

Kommunikation under stress

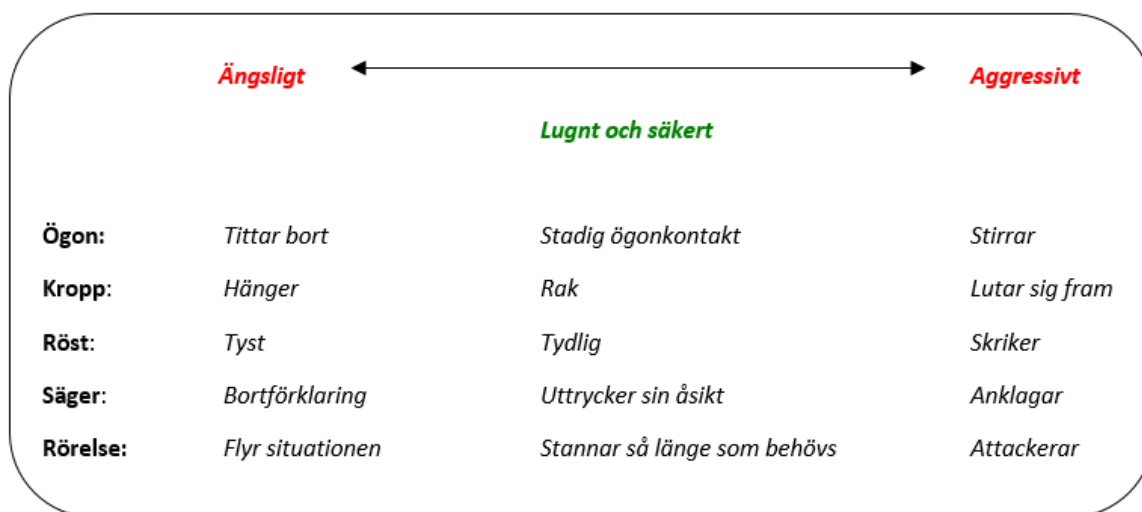
När du känner dig pressad av någon, hotad, kritiserad eller ifrågasatt, vad händer i dig då?

Om du är som de allra flesta får du kanske ett tryck över bröstet, kanske höjd puls, du kanske blir varm och svettig och får en impuls att gå till attack (kamp) eller snabbt ta dig ur den jobbiga situationen (flykt). Det är inte alls konstigt, det handlar ju om att skydda sig själv. Föreställ dig att du dessutom har en hög stressnivå från början. Då kan upplevda påhopp från andra människor leda till mycket starka reaktioner. Din hjärna är redan inställd på att uppmärksamma fara och kämpa för överlevnad. Det kan räcka med att något litet går snett för att obehaget ska skjuta i höjden och du kanske exploderar. Alternativt har du varit utsatt för påfrestningar under så lång tid att du hamnat i ett uppgivenhetstillstånd. Då kan kritik och socialt pressande situationer leda till att du hamnar ännu djupare i din uppgivenhet – ”jag kan inte påverka något”, ”det blir aldrig rätt...”

När man känner sig trängd i sociala situationer är det alltså vanligt att den välbekanta kamp/-flyktreaktionen slår till och man tenderar att reagera känslostyrt. Det känslostyrda beteendet påverkas av vilken typ av situation det är, vilka som är inblandade och vilken inlärningshistoria man har. Generellt kan man ändå säga att olika personer tenderar att i större eller mindre utsträckning reagera längs ett kontinuum som sträcker sig mellan mer undvikande/ängsligt beteende till mer utagerande/aggressivt beteende. Du kanske vet med dig att du tenderar att bli arg, höja rösten och stirra när du känner dig riktigt pressad/kritiserad/ifrågasatt? Eller så kanske du är mer benägen att bli undergiven, ursäktande och osäker? Kanske betar du dig på ett sätt i ditt privatliv med människor du känner väl och på ett annat sätt i professionella sammanhang eller med människor som du inte känner?

Titta på illustrationen i Figur 1 nedan. Lagg märke till att det är specifika beteenden som beskrivs, inte hur det känns. Som du vet är det hur vi betar oss som vi har möjlighet att påverka, snarare än det som uppstår i kroppen, vilka tankar och impulser vi får. Våra känslostyrda beteenden utgörs till stor del av sådant som är observerbart för andra, från kroppshållning, tonläge, ögonkontakt till det vi faktiskt säger.

Figur 1.



Det finns en glidande skala mellan ängsligt och aggressivt beteende i pressande situationer. Medan ängsligt beteende kan handla om att man avstår från att ta plats eller undviker konflikter till varje pris, handlar aggressivt beteende om motsatsen: att man konfronterar andra och skapar eller förvärrar konflikter. Både ängsligt och aggressivt beteende kan leda till problem. Det bästa är oftast att sträva mot en medelväg, alltså ett *lugnt och säkert* beteende, vilket gör att man får sina egna behov tillgodosedda utan att man för den skull uppfattas som otrevlig av omgivningen. Ett lugnt och säkert beteende kan exempelvis handla om att man bibehåller stadig ögonkontakt, att man är villig att ta in andras perspektiv (men ändå rakt och tydligt uttrycker sin egen åsikt utan att be om ursäkt eller reservera sig) och att man tålmodigt stannar i en svår situation trots obehagliga känslor.

Exempel på sociala situationer som kan vara påfrestande för många (inte minst för personer med stressrelaterad ohälsa) är:

- *Att säga nej när någon ber en att göra något*
- *Att framföra kritik eller att ta emot kritik*
- *Att uttrycka sin åsikt*
- *Att ta upp ett känsligt ämne med sin partner/familjemedlem/vän*
- *Att ha ett möte med sin arbetsgivare och beskriva vilka förändringar som behöver göras*
- *Att beskriva sin situation för en handläggare på Försäkringskassan, för sin läkare eller för en arbetsgivare*

Att i dessa situationer agera på sina känslor kan få varierande resultat. Här kommer två exempel:

Anna

Anna har länge irriterat sig över att hennes man lägger sina papper och tidningar i olika högar runt om i hemmet. Hon har gång på gång kommenterat att han måste plocka undan efter sig, men oftast har hon i passiv aggression själv plockat ihop hans saker och slängt in dem i en garderob innan han själv hunnit åtgärda. En dag får Anna nog och bestämmer sig för att lyfta problemet. Hon känner att hon är uppvarvad och irriterad. Hon stirrar ilsket på sin man och med hög, anklagande röst säger hon att ”du plockar *aldrig* undan efter dig! Jag går *alltid* och plockar och jag är trött på det nu!”

Konsekvens: Maken känner sig påhoppad och reagerar själv känslostyrt, går till attack och höjer rösten, berättar om allt han gjort för familjen den dagen och så slutar det med ett rejält bråk. Annas försök att påverka det upplevda problemet med tidningarna misslyckas.

Magnus

Magnus har ett möte med Försäkringskassan och sin arbetsgivare. Han är oerhört spänd inför mötet, hjärtat slår och han är orolig över vad som kommer att hända. Kommer han kunna förmedla vad han tänker och känner på ett tydligt sätt? Tänk om han blir missförstådd? På mötet börjar arbetsgivaren beskriva Magnus arbetssituation på ett sätt som Magnus inte

känner igen. Magnus känner en växande panik och vill förklara, men hans kraftiga stress gör att han inte kommer på vad han ska säga. Han blir osäker, tittar ner i bordet, mumlar att ”*det där är väl inte riktigt... eller?*”. Magnus sjunker ihop på stolen, börjar pilla med en penna. Konsekvens: Magnus känslostyrda beteende blir ett tydligt hinder för honom att uttrycka sin åsikt. Han känner sig överkörd av sin arbetsgivare och arbetsgivaren riskerar att betrakta Magnus som ”svag”. Magnus mår oerhört dåligt efter mötet och vill aldrig vara med på ett sådant möte igen. Han skuldbelägger sig själv för att han betedde sig som han gjorde.

Övning. Situationsanalys av stressad kommunikation

Svara på följande frågor:

I vilka sociala situationer du kan känna dig trängd/pressad/ifrågasett eller kritiserad?

Hur brukar du reagera då? (tankar, känslor och impulser)?

Hur brukar du bete dig i dessa situationer? Tenderar du åt ängsligt eller aggressivt beteende? Hur kan andra märka det på dig?

Vad får din känslostyrda kommunikation för konsekvenser för dig?

Fyll gärna i en SARK över en specifik situation då du reagerat känslostyrt och det påverkat din kommunikation.

Lugnt och säkert beteende

De automatiska reaktioner som uppstår i Anna och Magnus går inte att direkt påverka. Däremot kan de arbeta med att förändra hur de *beter sig* när det känns jobbigt (detta är ju väl bekant vid det här laget). Då har deras kommunikation möjlighet att blir mer ändamålsenlig. De kan aktivt arbeta med att bryta sina känslostyrda beteenden genom att träna på så kallat ”lugnt och säkert” beteende (se Figur 1). Lugnt och säkert beteende illustreras i mitten av kontinuumet och innebär att man, oavsett hur det känns i kroppen, strävar efter att:

Hålla kroppen rak och upprätt,

Låta händerna vila avslappnat längs sidorna av kroppen eller i knäet

Hålla stadig ögonkontakt

Andas

Tala med lugn ton i normalt tonläge. Försök att vara så konkret och tydlig som möjligt

Lyssna uppmärksamt på den andre personen