

LÆR Å SNAKKE FRA HJERTET

med Empatisk
Kommunikasjon



INNHold:

Hensikt og formål	2
Hva er empatisk kommunikasjon?	3
Empatisk kommunikasjonsmodell og hvordan bruke den	5
Noen grunnprinsipper i EK og en øvelse	7
Hva skjer når vi undertrykker behovene våre?	8
Er du klar for å øve på modellens 4 trinn?	9
Å uttrykke takknemlighet med empatisk kommunikasjon	11

Hensikten med all kommunikasjon er å skape kontakt

Ikke bare gjennom ditt eget uttrykk, men ved å åpne ditt hjerte og lytte til den andres sannhet. Når du trener opp evnen din til å være tydelige i forhold til dine følelser, behov og ønsker, så øker sjansen for at den andre kan leve seg inn i din situasjon.

Vi mennesker er helt avhengige av kontakt. Og for å skape kontakt, behøver vi kommunikasjon, både verbal og nonverbal, det er en vesentlig del av en relasjon, enten den er jobbrelatert eller privat.

Men hvorfor trenger vi egentlig å lære å kommunisere?



Fordi mye av vår måte å kommunisere på ofte skaper *avstand* istedenfor kontakt og nærhet

I nære relasjoner møter vi ofte disse utfordringene:

- Misforståelser
- «Det var ikke det jeg sa»
- Oppfatter kritikk og anklage
- Irritasjon og furtenhet som skjuler andre følelser
- Aldri fornøyd, klaging, kjefting
- Taushet og parallelle liv
- Forventninger/tankelesing

Kjenner du deg igjen i noen av disse?

Kanskje du blir såret over å ikke bli sett, møtt eller forstått av din partner. Og når du prøver å uttrykke det, oppfattes det som kritikk og han/hun blir sur. Resultatet kan være at du tenker at ikke er noen vits i å prøve å uttrykke dine følelser og behov og så blir du heller taus. Dette skaper ikke kontakt, bare avstand.

Problemer et at vi ofte uttrykker misnøye eller underliggende kritikk når vi kommuniserer. Vi snakker på en slik måte at mottakeren ikke oppfatter hva vi egentlig føler, men hører bare kritikken og går dermed i forsvar.

F eks hvis du blir såret over at din kjære ikke er oppmerksom og imøtekomende når du kommer hjem fra jobb. Kanskje er han/hun mer opptatt av PC-en, mobilen eller TV-en. Da er det lett å slenge ut en bebreidende, spydig kommentar, f eks «Hadde vært hyggelig med et smil og et hei!» Eller «Må du alltid sitte foran PC-en?» Kommentarer som høyst sannsynlig ikke skaper hverken empati, nærhet eller kontakt. Du får sannsynligvis er sur kommentar tilbake. Vi misforstår og tolker og går i forsvar fordi det ofte *pekes utover istedenfor innover*.

Men hvis du øver deg på å snakke fra hjertet ditt, oppnår du noe helt annet.

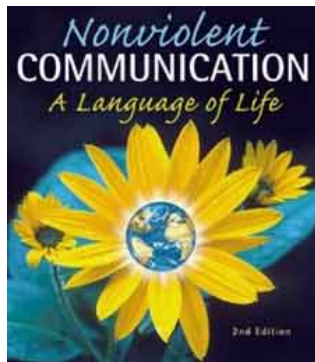
Dette er kjernen i Empatisk Kommunikasjon: **Å snakke utfra deg selv, ut fra dine følelser og behov.** For når vi blir sluppet inn i et annet menneskes følelsesliv og ikke bare vedkommendes tankeverden, kan vi åpne våre egne hjerter og bli berørt. Da oppstår empati.



Så hva er egentlig Empatisk kommunikasjon og formålet med modellen?

- En metode for fredelig kommunikasjon i nære relasjoner.
- Hjelp til å utvikle evnen til å uttrykke følelser, behov og ønsker - uten å skape konflikt
- Et bidrag til å skape kontakt med deg selv og andre mennesker; som partner, venn, forelder, veileder, sjef, medarbeider og medmenneske
- En praktisk og konkret metode for å analysere og tolke det som skjer når vi havner i indre eller ytre konflikt
- Øker muligheten for å bli møtt med empati og forståelse

Empatisk kommunikasjon er en måte å kommunisere på i relasjoner som har sitt utspring i Nonviolent Communication (NVC) som ble lansert av den amerikanske psykologen Marshall Rosenberg på 60-tallet.



Han utviklet sin modell ut fra sitt arbeid med grupper i næringslivet, offentlige organisasjoner, skoler og etniske minoriteter i USA. Modellen hadde 3 hovedkomponenter:

Selv-empati (definert som en dyp medfølelse og bevissthet om sin egen indre opplevelse)

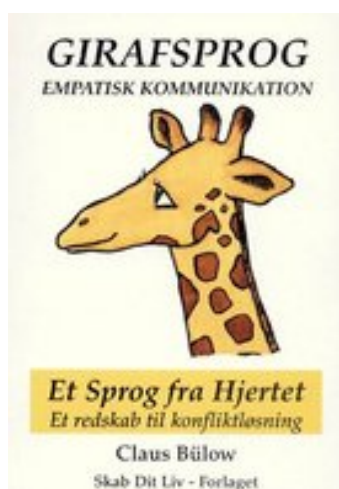
Empati (å kunne forstå og dele en følelse uttrykt av en annen person)

Ærlighet i sitt selv-uttrykk (å kunne uttrykke seg autentisk på en slik måte at det skaper medfølelse i en annen)

NVC er også kalt sjiraffspråket fordi Rosenberg skapte *Sjiraffen* som et symbol for en måte å lytte og snakke på, fordi sjiraffen er det pattedyret på jorda med det største hjertet. Det er også et dyr som ser langt, har en lang hals som gjør den sårbar.



Danske Claus Bülow har skrevet boken «Girafsprøg» basert på Marshalls modell.



På HumaNova har vi tatt utgangspunkt i NVC og Sjiraffspråket og kaller det for Empatisk kommunikasjon. Et verktøy vi lærer bort og bruker i alle våre utdanninger. Vi ser at dette verktøyet bidrar til å øke bevisstheden i oss selv, for ved å måtte uttrykke egne følelser og behov blir vi tvunget inn i oss selv, vi blir nødt til å finne ut hva som skjer «der inne» for å kunne fortelle om det «der ute». Det er lettere sagt enn gjort og det krever trening, trening og atter trening!

Denne lille boka er en start...

La oss se på modellen og gå gjennom noen grunnprinsipper i Empatisk Kommunikasjon.

Modellen i seg selv er ganske enkel, den består av 4 trinn:

En **observasjon**, en beskrivelse av en eller flere **følelser**, et uttrykt **behov** og hvis man vil, **et ønske**.



Den kan f.eks. høres slik ut: *Når du kommer hjem senere enn du har sagt, blir jeg redd og usikker, fordi jeg trenger forutsigbarhet og trygghet. Kan jeg be deg om å sende meg en melding hvis du blir forsinket neste gang?*

Det er litt annerledes enn: *Hvorfor må du ALLTID komme for sent, du holder jo ALDRIG avtaler!! Nå er middagen ødelagt og jeg gidder ikke å spise med deg!!* (smell i dør)

Hva er den store forskjellen?

I den første varianten snakker personen ut fra SIN følelse og SITT behov, forteller om sin egen opplevelse, altså peker *ikke* ut på den andre.

I den andre varianten snakker personen om den andre, og det er lett å oppfatte dette som ren kritikk som appellerer til forsvar. Man kan lett forestille seg et svar som f.eks:

«Hva er det med deg, jeg er jo bare en time forsinket, og det var noe på jobben jeg måtte gjøre, du forstår tydeligvis ikke viktigheten i det jeg driver med! Du bare klager og kjefter!»

Igjen, personen peker ut på den andre i sitt forsvar. Og sånn holder vi på...

Det skaper ikke kontakt eller empati, bare avstand og vonde følelser.



Det bringer oss over på de to viktigste punktene i modellen: Følelser og behov. Og viktigheten av å kunne uttrykke dem på den rette måten.

Det er minst 3 store utfordringer når det gjelder å uttrykke sine egne følelser og behov:

1. Å snakke om sine egne følelser og behov er å gjøre seg *sårbar*. Det kan være skummelt. Når vi åpner opp og viser frem det innerste i oss, kan vi bli veldig redde for å ikke bli møtt og tatt imot.
2. Vi vet ofte ikke hva vi egentlig føler, vi har ikke *kontakt* med følelsene og behovene våre, vi er ikke trent på å gå innover i oss selv å *kjenne etter*.
3. Vi kan ha med oss en ubevisst **skamfølelse** som gjør det vanskelig for oss å gå innover.

Disse tre tingene henger nøye sammen, og for å forstå alle disse utfordringene, må vi se tilbake på vår egen historie, vår oppvekst og hvilke strategier vi ubevisst «valgte» for å unngå å bli såret.

Da du ble født inn i denne verden, hadde du god kontakt med dine følelser og behov. Du skrek hvis du trengte noe, var veldig tydelig!

Du var helt avhengige av omsorg fra et annet menneske for å overleve. Et barn trenger nærhet, kontakt og bekreftelse. Men hva lærte du etter hvert? Kanskje at hvis du smilte istedenfor å skrike, fikk du mer kjærlighet og bekreftelse?



Et barn tilpasser seg raskt, det er en ren overlevelsesstrategi. Så vi lærer å holde igjen følelser og behov.

I vårt voksne liv har vi også mange ubevisste strategier for å ikke kjenne etter på innsiden. Fordi det kan være ubehagelig. Og vi vil helst ha det behagelig.

Vi jobber mer, trener mer, spiser mer, drikker mer, ser mer på TV, er mer på nettet, reiser mer, pusser opp mer, shopper mer... Vi nummer oss selv.

Vi er ulike i våre strategier – hva gjør du selv for å unngå å kjenne etter på innsiden?

Når det gjelder skam er dette et diffust og vanskelig tema for de fleste, for skammens natur er å skjule seg. For å virkelig forstå ditt eget indre og dine egne hindringer for kontakt, anbefaler vi å gå i en form for samtaleterapi eller jobbe med dette i grupper ledet av erfarne psykoterapeuter.

Noen grunnprinsipper i EK:

For å bli bevisst dine egne følelser og behov for deretter å kunne snakke om dem, kan det være bra å forstå noen av grunnprinsipper i Empatisk kommunikasjon:

- Et annet menneske kan ikke skape en følelse i oss
- Vi kan ikke skape en følelse i et annet menneske

Følelsene er altså ikke bundet til noen annen/noe annet, men springer ut fra oss selv og våre behov.

Dette høres kanskje rart ut, for det kjennes jo ofte som at en annen person kan skape en følelse i oss. Men det som skjer, er at en annen person eller en situasjon trigger en følelse i deg. Denne følelsen utløses egentlig av et behov inne i deg som enten blir dekket eller ikke i den situasjonen.

Du har altså noen grunnleggende behov i deg, som når de ikke blir dekket, utløser negative følelser. Disse behovene finnes der, helt uavhengig av andre, og de vil alltid utløse visse følelser (som er *dine*)

Blir ett av behovene dine møtt eller dekket, utløser det en god følelse i deg. Det er altså ikke en annen person som har skapt følelsen. Denne personen har kanskje sagt eller gjort noe som tilfredsstilte ditt behov for kjærlighet, nærhet eller respekt. Og da ble du glad.

Øvelse: Ta et par kjente følelser og spør deg selv, hva er det jeg egentlig trenger når jeg har det sånn?

Konklusjon: Alle følelser springer ut fra et behov.

Det bringer oss videre grunnprinsippene som handler om behovene våre:

- Det eneste motivet til at vi mennesker utfører handlinger er for å få dekket våre behov
- Bak hver mur av avvisning, krav, angrep og forsvar finnes det et menneske med utilfredsstilte behov
- En og samme handling kan utløse vidt forskjellige følelser avhengig av behovet som ligger bak.
- Å ha behov er ikke det samme som å kreve noe av andre.
- Å lytte til et annet menneskes behov/standpunkt betyr ikke at vi oppgir vår egne behov.

Vi mennesker har mange grunnleggende behov. Det å bli kjent med dine egne behov, er viktig. For det er faktisk ditt ansvar å sørge for at dine behov blir dekket nå når du er voksen.

Her er en liste på noen av våre universelle, menneskelige behov:

Aksept	Lek	Bekreftelse	Berøring	Beskyttelse
Bevegelse	Ekthet/sannhet	Integritet	Trygghet	Hvile
Kontinuitet	Autonomi/ selvbestemmelse	Omsorg	Rom rundt seg	Å kunne uttrykke seg
Balanse	Bidrag	Å feire	Å sørge	Kjærlighet
Empati/ Medfølelse	Forståelse/ klarhet	Fortrolighet	Gjensidighet	Ettertanke/ refleksjon
Kontakt	Nærhet	Respekt	Rettferdighet	Samarbeid
Felleskap	Støtte	Verdsetting	Ærlighet	Harmoni
Fred	Inspirasjon	Orden	Mening	Samhold
Tillit	Åpenhet	Frihet	Deltagelse	Å bli sett

Kjenner du dine egne behov? Er det ok for deg å uttrykke behov?



Det finnes mange tanker og holdninger som hindrer oss i å få kontakt med og uttrykke behovene våre:

- Det er skamfullt å ha behov
- Det er viktig å være selvstendig og klare seg selv
- Man skal ikke be om noe, ikke være til bry
- Man skal ikke være krevende eller vanskelig

Vi tar til takke. Gjør oss små og uviktige.

Men hva skjer når vi undertrykker behovene våre?

Det kan skape både psykiske og fysiske forstyrrelser. Vi vet at undertrykking av følelser og behov kan skape både depresjon og angst. (Ordet «depression», betyr faktisk «å trykke ned»)

Noen former for panikkangst kan være en konsekvens av å ha strukket strikken for langt og ikke tatt hensyn til seg selv og egne behov, gått for lenge på akkord med seg selv.

Vi vet at undertrykte behov kan føre til vold og aggresjon.

Vi ser at det får frem «martyren» og «offeret».

Man kan bli veldig sur og bitter av å ikke ha kontakt med og uttrykke behov. Og så kan vi bli trigget/irriterte på mennesker som har behov og uttrykker dem...

Gjør en liten refleksjon for deg selv og still deg selv disse spørsmålene:

Hvordan ble dine behov møtt da du var liten? Var det plass til dine behov?

Hva trenger du i ditt liv i dag?

Hvilke behov kan du kjenne på:

1. ..i familien din
2. ..på jobben
3. ..blant venner
4. ..i deg selv?

Skriv dem opp.

Ta et par kjente behov du har, og kjenn etter hva du føler når de ikke blir dekket og hva du føler når de blir dekket.

Dine følelser og behov er altså ditt ansvar. Jeg føler fordi jeg har behov. Og du føler fordi du har behov. Med denne forståelsen og holdningen i bunn, vil det være lettere å begynne å snakke og lytte som en sjiraff. Ved å ta ansvar for egne følelser og behov og være villig til å lytte til en annens.

Er du klar for å øve?

Her følger modellens 4 trinn som du kan ta kopi av og ha flere eksemplarer av for å trene.

Du kan trene helt for deg selv, du behøver ikke si noe til noen før du begynner å kjenne deg komfortabel med denne måten å kommunisere på.

(I begynnelsen kan det nemlig virke veldig konstruert og rart, men etter hvert som du venner deg til å gå innover i deg selv, blir det mer naturlig å snakke på denne måten.)

1. Observasjon (Konkret og spesifikt uten vurdering, tolkning og analyse)

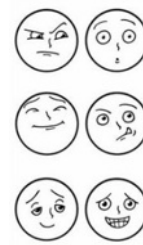
En helt objektiv beskrivelse som skal kunne filmes, dvs en situasjon begge parter kan være helt enige om.



Når.....
.....

2. Følelse (Ren universell følelse, som ikke kan oppfattes som kritikk)

..føler jeg meg.....
.....
.....



3. Behov (Grunnleggende menneskelig behov. *Hvorfor* jeg føler?)

..fordi jeg trenger.....
.....
.....



4. Ønske (Konkret og spesifikt handlingsspråk)

Kan jeg be om... ..
.....
?
«Vil du det?»



Det siste punktet hviler på grunnverdien om at **mennesker har det best med å gi og motta av fri vilje**. Det er ikke alltid nødvendig å ta med dette hvis det du mest av alt trenger er å bli møtt med forståelse. Da er det ikke sikkert at personen du snakker med, behøver å gi deg noe annet enn empati.

Når du øver for deg selv er de aller viktigste punktene 2 og 3. Det er disse som gjør deg bevisst.

OBS! Noen fallgruver:

Det første punktet kan ofte være veldig vanskelig å få nøytralt når det er snakk om en situasjon som har oppstått mellom to mennesker, noe som har blitt sagt eller gjort. F eks hvis du sier:

«Når du ikke respekterer avtaler...»

Da er det en tolkning/analyse du har gjort. Den andre vil neppe være enig i denne observasjonen og vil føle seg kritisert umiddelbart.

Pass på at du holder deg til det som er objektivt, f eks «Når du kommer hjem kl 19... føler jeg.....»

Hvis det kjennes vanskelig å beskrive en nøytral situasjon som begge kan være enige i, kan du ta en snarvei og si: «Når du sa som du gjorde..» eller «Når den situasjonen oppstod..»

Det finnes en stor fallgrube på punkt 2 også. Og det er å beskrive følelser som har underliggende kritikk i seg. F eks... «så føler jeg meg tråkket på... eller neglisjert»

Dette er følelser som beskriver noe som er påført av en annen, og da trigger du forsvaret, ikke empatien.

Her er en liten liste over ord du bør unngå:

Manipulert, mobbet, tilsidesatt, tråkket på, neglisjert, umyndiggjort, oversett..

Hvis slike ord er de som dukker opp først, så spør deg selv: «Hvordan føles det inni meg når jeg føler meg neglisjert eller mobbet?» Da kommer du lenger inn i deg selv og dine genuine følelser.

Her en liste på noen vi alle kan kjenne igjen:

Ensom	Urolig	Forbauset	Hjelpeløs	Trett
Redd	Irritert	Rastløs	Forvirret	Trist
Maktesløs	Lei meg	Skuffet	Langt nede	Rasende
Panikkslagen	Sint	Tom	Utrygg	Tung
Sjokkert	Usikker	Frustrert	Utålmodig	Svak
Sårbar	Engstelig	Ulykkelig	Villfaren	Skamfull
Desperat	Fortvilet	Nedtrykt	Stresset	Bedrøvet
Provosert	Rystet	Ergerlig	Bitter	Sjalu
Nervøs	Lammet	Skyldbevisst	Overrasket	Bekymret

Empatisk kommunikasjon egner seg ikke bare til å uttrykke de negative følelsene som oppstår når behov IKKE er dekket. Det er minst like viktig å kunne uttrykke takknemlighet, både overfor deg selv og andre. Det kan være en fin rutine å ha et ark på nattbordet hvor du hver kveld for deg selv fyller ut disse 3 punktene:



Å uttrykke takknemlighet med Empatisk Kommunikasjon:

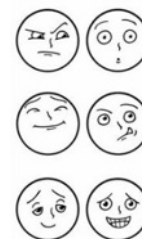
1. **Observasjon** (Konkret og spesifikt uten vurdering, tolkning og analyse)

Når.....



2. **Følelse** (Ren universell følelse)

..føler jeg meg.....



3. **Behov** (Grunnleggende menneskelig behov. *Hvorfor* jeg føler?)

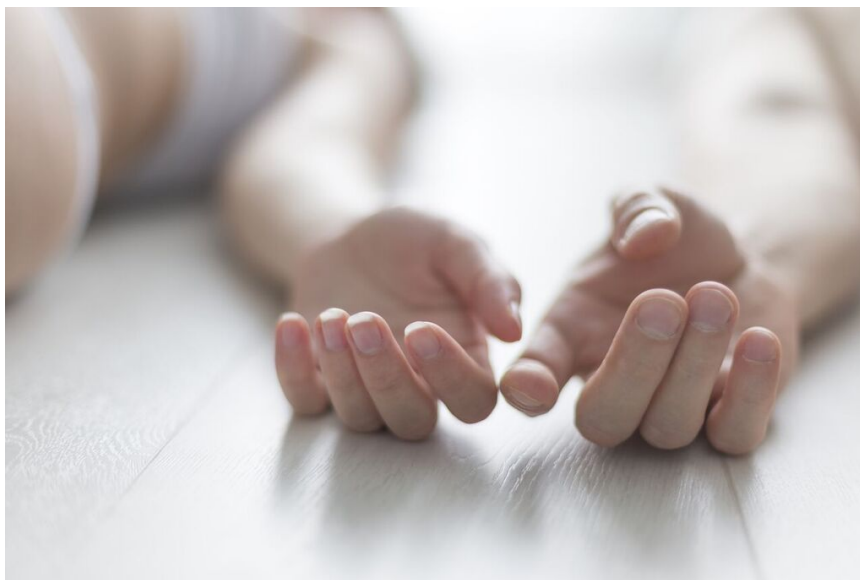
..fordi det dekker/ivaretar mitt behov for.....



På den måten kan du bli bedre kjent med ditt eget indre, finne ut av hvilke behov som gir deg hvilke følelser. Og det er utrolig godt i en relasjon å kunne uttrykke og ikke minst få ta imot denne takknemligheten!

Trenger du hjelp til å finne de gode følelsene i deg, kan du la deg inspirere av disse ordene som beskriver følelser når behov er *tilfredsstilte*:

Frisk	Fri	Sikker	Fredfull	Rolig
Lettet	Forsynt	Takknemlig	Lykkelig	Trygg
Glad	Leken	Lett	Høy	Rørt
Sterk	Usårbar	Yr	Fornøyd	Klar
Livlig	Varm	Nysgjerrig	Forelsket	Opplagt
Komfortabel	Berørt	Munter	Avspent	Henrykt
Opprømt	Stolt	Entusiastisk	Løssluppen	Inspirert
Beriket	Styrket	Håpefull	Oppmuntret	Begeistret
Selvstendig	Interessert	Fascinert	Oppspilt	Ivrig



Savner du en dypere kontakt med deg selv og andre?

Velkommen til HumaNova Utdanning! Empatisk kommunikasjon er et viktig element i alle våre kurs og utdanninger, enten du har lyst til å utvikle deg personlig og/eller i yrkesrollen din. Vi utdanner Norges ledende coacher, samtale- og par/relasjonsterapeuter og organisasjonskonsulenter.

Vår 1 årige grunnutdanning i personlig vekst, "Bli den du er", danner grunnlaget for våre yrkesutdanninger. Den kan du også delta på kun for å bli kjent med deg selv og bli bevisst dine egne mønstre uten å gå videre til yrkesstudier. Grunnåret starter 2 ganger per år (høst og vår). En fantastisk gave og ikke minst investering i deg selv!

Lyst på en smakebit?

Vi arrangerer jevnlig gratis kvelder og dagskurs i personlig vekst her på skolen. Se programmet vårt på www.humanova.no.

Velkommen innom!

HumaNova er Nordens største psykosynteseskole med 20 års erfaring. Vi er en frittstående utdanningsorganisasjon innen personlig og organisatorisk vekst. Vi har per i dag skoler i Stockholm, Gøteborg, Malmø og Oslo. I Norge holder vi til i Baldergate 11 på Frogner i Oslo.

Ring 22 55 07 00 for gratis studieveiledning - vi hjelper deg gjerne!

