



Lokalt förankrat hälsoarbete bygger på relationer. Här kan du läsa om hur man kan skapa förtroende och bygga relationer som gör arbetet både mer hållbart och mer meningsfullt.

Att ha relationer är en av de största enskilda faktorerna för en god hälsa. Hälsoeffekterna av goda sociala relationer kan vara större än av träning och att äta bra för den som vill leva ett långt och friskt liv.

Att mötas innebär att skapa förtroende och upprätthålla förtroende. För att få till ett bra möte är det viktigt att mötet sker på allas villkor. Se det som att du är på en resa mot att skapa fler möten som präglas av en bra och äkta kontakt mellan människor som vill och gör sitt bästa. Se på möten som möten mellan individer där varje situation är unik. Våga mötas med ett öppet hjärta och sinne.

När vi vågar mötas med ett öppet sinne blir kommunikationen mellan oss mer äkta och meningsfull. Men kommunikation handlar inte bara om ord – det är mycket mer än så.

Vi kommunicerar på många olika sätt, både verbalt och icke-verbalt. All kommunikation sker med hjälp av språk, men språk kan bestå av annat än ord. Det handlar om allt vi gör och säger – men också om det vi väljer att inte göra eller säga. Våra tankar, känslor och handlingar, både inom oss själva och i mötet med andra, är alla en del av kommunikationen.

Kommunikation kan ta många former – genom skrift, musik, teater, idrott, fritidsaktiviteter eller arbete. Ickeverbala uttryck, som kroppsrörelser, hållning, ansiktsuttryck, ögonkontakt, gester och tonfall, bidrar alla till hur vi förstår varandra. Genom att uppmärksamma både det vi säger och det vi uttrycker utan ord kan vi skapa större förståelse och trygghet.

Kommunikation handlar inte bara om ord och kroppsspråk – även skratt är en viktig del. Skratt är ett socialt beteende som visar vår gemenskap med andra. Det är ofta kopplat till humor, men främst handlar det om att vi vill signalera att vi förstår varandra, är överens eller håller med.

Ibland skrattar vi också när vi är nervösa eller skäms. Skratt hjälper till att skapa en avslappnad stämning, öka trivseln i en grupp och göra svåra situationer lättare. På så

sätt blir skattet en länk mellan människor och ett enkelt sätt att kommunicera utan ord.

## Kommunikation handlar om

När vi börjar förstå kommunikation som något mer än bara ord – att det handlar om kroppsspråk, skratt och delade upplevelser – blir nästa steg att reflektera över vad vi själva vet, förstår och kan göra i våra möten med andra. Kommunikation kan utvecklas på tre nivåer: kunskap, insikt och handling.

### Kunskap – att förstå:

- Kommunikation, din egen och andras
- Hur kommunikation påverkar vår relation med varandra
- Vad kommunikation är och vad det betyder för oss
- Vilka mönster, traditioner, vanor och normer som påverkar vår kommunikation
- Kunskap om till exempel antropologi, historia, psykologi och kommunikation

### Insikt – att inse:

- Hur du själv är präglad av din bakgrund och erfarenheter
- Vilka värderingar, normer och traditioner som påverkar dina val
- Vara medveten och självreflekterande kring dina egna reaktioner och förhållningssätt
- Medvetet kunna välja vad du ska säga och göra i möten för att skapa ett bra bemötande
- Vilka utmaningar och vinster som finns i möten – båda för dig och den du bemöter

### Handling – att kunna:

- Ha tillräckligt med kommunikativa verktyg för att överbrygga missförstånd och att du medvetet kan välja olika strategier i kommunikationen
- Det kan även handla om vilja, mod och motivation – något du kanske behöver ta fram ibland, när det inte går av sig själv
- Genomskåda och reflektera över vad som händer i ett möte – även om det har gått snett.
- Kommunicera öppet och tydligt så att missförstånd reds ut och information enklare når fram
- Skapa ett respektfullt och effektivt bemötande

### Kommunikativt lärande:

- Sker i dialog med varandra och där ges tid för reflektion tillsammans
- Där man kan ställa frågor och fundera över möjliga svar
- Där man kan vara mer nyfiken än dömande
- Fundera och bli klokare tillsammans

Ibland kan det uppstå hinder som gör kommunikationen mindre effektiv. Kommunikationen försvåras när:



- det skapas ett avstånd redan när kommunikationen börjar
- människor inte håller med varandra
- människors intressen eller behov står i konflikt med varandra
- människor är oroliga, har ont eller är under hot
- den en kommunicerar med uppfattas som alltför annorlunda (till exempel använder svåra ord, har dyra kläder m.m.)

För att undvika kommunikationshinder kan dessa grundprinciper för kommunikation vara bra att ha med sig.

## Grundprinciper för kommunikation

### **Turas om att tala**

Vid muntlig kommunikation måste alla inblandade vänta på sin tur att tala. Vi måste vänta med att tala tills vår samtalspartner har talat färdigt.

### **Omformulera och ställa frågor**

Genom att omformulera har vi möjlighet att förtydliga delar av konversationen som vi inte riktigt förstår, samtidigt som vi visar att vi lyssnar på vad den andra personen säger.

### **Respektera den andra personens åsikter**

Det är viktigt att respektera andras åsikter. Att möta många människor som tänker på ett helt annat sätt än vi själva. Alla har sin sanning baserat på var och ens erfarenheter.

### **Respektera det personliga utrymmet**

Flera faktorer kan spela in vad det gäller avstånd till det personliga utrymmet. Graden av förtroende vi hyser för varandra, ämnets karaktär och kultur. Det får varken vara för långt eller för kort.

### **Ge komplimanger**

Beröm förstärker vad den andra personen säger. "Jag tycker det är jättebra det du säger", "Jag håller med dig", "Fantastiskt!", "Bra!"

### **Visa empati**

När du kan sätta dig in i den andra personens situation får kommunikationen ett mycket bättre flyt. Det skapar en atmosfär av förståelse och tillit.

### **Ta hänsyn till omständigheterna**

Miljön, antalet närvarande och diskussionsämnet spelar stor betydelse. Ljudnivån, platsen och tidpunkten ska vara så gynnsamma som möjligt. Det kan ibland vara bra att skjuta upp samtalet.

## TIPS!

- Avsätt resurser för relationsskapande och planera era insatser så att de blir bra
- Fråga var det är bra att mötas
- Välj plats med omsorg. Välj en plats er målgrupp har lätt att ta sig till. Både fysiskt, men också socialt. En plats de känner sig hemma på och är bekväma på.
- Se personerna
- Lyssna



- Vara fysiskt och mentalt närvarande (härvarande)
- Visa och ha tålamod
- Var flexibel
- Fokus på glädje, gemenskap och utveckling
- Att använda språk, ord och tonläge som passar situationen
- Samma fysiska nivå. Sitt om andra sitter till exempel
- Använd er av förebilder och nyckelpersoner både i verksamheten och i ert material (bilder, eller de ni samverkar med)
- Gör familjen delaktig om ni vänder er till yngre personer
- Aktiv inkludering, lägg energi på att hälsa personer välkomna i gemenskapen och aktiviteten

I kommunikation med andra, ta fram nyfikenheten snarare än dömandet i möten som ni tycker är svåra – reflektera kring vad som behövs för att nå fram – snarare än att bara se hindren som finns.

### **Var uppmärksam på vilka normer som finns omkring dig**

- Vilka normer följer du?
- Bli uppmärksam på vilka fördomar du har och vem som tjänar eller förlorar på att du har dem. Vill du ha dem kvar?
- Var uppmärksam på hur kommunikation sker omkring dig. Både verbal och icke verbal.
- På vilket sätt kommunicerar du?

