

Bare utydelig eller bevisst tåkelegging?

Mange blir kalt for tåkefyrster fordi de kommuniserer utydelig og vagt. Det kan skyldes at de er ubevisste på fokus og struktur, eller er konfliktsky. Manglende kommunikasjonstrening er heller ikke uvanlig, men det kan også være at enkelte bevisst forsøker å tåkelegge informasjonen sin.

Noen holder foredrag og snakker så mye at andre ikke får sluppet til. Andre bruker så mange fremmedord eller er så generelle at forståelsen blir borte.

Å smigre og sjarmere andre er heller ikke ukjent. Det kan være utfordrende å se hvilken intensjon andre har i kommunikasjonen sin og hvor bevisste de er på hvordan de virker på andre. Det er likevel mulig å håndtere slike situasjoner og mennesker på en god måte. Les videre så får du noen gode tips.

Det er ikke alltid så lett å vite hvordan man skal kommunisere med andre. Mye avhenger av bransje, kultur og hvilken kommunikasjonsform som verdsettes mest i organisasjonen. Kommunikasjon er utfordrende uansett hvor kompetent man selv er fordi det er så mange faktorer som spiller inn, også de som ligger utenfor ens egen påvirkning.

Ubevisst og utydelig

De fleste kommuniserer til dels både ubevisst og utydelig. Man snakker gjerne ut i fra seg selv og sitt eget ståsted uten å forhøre seg om hvor mottakeren befinner seg. Bare tenk over hvor ofte man

selv tar seg bryet med å innlede, avgrense og fokusere på det som er viktigst. Eller gi nok og utfyllende informasjon slik at mottakeren blir i stand til å bidra på en konstruktiv måte. Stressede situasjoner gjør det heller ikke lettere, for da rekker man kanskje ikke å få med det som er nødvendig.

Å greie å uttrykke seg tydelig avhenger både av forberedelse og oppmerksomhet på mottakeren. Når man vet hvem man snakker med, kan man tilpasse kommunikasjonen i form av kompetanse, interesse og tempo. Så gjelder det å bruke nøyaktige ord og uttrykk, samt unngå vage eller tvetydige uttrykk. Tenk at det skal være presist og konkret. Vær gjerne direkte, men bruk positive ord. Vær varsom med å snakke for lenge av gangen, og la mottakeren fortløpende få slippe til med sine innspill.

Konfliktsky eller høflig?

Enkelte tenker at det er god folkeskikk og vanlig høflighet å unngå å være for direkte og tydelig fordi det kan provosere eller støte andre. De vil helst unngå konfrontasjoner eller ubehagelige situasjoner, gjerne på bekostning av egne behov eller meninger. En god tone kan føre til misforståelser, og uløste problemer over tid. Et godt tips her er å analysere situasjonen og forklare hvordan man har kommet frem til sitt egen syn i saken. Vær åpen om utfordringene og ta gjerne en prat om flere forskjellige utfall eller løsninger.

Bevisst tåkelegging

Bevisst tåkelegging oppstår når noen med viten og vilje bruker vaghet, kompliserte uttrykk eller irrelevante detaljer

for å skjule eller forvrengte sannheten. Man kan også bruke sjarm og entusiasme som distraksjon. Målet er å forvirre mottakeren, skjule feil, unngå ansvar, eller påvirke oppfatningen av en situasjon, gruppe eller person. Å snakke noen rundt handler om å snakke så lenge av gangen at mottakeren ikke får kommet til ordet. Det kan være alt fra altfor mange detaljer til å unngå å svare på spørsmål. Eller man kan «sukre grøten» ved å bruke mildere uttrykk for å skjule de mer ubehagelige aspektene ved situasjonen.

Tåkelegging kan svekke tilliten til avsenderen, skape forvirring, og i noen tilfeller føre til at mottakeren trekker feilaktige

konklusjoner. Det er med andre ord en skjult eller diffus form for manipulasjon, der målet er å påvirke hvordan mottakeren tenker eller føler om en gitt sak.

Mer ansvar på mottakeren

Om folk er utydelige eller bevisste tåkeleggere kan være utfordrende å oppdage. Uansett overføres mer ansvar til mottakeren i forhold til å kartlegge og kvalitetssikre informasjonen. Selv om det oppleves som krevende og utidig, vil man i hvertfall sørge for at gode beslutninger blir tatt og forhindre framtidige uønskede konsekvenser. På sikt vil man da kunne styre unna tåkelegger-

ne eller sette de under administrasjon.

Det aller viktigste er at mottakeren greier å beholde roen. Husk at avsender ikke nødvendigvis er klar over at vedkommende er utydelig, eller forstår at tåkeleggingen er avslørt. Det gjelder å komme seg fortest inn i samtalen og få tak i dokumentasjon på det som hevdes. Strukturerte åpne spørsmål kan lede oss i riktig retning. Spør også om det er greit at du sender en mail i etterkant av samtalen. Får du ja til dette, har man muligens skaffet seg tilgang til de kildene avsender bruker. Da kan man bruke tid til å undersøke disse nøye og sjekke med tredjepart hvor korrekt informasjonen er.



Illustrasjon: Colourbox

Tips > Forslag til håndtering

1. Lytt og ta styringen

Ta deg tid til å lytte aktivt og skriv gjerne ned det som blir sagt. Da har du noe konkret å ta tak i etterpå. Forsøk å styre samtalen mest mulig slik at du får de svarene du trenger. Avslutt når du har fått «nok».

2. Vær tilgjengelig, positiv og rolig

Hold deg positiv og rolig. Du må ikke vise negative holdninger eller følelser dersom du oppdager at tåkelegging er på gang. Bruk engasjement som verktøy for å få mest mulig informasjon ut av avsender.

3. Still åpne spørsmål

Åpne spørsmål kan gi mer informasjon enn lukkede. Fortsett med mer kompliserte oppfølgingsspørsmål i forhold til hvilken analyse som foreligger og hvilke konsekvenser avsender tar opp. På denne måten kan man oppdage hvor grundig og troverdig saken er.

4. Legg merke til hva som unngås

Av og til er det som ikke blir sagt, det viktigste. Det vil si hva avsenderen unngår å svare på. Dette er noe du absolutt må undersøke etterpå. Det samme gjelder på hvilke områder avsenderen skifter tema eller avleder samtalen til å handle om andre ting enn det dere snakket om.

5. Skaff deg tilgang til dokumentasjonen

Vær oppmerksom på hvilke personer vedkommende snakker om eller som er involvert i prosjektet. Ta kontakt med de etterpå for å få ut mer informasjon. Forsøk også å finne dokumentasjon på det som nevnes. Be også avsenderen om å sende deg mer informasjon om saken på mail. Utsett å svare eller å forplikte deg på noen som helst måte før du har fått undersøkt saken.

6. Avslutt med på en høflig måte

Takk gjerne for innspillet, smil og si at du skal tenke på saken. Unngå å avtale nye møter, si heller at du må komme tilbake på et senere tidspunkt.

GRETHE HOLTAN

Kommunikasjonsekspert, coach og kursleder

