

## Tal Girafsprog med dine medarbejdere

Arbejdsglæden kan hurtigt ryge sig en tur, hvis en konflikt med chefen eller kolleger får lov til at stjæle tid og mentale resurser fra arbejdsopgaverne og der er desværre de færreste der går igennem livet uberørt af stridigheder på arbejdspladsen.

Men konflikter behøver ikke udvikle sig, hvis ledere og medarbejdere lærer at tale sammen, så den gensidige respekt fastholdes. Jeg oplever ofte at modpartens vrede forsvinder, når jeg forholder mig til hans følelser og behov. For føler man sig lyttet til, er det svært at være aggressiv.

### Sproget afgør hvordan vi opfatter mennesket

Den måde, vi bruger sproget på, har en afgørende indflydelse på, hvordan vi opfatter og behandler andre mennesker. Derfor kan en anden måde at kommunikere på, hjælpe os med at udtrykke os klart og ærligt samtidig med, at vi er opmærksomme på andre på en respektfuld og indfølelse måde. Dermed kan vi skabe kvalitet i kontakten mellem mennesker og gøre det muligt, at alle behov bliver imødekommet uden nogen form for tvang.

Hvis vi gør noget af tvang, så forsvinder glæden ved det vi gør. Og kvaliteten af vores forhold bliver til et rollemønster mellem chef og medarbejder, hvor den gensidige respekt og tillid fortoner sig i baggrunden. Intet menneske bryder sig om, at andre bestemmer mod deres vilje. Sådan er det, lige fra vi er blevet børn til den dag, vi sidder på plejehjemmet. Vi går i forsvarsposition, når vi bombarderes med ordrer eller kritik af vores opførelse: Jeg har jo sagt at du skal aflevere denne opgave til tiden!

### Hvad ønsker vi, at den anden person skal gøre anderledes?

Hvis man kun stiller dette spørgsmål, kan man godt tro, at straf virker. For hvis medarbejderne gør noget, jeg ikke bryder mig om, og jeg truer med straf, så kan jeg nogle gange få dem til at ændre adfærd. Men hvis vi stiller et andet spørgsmål, forstår vi, at straf aldrig virker. Hvilken motivation ønsker vi at andre skal have for at gøre det vi ønsker af dem?

Vil vi virkelig gerne have vores medarbejdere til at gøre noget af frygt? Skyld? Skam? Pligt? I forventning om belønning? De fleste af os har selv oplevet, hvor dræbende det er, og hvor vred og bitter man bliver af at gøre noget ud fra disse motiver. Fordi mennesker ikke reagerer med glæde på tvang og krav, påfører vi os selv en ekstraomkostning, hvis vi får vore behov opfyldt på bekostning af andre. Vores behov opfyldes bedst, når vi finder strategier, der også opfylder andres behov.



#### Belønning og straf

Som børn har vi lært at lystre ved hjælp af belønning og straf. Senere er vi lydige over for chefen men det fører sjældent til tårnhøj arbejdsglæde. Hvis man hele tiden er fokuseret på belønning og straf.

### Vi vil gerne give

Selv når børn er helt små og dybt optaget af at få deres egne behov opfyldt, er et af deres behov at gøre andre glade. Sådan er det også når vi bliver voksne. Når vi viser tillid til dette ønske hos den anden, kan vi stimulere hans lyst til at give, ved at udtrykke det og invitere ham til at handle efter det. Det er helt centralt at der ingen tvang er, fordi vi ikke får lyst til at give, hvis vi SKAL.

"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." siger den amerikanske psykolog Marshall B. Rosenberg i sin bog om Ikkevoldelig Kommunikation ®. Girafsprog®.

## Hvordan Frank bearbejder sine frustrationer med succes

Der er så mange små og store ting, som ødelægger vores humør eller gør os irriteret gang på gang.

En kollega kommer altid for sent til møderne. En kunde ringer hele tiden med uvigtige spørgsmål. Børnene lader deres tasker og tøj liggende på gulvet i entreen. En ven påstår at du er bedrevidende mens I er sammen med andre. Eller en kollega fremstiller din ide som hans nyeste opfindelse.

Lad os tage dette eksempel og gennemgå NVC-metoden. Frank er frustreret fordi Peter på et afdelingsmøde fremstiller hans ide som Peters nyeste opfindelse:

- *I første omgang giver Frank sig selv skylden og siger til sig selv: "Hvis jeg bare ikke havde fortalt ham om min ide. Hvordan kunne jeg finde på at have tillid til ham?" Aldrig mere vil jeg fortælle ham noget." Franks tillidsforhold til Peter er ødelagt. Han er frustreret. Hans irritation fortsætter med at nage ham.*
- *Frank fortsætter med at tænke og giver Peter skylden: "Sikken en nassekarl, egoist, han lever på bekostning af andre!" Som ved første reaktion er også her tilliden ødelagt og irritationen fortsætter med at gnave.*
- *Men Frank har også mulighed for at fokusere på sine egne følelser og behov. Han spørger sig selv, hvad han nøjagtig føler. "Hvorfor irriterer Peters opførsel mig? Hvad er mit behov? Jeg vil gerne have, at mit team erfarer at det var min ide. Jeg vil gerne have anerkendelse for det." Når Frank spørger sig selv om sine ønsker, kommer han væk fra udløseren ("ham egoisten") og hen til årsagen til sin frustration. Og fra bebrejdelsen overfor Peter ("Sikken nassekarl, egoist, lever på bekostning af andre!") kommer han frem til en løsning, nemlig: "Hvordan kan jeg få opfyldt mit behov for anerkendelse?"*
- *Frank kan med fordel også fokusere på Peters følelser og behov. Han kan spørge sig selv: "Hvorfor gjorde Peter det? Hvad var den bagvedliggende grund?" Så opdager han måske, at Peter primært ikke ville udnytte ham, men at han ville profilere sig lidt, og fordi han var bange for at tabe sin arbejdsplads. Det er selvfølgelig ikke nogen undskyldning for hans adfærd, men*

*det medfører en helt anden samtale med Peter, end hvis Frank fordømmer ham som nassekarl.*

Disse 4 reaktionsmønstre har den amerikanske Psykolog Mediator Dr. Marhsall B. Rosenberg analyseret. Han gør opmærksom, at de første to reaktioner, der indebærer at give nogen skylden, altid havner i en blindgyde. Selv i de tilfælde, hvor en bebrejdelse medfører, at den beskyldte tilstår, så er det dog kun en kortvarig triumf. Fordi den egentlige grund til Franks frustration, det underliggende behov er derved ikke afklaret. Den andens fordømmelse eller en selvbekrejdelse kan ikke løse frustrationer, men kun fasttømre dem.

Ved at identificere sine fordømmende tanker og bebrejdelser som sådan, kan Frank sige til sig selv: "Når jeg tænker: 'Sikken nassekarl, egoist osv..', så befinder jeg mig i et tankemønster med forkert og rigtig, og hvor den skyldige skal straffes. Vil jeg fortsætte med det, eller vil jeg hellere komme videre?"

Hvis han herefter spørger til sine behov, ønsker eller forhåbninger, flytter han sin opmærksomhed fra fordømmelsen hen til en større forståelse af situationen og skaber hermed forbindelse til Peter. Nu er han parat til at udtrykke, hvad der var anledningen til hans frustration, derefter klarlægge sine følelser og sine uopfyldte behov, og til sidst, hvad han vil anmode Peter om, at han skal gøre.

Gennem de ovennævnte trin forvandler Frank sin frustration til bevidsthed om sine behov og fokuserer på dem i samtalen. I stedet for at sige, 'du er en snyltekarl', taler han om sine behov: "Da du fremstillede den ide, som jeg havde fortalt dig dagen før som din egen, følte jeg mig frustreret, fordi jeg selv gerne vil have anerkendelse for min ide. Jeg tænkte også, at jeg ikke mere kunne stole på dig. Jeg vil gerne forstå hvorfor du har gjort det. Og jeg vil gerne have, at du klarlægger situationen overfor de andre."

På den måde gelejder Frank Peter i retning af behov, dvs. derhen, hvor den egentlige årsag ligger til hans frustration. Nu har han også mulighed for at forstå Peters handling, og at bibeholde deres indbyrdes tillidsforhold og samtidig at få Peter til at klarlægge situationen for de andre.

## **Giraffen og Ulven**

Marshall Rosenberg bruger giraffen som symbol på et sprog fra hjertet, fordi giraffen er det landdyr, der har det største hjerte. Dens lange hals symboliserer det overblik, vi har brug for. Giraffen er symbol på at være opmærksom på egne følelser og behov, og samtidig lytte til andres følelser og behov.

## **Girafprog**

En Giraf kommunikerer ud fra det den opfatter, føler og ønsker: siger det den oplever, uden at kritisere, fortolke eller generalisere. udtrykker de følelser, den mærker i relation til det hun har oplevet. udtrykker de behov, der er årsag til følelserne. og kommer med præcise, positive, handlingsorienterede anmodninger, uden krav. Disse 4 elementer bruges både, når vi udtrykker os selv ærligt, og når vi lytter med indføling til andre. Følelser og behov er de to elementer, vi bruger til at udtrykke det, der er levende indeni, eller som vi har på hjerte.

## **Ulvesprog**

På tilsvarende måde bruges ulven som symbol på den tilstand, hvor vi ikke er i kontakt med egne og andres følelser og behov. Ulvesproget spejler en bestemt menneskeforståelse. Når vores opmærksomhed er rettet mod hvordan folk er: god - dårlig, rigtig - forkert, normalt - unormalt, sød - dum, dygtig - doven, osv..., har vi tendens til at vurdere og at sammenligne.

På ulvesprog er det almindeligt at beskrive, hvordan man har det, ved at fortælle om andres fejl og mangler: .Det er simpelthen så irriterende, at han altid snakker om sig selv. . Det er almindeligt at bebrejde og give andre skylden for, hvordan man har det, "Jeg bliver fuldstændig udmattet, når du opfører dig på den måde", i stedet for selv at tage ansvar for sine følelser.

Som ulv er det almindeligt at forstå uenighed som anledning til en magtkamp, der handler om at få ret: "Jeg er ligeglad med din mening, du har bare at gøre, hvad jeg siger!" Mange mennesker kender ikke til anden måde at bruge vores danske sprog på, og derfor lærer vi vores omgivelser ulvesprog. Vi ved ikke, at vi derved lærer dem et syn på tilværelsen, og et sprogligt redskab at forholde sig til tilværelsen med, som gør dem til medskabere af en verden fyldt med magtkampe og konflikter.

## **Når Giraffen lytter**

Med giraførerne hører vi ingen kritik. Andre kan ikke få os til at tænke dårligt om os selv, når vi retter vores fokus på, hvad der foregår i dem. Det er lige så rart for dem, som det er for os. For så kan vi vise indføling over for dem. Vi ved, at jo mere noget lyder som et angreb, jo mere smerte er den anden person i. Vi ved, at det bare er et utilfredsstillet behov, en mulighed for at kunne bidrage til den andens livskvalitet. Selv om vi ikke er enige, kan vi prøve at forstå, hvad der sker i den anden.

Girafprog hjælper os med at få vore behov mødt uden tvang, og samtidig kan vi også undgå at give efter for ethvert ønske fra vores omgivelser. Det gør vi ved at lære at udtrykke vore følelser, behov og anmodninger tydeligt over for vores kolleger, så det bliver nemmere for dem også at tage hensyn til vores behov.



*Marshall B. Rosenberg - Ph.d. i psykologi - har sammen med Center for NonViolent Communication (CNVC) i løbet af de sidste 30 år udbredt Ikkevoldelig kommunikation til over 30 lande, og til konfliktområder som for eksempel i Palæstina, på Balkan og Afrika og oprettet skoler som arbejder med Girafprog. [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)*