



## Ett språk för livet – en metod för att skapa kontakt

**Sylvia Lidén Nordlund**

Seminarium Fredens Hus Göteborg i Aktivitetshuset i  
Hammarkullen, den 3 september 2019 Referat

Sylvia: I dag kommer jag att ge en introduktion till Marshall Rosenbergs tänkande, det som kallas Nonviolent Communication, NVC, eller Giraffspråket. Det är ett språk för livet, att mötas via språket, att prata ur hjärtat, låta mina känslor och behov komma till tals. Thomas Gordon var den som först myndade begreppet jag-budskap. Det var på 1960-talet. Till detta lade Rosenberg till att behov ligger bakom. NVC har två ben: att uttrycka sig klart, tydligt och ickedömande är det ena. Det andra är att lyssna efter känslor och behov innan jag går igång. Det finns fyra steg och jag kommer att ta upp dem ett efter ett.

Rosenberg lade in djursymboler: vargen (på engelska jackal = schakal) fick stå för den som ser till sina egna behov först, och giraffen den som ser på situationen utifrån i ett helikopterperspektiv. Han valde giraffen för att den har ett stort hjärta. Giraffen är en symbol för hjärtats kommunikation. Det djuret har en lång hals med god överblick, ser omvärlden uppifrån. Den är sårbar. I den här kommunikationen vågar man blotta sig lite, möta sina behov.

Vi har alla mänskliga behov. Det finns exempelvis *mentala behov* såsom stimulans och inspiration, *självbestämmande behov* såsom frihet och oberoende, samvaro såsom omsorg och trygghet, *socio/emotionella* såsom bidra, dela med sig och tillit, *fysiska för överlevnad* såsom luft, vatten, vila, *spirituella/existentiella behov* såsom skönhet, mening, *livsbejakande behov* såsom lek, glädje, hopp och behov av *integritet* såsom eget värde, självrespekt och ärlighet. När vi tillämpar Giraffspråket känner vi in varandras behov. Vi har oftast inte samma behov samtidigt. Vi berättar och lyssnar och ser bådas behov. Vi kan ha behov av respekt och av ömsesidighet.

Sylvia gav under seminariet många exempel och tog också många exempel från publiken, ett 15-tal personer.

Lyssnarövning: Vi fick i parsamtal lyssna när den andra i paret berättade något som den tyckte var viktigt. Vi tränade på att lyssna empatisk, verkligen lyssna på varandra. Vi fick veta att vi skulle återge vad vi hade uppfattat att den andra sagt. Inga värderingar. Vi fick ställa klagörande frågor [men inte komma med eget material]. Var och en berättade för den andra under 5 minuter, innan Sylvia, som höll tiden, bröt.

Sylvia: Syftet med övningen var att ni skulle känna hur det känns att verkligen bli uppmärksam lyssnad till under så lång tid som 5 minuter. Mina öron är stora och jag lägger mig själv och mitt åt sidan när jag lyssnar. Ofta är det så att samtalen böljar fram och tillbaka och det är helt okej, men ibland kan man vilja bli verkligt lyssnad till. Hur tar vi emot vad den andra säger? Marshall Rosenberg uttrycker det så att man surfar på den andres våg. Jag ställer frågor så du bättre kan uttrycka dig, få hjälp att komma till det som det **egentligen** handlar om.

Efter fem minuter var det den andras tur att bli hörd.

Publiken: Tänk om jag har ett behov av att störa. Sylvia: Det är inte ett behov. Det är en strategi. Man måste skilja mellan behov och strategi. Det senare har man för att tillfredsställa

ett eller flera behov. Dessa ligger under ytan. Ett störande beteende är ett exempel på en strategi. Någon röker. Vad är mitt behov om jag blir störd av att du röker? Jag kan ha behov av frisk luft. Hur kan jag lägga fram det utan att kritisera och väcka försvaren? Om jag säger att det är hänsynslöst eller själviskt av dig att röka här, konfronterar jag min partner och når inte ömsesidig förståelse och en lösning vi båda kan leva med. Vad har den andra för behov? Personen i fråga kanske har behov av att lugna ned sig medan jag har ett behov av frisk luft och av att slippa känna rökluften. Genom att lyfta behoven och känslorna kunde vi hitta en lösning som kom att bestå av elektronisk cigarett som min partner rökte på balkongen. På så sätt blev det färre tillfällen till rökning och kanske lättare att sluta också med detta – senare. Om man går till underliggande behov finns många fler möjligheter till lösningar än om man bara säger vad man vill, eller värre, kräver att få sin vilja igenom.

Ett annat exempel för att skilja mellan strategi och behov: Att separera är inte ett behov utan behovet är frihet. När man ska lösa ett problem/konflikt är det första att komma överens om vad man ska prata om. Många tror att man pratar om samma sak men gör inte det. Här ligger grunden till många missuppfattningar och ökade problem.

I NVC finns fyra steg. Det första är **observationen**. Jag observerar utan att tolka eller döma. Vi tar exemplet att någon kommer in ”för sent” i min värld. Vi kom överens om klockan 7. Då gäller det att inte lägga in något negativt utan hålla sig till den konkreta observationen. ”Du kom klockan 07:30, inte klockan 7.”

Publiken: Jag kanske vill tala om hur du behandlar mig. Sylvia: Börja med det konkreta, exakta. Då kan man komma överens om vad som skedde. Det är när man lägger in bedömningar och känslor, t ex av att bli kränkt eller illa behandlad, som det brukar gå snett. Ta exemplet: Jag tänker ”du är slarvig”. Det är en tanke, en bedömning, tolkning. Säg i stället konkret, som ett fotografi, vad som stör dig. Ja, det är svårt. Ett annat exempel: ”När du gjorde så kände jag mig...”. Publiken: ”Då blir det ju ditt fel.” [Vi återkommer till detta nedan.]

**Känslan.** Sylvia: Det andra steget är att tala om känslor. Exempel på känslor är obekvämt, glad, ledsen, arg, irriterad, rädd. Stegen är alltså: Observation, känsla och behov där känslan har att göra med behovet, det underliggande behovet. Känslan ”obekvämt”. Vilket behov kan ligga bakom den?

Ta ett exempel som handlar om två föräldrars förhållningssätt gentemot ett barn. Det kan handla om behov av omsorg om barnen, att jag är bekymrad för att jag har ett ansvar och kanske inte tycker du tar ditt ansvar. Jag kan vara orolig, eller till och med förbannad när jag tycker att du inte tar ditt ansvar. Jag kan säga ”När du går ut på kvällen och lämnar barnen...” eller ”När du inte bryr dig om barnen”. Det sista är en tolkning. Det första är en observation [särskilt om jag precis säger vilken situation jag tänker på och inte får det att låta som om du ”alltid” eller ”oftast” lämnar barnen].

**Behov.** Rättvisa kan vara ett behov, att hjälpa till eller bidra ett annat. Vi har redan ovan gett exempel och vi har sagt att vi ska skilja behoven från strategin att tillgodose behov [engelska ”facilitators”. Behoven ligger under strategin.]

Publiken: Det handlar väl också om vad man kan påverka och vad man inte kan påverka. Min önskan kan ju vara att den andra ändrar sig eller ändrar på något. Sylvia: Man får skärskåda sig själv. Varför tycker jag som jag gör? Man kan vara en skyddande makt (när det t ex gäller

barnen), skydda den som är värlös. När barn är inblandade kan jag behöva få hjälp själv. Vi kan inte rätta till en annan. Vi kan se vad vi ser, känna vad vi har behov av och önska något.

Fjärde steget är *önskemål*. ”Jag skulle önska att...”. Det skiljer sig från krav. Om jag önskar något får den andra säga nej. Det här är mitt behov, hur är det för dig? Den andra kan säga: ”Nej, det kan jag inte tänka mig.” Då får man undersöka den andras behov. Allt är inte på bordet förrän bådas/allas behov finns med.

På tavlan har Sylvia att upp lappar med orden: Observation, Känsla, Behov, Önskemål.

Som sammanfattning av de fyra stegen får alla ett blad ”Kommunikationsmodell enligt NVC”. ”När jag ser/hör ... (observation) – Beskriv vad jag ser och hör konkret vad jag iakttar/observerar som påverkar mig – utan värderingar eller tolkningar.

”så känner jag mig ...”(känsla) – Vilka känslor väcks i mig. Beskriv det utan analyser eller tankekonstruktioner.

”för att jag behöver” ... (behov) – Varför känner jag så? Förklara vilket/vilka allmänmänskliga behov, värderingar och/eller förväntningar som får mig att känna som jag gör – utan att döma, kritisera eller skuldbelägga.

”och jag skulle vilja” ... (önskemål) – Formulera så tydligt, precist och konkret jag kan, vad jag önskar ska hända – utan att ställa krav. Fråga till sist vad den andra tänker om det.

På bokbordet Marshall Rosenberg: *Vi kan reda ut det! Hantera konflikter på fredliga och kraftfulla sätt*. [Ett ganska litet häfte på 40 sidor]. På [www.friareliv.se](http://www.friareliv.se) finns mer information om litteratur. Där finns t ex *Sagan om draken som inte kunde spruta eld*.

Observation – inte tolkning

Känsla – inte tanke

Behov – inte strategi (Pengar är t ex inte ett behov utan en strategi.)

Önskemål – inte krav

## FIKAPPAUS

Sylvia lade upp kort som vart och ett nämnde ett behov [inköpta från Friareliv som säljer behovs- och känslkort för 199 kr + frakt]. Sylvia: De här korten kan man använda på olika sätt. Man kan t ex göra en runda med hjälp av korten.

Så fick vi alla ta ett behovskort var, något vi tycker är viktigt och i par berätta för varandra varför behovet på det kort vi valde är viktigt för oss. ”Dagens kort”. Jag berättade för min samtalspartner varför jag valde ”Närhet”. Den andre svarade: ”Så det är viktigt för dig att...”

Publiken: Hur gör man när man vill leva efter det här?

Sylvia: Man tränar. Helst går man kurs upprepade gånger. Det gäller att träna och träna så det sitter. Man börjar någonstans, t ex när man anklagar eller känner sig anklagad och inte vet riktigt vilket behov man har. Behovet ligger under, dolt.

*Vargspråket* är annorlunda. Då attackerar man, skuldbelägger inte bara den andra men också sig själv. Det är fel på den andra personen och det är fel på mig själv. Vargspråket är

attackerande, bedömande, anklagande. Vad händer med mig när jag blir bemött med vargspråk? Låt oss ta ett exempel. Ge mig ett vargspråk!

Publiken: ”Du luktar illa!”

Sylvia: Ett vargspråkssvar blir: ”Du luktar ju ännu värre!”, som är *vargspråk utåt*.

Eller vargen i mig kan i stället hitta fel på mig själv, som är *vargspråk inåt*: ”Åh, han säger att jag luktar illa. Det är det värsta jag kan få höra. Jag skulle ha bytt kläder. Det var så varmt ute idag och jag hann inte. Jag hade önskat hinna tvätta mig. Inget att göra nu.” Jag kan gå ännu längre och tänka: ”Allt är mitt fel. Det är fel på mig Jag är född sån ...”

Publiken: Jag kan också göra mig till offer utåt. Överspela att det är synd om mig och den andra får skulden. Indirekt vargspråk?

Sylvia: Ja, det finns övergångar. Men jag kan ta till mig men ändå INTE klandra mig själv. Det blir ett *giraffspråk inåt* då, när jag utan att klandra mig funderar över budskapet och hur jag känner inför att höra det.

Publiken: Problemet är att jag reagerar så snabbt.

Sylvia: När jag läste konflikthantering lärde jag mig: NICE KISS: **N** står för Notify (notera känslan), **I** står för: Identify (identifiera känslan nu), **C** står för Claim (i ungefär betydelse; erkänn inför dig själv att känslan är din.) **E** står för Express (uttrycka min känsla, vad jag känner inför budskapet.) **KISS** står för **Keep It Simple Sweetheart** (Gör det enkelt, min kära.)

Publiken: Svårigheten ligger i att undvika kausalitet; att koppla det jag möts av (anklagelsen, aggressionen) och inte göra det till orsak som jag reagerar på.

Publiken: Det spelar roll vem som säger det.

Sylvia: Vi har exemplet ”När du gjorde så kände jag ...” Det ligger då en kausalitet i detta och det kan tolkas som att det var ditt fel. [Rosenberg säger: Det är inte du som gör mig arg. Jag blir arg när det händer. Jag lägger det inte på dig. Jag talar om mig själv och kopplar det till mina behov.]

Karin: Bättre än att säga ”När du gör så blir jag arg” är att lägga situationen UTANFÖR personen, hoppa över ”när” och säga: ”Det här hände...” [s k ”externaliserat språk”, UTANFÖR individen – det är *situationen* jag beskriver. Då blir det inte ditt fel. Jag blandar inte in dig. Händelsen triggade något i mig. Det finns en intressant metod som kallas ”narrativ” från ordet för berättelse – att gå från en negativ berättelse till en önskad berättelse, gärna med stöd av omgivningen. I den här metoden använder man konsekvent det språk där man ser till situationer, inte till personer som gör fel. Vi ingår i en kultur som påverkar oss hela tiden. Jag såg här plötsligt hur väl den här metoden passar med Rosenbergs.]

Sylvia: Vi återgår till exemplet ”Du luktar illa!”. Vi har alltså ett *yttre vargspråk* som det här är ett exempel på. Vi har ett *inre vargspråk* där den som lyssnar lägger skulden på sig själv. Så har vi ett *yttre giraffspråk* där jag-meddelandet kopplat till behov och önskingar yttras till den som säger det. Det har vi beskrivit ovan. Vi har också ett *inre giraffspråk*. Ett exempel på det är att jag tänker ”Vad är det som gör att han säger så?” ”Är det kanske så att han vill hjälpa mig så att folk inte ska tycka att jag luktar illa?” eller ”Aj, det där gör ont! Vad är det som gör att jag reagerar så?”

[Jag försöker gissa och jag ser inåt men på ett uppmuntrande sätt. Jag trycker inte ned mig själv. Själv-empati talar man om.]

Publiken: När jag kom från Tyskland och hade rakat huvud lyfte folk handen som en Hitlerhälsning. De tyckte det var skoj! De trodde jag skulle tycka det var roligt! Jag undrar:

har man behov av att uttrycka hat? [Här minns jag, som skriver, inget svar på den frågan, men själv skulle jag säga något i stil med att vi har behov av att uttrycka negativa känslor och att vi måste ta ansvar för hur vi gör det. Där har man nytta av Marshall Rosenbergs tänkande och metod. Under hatet ligger otillfredsställda behov. Det gäller att hitta dem hos sig själv, och ibland hos andra.]

Sylvia: En del skämtar till det av osäkerhet.

Publiken: Man kan fråga "Hur menar du då?"

Sylvia: Ja.

Så fick vi alla visitkort till Sylvia, som visade böckerna hon skrivit: I en antologi *Mer än bara ord*, har hon skrivit ett kapitel om NVC. Egna böcker är en romantrilogi: "*Allt det du måste*", "*Om du bara vågar*" och en avslutande del "*Det enda du behöver*" som kommer nu i oktober. Den första boken finns i Friare Livs webbutik. Alla böckerna finns på Adlibris m fl ställen, likaså som ljudböcker.

Som avslutning fick vi alla i en runda svara kort på frågan: "Vad var det som var särskilt intressant att höra?" Här kom en rad positiva omdömen av vilka jag (Karin) skrivit ner en del: Vi prövade gränserna för giraffspråket. Att inte agera i affekt. Jag är glad jag kom hit. Inte ta/det som händer/ så personligt. Jag fick förståelse för en hel del. Jag blev förvånad över mig själv – att jag skojar till det. Teori kopplad till praktik i exemplen. Det är intressant med stegen – hur en arbetsgivares krav kan uppfattas. Som läkare hade man så ofta bråttom och folk kunde säga viktiga saker just när de skulle gå. Att undersöka vad som pågår i den andra parten. Övningen att tala i fem minuter, bli hörd och se det som en gåva. Tänka på den andres behov, inte bara tänka på orden. Det var givande.

Så avslutade Sylvia med Carl Rogers ord: "When I have been listened to and I have been heard, I am able to re-perceive my world in a new way and go on. It is astonishing how elements which seem insoluble become soluble when someone listens." Ungefärlig översättning: När jag har blivit lyssnad till och jag har blivit hörd, kan jag se världen på ett nytt sätt och fortsätta. Det är förvånande hur saker som verkar omöjliga att lösa blir möjliga att lösa när någon lyssnar.

Publiken tackade och lämnade, nöjda med en givande kväll. Många uttryckte en vilja att fortsätta lära sig mer. En del av oss hade viss kunskap tidigare, för andra var det mer eller mindre nytt.

Karin U vid pennan; egna kommentarer i referatet markeras med [ ]

Det finns en massa litteratur i [www.friareliv.se](http://www.friareliv.se) och man hittar material även under portalen (för certifierade tränare) [www.cnvc.se](http://www.cnvc.se). Sylvia hittar man på [www.sylvialidennordlund.se](http://www.sylvialidennordlund.se)

I [www.laraforfred.se](http://www.laraforfred.se) finns under menyn SKOLA Konflikthantering/Icke våldsligt språk mer information och ett kapitel av Kiki Nilsson som berättar hur NVC använts i Skarpnäcks Fria Skola där hon arbetade.