

## Fokus på Behov – mine og dine

*en Introduktion til Ikkevoldelig Kommunikation (IVK)  
af Kirsten Kristensen og Karin Sonne-Nijhoff*

Ikkevoldelig kommunikation (IVK) er en kommunikationsmodel, udviklet af den amerikanske psykolog Marshall B. Rosenberg, Ph.D.<sup>1</sup> Formålet med IVK er at skabe kontakt. Kontakt af en særlig kvalitet, som gør det muligt at opfylde begge parter behov på fredelig vis, og gøre det frivilligt og med glæde. Modellen er velegnet som redskab til at løse konflikter på alle niveauer, men er langt mere end det, nemlig en måde at udvikle sin bevidsthed, og forbedre kontakten med sig selv og andre.

Gennem de sidste 10 år er IVK blevet kendt i mange pædagogiske sammenhænge, bl.a. under kælenavnet „Girafsprø“. Det er et enestående sprogligt værktøj til at opbygge både børns og voksnes selvværd og dermed udvikle evnen til at føre en ligeværdig og konfliktløs dialog.

*Hvad sker der, når vi retter vores opmærksomhed mod kontakt og behov? Hvad sker der når vi spørger os selv og andre, hvad vi har brug for i stedet for, hvad der er forkert eller galt med os? Vores erfaringer fra arbejdet med ikkevoldelig kommunikation viser, at et fokus på kontakt og behov kan hjælpe os til at forvandle situationer, der før syntes fastlåste og håbløse – hvad enten de finder sted i hjemmet, i undervisningen eller andre steder.*

### Grundlæggende antagelser

#### *Sprog og vold*

Ikkevoldelig kommunikation bygger bl.a. på den antagelse, at det er menneskets naturlige tilbøjelighed at ville bidrage til andre menneskers vé og vel. Faktisk, siger Marshall B. Rosenberg, er der ikke noget vi hellere gør, end at give til andre. Han siger: ”Det slog mig hvor afgørende betydning sproget og den måde hvorpå vi bruger ordene har. Jeg har afgrænset en bestemt måde at tale og lytte på som får os til at give fra hjertet. Den giver os kontakt med os selv og med hinanden, således at vores naturlige medfølelse kan blomstre. Jeg kalder denne metode ikkevoldelig kommunikation, hvor begrebet *ikkevoldelig* anvendes i Gandhis betydning - til at henvise til vores naturlige tilstand af medfølelse.”<sup>2</sup>

IVK bygger også på en antagelse om, at alle menneskers handlinger er udtryk for ønsker om at opfylde behov. Voldelige handlinger er tragiske udtryk for umødte behov, fordi disse handlinger ofte ikke opfylder nogens behov. Vores opgave består derfor i at søge løsninger, der kan opfylde behov uden anvendelse af vold eller undertrykkelse. Vi antager, at vi mennesker gerne vil samarbejde med hinanden, hvis vores behov bliver opfyldt gennem samarbejdet.

<sup>1</sup> Marshall Rosenberg har oprettet en non-profit organisation: ”Center for Nonviolent Communication” i USA, som arbejder globalt.

<sup>2</sup> Fra bogen: ”Ikkevoldelig Kommunikation: ’Girafsprø’” som er udkommet på Borgens forlag (1999).

Den kommunikation, vi foretager os indenfor rammerne af IVK, baserer sig på en indre holdning af ærlighed og empati. Den metodiske del af IVK er et hjælpemiddel til at nå frem til denne holdning.

### *Kælenavnet 'girafsprøget'*

Marshall Rosenberg bruger giraffen som symbol for et sprog fra hjertet, fordi giraffen er det landdyr, der har det største hjerte. Dens lange hals symboliserer det overblik jeg har brug for, bl.a. for at se, at når jeg får dig til at gøre noget for mig, som ikke er frivilligt, betaler vi begge. Prisen kan være, at vores forhold bliver forstyrret af skyldfølelser, mindre selvværd, bebrejdelser mm.

Giraffen er symbol på at være opmærksom på egne følelser og behov, og samtidig lytte til andres følelser og behov

På tilsvarende måde bruges ulven som symbol for den tilstand, hvor vi ikke er i kontakt med egne og andres følelser og behov. Ulven symboliserer en udtryksmåde, hvor fokus er rettet på kritik og bebrejdelse, hvad der er galt med hvem, hvis skyld det er og lignende.<sup>3</sup>

### *Empati og ærlighed*

En af de største gaver jeg kan give mig selv eller et andet menneske, er mit oprigtige nærvær og min fulde opmærksomhed. I IVK forstår vi empati som evnen til indlevelse i egne og andres følelser og behov uden domme og tolkninger. Empati er ikke rådgivning, medynk, sympati, parallellidelse osv., men derimod villighed til bare at være nærværende, uden at gøre noget.

I IVK omdefinerer vi ærlighed. Den ærlighed, hvor jeg fortæller dig, hvad jeg synes der er galt med dig, og hvad du burde gøre, kalder vi ulve-ærlighed. Giraf-ærlighed er, når jeg åbent fortæller, hvad jeg føler og har brug for, og hvad jeg gerne vil have.

Når vores kommunikation væves sammen af disse to dele, både empati med det der rører sig i andre og ærlighed om det der rører sig i mig, har vi grundlag for en empatisk kontakt. Det er en kontakt som øger chancen for at inspirere til medfølelse og lyst til at give.

Hvis vi giver til hinanden ud fra en empatisk kontakt er der større chance for, at jeg kan modtage dit bidrag uden at det koster noget i form af skyld, ubehag eller tab af goodwill.

### *En søn får lyst til at bidrage til sin far.*

Nedenstående er et eksempel på, hvilken forskel det gør, om vi udtrykker en strategi eller et universelt behov.

1

*Far og søn på 6 år er på familiekursus. De taler sammen i gangen uden for undervisningslokalet. Faren vil gerne ind og deltage i undervisningen, sønnen vil gerne lege med far. Faren siger: "Jeg har behov for at komme ind og være med til undervisningen." Sønnen genfremsætter upåvirket sit ønske om at lege med faren. Det "behov" faren nævner vækker ikke sønnens lyst til at bidrage. Faren mærker efter, hvad behovet kunne være, bag den strategi det er at deltage i undervisningen, og siger: "Jeg har brug for at lære noget mere om, hvordan man snakker sammen, så jeg kan blive bedre til at løse de konflikter vi sommetider har derhjemme - så det bliver rarere for os alle sammen." Sønnen*

---

<sup>3</sup> Dette valg af symbol-dyr har i øvrigt ikke noget at gøre med egenskaberne hos de virkelige dyr.

*tøver et øjeblik, hans krop slapper af, han kigger direkte på sin far og siger: "OK far, du kan gå," og han tilføjer "Og kom tilbage når du er klar."*

Det er åbenlyst at det med denne åbenhed om, hvad der rører sig i faren, giver mening for drengen at medvirke til, at faren får opfyldt sit behov. Her er der tale om behov for udvikling og for at bidrage til fred i familien. Sønnens generøsitet rækker endda til at give mere end faren direkte har bedt om.

### **Et indblik i metoden**

Det konkrete formål med at anvende IVK er at blive i stand til at udtrykke det, vi har på hjerte på en måde, der vækker imødekommenhed hos andre og samtidig lære at høre, hvad andre har på hjerte, og ikke tage det personligt, især hvis de udtrykker sig på måder, der let høres som bebrejdende eller kritiserende.

*Før jeg åbner munden...*

Hvis jeg gerne både vil høres og høre, giver IVK nogle konkrete forslag til, hvad jeg kan være bevidst om og have min opmærksomhed rettet imod i en kommunikation: At min *intention* er at skabe kontakt, og så rette min *opmærksomhed* mod følelser og behov, både hos mig selv og hos den anden.

Intentionen er afgørende for det videre forløb i en dialog. Et indisk ordsprog siger: "Hvert øjeblik har du et valg; vil du have ret, eller vil du være lykkelig? Du kan ikke få begge dele." Hvis min intention er *at få ret* i forhold til den anden, er der stor risiko for, at jeg vækker modvilje og modstand. Hvis min intention derimod er at skabe kontakt, har jeg bedre chancer for at finde imødekommenhed og velvilje hos den anden. Når der er skabt kontakt, er der langt større adgang til sammen at søge efter løsninger der tilfredsstillende begge.

At rette opmærksomheden mod følelser og behov, bliver ofte omtalt som at se *hvad der er levende*, eller *hvad personen har på hjerte*.

*De 4 elementer i IVK*

I enhver kommunikation er der nogle elementer tilstede, hvad enten vi gør os det klart eller ej. Selv i en kort besked som "Dit fjols!", er der mindst 4 elementer, som i IVK er defineret på følgende måde:

<b>1. Iagttagelse.</b> Noget er sket eller sagt.
<b>2. Følelse.</b> Vi har en reaktion i anledning af det skete eller sagte.
<b>3. Behov.</b> Årsagen til reaktionen er vore behov, som enten er opfyldte eller uopfyldte i anledning af det skete eller sagte.
<b>4. Anmodning.</b> Hvis vore behov er uopfyldte, har vi et ønske om en handling, som kan opfylde behovet.

Disse 4 elementer bruges både, når jeg udtrykker mig selv ærligt, og når jeg lytter med indføling til andre.

Følelser og behov er de to elementer, vi bruger til at udtrykke det, der er levende inden i, eller som vi har på hjerte. I vores kultur er der en udbredt mangel på forståelse af disse to elementer. Vi overhører ofte signaler fra det indre liv, som kunne lede os på sporet af et mere tilfredsstillende liv, hvor flere behov blev opfyldt. Ikke nok med at vi kunne finde mere tilfredsstillende; vi kunne også undgå at så mange mennesker bliver nedslidte, udbrændte, depressive, hvis vi lyttede mere til hvad der rører sig i mennesker, og hvad de har på hjerte.

### *Følelser.*

Følelser som frustration, vrede, smerte eller udmattelse kan sidestilles med olielampen i en bil. De kan ses som et signal om uopfyldte behov i vores "maskineri". Paradoksalt nok vælger vi ofte at dække "olielampen" til, dvs. vi forsøger at komme af med følelsen, eller fortrænge den. Mange griber til smertestillende piller, lykkepiller eller andre "bedøvende" midler - og der er nok at vælge af, selv om det er indlysende, at de ofte ikke opfylder de behov, smerten signalerer er uopfyldte. Og sådan er vi i stand til at "køre videre" - et vist stykke tid.

Når vi tildækker følelser, mister vi kontakten til vores behov. Mange af os begynder i stedet at overveje, hvad der er forkert ved os – galt med os, når vi har sådanne "negative" følelser.

Hvis vi vælger at forstå følelser som behovenes "talerør" kan vi frisætte mere kreativ energi til at foretage ændringer i og omkring os.

I IVK opfattes følelserne altså som vigtige signaler om hvorvidt behov er opfyldt eller ej. De dejlige følelser giver mig anledning til at mærke at nogle behov er opfyldte, og nyde det. De smertelige følelser minder mig om, og motiverer mig til at tage mig af mine uopfyldte behov.

### *Behov*

Det er almindelig sprogbrug at sige f.eks.:

"Der er behov for et nyt budget."

"Jeg har brug for at du tager opvasken." I IVK forstås disse udsagn ikke som udtryk for behov, men som udtryk for *strategier*, eller måder at opfylde behov på. Når der i IVK tales om behov, menes der udtryk for behov som er universelle i den forstand at alle mennesker genkender de samme behov, uanset hvor og hvordan de lever.

I IVK adskiller vi behov og strategier, og udsagnene kunne i stedet lyde sådan:

"Jeg har behov for overblik. Vil du være med til at lave et nyt budget?"

"Jeg har brug for hjælp. Vil du tage opvasken?"

At rette opmærksomheden mod behov, er en måde at rette fokus mod noget helt centralt i livet. Alt levende har behov. Alle dyr og planter har behov for næring, lys, varme osv. Alle mennesker har behov, og vores trivsel, kreativitet og ydeevne afhænger af, om vores behov er opfyldt i tilstrækkelig grad.

Til de grundlæggende menneskelige behov regner Marshall Rosenberg f.eks. fællesskab, frihed, sundhed, næring, tryghed, beskyttelse, kontakt, bidrage, forståelse, deltagelse, kreativitet, afslapning, kærlighed, mening, og autonomi.

Når behov udtrykkes som noget universelt menneskeligt, er det lettere at føle en *forbindelse* med et andet menneske. Vi genkender det menneskelige i den anden, når vi har fokus på behov. Vi kan forbinde os med den andens grunde til at handle som han eller hun gjorde.

*At tage ansvar for eget liv.*

Når mennesket er i kontakt med sine behov bliver det nemmere at påtage sig ansvar for eget liv. Når jeg mærker mine uopfyldte behov fuldt ud, altså er i kontakt med mig selv, bliver det åbenlyst at opfyldelsen af mine behov er mit ansvar. Jeg kan anmode andre om at bidrage til opfyldelsen af mine behov, men det er mit ansvar at fremkomme med konkrete anmodninger som kan opfylde mine behov.

Hvis jeg for eksempel mærker, at jeg har et behov for kontakt og forståelse, kan det være jeg vælger at ringe til en veninde. Måske vil denne strategi opfylde mine behov. Det kan også være at hun ikke er hjemme, eller at det ikke passer hende. Selvom min første strategi slår fejl, forbliver det min opgave, at finde på *andre måder* at opfylde mine aktuelle behov.

### **Områder hvor IVK anvendes**

IVK kan anvendes i alle sammenhæng, hvor mennesker kommunikerer. Vi kan bruge den til at løse aktuelle konflikter, afklare smertelige hændelser fra tidligere og høste frugten af vores "omveje" og fejltagelser. Vi kan også bruge IVK, når vi planlægger strategisk. Så kan vi tilstræbe, at vi med vores handlinger opfylder egne behov, uden at det er på bekostning af andre menneskers behov.

Områder, hvor der bliver arbejdet intensivt med IVK omfatter bl.a.:

- **Freds- og forsonings arbejde:** *F.eks. i konflikten mellem Israel og Palæstina, i det tidligere Jugoslavien, i Colombia, i Rwanda, Burundi og Sierra Leone, på Sri Lanka og andre steder.*
- **Sociale Projekter:** *Gadebørnsprojekter, voldsprævention i ungdomsbander, Konfliktmægling i lokalsamfund og meget andet.*
- **Fængsler:** *Bl.a. Freedom Project, hvor indsatte for voldsforbrydelser i Storbritannien og USA får undervisning i IVK af tidligere indsatte. Andre projekter retter sig mod folk der kommer ud af fængslerne og skal i gang med et nyt liv*
- **Genoprettende retfærdighed:** *IVK bliver brugt i mægling mellem offer og krænker.*
- **Skoler:** *Der bliver givet kurser i IVK til elever og især til lærere på rigtig mange skoler over hele verden. Enkelte skoler baserer hele deres arbejde på IVK. Heriblandt Skarpnäcks Fria Skola i Stockholm, Sverige.*
- **Personlig udvikling:** *individuel rådgivning, kurser, øvegrupper*
- **Familie:** *forældre- og familiekurser (bl.a. i Danmark, Tyskland, Frankrig og USA), familierapi baseret på IVK, konfliktløsning i familier.*
- **Erhvervsliv:** *Supervision og medarbejdersamtaler, lederkurser, Samarbejdskurser, kommunikationstræning, coaching, konfliktløsning, udvikling af mødekultur mm.*
- **Misbrug:** *IVK kan støtte mennesker i at finde mere konstruktive strategier til at opfylde behov eller beskytte sig.*

- **Medicinsk Behandling:** både i konventionel og såkaldt alternativ medicinsk behandling bruges IVK til at forbedre kontakten mellem behandler og patient. Derudover kan IVK have en behandlende effekt i sig selv.

Selvom det er tale om vidt forskellige områder, kan de samme principper anvendes i al kommunikation. Derfor kan IVK med lige stor effekt bruges i den nationale konflikt som i forbindelse med en uenighed i familien.

### *Hverdagens konflikter*

Nedenfor er et eksempel på, hvordan det forholdsvist hurtigt og smertefrit kan lykkes at løse en typisk familiekonflikt, før det bliver ubehageligt for de involverede.

2.

*Det er lørdag aften og vi har venner på besøg. Mest for at glæde barnet spiller vi en runde Trivial Pursuit. Da klokken nærmer sig 22 er vi ikke færdige med spillet, og det er ikke til at sige, hvor længe det kan komme til at vare. Jørgen og jeg begynder at forvarsle sengetid for den 9-årige. Hun reagerer ved at knibe brynene sammen og sige "Udr, åh, nej" og mere i den dur. Vi indleder en overtalelsesmanøvre, som ikke virker. Vores ven Martin indleder en samtale med hende: "Er det fordi du gerne selv vil bestemme?", Næ, "Er det fordi du gerne vil være sammen med os?" Nej – heller ikke. "Er det fordi du gerne vil spille spillet færdigt?" Ja – hun vil gerne spille færdigt og se hvem der vinder. Efter kort tids overvejelse ændrer vi reglerne, så spillet bliver afkortet markant. Ti minutter senere siger hun glad godnat og går ud børster tænder.*

I dette eksempel bliver en potentiel magtkamp afværget ved at barnets behov for mening og fuldførelse bliver hørt. Samtidig bliver der taget hensyn til mors og fars ønske om "voksentid" med vennerne og en udhvilet datter.

Vi erfarer igen og igen, at vi, så snart vi har fundet ud af, hvilke behov der er tale om, kan gå i gang med at være kreative. Vi kan komme på helt nye løsninger, som ingen af os havde tænkt på før.

### *IVK i undervisning*

Nogle konflikter kan løses i en snæver vending som i eksemplet ovenfor. Andre gange kan det kræve mere tid til afklaring for de enkelte parter, som i eksemplet nedenfor.

3.

*På et intensivt kursus i IVK melder en deltager, Eva, at hun har et problem. Hun er nervøs for at fortælle, hvad det drejer sig om. Hun spørger underviseren, Ole, om han vil hjælpe hende med at formulere det, så den person hun har problemet med kan høre hendes behov uden at høre kritik. Ole indvilliger. Nu fortæller Eva ham, at hun synes, at Lise, en anden deltager på seminaret, fylder for meget og tager tid fra dem, som ikke er så „hurtige på aftrækkeren“. Med hjælp fra Ole får hun „oversat“ disse bebrejdelser til en meddelelse, der indeholder en iagttagelse, følelser, behov og en anmodning til Lise. Det kommer til at lyde sådan: „Når jeg hører dig tage ordet for syvende gang i dag, bliver jeg frustreret, fordi jeg gerne vil høre mere fra de andre, som ikke har sagt så meget endnu, og jeg selv gerne vil have ordet. Jeg har brug for kontakt til de andre og vil gerne have lige muligheder for at komme til orde. Vil du sige mig, hvordan du har det, når du hører dette?“ Lise kan først slet ikke sige noget. Ole begynder at tale med hende. „Bliver du ked af det, når du hører hvad Eva siger, fordi du hører en kritik og bebrejder dig selv?“ Lise er tydeligt ked af det. Ole fortsætter samtalen med Lise, indtil at de når frem til hvilke følelser og behov der rører sig i hende. Så kan hun vende sig mod Eva og svare hende: „Når jeg hører, hvad mine handlinger udløser i dig, bliver jeg ked af det, fordi jeg gerne vil bidrage til gruppen og ikke opfylde mine behov på bekostning af andres. Samtidig vil jeg gerne deltage aktivt i arbejdet og lære ved at bringe mine spørgsmål og overvejelser på bane. Er du med på at tale om, hvad vi kan gøre?“ Eva indvilliger i at lede efter en løsning som indeholder disse*

behov. Efter ca. 5 minutter finder de frem til en løsning, som både Eva og Lise og resten af gruppen er glade for. Den går bl.a. ud på at Lise vælger at vente et par minutter med at tage ordet indtil hun har set, om der er nogen anden der vil sige noget og har brug for lidt længere tilløb for at udtrykke det. Hun vælger også at spørge, om der er nogen der har noget imod det, før hun kommer med et længere indlæg. Da de andre nu har haft lejlighed til at se Lises sårbarhed og de hensigter hun har med sine handlinger, er der i gruppen en stemning af velvilje og ærlighed. Til slut siger Lise, at hun er glad for den feedback Eva's meddelelse indeholdt – „bare den var kommet tidligere!“, siger hun. Eva glæder sig over at have magtet at gøre noget ved et problem og have taget hånd om sine behov. Hun er taknemmelig for den støtte hun fik fra Ole, og glad for at have forbedret sin kontakt til Lise, som før var belastet af usagte bebrejdelser.

Dette eksempel er taget fra en sammenhæng, hvor der er afsat tid og der er fagkyndige tilstede til at tage sig af netop den slags konflikter.

Også i anden undervisning af voksne, hvor udvikling og forandring er i fokus, kan det at have fokus på behov, bidrage til at finde en frugtbar balance mellem på den ene side en åben og tryk stemning i gruppe, og på den anden side en kultur der udfordrer og bidrager til udvikling.

I nogle grupper kan der f.eks. opstå diskussion om, hvorvidt det går for hurtigt eller for langsomt i undervisningen. Her kan fokus på behov være med til at skabe en kultur, hvor målet ikke er at afgøre, hvem der har ret. Målet er i stedet at finde måder at undervise på, som opfylder begge parter behov. Ofte vil alene det at blive hørt for sit behov for tryk og tid til at integrere nyt stof, give tryk. På samme måde kan de deltagere, der ønsker at gå hurtigere frem, få lyst til at bidrage til andres tryk, når de er blevet hørt i deres behov for udvikling og at bruge tiden effektivt.

Både for børn og voksne præger undervisningssituationer i særlig grad vores selvforståelse og samfundets udvikling. Det har stor betydning for fremtidens verden, hvad der bliver formidlet i klasselokalerne, og hvilke forbilleder for konfliktløsning lærerne er. Derfor lægger Marshall Rosenberg og mange andre trænere i IVK stor vægt på arbejdet med undervisere og pædagoger.

### *Terapeutisk arbejde*

IVK-processen har lige så meget at bidrage med, når en person har indre konflikter, som når det drejer sig om ydre konflikter mellem to eller flere parter.

Vore erfaringer fra terapeutisk arbejde med anvendelse af IVK viser, at depressive eller selvmordstruede mennesker har stor nytte af at få kontakt med behovsdimensionen i livet. Terapien kan udgøre et rum, hvor mennesket kan komme i kontakt med egne behov på en tydelig måde. Kontakten til terapeuten kan være med til at opfylde behovet for kontakt til andre, gennem den udveksling der finder sted gennem forløbet.<sup>4</sup>

### **At lære IVK**

IVK kan udgøre et *alternativ* til den måde, vi overvejende har lært og er vant til at omgås hinanden på. Det er en måde at tænke og tale på, som vi bevidst kan vælge at bruge til at gøre vores liv fredeligere og mere tilfredsstillende. Metoden er enkel, men det er ikke altid let. Mange reaktioner og formuleringer er så dybt indgroet i os, at vi, selv med den bedste vilje, ikke når at stoppe os selv før vi er i gang med at

<sup>4</sup> Se casen "Fra anoreksi og selvmordstanker til livsmod" på [www.rosenlundkurser.dk](http://www.rosenlundkurser.dk) under Artikler.

bebrejde, beskylde og skælde ud. Vores erfaring er, at selvom det tager tid at lære og integrere IVK, kan selv små skridt med IVK give betydelig forbedring i livskvaliteten for de implicerede. På spørgsmålet om hvad vi kan gøre for at lære, svarer Marshall Rosenberg "Der er tre ting, du kan gøre. Øve dig, øve dig og øve dig."

Der er mange muligheder for at deltage i kurser i IVK, og finde frem til IVK-øvegrupper. I Danmark er der pt. 9 certificerede trænere i IVK, som enten udbyder kurser eller anvender IVK i deres arbejde. De certificerede trænere er en del af et internationalt netværk med ca. 145 trænere i 30 lande.

Se mere på [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org) og [www.rosenlundkurser.dk](http://www.rosenlundkurser.dk). Disse hjemmesider indeholder også artikler, cases og litteraturhenvisninger.

Af familierådgiver Kirsten Kristensen  
og antropolog Karin Sonne-Nijhoff  
Begge er certificerede trænere i Ikkevoldelig Kommunikation

Både Karin Sonne-Nijhoff og Kirsten Kristensen er med i Team Rosenlund.

Team Rosenlund udbyder både generelle kurser og temakurser, samt arbejder med terapi og familierådgivning ud fra principperne i IVK.



Artiklen har været trykt i VOKSEN PÆDAGOGISK TIDSSKRIFT 2/2004