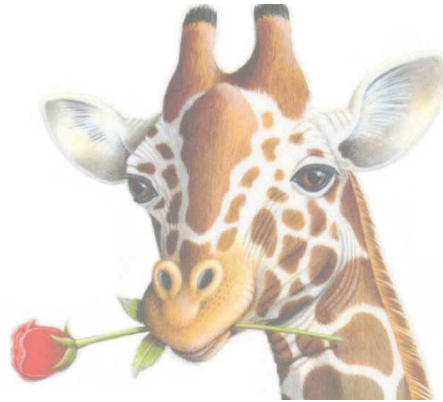


# 'Girafsprøg': empatisk kommunikation



1. Angreb fører til modangreb
2. Empati skaber empati
3. Girafsprøg handler om overblik og empati (giraffen er den højeste dyr med det største hjerte)
4. Man skal kende sine behov og følelser, for at vide, hvad man skal anmode om.
5. Mange har et fattigt sprog for hvad de føler og hvad de har behov for
6. Man skal ikke nødvendigvis sige alle følelser og behov højt
7. Girafsprøg er ikke kun en taleteknik, det handler lige så meget om hvordan man lytter og hvad man lytter efter
8. Først når man kan vise rummelighed overfor sig selv, kan man gøre det overfor andre
9. Girafsprøg er ikke kun at behandle andre bedre, men også sig selv
10. Man kan sjældent kræve noget af andre (med positivt resultat), men man kan anmode om uendeligt meget

Den amerikanske psykolog Marshall Rosenberg er ophavsmand til filosofien ”ikke-voldelig kommunikation”; også kaldet ”girafsprø”. Tanken bag brugen af girafsprø er, at de ord vi bruger, når vi taler sammen, gør en enorm forskel. Ord kan sår eller opmuntre, give os indsigt i egne og andres følelser eller lukke af for gensidig forståelse. Derfor er det vigtigt, hvordan vi formulerer os. Girafsprø er dog mere end blot en samtaleteknik, det er en hjælp til at praktisere en grundlæggende respektfuld og indfølelse holdning til andre mennesker – herunder sig selv. Selvom metoden kan virke enkel, rummer den en kæmpe forvandlingskraft, og kræver en del øvelse at kunne praktisere.

*"For mig at se er læreprocessen hen imod at kunne tale girafsprø en meget kraftig bevidstgørelse og bearbejdning af både tanker, følelser, spro og ens måde at tænke om sig selv og andre mennesker på. For de fleste indebærer denne proces en betydelig mental ommøblering, mod som udgør en solid udfordring."*

Bodil Weirsø: 'Girafsprø. Empatisk kommunikation i pædagogens arbejde'. 2002

Girafsprø er en enkel model, der rummer store muligheder for positivt at påvirke den måde, vi tænker og handler på i forhold til andre mennesker. Metoden skal ses som et redskab til at ændre den måde, hvorpå vi lytter og udtrykker os. Fra at være vanemæssige, automatiske reaktioner, kan vores ytringer blive bevidste reaktioner, som er bedre funderet i det vi ser, føler og ønsker. Vi lærer at give udtryk for, hvad vi ønsker, at sætte grænser og blive bedre til at iagttage, bl.a. med det formål at kunne sige vores mening uden at træde andre over tærne samt at gøre potentielle konflikter til fredelige dialoger.

*Enhver kan blive vred – det er let. Men at blive vred på den rette person, i det rette omfang, på det rette tidspunkt, med det rette formål og på den rette måde – det er ikke let.*

Aristoteles: 'Etikken' 374 f.v.t.

## Girafsprøeg og ulvesprøeg – to måder at kommunikere

Når girafsprøeg kan tage tid og kræfter at lære, er det ifølge Rosenberg fordi vi gennem vores opvækst har lært at kommunikere som ulve. "Ulvesprøeg" er girafsprøegs modsætning. Rosenberg bruger altså de to dyr som symboler på to forskellige måder at kommunikere på. Giraffen med det store hjerte og det gode overblik symboliserer den ikkevoldelige kommunikation, mens den stygge ulv lægger navn til det negativt ladede sprøeg, vi er vokset op med. Ulvesprøeg er karakteriseret ved, at vi gennem vores sprøeg analyserer og kategoriserer mennesker og deres handlinger som værende normale/unormale, dygtige/dumme, rigtige/forkerte etc. Bebrejdelser, kritik og sammenligninger er eksempler på ulvesprøeg.

### Eksempel:

Hvis en kollega er mere fokuseret på detaljer end jeg, synes jeg han er "nøjeregnende og tvangsprøeg", men hvis det er omvendt, synes jeg han er "sjusket og rodet."

Når vi taler ulvesprøeg, er det ofte udfra en tankegang om, at det er andres skyld, hvis vores behov ikke bliver opfyldt: "Du hører aldrig efter". Samtidig starter vi en selvforstærkende negativ spiral, idet ulvesprøeg netop gør det svært for andre at læse vores behov og give os empati. Resultatet bliver negative oplevelser i kommunikationen med andre og manglende gensidig forståelse og medfølelse.

I modsætning hertil er det kendetegnende for girafsprøeg, at vi kun udtrykker hvad vi ser, hører, føler, har brug for og beder om; ikke vurderinger af, hvad den anden *er*. Det er rigtig svært at frasortere vurderinger, når vi taler, fordi vi er så vant til at tænke og tale som ulve. Men målet er, at vi gennem girafsprøeg lærer at udtrykke, hvad der sker inden i os uden samtidig at kritisere, dømme eller analysere andre mennesker – eller os selv. Hermed påtager vi os *ansvaret* for det, vi siger, ved kun at udtale os om det, vi faktisk ved. Der er således en væsentlig etisk, eksistentiel dimension i girafsprøeg, det er ikke blot en teknik.

### Eksempel:

"Karen ser altid sur ud". "Altid" og "sur" er udtryk for fortolkninger, da jeg ikke altid er sammen med hende og jeg kan ikke vide, om hun er sur, træt, bange, ked af det, deprimeret eller noget sjette – se oversigten over følelser s.6

## Indre vs. ydre girafsprog og ulvesprog

Det er vigtigt at være opmærksom på, at ulvesproget ikke kun er et sprog; det er også en måde at tænke på. Vi kan tale ulvesprog, når vi er sammen med andre, men vi har også en indre ulvestemme, der kan fylde os med usikkerhed og selvkritik. Den indre ulvestemme kan blive aktiveret, når vi føler os kritiseret eller uretfærdigt behandlet, når vi føler, vores arbejdsindsats ikke bliver påskønnet, når vi forlanger af os selv, at vi skal være perfekte og straffer os selv for ikke at kunne leve op til det osv. Når vi bliver opmærksomme på vores indre ulvestemme, kan vi lære at ændre den til en girafstemme.

<b>Eks.</b>	Indre ulvesprog:	”Jeg burde kunne gøre det bedre”
	Indre girafsprog:	”Jeg har gjort mit bedste”
	Indre ulvesprog:	”Hvad er der galt med mig, siden jeg er så nærtagende? Hvorfor kan jeg ikke bare bide det i mig?”
	Indre girafsprog:	”Jeg orker ikke at bide mere i mig. Jeg har behov for at blive respektfuldt behandlet og for at give udtryk for, hvornår min integritet er overtrådt.”

### Hvad kendetegner (indre) girafsprog?

- Man taler med udgangspunkt i fakta, følelser og behov.
- Man tager ansvar ved kun at tale om det man rent faktisk ved (egen banehalvdel)
- Modpartens handlinger eller mangel på samme mistænkeliggøres ikke; man stiller derimod spørgsmål for at modparten kan komme ned i sine følelser og behov.
- Man giver empati både til sig selv og til modparten for at komme videre.

### Hvad kendetegner (indre) ulvesprog?

- Man vurderer, bebrejder, kritiserer.
- Ansvarsforflygtigende. F.eks. ”Du/jeg er nødt til”
- Der er noget galt med andre, hvis de ikke handler i overensstemmelse med vores værdier og med os selv, hvis vi ikke handler i overensstemmelse med de lydighedsværdier, vi er opdraget til at indfri, som er fyldt med krav, skyld og skam. F.eks.: ”Hun/jeg er doven”
- Man skaber afstand til andre

## De 4 trin i en meddelelse formuleret på girafsprog

### 1: Iagttagelse

**Vi iagttager, hvad der sker i en situation og giver udtryk for, hvad vi ser/hører andre gøre eller sige.** Det er vigtigt at kunne udtrykke sine iagttagelser uden at virke dømmende eller vurderende (ulvesprog), da andre mennesker så ofte vil føle sig kritiseret og reagere med en modstand mod det, vi siger. Det er svært for de fleste af os at beskrive mennesker og deres adfærd uden at analysere, fortolke, gætte, dømme eller kritisere.

### 2: Følelse

**Derefter skal vi mærke efter og udtrykke, hvad vi føler i forbindelse med den situation, vi har iagttaget.** Det er ikke så nemt, som det måske lyder. Ofte siger vi ”jeg føler, at du misforstår mig”. Men her udtrykker vi ikke, hvad vi egentlig føler; vi udtrykker *en tanke*: min *opfattelse* af, hvad *du* gør. Dels lægger jeg dermed ansvaret for, hvordan jeg har det over på dig, dels bliver det hverken tydeligt for mig selv eller den anden, hvad jeg føler (’jeg er forvirret og frustreret fordi jeg ikke føler mig forstået/imødekommet’)

### 3: Behov

**Vi skal nu klart give udtryk for de behov, vi har i forbindelse med de følelser, vi har indkredset.** Behov kan være mange ting: tryghed, accept, frihed, værdsættelse, kærlighed, venskab, at problemer bliver løst, aftaler overholdes osv. (se liste s. 6).

Det er ofte svært at sætte ord på sine behov, efter at have udtrykt, hvordan man føler. Jeg kan mærke irritation (og ’ved’ at det skyldes den anden person...), men jeg ved ikke, hvilket uopfyldt behov hos mig, den skyldes. En hjælp kan være at spørge: ”hvad er det, denne følelse (f.eks. vrede) fortæller mig om mine ønsker - *fordi jeg gerne vil ...*”

### 4: Anmodning

**Afslutningsvis skal vi komme med en konkret anmodning om, hvad vi ønsker af den anden; hvad vi vil bede den anden om at gøre.** Anmodninger skal være åbne spørgsmål, som modparten frivilligt kan sige ja og nej til. Ellers er det et krav.

I girafsproget er det at sige ”nej” ikke en afvisning men et udtryk for, at den anden har et behov, der afholder hende fra at sige ja. (Se eksempler på forskellige typer anmodninger på s. 6.)  
*”og jeg kunne godt tænke mig at du...”*

#### Eksempel på girafsprog:

- |                 |  |
|-----------------|--|
| 2) Følelse:     | <i>Det irriterer mig...</i>  |
| 1) Iagttagelse: | <i>at du kommer en halv time senere, end jeg mener vi aftalte...</i>         |
| 3) Behov:       | <i>fordi jeg skal nå en masse ting i dag.</i>                                |
| 4) Anmodning    | <i>Vil du ikke ringe en anden gang, hvis du kan se du bliver forsinket ?</i> |

Bemærk at rækkefølgen kan og bør varieres i forhold til det, der føles naturligt i situationen. Det er ikke altid, at alle 4 trin bør nævnes, i hvert fald ikke før den anden har responderet, det virker alt for overvældende, den anden har behov for integritet. Og ved at formulere alle 4 trin på en gang signalerer man, at man ikke tror den anden kan eller vil tage den bagvedliggende frustration alvorligt.

## 2 vejs kommunikation

Girafsprøget er ikke envejskommunikation, og det er derfor ikke nok selv at være i stand til at udtrykke iagttagelser, følelser, behov og anmodninger; vi skal også kunne modtage disse fire informationer fra andre, hvad enten disse bliver udtrykt verbalt eller non-verbalt. I sidstnævnte tilfælde er det nødvendigt, at vi kan fornemme, hvad andre iagttager, føler og har behov for og at vi dernæst finder ud af, hvad de ønsker. Dette kan være en svær "oversættelsesproces" (da de færreste udtrykker sig lige efter formlen) og det stiller krav til, at vi kan lytte med "girafører" og udvise empati.

At lytte med "girafører" vil sige at lytte uden at føle, at vi skal løse andres problemer og få dem til at få det bedre. Vi skal derimod være nærværende uden at give råd, trøste, udspørge og supplere med egne oplevelser.

Konkret skal vi bestræbe os på at modtage informationer om andre ved at lytte, hvorefter vi sætter ord på det, vi oplever den anden sige. Dette gøres ved at stille opklarende spørgsmål, som den anden så kan be- eller afkræfte eller evt. uddybe. (når du siger/gør.. føler du dig så...fordi du.. ?)

Hovedsagen er at få forbindelse med det andet menneske og vise, at du rent faktisk har forstået, hvad der foregår i hende, før du begynder at spekulere på, om du kan/bør gøre noget for at hjælpe eller ej.

Der er altså **to elementer** i girafsprøget:

1. **At udtrykke klarhed og ærlighed** via de fire trin: at udtrykke hvad du føler og ønsker uden kritik af den anden og uden at stille krav.
2. **At lytte på en indfølelse måde** via de fire trin: på indfølelse vis at spørge og lytte til det, der sker i andre, uden at dømme dem

Begge dele kræver mod og vilje, men også regulær træning. Ofte bliver vi frustrerede, fordi vi ikke ved præcis, hvad vi føler eller er i stand til at udtrykke det. Andre gange kender vi følelsen, men ved ikke præcis hvilket uopfyldt behov, den skyldes. Det fører ofte til en akavet reaktion, hvor vi holder frustrationen tilbage og dermed undertrykker os selv og eller vi overfuser andre, som bliver sårede eller giver tilbage med samme mønt – i stedet for stille og roligt at have kontakt med behovet.

Det er derfor meget vigtigt at have et righoldigt ordforråd for såvel følelser som behov. Kun på den måde kan vi komme i kontakt, med os selv og med andre!

Denne empatiske kontakt, til sig selv og andre, er vigtigere end selve kommunikationen. Den kan ofte foregå ordløst, og vi er faktisk fra fødslen meget dygtige til at mærke, om den er tilstede eller ej, uanset om der sættes ord på. Rosenberg henviser til Berry Brazelton, ph.d. fra Harvard Universitet, som har påvist at selv nyfødte registrerer attituden hos omgivende personer, uanset om de kommunikerer eller ej.

## Perspektivering

Girafsprøget kan lyde for banalt eller for teknisk. Det er min erfaring, at girafsprøget er relativt let at forstå, men (af gode grunde) svært at blive god til at praktisere. Lad mig give nogle eksempler.

Rosenberg insisterer på forpligtelsen til netop ikke at blive uautentisk, teknisk, forenkende. Han udfordrer ikke bare vores simplificerende brug af etiketter som god/dårlig, rigtig/forkert osv, men selv et begreb som 'chef' mener han på bekvem, men farlig måde forenkler verden: vi ser en type og ikke mennesket bag, som kan være i tvivl, være rådvild, usikker, have gode grunde til at gøre det, som i vores øjne kun ser tåbeligt, bureaukratisk ud.

Girafsprøget stiller således netop krav om ansvarlighed. Enhver må tage ansvar for sine følelser og behov. Det kan lyde pladderhumanistisk, men så har man ikke taget Rosenberg alvorligt (ansvarligt). Han skelner eksempelvis mellem *stimuli* og *årsager*, hvilket medfører, at man ikke kan henføre sin vrede til det, en anden person gør! Det er kun stimulus. Eftersom andre personer notorisk kan stå i samme situation uden at blive vrede (men kede af det, ligeglade eller medfølelse eller noget fjerde), er årsagen til vreden noget i mig. Nemlig nogle af mine behov, mine væremåder, mit syn på verden. Det betyder selvsagt ikke, at jeg skal undlade at reagere, men jeg skal ifølge Rosenberg tage ansvar for at det er mig, der har et problem – med anmodning om, at den anden gør noget andet eller i det mindste forstår mig. Samtidig med at jeg er forpligtet på at være indlevende i, hvorfor den anden gør det hun gør, som gør mig vred, og ikke hos Rosenberg slipper af sted med blot at stemple hende som tåbelig. Ikke engang psykisk syg vil Rosenberg acceptere som forklaring. Det er en ny undvigelsesmanøvre, hvor vi forfalder til uansvarlighed ved at bruge forenkende etiketter, i stedet for at forholde os helt konkret til den aktuelle situation og undersøge hvilke behov, motiver og følelser de involverede personer har og hvorfor. Pladderhumanisme? No way. Men i allerhøjeste grad en humanisering af verden. Ikke uden grund efterspørges Rosenberg overalt i verden fra mellemøstkonflikten, folkemord i Rwanda til forsøg med at resocialisere i stedet for at straffe forbrydere og opbygge skoler som baseres på girafprincipper.

Nok er girafsprøget en kommunikationsteori. Men det vigtigste er ifølge Rosenberg ikke, hvad vi kommunikerer. Det vigtigste er intentionen bag: er der et ønske om empati? Ikke som strategi eller pligt, men som fri vilje. Ofte føler vi, selv overfor vores nærmeste, en pligt til at være imødekommende. Det er et vildspor ifølge Rosenberg. Hvis vi er empatiske nok overfor os selv, kommer ønsket om at være mere empatisk overfor andre af sig selv. Hvis empatien er en strategi eller opleves som et krav, er vi lige vidt: så udsteder vi (ubevidst) en regning til den anden (og ødelægger lidt af livets skønhed ved at manipulere, hvor vi ofte kunne få det, vi gerne ville have, ved at være åbne, ærlige, ikke-aggressive, men modige). Empati avler empati. Aggression avler aggression. Det synes vi måske, vi vidste i forvejen. Så meget desto bedre, hvis girafsprøget på en enkel måde specificerer de basalt nødvendige og tilstrækkelige elementer til ikke bare at håndtere og forebygge konflikter mellem mennesker, men også at fremme anerkendelse, respekt, kærlighed. Lykke er et stort ord, men jeg mener det er intet mindre end det, der er perspektivet. For én selv og andre. Rosenberg insisterer ikke blot på, at vi er nødt til at være empatiske. Han illustrerer med talrige eksempler i bøger og på videoer, at vi - hjulpet lidt på vej – både er bedre tjent med, og faktisk har et medfødt behov for at være det. Empati er ikke blot et middel, men et væsentligt mål.

Specielt inden for mediering er girafsprag anvendeligt. Blot at få parterne til at tale sammen, er ikke altid godt. Det kan gøre ondt værre, fordi der er så mange følelser på spil, at man nemt såres, krænkes, ydmyges, harmes, bliver opgivende p.g.a. det, som modparten siger. Det gælder her ikke blot om at fokusere på de 4 trin, men også at være opmærksom på, hvad man bør *undgå*. Naturligvis bør man undgå beskyldninger og andre former for vurderinger af modparten. Men Rosenberg går langt videre og argumenterer for, at man i konfliktsituationer bør undgå at sige, hvad man *tænker*. I en tid hvor den kognitive bølge stormer frem, synes jeg det indikerer girafsprogets ikke-trivialitet. Rosenbergs pointe er, at tænkningen i sådanne situationer kun er symptomplanet. Alt blandes sammen i en sprængfarlig cocktail. Jeg tænker, at den anden er problemet, eller at den anden er en idiot. At lukke disse tanker ud har 2 fatale konsekvenser: jeg optrapper konflikten – til skade for den anden og dermed også for mig selv – og jeg når ikke ind til det, som ligger dybere end disse tanker: de dybere følelser og de bagvedliggende krænkede behov. Disse dybere ting er det væsentlige for mig, og hvis jeg åbner op her, skaber jeg den største sandsynlighed for at den anden vil, ja overhovedet *kan* høre mig. 'Jamen vil han da virkelig det, er det ikke naivt at tro på?'. Jo, hvis ikke du oprigtigt har villet og evnet, at leve dig ind i hans følelser og behov! De fleste ægteskabelige konflikter kan ifølge Rosenberg løses på 20 minutter! 'Blot' parterne er i stand til korrekt, ikke-vurderende og uden distance at formulere *den andens* følelser og behov i forhold til konflikten!



## Eksempler på følelser, behov og anmodninger

'Ikkevoldelig kommunikation. Girafsprøget'. 3. udgave på Borgen 2005.

### Følelser når behovene opfyldes:

afklaret	lykkelig
afslappet	nysgerrig
begeistret	omsorgsfuld
betaget	oplagt
bevæget	opløftet
energisk	opslugt
engageret	opstemt
euforisk	overrasket
eventyrlysten	rask
fascineret	rolig
forbavset	rørt
forbløffet	sensitiv
fornøjet	sikker
fredfyldt	spændt på
fri	stille
glad	stolt
glæder mig	styrket
handlekraftig	stærk
harmonisk	taknemmelig
henrykt	tilfreds
høj	tillidsfuld
inspireret	tiltrukket
ivrig	tryk
kærlig	varm
legesyg	åben
lettet	

### Følelser når behovene ikke opfyldes:

afmægtig	nervøs
anspændt	opgivende
arrig	pessimistisk
bange	rasende
bedrøvet	rastløs
bekymret	rystet
bitter	skeptisk
chokeret	skrøbelig
desperat	skuffet
ensom	splittet
fjern	stresset
forlegen	sur
forskrækket	sårbar
fortvivlet	såret
forvirret	trist
frustreret	tøvende
gal	ude af mig selv
hadefuld	udkørt
hjælpeløs	udmattet
irriteret	ulykkelig
ked af det	urolig
kold	usikker
magtesløs	utilfreds
modløs	utryk
nedslået	utålmodig
nedtrykt	ærgelig

### Behov (eksempler)

- Accept
- At aftaler overholdes
- At blive hørt
- At måtte vise svaghed
- At måtte være doven
- Forståelse
- Empati
- Kærlighed
- Ligeværd
- Mad
- Nærhed
- Støtte
- Udfordringer
- Tryghed
- Venskab
- Ærlighed
- .....

### Anmodninger

Jeg kan bede den anden...

- Gøre noget konkret
- Gentage hvad jeg har sagt, så jeg føler mig hørt
- Fortælle om sine følelser i forhold til det jeg siger
- Fortælle om sine tanker i forhold til det jeg siger

Eksempler:

- Hvad siger du til, at vi gør det på en anden måde?
- Har du selv nogle forslag?
- Er du træt? Vil du hellere have, at jeg spørger en anden?
- Hvad siger du til, at jeg udsætter min beslutning lidt og vender tilbage senere?
- Jeg vil have det bedre med....., hvad synes du om det?