

Nonviolent Communication **- ett språk för livet**

av Marshall B. Rosenberg



Mjösjölidvägen 477, 946 40 Svensbyn
info@friareliv.se
www.friareliv.se



I Sverige utgiven av:
Friare Liv konsult
Telefon: 0911- 24 11 44
info@friareliv.se
www.friareliv.se

Originalalets titel:
Nonviolent Communication, A language of Life 2nd Edition
Copyright © 2003 Marshall Rosenberg Ph.D
First published in 2003 by
PuddleDancer Press,
P.O. Box 231129, Encinitas, CA 92023-1129
Fax: 1-858-759-6967, email@PuddleDancer.com

Translated from the book Nonviolent Communication: A Language Of Life, 2nd Edition, By Marshall B. Rosenberg. Copyright © PuddleDancer Press, 2002. Used with permission. For further information about Nonviolent Communication please visit the Center for Nonviolent Communication on the web at: www.cnvc.org.

Översättning:
Gudrun Fleetwood, Liv Larsson

Korrektur:
Katarina Hoffmann, Åsa Arksäter, Carola Johansson, Astrid Nilsson

Layout:
Kay Rung

Omslag:
Liz Tencic, Komandå www.plan2.nu

Omslagsbild: Per Helander, www.blinkphoto.se

Tredje tryckningen, reviderad totalt 10.000 exemplar utgivna på svenska
Tryckt av Gummerus tryckeri OY, Finland

ISBN 978-91-976671-5-9

Innehåll

Förord av Arun Gandhi	14
Tack	17
Ord är fönster (eller murar)	18
Kapitel ett	
Att ge från hjärtat	19
Inledning	19
Ett sätt att fokusera uppmärksamheten	21
NVC-processen	23
De fyra komponenterna i NVC	24
Att tillämpa NVC i våra liv och i vår värld	25
Sammanfattning	29
NVC i praktiken	30
”Mördare!”, ”Barnamördare!”, ”Dråpare!”	30
Kapitel två	
Kommunikation som ligger i vägen för medkänsla	33
Moraliska bedömningar	33
Göra jämförelser	36
Att förneka ansvar	37
Andra former av kommunikation som avskärmar oss från livet	40
Sammanfattning	42
Kapitel tre	
Observera utan att tolka	43
Den högsta formen av mänsklig intelligens	45
Att skilja mellan observationer och tolkningar	48
Sammanfattning	50
NVC i praktiken	51
”Den mest arroganta talare vi lyssnat på “	51

Första övningsuppgiften	
Observation eller tolkning?	53
Här är mina svar på den första övningsuppgiften:	54
Masken	56

Kapitel fyra	
Identifiera och uttrycka känslor	57
Att inte uttrycka känslor har ett högt pris	57
Känslor kontra ”känslotankar”	61
Skapa ett ordförråd för känslor	63
Sammanfattning	66
Andra övningsuppgiften	
Att uttrycka känslor	67
Det här är mina svar på den andra övningen:	68

Kapitel fem	
Ansvar för våra känslor	71
Fyra sätt att höra ett negativt budskap:	71
Behoven – ursprunget till känslorna	74
Det är smärtsamt att visa vad vi behöver och smärtsamt att inte visa det	77
Från känslomässigt slaveri till känslomässig frigörelse	79
Sammanfattning	83
NVC i praktiken	84
”Vi borde återinföra fördömandet av utomäktenskapliga barn!”	84
Tredje övningsuppgiften	
Att uttrycka sina behov	88
Mina svar på den tredje övningsuppgiften:	89

Kapitel sex	
Att be om det som berikar livet	91
Handlingsinriktat språk	91
Att medvetet uttrycka sina önskemål	96
Att be någon återsge vad vi har sagt	98

Att be om ärlighet	100
Önskemål till en grupp	101
Önskemål kontra krav	103
Att klargöra varför vi ber om något	105
Sammanfattning	110
NVC i praktiken	111
“Rädsla kring bästa vännens rökvanor”	111
Fjärde övningsuppgiften	
Att uttrycka önskemål	114
Mina svar på den fjärde övningsuppgiften:	115
 Kapitel sju	
Lyssna med empati	117
Gör inte någonting – bara stå där!	117
Lyssna efter känslor och behov	120
Att återspegla	121
Empati som stöd	126
När smärta hindrar vår förmåga att bemöta med empati .	128
Sammanfattning	130
NVC i praktiken	131
”En hustru får kontakt med sin döende man”	131
Femte övningsuppgiften	
Att skilja mellan att bemöta med empati och inte.	135
Mina svar på den femte övningsuppgiften:	137
 Kapitel åtta	
Empatins kraft	139
Empati som helar	139
Empati och förmågan att visa sårbarhet	141
Empati för att ta udden av hotande fara	143
Att bemöta andras nej med empati	146
För in nytt liv i ett samtal med hjälp av empati	147
Empati med någons tystnad	149
Sammanfattning	152

Kapitel nio

Empatisk kontakt med oss själva	153
Att påminna mig om att jag är unik	153
När vi ser oss själva som mindre än perfekta	154
Att transformera självkritik och inre krav	155
Att sörja med hjälp av NVC	156
Att förlåta sig själv	157
Läxan om den storprickiga kostymen	158
”Gör ingenting som inte är lek!”	159
Förvandla ”måste” till ”väljer att”	160
Medvetenhet om energin bakom våra handlingar	161
Sammanfattning	165

Kapitel tio

Att uttrycka ilska	167
Skilja mellan stimuli och orsak	167
Roten till all ilska är att tjäna livet	170
Stimuli kontra orsak: praktiska konsekvenser	171
Fyra steg för att uttrycka ilska	175
Att bemöta med empati	175
Ta god tid på dig!	178
Sammanfattning	180
NVC i praktiken	181
”Förälder och tonåring i dialog – ett livshotande ämne” ..	181

Kapitel elva

Att skydda oss själva när våra behov är i fara	187
När vi inte ser andra möjligheter än att använda maktmedel	187
Tankesättet bakom att använda maktmedel	187
Olika typer av bestraffningar	189
Besträffningar har sitt pris	190
Två frågor som visar straffets begränsningar	191
Hur maktmedel kan användas beskyddande i skolan	192
Sammanfattning	196

Kapitel tolv

Befria oss själva och vara stöd för andra	199
Att göra sig fri från gammal programmering	199
Hantera inre konflikter	200
Att ta hand om vår inre miljö	201
NVC i stället för diagnoser	202
Sammanfattning	207
NVC i praktiken	208
”Att hantera motstånd och självkritik”	208

Kapitel tretton

Uttrycka uppskattning med Nonviolent Communication	213
Intentionen bakom att uttrycka uppskattning	213
Uppskattningens tre komponenter	214
Att ta emot uppskattning	216
Längtan efter uppskattning	218
Att övervinna motståndet mot att ge uppskattning	219
Sammanfattning	221
Epilog	222

Hur du kan använda NVC processen	226
Några känslor vi alla känner	227
Några grundläggande behov vi alla har	227
Litteratur	228
Om författaren	231
The Center for Nonviolent Communication	232
Om NVC	232
NVC i Sverige	233
Fler böcker från Friare Liv förlag	234

Förord av Arun Gandhi

Att växa upp som färgad i apartheidtidens Sydafrika på 1940-talet var inte något som någon människa kunde tycka om. Speciellt inte om du blev brutalt påmind om din hudfärg i varje ögonblick var- eviga dag. Och att bli misshandlad av vita ungdomar när man är tio år gammal bara därför att de tycker att du är för svart och därefter av svarta ungdomar bara därför att de tycker att du är för vit – det är en förödmjukande upplevelse som skulle kunna driva vem som helst till våld med intention att hämnas.

Jag kände mig så kränkt och upprörd över mina upplevelser att mina föräldrar beslöt sig för att skicka mig till min farfar i Indien (den legendariske MK Gandhi), för att han skulle lära mig hur man hanterar den ilska, frustration, diskriminering och förödmjukelse som kan väckas i en av sådana starka rasfördomar. På dessa 18 månader lärde jag mig mer än jag väntat mig. Numera är jag ledsen över att jag bara var tretton år och en medelmåttig elev. Hade jag bara varit äldre, lite klokare och en smula mer eftertänksam, kunde jag ha lärt mig så mycket mer. Men man måste vara glad över det man fått och inte vara girig - det är en grundläggande lärdom i att leva med ickevåld i världen. Hur kan jag glömma detta? En av de saker jag lärde mig av farfar var att förstå djupet och bredden i ickevåldet och att erkänna att vi alla är våldsamma och att vi behöver åstadkomma en kvalitativ förändring i vår inställning. Vi erkänner inte så ofta vår våldsamhet eftersom vi är ovetande om den. Vi tar för givet att vi inte är våldsamma eftersom vår syn på våld är att det är lika med strid, dödande, kamp och krig, den sorts saker som folk i allmänhet inte ägnar sig åt. För att jag skulle förstå lät farfar mig rita ett *våldsträd*, ungefär som ett släktträd. Hans argument var att jag skulle få större insikt i ickevåldet om jag förstod och erkände det våld som finns på jorden. Varje kväll hjälpte han mig analysera vad som hänt under dagen – allt jag varit med om, läst och sett eller gjort mot andra – och rita in det på trädet, antingen under ”fysiskt” (om fysiskt våld använts), eller under ”passivt” (om det våldet skadat känslomässigt mer än fysiskt).

Efter bara några månader var ena väggen i mitt rum täckt av exempel på ”passivt” våld. Farfar beskrev det som mer förrädiskt än det ”fysiska” våldet. Han förklarade att passivt våld i slutändan framkallade ilska i offret. Offret, en individ eller medlem av ett kollektiv, svarar med våld. Med andra ord är det passivt våld som tänder det

fysiska våldets eld. Det är för att vi inte förstår eller är medvetna om detta koncept, som våra ansträngningar att arbeta för freden antingen inte burit frukt eller att freden bara varit tillfällig. Hur kan vi släcka en eld om vi inte först stryper bränsletillförseln till infernot?

Farfar betonade alltid mycket starkt behovet av ickevåld i kommunikationen – något som Marshall Rosenberg så beundransvärt har gjort i åtskilliga år, både i skrift och på seminarier. Jag läste med stort intresse Rosenbergs bok *Nonviolent Communication* och jag är imponerad av djupet i hans arbete och de enkla lösningarna. Som farfar skulle ha sagt, "om vi inte blir den förändring vi vill se i världen" kommer ingen förändring någonsin att äga rum. Tyvärr väntar vi alla på att den andra personen ska ändra på sig först. Icke-våld är inte en strategi som kan användas idag och förkastas i morgon: Icke-våld är inte något som gör dig mesig eller till en lätt motståndare. Icke-våld handlar om att inpräglade positiva attityder istället för de negativa attityder som behärskar oss. Allt vi gör präglas av själviska motiv – vad kan jag tjäna på detta? Ännu mer gäller det i ett överväldigande materialistiskt samhälle som växer och frodas i stark individualism. Inget av dessa negativa begrepp bidrar till att bygga en enhetlig familj, ett enhetligt grannskap, samhälle eller land.

Det är inte så viktigt att samlas i kriser och visa fosterlandskärlek med vajande fanor. Det räcker inte att vi blir en supermakt genom att skapa en vapenarsenal som kan förstöra den här jorden flera gånger om. Det räcker inte att vi underkuvar resten av världen genom vår militära styrka. För fred kan inte byggas med fruktan som grundval.

Icke-våld betyder att låta det positiva inom dig stiga fram. Låt kärlek, respekt, förståelse, uppskattning, medkänsla och omsorg om andra vara din vägledning, snarare än att låta egocentriska och självupptagna, giriga, hatiska, fördomsfulla, misstänksamma och aggressiva attityder, som vanligen dominerar vårt tänkande, få styra. Vi hör ofta folk säga: "Världen är skoningslös och om du vill överleva måste du också bli skoningslös". Jag håller inte med om det argumentet. Den här världen är vad vi gjort den till. Om den är skoningslös idag, så är den det därför att vi gjort den skoningslös genom vår inställning. Om vi ändrar på oss själva kan vi förändra världen, och förändringen av oss själva börjar med en förändring av vårt språk och vårt sätt att kommunicera. Jag vill verkligen starkt rekommendera den här boken och att man tillämpar den ickevåldskommunikation som den lär ut. Det är ett viktigt första steg mot att förändra sättet att kommunicera och skapa en värld med medkänsla.

-Arun Gandhi

Grundare och ordförande för organisationen
M.K. Gandhi Institute for Nonviolence



Tack

Jag är tacksam för att jag fick både studera för och arbeta ihop med professor Carl Rogers under en period när han utforskade vilka delar en stödjande relation bygger på. Resultatet kom att spela en avgörande roll för mig vid utvecklingen av den kommunikationsprocess jag beskriver i den här boken.

Jag är professor Michael Hakeem evigt tacksam för att han hjälpte mig att se de vetenskapliga begränsningarna och de sociala och politiska farorna i att praktisera psykologin på det sätt jag lärt mig, med utgångspunkt i det som är sjukt hos människor. Jag såg begränsningarna i det synsättet och stimulerades att söka vägar att praktisera en helt annan psykologi – en psykologi som baserades på en växande klarhet om hur vi människor var ämnade att leva.

Jag uppskattar också George Millers och George Albees insatser för att väcka psykologer till insikt om behovet av att hitta bättre sätt att ”dela med oss av psykologin”. De hjälpte mig att se att det enorma lidandet på vår planet behöver effektivare metoder att sprida väsentlig kunskap, än ett kliniskt förhållningssätt kan erbjuda.

Lucy Leu vill jag tacka för att hon redigerade boken och gjorde slutmanus, Rita Herzog och Kathy Smith för redigeringshjälp och Darold Milligan, Sonia Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte och Peter Weismiller för all annan hjälp.

Till slut vill jag säga att jag känner stor tacksamhet mot min vän Annie Muller. Hon har uppmuntrat mig till att förtydliga den andliga grund mitt arbete vilar på, vilket har stärkt detta och berikat mitt liv.

Ord är fönster (eller murar)

Jag känner mig så bedömd och avvisad
av dina ord,
Innan jag går måste jag få veta,
Vad var det du vill säga?
Innan jag reser mig till försvar,
innan jag talar – sårad eller rädd,
innan jag bygger denna mur av ord,
Säg mig, hörde jag verkligen rätt?
Ord är fönster eller murar.
De dömer oss eller befriar oss.
När jag talar eller lyssnar,
låt kärleken lysa igenom mig.
Det finns saker jag behöver säga,
saker som betyder mycket för mig.
Om mina ord inte gör det tydligt,
hjälp du mig att bli fri ?
Om jag det verkade som att jag trycker ner dig,
om du kände att jag inte brydde mig.
Försök lyssna bortom mina ord,
till de känslor vi delar.
Ruth Bebermeyer

Kapitel ett

Att ge från hjärtat

Kärnan i Nonviolent Communication

*Jag vill leva ett liv med medkänsla, i ett flöde mellan mig och andra
som bygger på att vi ger från hjärtat.*
Marshall Rosenberg

Inledning

Eftersom jag tror att det ligger i vår natur att njuta av att ge och ta emot på ett medkännande sätt, har jag större delen av mitt liv varit engagerad av två frågor:

Vad är det som gör att vi tappar kontakten med vår medkännande natur och leder till att vi beter oss våldsamt och utnyttjar andra?
och omvänt;

Vad är det som gör att somliga fortsätter att ha kvar kontakten med sin medkännande natur under de mest påfrestande och besvärliga omständigheter?

Redan som barn började jag fundera på de här frågorna. Mitt första minne av det var under sommaren 1943 när vi flyttade till Detroit i Michigan. Andra veckan vi bodde där, inträffade en incident i en park och det var starten av ett våldsamt rasupplopp. Fler än fyrtio människor sätta livet till på några få dagar. Vi bodde mitt i oroligheternas centrum och i tre dagar satt vi instängda i vårt hus.

När oroligheterna var över och skolan började igen, upptäckte jag att ett namn kunde vara lika farligt som en hudfärg. På upproppet, när läraren ropade upp mitt namn, blängde två killar på mig och väste:

”Är du *en kike*?”

Jag hade aldrig hört ordet *kike* förut och visste inte att det ibland användes nedsättande om judar. När skolan slutade för dagen stod de och väntade på mig. De knuffade omkull mig, slog och sparkade mig.

Sedan dess har jag funderat mycket över de två frågorna ovan. Vad är det som gör att någon kan bibehålla kontakten med sin medkännande natur under de vidrigaste omständigheter? Jag tänker på människor som Etty Hillesum som förblev medkännande till och med under de fruktansvärda villkoren i ett tyskt koncentrationsläger. Så här skrev hon om det i sin dagbok:

"Jag är inte lättskrämd. Inte därför att jag är modig, utan därför att jag vet att jag har med mänskliga varelser att göra. Därför måste jag göra mitt yttersta för att förstå allt som någon någonsin gör. Det som var viktigt i morse var inte att en missnöjd ung officer vrålade åt mig. Det som var viktigt var att jag kände verklig medkänsla och inte indignation. Jag hade velat fråga honom om han haft en olycklig barndom eller om hans flickvän gjort slut. Han var surmulen och såg ut att vara plågad, svag och pressad. Jag skulle ha velat behandla honom där och då för jag vet att ömkliga, unga män är farliga så snart de släpps lösa mot mänskligheten".
Etty Hillesum, *A Memoir*.

När jag studerat vilka faktorer som påverkar vår förmåga att fortsätta vara medkännande, slogs jag av vilken stor betydelse språket och vår användning av orden har. Jag har hittat ett specifikt förhållningssätt till kommunikation, att tala och lyssna, ett sätt som leder till att vi ger av glädje. Ett sätt som gör att vi får kontakt med oss själva och med andra så att vår naturliga medkänsla blomstrar. Detta förhållningssätt kallar jag NVC, en förkortning av det engelska Nonviolent Communication (icke-våldskommunikation). Begreppet *icke-våld* använder jag som Gandhi gjorde – och syftar på det naturliga medkännande tillstånd som vi återgår till när våld inte längre finns i våra hjärtan.

Även om vi inte tycker att vi talar på ett "våldsamt" sätt, leder våra ord ofta till skada och smärta antingen för oss själva eller för andra. En del kallar den process jag beskriver för *empatisk kommunikation*. I den här boken används förkortningen NVC för att beteckna icke-vålds- eller empatisk kommunikation.

Ett sätt att fokusera uppmärksamheten

NVC bygger på färdigheter i språk och kommunikation som stärker vår förmåga att förbli mänskliga, även under påfrestande förhållanden. NVC innehåller inget nytt. Allt som integrerats i det här förhållningssättet har varit känt i århundraden. Syftet är att påminna oss om det vi redan vet – om hur det var meningen att vi människor skulle förhålla oss till varandra och att hjälpa oss leva på ett sådant sätt. NVC ger oss vägledning i hur vi kan ändra vårt sätt att uttrycka oss och vårt sätt att lyssna. Istället för att vara slentrianmässiga reaktioner, blir på så sätt våra ord till medvetna svar, fast förankrade i vår uppmärksamhet på vad vi uppfattar, känner och vill.

NVC: ett sätt att kommunicera som hjälper oss att ge från hjärtat.

Det innebär att vi uttrycker oss ärligt och tydligt, samtidigt som vi lyssnar med respekt och empati på andra. I all kommunikation kommer vi att uppfatta våra egna och andras djupare behov. Vi får träna oss i att noggrant observera och i att känna igen specifika beteenden och förhållanden som påverkar oss. Vi lär oss också att identifiera och tydligt uttrycka vad vi vill. Det är en ganska enkel form, men den leder oftast till stora skillnader i vårt sätt att relatera och kommunicera.

När vi med hjälp av NVC ersätter gamla kommunikationsmönster; att försvara oss, dra oss undan eller gå till angrepp om vi blir kritiserade eller skuldbelagda, kommer vi att uppleva oss själva och andra i ett nytt ljus. Vi kommer samtidigt också att se våra intentioner och relationer på nya sätt. Motstånd, benägenhet att försvara oss och våldsamma reaktioner minimeras när vi fokuserar på att klargöra vad vi observerar, känner och behöver, istället för på att diagnostisera och döma. Då upptäcker vi djupet av vår medkänsla. På det här sättet kan vi utveckla respekt, närvaro och empati och bidra till en ömsesidig önskan att ge från hjärtat. Vi får hjälp av NVC genom dess fokus på att lyssna; på oss själva, såväl som på andra.

Vi ser relationer i ett nytt ljus när vi använder NVC för att ta kontakt med våra egna och andras behov.

Även om jag kallar NVC "en kommunikationsprocess" eller "ett språk med medkänsla" är det mer än en process eller ett språk. På

en djupare nivå är det en kontinuerlig påminnelse om att fokusera på det som mest troligt kommer att ge oss det vi vill ha.

Det finns en historia om en man som kröp på alla fyra under en gatlykta och letade efter något:

En polis kom förbi och frågade vad han höll på med.

"Letar efter bilnycklarna," svarade mannen som verkade lite onykter.

"Tappade du dem här?" frågade polisen.

"Nej" svarade mannen, "jag tappade dem i gränden där borta".

När han såg polisens förbryllade min, skyndade han sig att förklara,

"men det är mycket ljusare här".

Vår kulturella prägling gör att vi har en tendens att fokusera på saker som gör att mest troligt inte kommer att ge oss det vi vill ha. Jag utvecklade NVC som ett sätt att träna mig att blir uppmärksam och fokusera på det som har potential att ge mig det jag söker. Jag vill leva ett liv av medkänsla, i ett flöde mellan mig och andra som bygger på att vi ger till varandra med glädje.

Denna kvalitet av medkänslan, "att ge av glädje och av hela sitt hjärta", som jag talar om, uttrycks i min vän Ruth Bebermeyers sångtext:

*Jag känner aldrig att jag får mer
än när du tar emot från mig –
När du förstår den glädje jag känner i att ge till dig.
Och du vet att jag inte ger för att sätta dig i skuld,
utan för att jag vill leva den kärlek jag känner för dig.*

*Att ta emot med behag
är kanske den största gåvan.
Det finns inget sätt jag kan skilja dem åt.
När du ger till mig,
ger jag dig mitt mottagande.
När du tar emot från mig, känner jag
att jag får så mycket.*

Ruth Bebermeyer, *Given To* (1978)

Det jag menar med att ge från hjärtat, är när vi ger med en glädje som bara uppstår när vi ger frivilligt. När vi av egen vilja gör något för att berika en annan människas liv. Detta sätt att ge bidrar både till den som ger och den som tar emot. Mottagaren kan med glädje ta emot det den får, utan att oroa sig över de konsekvenser som förknippas med gåvor som ges utifrån rädsla, skuld, skam eller önskan om personlig vinning. Den som ger får ökad självrespekt av att se hur det han eller hon gör, bidrar till någon annans välbefinnande.

Vi kan använda NVC även om de personer vi kommunicerar med inte kan detta språk, de behöver inte ens vara motiverade att visa oss medkänsla. Om vi håller oss till principerna i NVC, motiverade enbart av att ge och ta emot med medkänsla, och om vi gör allt vi kan för att låta andra veta att detta är vårt enda motiv, kommer andra så småningom också att relatera med medkänsla. Jag säger inte att detta alltid sker snabbt. Men när vi använder oss av principerna och processen i NVC kommer medkänsla oundvikligen att blomstra.

NVC-processen

För att komma fram till en ömsesidig önskan att ge helhjärtat, fokuserar vi vår medvetenhet på fyra områden – det vi kallar de fyra komponenterna i NVC.

Först observerar vi det som faktiskt händer i en situation; vad vi observerar att andra säger eller gör som berikar vårt liv eller inte.

Konsten är att sedan kunna uttrycka observationen, utan att blanda in någon kritik eller tolkning – att helt enkelt säga vad människor gör som vi gillar eller inte. Därefter talar vi om vad vi känner när vi observerar denna handling: är vi ledsna, ängsliga, rädda, glada, roade, irriterade? För det tredje uttrycker vi vilka av våra behov som hänger ihop med dessa känslor. Medvetenhet om dessa tre komponenter finns med när vi använder NVC för att ärligt formulera hur vi mår.

Fyra komponenter i NVC:

1. observation
2. känsla
3. behov
4. önskemål

De fyra komponenterna i NVC

De konkreta handlingar vi **observerar** som påverkar vårt välbefinnande

Hur vi **känner** i relation till det vi observerar

Behoven, värderingarna, önskningarna etc. som framkallar våra känslor

De **önskemål** vi har som kan berika våra liv

En mor kan till exempel använda de tre komponenterna när hon säger till sin tonårsson;

“Felix, när jag ser två hopknycklade smutsiga strumpor under soffbordet och tre till bredvid TV: n, känner jag mig irriterad eftersom jag har behov av större ordning än så i våra gemensamma rum”.

Hon kunde sedan fortsätta med den fjärde komponenten – ett tydligt önskemål:

“Vill du lägga strumporna i ditt rum eller i tvättmaskinen?”

Denna fjärde komponent inriktar sig på det vi vill ha av den andra personen. Den innebär att be om det som skulle bidra till oss och vår livskvalitet.

En del av NVC går alltså ut på att uttrycka dessa fyra komponenter väldigt tydligt, antingen verbalt eller med andra uttrycksmedel. Den andra delen handlar om att höra dessa fyra komponenter när vi lyssnar på vad andra vill säga. Vi får kontakt med andra genom att först komma underfund med vad de observerar, känner och behöver och sedan försöker vi komma fram till det som skulle berika deras liv genom att höra den fjärde komponenten, deras önskemål.

Vi håller uppmärksamheten fokuserad på dessa fyra komponenter och hjälper andra att göra detsamma. Genom det skapar vi ett kommunikationsflöde och har tillit till att medkänsla kommer att

uppträda helt naturligt. Vi kan då mötas i det jag observerar, känner, behöver och det jag önskar för att berika mitt liv, samt det du observerar, känner, behöver och det du önskar för att ditt liv ska berikas.

När vi använder den här processen kan vi antingen uttrycka oss själva eller höra dessa fyra komponenter i det andra säger. Även om vi kommer att lära oss att lyssna efter och verbalt uttrycka var och en av dessa komponenter, (i kapitel 3-6) är det viktigt att komma ihåg att NVC inte består av en fastställd formel. NVC behöver anpassas till olika situationer och till olika personliga och kulturella stilar.

Fast jag av bekvämlighetsskäl pratar om NVC som en "process" eller ett "språk," kan vi uppleva alla fyra komponenter utan att yttra ett enda ord. Själva kärnan i NVC ligger i vår medvetenhet om dessa fyra delar, inte i de faktiska ord som används.

Två delar i NVC:

1. Ärligt uttrycka de fyra komponenterna.
2. Lyssna empatiskt genom de fyra komponenterna.

Att tillämpa NVC i våra liv och i vår värld

När vi använder NVC i vårt samspel med oss själva, en person eller i en grupp får vi kontakt med vår naturliga medkänsla. Det är därför ett förhållningssätt som kan användas effektivt på alla kommunikationsnivåer och i många olika situationer:

- Nära relationer
- Familjer
- Skolor
- Organisationer och institutioner
- Terapi och handledning
- Diplomatiska förhandlingar och affärsförhandlingar
- Alla slags dispyter och konflikter

En del använder NVC för att skapa större djup och omtanke i sina nära relationer:

När jag lärde mig hur jag kan både ta emot (höra) och ge (uttrycka) genom att använda NVC, gick jag bortom känslan av att vara attackerad och underlägsen till att verkligen lyssna till orden och hitta de underliggande känslorna. Jag blev uppmärksam på att den man som jag varit gift med i 28 år var i stor smärta. Helgen före kursen i NVC hade han sagt att han ville skiljas. För att göra en lång historia kort är vi här idag – tillsammans. Jag uppskattar hur NVC bidrog till det lyckliga slutet... jag lärde mig lyssna efter känslor, att uttrycka mina behov, att finna mig i svar jag inte alltid ville höra. Han är inte här för att göra mig lycklig och inte heller jag, för att göra honom lycklig. Vi har båda lärt oss växa, att acceptera och att älska så vi båda kan utvecklas full ut".

- kursdeltagare i San Diego

Andra använder NVC för att skapa effektivare relationer på sin arbetsplats. En lärare skriver:

"Jag har använt NVC i min specialklass i ungefär ett år. Det kan fungera även för barn som har sent utvecklat språk, inlärningssvårigheter och beteendeproblem. En elev i min klass spottar, svär, skriker och sticker de andra med pennor när de kommer nära hans bänk. Jag ger honom stöd med att säga 'Om du vill kan du säga det på ett annat sätt. Använd giraffspråket.' [i en del NVC-kurser används giraffdockor som hjälpmedel för att demonstrera NVC.] Då ställer han sig omedelbart upp, rätar på ryggen och tittar på den han är arg på och säger lugnt, 'Vill du vara snäll och gå bort från min bänk? Jag känner mig ilsken när du står så nära.' Den andre svarar något i stil med 'Ursäkta! Jag glömde att du blir störd av det.'

Jag började fundera över min frustration med grabben och försökte komma underfund med vad jag behövde (förutom harmoni och ordning). Jag insåg hur mycket tid jag la ner på att förbereda lektioner och att det var på bekostnad av mina behov av kreativitet och av att bidra inte tillgodosågs. Anledningen till det var att så mycket av min tid och uppmärksamhet gick till att planera för att hantera hans beteende. Jag kunde inte heller ge de andra eleverna det stöd de behövde för sina uppgifter. När pojken blev utåtagerande i klassen började jag säga. 'Det är viktigt för mig att vi delar på min uppmärksamhet så att alla

får chans att få stöd.' Det kanske behövde sägas hundra gånger om dagen, men han förstod vinken och för det mesta följde han med på lektionerna."
-lärare i Chicago

En läkare skriver:

"Jag använder NVC mer och mer i min läkarpraktik. En del patienter frågar om jag är psykolog. De säger att deras läkare i vanliga fall inte intresserar sig för hur de lever eller hur de klarar av sina sjukdomar. NVC hjälper mig förstå vad patienterna behöver och vad de behöver höra vid en viss tidpunkt. Speciellt användbart är NVC i kontakten med blödarsjuka och aids-patienter för det finns så mycket ilska och smärta att relationen mellan patient och behandlare ofta är svår att hantera. Nyligen berättade en aidssjuk kvinna som jag behandlat de senaste fem åren att det som hjälpt henne mest var mina försök att ta reda på hur hon skulle kunna njuta mest av sin vardag. Att använda NVC hjälper mig enormt mycket i det avseendet. Tidigare, när jag visste att en patient hade en dödlig sjukdom, satt jag ofta fast i prognosen och det var svårt för mig att uppriktigt uppmuntra dem att leva sina liv. Med NVC har jag utvecklat både en ny medvetenhet och ett nytt språk. Jag är häpen över att upptäcka hur väl de passar in i mitt arbete som läkare. Jag känner mer energi och glädje i arbetet ju mer engagerad jag blir i NVC-dansen."
-läkare, Paris

Ytterligare andra använder processen inom politiken. En fransk minister lade märke till hur annorlunda hennes syster och sväger kommunicerade och relaterade till varandra. Hon blev inspirerad av deras beskrivning av NVC och nämnde att hon veckan därpå skulle delta i några känsliga förhandlingar mellan Frankrike och Algeriet om förfaringsättet vid adoptioner. Fastän det var ont om tid skickade vi en certifierad tränare till Paris för att träna ministern. En stor del av framgången i förhandlingarna tillskrev hon senare sina nyförvärvade kunskaper i kommunikation.

Under en veckoslutskurs i Jerusalem där deltagare med olika politiska övertygelser möttes, använde vi NVC som hjälp för att de skulle kunna utbyta olika åsikter i den omtvistade frågan om Västbanken. Många av de israeliska bosättarna som slagit sig ner på Västbanken, tycker att de fullföljer ett religiöst påbud genom att

bo där. De är ofta involverade i konflikter, inte bara med palestinierna utan också med andra israeler som förstår palestiniernas hopp om nationell suveränitet i området. Genom ett rollspel visade jag och en annan tränare hur empatiskt lyssnande genom NVC kan gå till. Sedan bjöd vi in deltagarna att pröva spela varandras roller, så att de fick kommunicera utifrån en ståndpunkt de inte var vana att ha. Efter tjugo minuter sa en bosättare att hon var villig att överväga att ge sig av från Västbanken till internationellt erkänt israeliskt territorium om hennes politiska motståndare kunde lyssna på henne på det sätt hon just hade blivit lyssnad på.

Över hela världen fungerar nu NVC som en värdefull tillgång för samhällen och grupper av människor involverade i våldsamma konflikter och svåra etniska, religiösa eller politiska spänningar. För mig har det varit speciellt tillfredsställande att se hur NVC sprids och används för att medla mellan människor i konflikt i Israel, Palestina, Nigeria, Ruanda, Sierra Leone och på många andra ställen. Några av mina medarbetare och jag var en gång i Belgrad under tre mycket laddade dagar och tränade fredsarbetare. Deras land var i brutalt krig (i Bosnien och Kroatien). När vi kom dit såg vi tydligt förtvivlan i deras ansikten. Allteftersom träningen gick hörde vi skrattet i deras röster, när de delade sin djupa tacksamhet och glädje över att ha funnit den styrka de sökte. Under de efterföljande fjorton dagarna höll vi kurser i Kroatien, Israel och Palestina och såg hur desperata människor i krigshärjade länder återfick sin kraft och sitt självförtroende genom den NVC-träning de fick.

Jag känner mig lycklig över att kunna få resa i hela världen och lära ut en kommunikationsprocess som ger människor kraft och glädje. Genom den här boken får jag ytterligare en chans att dela med mig av de rikedomar NVC ger, vilket gör mig både nöjd och förväntansfull.

Sammanfattning

NVC hjälper oss få kontakt med oss själva och andra på ett sätt som låter vår naturliga medkänsla blomstra. Den visar oss hur vi kan ändra vårt sätt att uttrycka oss på och att lyssna på andra genom att medvetet fokusera på fyra områden: vad vi observerar, känner och behöver och vad vi vill be om för att berika våra liv. Med hjälp av NVC utvecklas djupt lyssnande, respekt och empati, och framkallar en ömsesidig önskan att ge.

En del använder NVC för att lyssna på sig själva med empati, en del för att skapa mer djup i sina personliga relationer och ytterligare andra för att bygga fungerande relationer på jobbet eller i politiken. På många olika håll i världen används NVC för att medla i tvister och konflikter på alla nivåer.

NVC i praktiken

”Mördare!”, ”Barnamördare!”, ”Dråpare!”

Det finns dialoger på flera ställen i boken som kallas ”NVC i praktiken”. De är avsedda att ge en smak av hur ett faktiskt samtal kan gå till då en person använder sig av principerna i NVC. Men NVC är inte bara ett språk eller en uppsättning tekniska färdigheter i att använda ord. Medvetenheten och intentionen bakom NVC kan uttryckas genom tystnad, en kvalitet av närvaro, eller genom ansiktsuttryck och kroppsspråk.

Dialogerna är med nödvändighet förenklade och förkortade versioner av det som verkligen ägde rum. I verkligheten finns korta ögonblick av tyst empati, anekdoter, humor, gester med mera som bidrar till att kontakten mellan parterna blir naturligare och lättare än vad det verkar i den tryckta dialogen.

Jag presenterade NVC för omkring 170 muslimska män. Platsen var en moské i flyktinglägret Deheisha i Betlehem. Attityderna mot amerikaner var just då inte positiva. När jag talade märkte jag plötsligt en dov oro bland åhörarna.

”De viskar att du är amerikan!” varnade tolken mig, just som en man i publiken hoppade upp, stirrade mig i ögonen och gastade av sina lungors fulla kraft:

”Mördare!”

Omedelbart stämde ett dussintal andra in och skrek i korus: ”Mördare!” ”Barnamördare!” ”Dråpare!”

Som tur var kunde jag koncentrera mig på vad mannen kände och behövde. I det här fallet hade jag några ledtrådar. På väg in i flyktinglägret hade jag sett åtskilliga tomma tårgasbehållare som natten innan hade skjutits in i lägret. På var och en stod ”Made in USA”. Jag visste att flyktingarna bar på en massa ilska mot USA som förser Israel med tårgas och andra vapen.

Jag vände mig till mannen som kallat mig mördare:

Jag: Är du arg för att du vill att min regering använder sina resurser annorlunda? *(Jag visste inte om min gissning stämde men det viktigaste i sådana lägen är min uppriktiga vilja att få kontakt med hans känslor och behov.)*

Han: Tacka fan för att jag är arg! Tror ni vi behöver tårgas? Vi behöver avloppsledningar, inte tårgas! Vi behöver bostäder! Vi behöver få ha vårt eget land!

Jag: Så du är rasande och skulle verkligen uppskatta att få stöd för att förbättra era levnadsvillkor och att för politisk självständighet?

Han: Vet du hur det är att bo och leva här i 27 år som jag gjort med min familj – med barn och allt? Har du den blekaste aning om hur vi haft det?

Jag: Det låter som om du är verkligt förtvivlad och undrar om jag eller någon annan verkligen kan förstå, hur det är att leva under sådana villkor.

Han: Vill du verkligen förstå? Har du själv barn? Går de i skolan? Har de lekplatser? Min son är sjuk! Han leker i kloakvatten! Han har inga skolböcker, för det finns inga! Har du sett en skola utan böcker någon gång?

Jag: Jag hör hur enormt plågsamt det är för dig att se dina barn växa upp här; du vill att jag verkligen förstår att det du vill ha, är vad alla föräldrar vill ha för sina barn – bra utbildning, att de får leka och växa upp i en sund miljö.

Han: Just det, det nödvändigaste! Mänskliga rättigheter – är inte det vad ni amerikaner kallar det? Varför kommer inte fler av er hit och ser vilken sorts mänskliga rättigheter ni kommer hit med!

Jag: Du skulle vilja att fler amerikaner blir medvetna om det enorma lidandet här och att de verkligen sätter sig in i vilka konsekvenser den politik vi för, får för andra?

Vår dialog fortsatte och i nästan tjugo minuter till uttryckte han sin smärta och jag lyssnade efter känslor och behov bakom allt han sa. Jag höll varken med, eller argumenterade mot det han sa. Jag hörde hans ord, inte som angrepp, utan som gåvor från en annan människa som ville dela med sig av sin djupa sårbarhet till mig. När han väl kände sig förstådd, kunde han lyssna på mig när jag förklarade varför jag kommit till lägret. En timme senare bjöd denne man, som tidigare kallat mig mördare, hem mig på en ramadanmiddag.