

NVC – Nonviolent Communication

Bakgrund

Nonviolent Communication, NVC, är en kommunikationsprocess som bidrar till att vi kan kommunicera och lösa konflikter med respekt för allas behov.

NVC utvecklades av den amerikanske psykologen Dr Marshall B. Rosenberg på 1970-talet. Det kallas ibland också för "Giraffspråket", där giraffens stora hjärta och långa hals har fått stå symbol för ärlighet, medkänsla och överblick.

»Nonviolent Communication innehåller ingenting nytt. Allt som jag samlat ihop till denna modell har varit känt i århundraden. Min avsikt är att påminna människor om vad de redan vet – om hur vi människor var menade att relatera till varandra – och att hjälpa dem att leva i harmoni med denna kunskap. Så det bidrag som Nonviolent Communication kan vara är att ge oss konkreta sätt att manifesteras vad vi redan vet och värdesätter.«

Marshall B. Rosenberg

Nonviolent Communication är en metod med syfte att leda till problemlösning genom ömsesidig dialog. Det statiska språkbruk som vi är tränade att använda, med bedömningar som "rätt eller fel" och "god eller ond" osv. är ofta otydligt och bidrar till missförstånd och konflikter.

Nonviolent Communication lär oss att:

- Säga vad vi önskar och vill, på ett sätt som ökar sannolikheten att bli hörda
- Höra vad andra känner och behöver, även när de uttrycker sig på ett anklagande eller aggressivt sätt
- Lyssna på och ta hand om oss själva
- Förebygga och lösa konflikter på sätt som fungerar för alla

Här är några exempel på områden där NVC kan bidra.

- Främja dialog
- Uppnå effektiv och konstruktiv kommunikation som inkluderar och stärker samarbete.
- Ett respektfullt sätt att föra svåra samtal
- Vid medling.
- Utveckla relationer som bygger på respekt, ärlighet och medkänsla.
- Personlig utveckling.

Ett förhållningssätt

NVC vilar på antagandet att drivkraften bakom alla människors handlingar är försök att tillgodose behov. När vi känner oss trygga och har tillit till att våra behov är hörda och respekterade öppnar vi för kontakt och samarbete. Och motsatt, när vi upplever att vi är på väg att kompromissa bort viktiga behov, så övergår vi ofta till att använda ett mer dömande och hotfullt språk som lätt leder till motstånd och konflikter.

Det som avgör kvalitén i kommunikationen och kontakten är vårt förhållningssätt, mer än exakt vilka ord som används i varje situation. Grundtanken är att det som bäst tjänar oss är ett förhållningssätt som värnar om människors lika värde, rätten att fritt välja och att vi har ett personligt ansvar för våra handlingar.

En kommunikationsprocess

NVC är en modell som hjälper oss att kommunicera och samverka utifrån egna och andras behov. Den är uppbyggd i fyra steg: vad vi observerar (fakta), vad vi känner, vad vi behöver, och slutligen vad vi önskar. De fyra stegen kan användas både när vi uttrycker oss och när vi lyssnar.

Ärligt uttrycka vad jag behöver utan att kritisera eller skuldbelägga	Empatiskt lyssna efter vad du behöver utan att höra kritik eller skuldbeläggning
<p>Observation De faktiska handlingar jag observerar (ser, hör, minns, föreställer mig) som bidrar (eller inte bidrar) till mitt välmående: <i>När jag ser, hör...</i></p> <p>Känslor Hur jag känner i relation till dessa handlingar: <i>känner jag...</i></p> <p>Behov De behov, värden, önskningar eller tankar som skapar mina känslor: <i>därför att jag behöver...</i></p> <p>Önskemål (handling) Tydligt be om det som skulle berika mitt liv, utan att ställa krav. De handlingar jag skulle vilja se hända (utan att formulera det som krav): <i>Är du villig att...?</i></p>	<p>Observation De faktiska handlingar du observerar (ser, hör, minns, föreställer dig) som bidrar (eller inte bidrar) till ditt välmående: <i>När Du ser, hör...</i></p> <p>Känslor Hur du känner i relation till dessa handlingar: <i>känner du...</i></p> <p>Behov De behov, värden, önskningar eller tankar som skapar dina känslor: <i>därför att du behöver...?</i></p> <p>Önskemål (handling) Tydligt be om det som skulle berika ditt liv, utan att ställa krav. De handlingar du skulle vilja se hända (utan att formulera det som krav): <i>Skulle du vilja att jag (vi)...?</i></p>

Kommunikation som kan blockera kontakt

Statiska generaliseringar, såsom etiketter, moralistiska bedömningar, tolkningar, diagnoser, leder lätt fram till missförstånd och motstånd. Ex. "han stör", "hon är manipulativ", "de är översittare", "hon är nervös" kan leda till motstånd och önskan om att försvara sig. På samma sätt påverkas kontakten och samspelet om man använder kommunikation som förnekar den personliga valfriheten och det personliga ansvaret. Ord som "borde", "måste", "har inget val", "kan inte" är exempel på detta.

Att ställa krav dvs. försöka tvinga någon att göra något är ett annat hinder för kontakt.

Fyra förmågor man tränar i NVC

Att skilja observationer från bedömningar

Din chef ringer tre gånger till din mobil för att fråga om du har gjort färdigt rapporten.
"- Hon är en kontroll freak!"

Din man har slängt sina smutsiga strumpor på golvet istället för i tvättkorgen. "- Han har ingen respekt för mig!"

Din son vill inte äta det du har lagat till middag. "- Han vägrar för att han är arg på mig..."

De enda fakta i de här situationerna är att chefen ringt tre gånger för att fråga om rapporten är färdig, att strumporna ligger på golvet, att din son säger: "-Jag vill inte äta middag".

I NVC beskriver man det som faktiskt sker, det man ser eller hör, för att vara överens om vad som hänt, det vill säga orsaken att man vill prata om situationen.

När man blandar ihop fakta och tolkningar så hör andra lätt kritik. "När du talade respektlöst nyss..." är ett exempel på hur man ofta väver in en tolkning i det vi säger. Genom att fokusera på fakta så behåller man fokus på det som faktiskt sker. Ett exempel på observation är att citera den andra – "När du sa...".

Att skilja känslor från tankar

Att tala om vad man känner inför någonting är att ge den man talar med en uppfattning om vad man upplever. Nonviolent Communication handlar inte om att låta sig styras av känslor på sätt som leder till att man undviker svåra känslor. Tvärtom handlar det om att uppmärksamt acceptera och "vara med" sina känslor utan att värdera dem. Känslor är varken bra eller dåliga, de är helt enkelt känslor. De är signaler till underliggande behov.

I vår kommunikation blandar vi ofta ihop känslor och tankar. Exempel på ord som följer efter "jag känner mig..." men som inte är känslor utan tolkningar, kan vara "jag känner mig... utnyttjad/maktlös/bekräftad". Det kan vara tankar om vad andra gör mot oss eller tankar vi har om oss själva. När orden "jag känner..." åtföljs av "att" så beskriver vi förmodligen inte en känsla, utan tankar om hurdana människor eller företeelser är.

Känslor vi kan känna när våra behov är tillgodosedda

Glad, uppsluppen, ivrig, hoppfull, levande, nyfiken, rörd, nöjd, tillfredsställd, stimulerad, överraskad, varm, exalterad, entusiastisk, energisk, road, överväldigad, rofylld, trygg.

Känslor vi kan känna när våra behov inte är tillgodosedda

Rädd, arg, uttråkad, bitter, deprimerad, äcklad, störd, irriterad, ursinnig, skyldig, tungsint, hjälplös, ensam, pessimistisk, ångerfull, rastlös, skakad, panikslagen, motvillig, besviken.

Att skilja behov från de olika sätt de kan tillgodoses på

Våra känslor kan leda oss till kontakt med våra behov. Vi delar alla i grunden samma behov. Det är därför vi kan få kontakt med varandra, känna igen oss, förstå varandra och uppleva medkänsla. Vi berör och påverkar varandra när vi är i kontakt med behov och det kan i sin tur bidra till att vi frivilligt vill göra det som andra vill att vi ska göra.

Några ord för behov

Ömsesidigt beroende: Acceptans, respekt, delaktighet, gemenskap, omsorg, empati, stöd, uppmuntran, tillit, trygghet, klarhet, kontakt, information, ömsesidighet

Autonomi: Att själv välja hur jag vill uppfylla mina drömmar och mål, avskildhet

Integritet :Mening, syfte, kreativitet, självrespekt

Lek / nöje / rekreation

Behov av andlighet: Skönhet, ordning, harmoni, inspiration, sammanhang

Fysiska behov: Mat, vatten, luft, beröring, sex, skydd, rörelse, vila

Att skilja önskemål från krav

Det finns två typer av önskemål. Det ena är att uttrycka en önskan om konkret handling, dvs. att be någon göra något specifikt som att tvätta bilen före kl. 21.00 ikväll. Det andra är önskemål om kontakt t.ex. be någon reflektera vad du just sagt eller att be någon tala om vad hon/han reagerar på det du sagt.

För att göra önskemål tydliga behöver vi klargöra VAD, VEM, NÄR, och kanske HUR vi vill att den andra ska handla. När vi är otydliga i våra önskemål så lämnar vi över ansvaret till andra att gissa vad vi behöver eller undrande över vad vi egentligen önskar. Vi begränsar våra möjligheter att få våra behov tillgodosedda.

Nonviolent Communication handlar om att värna om våra egna behov och andras. Att sträva efter lösningar där bådas behov blir hörda och respekterade. Om vi uttrycker krav begränsar vi varandras valmöjligheter och det stimulerar ofta ett motstånd. Förutom att det som uppfattas som "krav" påverkar det i längden kvalitén i relationen. Det är sannolikt att den som gett efter för krav själv förr eller senare reagerar med brist på engagemang, samarbete och ansvarstagande. Om vi begränsas i vår frihet att själv få välja, fräntas vi också en bit av vårt livsrum.

Lyssna med empati

Målet med NVC är att uppnå en kvalitet av kontakt som gör att vår naturliga medkänsla kan flöda fritt och bådas behov kan bli respekterade. NVC skiljer på att lyssna med empati och visa sympati, ge råd och komma med olika former av lösningar. När vi lyssnar med empati så lyssnar vi uppmärksamt och förutsättningslöst efter den andres känslor och behov. Empati kan vara att visa med en gest eller med ord att du uppfattar hur den andra upplever sin situation. Att lyssna med närvaro och empati kan vara ett kraftfullt bidrag för stöd och helande. Empati handlar inte om att vara snäll eller att vi måste hålla med, eller ens sympatisera med de värderingar den andre har. Vi kan visa empati med människor oavsett vad de tänker eller känner, och oavsett om vi har en tidigare relation till dem eller inte.