
Skarpe tanker om kommunikasjonslitteratur

BOKOVERSIKT

Deborah Cameron er professor i språk ved institutt for utdanning ved London-universitetet, og hun står blant annet bak boken *Verbal hygiene* (1), som vakte oppsikt i språklige miljøer da den ble utgitt. Hun har nå gitt ut en ny sterk og tankevekkende bok, *Good to talk*. Cameron fokuserer mot den store oppmerksomheten og betydningen som kommunikasjonsferdigheter har fått i vår kultur, både i arbeidslivet, i utdanningsvesenet, i underholdningsindustrien og i den private sfæren.

Gjennom analyse av data fra populærvitenskapelige bøker og instruksjonsmaterieell i kommunikasjonsferdigheter og fra intervjuer med folk som har gjennomgått kommunikasjonstrening, klarer Cameron å sette søkelys på sentrale temaer i vår kultur. Hun baserer seg blant annet på tanker av Giddens (2) om kommunikasjon og samtals funksjon i det moderne samfunn. Giddens påpeker at den åpne, ærlige og nære samtalen er intime relasjoners lim, og det er gjennom den nære samtalen at man får produsert og bekreftet egen identitet. Kommunikasjonsvansker handler derfor altså ikke om at vi ikke kan snakke med hverandre, men at vi ikke kan dele følelser og uttrykke oss selv på en "autentisk" måte. Kommunikasjonslitteraturen handler i stor grad om hvordan vi skal forstå egne og andres følelser og uttrykke følelser tydelig.

Forfatteren gir eksempler på at en rekke problemer i samfunnet er blitt tilskrevet folks manglende kommunikasjonsferdigheter, det være seg ekteskapsvansker eller problemer med å få arbeid. Således blir språklig endring eller språklig forbedring holdt frem som løsning på disse problemene, hvilket åpenbart ikke alltid er adekvat. Også i helsevesenet poengteres stadig den store betydning av god kommunikasjon, uten at dette fenomenet i særlig grad har vært problematisert. Til tross for at Camerons hovedfokus ikke er helsevesenet, er hennes ideer likevel meget relevante for oss som driver terapi med samtalen som redskap. Hun problematiserer blant annet den kanskje banale, men likevel utbredte tanken om at atferdsvansker hos barn og voksne skyldes kommunikasjonsvansker, dvs. at dersom vi får sagt det vi virkelig mener, så vil slike problemer forsvinne.

Det produseres en stor mengde populærvitenskapelig litteratur og TV-programmer som handler om hva som er god og hva som er dårlig kommunikasjon og om hvordan man kan lære å kommunisere bedre. Cameron tar for seg flere eksempler på dette og analyserer og kritiserer blant annet en outrert variant av kommunikasjonsforbedring,

nemlig ”styling” av mennesker på en slik måte at de snakker på en forutbestemt måte, uavhengig av hvordan de blir snakket til. En slik manualisering og kontrollering av folks verbale atferd kan gi tragikomiske utslag. Cameron analyserer oppskrifter på hvordan ansatte i call-sentre (bedrifter hvor de ansatte kun svarer på telefonhenvendelser, for eksempel i forbindelse med postordresalg) skal snakke og hvilke personlighetstrekk og følelser (åpen, ærlig, positiv, imøtekommende, etc.) som deres arbeidsgivere ønsker medarbeiderne skal formidle til kundene, et fenomen Cameron benevner som syntetisk personalisering. I tillegg til at slik styring av språklig atferd med fjerning av individuelt særpreg i den hensikt å stå frem som ”åpen og ærlig” må være følelsesmessig og intellektuelt frustrerende for arbeidstakeren, så kan den virke uekte og uærlig for kunden. For ikke å snakke om at dette fenomenet gir ubehagelige assosiasjoner til Orwells Newspeak (3) og tanken om at ved å kontrollere folks språk, så kan man også kontrollere deres atferd og tanker.

Camerons analyse er tankevekkende for meg som har samtalen som arbeidsredskap og jeg er sikker på at andre i samme situasjon også kan ha nytte av den. Boken er velskrevet og lettlest. Den anbefales varmt.

RolfWynn

Psykiatrisk senter for Tromsø og Karlsøy

Universitetssykehuset Nord Norge

LITTERATUR

1. Cameron D. Verbal hygiene. London: Routledge, 1995.
 2. Giddens A. Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age. Cambridge: Polity Press, 1991.
 3. Orwell G. Nineteen eighty-four: a novel. London : Secker & Warburg, 1949.
-

Publisert: 10. august 2002. Tidsskr Nor Legeforen.

© Tidsskrift for Den norske legeforening 2026. Lastet ned fra tidsskriftet.no 8. september 2026.