

Empatisk kommunikation

'Girafsprøeg'

En vej til åben & ærlig dialog

Materialet er udarbejdet af Erhvervspsykologisk Rådgiver og konfliktåndterings ekspert Sebastian Nybo fra SEB Gruppen A/S, skrevet på baggrund af bogen Ikke Voldelig Kommunikation af Marshall B. Rosenberg



www.staytrue.dk

TACKLING AF KONFLIKTER - FEEDFORWARD

For at et team på skal fungere skal i være åbne, ærlige og turde tage de såkaldte "konflikter" eller ubehagelige samtaler hvor i rent faktisk stiller krav til hinanden for at sikre kvaliteten og jeres fælles formål. Det er uanset om det er på arbejdspladsen eller parforholdet derhjemme. Når i har et dialog i et fælles skabt forum mellem to mennesker, gælder der de samme psykologiske mekanismer.

Til at bruge konstruktiv dialog til læring og at se konflikter som dynamik og ikke dynamit, er det anerkendte 'giraf-sprog' et særdeles egnet værktøj til at sætte rammerne for hvordan i kan øve jer i kommunikere.

(Kilde: Ikke Voldelig Kommunikation af Marshall Rosenberg / SEB Gruppen A/S).

Giraf-sprog

Empatisk kommunikation eller ikke-voldelig kommunikation - også kaldet Giraf-sprog - er en kommunikationsproces og en konfliktløsningsmodel udviklet af den amerikanske psykolog Marshall Rosenberg.

Giraf-sprog er et godt redskab til løsning af konflikter og uoverensstemmelser. Det hedder Giraf-sprog i modsætning til Ulvesprog, som er et sprog fra hovedet. Det er et lettere "angribende" logisk baseret sprog. Når vi taler Ulvesprog analyserer vi, stiller krav, dømmes, kritiserer osv.

Giraf-sprog er et sprog fra hjertet og ikke fra hovedet. Et sprog hvor vi søger at fastholde et neutralt overblik uden at synke til lavere uhensigtsmæssige reaktioner og niveauer. Marshall har valgt giraffen som symbol fordi den er det landdy, der har det største hjerte. Den er kraftfuld og blid, bevæger sig med ynde og har overblik.

Principperne i Giraf-sprog er meget enkle, men de kan være svære at efterleve, da de fleste af os er trænet i at tale Ulvesprog. Når vi taler Giraf-sprog, har vi fokus på vores følelser og behov - og udtrykker dem.

Grammatikken er meget enkel. Der er fire ting, som vi udtrykker, og det er de samme fire ting, vi lytter efter hos andre; uanset hvordan de udtrykker dem.

1. Først fortæller jeg hvad jeg observerer

Hvilken situation jeg snakker om; fx "da du før gjorde..." eller "da det og det skete..." eller "når du siger sådan..."

Jeg beskriver og refererer til situationen for at henlede den andens opmærksomhed på hvad det er for en situation jeg taler om;

Og jeg gør det uden at analysere, kritisere, dømmes eller stille krav. Noget af det sværeste for mange mennesker er at undgå at sammenblande observationer med vores egen mening, vurdering eller analyse af situationen.

Jeg siger ikke: "Da du var så kritisk...", men "da jeg hørte dig sige sådan og sådan..." eller "jeg oplevede, at det og det skete".

Jeg beskriver altså først hvad jeg observerer.

2. Næste skridt er at fortælle hvad jeg føler i den forbindelse

Her sammenblander vi ofte følelser og analyse.

Vi siger for eksempel: "Jeg følte, at det var forkert...". Men når jeg siger: "Jeg følte, **at...**", er der tale om en analyse. Følelser er fx sorg, frustration, vrede, fortvivelse, angst, glæde, lykke og varme.

I Girafsprøget siger man: "Jeg føler, fordi jeg..." og "du føler, fordi du..."
--

Når jeg fortæller om mine følelser, gør jeg det på en måde, så jeg tager ansvar for dem. Jeg er ansvarlig for mine følelser og du er ansvarlig for dine følelser. Så jeg føler, for **jeg** har brug for...

"Jeg var ked af det, fordi jeg havde forventninger om, havde håbet på eller havde brug for..." - og ikke fordi du gjorde eller sagde noget.

3. Det 3. trin er at udtrykke mine behov

Det kunne for eksempel være: "Jeg har brug for plads...". "Jeg har brug for respekt for min tid...". "Jeg ønsker forståelse..."

4. Til sidst fortæller jeg hvad jeg specifikt vil bede den anden om at gøre

Jeg udtrykker mig i aktivt handlesprog, så det er tydeligt hvad jeg beder den anden om at gøre; så det er gørligt, uden at det fremstår som et krav.

Det kan godt være, at jeg med krav kan tvinge andre til at gøre noget for mig og give mig det jeg behøver, men som Giraf ønsker jeg ikke, at den anden skal føle sig tvunget til at give mig noget, han eller hun ikke har lyst til.

Jeg er overbevist om, at jeg i så fald senere kommer til at betale dyrt for det. Jeg ønsker, at andre imødekommer mine anmodninger, men kun hvis de gør det frivilligt.

Jeg kunne for eksempel sige: "Vil du være villig til at tage opvasken?..." eller "Jeg vil bede dig, om du vil fortælle mig, hvad du hørte jeg sagde?..." eller "vil du sige mig, hvad du følte eller tænkte?..."

Jeg lytter efter de samme fire ting hos andre, uanset hvordan de udtrykker sig. De kan udtrykke sig meget aggressivt og komme med en masse fordomme, kritik og aggressioner imod mig, men som Giraf ved jeg, at der bag enhver aggression og kritik

ligger umødte følelser og behov.

Bag enhver aggression og kritik ligger umødte følelser og behov

Jeg kan have mit fokus på, hvad, det er, personen føler og behøver. Når jeg har mit fokus der, betyder det **ikke**, at jeg **skal** opfylde deres behov, men at jeg kan give dem empati. Det vil sige, at jeg giver dem mit fulde nærvær og er med dem i deres følelser og behov, i stedet for bare at

se dem som nogen, der forsøger at angribe mig.

Når jeg ikke hører et angreb giver det mig mulighed for at være i kontakt med mine egne følelser og behov og udtrykke dem på en måde, så der er størst mulighed for at få dem tilgodeset.

Nogle grundantagelser i Girafsproget

- ☉ Det er en del af den menneskelige natur, at vi har lyst til at give og modtage. Vi har det bedst, når vi giver og modtager af egen fri vilje. Når vi giver af tvang, sender vi altid en "regning" senere
- ☉ Vores følelser udspringer af vores behov og af vore tolkninger af, hvad vi ser og hører og vi er ansvarlige for dem
- ☉ "Jeg føler, fordi jeg..." "Du føler, fordi du..."
- ☉ I en konfliktsituation sammenblander vi ofte følelser, analyser og vurderinger. Girafsproget hjælper os til at sortere hvad der er hvad
- ☉ Bag enhver aggression, dom og kritik er der et menneske med umødte følelser og behov. Jeg kan vælge at have mit fokus på aggressionen, dommen og kritikken - med alt hvad det indebærer - eller på følelserne og behovene bagved
- ☉ En forudsætning for, at vi kan mødes om holdbare løsninger er, at vi er mættede med empati. Det vil sige, at vi oplever os hørt og mødt i vores følelser

At anmode om autentisk feedback

Efter at vi har givet autentisk feedback og evt. udtrykt vores egen sårbarhed, vil vi ofte gerne have autentisk feedback og få at vide:

- A. Hvad modtageren føler
- B. Hvad modtageren tænker
- C. Om modtageren er indstillet på at foretage en bestemt handling

Det er vigtigt, at vi selv er klar over, hvilken form for feedback vi er ude efter, samt at vi formulerer vores anmodning om feedbacken i et konkret sprog.

Når den anden opfatter det, vi siger, som et krav, har han eller hun kun 2 muligheder:

At feje sig eller gøre modstand

Forskellen på en anmodning og et krav er, hvad der sker, hvis kravet ikke imødekommes. Du ved, at det er et krav, hvis vedkommende dømmes eller kritiseres. Du ved, at det er en anmodning, hvis vedkommende er indfølelse over for den andens behov.

ØVELSE: GIRAFSPROG + FEEDFORWARD

Brug dette 'skema' til at øve dig i at give autentisk feedback. At du giver udtryk for det du oplever, samt giver fremadrettede anmodninger (feedforward)

Øv dig ud fra den beskrevne proces med de fire trin.

DEN PERSON DU OBSERVERER:

_____ **(HVEM + RELATIONSTÆTHED**
(intim, ven, familie, kollega, eksternt kendt)

OBSERVATION

FØLELSE

BEHOV

ANMODNING

**Denne guide er hentet på baggrund af blogindlægget
"Bliver du på din egen banehalvdel?"**

<http://www.staytrue.dk/bliver-du-paa-din-banehalvdel/>

Af Martin Kirkevang

**Psykologisk Rådgiver,
High Performance Team Konsulent
& Stay True Ambassadør**