

Tag dine Giraf-ører på, når du lytter

- om at bruge Empatisk Lytning som leder, coach og terapeut

Af Jane Meldgaard, selvstændig konsulent, kursusholder og coach.

www.qcom.dk, www.balanceakademiet.dk

De fleste mennesker har hørt lidt om Girafsprog. De fleste ved også, at det er noget med at holde sig på egen banehalvdel, at tale mere om sig selv end om de andre, at bruge jeg-budskaber og at sige mere om, hvordan man har det og hvad man har brug for end om, hvad man tænker og mener.

Hvad færre dog er klar over er, at en mindst lige så vigtig del af hele Giraf-filosofien er "at lytte med Giraf-ører". Marshall Rosenberg, den amerikanske psykolog, der har udviklet Girafsproget kalder også kommunikationsformen for Empatisk Kommunikation. Det gør han, fordi den allermost centrale pointe i hans filosofi er, at vi øver os i at lytte til både os selv og andre med empati. Dette er vi ikke særligt trænedede i – vi har lært at møde både os selv og andre med analyser, domme og vurderinger – med de såkaldte ulve-ører i følge Rosenberg. Empatien er således den helt afgørende forskel, når vi sammenligner Girafsprog med den kommunikationsform, Ulvesproget, som vi har lært, og som vi benytter os af pr. automatik. At lytte med empati - eller Empatisk Lytning - er altså nøjagtig det samme som at lytte med Giraf-ører – og emnet for denne artikel.

Hvad er empati?

Før vi går videre med dette emne, er det nok en god ide at præcisere, hvad Rosenberg egentlig lægger i begrebet empati. Det er nemlig ét af de mange "gummi-ord", vi går rundt og bruger uden egentlig at gøre os klart, om vi mener det samme med det. Empati er i hans forståelse et spørgsmål om at *kunne sætte sig ind i, hvordan den anden har det* – hvilke følelser er på spil i den anden og hvad har han/hun brug for – og i forlængelse heraf: hvilke handlinger vil kunne hjælpe den anden til at få opfyldt sine behov/ønsker og dermed opleve mere positive følelser? Min evne til at *forstå* den anden er altså ikke særlig vigtig – jeg accepterer og respekterer fuldt ud den andens tilstand og reaktion på omstændighederne, uanset om jeg kan forstå den eller ej – eller uanset om jeg selv ville have det anderledes i den samme situation. Ægte empati er således i høj grad et spørgsmål om at kunne sætte sig selv helt til side for at kunne være fuldt og helt sammen med den anden.

Denne måde at forstå empati på, adskiller sig på flere måder fra den måde, begrebet ofte bliver brugt i almindelig daglig tale og i almindeligt samvær mellem mennesker. Mange opfatter netop empati som en evne til at *forstå* hinanden og når man ønsker at give empati hører man ofte formuleringer som: "jeg kan godt forstå, det er svært for dig" – "det kan jeg godt forstå, at du blev vred over" eller "jeg kan sagtens forstå, at du ikke har lyst til at have kontakt med hende" o.s.v. Hvis vi gerne vil øve os i at give ægte empati - og dermed lytte med Giraf-ører – er vi altså nødt til at gøre op med den ældgamle og kulturbårne tendens til at anskue alting ud fra et perspektiv om, hvorvidt vi kan forstå det eller ej og erstatte den med en helt grundlæggende respekt for og anerkendelse af *alt det, der er* – uanset om det ligger uden for vores forståelsesramme.

Den opmærksomme læser vil så måske stille spørgsmålet: er det ikke en akademisk diskussion, hvorvidt empati handler om at *forstå* hinanden eller ej – er det vigtigste ikke, at den anden føler sig mødt og godt tilpas i situationen. Hertil vil jeg – og Rosenberg – svare: det kan godt være, at det

virker akademisk, men ikke desto mindre er det helt afgørende for den dybde, der kan komme ud af et empatisk samvær og i forlængelse heraf den mulighed for transformation som et ægte empatisk møde rummer. Hvordan nu det?

Definitions magten

For at forstå, hvorfor ovenstående er en afgørende skelnen, er vi nødt til at komme ind omkring *definitions magten* – et begreb, som i hvert fald den pædagogiske verden har beskæftiget sig meget med i de sidste 15 år som en faktor, der er afgørende at reflektere over, hvis vi vil opnå et ligeværdigt og respektfuldt møde. Når vi taler om definitions magten er det helt centralt, at den, der har magten i en asymmetrisk relation – som f.eks. lederen, coachen eller terapeuten – altid har ansvaret for at reflektere over sin egen måde at håndtere denne magt på. Bruger jeg den til - måske ubevidst - at definere, hvordan verden ser ud og hvad der er bedst for den anden og for helheden? Eller er jeg så bevidst om min egen rolle og den magt, den implicit indeholder, at jeg benytter mig af kommunikative redskaber, som sætter magtforholdet til side og lader den part, jeg kommunikerer med – og som jeg pr. definition har magten over – komme til orde *fuldt og helt på sine egne præmisser*? Sidstnævnte er selvfølgelig at foretrække, hvis jeg vil udøve den ledelsesform, som er fremherskende i dag, og som i høj grad læner sig op ad de coachende principper.

Grundtanken bag disse principper er, at klienten er den, der er klogest på sin egen virkelighed og på løsningen af sine problemer og at det, der er brug for fra coachens/lederens/terapeutens side, er at være lyttende og spørgende på en måde, som fremmer den andens egen refleksion og problemløsningskompetence. Alt sammen ud fra en betragtning om, at hvis vi skal have mulighed for at fremelske alle de værdifulde potentialer, der ligger og slumrer i alle mennesker, er dette den eneste farbare vej. Det siger sig selv, at dette kun lader sig gøre, hvis coachen er i stand til at sætte sin egen dagsorden og sine egne aktier i sagen (og ja, vi har altid egne aktier i sagen, når vi lytter til andre – uanset om vi registrerer det eller ej☺) til side og fuldt og helt er *sammen med den anden*, som Rosenberg ville sige. At vi altså afholder os fra at komme med gode råd, med vores egne perspektiver på sagen, med både afvisning og bekræftelse af den andens synspunkter og reaktionsmåder og – for at vende tilbage til hvor vi kom fra – med udsagn, der går på, at vi *forstår* den anden.

At forstå hinanden – og definitions magten

Når vi giver udtryk for, at vi forstår den anden tiltager vi os nemlig pr. automatik *definitions magten*. Hele universet bag at *forstå* bygger på det tidligere nævnte gamle kulturbårne system af vurderinger, analyser og domme. Jeg hører noget, den anden siger eller jeg oplever noget, som han/hun gør – og vupti er mit ubevidste i gang med at vurdere det i forhold til mit system af kendte faktorer, så jeg kan håndtere det og forholde mig til det. Hvis jeg kan få det indplaceret i mine kendte systemer, er det pr. definition godt og acceptabelt, og hvis jeg ikke kan indplacere det, er det ikke-godt og uacceptabelt. Eller sagt på en anden måde: hvis jeg forstår det, er det godt og hvis ikke jeg forstår det, er det ikke-godt.

Når jeg således giver udtryk for, at jeg forstår den anden, betyder det, at jeg er i gang med at vurdere og analysere det, den anden siger og gør – og heldigt nok faldt det i denne omgang sådan ud, at jeg kunne forstå det. Men hvad nu hvis den anden siger eller gør noget i næste øjeblik, som jeg efter mine vurderinger og analyser må konkludere, at jeg *ikke* forstår – er samhørigheden så slut og min evne til at hjælpe/coache/lede den anden sat ud af kraft? Og bruger jeg min definitions magt sådan, at når der er noget, jeg forstår, så er det godt og acceptabelt mens noget, jeg ikke forstår, er

ikke-godt og uacceptabelt? Sætter jeg min klient eller min medarbejder i den – meget sårbare – situation, at min evne til at hjælpe er afhængig af, hvorvidt jeg forstår hende eller ej – ligesom accepten af hans/hendes adfærd og reaktioner er afhængig af min evne til at forstå det?

Det er nøjagtigt disse meget centrale spørgsmål, der er baggrunden for Rosenbergs pointe med, at ægte empati er nødt til at gå helt uden om disse gamle systemer af vurderinger, analyser og domme, som vi er så opflasket med at anvende. Hvis jeg *virkelig* skal være i stand til at udøve empati og sende et signal om total accept, respekt og anerkendelse til den anden, er jeg ganske enkelt nødt til at øve mig i at sætte mig selv og alle mine gamle værdisystemer til side i kontakten. Og jeg er nødt til at beslutte mig for, at det overhovedet ikke er afgørende, om jeg kan forstå den anden eller ej – for på den måde at etablere en kontakt, der går langt dybere, er langt mere ægte og dermed også rummer mulighed for en langt større transformation end den ret skrøbelige kontakt, vi kan etablere, når vi opererer ud fra vores etablerede værdisystemer.

Giraf-ører og empatisk kontakt – hvad, hvordan og hvorfor?

Lad os nu sige, at du har øvet dig rigtig meget i at sætte de gamle værdisystemer til side – du har efterhånden fået din trang til *forstå* sat på standby og dermed etableret en god og ægte empatisk kontakt til den, du lytter til. En kontakt båret af respekt, accept og anerkendelse af den anden. Hvad gør du så med denne kontakt? Hvordan agerer du, hvis du vil opnå, at den andens allerbedste potentialer har mulighed for at udfolde sig med deraf følgende aktivering af hendes problemløsningskompetencer? Hvordan bruger du Giraf-ørerne til at blive en problemknuser?

Dit helt centrale fokus i denne situation er på den andens *behov/værdier/ønsker* - og i forlængelse heraf hendes *følelser*, da det er disse, der fortæller os, om vore behov/værdier/ er imødekommet eller ej. Det vil være for omfattende i denne artikel at komme ind på konkrete spørgsmålstyper og konkrete bud på, hvad den empatiske lytter siger. Dog er det absolut nødvendigt at understrege, at én af de ting, der er allermest central i Rosenbergs filosofi er, at vore behov/værdier/ønsker er styrende for stort set alt, hvad vi gør, tænker, mener og føler. Det er derfor helt afgørende, at jeg fjerner mig fra én af mine andre kulturbårne automatpilot-reaktioner – nemlig tendensen til at koncentrere mig om, hvad den anden *tænker og mener* – og i stedet interesserer mig for hvad den anden *har brug for*, hvad der er *vigtigt* for ham/hende samt hvad han/hun *ønsker sig* af den situation eller den problematik, vi taler om.

Rosenberg bruger ofte en ganske bestemt vending, når han afholder kurser og workshops i Ikke Voldelig Kommunikation/Girafprog/Empatisk Kommunikation. Når den, han taler med begynder at være for meget i sine tanker (hvilket man ikke får lov til ret længe i hans nærvær) siger han: "Tell me what's alive in you" – underforstået: "Fortæl mig om dine behov/værdier/ønsker i stedet for om dine tanker". I dette udsagn ligger en meget central del af Rosenbergs filosofi: det, der udgør livet i os og det, der driver os som mennesker, er vore følelser og behov/værdier/ønsker og *ikke* vores tanker. Derfor vil enhver empatisk kontakt altid have til formål at forbinde os på disse planer frem for på tankeplanet. Og den gode empatiske lytter vil som tidligere nævnt bestræbe sig på at undgå at interessere sig for, hvorvidt hun forstår den anden, vel vidende at forståelse bygger på tankekonstruktioner, som i virkeligheden ikke er forbundet med selve livet i os og dermed ikke rummer hverken kernen i vores oplevelser eller løsningen på de problemer, vi oplever.

Den ægte drivkraft i vore oplevelser, problemer og løsningen på dem ligger altså i vore behov/værdier/ønsker samt i de handlinger, der kan imødekomme disse. Denne pointe er i bund og

grund årsagen til, at Rosenberg mener, at Empatisk lytning og den empatiske kontakt, der udspringer heraf, er den ultimativt mest konstruktive tilgang til kommunikation i almindelighed og "hjælper-samtaler" i særdeleshed. "Hjælper-samtaler" er de samtaler, hvor ét menneske – det være sig en leder, en coach, en terapeut eller en anden "hjælpeperson" – har til hensigt at hjælpe et andet menneske til at blive klogere på sig selv og sine problemer med henblik på at løse problemer, opnå bedre trivsel, større livsglæde, motivation, engagement, samarbejde o.s.v. Vi kommer i den empatiske kontakt hurtigt til at tale om det, det handler om – "what's alive in us" – og kan på den måde undgå en masse af de omveje, som et fokus på vore tanker, analyser og vurderinger uvægerligt vil skabe. Vi går direkte til kernen af den problematik, der er i spil og kan dermed også langt hurtigere komme til holdbare og givende løsninger.

En anden vigtig begrundelse for at tage Giraf-ørerne på, når vi lytter til andre er, at den vi taler med vil føle sig mødt på det, der er "*alive*" i hende/ham – nemlig de behov/værdier/ønsker der er i klemme for vedkommende og de deraf følgende ubehagelige følelser. Og hvis der er noget, som fagkundskaben, der interesserer sig for menneskers trivsel og motivation, er enige om, så er det, at mennesker, der føler sig set, hørt og mødt som *dem de er*, er langt mere interesserede i og i stand til at samarbejde på en konstruktiv måde og til at bidrage konstruktivt til de sammenhænge, de indgår i. Så hvis vi vil udsende respekt og anerkendelse til vore medmennesker og skabe glæde, tilfredshed, motivation og - ikke mindst – holdbare løsningsmodeller i de sammenhænge, vi er ansvarlige for, er der mange gode grunde til at slå Giraf-ørerne ud, når vi lytter☺