

Tal mindre om dine følelser – og mere om dine behov!

- om endnu én af misforståelserne omkring Girafsprog

Af Jane Meldgaard, selvstændig konsulent, kursusholder og coach.

www.qcom.dk, www.balanceakademiet.dk

Min forrige artikel "Don't be nice – be real" omhandlede én af de udbredte misforståelser omkring Ikke Voldelig Kommunikation – også kaldet Girafsprog – nemlig den opfattelse, at det handler om at "tale pænt" til hinanden. Denne artikel fortsætter i samme spor ved at sætte fokus på en anden udbredt misforståelse: den opfattelse, at Ikke Voldelig Kommunikation/Girafsprog handler om at tale meget om sine følelser. Dette er en misforståelse, som ofte fører til, at kommunikationen bliver uklar og kommer til at gå i ring, at der foregår mange gætterier om årsagen til de nævnte følelser samt at andre mennesker kan komme til at føle sig ansvarlige for mine følelser, fordi deres handlinger evt. er indblandet i, at jeg har det som jeg har det. Alt sammen noget, der ligger meget langt fra de virkelige intentioner bag Ikke Voldelig Kommunikation.

Ikke Voldelig Kommunikation/Girafsprog har netop som sit udgangspunkt, at kommunikationen skal være konstruktiv og handlingsorienteret, at jeg skal være gennemsigtig over for andre, så de ikke skal gætte sig til mine motiver samt – ikke mindst – at jeg selv tager ansvaret for alt, hvad der er mit og gør alt, hvad jeg kan for at undgå at antyde, at andre er ansvarlige for min tilstand. Marshall Rosenberg, den amerikanske psykolog, som har udviklet Girafsproget, går så langt som til at sige, at hvis jeg benytter mig af den – i øvrigt meget udbredte – kommunikationsform, hvor jeg går rundt og fortæller andre om mine følelser, er det lige så voldeligt som hvis jeg benytter mig af angreb og anklager over for andre.

Og hvordan hænger det nu sammen? For at forstå det, er man nødt til at forstå Rosenbergs grundlæggende forståelse af, hvad følelser er: De følelser, vi oplever, er altid kun symptomer på noget – symptomer, der fortæller mig, hvorvidt mine behov/værdier/ønsker er imødekommet eller ej. Vi har ifølge Rosenberg 2 kategorier af følelser: de behagelige og de ubehagelige. I hver kategori er der et utal af forskellige følelsesvarianter – i den behagelige kategori f.eks. glæde, tilfredshed, begejstring, ro, fred osv. – og når jeg oplever den type følelser er det et signal til mig selv om, at den situation, jeg befinder mig i er i overensstemmelse med mine behov/værdier/ønsker og at jeg roligt kan blive, hvor jeg er eller fortsætte med det, jeg laver. I den ubehagelige kategori ligger følelser som sorg, vrede, frustration, apati, modløshed, træthed osv. og når jeg oplever den type følelser, er det et signal til mig selv om, at den situation jeg befinder mig i *ikke* imødekommer mine behov/værdier/ønsker og at jeg hellere må se at komme væk eller ændre på situationen.

Tror man på denne – i virkeligheden ret enkle – forståelse af, hvad følelser er, er det pludseligt ikke så interessant *hvordan* jeg har det – altså min følelsesstilstand – men mere interessant *hvorfor* jeg har det, som jeg har det – altså hvilke af mine behov/værdier/ønsker, der bliver eller ikke bliver imødekommet i den situation, jeg befinder mig i. Jeg betragter således ikke min følelse som noget særligt interessant i sig selv – men undersøger ved hjælp af selvempati, hvad årsagen til den er. Sagt med andre ord bruger jeg mine kræfter på at identificere de behov/værdier/ønsker, der ligger bag følelsen. Først når denne virkelige årsag til mine følelser er identificeret, kan jeg begynde at handle og være konstruktiv i forhold til det budskab, min følelse har givet mig og begynde at udforske, hvilke konkrete handlinger, der vil kunne imødekomme mine behov. Og først i det øjeblik er jeg, i følge Rosenberg, i virkeligheden klar til at dele mine erkendelser med andre og begynde at

kommunikere omkring det. Når jeg således åbner munden og siger noget, handler det ikke så meget om mine følelser, men mere om, hvad jeg har brug for og hvilke konkrete handlinger, der vil kunne imødekomme dette. Følelserne har jeg primært brugt til at blive klogere på mig selv og mine behov/værdier/ønsker, og hvis jeg vælger at indvie andre i dem, vil jeg *altid* koble dem til behov og konkrete handlinger – hvis jeg altså vil benytte mig af Ikke Voldelig Kommunikation/Girafsprag.

Lad os tage et eksempel: Jeg har gennem længere tid oplevet frustration og træthed i forbindelse med mit arbejde. Som det næsten altid sker, har jeg haft travlt med at beskæftige mig med, hvem der har gjort noget galt, hvem der ikke har levet op til sit ansvar – kort sagt hvem der er "den onde" og dermed den ansvarlige for min følelsestilstand. Desværre er det ofte det, der sker, når vi fyldes af ubehagelige følelser. Vi vender energien udad mod omgivelserne og bruger alt krudtet på de andre og på deres del af ansvaret. Det er både uretfærdigt over for andre og ikke mindst er det destruktivt og lammende, fordi det fratager mig min handlekraft, da det som bekendt er meget vanskeligt – for ikke at sige umuligt – at ændre på andre. Grunden til, at det alligevel sker, er selvfølgelig, at vi aldrig har lært redskaberne til at trække ansvaret hjem til os selv og dermed tage vores handlekraft i forhold til de utilfredsstillende situationer tilbage.

Hvad kunne jeg ellers gøre? Ifølge Rosenberg vil den naturlige reaktion på min frustration og træthed være at starte en proces med *selvempati*: jeg registrerer de ubehagelige følelser og ved, at de er symptomer på, at der er nogle af mine vigtige behov/værdier/ønsker, der ikke er imødekommet. Så i stedet for at rette energien udad mod de andre, retter jeg den indad mod mig selv og forsøger at identificere, hvad det er jeg mangler eller savner i de situationer, der fremkalder de ubehagelige følelser. Lad os sige, at denne proces bringer mig frem til, at jeg mangler *overblik* over, hvor ændringerne i mine arbejdsfunktioner bevæger sig hen. Jeg har måske gennem længere tid oplevet en del omstruktureringer og ved simpelthen ikke, hvor det hele bærer hen – kan bare registrere, at tingene er anderledes end tidligere, at det har medført frustration og træthed hos mig samt at grunden til disse følelser er, at jeg ikke får opfyldt mit behov for *overblik*. Processen med selvempati kunne også have bragt mig frem til et uopfyldt behov for *respekt, tryghed, fællesskab, anerkendelse, omsorg* – men lad os nu holde fast i, at det er overblik. Når jeg først har identificeret det umødte behov, kan jeg begynde at kommunikere til min ledelse eller mine kolleger omkring min frustration.

Og hvordan kunne det så lyde? Hvis jeg skal følge den Ikke Voldelige Kommunikationsmodel, ville jeg f.eks. sige til min nærmeste leder: jeg kan mærke, at alle de omstruktureringer, vi har været igennem, har gjort mig frustreret og træt, fordi jeg simpelthen har mistet overblikket. Så jeg kunne godt tænke mig, hvis du vil prøve at skitsere for mig, hvor vi er på vej hen og hvilke konsekvenser, det får for mine arbejdsfunktioner i fremtiden. Vil du kunne gøre det? Jeg bliver altså hurtigt handlingsorienteret og konkret – går fra min følelse til mit uopfyldte behov og i samme åndedrag til en konkret handling fra min leders side, som vil kunne opfylde mit behov. Når jeg kommunikerer på den måde, bliver jeg gennemsigtig og tydelig, jeg tager ansvaret for det, der er mit i situationen, og jeg er konstruktiv og handlingsorienteret med det samme. Min leder skal med andre ord ikke gætte sig til, hvorfor jeg har det, som jeg har det, og hvad der eventuelt konkret kan gøres ved det. Og frem for alt skal han/hun ikke forholde sig til mine følelser uden at kende årsagen til dem.

Og det er jo netop problemet i meget af den kommunikation, der foregår mellem mennesker både på arbejdspladser og i mere personlige relationer; der er utroligt mange gættekonkurrencer i forhold til hinandens motiver og i forhold til hvilke handlinger, der vil kunne gøre tilværelsen bedre for os hver især. Ganske enkelt fordi vi ikke har lært, hvad det er, vore følelser vil fortælle os og i forlængelse

heraf heller ikke er i stand til at udtrykke os tydeligt og klart omkring det. Vi stopper ofte ved at registrere følelserne og tale en masse om dem, hvilket kun fastholder os i den negative spiral. Vi hænger således fast i det, vi er trætte af og det, der ikke fungerer i stedet for at rette opmærksomheden mod de handlinger, der vil kunne imødekomme vore behov/værdier/ønsker og dermed fylde os med behagelige og positive følelser, der giver energi, glæde og tilfredshed.

Min erfaring med den Ikke Voldelige Kommunikationsmodel og med den bagvedliggende filosofi er, at den bibringer både kollegiale relationer og personlige relationer en klarhed og en handlekraft, som kan være utrolig frigørende og en stor lettelse, fordi det pludselig bliver tydeligt, hvad der er vigtigt for os hver især, og fordi vi på den måde virkelig kan være med til at berige hinandens liv. Det er derfor ikke tilfældigt, at Rosenberg - udover Ikke Voldelig Kommunikation, Empatisk Kommunikation og Girafsprag - ynder at kalde kommunikationsformen for *Livsberigende Kommunikation*.