

Fra konflikt til kontakt

Om at vælge mellem et fokus på skyld og et fokus på behov

Af Karin Sonne-Nijhoff

Når vi står i en konflikt, står vi også over for et valg. Vi vælger nemlig selv, hvilket fokus vi vil have. Vælger vi et fokus på skyld – og det er de fleste af os er opdraget til – så vil vi typisk beskæftige os med spørgsmålet om, hvad vi selv eller den anden part har gjort forkert. Men vi kan også vælge et andet fokus, nemlig at tage udgangspunkt i behov. Så kan vi i stedet bruge vores kræfter på at finde ud af, hvad vi selv eller den anden part har brug for – altså hvilke uopfyldte behov, denne konflikt handler om, og hvad vi kan gøre for at løse den med blik for alle parter.

Med udgangspunkt i Ikkevoldelig Kommunikation handler denne artikel om dette valg. Og den handler om, hvordan vi kan støtte os selv og andre i at bevare eller genvinde et fokus på behov, også når kommunikationen – udadtil eller indadtil – tilsyneladende inviterer os til krig mod os selv eller andre. Pointen er, at vi *kan* vælge at gå en vej, der fører til fred og så i fred foretage de handlinger, der bringer os videre.

Behov

Men først: Hvad vil det egentlig sige at have et fokus på behov? Når Marshall B. Rosenberg, som er ophavsmand til Ikkevoldelig Kommunikation (også kendt som Girafsprøget), taler om behov, definerer han det som de alment menneskelige behov, alle mennesker i alle kulturer har, og som tjener til at opretholde livet på mest fyldestgørende måde for os alle hver især.

Behovene kan opdeles på mange måder. Marshall B. Rosenberg bruger ofte følgende kategorier:

Sociale Behov:

Påskønnelse, Fællesskab, Tillid, Nærhed, Medfølelse, Kærlighed, Forståelse, Støtte, Accept, Intimitet, Varme, Respekt, Omsorg, Ligeværd, Gensidighed, Samarbejde, Forudsigelighed, Hensyn, Følelsesmæssig tryghed, At blive set og hørt, Ærlighed, Feedback

Fysiske behov:

Sikkerhed, Næring, Berøring, Sundhed, Bevægelse, Beskyttelse, Seksuelt udtryk, Hvile, Rekreation

Autonomi (at bestemme selv):

Uafhængighed, Valgfrihed, Plads, Frihed, Fordybelse, At bestemme over sit eget liv, Forfølge egne drømme

Integritet: (at handle i overensstemmelse med sine egne værdier og behov)

Oprigtighed, Ærlighed, Selvrespekt

Åndelige behov:

Visdom, Fred, Håb, Harmoni, Inspiration, Klarhed, Skønhed, Orden

Mening:

Bidrage, Udvikling, Effektivitet, Kreativitet, Udfordring, Læring, Selvudtryk

Fejre:

Fejre drømme der går i opfyldelse, Højtideligholde tab (af drømme, af mennesker der står os nært), Sørge

Leg:

Lethed, Sjov, Humor, Spontanitet, Fantasi

Dette er ikke en udtømmende liste. Når vi vælger ord til at beskrive behov, er det vigtigste at behov holdes skarpt adskilt fra strategier (handlinger, personer, steder, tider). Når vi snakker om behov, kan vi mødes på det alment menneskelige niveau, hvor vi som mennesker er mest ens. I modsætning hertil er vores strategier og metoder til få opfyldt behov vidt forskellige og i høj grad kulturbestemte og formet af personlige erfaringer og præferencer.

Disse eksempler illustrerer forskellen:

- Jeg har ikke *behov for* en cigaret, men det at ryge (strategi), kan måske opfylde mit behov for fx afspænding. Jeg kan i princippet også vælge andre strategier.
- Jeg har ikke *behov for* at se fjernsyn, men det at se fjernsyn (strategi) kan måske opfylde mine behov for inspiration, spænding, lethed eller afslapning. Jeg kan finde andre strategier.
- Jeg har ikke *behov for*, at du tager opvasken (strategi), men hvis du gjorde, ville det måske opfylde mine behov for aflastning, lethed, fællesskab eller noget helt andet. Der er andre måder, du kan bidrage til at opfylde mine behov for aflastning, lethed m.m., hvis du ikke vil vaske op lige nu.

Hvis vi bliver på strategi-niveauet uden at være klar over hvilke behov, vi har i spil, kommer vi let til at holde fast i hver vores strategi, som det kan være svært at få til at passe sammen. Den ene part vil til højre og den anden part til venstre. Når vi koncentrerer os om behov, kan vi være kreative omkring at finde strategier, som opfylder både mine og dine behov, fordi vi ikke længere er fikseret på formen, men tænker på indholdet.

At tage ansvar for sine følelser

Så hvad er forskellen på at fokusere på behov i forhold til at fokusere på at få placeret skylden?

Når jeg fokuserer på skyld, tager jeg udgangspunkt i den forståelse, at mine følelser er forårsaget af den anden parts handlinger. Fx:

*Jeg er ked af det, fordi du taler sådan til mig!
Jeg er skuffet, fordi du ikke ringede til mig i går.*

Med fokus på skyld stiller vi spørgsmålet: *Hvem har gjort hvad forkert, siden jeg har det sådan her?* Den logiske følge af dette spørgsmål er at finde den skyldige, og det leder os uundgåeligt videre til at tænke i straf. Det er en del af samme tankesystem, der i øvrigt også omfatter belønning, og grunden til at denne måde at tænke og tale på betegnes som voldelig.

Når vi bruger IVK, flytter vi dette *fordi*, så det, i stedet for at sammenknytte vores følelse med den andens handling, kommer til at sammenknytte vores følelse med vores egne behov. Derved bliver det i kommunikationen klart, at vores følelser, behagelige eller ubehagelige, er forårsaget af vores egne behov. Fx:

Når du taler til mig på den måde, bliver jeg ked af det, fordi jeg har brug for respekt og værdsættelse.

Når du ikke ringer til mig, bliver jeg skuffet, fordi jeg gerne vil have kontakt og deltagelse.

I denne forståelse bliver følelser set som udtryk for, om behov er opfyldt eller ej – altså den primære informationskilde til at navigere i livet.

Denne skelnen bliver endnu tydeligere, når vi ser, at den samme handling, kan udløse forskellige følelser. Fx:

Situation A:

Lone kommer 30 minutter senere end aftalt med Birgit. Birgit føler sig lettet fordi hun kunne nå at få skrevet en vigtig email færdig inden besøget. Hendes behov for effektivitet, afslutning m.m. blev altså i dette tilfælde opfyldt af Lones handling.

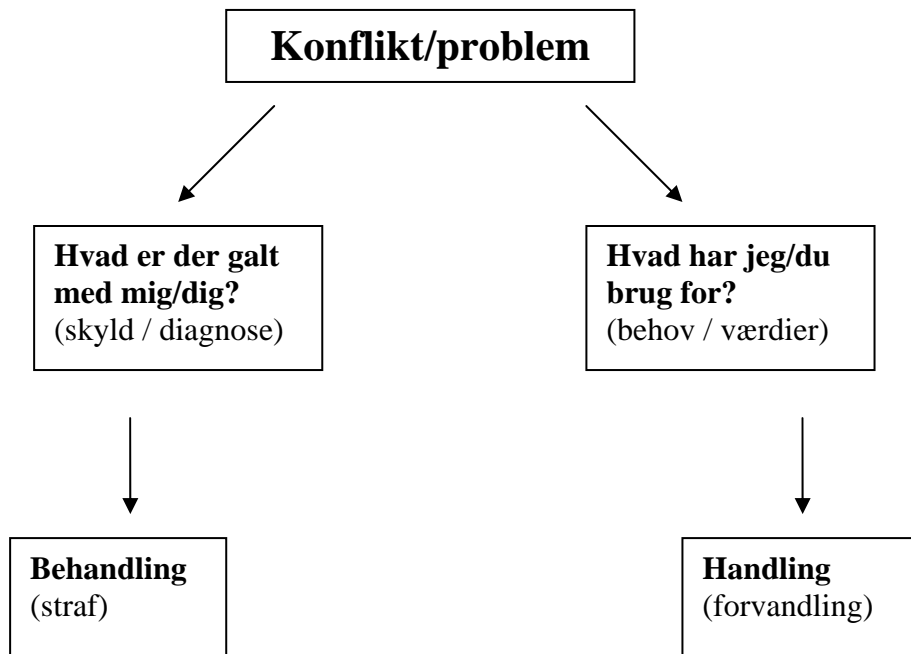
Situation B:

Jørgen kommer 30 minutter senere end aftalt med Peter. Peter bliver utålmodig og frustreret, mens han går og venter. Denne situation opfylder hverken hans behov for at kunne stole på aftaler, at bruge sin tid effektivt eller behovet for klarhed. Og der vil sikkert også være opstået et behov i ham for at blive hørt i denne situation – at blive mødt med empati.

Et fokus på behov, hvad enten det er vores egne eller den anden parts, giver os mulighed for at fokusere på nutid og fremtid – der hvor handlinger kan finde sted. For når jeg spørger til hvilke behov der er uopfyldte, kan jeg gå videre med at spørge: *Hvad kan der ske, som ville give os det vi mangler? Hvad kan jeg eller andre gøre, som ville opfylde disse behov?* Vi bliver altså i stand til at gøre noget for at forbedre tilstanden i stedet for fx at lamme os selv eller andre med domme og bebrejdelser.

To veje – to verdener?

De to veje kan også illustreres på følgende måde:



Hvis vi har valgt "skyld-vejen" – og det gør vi tit ubevidst, fordi det ligger så indgroet i vores måde at tænke på – kan det være svært lige at skifte fokus. Vi kan hjælpe os selv ved at lytte aktivt til de anklager og bebrejdelser, vi er fyldt af – uden i øvrigt at handle på dem i første omgang. Men i stedet for at høre, hvad vi *tænker*, kan vi lytte bag om ordene og spørge os selv, hvad det mon er for nogle uopfyldte behov, der kommer til udtryk på denne måde.

Et eksempel...

Hvis Line fx tænker:

"Henrik tænker kun på sig selv. Han kan da ikke bare uden videre aflyse vores aftale en time før, vi skal afsted. Han er bare så hensynsløs!",

så kan hun vende blikket indad og spørge:

"Når Henrik aflyser vores aftale en time før, vi havde aftalt at tage af sted, hvad sker der så i mig?"

Når hun mærker efter indeni, kommer hun frem til at:

"...jeg bliver oprørt, frustreret og skuffet og ... ja, ked af det. Jeg er rigtig ked af det og dødfrustreret! Jeg er lige ved at eksplodere!"

Og nu handler det om, at få fokus væk fra, hvad "Henrik har gjort forkert" til, hvad det handler om for Line. Henriks handling har udløst noget i Line, men årsagen til hendes konkrete reaktion og følelser er hendes behov. Hun siger altså bevidst:

"Jeg har de følelser, fordi jeg har brug for respekt, for at blive hørt. Jeg har brug for at mine behov tæller og det er vigtigt for mig at beslutninger bliver taget i fællesskab.

Desuden vil jeg gerne kunne planlægge min tid, og det er vigtigt for mig at kunne stole på aftaler.

Jo mere hun på denne måde kommer "hjem til sig selv" – altså får kontakt med de behov, hun har på spil i denne konflikt, des mindre aggressiv bliver hun. Hun kan godt stadig have stærke følelser, og et stærk ønske om at handle på sine behov, men hun vil stå stærkere på flere måder:

- For det første kan hun, med en god kontakt til sine behov, bedre selv finde handlinger, der opfylder behov nu og i fremtiden. Hun kan være åben for flere måder og gå i dialog med fx Henrik om det. Hun ved, *hvad* hun vil have og behøver ikke været fikseret på *hvordan*.
- For det andet, vil det være langt lettere for Henrik at holde ører og hjerte åbne for hende, hvis hun fortæller om *sig selv*, og ikke om hvad han har gjort "forkert". Ved at transformere sine skyldtanker til følelser, behov og måske ideer til handlinger, der kan opfylde behov, har hun forbedret sine chancer for, at han – frivilligt og med glæde – vil bidrage til at hendes behov bliver opfyldt.
- Og endelig har hun, når hun har god kontakt til sine egne behov mere overskud til at være indlevende over for Henrik omkring, hvad der lå til grund for hans valg.
- Hvis de to kan have kontakt omkring, hvad der er vigtigt for dem begge to hver især i form af behov, vil det være meget lettere (og sjovere) at finde løsninger, der rummer begge parter ønsker og behov.

Indre konflikter

Også når det handler om, hvordan vi ser på os selv og taler til os selv i vanskelige eller smertefulde situationer, står vi over for dette valg: et fokus på skyld eller et fokus på behov.

En tidlig morgen vågnede jeg op med ondt i ryggen. Straks gik tankerne i gang: "Åh nej – har jeg nu overbelastet min ryg igen? Jeg har da vist heller ikke fået lavet mine øvelser i de sidste par dage. Hvorfor har jeg sådan en dum ryg. Det er typisk, at der altid skal være problemer med mig. Andre mennesker klarer deres ting, og har ikke smerter hele tiden. Jeg er sådan en svagelig en, der altid render til behandlinger og læger og tager piller og brokker mig. Måske er jeg oversensibel? Er det bare, fordi jeg har brug for opmærksomhed? Jeg burde få trænet min ryg op og huske at ranke mig. Og så burde jeg lære at være mere disciplineret. Det er jo min egen skyld, at det ikke bliver bedre, når jeg som sædvanligt ikke laver mine øvelser og er for dårligt organiseret til at undgå overbelastning. Nu må jeg altså tage mig sammen. Jeg skal ikke have ondt i ryggen. Jeg skal arbejde som andre mennesker, tjene penge... Der er bare også altid noget i vejen med mig. O.s.v., o.s.v."

Her har personen fokus på hvad der er gået galt (fejlfinding), hvad hun har gjort forkert (skyld) og – som måske det allertungeste – på hvilken måde hun er forkert (skam). Det er vist ikke så svært at forestille sig, hvilket udslag humørbarometret gør

efter denne svada. Men når vi taler sådan til os selv, kan vi også vælge at se det som et signal om, at vi har rigtig meget på spil i denne situation. Den indre stemme, som skælder ud, har noget på hjerte, som den desværre – i det øjeblik – ikke har sprog til at udtrykke mindre voldeligt.

Et fokusskift kan finde sted ved at stille spørgsmålet: *Hvad har jeg brug for?* Når det drejer sig om en indre konflikt, som den i eksemplet, er der ligesom i andre konflikter, mindst to parter. Der er både den stemme der taler og så den side af personen, som stemmen taler til.

Den indre Vælger og den indre Lærer

Marshall B. Rosenberg kalder disse to parter for henholdsvis den indre Vælger (the inner Chooser) og den indre Lærer (the inner Educator). Vælgeren betegner den del af os, som vælger vores handlinger og Lærer betegner den del af os, som fortæller os, hvorvidt vores handlinger tjener os. Begge har samme mål for os, nemlig at hjælpe os med at få det bedste ud af livet, fordi vores behov er opfyldt uden brug af magt eller undertrykkelse.

Så når vi stiller spørgsmålet: *Hvad har jeg brug for?* skal vi faktisk stille det til både Vælgeren og Lærer. Ligesom i andre former for konfliktløsning, kan det anbefales at starte med at tale med den mest oprørte og sårbare af parterne.

Vi kan lytte bag Lærerens ord for at finde ud af, hvad der er i live lige nu. Med dette syn, kan vi nu måske se en bekymring bag alle anklagerne: Læreren fortæller os, at vi gør noget, som ikke opfylder et eller flere af vores behov og forsøger at beskytte os mod de værst tænkelige situationer. I vores eksempel kan det være angst for ikke at kunne klare sig selv (fx behov for autonomi, udvikling, finansiell sikkerhed, meningsfyldt arbejde m.m.), angst for at blive dømt af andre og udelukket (fx behov for fællesskab, ligeværd, at bidrage m.m.), måske angst for at være destruktiv over for sig selv (fx behov for at kunne stole på aftaler – også med sig selv, for sikkerhed, bevægelse, sundhed, frihed) og tonen kunne tyde på, at Læreren er desperat og har brug for empati – at blive hørt og set og taget alvorligt.

På samme måde kan vi spørge Vælgeren, hvilke behov den har forsøgt at få opfyldt ved at tage de valg, den tog (fx at lave noget andet end øvelser). Det er tydeligt, at Vælgeren har været mere optaget af andre behov, måske lethed, fred, effektivitet eller noget andet. I en ideel konfliktløsning kommer både Lærerens og Vælgerens behov på bordet. Og så er det, at magien kan indfinde sig. Det er svært at beskrive med ord, hvad der sker, når alle bebrejdelser og domme er oversat til behov, som vi kan forbinde os med uden modstand eller kamp – i tillid til, at der er *nok* til begge parter. Det tætteste jeg umiddelbart kan komme er, at der sker et skift i energien. Vi er gået fra konflikt til kontakt, og her er der fred til at skabe.

Fra vane til valg

Det kræver megen øvelse at kunne gennemføre denne proces alene. Derfor arbejder mange sammen i grupper, øvegrupper, studiegrupper, kurser, m.m., når de træner IVK, eller søger hjælp hos trænede IVK personer.

Vi er alle til en vis grad – nogle af os i høj grad - opdraget til at tænke i fejl og skyld. Derfor er denne tankegang automatiseret som en ubevidst vane. Der skal stor årvågenhed til at afbryde tankerækken, for at vi kan være opmærksomme nok til at vælge om. Når kommunikationen bliver vanskelig kan vi i første omgang hjælpe os selv ved regelmæssigt at stille spørgsmålet: *Hvor er mit fokus? På skyld eller på behov?*

Hvad er Ikkevoldelig Kommunikation?



Ikkevoldelig Kommunikation (IVK), også kendt som Girafspråk, er en proces, der bl.a. kan støtte os i at forebygge og nedtrappe konflikter ved bevidst at bruge et sprog som fremmer kontakt via ærlighed og empati (indføling). Målet er at skabe en sådan kvalitet i kontakten, at vi får lyst til at samarbejde om at finde løsninger, der tager højde for alle parterers behov. Med andre ord er IVK en proces, der indeholder nogle værktøjer, vi kan bruge, når vi ønsker en konstruktiv dialog, der fører til bæredygtige løsninger for alle involverede. Vi kalder også IVK for Livsberigende Kommunikation, fordi det gang på gang viser sig, at det fokus på behov, som bliver fremmet i denne proces, gør livet rigere og åbner nye muligheder for at opleve fyldest og overflod i bred forstand.

Ikkevoldelig Kommunikation (IVK) er udviklet af den amerikanske psykolog Marshall B. Rosenberg, ph.d., som også har grundlagt Center for Nonviolent Communication (www.cnvc.org) i USA. Han har i mere end 40 år rejst verden rundt som fredsmægler og konflikteksperter og samtidig undervist og uddannet tusindvis af mennesker i IVK-processen. Der er flere certificerede IVK-trænere i Danmark. Se oversigt og adresser på www.nvc-ct.dk. Hvis du vil vide mere om Ikkevoldelig Kommunikation, kan du gå ind på www.cnvc.org eller www.rosenlundkurser.dk

Karin Sonne-Nijhoff

– er certificeret træner (ct.) i Ikkevoldelig Kommunikation og uddannet antropolog med speciale i konfliktbehandling. Hun holder kurser i IVK og personlig udvikling og arbejder som IVK coach og terapeut. Sammen med ct. Kirsten Kristensen, ct. Karsten Schacht-Petersen og Christina Andersen udgør hun Team Rosenlund. Læs mere om Team Rosenlund på www.rosenlundkurser.dk. Hun bor i Kerteminde på Fyn og arbejder i hele landet.

Du kan kontakte Karin Sonne-Nijhoff på karin@dialoges.dk eller tlf. 2993 0925.

Læs mere om IVK

I Voksenpædagogisk Tidsskrift nr. 2/2004 kan du læse en mere uddybende introduktion til Ikkevoldelig Kommunikation i artiklen: "**Fokus på behov – min og dine**" af Kirsten Kristensen og Karin Sonne-Nijhoff. Denne artikel er også at finde på www.rosenlundkurser.dk .

Nogle af Marshall B. Rosenbergs bøger er oversat til dansk. Blandt andre:

"**LIVSBERIGENDE KOMMUNIKATION** – om konflikter og deres fredelige løsninger med Ikkevoldelig Kommunikation, en samtale med Gabriele Seils". Rosenlund Forlag, 2006. En læsevenlig og bevægende indføring i Ikkevoldelig Kommunikation. Bogen indeholder kapitlerne:

Behovssprog, Empatiens magt, I fjendens hjerte, Mægling mellem offer og gerningsperson, Parforhold som konfliktskole, Ikkevoldelig opdragelse af børn, Ikkevoldelig Kommunikation i skolen, At udtrykke og modtage taknemmelighed.

"**IKKEVOLDELIG KOMMUNIKATION** "Girafsprøget" – brug din indfølelse og få både dine egne og andres behov tilgodeset". 3. udg., Borgens Forlag 2005 [1999]. En underholdende grundbog med gennemgang af IVK processen i teori og praksis.

Du kan finde litteraturliste og artikler om Ikkevoldelig Kommunikation på www.rosenlundkurser.dk, hvor nogle af bøgerne og andet materiale også forhandles.

Artiklen har været trykt i VOKSEN PÆDAGOGISK TIDSSKRIFT 1/2007