

Uppsala Universitet
Institutionen för psykologi
Psykologexamensuppsats, 20p
HT 2004

Hjälp en blind

En experimentell prövning av hjälpbudskapet vid vardagliga
hjälpssituationer mellan synskadade och seende

Martin Andersson

Handledare: Hans-Olof Lisper
Examinator: Timo Hursti

Hjälp en blind

En experimentell prövning av hjälpbudskapet vid vardagliga hjälpsituationer mellan synskadade och seende

Martin Andersson

Studien är en första experimentell prövning av ett hjälpbudskap som är konstruerat utifrån Lindh och Lispers jagbudskap. I två spegelvända experiment fick 16 synskadade respektive 20 seende deltagare jämföra två personer som antingen erbjöd sin hjälp eller bad om hjälp. Social- och personlighetspsykologi användes för att diskutera förändring och träning av samtal. Resultatet visade att både synskadade och seende uppfattar hjälpbudskapet som mer empatiskt jämfört med ett neutralt budskap. Hjälpbudskapets praktiska användbarhet diskuteras även.

Nyckelord: Synskadade, ordval, experiment, hjälp, hjälpbudskap, jagbudskap

När man diskuterar hur synskadade upplever sig bli bemötta är ett återkommande tema att vardagliga hjälpsituationer är besvärliga. Den enklaste uppgift kan bli omöjlig för en synskadad. En sådan sak som att använda kaffeautomaten eller att hitta en papperskorg kan frustrera den synskadade. Situationen upplevs även problematisk av många seende som vill hjälpa. Vill den synskadade ha min hjälp? Kommer den synskadade känna sig kränkt om jag erbjuder hjälp? Vill den synskadade klara sig själv? Hjälpsituationer är alltså besvärliga både för seende och synskadade, men av olika skäl.

För att en hjälpsituation ska kunna lösas krävs kommunikation. När en av kommunikatörerna är synskadad försvåras kommunikationen, därför får vårt sätt att formulera oss med ord en avgörande betydelse i hjälpsituationen. Vad vi säger är dessutom konkret och går att observera och därför att experimentellt pröva. Genom experimentell prövning får vi säkrare kunskap. Med säker kunskap är det möjligt att ge konkreta råd. Med konkreta råd är det sedan möjligt för de inblandade att förändra hjälpsituationen. Mitt inledningsavsnitt är strukturerat enligt denna tankegång.

Hjälpsituationen

I föreliggande studie ska undersökas om det är möjligt att underlätta vardagliga hjälpsituationer mellan synskadade och seende. Carlsson (1999, sida 113) skriver i detta sammanhang

Att vara blind innebär att i ett avseende tillhöra en minoritetsgrupp, man lever i en värld och i ett samhälle som framförallt är organiserat, strukturerat och kulturellt definierat respektive konceptualiserat av människor med synsinne.

Som framgår av citatet gör synskadan att synskadade måste anpassa sin vardag till ett samhälle som är konstruerat utifrån att man har syn. Det faktum att dessa situationer inte helt kan undvikas är ett viktigt skäl för denna studie. Ett lika viktigt skäl är att situationen frustrerar de inblandade.

När man läser Statliga Offentliga Utredningar (Lindqvist 1999, 1998) som rör synskadades situation står det klart att kontakten mellan synskadade och seende personer är ett centralt tema. Detta gäller såväl i myndighetskontakter som i vardagliga situationer. En återkommande situation där synskadade behöver kontakt med seende personer är hjälpsituationen. Det kan handla om en professionell hjälpsituation eller, som i denna studie, en vardaglig hjälpsituation.

Vid en vardaglig hjälpsituation krävs kommunikation. Eftersom en av kommunikatörerna är synskadad hamnar den verbala kommunikationen i fokus, vilket gör att hur vi samtalar får en avgörande betydelse. För att en synskadad eller seende ska kunna lära sig att samtala annorlunda vid hjälpsituationen krävs en samtalsmetod som leder till förändring. För att det ska gå att motivera en individ till förändring krävs att vägen dit är rimlig i förhållande till vad som ska förändras. För synskadade är hjälpsituationen någonting återkommande i vardagen. Om dessa situationer kan underlättas kan det leda till stora förbättringar. Vikten av att förändringen måste stå i proportion till nyttan ökas av att den även ska kunna användas av seende personer, vars vardag troligen inte påverkas av dessa hjälpsituationer i lika hög grad.

Förändringsmodellen

För att hitta en modell för förändring är det naturligt att vända sig till psykologin. Där finns olika förklaringsmodeller för hur människan formas och förändras. Dessa grundprinciper får avgörande betydelse för vilken typ av förändring som är möjlig. När man pratar om förändring av samtal är det två förklaringsmodeller som kommer i fråga.

Den första modellen bygger på personlighetspsykologi. Där tänker man sig att människan har en stabil personlighet och att vårt sätt att samtala är format av våra tidigare erfarenheter. Om vi vill förändra vårt sätt att samtala behöver vi ändra våra personliga förutsättningar, förmågan att samtala finns inom personen.

Den andra modellen bygger på socialpsykologi. Här fokuserar man på de observerbara delarna av samtalet, vad man säger och hur den andra uppfattar det man säger. Fokus flyttas från individens inre till samspelet mellan individer. En viktig grund för detta synsätt är tanken att en individ alltid är sin omgivnings miljö. Det räcker alltså inte att jag känner mig empatisk utan jag är empatisk först om andra uppfattar mig så.

De flesta samtalsmetoderna bygger på ett personlighetspsykologiskt synsätt. En konsekvens är att de anses ha en ödmjuk inställning till samtalaren och samtalet, eftersom de uppmanar till självreflektion och eftertanke istället för att ge konkreta råd som kan kännas obekväma till en början. Genom att ge exempel på samtalsmodeller med en personlighetspsykologisk grundsyn och med en socialpsykologisk grundsyn ska här modellernas för och nackdelar diskuteras.

I den personlighetspsykologiska modellen är alltså vägen till förändring personlig utveckling. Orden i samtalet är någonting som kommer inifrån, därför är den enda vägen att stimulera en inre utveckling av de egenskaper som kännetecknar en god samtalare. Crafoord (1994) går så långt att han beskriver vårt sätt att samtala som en konststart. Han menar vidare att ett samtal bara kan bli äkta om man ger sig hän och helt öppnar sig för den andra personen. I boken *Människan är en berättelse* beskriver Crafoord hur han tycker samtal ska läras ut och förespråkar handledningssituationen. Det är där en persons samtalsförmåga kan byggas upp. Den handledde får chans att hitta sitt eget sätt att samtala utifrån sina egna förutsättningar. Om en individ vill förändra sitt sätt att samtala i hjälpsituationer, utifrån denna samtalsmetod, krävs det mycket av individen.

Om det enda syftet med samtalsträningen är att förändra hjälpsituationen blir detta synsätt för övergripande eftersom det kräver en förändring av hela personen för att bli en tryggare samtalare. I den vardagliga hjälpsituationen är däremot målet att med ett eller ett par ord få en annan person att ge eller ta emot hjälp. Att utgå från en samtalsmodell som handlar om att genom personlig utveckling skapa förutsättningar för ett emotionellt möte höjer kraven på samtalaren.

Att Crafoord har sin grund i personlighetspsykologin är inte svårt att se, men i andra fall är det inte alltid så tydligt. Mehrens (1997) och Zimsen (1978) är två exempel, vars samtalsmodeller emellertid är väsentligt konkretare. När man tar del av deras modeller får man intrycket av att de ger praktiska verktyg för förändring. Mehrens tycker exempelvis det är viktigt att vara medveten om hur många olika typer av samtal som vi växlar mellan, från det informella småpratet till det målinriktade utvecklingssamtalet. Hon säger att man behöver ett ramverk av samtalsprinciper för att behärska samtalskonsten, så att man kan känna sig trygg i det samtal man ska föra. Men eftersom hennes syn på förändring utgår från personlighetsmodellen blir hennes råd generella. Hon uppmanar läsaren att själv tänka efter vad man vill få sagt och vad man vill åstadkomma. Zimsen (1978) har formulerat en samtalsmetod för en specifik situation. I boken *Samtal som verktyg* utgår hon från en professionell

hjälparsituation och anger tydligt vad som kan påverka utfallet av samtalet. Exempelvis beskriver hon sex tänkbara reaktioner från den person man erbjuder sin hjälp när personen inte själv har bett om det. Exemplet visar att Zimsen även betonar att den man samtalar med påverkar utfallet men hennes syfte med detta är att motivera samtalararen till en inre förändring, eftersom hennes grundsyn är personlighetspsykologisk.

I socialpsykologiska samtalsmodeller ser man annorlunda på förändring. Fokus ligger på det observerbara, vilket i samtalet exempelvis kan vara orden istället för en inre förändring som i personlighetsmodellen. I och med detta är det lättare att se på samtal som en färdighet. Fördelen med detta synsätt är att orden, även om de skulle bygga på egenskaper, går att förändra genom träning, precis på samma sätt som man tränar andra färdigheter. Man kan ta matlagning som ett exempel. För att behärska matlagningskonsten krävs att vi har tränat på olika färdigheter separat, som att steka kött eller koka ris. Efterhand man lär sig de olika delarna kan man laga mer komplicerade rätter. På samma sätt kan man träna samtal. Om vi delar upp samtalandet i konkreta situationer och sedan tränar en del i taget kommer vår förmåga att samtala successivt att öka.

En samtalsteoretiker som bygger sin samtalsmetod på träning trots att han inte är socialpsykolog är Gordon (1975). Han har sin grund i humanismen men ser behovet av en praktiskt tillämpbar modell som går att använda i vardagliga samtal. Han har även arbetat med praktiska samtalsmetoder i ledarskapssituationen (1994). Han använder begreppen ”sändare” och ”mottagare” för att göra det möjligt att titta på en av de inblandade i ett samtal, för att på så sätt se vad den personens ord får för inverkan på mottagaren. När en person säger någonting till en annan är syftet ofta att den andra ska förändra sitt beteende på något sätt. Det är med andra ord den som sänder budskapet som äger problemet och som därför kan sägas vara den ansvarsbärande.

I boken *Samtal för förändring* presenterar Lindh och Lisper (1990) ytterligare en samtalsmodell. De utgår från den socialpsykologiska tanken att man ska dela upp samtalet i mindre enheter och träna dessa separat. De delar exempelvis upp dessa i principer för vilka ord man ska välja i vissa situationer eller principer för hur man ska lyssna på en annan människa på bästa sätt.

Att välja den socialpsykologiska och inte den personlighetspsykologiska modellen har flera fördelar. Det går till exempel att skapa en konkret samtalsmetod specifikt för en hjälpsituation – en metod som dessutom kan tränas – istället för att fokusera på en bredare inre förändring, vars tillämpbarhet i korta vardagliga möten är tveksam. Med den socialpsykologiska modellen går det även att ta fram en metod för hjälpsituationen som kan användas av både seende och synskadade, eftersom man fokuserar förändringen på det som är gemensamt i situationen, de observerbara beteendena. I personlighetsmodellen blir detta omöjligt då förändring måste ses i ljuset av varje enskild individs förutsättningar. Men för att den socialpsykologiska

modellen ska bli användbar behövs någonting att träna, på samma sätt som när vi tränar andra färdigheter.

När man ska ta fram konkreta råd utifrån den socialpsykologiska modellen är det första steget att välja vilken del av hjälpsituationen man ska titta på. En av delarna är orden vi väljer när vi ber om hjälp eller erbjuder vår hjälp. Om man antar att både synskadade och seende vill skapa en så god miljö för den andra som möjligt kan följande exempel visa hur fel det kan bli, enbart på grund av orden man väljer. Om en synskadad frågar: "Finns det någon papperskorg här" är det möjligt att någon svarar "ja, det finns det". Om den synskadade hade hoppats att få reda på var papperskorgen fanns kan man säga att den synskadade använde fel ord. Svaret hade troligen blivit mer informativt om den synskadade formulerat sig: "Var finns det en papperskorg." Om en seende frågar en synskadad "Det där ser svårt ut" och den synskadade svarar "Tycker du det" har även den seende använt fel ord, om syftet med frågan var att erbjuda sin hjälp. Orden man väljer är alltså en del av hjälpsituationen. Andra delar är hur vi säger orden och när vi säger orden. Orden får en extra viktig funktion när en av kommunikatorerna är synskadad, eftersom de ickeverbala kommunikationsmedlen är begränsade. I den socialpsykologiska modellen tänker man sig att orden vi använder är en intränad ordföljd och eftersom det invanda sättet är ett resultat av träning så går det också att lära sig ett nytt sätt att formulera sig om man blir medveten om att det nuvarande sättet har nackdelar.

Förändringstekniker

Om det ska vara meningsfullt, och gå att träna rätt ord, behövs allmängiltig kunskap om hur man ska formulera sig i hjälpsituationen. Allmängiltig kunskap får man genom att ta reda på hur människor i allmänhet uppfattar någonting. Det man vill veta i hjälpsituationen är hur de inblandade uppfattar olika formuleringar. Om man kan få fram formuleringar som människor i allmänhet tycker är bra, kan man skapa en samtalsprincip som underlättar hjälpsituationen.

För att jag ska kunna påstå att ett sätt att formulera sig är bättre än något annat sätt tänker jag göra en experimentell prövning. På detta sätt ska jag ta reda på om mina påståenden om hjälpsituationen är allmängiltiga. Men innan det är möjligt att experimentellt pröva måste jag göra antaganden om hur en samtalsprincip för hjälpsituationen ska se ut. Ett sätt är att titta på vilka ordval som fungerar i andra situationer och sedan se om principerna bakom dessa går att överföra till hjälpsituationen.

Hjälpsituationen handlar om att ge eller att ta emot hjälp, med andra ord vill man få en annan människa att ändra sitt beteende. Om en synskadad behöver hjälp i en vardaglig hjälpsituation är det alltså den synskadades ansvar att be om hjälp på ett sådant sätt att den seende tycker det är värt att frångå sin egen plan för att istället hjälpa den synskadade. Om en seende vill hjälpa en synskadad är det den seendes ansvar att få den synskadade att vilja ta emot hjälpen. I båda situationerna handlar det alltså om att få den andre välvilligt inställd till en förändring.

En annan situation där förändring av den andres beteende kommer i fokus är givande av negativ kritik. Den kan tyckas olik hjälpsituationen men med den socialpsykologiska modellen som grund finns likheter. När man ska ge negativ kritik till en annan person vill man också att budskapet ska leda till förändring. För att detta ska lyckas ska den som får kritiken uppfatta budskapet som ett förslag till förändring snarare än någonting hotfullt man ska skydda sig ifrån. Både hjälpsituationen och givande av negativ kritik syftar alltså till att med några ord få den andra att förändra sitt beteende utan att den andre uppfattar det negativt. Därför kan det vara fruktbart att titta närmare på möjligheterna att använda sig av samma principer som vid givande av negativ kritik när man ska utforma en metod för hjälpsituationen.

Både Gordon (1975) och Lindh och Lisper (1990) har förslag på hur man ge negativ kritik. Båda kallar sina metoder för jagbudskap. De anser att man ska utgå från hur den som tar emot budskapet uppfattar situationen. Däremot har de olika metoder för att hitta stöd för respektive jagbudskap. Gordon har arbetat fram sitt jagbudskap utifrån Carl Rogers tankar och egen beprövad erfarenhet, medan Lindh och Lisper utgår från en experimentell socialpsykologisk utgångspunkt. Lindh och Lispers jagbudskap är en vidareutveckling av Guerneys (1977) tankegångar.

Gordons jagbudskap innehåller tre komponenter: beteende, känsla och effekt. Han menar att jagbudskapet ska inledas med en kort beskrivning av problemet man vill lösa, därpå ska man berätta vilka känslor problemet orsakar mig och i avslutningen ska man formulera de påtagliga konsekvenserna av beteendet för den som budskapet riktas till.

Lindh och Lisper har sex punkter man ska följa för att den negativa kritiken ska uppfattas så bra som möjligt. Grundprinciperna är att jagbudskapet ska fokuseras på det positiva snarare än det negativa och det ska riktas mot situation snarare än person. De ger dessutom konkreta instruktioner om hur punkterna ska formuleras, vilket är nödvändigt vid en experimentell prövning.

På institutionen för psykologi vid Uppsala Universitet har en rad examensuppsatser prövat Lindh och Lispers jagbudskap experimentellt. I de första studierna blev resultaten blandade, Daleflod (1981) och Gustavsson och Larsson (1986) är exempel. Men senare uppsatser ger tydligare stöd för jagbudskapets användbarhet, Konidari och Uveland (1988), Gegermo (1999) och Borg (2003) har alla fått resultat som stöder jagbudskapet. Den samlade bilden av uppsatserna är att jagbudskapet fungerar i de flesta experimentella prövningar, vilket ger stöd för att jagbudskapet är en användbar metod. För att ta reda på om det dessutom går att överföra jagbudskapet till en hjälpsituation ska jag nu skissera Lindh och Lispers Jagbudskap som modell för hjälpsituationen. I tabell 1 visas en teoretisk översikt. Det budskap som syftar på hjälpsituationen kallas hjälpbudskapet, ett begrepp som nu introduceras.

Hjälpbudskapet

Tabell 1.

Jämförelse mellan jagbudskap och hjälpbudskap.

Jagbudskap	Hjälpbudskap
Uttrycker problemet i stort och i subjektiva termer.	Uttrycker hjälpsituationen i stort och i subjektiva termer.
Beskriver dina känslor och konsekvenserna för dig.	Beskriver dina känslor för situationen.
Beskriver positiva aspekter.	Beskriver positiva aspekter.
Beskriver problemet konkret.	Beskriver hjälpsituationen konkret.
Beskriver den önskade förändringen konkret.	Beskriver den hjälp man önskar eller som man kan erbjuda konkret.
Visar att du förstår den andres situation.	Visar att du förstår den andres situation.

För att fördjupa utvecklingen kommer nu punkterna jämföras en i taget. För att hjälpbudskapet ska fylla hela sitt syfte är det dessutom nödvändigt att det ska gå att tillämpa både för den som ber om hjälp och för den som erbjuder sin hjälp, därför kommer båda dessa positioner diskuteras.

I jagbudskapets första punkt ska man beskriva problemet i stort och i subjektiva termer. Ett exempel är om man har en kollega på sin arbetsplats som en gång i veckan ska lämna en sammanställning till dig som du behöver för att du sedan ska göra en övergripande rapport till din chef. Under den senaste tiden tycker du att sammanställningarna har varit bristfälliga. Du börjar bli irriterad eftersom du får sämre möjligheter att göra ett bra arbete. Om du då säger till din kollega: ”Du slarvar med sammanställningen” har du beskrivit situationen i objektiva termer istället för om du säger: ”Jag tycker det finns brister i din sammanställning”. I det andra exemplet är du tydlig med att du framför din egen åsikt, vilket ger den andre möjlighet att argumentera för varför sammanställningarna ser ut som de gör.

En hjälpsituation bör också inledas med att situationen beskrivs i stora drag och med subjektiva termer. Man kan föreställa sig en situation där en synskadad står vid en kaffeautomat och behöver hjälp. Om en person som då vill erbjuda sin hjälp säger: ”Du behöver hjälp” har inget utrymme givits för den andre personen att avstå från hjälpen. Ett bättre sätt att fråga är: ”Jag tycker det ser ut som om du behöver hjälp”. Om en synskadad inleder en hjälpförfrågan: ”Den här kaffeautomaten går inte att

använda om man är synskadad” säger den synskadade med andra ord att den som står i begrepp att erbjuda sin hjälp borde förstå detta. Om formuleringen istället lyder: ”Jag tror inte jag kan använda den här kaffeautomaten” säger man dels att det gäller den här kaffeautomaten specifikt, dels att det är jag som inte vet hur den fungerar, vilket gör att man inte antar att den andre nödvändigtvis måste förstå situationen.

I jagbudskapet ska man som andra punkt berätta vilka känslor som är förknippade med problemet. Om det finns positiva känslor ska man även ta med dessa. I exemplet med kollegan och hans sammanställningar kan det formuleras: ”Jag tycker det finns brister i din sammanställning och jag blir orolig att jag inte ska kunna göra ett fullgott arbete. Jag skulle känna mig lugnare om allt jag tycker ska finnas i sammanställningen verkligen fanns där”.

Även i hjälpsituationer är det bra att uttrycka de känslor man hyser för situationen. Om man säger: ”Jag vet inte hur den här kaffeautomaten fungerar, det gör mig arg och irriterad” har man tydligt formulerat att det är den här situationen som framkallar mina känslor. Men om man däremot säger: ”Den här kaffeautomaten går inte att använda om man är synskadad, det gör mig arg och irriterad” finns risken att den andre uppfattar ditt budskap som om dina känslor kommer sig av att du inte är tillfreds med din personliga situation, vilket kan skapa skuld-känslor som påverkar hjälpsituationen negativt. Samma problem kan uppstå i den omvända situationen. Om den som erbjuder sin hjälp inte har varit tydlig i punkt ett med att det är den personens subjektiva uppfattning av situationen som avsetts kan beskrivningen av vad man känner uppfattas som medlidande för den andre personens allmänna situation, istället för den nuvarande situationen.

Jagbudskapets tredje punkt är att man även ska ta med positiva aspekter. Det kan vara andra saker som personen gör bra eller sidor av problemet som inte blir negativa. I fallet med kollegan kan det formuleras: ”Men jag tycker det är väldigt bra att du har börjat visa vissa sammanställningar i diagram, det blir väldigt tydligt”. Att även ta med positiva aspekter ger balans till kritiken och visar att det är sak och inte person som kritiserats.

Även vid hjälpsituationer är det bra att peka på positiva aspekter. Om den som behöver hjälp säger: ”Det var snällt av dig att stanna” visar man att man inser att den andre har ansträngt sig. Det viktiga är att formulera sig på ett sådant sätt att den andre inte upplever sig fråntaget initiativet, som i exemplet: ”Du har lagt i pengar, det var rätt.” Här finns möjligheten att den synskadade upplever sig överkörd och kränkt. Ett bättre sätt att säga det är: ”Jag tycker det verkar som du redan är på god väg”, vilket inte tar ifrån den andre initiativet.

Jagbudskapets fjärde punkt säger att du ska beskriva problemet konkret. Om du formulerar dig för generellt är risken stor att ditt budskap kommer uppfattas som en kritik mot den andra personen snarare än situationen. Orden alltid och aldrig är typiska exempel på ord som gör din formulering för generell. Om du säger: ”Det

verkar som du alltid slarvar när du skriver sammanställningarna till mig” uppfattas det som om du kritiserar din kollega för att vara en slarvig person. Men om du istället beskriver vilka saker du saknar i sammanställningen: ”Jag saknar uppgifter om vilka personer som varit sjukskrivna under den senaste veckan, du har bara skrivit hur många som har varit borta” är det tydligt för din kollega vad du saknar och att det är den här situationen du avser, inte honom som person.

Om en synskadad står vid en kaffeautomat och säger: ”Jag vill ha kaffe”, så ger detta budskap för lite instruktioner. Det är svårt för en annan person att veta vilken hjälp den synskadade vill ha. Om man istället säger: ”Jag vill att du visar mig knappen för svart kaffe” så är det lättare för den andre att förstå vilken hjälp som önskas. Orden alltid och aldrig ska undvikas även vid hjälpsituationer. Om en person som håller på att erbjuda sin hjälp säger: ”Sedan ska man alltid trycka på någon av knapparna” riktas budskapet snarare till den synskadade, eftersom det kan tolkas som om det är någonting alla människor borde veta. Om man istället säger: ”Nu står det i displayen att du ska välja vilken typ av kaffe du vill ha” har man givit tydliga och konkreta instruktioner.

Jagbudskapets femte punkt är att beskriva den önskade förändringen konkret. Genom att vara tydlig med vilken förändring man önskar och vilka känslor man själv kopplar samman med förändringen. Genom att vara konkret ökar du möjligheterna för den andre att lyckas. Det man ska undvika är att vara för generell, vilket återigen riskerar att den andre uppfattar din kritik som riktad mot person i stället för situation. I exemplet: ”Försök att vara mer noggrann framöver” är det troligt att den andre uppfattar din formulering som ett negativt omdöme om honom som person, dessutom finns inga konkreta instruktioner om önskad förändring. Om du istället säger: ”Om du framöver tar med namnen på personerna som har varit sjukskrivna skulle jag vara tacksam” är det tydligt vad du vill och vad du åsyftar.

I hjälpsituationen handlar det inte om en förändring utan om vilken hjälp man vill ha eller kan erbjuda. Även här är det att föredra att ta med en beskrivning av de känslor som förknippas med det önskade beteendet. Genom att vara konkret minskar man även här risken att den andre uppfattar dina ord som kritik mot personen. Om man säger: ”Vill du att jag ska visa var man ska trycka, eftersom den här kaffeautomaten verkar vara ny för dig” ger du den andre en chans att ta ställning till ditt erbjudande. Samma sak gäller om den som ber om hjälp säger: ”Kan du visa var jag ska trycka” jämfört med: ”Om du hjälper mig kan jag få kaffe”. I det första exemplet får den andre personen en tydlig instruktion att förhålla sig till men i det andra är instruktionen otydlig och öppnar för möjligheten att den andre tolkar dina ord som personlig kritik.

Som en avslutning på ett jagbudskap och ett hjälpbudskap ska man visa att man förstår den andres situation. Det är viktigt att du utgår från allmän kunskap när du gör detta. Om den andre inte känner igen sig i din beskrivning är det troligt att han tycker att du har beskrivit situationen åt honom. I situationen med kollegan kan det

formuleras: ”Jag förstår att du känner tidspress, chefen har höga förväntningar på vad vi alla ska hinna med.” I hjälpsituationen kan det formuleras: ”Jag förstår att du har bråttom men om du hinner hjälpa mig vore jag tacksam” eller ”Det måste vara hopplöst att inte kunna få sig en kopp kaffe”. Genom att avsluta med att visa att man förstår den andres situation kan personen bli mer välvilligt inställd.

Jämförelsen ger vid handen att det finns goda möjligheter att överföra jagbudskapets principer till hjälpsituationen. För att ta reda på om detta påstående stämmer med verkligheten ska detta experimentellt prövas. För denna prövning behövs en tydlig formulerad forskningsfråga och för att komma fram till en sådan ska den socialpsykologiska modellen sammanfattas.

Med den socialpsykologiska modellen får både den synskadade och den seende ett ansvar, eftersom deras eget beteende får betydelse för hur den andra agerar. Om en synskadad ber om hjälp är det den seendes uppfattning av hjälpförfrågan som avgör hur den seende kommer att agera. Samma sak gäller i den omvända situationen. När en seende erbjuder sin hjälp är det alltså den synskadades uppfattning som avgör fortsättningen. Dessutom kan man ha en samtalsmetod som är gemensam för synskadade och seende eftersom fokus är på den sociala miljö som båda befinner sig i. Genom att formulera principer för hjälpsituationen kan både synskadade och seende använda dessa utifrån sitt eget perspektiv. Ordvalen kommer då att bli olika men de kan konstrueras utifrån samma grund. Med den socialpsykologiska modellen ges även möjligheten till experimentell prövning. Genom att låta mottagaren bedöma hur bra olika formuleringar är, går det att ge råd i hjälpsituationen – råd som är allmängiltiga.

Praktiska betänkan

Det finns ingen tidigare forskning på hur ordval kan påverka mottagaren vid hjälpsituationer mellan synskadade och personer i deras omgivning. Ett påstående om brist av någonting måste dock underbyggas, här sker det med en beskrivning av hur sökningen gick till. Använder man sökord som både har orden synskadad eller blind och ord som kan beskriva hjälpsituationen när man söker på *PsycInfo* får man en hel del träffar. Det visar sig emellertid att inga av dessa artiklar handlar om hur hjälpsituationen mellan seende och synskadade kan förändras genom att titta på vilka ord som används.

Eftersom tidigare forskning saknas har jag fått titta på närliggande forskning när experimentet utformats. Som tidigare nämnts finns det forskning om ordvalets betydelse i många andra situationer. Genom att se vilka metoder som visat sig användbara i dessa och överföra dem till hjälpsituationen kan metoderna användas.

Både Eriksson och Olsson (2001) och Borg (2003) har lyckats konstruera studier som fångar skillnader mellan samtalsprinciper. I studierna diskuteras två faktorer som de tror har haft avgörande betydelse. I Eriksson och Olssons studie jämfördes en lyssnande metod med en frågande metod när deltagarna berättade om ett problem

som de hade. Den lyssnande metoden var konstruerad utifrån Lindhs och Lispers (1999) aktiva lyssnande, som är en samtalsprincip som jagbudskapet. Syftet var att undersöka om deltagarna upplevde den ena metoden som mer empatisk än den andra. För att minska graden av inflytande av ovidkommande variabler valde författarna, som också var försöksledare, att sitta bakom en skärm medan experimentet pågick. Orsaken var att de ville minska möjligheten för att kroppsspråk, utseendeskilnader och ansiktsuttryck på försöksledarna skulle påverka utfallet. Resultatet visade att när deltagarna enbart hade orden att skapa sin uppfattning från så bekräftades hypotesen. Deltagarna skattade den lyssnande metoden som mer empatisk trots att försöksledarna själva inte kunde känna detta, eftersom de var upptagna med att följa sina egna instruktioner. Detta tyder på att det var orden som uppfattades som empatiska inte försöksledarnas känslor för försökspersonerna.

Den andra åtgärden som har visat sig skärpa resultaten är att använda sig av flera försöksledare, vilket gjordes i både Erikson och Olssons studie och i Borgs studie. I Borgs studie jämfördes Lindhs och Lispers sexpunkters jagbudskap med ett för studien konstruerat dubudskap. Situationen var en chef som ska ge negativ kritik till en anställd. I experimentet gavs de två exemplen på kritik av två olika försöksledare och deltagaren ombads att skatta vilken av de två personerna som deltagaren tyckte var mest empatisk. Genom att låta deltagarna välja mellan två personer gjorde att de inte fokuserade på de enskilda orden i lika hög grad. Detta har visat sig vara ett bra sätt att få försökspersonen att inte fokusera enbart på orden och på så sätt skapa en mer realistisk situation.

I föreliggande studie kommer båda dessa metoder användas. Budskapen som ska jämföras kommer vara inspelade på CD-skiva. Därför kommer inte försökspersonen kunna skapa sig någon uppfattning om kroppsspråk, utseende eller ansiktsuttryck på dem som presenterar erbjudandena. De budskapen som jämförs kommer dessutom att vara inlästa av två olika personer och försökspersonerna kommer att få instruktionen att jämföra dessa snarare än de enskilda ord som används.

Studien innehåller två spegelvända experiment, som utspelar sig vid en kaffeautomat. I det ena kommer synskadade deltagare få lyssna på seende personer som erbjuder sin hjälp. I det andra är det seende deltagare som får lyssna på synskadade personer som ber om hjälp. I båda experimenten kommer deltagarens uppfattning av budskapen vara beroende variabel och de två olika budskapen oberoende variabel. I det skattningsformulär som konstruerats finns frågor som syftar till att mäta beroendevariabeln på två nivåer. Den första beroende variabeln mäter hur empatisk försökspersonen uppfattar de personer som erbjuder sin hjälp eller som ber om hjälp är. Den andra mäter beteendeförändring. Hur troligt försökspersonen anser att det är att han eller hon kommer ändra sitt beteende och tillmötesgå det den andra personen ber om eller erbjuder. Oberoende variabel kommer vara de två budskapen. Dels hjälpbudskapet som är konstruerat utifrån Lindhs och Lispers sexpunkters jagbudskap dels ett för studien framtaget budskap som ska likna hjälpbudskapet

avseende ton och innehåll men vara formulerat så att det avviker från jagbudskapets principer.

Det första syftet med föreliggande prövning är att ta reda på om ett hjälpbudskap, som bygger på samma grundprinciper som Lind och Lipers jagbudskap, uppfattas som mer empatiskt än ett neutralt budskap av mottagaren. Det andra syftet är att se om hjälpbudskapet gör att den synskadade tar emot hjälp eller den seende erbjuder sin hjälp hellre än om det är ett neutralt budskap. Det har formulerats fyra hypoteser var av de första två hör till experimentet med synskadade deltagare och de resterade två hör till experimentet med seende deltagare.

Hypoteser

1. Hjälpbudskapet uppfattas som mer empatiskt än det neutrala budskapet när en synskadad blir erbjuden hjälp.
2. Hjälpbudskapet ökar den synskadades vilja att ta emot hjälp jämfört med det neutrala budskapet.
3. Hjälpbudskapet uppfattas som mer empatiskt än det neutrala budskapet när en synskadad ber om hjälp.
4. Hjälpbudskapet ökar den seendes vilja att hjälpa jämfört med det neutrala budskapet.

Metod

Förundersökning

För att hitta stöd för att vardagliga hjälpsituationer upplevs som besvärliga skickades en förfrågan ut på en rikstäckande E-postlista som heter *Synskadade i Sverige*. Det kom elva svar. Där frågade jag om de ibland upplever vardagliga hjälpsituationer som besvärliga, och samtliga svarade ja. De ombads även ge bra och dåliga exempel på hur man ber om hjälp. En formulering som beskrevs som bra löd: "Ursäkta, kan du visa mig hur kaffeautomaten fungerar?". Formuleringar som beskrevs som dåliga löd: "Ingen hjälper mig att ta kaffe" och "Är det inte meningen att jag ska ha kaffe!". Samma fråga ställdes om hjälperbudanden. Ett exempel på ett bra sådant löd: "Kan jag hjälpa dig, på något sätt, vill du ha kaffe?". Ett exempel på ett dåligt förslag löd: "Sätt dig här så fixar jag kaffe."

En annan fråga var om de trodde att de skulle vara intresserade att veta mera om en samtalsmetod som syftar till att underlätta dessa situationer, de flesta svarade "ja",

men några var tveksamma. En synpunkt var om det är till någon nytta att lära sig en samtalsteknik om de man pratar med inte kan den. En annan åsikt var att: "Jag kan tänka mig att strukturerade samtal kan ha ett värde, men ibland kan det nog bli pinsamma överdrifter." Ytterligare en åsikt var att det är viktigare att vara trygg i sig själv och sin synskaderoll snarare än vilka samtalstekniker man använder.

Som tidigare nämnts är studien uppdelad på två separata experiment. I Det första experimentet får synskadade deltagare lyssna på seende personer som erbjuder sin hjälp och i det andra experimentet får seende deltagare lyssna på synskadade personer som ber om hjälp.

Deltagare

I experimentet med synskadade var det totalt 16 synskadade deltagare, 8 män och 8 kvinnor. Medelåldern var 43,6 år. Alla som deltog i studien har svarat ja på frågan om den situation som är föremål för granskning skulle kunna uppstå på grund av deras synskada. Två tredjedelar av deltagarna var från Mellansverige och var alla på en kurs för synskadade på Wiks folkhögskola och en tredjedel rekryterades via Syncentralen i Uppsala län. I experimentet med seende var det totalt 20 deltagare, 10 män och 10 kvinnor. Medelåldern var 29,6 år. Samtliga deltagare rekryterades via Uppsala folkhögskola. Deltagarna i båda experimenten erhöll en trisslott som ersättning för deltagande.

Vid samtliga experimentsituationer var författaren experimentledare. Tre personer ombads vara röster på de CD-skivor som använts i studien (CD-skivorna beskrivs närmare under rubriken material). De tre personerna var män mellan 26 och 28 år.

Material

I både experimentet med synskadade och seende användes CD-skivor för att spela upp de olika budskapen som deltagarna jämförde. Det producerades en skiva för var och en av betingelserna i båda experimenten, totalt 8 skivor. På dessa fanns även de situationer som deltagarna bads föreställa sig. På de skivor som rörde experiment ett var även instruktioner och frågeformulär inlästa. Situationerna och, i experimentet med synskadade, instruktioner och frågeformulär var på samtliga skivor inläst av samma röst. De två budskapen lästes omväxlande av de båda andra rösterna (under rubriken design beskrivs detta närmare).

Två skattningsskalor togs fram till studien. Båda bestod av samma frågor men var formulerade så att de passade respektive experimentsituation. I den första skattningsskalan var samtliga frågor formulerade utifrån hur en synskadad uppfattar ett erbjudande om hjälp och i det andra var frågorna formulerade om hur en seende uppfattar en synskadads hjälpförfrågan. Skattningsskalorna bestod av sju frågor varav de fem första handlade om hur empatisk deltagaren uppfattade den andre och de två sista frågorna handlade om hur troligt deltagaren tror det är att han/hon skulle ta emot hjälpen eller erbjuda hjälpen. Samtliga frågor skulle besvaras på en sjugradig skala. På frågorna 1, 2, 3 och 7 var svarsalternativen formulerade så att deltagaren

svarade enligt hypoteserna på frågan om de svarade högt. Frågorna 4, 5, 6 var formulerade så att om deltagaren svarade lågt överensstämde svaren med hypoteserna. Deltagarna fick även svara på sju bakgrundsfrågor rörande kön, ålder och frågor om hur deltagaren uppfattar situationer som liknar den som var föremål för granskning. Deltagarna i experimentet med synskadade fick samtliga frågor upplästa medan de seende deltagarna fick samtliga frågor i en papper och penna version (se bilaga 1).

I båda experimenten jämförde deltagarna alltså två olika personer som erbjuder sin hjälp eller ber om hjälp, beroende på vilket experiment som avses. Det ena budskapet bygger på det sexpunkters hjälpbudskap som presenteras i tabell 1. Det har även tagits fram ett jämförbart neutralt budskap. Tanken har varit att försöka göra dem så lika som möjligt. Därför innehåller båda budskapen sex punkter av ungefär samma längd och alla budskap inleds med samma hälsningsfras. Det neutrala budskapet är däremot formulerat för att kontrastera hjälpbudskapet, huvudsakligen genom att vara riktat mot person i stället för situation. I bilaga 2 presenteras budskapen i sin helhet.

Procedur

Experimentet med synskadade

De synskadade deltagarna gjorde experimentet enskilt med experimentledaren och varje tillfälle tog mellan 25 och 45 minuter. Den synskadade och experimentledaren satt på varsin sida om ett bord, emellan dem var en bärbar CD-spelare med inbyggd högtalare placerad. Experimentet inleddes av experimentledaren som förklarade vad som skulle hända i stora drag, sedan startades CD-skivan. Skivan inleddes med att den situation den synskadade skulle föreställa sig lästes upp (se bilaga 3 för situationen), varpå experimentet beskrevs, följt av det första hjälperbudandet. Sedan fick den synskadade höra de sju påståendena ett i taget och den synskadade gav sina svar muntligt till experimentledaren som noterade dessa. När samtliga frågor var besvarade fick den synskadade återigen lyssna på den situation han/hon skulle föreställa sig, följt av nästa hjälperbudande. Sedan fick den synskadade svara ytterligare en gång på de sju påståendena och samtidigt fick han/hon sina tidigare svar repeterade, om det skulle vara så att han/hon ville ändra något av sina tidigare svar. Efter att den synskadade hade svarat på samtliga frågor för båda hjälperbudandena blev han/hon erbjuden att gå tillbaka för att gå igenom sina svar, därefter fick den synskadade svara på bakgrundsfrågorna. Som avslutning fick den synskadade en trisslott som tack för deltagandet.

Experimentet med seende

De seende deltagarna gjorde experimentet i grupper om fem. De ombads att sätta sig så att de inte kunde se hur någon av de andra deltagarna svarade men så att de tydligt hörde den bärbara CD-spelaren, som stod centralt placerat i rummet. Alla deltagare fick sig tilldelade ett pappersformulär och en blyertspenna med radergummi.

Experimentet inleddes med att experimentledaren förklarade vad som skulle hända i stora drag, sedan startades CD-skivan. Skivan inleddes med att den situation de

seende deltagarna skulle föreställa sig spelades upp (se bilaga 4 för situationen), varpå den första synskadade bad om hjälp. Deltagarna ombads därpå svara på de sju frågorna i formuläret genom att sätta en ring kring de alternativ de valde. När samtliga svarat på påståendena spelades den andra synskadade personens hjälpförfrågan upp, varefter deltagarna återigen svarade på de sju påståendena. Denna gång markerade de sina svar med ett kryss, så att svaren som gäller det första och andra hjälperbudandet ska vara lätta att skilja. Även de seende deltagarna blev informerade om att de hade möjlighet att ändra de svar de givit första gången. När alla påståenden var besvarade ombads deltagarna fylla i bakgrundsfrågorna, varefter en trisslott delades ut som tack för deltagandet.

Design

Experimentet med synskadade och seende har samma design, det är en 2x2x2 faktoriell blandad design med upprepade mätning för budskap och röst med slumpade grupper för ordning. Beroende variabler var: 1 Hur man uppfattade den andre personen och 2 uppskattad vilja att tillmötesgå den andres hjälperbudande eller hjälpförfrågan. Oberoende variabler var: 1 Typ av budskap med två lägen, hjälpbudskap (HB) eller neutralt budskap (NB), 2 Vilken röst som läste budskapet med två lägen, röst A eller B och 3 ordning. Designen ger totalt fyra betingelser som presenteras i tabellen nedan.

Tabell 2.

Betingelser för experiment 1 och 2.

Budskap 1: HB, Röst A Budskap 2: NB, Röst B	Budskap 1 NB, Röst A Budskap 2 HB, Röst B
Budskap 1: HB, Röst B Budskap 2: NB, Röst A	Budskap 1 NB, Röst B Budskap 2 HB, Röst A

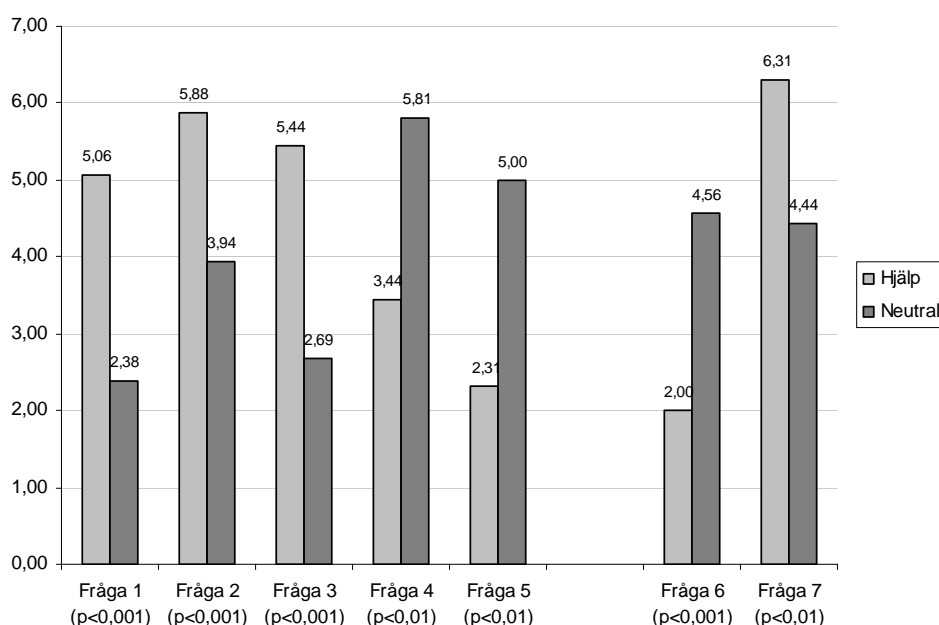
I båda experimenten har röst och budskap motbalanserats, för att motverka att dessa ska kunna inverka på resultatet. Alla budskap, instruktioner och situationer har varit inspelade på CD-skiva, vilket gör att dessa har blivit identiska för samtliga deltagare, på så sätt har jag försökt minimera risken för försöksledareffekter. Tak- och golv effekter har jag försökt minska genom att samtliga deltagare vid varje tidpunkt i experimentet fått gå tillbaka och gå igenom och ändra tidigare svar.

Resultat

För den som inte kan se bilderna på vanligt sätt finns figurbeskrivningar i text i bilaga 5.

Experiment med synskadade

I det första experimentet fick synskadade deltagare lyssna på seende personer som erbjöd sin hjälp. Presentationen av resultaten är uppdelade på de två beroendemåtten och bakgrundsfrågor. Den första beroendevariabeln är hur empatisk den synskadade uppfattade den andre personen (fråga 1 till 5). Den andra beroendevariabeln är hur troligt det är att den synskadade skulle ta emot hjälpen (fråga 6 och 7). I figur 1 presenteras medelvärden och p-värden för samtliga sju frågor grupperade i de två beroendemåtten. Figuren visar att hjälpbudskapet föredras framför det neutrala budskapet i samtliga sju frågor (notera att fråga 4, 5 och 6 är omvända).

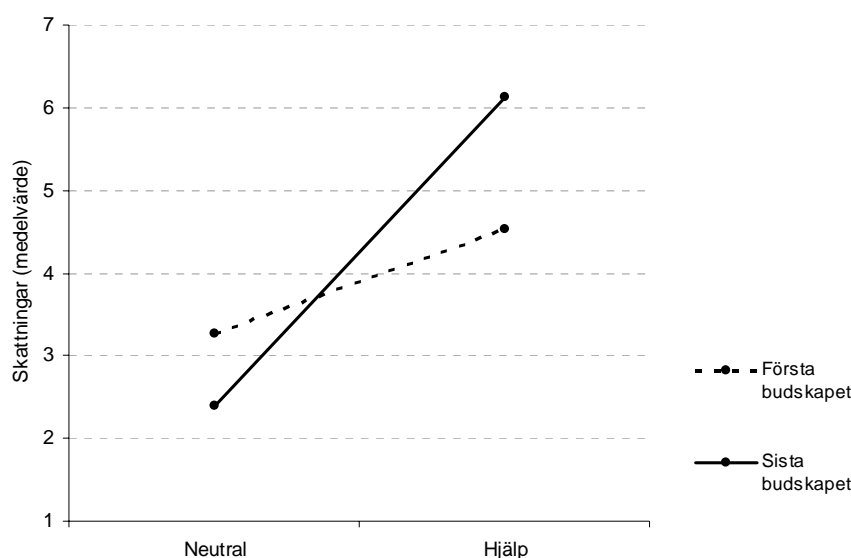


Figur 1. Medelvärden och p-värden för experiment med synskadade.

Not: Frågorna var: (1) Jag upplevde personen som erbjöd sin hjälp som varm och trevlig; (2) Det var lätt att förstå på vilket sätt personen kunde hjälpa mig; (3) Personen som erbjöd sin hjälp verkade sympatisk och verkade även försöka sätta sig in i min situation; (4) Personen som erbjöd sin hjälp var onaturligt trevlig mot mig; (5) Personen som erbjöd sin hjälp betedde sig nedlåtande och pratade överlägset till mig; (6) Den andre personens bemötande fick mig att fundera en extra gång om jag skulle ta emot hans hjälp eller inte; (7) Hur sannolikt är det att du skulle ta emot hjälp av den här personen, särskilt eftersom du antar att det inte borde ta så lång tid innan de du kom i sällskap med kommer tillbaka?

Beroendevariabel 1 Grad av empati (fråga 1 till 5)

I figur 2 kan man utläsa att hjälpbudskapet uppfattas som mer empatiskt än det neutrala budskapet (oavsett vilket budskap som presenteras först). Man kan även utläsa att hjälpbudskap som presenteras sist skattas högre än hjälpbudskap som presenteras först, medan det omvända gäller för det neutrala budskapet. Det finns med andra ord en interaktionseffekt mellan budskap och ordning, det finns däremot ingen signifikant effekt på röst.



Figur 2. Experiment med synskadade, fråga 1 till 5, Effekt på budskap och ordning.

Av tabell 3 framgår att skillnaden mellan de båda budskapen är signifikant även på signifikansnivåer under 0,001. Effektstorleken var 1,7 mätt med Hedges g . I tabellen syns även att interaktionseffekten mellan ordning och budskap är signifikant på 0,05 nivå. Eftertester visar att det endast är med hjälpbudskapet som skillnaden i ordning blir signifikant. För eftertester se bilaga 6, tabell A.

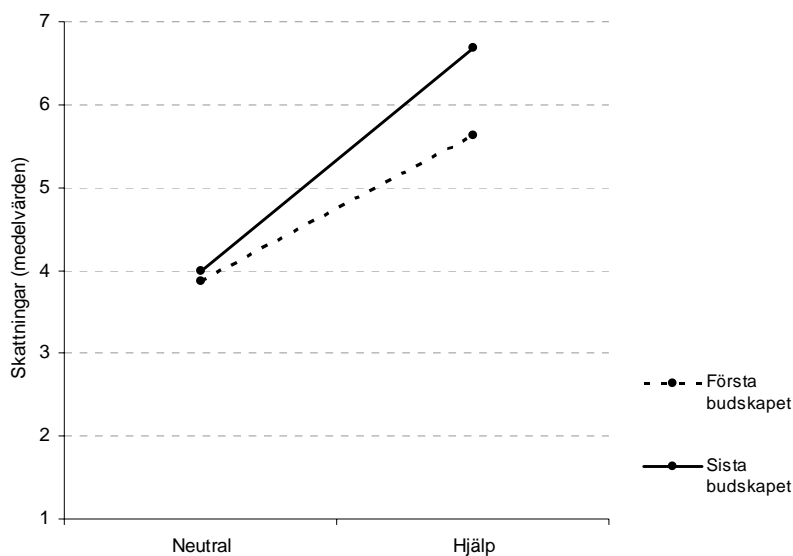
Tabell 3

Experiment med synskadade, värden för ANOVA (fråga 1 till 5).

Källa	SS	fg	MS	F	p
Budskap, B	1237,5	1	1237,5	25,60	< 0,001
Röst, R	87,8	1	87,8	1,82	
Ordning, O	26,3	1	26,3	0,54	
OxR	1,5	1	1,5	0,03	
OxB	306,3	1	306,3	6,34	< 0,05
BxR	22,8	1	22,8	0,47	
BxRxO	5,3	1	5,3	0,11	
Felterm	1160,3	24	48,3		
Total	2847,7	31			

Resultat beroendevariabel 2 sannolikhet för mottagande av hjälp (fråga 6 och 7)

I figur 3 kan man se att hjälpbudskap skattas högre än det neutrala budskapet oavsett ordning eller röst.



Figur 3. Experiment med synskadade, fråga 6 och 7, Effekt av budskap och ordning.

Av tabell 4 framgår att skillnaden mellan de båda budskapen är signifikant på 0,01. nivå. Effektstorleken var 1,3 mätt med Hedges g. För eftertester se bilaga 6, tabell B.

Tabell 4.

Experiment med synskadade, värden för ANOVA (fråga 6 och 7).

	SS	Fg	MS	F	p
Budskap, B	157,5	1	157,5	11,64	< 0,01
Röst, R	3,8	1	3,8	0,28	
Ordning, O	11,3	1	11,3	0,83	
OxR	0,0	1	0,0	0,00	
OxB	7,0	1	7,0	0,52	
BxR	0,0	1	0,0	0,00	
BxRxO	0,3	1	0,3	0,02	
Felterm	324,8	24	13,5		
Total	504,7	31			

Bakgrundsfrågor

I tabell 5 visas en sammanställning av de synskadades svar på bakgrundsfrågorna som besvarades efter att deltagarna hört budskapen.

Tabell 5.

Experiment med synskadade, sammanställning av svar på bakgrundsfrågorna.

	Ja-svar (%)
Tycker du den situation som du fick föreställa dig var realistisk?	94
Har du någon gång varit i en situation som liknar den som du fick föreställa dig här?	94
Upplever du dessa situationer som besvärliga?	31
Tror du att den som erbjuder sin hjälp upplever situationen som besvärlig?	63
Om det fanns en samtalsteknik som kunde ge förslag på hur du ska hantera en liknande situation, skulle du vara intresserad att veta mera om den?	88

Experimentet med seende

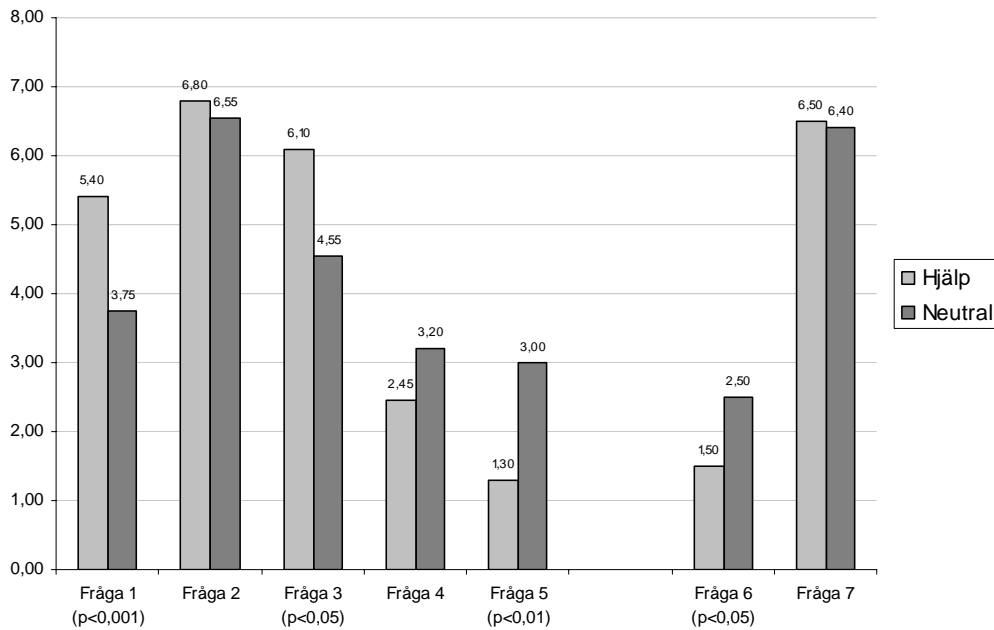
I det andra experimentet fick seende deltagare lyssna på synskadade personer som bad om hjälp. Presentationen av resultaten är uppdelade på de två beroendemåtten och bakgrundsfrågor. Den första beroendevariabeln är hur empatisk den seende uppfattar den synskadade (fråga 1 till 5). Den andra beroendevariabeln är hur troligt det är att den seende kommer att erbjuda sin hjälp (fråga 6 och 7).

I figur 4 presenteras medelvärden och p-värden för samtliga sju frågor grupperade i de två beroendemåtten (notera att fråga 4, 5 och 6 är omvända). Det framgår av figuren att situationen inte är lika tydlig som i experimentet med synskadade. På empatiskalan är skillnaden mellan budskapen signifikant på 0,05 nivån i tre av de fem frågorna. På den skala som avser mäta vilja att hjälpa är skillnaden signifikant på 0,05 nivån i den ena frågan.

Beroendevariabel 1 Grad av empati (fråga 1 till 5)

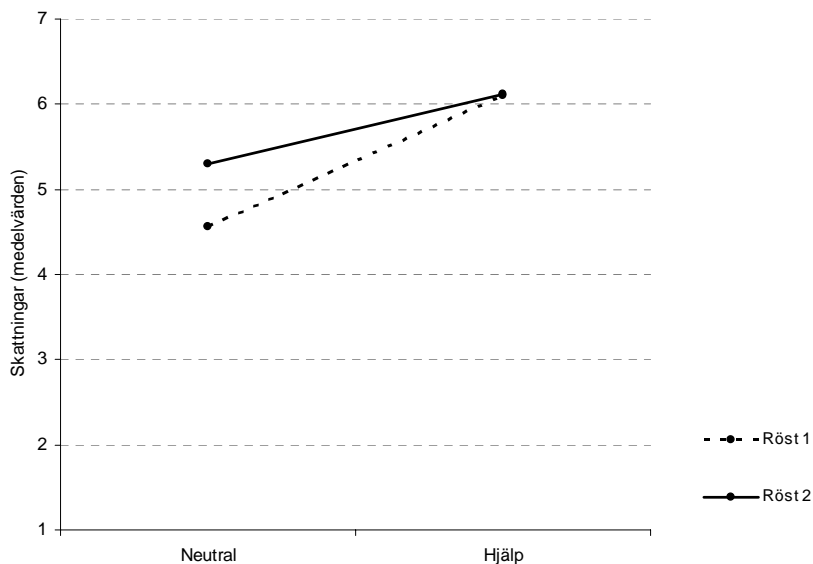
I figur 5 kan man se att hjälpbudskapet uppfattas som mer empatiskt än det neutrala budskapet (oavsett vilken röst som presenterar budskapet). Man kan även se att den ena rösten ligger högre än den andra för båda budskapen, det finns däremot ingen effekt av ordning.

Av tabell 6 framgår att skillnaden mellan budskapen är signifikant på 0,001 nivån. Effektstorleken var 1,23 mätt med Hedges *g*. I tabellen syns att skillnaderna mellan rösterna inte är signifikant på 0,05 nivån. För eftertester se bilaga 6, tabell C.



Figur 4, Medelvärden och p-värden för experiment med seende.

Not: Frågorna var: (1) Jag upplevde den synskadade personen som varm och trevlig; (2) Det var lätt att förstå vad den synskadade önskade för hjälp av mig; (3) Den synskadade verkade sympatisk genom att även ta hänsyn till min situation; (4) Den synskadade var onaturligt trevlig mot mig; (5) Den synskadade betedde sig nedlåtande och pratade överlägset till mig; (6) Den synskadades bemötande fick mig att fundera en extra gång om jag skulle erbjuda min hjälp eller inte; (7) Trots att det skulle innebära att jag blev ytterligare försenad skulle jag ha hjälp den synskadade.



Figur 5. Experiment med seende, fråga 1 till 5, Effekt av budskap och röst.

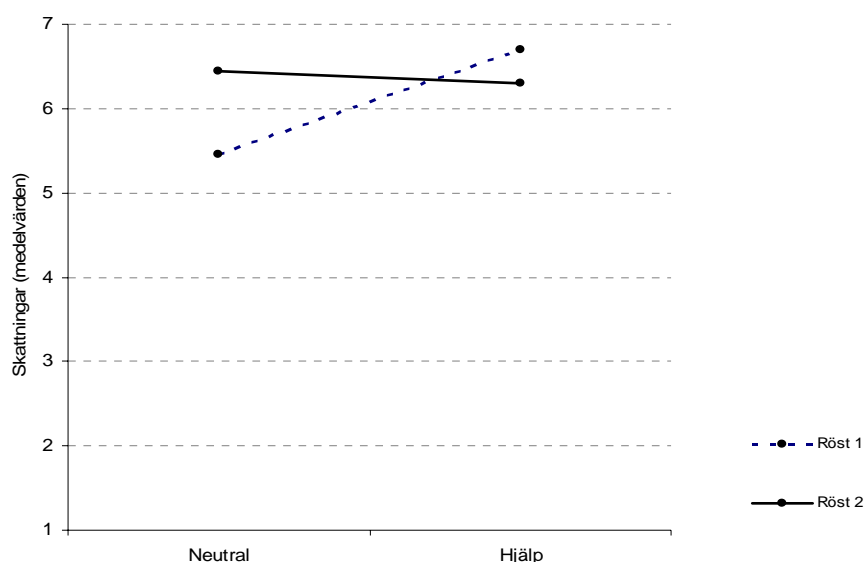
Tabell 6.

Experiment med seende, värden för ANOVA (fråga 1 till 5).

	SS	fg	MS	F	P
Budskap, B	348,1	1	348,1	16,27	< 0,001
Röst, R	62,5	1	62,5	2,92	< 0,1
Ordning, O	0,4	1	0,4	0,02	
OxR	36,1	1	36,1	1,69	
OxB	52,9	1	52,9	2,47	
BxR	6,4	1	6,4	0,30	
BxRxO	32,4	1	32,4	1,51	
Felterm	684,8	32	21,4		
Total	1223,6	39			

Resultat beroendevariabel 2, sannolikhet för givande av hjälp (fråga 6 och 7)

Av figur 6 framgår att det inte finns någon entydig skillnad mellan budskapen. Figuren visar att röst påverkar vilken effekt budskapet får.



Figur 6. Experiment med seende, fråga 6 och 7, Effekt av budskap och röst.

Av tabell 7 framgår att det inte finns någon signifikant skillnad mellan budskapen. Däremot kan man se en signifikant effekt av röst på 0,1 nivån. Man kan även se en trevägsinteraktion mellan budskap, röst och ordning. Eftertester visar att trevägsinteraktionen kan hänföras till det fall då röst 2 läser hjälpbudskapet först, i detta fall skattas hjälpbudskapet lägre än det neutrala budskapet. Eftertester presenteras i bilaga 6 tabell D.

Tabell 7.

Experiment med seende, värden för ANOVA (fråga 6 och 7).

	SS	Fg	MS	F	P
Budskap, B	12,1	1	12,1	2,43	
Röst, R	16,9	1	16,9	3,40	< 0,1
Ordning, O	0,0	1	0,0	0,00	
OxR	3,6	1	3,6	0,72	
OxB	10,0	1	10,0	2,01	
BxR	2,5	1	2,5	0,50	
BxRxO	19,6	1	19,6	3,94	< 0,1
Felterm	159,2	32	5,0		
Total	223,9	39			

Bakgrundsfrågor

I tabell 8 visas en sammanställning av de seendes svar på bakgrundsfrågorna som besvarades efter att deltagarna hört budskapen.

Tabell 8.

Experiment med seende, sammanställning av bakgrundsfrågor.

	Ja-svar (%)
Tycker du den situation som du fick föreställa dig var realistisk?	90
Har du någon gång varit i en situation som liknar den som du fick föreställa dig här?	60
Upplever du dessa situationer som besvärliga?	40
Tror du att den synskadade upplever situationen som besvärlig?	80
Om det fanns en samtalsteknik som kunde ge förslag på hur du ska hantera en liknande situation, skulle du vara intresserad att veta mera om den?	75

Diskussion

Det första målet med studien var att undersöka hur ordval kan förändra hjälpsituationen. Hjälpssituationen har två aktörer, en seende och en synskadad. Alla synskadade hamnar regelbundet i vardagliga hjälpsituationer och den inleds antingen genom att en seende erbjuder sin hjälp eller att den synskadade själv ber om hjälp. I det första fallet visar resultatet att synskadade uppfattar hjälpbudskapet som ett betydligt mer empatiskt sätt att formulera sig jämfört med det neutrala budskapet, effektstorleken var så mycket som Hedges $g = 1,70$. Det visar sig även att de seende deltagarna tycker att ett hjälpbudskap är mer empatiskt än ett neutralt budskap (effektstorleken = 1,23). Ordvalet i hjälpsituationen påverkar alltså både den som erbjuder sin hjälp och den som tar emot hjälp, och dessutom tycker både synskadade

och seende att hjälpbudskapet är mer empatiskt än det neutrala budskapet. Detta är i linje med studiens förväntningar.

Det andra målet var att ta reda på om ordvalet dessutom ökar viljan att erbjuda sin hjälp eller viljan att ta emot hjälp. Resultaten visar att de synskadades vilja att ta emot hjälp ökar med ett hjälpbudskap (effektstorleken = 1,30). För de seende deltagarna är det däremot självklart att de erbjuder hjälp oavsett hur den synskadade formulerar sig.

Man kan alltså slå fast att ordvalet har stor betydelse vid hjälpsituationen. Både synskadade och seende tycker att hjälpbudskapet är ett mer empatiskt sätt att formulera sig i hjälpsituationen. I experimentet med synskadade står det även klart att ordvalet ökar den synskadades vilja att ta emot hjälp.

Det finns ytterligare några resultat som är nödvändiga att nämna innan jag går över och diskuterar hur vi kan se på hjälpbudskapet utifrån de resultat som framkommit. Ett av dessa resultat är interaktionen mellan ordning och budskap när de synskadade skattar grad av empati på de seende (effektstorleken 1,15). Eftertester visade att när hjälpbudskapet kommer sist skattar man det högre än om man får det först, samma effekt finns för det neutrala budskapet, men där var effekten inte lika stark. Men att deltagarna skattar budskapen högre respektive lägre när de får dem efter ett annat budskap motsäger inte ordvalets betydelse, det är snarare en effekt av designen. När deltagarna hört det första erbjudandet har de inget att jämföra med, vilket gör att de lägger sig närmare mitten i skattningsskalan än vad de gör när de redan har hört ett erbjudande och sedan ska skatta det andra.

Det finns även resultat i experimentet med de seende deltagarna som är nödvändiga att titta närmare på. Först och främst är det två av frågorna i empatiskalan där skillnaden mellan medelvärdena blir liten (fråga 2 och 4). I den ena frågan visar det sig att hjälpbudskapet och det neutrala budskapet är likvärdiga avseende hur lätt det är att förstå vilken hjälp som önskas. I den andra frågan visar det sig att det även är liten skillnad mellan budskapen när de seende ska bedöma om de två synskadade är onaturligt trevliga. Enligt resultaten på dessa två frågor förändras inte de seendes uppfattning av den synskadade av budskapet. Men sammantaget visar resultatet på empatifrågorna att hjälpbudskapet skattas högre än det neutrala.

Samma små skillnader mellan hjälpbudskapet och det neutrala budskapet kan observeras i de två sista frågorna i frågeformuläret som avser seendes vilja att hjälpa (fråga 6 och 7). Orsaken är lätt att upptäcka när man tittar närmare på resultaten. Det är två frågor som syftar till att mäta beteendeförändring. Den första handlar om hur stor chansen är att deltagaren skulle låta bli att erbjuda sin hjälp, och den andra frågan handlar om hur sannolikt det är att deltagaren skulle erbjuda sin hjälp. I båda frågorna visar det sig att deltagarna tror att de kommer att erbjuda sin hjälp oavsett hur de synskadade formulerar sig. Att båda budskapen i princip får högsta respektive lägsta poäng i skattningsskalan indikerar en golv- och tak effekt. Däremot misstänker

jag att denna effekt inte skulle försvinna med en utökad skala. Jag tror att resultatet är ett uttryck för att seende har en hög tilltro till att de kommer att erbjuda sin hjälp, oavsett hur den hjälpbehövande uttrycker sig. Denna studie kan däremot inte svara på om de seende försökspersonerna blir mer benägna att hjälpa om de får höra hjälpbudskapet istället för det neutrala budskapet.

Nu kommer jag gå över och titta närmare på de åtgärder jag vidtog för att stärka designen. För det första försökte jag ta bort ovidkommande variabler. Eriksson och Olsson (2001) valde att använda en skärm mellan experimentledaren och deltagaren, för att på så sätt ta bort effekten av kroppsspråk och ansiktsuttryck. De menar att denna åtgärd var en viktig orsak till deras positiva resultat. I min studie var budskapen som deltagarna skattade inspelade på CD-skivor. På så sätt uppnåddes samma isolering av variablerna som i Eriksson och Olssons studie avseende kroppsspråk och ansiktsuttryck, men att ha budskapen på CD-skiva hade ytterligare fördelar. Eftersom budskapen var inspelade fick samtliga deltagare höra exakt samma budskap, vilket Borg (2003) föreslog som en möjlig förbättring av sin experimentella prövning. Till detta kommer att personerna som läste in budskapen i min studie var ovetande om hypoteserna. Detta minskade risken att de med intonation eller röst försökt påverka resultaten. Trots detta tillägg har jag fått tydliga resultat. Detta stärker ytterligare ordvalets inverkan på samtalet.

För det andra valde jag att ha olika röster som läste budskapen, vilket både Eriksson och Olsson (2001) och Borg (2003) använt. Syftet är att få deltagaren att bedöma personen snarare än att aktivt lyssna på ordvalet. Även min studie visar att detta är en bra metod. I experimentsituationen kom det många omdömen som visade att deltagaren jämförde person snarare än vilka ord som användes. Det kunde låta: ”Den första personen var mycket trevligare än den här” eller ”Den här personen gillar jag inte alls”. Det var däremot ovanligt att deltagarna kommenterade vilka ord som används. Eftersom även denna studie kan visa fördelarna med denna metod, torde dess fördelar ytterligare ha förstärkts.

Målet med den här studien var alltså att ta fram en samtalsmetod som kan underlätta vardagliga hjälpsituationer för både seende och synskadade. För att komma fram till den experimentella prövning som är den centrala i denna studie gjorde jag inledningsvis flera avgörande vägval. Först och främst valde jag den socialpsykologiska modellen som grund för hur jag ser på förändring. Resultaten visar att detta var ett bra val. Vidare valde jag att fokusera på orden vi använder. Orsaken var att jag antog att orden får en avgörande betydelse eftersom den ena personen är synskadad. Att orden är viktiga har även visat sig i att många synskadade och seende har kommit med intressanta synpunkter om ordvalets betydelse vid den vardagliga hjälpsituationen. Uttalandena handlade om att de tycker att de får ett helt nytt bemötande bara av att tänka på vilka ord de använder i hjälpsituationen eller hur arga de kan bli bara av att den andre använder en viss formulering. Detta kan man se som insikt i ordens betydelse, som är en naturlig effekt av ett socialpsykologiskt sätt att se på världen.

Att enskilda ord och formuleringar uppenbarligen har en så stor inverkan på hur hela hjälpsituationen kommer att gestalta sig talar emot personlighetsmodellen, som var det alternativ som diskuterades i inledningen. En trolig anledning är att hjälpsituationen är vardaglig. Det handlar om att just med ett eller ett par ord få en annan människa att erbjuda sin hjälp eller att ta emot den hjälp man erbjuder. Det finns för lite tid att skapa den genuina kontakt som för Crafoord (1994) är en förutsättning för det goda samtalet. I min studie pratar jag istället om empati och resultaten visar att det är möjligt att uppfattas som empatisk utan att nödvändigtvis känna sig empatisk, och då genom att tänka på vilka ord vi använder. Detta resultat är i linje med både Eriksson och Olssons (2001) och Borgs (2003) resultat. I båda dessa studier diskuteras det ingående hur resultaten beror på att deltagarna i experimentet uppfattar försöksledarna som empatiska snarare än att de själva uppfattar sig sådana. Jag anser att man kan slå fast att skillnaderna mellan budskapen inte kan bero på skillnader i personligheten hos de personer som läste in budskapen.

Samtalsteoretiker som förespråkar den personlighetspsykologiska modellen brukar även föra fram argumentet att samtalet blir för tekniskt om man delar upp det i för små delar. Detta resonemang kan man hitta hos Mehrens (1997). Med denna syn på samtal blir dock experimentell prövning omöjlig eftersom experiment är konstruerade och opersonliga. Att det dessutom är svårt att skapa en situation som upplevs som realistisk av deltagarna är också ett argument mot experimentell prövning. Denna studie visar dock att ingendera av invändningarna undergräver min prövning, tvärt om tycker jag att jag fått stöd för mitt angreppssätt. Redan i förstudien stod det klart att synskadade kände igen sig i den situation som skulle användas i studien, och flera beskrev livfullt hur dessa situationer kan gestalta sig. Situationens realism bekräftades vidare av att 94 procent av de synskadade deltagarna tyckte situationen var realistisk. Att även 90 procent av de seende deltagarna tycker att situationen var realistisk bekräftar ytterligare att den experimentsituation deltagarna fick föreställa sig fångar problematiken i hjälpsituationen.

Det är befogat att dröja kvar vid diskussionen om övergripande modeller en stund till. Skälet är att den personlighetspsykologiska modellen är överrepresenterad i dagens samtalslitteratur. Personlighetsmodellens stora inflytande märks även tydligt när man frågar synskadade om hur de tänker sig att en samtalsmetod ska se ut. Därför tar jag upp några av deras synpunkter. En av åsikterna var: "Är det till någon nytta att lära sig en samtalsmetod om de man pratar med inte kan den?" Med den socialpsykologiska modellen finns en tydlig nytta. Eftersom jag alltid är någon annans miljö kan jag påverka hur den andra uppfattar mig. Genom att exempelvis välja ord som den andra uppfattar som mer empatiska visar föreliggande studie att det är möjligt att använda en samtalsmetod utan att den andre använder den och på så sätt kan man på egen hand förbättra situationen. Det kan verka som en liten sak att ändra orden man använder men denna studie visar att det är just den lilla skillnaden

som kan förändra helhetsintrycket. Genom att ändra några ord, som gör liten skillnad för den som säger orden, kan den andre uppfatta dig som betydligt mer empatisk.

En annan åsikt var att det är viktigare att vara trygg i sig själv och sin synskaderoll, snarare än vilka samtalstekniker man använder. Även detta ser jag som ett typiskt argument i linje med personlighetsmodellen. Givetvis är det viktigt att vara trygg i sig själv, men har detta påståande något instruktionsvärde till en person som inte redan är trygg? Snarare skapar det troligen ytterligare otrygghet. Med den socialpsykologiska synen på samtal kan samtalsfärdigheter istället bli ett verktyg som man kan använda om man känner sig just otrygg, för att bli trygg. Allt handlar om hur man ser på ordens betydelse, är det orden som gör oss trygga eller hittar vi orden när vi är trygga. Om jag kan få reda på vilka ord som gör att den andre uppfattar mig som empatisk menar jag att man blir tryggare i situationen. Därför kan tankarna kring hjälpbudskapet snarare vara ett led i en process mot att bli en trygg samtalsare. Hjälpbudskapet innehåller just de ord som gör den andre mer empatiskt inställd till dig.

Trots att personlighetsmodellen ofta förespråkas talar resultaten i min studie för den socialpsykologiska modellen. Detta betyder inte nödvändigtvis att personlighetsmodellen är fel, det man däremot kan säga är att den inte är användbar för att analysera vilka ord som upplevs som empatiska. Dessutom skulle det inte gå att konstruera en metod som går att använda av både seende och synskadade utifrån personlighetsmodellen.

Nu ska jag gå över och titta närmare på hur hjälpbudskapet går att använda. Hjälpbudskapet bygger alltså på samma grundprinciper som Lindhs och Lispers (1990) jagbudskap. För att hjälpbudskapet ska kunna vara användbart måste det först och främst överensstämja med det behov som finns hos synskadade och hos seende. För det andra är det nödvändigt att diskutera hur väl studiens hjälpsituation går att överföra till de verkliga hjälpsituationer.

Under datainsamlingen fick jag stöd för att det finns ett behov av en metod för hjälpsituationen. Deltagarnas kommentarer visar även att hjälpbudskapet är en metod som ligger nära det behov som de har. Efter att de synskadade deltagarna slutfört experimentet följde ofta ett samtal mellan mig och deltagaren om hur hjälpsituationer påverkar dem i deras vardag. Det framkom med all tydlighet att ämnet väckte mycket tankar och funderingar. Merparten av deltagarna beskriver hur de har försökt hitta olika sätt att hantera dessa situationer och de tycker ofta att de har samlat på sig erfarenheter som gör att situationerna numera innebär mindre besvär. De tycker att de gör allt som står i deras makt för att dessa situationer ska bli så okomplicerade som möjligt, men att de däremot inte kan påverka hur den andre personen gör. Flera sade vidare att de tror att de seende personerna inte vet hur de ska göra och att denna osäkerhet gör situationen besvärlig för bägge parter.

Den här studien visar att ett sätt att förbättra hjälpsituationen är att använda hjälpbudskapet. Men eftersom studien består av två spegelvända experiment vet vi dessutom att både de synskadade och de seende kan underlätta för den andre. Därför är det intressant att notera att resultaten som indikerar att de seende tar det för självklart att de kommer att hjälpa även får stöd av kommentarer som kom från de seende deltagarna under datainsamlingen. Det kom många uttalanden som visade just att man tyckte det var en självklarhet att hjälpa och att det inte spelade någon roll hur den synskadade bad om hjälp. Däremot frågade ett flertal hur man bäst kan bemöta en synskadad, eller så frågade de exempelvis: "Vad vill den synskadade att jag ska göra?" Om man kan erbjuda konkreta råd om hur man ska formulera sig kan alltså även seende vara behjälpta av hjälpbudskapet, förutsatt att de är i en sådan situation att de tycker att detta är ett tillräckligt angeläget problem.

Hjälpbudskapet kan dessutom vara ett effektivt sätt att visa både seende och synskadade vilket ansvar de har i hjälpsituationen. Man minskar på så sätt möjligheterna att skylla problemen på den andra parten, vilket annars kan vara en lockande tanke men som inte är en bra väg till förändring.

Man kan konstatera att hjälpsituationerna påverkar den synskadades vardag. Tack vare det socialpsykologiska perspektivet kan vi även konstatera att hjälpsituationen påverkar hjälparen, i mitt fall den seende. Både för seende och synskadade förändras grundförutsättningarna för hjälpsituationen beroende på i vilken situation den uppstår och beroende på vilken relation man har till den andre personen. Jag kan se tre tydliga nivåer, hjälpsituationer i nära relationer, återkommande kontakter (arbete och myndigheter) samt flyktiga möten. Detta gör att det blir intressant att se på tillämpbarheten av hjälpbudskapet utifrån på vilken av dessa nivåer hjälpsituationen uppstår.

Den första nivån är mellan synskadade och seende som har en personlig relation till varandra, det kan vara partner, vänner eller familj. Här kan man tänka sig att hjälpsituationer är ett vanligt inslag. Det kan vara vardagliga småsaker som den synskadade måste ha hjälp med, dessa situationer kan verka banala men på grund av hur ofta dessa situationer uppstår kan det bli ett stort problem för den synskadade. Eftersom hjälpsituationerna på den här nivån sker tillsammans med personer som står nära den synskadade kommer även de påverkas av dessa hjälpsituationer. Min bild är att det inte minst på den här nivån finns stora vinster med hjälpbudskapet, eftersom dessa hjälpsituationer sker mellan människor som har mer eller mindre daglig kontakt. Här är det viktigt att inte samma situation regelbundet ger upphov till problem, eftersom det kan försämra den övriga relationen. En viktig faktor på den här nivån är att även den seende har ett likvärdigt ansvar. Här skulle man alltså kunna tänka sig att den synskadade och den seende tillsammans tar del av kunskaperna kring hur hjälpbudskapet kan förändra hjälpsituationen.

Den andra nivån av situationer där man kan tänka sig hjälpsituationer är platser där en eller flera synskadade personer regelbundet befinner sig. Det kan vara

arbetsplatsen, skolan, syncentraler eller andra myndigheter. Här har givetvis fortfarande den synskadade nytta av att använda ett hjälpbudskap, eftersom detta troligen minskar risken för de missförstånd som skapar frustration. Men vid denna typ av hjälpsituationer kan man även tänka sig att de seende tar ett eget ansvar. Min bild är att personer i dessa situationer ofta har en mycket positiv inställning till att försöka underlätta för den synskadade. Men det framkommer ofta en frustration av att de inte vet på vilket sätt de kan underlätta. Om personer som vet att de regelbundet kommer att hamna i situationer där en eller flera är synskadade kan hjälpbudskapet vara ett konkret och praktiskt verktyg för att minska problemen som kan uppstå.

Den tredje nivån är när en synskadad hamnar i en hjälpsituation där han eller hon inte har någon relation till de seende personer som finns i den synskadades omgivning. Ett exempel kan vara situationen vid kaffeautomaten, som i denna studie. Här är det orimligt att förvänta sig att människor i allmänhet ska veta hur man ska formulera sig i en hjälpsituation, eftersom de flesta aldrig tidigare har varit i en liknande situation och därför inte har någon tidigare träning av vad som är ett bra eller dåligt sätt att formulera sig. I dessa situationer kan man därför säga att den synskadade har ett stort ansvar för sin egen skull. Trots detta är det inte svårt att förstå hur besvärliga dessa situationer kan bli för den synskadade. Att regelbundet behöva bemöta och hantera andra personers trevande eller i vissa fall rent av klumpiga bemötande vid hjälpsituationer är många gånger tufft. Samtidigt är det viktigt att påpeka att många personer har ett naturligt och otvunget bemötande, vilket till och med gör att en hjälpsituation kan bli ett trevligt möte. Men genom att använda hjälpbudskapet kan den synskadade skapa en god samtalsmiljö för den seende och därigenom underlätta hjälpsituationen för sig själv. Eftersom hjälpsituationen är en vanlig anledning till kontakt mellan synskadade och seende kan hjälpbudskapet i längden till och med leda till att den synskadade får en förbättrad bild av personer i sin omgivning.

Man kan alltså konstatera att det finns hjälpsituationer på flera nivåer och beroende på nivå kommer hjälpbudskapets direkta användningsområde att skilja sig. Däremot är hjälpbudskapets grundprinciper samma vilket gör att det finns stora vinster i att lära ut hjälpbudskapet. En intressant fråga är därför hur väl hjälpbudskapet skulle fungera om man lär synskadade och seende att använda sig av samtalsmetoden. Det kan undersökas genom att låta en grupp personer som återkommande hamnar i en hjälpsituation liknande den i denna studie genomgå en utbildning i det hjälpbudskap som här använts och sedan se hur behjälpta de blir av metoden. På detta sätt kan man pröva om hjälpbudskapet har den praktiska nytta som jag påstår.

Hjälpsituationen kan alltså förekomma i många olika sammanhang och med mycket olika förutsättningar. Det är därför viktigt att påpeka att det inte alltid är nödvändigt att använda alla punkter vid ett hjälpbudskap. Under uppsatsarbetet har jag många gånger fått frågan: räcker det inte bara med att fråga "Vill du ha hjälp?" Svaret är att många gånger gör det säkert det. Om omständigheterna i situationen är givna och båda parter är införstådda i omständigheterna är det säkert nog. Samtidigt är det min

erfarenhet att de flesta hjälpsituationer kräver någon typ av stödinformation. Verkliga situationer kräver ofta flera ord än man tror. Men det är även så att hjälpbudskapet är flexibelt. De sex olika delarna i hjälpbudskapet går bra att använda var och en för sig eller i kombination med annan information. Jag menar att det man däremot inte får tappa bort är att innehållet i budskapet ska vara riktat mot situationen snarare än personen, för att hjälpbudskapet ska fungera som resultaten i den här studien visar.

Den viktigaste orsaken till att en hjälpsituation där den ena personen var synskadad valdes i denna studie var att denna typ av hjälpsituation frustrerar de inblandade. En annan orsak är att situationen är avgränsad och hjälpbehovet är tydligt. Samtidigt är det rimligt att anta att andra typer av hjälpsituationer också innehåller liknande komponenter, vilket gör att det skulle vara intressant att gå vidare och pröva hjälpbudskapet i andra sammanhang. Kan det vara så att samtalsprinciperna som hjälpbudskapet bygger på fungerar i alla typer av hjälpsituationer. Jag kan inte se någon uppenbar anledning till att resultaten enbart gäller synskadade. Det man möjligen kan framföra som ett argument är att ordval får en centralare roll i en hjälpsituation där den ena personen är synskadad, men det betyder inte att ordvalets betydelse skulle försvinna om båda aktörerna i hjälpsituationen skulle vara seende.

Så här mot slutet av uppsatsen tycker jag det är nödvändigt och stanna upp en stund och fundera över vad de starka effekterna som jag fått i studien egentligen betyder. Kan det verkligen vara så att ordval har en så dramatisk inverkan på mina beroendevariabler, eller vad betyder egentligen de starka effekterna? En förklaring är att resultaten beror på att studien brister i validitet. Jag kan emellertid inte se några andra samband som skulle kunna förklara resultaten. Det får därför bli en uppgift att nästa gång ytterligare försöka att stärka upp designen. En motsatt förklaring är att effekten av ordvalet beror på att jag totalt har lyckats att renodla ordvalets effekt. Detta skulle antagligen innebära att ordvalet får en överdrivet viktig funktion och att deltagarna i experimenten inte skulle känna igen sig i hjälpbudskapets användbarhet. Min bild är den motsatta: när deltagarna har börjat fundera över ordval och dess betydelse har många kommit med igenkännande kommentarer och reflektioner. När deltagarna tänkt efter på vad som påverkar hjälpsituationen har många börjat prata om hur enskilda ord kan leda till en dramatisk skillnad. Den effekt jag däremot vill betona är ordvalet. Även om man redan efter ett flyktigt möte kan tycka sig se en personlighet så visar det endast på den stora inverkan några ord kan få.

Men frågan kvarstår om det är rimligt med så starka effekter? Här tror jag däremot att resultatet kan vara en effekt av designen. Det visade sig att deltagarna hade mycket lättare att skatta ett budskap när de redan hört ett annat, vilket jag anser kan vara ett tecken på att deltagarna skattar hjälpbudskapet i förhållande till ett annat budskap snarare än att poängen personen sätter går att sätta i relation till ett objektivi mått på hur empatiskt budskapet är. Att storleken på effekten inte direkt går att sätta i relation till hur empatisk en person är behöver däremot inte på något sätt motbevisa effekten av ordvalets betydelse för hur vi uppfattas av en annan person, men det

indikerar att det är viktigt med ett fortsatt arbete med att ytterligare nyansera mätmetoderna.

Det som framkommit i denna uppsats anser jag motsvarar väl min inledande formulering av hur jag såg på vad jag ville göra: Vad vi säger i hjälpsituationen får en avgörande betydelse. Vad vi säger är dessutom konkret och går också att observera. Och det som är observerbart går att experimentellt pröva. Genom experimentell prövning får vi säkrare kunskap. Med säker kunskap är det möjligt att ge konkreta råd. Med konkreta råd är det sedan möjligt för de inblandade att förändra hjälpsituationen.

Referenser

- Borg, P. (2003). *Jämförelse av jag- och dubudskap vid kritik*. Institutionen för psykologi, Uppsala universitet, Psykologexamensuppsats.
- Carlsson, G. (1999). *Leva som blind*. Carlssons förlag.
- Crafoord, C. (1994). *Människan är en berättelse*. Stockholm: Natur och kultur.
- Daleflod, B. (1981). *Jämförelse mellan jag- och normalbudskap på två barngrupper*. Institutionen för tillämpad psykologi, Uppsala universitet, CD 1-uppsats.
- Eriksson, C., & Olsson, R. (2001). *En experimentell jämförelse mellan upplevelse av lyssnande respektive frågande samtalsmodell*. Institutionen för Psykologi, Uppsala Universitet, Psykologexamensuppsats, Vt 2001.
- Gegermo, M. (1999). *Har det betydelse hur man ger kritik? Effekter av jagbudskap på arbetsprestation och upplevelse*. Institutionen för Psykologi, Uppsala universitet, Psykologexamensuppsats 20p.
- Gordon, T. (1975). *Aktivt föräldraskap*. Stockholm: Askild & Kärnekull.
- Gordon, T. (1994). *L.E.T. En praktisk modell för aktivt ledarskap*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Guerney, Jr. B.B. (1977). *Relationship enhancement*. London: Jossey Bass.
- Gustavsson, U. & Larsson, M. (1986). "Aktivt lyssnande" – "Öppna frågor" "Jagbudskap" – "icke-jagbudskap". *En jämförelse mellan olika kommunikationssätt*. Institutionen för Psykologi, Uppsala Universitet, Psykologexamensuppsats, Ht 1986.
- Konidari, A. & Uveland, G. (1988). *Upplevelser av ett jag-budskap hos barn på låg-mellanstadiet*. Institutionen för Psykologi, Uppsala Universitet, C-uppsats, Vt 1988.
- Lindh, G. & Lisper, H.-O. (1990). *Samtal för förändring*. Lund: Studentlitteratur.
- Mehrens, S. (1997). *Samtal som arbetsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindqvist, Bengt (1999). *Nio vägar att utveckla bemötandet av personer med funktionshinder*. SOU 1999:21. Stockholm: Fritzes.

Lindqvist, Bengt (1998). *Kontrollerad och ifrågasatt – intervjuer med personer med funktionshinder*. SOU 1998:48. Stockholm: Fritzes.

www.smartlist.nu/sis.

Zimsen, K. (1978). *Samtal som verktyg. En introduktion i samtalsteknik*. - Köpenhamn: Tema Nova.