst hún af framkomu aðila. Líta má þannig á að þeir sem eiga í tjáskiptum gefi í skyn með orðum sínum og athöfnum í hvaða farvegi þau eigi að falla. Þetta leiðir yfirleitt til þess að einhvers konar jafnvægisástand myndast með skýrari hlutverkum aðila.

Ýmislegt hefur áhrif á það hver talinn er stjórna tjáskiptum:

- 1) Að grípa fram í fyrir getur verið túlkað sem merki um að sá sem það gerir stjórni eða telji sig geta stjórnað.
- 2) Að tala mikið felur einnig í sér þau boð að maður vilji stjórna og telji sig geta stjórnað.
- 3) Alls konar látbragð og fas, svo sem að stara á hinn aðilann, tala hátt eða sitja kæruleysislega gefur í skyn að maður hafi tjáskipti í hendi sér.
- 4) Alls konar orðalag, t.d. „vinur“, „gæskur“, gefur til kynna að maður ráði eða ætli að ráða.

Nánd skiptir einnig máli í tjáskiptum. Þau geta verið nán eða yfirborðsleg. Þegar við tökum tali persónu sem við þekkjum ekki ræðum við yfirleitt fyrst um almenn efni, eins og t.d. veðrið. Þetta getur að vísu ráðist af því hvar tjáskiptin eiga sér stað, svo sem í strætisvagni, á biðstofu lækni, á balli eða í samkvæmi. Slíkar aðstæður tengjast mismunandi leyfilegri nánd við fyrstu kynni. Eftir því sem kynni aukast fíkrar fólk sig að þeirri nánd sem það óskar eftir eða getur sætt sig við gagnvart gagnaðilanum.

Hvernig tjáir fólk nánd eða vilja til nándar? Þetta gerist með margvíslegum hætti. Mikilvægt er að gera sér grein fyrir því að þau merki sem hér eru notuð ráðast a.m.k. að nokkru af mismunandi menningu og venjum. Þannig getur Suður-Evrópumaður túlkað það sem merki um áhuga á mjög nánnum kynnum

Þegar norræn stúlka deplar til hans auga í kveðjuskyni. Við sýnum áhuga á nánd með því að horfa hvert á annað, með því að setjast eða standa nálægt hvert öðru, með því að horfast í augu þegar við bryddum upp á mjög persónulegum umræðuefnum, þúum í stað þess að þera og svo má lengi telja. Nánd er eins og áður sagði eitthvað sem við fikrum okkur að í tjáskiptum. Við gefum frá okkur merki um að við viljum meiri nánd og gagnaðilinn svarar í sömu mynt eða gefur merki um að hann sé ekki tilbúinn til þess að beina tjáskiptunum í þann farveg. Við tjáum t.d. áhuga á aukinni nánd með því að færa okkur nær þeim sem við eigum tjáskipti við. Hann tekur þá kannski undir þetta með því að víkja samræðunum að persónulegra efni eða hafna tilboðinu með því að líta frá okkur eða hefja umræður um ópersónulegt efni. Þannig falla tjáskiptin yfirleitt smátt og smátt í farveg þar sem báðir skilja hvar þeir standa, að minnsta kosti þá stundina.

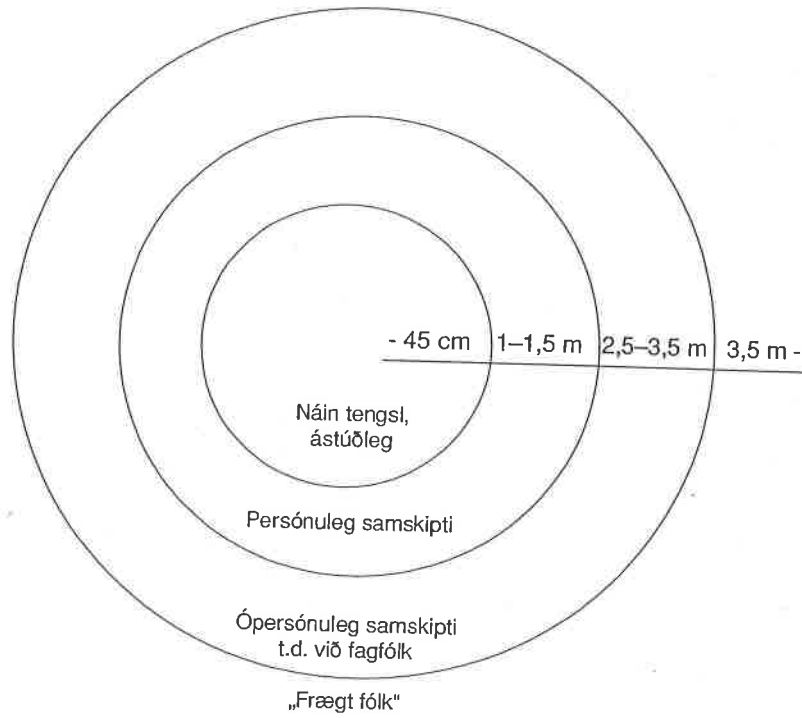
Tjáskipti án orða

Sá sem séð hefur látbragðsleikara á borð við Marcel Marceau gerir sér góða grein fyrir því hversu markviss tjáning getur verið þótt orðin skorti. Í daglegu lífi notum við líka stöðugt boð af því tagi í stað orða til þess að leggja áherslu á orðin og til þess að breiða yfir orðin. Við nemum slík boð með nánast öllum skynfærum okkar þótt sjón og heyrn séu þar vitanlega fremst í flokki. Tjáskipti í orðum og án orða eru yfirleitt samofin í daglegum samskiptum manna. Þetta er mikilvægt að hafa í huga þegar við hyggjum að helstu boðleiðum tjáskipta án orða.

1) *Líkamleg snerting* getur tjáð margt, svo sem væntumþykju eða ráðríki. Við tökumst í hendur þegar við heilsumst, sláum á öxlina á vini okkar til þess að stappa í hann stálinu eða tökum um herðar honum til að sýna samúð. Slík boð eru vitanlega mismunandi á milli ólíkra menningarsvæða og þjóðfélagshópa. Mannfræðingar telja sig þannig geta flokkað þjóðir í þær sem snertast mikið (Arabar, Suður-Ameríkumenn, Grikkir, Tyrkir) og þær sem snertast lítið (Norður-Evrópumenn, Bandaríkjamenn, Indverjar og Pakistanir). Sum staðar í Afríku er venja að haldast í hendur eða vefja saman fótum þegar menn ræðast við. Þá hefur komið í ljós að a.m.k. í engilsaxneskum löndum er snerting stéttbundin: Fólk úr verkálýðsstétt snertist þar meira en fólk úr efri stéttum.

2) *Nálægð*. Þegar við sjáum tvo menn standa á götu og ræðast við teljum við okkur sjá hversu nán tengsl séu á milli þeirra. Eitt af því sem ræður ályktunum okkar um þessi tengsl er hversu langt mennirnir standa hvor frá öðrum. En þegar við veljum að standa nálægt viðmælanda okkar getur slíkt ekki aðeins þýtt vilja til náninna tengsla, heldur líka yfirgang ef sá vilji er ekki gagnkvæmur.

Svo virðist sem hver og einn eigi sér landhelgismörk. Landhelgín vísar til þess að við virðumst líta svo á að mismunandi svæði í kringum okkur tengist tilteknum samskiptum. Ef misræmi er á milli þeirra samskipta sem við viljum hafa og nálægðar reynum við að leiðrétta það. Þrenn slík landhelgismörk hafa verið skilgreind í Norður-Ameríku og er ekki ólíklegt að eitthvað svipað yrði uppi á teningnum hérlandis (20).



Talsverður munur hefur komið í ljós varðandi kjörfjarlægð í samskiptum milli menningarsvæða. Þannig virðast Skotar og Svíar velja einna mesta, en Arabar og Suður-Ameríkumenn einna minnsta fjarlægð til tjáskipta. Rannsóknir á Íslendingum hafa ekki farið fram hvað þetta varðar, en ætla má að okkur svipi til frænda okkar Svía og Skota.

3) *Fas*. Það sem hér er nefnt fas vísar til þess hvernig einstaklingurinn ber sig. Sperrir hann sig eins og hani, er hann hokinn og slettist áfram, hefur hann fætuna á vinnuborðinu eða situr hann teinréttur við það? Sum þessara merkja geta verið lítt meðvituð og þannig vart boð, en þau eru hins vegar oft túlkuð sem slík.

4) *Handahreyfingar* gegna miklu hlutverki, bæði til að leggja áherslu á það sem sagt er (sbr. handapat í rómönskum löndum), til þess að benda á það sem um er rætt og til þess að lýsa því sem til er vísað.

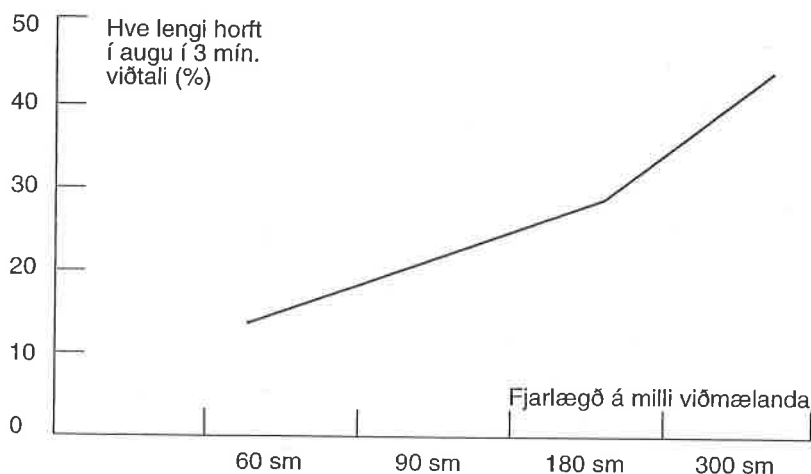
5) *Að kinka kolli* er mikilvægt merki í tjáskiptum til þess að tjá að við höfum skilið eða séum sammála því sem sagt er.

6) *Svipbrigði*. Fólk dregur ályktanir af andlitsfalli um alls konar eiginleika og afstöðu manna. Útlit er að litlu leyti undir okkar stjórn og því vafasamt að líta á það sem boð. Aftur á móti eru svipbrigði okkar að nokkru undir stjórn viljans og falla því undir skilgreiningu okkar á boðum eða tjáningu. Svipbrigði tjá öðru fremur tilfinningalega afstöðu, svo sem áhuga, sorg, gleði eða reiði. Nokkrar deilur hafa staðið um það hvort tjáning tilfinninga með svipbrigðum sé alls staðar eins eða bundin menningu þjóða. Rannsóknir benda til þess að a.m.k.

sumar tilfinningar séu tjáðar með svipuðum hætti um alla heimsbyggðina. Þannig hefur verið sýnt fram á talsvert öryggi frumbyggja Nýju-Gíneu í að greina tilfinningar af svipbrigðum Kanadamanna og öfugt. Hins vegar virðist óyggjandi að menningarbundnar reglur eru um hvenær sýna megir tilfinningar með svipbrigðum og hvernig. Þetta er vafalaust ástæða þess að Vesturlandabúum reynist oft erfitt að ráða í tilfinningar Japana, þar sem þeim er innrætt að sýna ekki merki um kvíða. Reyndar leggur breskt yfirstéttaruppeldi einnig áherslu á að hafa hemil á tjáningu tilfinninga (sbr. „to keep a stiff upper lip“).

7) *Klæðnaður* er eitt af mest áberandi merkjunum sem fólk notar til þess að tjá eða leggja áherslu á stöðu sína, lífsviðhorf eða persónuleika. Með þessu má flokka útlit að því leyti sem það er undir stjórn manna (yfirskegg eða sítt hár) og umhverfi það sem fólk skapar sér (bílar og hús) sem tjáningu.

8) *Að horfa í augu*. Þetta er eitt það merki sem hvað mest hefur verið rannsakað varðandi tjáskipti án orða. Að horfast í augu er nánast tákni ástarinnar, lofsungið af skáldum, en það er jafnframt mikilvægt merki í hversdagslegri tjáskiptum en þeim að skjótast á amorsörvum. Með því að horfa á viðmælanda gerum við okkur grein fyrir afstöðu hans til þess sem við erum að segja og leggjum áherslu á það sem við segjum. Þetta er sömuleiðis ástæðan til þess að mörgum finnst óþægilegt að tala í síma. Við sýnum líka með því að horfa í augu eða á andlit viðmælanda, áhuga, samþykki, vilja til nándar og einlægni í samskiptum. Þessi merki eru því mikilvægari sem önnur merki um nánd eru veikari. Þannig hefur verið sýnt fram á (3) samband milli tíðni þess að horfa í andlit eða í augu viðmælanda og fjarlægðar frá honum (sjá mynd).



Að bæta tjáskipti

Eins og lýst hefur verið hér að framan eru tjáskipti í hæsta máta margbreytileg. Þau tæki sem við höfum til að skiptast á upplýsingum eru samt langt í frá

óskeikul. Boð eru einatt mistúlkuð. Þetta er ein meginorsök átaka einstaklinga og hópa. Höfuðvandinn er sá að við ofmetum í sinn hæfni okkar til að senda og taka á móti upplýsingum í daglegu lífi (myndin hér fyrir neðan sýnir hvernig misræmi skapast á milli þess sem við ætlum að segja og þess sem viðmælandi telur okkur segja). Ekki síst er hætta á þessu þegar tveir eða fleiri einstaklingar sem eru í tilfinningalegu uppnámi eiga í tjáskiptum. Slíkt dregur bæði úr hæfni til þess að senda og taka á móti boðum á viðunandi hátt.

→	Það sem ég vil segja
→	Það sem ég segi
→	Það sem hann hlustar á
→	Það sem hann skilur
→	Það sem hann man
→	Það sem hann endurtekur

Lítum á nokkrar leiðir til þess að bæta tjáskipti:

1) *Ganga úr skugga um hvort báðir eiga við það sama.* Þegar við tölum um tiltekið efni göngum við ætíð út frá því að sá sem á okkur hlýðir hafi tiltekna þekkingu. Í mörgum skopleikjum er hent gaman að því þegar fólk telur sig vera að tala við annan en það talar við í raun eða gengur út frá vitneskju hjá viðmælanda sem hann ekki hefur. Þekkt er gamansagan um ameríska hermanninn sem kom til Frakklands í stríðslok og teiknaði með fingrunum upp útlínur af konu. Hinn stríðshráði Frakki hélt hins vegar að þeim ameríska væri það sama í huga og honum sjálfum og hrópaði upp yfir sig: „Nú, þú vilt fá kókflösku.“ Það er þekkt að börn fram að 5–6 ára aldri eiga mjög erfitt með að gera sér grein fyrir því að bangsi sem er fyrir framan þau er ekki sýnilegur þabba þeirra í næsta herbergi. Þau tala því við þabba sinn um bangsann eins og hann sjái það sem þau sjá. Þótt sjónarhorn okkar víkki með aldri og þroska eimir ætíð eftir af þeirri tilhneigingu að gæta ekki að því að viðmælandi okkar skilur það sem um er rætt á annan hátt en við. Meginskilyrði þess að fólk skilji hvert annað á viðunandi hátt er að viðmiðunarrámi þess sé ekki of ólíkur. Af þeim sökum er mikilvægt, a.m.k. þegar eitthvað liggur við, að fólk reyni að ganga úr skugga um að ekki sé talað á skjön, að við áttum okkur á því sjónarhorni sem talað er út frá.

2) *Nota „ég-skilaboð“.* Hér er átt við að við gefum skýrt í skyn að við tökum ábyrgð á því sem við segjum. Í stað þess að segja „fólki finnst afleitt að þú skulir koma of seint til vinnu á morgnana“ ættum við fremur að segja „mér finnst

afleitt . . . “o.s.frv., ef það er í raun það sem við vildum sagt hafa. Annars velkist viðmælandi í vafa um hvað átt sé við.

3) *Tjá skilning sinn á boðum.* Að hafa eftir kjarnann í því sem viðmælandi hefur sagt til þess að ganga úr skugga um að við höfum skilið hann rétt. Þetta er einkum mikilvægt þegar boð eru flókin og mikið í húfi að rétt sé skilið.

4) *Sýna samræmi milli boða í orðum og án orða.* Oft er það þannig að við sendum mismunandi boð í orðum og án orða. Við segjum e.t.v. „til hamingju“ með fýlusvip. Þá er yfirleitt tekið meira mark á svipbrigðunum en orðunum en móttakandi velkist samt í vafa. Það er því afar mikilvægt, ef við viljum að boð okkar skiljist, að samræmi sé á milli slíkra merkja.

5) *Gera sér grein fyrir hversu auðvelt er að misskilja.* Það er grundvallaratriði í tjáskiptum að gera sér grein fyrir því hversu margræð nánast öll boð eru sem við sendum frá okkur. Misskilningur er alltaf á næsta leiti og því mikilvægt að leita allra leiða til þess að hindra slíkt, a.m.k. þegar mikið er í húfi.