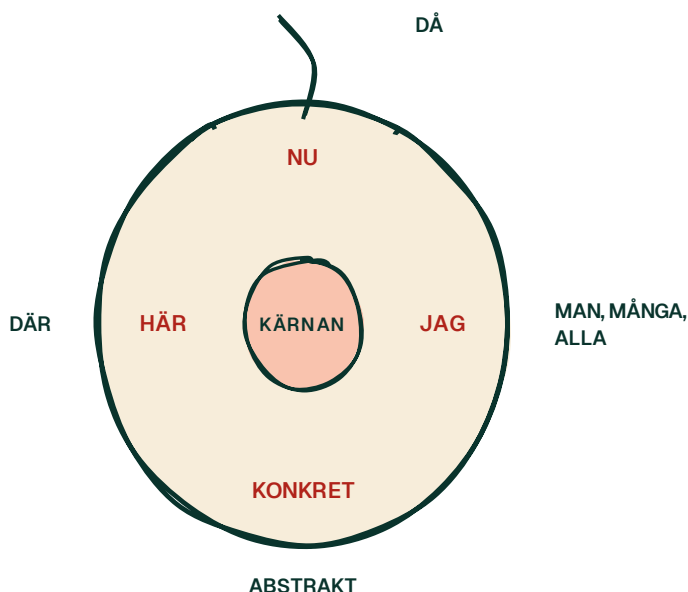


Kärnfullt språk

Fyra val i varje mening avgör om den går fram eller glider undan



Figur 1. Kärnan ligger i mitten av äpplet. Ju närmare mitten en formulering ligger, desto mer angår den den som lyssnar. Ju längre ut, desto lättare är den att hålla ifrån sig.

Var den kommer ifrån

Bilden är en svensk utbildningsbild utan namngiven upphovsperson. Innehållet är däremot detsamma som i den återkopplingsforskning och den samtalsmetodik som funnits i decennier: att beskrivningar av konkret, aktuellt och personligt slag tas emot bättre än generella omdömen. Släktskapet med Marshall Rosenbergs arbete om att skilja iakttagelse från värdering är tydligt, liksom med det klassiska rådet att ge återkoppling på beteende och inte på person.

Varför vi glider utåt

Ytterlägena är bekväma. Att säga att man brukar tycka att sådant där är ett problem ger ingen möjlighet att bli emotsagd, ingen risk att bli personlig och ingen skyldighet att stå kvar. Priset är att ingenting händer. De fyra ordpar som ligger längst ut i figuren är därför sällan slarv utan oftast ett skydd, och det är värt att veta innan man rättar någon annans språk.

Så fungerar modellen

Fyra val görs i nästan varje mening vi säger till en annan människa. Inget av dem är fel i sig, men de har olika verkan, och de flesta av oss glider utåt utan att märka det när ämnet blir obekvämt.

- **Nu i stället för då.** Det som händer i rummet just nu går att undersöka tillsammans. Något som hände i våras går bara att minnas olika.
- **Här i stället för där.** Det som gäller oss i det här rummet, inte hur det brukar vara i branschen eller på andra avdelningar.
- **Jag i stället för man, många eller alla.** Det tydligaste av de fyra. Att säga att man tycker eller att många reagerat är ett sätt att framföra en åsikt utan att stå för den. Den som lyssnar kan varken bemöta den eller be om exempel.
- **Konkret i stället för abstrakt.** Beskriv vad som gjordes och sades, inte vilken sorts person någon är. Ett beteende går att ändra, en egenskap gör det inte.

Det som gör bilden användbar är att den fungerar åt båda hållen. Den är ett verktyg för att formulera sig själv, och den är ett verktyg för att lyssna. Hör du en mening som ligger långt ut i äpplet går det att fråga tillbaka mot mitten: vem är det som tycker det, kan du ge ett exempel från i dag, vad hände konkret?

Vad modellen inte säger

Bilden är pedagogisk och har ingen egen forskning bakom sig. De underliggande råden har visst stöd: återkoppling som riktas mot uppgift och beteende fungerar bättre än återkoppling som riktas mot personen, vilket Kluger och DeNisi visade redan 1996. Men det finns ingen forskning som säger att jag-formuleringar generellt tas emot bättre, och i vissa lägen är det tvärtom viktigt att säga att flera reagerat. Modellen säger heller ingenting om innehållet. En mening kan vara maximalt kärnfull och ändå orättvis. Kärnfullt språk gör budskapet svårare att undvika, inte sannare.

En fråga att ta med

Vilket av de fyra ordparen glider du själv utåt i när samtalet blir obekvämt?

Källor. Kluger, A. N. & DeNisi, A. (1996). The effects of feedback interventions on performance. *Psychological Bulletin*, 119, 254–284. · Rosenberg, M. (2003). *Nonviolent Communication*. Encinitas: PuddleDancer. · Bilden saknar belagd originalkälla.