

Ha' hjertet med når du taler

Vi anklager, beskylder og bebrejder hinanden – og alligevel forstår vi ikke, at vores forhold til andre mennesker ikke fungerer. Den amerikanske psykolog Marshall Rosenberg har skabt Non Violent Communication – eller ikke-voldelig kommunikation – der gør os i stand til at give udtryk for vores behov på en konstruktiv måde.

AF BO HEIMANN LARSEN. FOTO: IMAGE BANK M.FL.



„Hvor er du bare ligeglad med mig, når du siger sådan".
„Jeg bliver rasende, når du ikke gør, hvad jeg siger".
„Jeg vil ikke tale med dig nu, fordi du gjorde sådan i går".
Måske er det sådan, du taler til din mand. Eller måske er det sådan, din veninde udtrykker sig over for dig. Måske er det jargonen på dit job. Under alle omstændigheder er det meget almindelige måder at udtrykke sig på i vores kultur, hvor det er helt normalt at beskylde, anklage og bebrejde hinanden. Men det er netop grunden til, at vi så tit ender i mundhuggeri og skænderi frem for i en konstruktiv dialog.
– I stedet for at give udtryk for vores behov, bebrejder vi den anden. Så hvis mine behov ikke bliver opfyldt, giver jeg den anden skylden. Og det gør jo kun alting værre, for den anden går selvfølgelig i forsvarsposition eller til modangreb. Det er en selvmorderisk strategi. I det lange løb taber begge parter på det, siger den amerikanske doktor i psykologi Marshall Rosenberg.
Han har interesseret sig for kommunikation mellem mennesker, lige siden raceurolighederne i hans barndomsby Detroit medførte, at han og hans familie i perioder måtte blive inden døre. Simpelthen fordi byens gader lignede krigszoner med hærværk, slåskampe og drab. Helt personligt oplevede han, hvor voldeligt og skadeligt sproget kan være, da han i skolen blev mobbet med sin jødiske afstamning.
– Problemerne kommer af det samme overalt – i parforholdet, i forholdet til børn, på jobbet og imellem lande: Vi begynder med at anklage og bebrejde. På den måde vil dine ord blive opfattet som krav eller ordrer. Hvis der alligevel bliver „pareret ordrer", sker det altså ikke af lyst og glæde, men af tvang, og det taber begge parter på i længden, for ingen kan holde ud at give uden glæde i det lange løb. Og hvis der ikke umiddelbart „bliver gjort, som vi siger", prøver vi manipulation, f.eks. ved at true eller bruge skyldfølelser, for at få opfyldt vores behov . F.eks. ved at udvandre, mens partneren taler, eller sige f.eks. „jeg bliver enormt såret, når du ikke gør, hvad jeg beder dig om". Og den anden part reagerer tilsvarende aggressivt på bebrejdelserne, fordi så få – desværre – er trænet i at lytte – eller høre, hvilke behov der virkelig bliver udtrykt. På den måde er den onde cirkel i gang. Men under enhver anklage ligger der et uopfyldt behov, og når vi kan svare på det behov i stedet for på anklagen, og tage ansvaret for vores følelser i stedet for at beskylde andre, så vil meget se anderledes og bedre ud, siger Marshall Rosenberg.

Tal ud fra dine behov

I Danmark har lærere, læger, terapeuter og sygeplejersker i fagligt øjemed allerede været på doktor Rosenbergs skolebænk. Hertil kommer et stadigt stigende antal privatpersoner, der ikke længere vil finde sig i, at deres måde at udtrykke sig på forhindrer dem i at få deres behov opfyldt.
Med Non Violent Communication udtrykker du fire ting: Hvad du observerer, hvad du føler, hvad du behøver og hvad du vil bede om.
Nøglen ligger i at lade være med at (be)dømme den anden, når du fortæller, hvad du ser. F.eks. „Når du kommer tyve minutter senere, end vi aftalte…". Det er meget mindre angribende, end når du dømmer: „Jeg kan ikke regne med dig, når du kommer for sent. Du er upålidelig…"
I begyndelsen kan det være svært at udtrykke, hvad du føler. Men „jeg bliver ked af det" er reelt og til at forstå for alle. Værre er det med f.eks. „jeg føler mig svigtet", som virker mere aggressivt samtidigt med, at du på den måde ikke giver rigtigt udtryk for dine behov – for at føle svigt er ikke en reel følelse. Du må heller ikke angribe, når du fortæller, hvad du vil. „Jeg har behov for, at min tid bliver respekteret" er langt bedre end „du skal respektere mig, så kom til tiden!".
Endelig er det vigtigt, at du udtrykker, hvad du vil – i stedet for, hvad du ikke vil. Og det er vigtigt, at din anmodning er så konkret, at den anden kan gøre noget ved det. Dit ønske må heller ikke lyde som et krav eller en trussel. „Jeg vil have respekt" er altså for ukonkret. „Hvis du ikke kommer til tiden fremover, så ender det galt" indeholder både krav og trussel. „Vil du komme til tiden næste gang, vi har en aftale?" er derimod ikke-voldelig kommunikation.

Når hjertet lytter

Men at tale er kun halvdelen – det handler også om at lytte. Du gør kun alting værre ved at høre kritik og krav, for så vil du gå i forsvarsposition eller til modangreb.

Fortsættes næste side

Fortsat fra forrige side

– Kritik er et selvmorderisk udtryk for et behov, der ikke er blevet opfyldt. Hør ikke den andens ord som anklager og kritik – men som udtryk for behov. Som babyer anklagede vi ikke vores forældre for at være nogle dovne hunde, når vi ikke fik mad klokken tre om natten. Vi hylede og gav udtryk for vores behov. Heldigvis. Ellers var vi sikkert sultet ihjel. Hvem gider stå op om natten til skældud, siger Marshall Rosenberg, der medgiver, at det kræver træning at lytte med hjertet. Det kan være svært, når ægtefællen, kollegaen eller taxachaufføren møder dig med vrede.

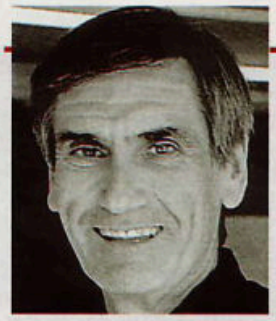
– Selv om det kommer ud som vrede beskyldninger og anklager, er det udtryk for smerte. Og du kan hjælpe den anden med at få behovene opfyldt – vi mennesker elsker jo at hjælpe hinanden. Og med tiden vil din partners eller dine kollegers måde at kommunikere på ændre sig. De fleste gange begynder de selv langsomt at give rigtigt udtryk for deres behov. Men det betyder faktisk ikke noget, for det er jo det, du hører, når du har lært at lytte med dit hjerte, siger Marshall Rosenberg.

At lytte med hjertet handler – hvor ulogisk det end kan lyde – også om ikke at tage ansvaret for andre menneskers følelser på os.

– Mange slæber rundt på et tonstungt kors af ansvar for andre. Måske udtrykkes det bedst i parforholdet, hvor vi vil gøre alt, for at den anden føler sig tilpas. Men det er også meget almindeligt forældre og børn imellem, f.eks. tror mange døtre, at de er ansvarlige for, hvordan deres mor har det. Lad være med at tage ansvaret for andres følelser på dig, for vi kan kun have det godt med at opfylde andres behov, hvis vi ikke føler os presset til det.

På kurserne med Non Violent Communication trænes der i at lytte efter andres reelle behov og reagere på dem, selv om de kommer til udtryk på en aggressiv eller manipulerende måde. F.eks. „Jeg er sået over, at du glemte min fødselsdag". Hvortil der f.eks. kan svares „Jeg kan godt forstå, at du har behov for ikke at blive glemt". Den andens smerte, der formuleres med en anklage, forbindes med det det reelle behov.

– Alt, hvad jeg taler om, kan for så vidt praktiseres alene og uden at modtageren deltager. Det handler kun om, hvad du selv vælger at tænke. Jeg vil ikke lade andre mennesker bestemme, hvad jeg skal tænke. Så hvis han eller hun vil spille en slags „straffende gud", så må de gøre det. Det hverken kan eller vil jeg kontrollere. Men jeg kontrollerer, hvordan jeg vil reagere på det, og jeg kan vælge ikke at spille med. Folk er skeptiske, når jeg lover, at Non Violent Communication er sejest i længden. Jeg ved, at uanset hvor straffende „en gud", du er oppe imod, så ender den anden med at spille dit spil.



Marshall Rosenberg er doktor i klinisk psykologi ved universitetet i Wisconsin, USA. Har arbejdet som fredsskaber og mægler i flere af verdens brændpunkter, bl. a. 1960'ernes raceuroligheds-plagede USA, Mellemøsten, Rwanda og Bosnien. Han har grundlagt „Center for Non Violent Communication", der i dag har netværksgrupper i over 20 lande. Marshall Rosenberg betegner også Non Violent Communication som „Giraf-sprog", fordi giraffen er det landpattedyr, der har det største hjerte. „Ulven" er derimod én, der hellere vil flænse den anden med beskyldninger og anklager. Få flere oplysninger hos Foreningen for ikke-voldelig kommunikation på 86 89 89 89.

– I 5.000 år er vi blevet opdraget til, hvad vi i dag kan kalde voldelig kommunikation. Det hele bunder i en ide om, at der eksisterer gode mennesker og slette mennesker – og at de slette fortjener at lide. Og at de gode bliver endnu bedre, når de straffer de slette, siger Marshall Rosenberg, der er doktor i klinisk psykologi.

For det er sjovere – og mere naturligt.Det er oftest vores følelser, der forhindrer os i at tale og lytte med hjertet. Især vrede gør os krigeriske og betyder, som Rosenberg formulerer det, at man oppe i sit hoved er i gang med at dømme de andre „forkerte".

Vreden dræber os

– Når vi er vrede, opfører vi os som straffende guder. Vi ved præcis, hvad der er galt og hvem, der har fortjent at blive straffet. Men vrede afskærer dig fuldstændig fra at få dine behov opfyldt, fordi den vreden går ud over, går i forsvarsposition eller til modangreb. Derfor er det bedst at holde munden lukket, indtil du igen kan give udtryk for dine behov. Det betyder dog ikke, at du skal undertrykke dine følelser; det er lige så usundt på langt sigt. Det handler om at blive bevidst om, at vreden dækker over dine egentlige behov. Når du får kontakt til dem, så har du ikke længere brug for vreden. Måske vil du stadig være såret, frustreret og ked af det, men ikke vred.

Ifølge Marshall Rosenberg er vi igennem 5.000 år blevet opdraget til, hvad vi i dag kan kalde voldelig kommunikation. Det er der selvfølgelig en lang række kulturelle og sociale grunde til, og det hele bunder, ifølge Marshall Rosenberg, i en idé om, at der eksisterer gode mennesker og slette mennesker – og at de slette fortjener at lide. Og at de gode bliver endnu bedre, når de straffer de slette.

– Det knytter sig altså hverken til jøde-

dom eller kristendom. Selv Kristus' budskab om næstekærlighed er jo blevet korrumperet af kirkens tankegang om gode og onde. I dag får vi det smidt i ansigtet konstant, medierne handler ikke om andet end at anklage og beskylde, siger Rosenberg.
Sådan ser det ud langt de fleste steder på jorden. Men i nogle kulturer er det rent sprogligt umuligt at sætte mærkater som rigtig, forkert, god og ond på mennesker. Hos nogle folk i Malaysia findes verbumet „at være" ikke, hvorfor det er umuligt at kalde hinanden for dumme, urimelige, ubetænksomme eller ligeglade.
– Mens jeg besøgte dem, spurgte jeg min tolk, hvordan han så ville oversætte det, hvis jeg vil kalde én for egoistisk. Han tænkte længe over det, inden han sagde: „Marshall ser, at du sørger for dine egne behov, men ikke de andres. Marshall vil gerne have, at du også tager hensyn til andre menneskers behov". Og så stirrede han på mig: „Men Marshall, hvorfor vil du dog kalde en anden for egoistisk?". I den kultur kan man kun tale om, hvad man kan se. Derfor kan man også kun bede om, at tingene bliver gjort anderledes. Uden at anklage, beskylde eller på anden måde gøre andre „forkerte", siger Marshall Rosenberg, der dog også på vores kulturs vegne er optimist:
– Jeg bilder mig ind, at det går den rigtige vej. Der er sket store forandringer i de 35 år, jeg har arbejdet med kommunikation. Nu har vi leget de gode mod de onde i tusinder af år. I familien, på arbejdet, lande imellem. Vi er trætte af at straffe hinanden. Det er tid til at tale med hjertet.

IKKE-VOLDELIG KOMMUNIKATION BESTÅR AF

1. **Observation: „Når du kommer for sent..."**
2. **Følelse: „...bliver jeg ked af det..."**
3. **Behov: „...fordi jeg har brug for, at min tid bliver respekteret".**
4. **Anmodning: „Vil du gerne prøve at komme til den aftalte tid fremover?".**

Tag hele tiden udgangspunkt i dig selv og dine følelser. På den måde kan du udtrykke dig frit uden at anklage og bebrejde den anden.

Lyt med hjertet

1. Hør ikke den andens ord som anklager og kritik
– men som udtryk for behov.
Under enhver anklage ligger der et uopfyldt behov. Du gør kun alting værre ved at høre kritik og krav, fordi du så vil gå i forsvarsposition eller til modangreb. Dermed bliver smerten større hos begge parter. Kritik er et selvmorderisk udtryk for behov, der ikke er blevet opfyldt. Så gå til roden – behovet!

2. Nyd den andens smerte.
Mange tager ansvaret for andre menneskers følelser på sig. F.eks. udtrykt i parforholdet, hvor vi vil gøre alt, for at den anden føler sig tilpas. Og derfor kan den anden manipulere f.eks. sådan: „Hvis du ikke..., så elsker du mig jo ikke!". Lad være med at tage ansvaret for den andens følelser på dig. Provokerende sagt: Nyd den andens smerte i stedet! Vi kan kun have det godt med at opfylde andres behov, hvis vi ikke føler os presset til det.

3. Giv kun af lyst.
Lad være med at gøre ting for din partner, børn eller kolleger af forkerte årsager – f.eks. skyldfølelser, forventninger, følelsen af skam eller frygt for straf. Begge parter vil lide under det på langt sigt. Du mishandler dit eget behov for at vælge frit, hvad du har lyst til. Og den anden vil blive forbundet med denne knægtelse af fri vilje.

Den farlige kommunikation

1. Når du gør den anden „forkert".
Ved f.eks. at sige „Jeg synes, at du..." eller „Jeg føler, at du...". Og så følge op med ord, der gør den anden forkert – f.eks. dum, ubetænksom, ligeglad, respektløs mv. F.eks. „jeg føler, at du er urimelig, når du siger sådan" eller „jeg synes, at du bevidst negligerer mit arbejde". Tingene bliver kun værre ved at give den anden ansvaret for problemerne ved at anklage, beskylde, håne mv.

2. Når du manipulerer andre til at opfylde dine behov.
Ved f.eks. at forsøge at give den anden skyldfølelser eller følelsen af skam. F.eks. „jeg bliver enormt såret, når du ikke gør, hvad jeg beder om" eller „det er egoistisk, at du ikke gør, hvad jeg beder dig om".

3. Når du straffer den anden med handlinger.
Ved f.eks. nægte at tale med din partner. Når du gør kollegaen ansvarlig for din utilfredshed med arbejdsresultatet. Når du begiver dig ud i en affære. Når du ikke lytter, mens den anden taler, men kun venter på at give igen.

4. Når du åbner munden, mens du er vred.
Vrede betyder, at du oppe i dit hoved er i gang med at dømme de andre „forkerte". Vrede afskærer dig fuldstændig fra at få dine behov opfyldt, fordi den motiverer den anden til at gå i forsvarsposition eller til modangreb. Derfor er det bedst at holde munden lukket, indtil du igen kan give udtryk for dine behov.

I sin gode, konstruktive bog: „Ikkevoldelig kommunikation: Girafsprog" lærer Rosenberg dig at give udtryk for dine uopfyldte behov i alle slags situationer – og at lytte til andre med indføling (empati) i stedet for at vurdere, dømme og give dem skylden. Bogen er en vejledning i praktisk „girafsprog", og den er fuld af gode, identificerbare eksempler.
Marshall Rosenberg: „Ikkevoldelig kommunikation: Girafsprog", Borgen, 213 sider, 229 kr.