

# GIRAFSPROG

**Tal så andre lytter - lyt så andre taler!**

*Formålet er ikke at tale formelt girafsprag, men at opnå nærhed, at møde andre og selv blive mødt.*



Verden er, hvad vi tænker, den er. Hvis vi vil skabe fred og harmoni i vores indre, i vore relationer til andre og i verden, må vi kunne tænke fred og harmoni. Det gør det nødvendigt at have et sprog, der udtrykker fred og harmoni og sætter os i stand til at løse konflikter fredeligt.

Når du taler girafsprag, skaber du kontakt i stedet for konflikt. I Girafsprag bruger du dine følelser og behov som udgangspunkt for en kommunikationsform, hvor du samtidig forstår at lytte til andres følelser og behov. Når du er trænet i at tale girafsprag, forstår du selv at tage ansvaret for dine følelser og den måde, du reagerer på.

Girafsprag er udviklet af den amerikanske psykolog Marshall B. Rosenberg. Han valgte giraffen som symbol, fordi den er det landpattedyr, der har det største hjerte. Når vi taler fra hjertet, er vi ærlige og ønsker at lytte til, hvad andre har på hjerte. Samtidigt er giraffen kraftfuld og den har med sin lange hals overblik og udsyn - en metafor for at være konstruktiv, når der opstår problemer.

## **Girafsprag – et sprog fra hjertet**

Når vi taler Girafsprag, reagerer vi på det, vi ser og hører i stedet for på tolkninger og vurderinger. Vi har vi fokus på og udtrykker vore følelser og behov, og vi har fokus på andres følelser og behov - uanset hvordan de udtrykkes. Vi beder tydeligt om det vi ønsker. Det skaber nærhed og øger muligheden for, at andre frivilligt møder os i vore egne følelser og behov.

## **Hvad er alternativet?**

### **Ulvesprog eller sjakalsprog – et sprog fra hovedet**

Giraffens modpol er Ulven. Når vi taler Ulvesprog, taler vi meget om fejl og mangler, vi analyserer, stiller krav, dømmer, kritiserer. Ulve placerer skyld og deler omverden op i rigtig og forkert. Ulven formår ikke at skille person og sag og vil altid skyde skylden på andre, når han eller hun har det dårligt. Når vi taler Ulvesprog fjerner vi os fra vores følelserne og behovene, der ligger bag, og det udløser ofte vrede, aggression, skyld, modkrav - og skaber afstand.

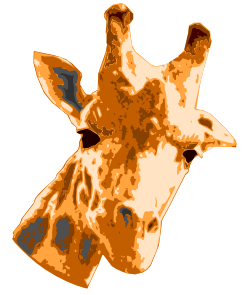
For mange mennesker tager det lang tid at lægge ulvepelsen, fordi Ulvesprog i dag har særdeles gode kår i både skoler og samfundet som helhed.

Når det er os selv, vi taler Ulvesprog til, og vi dømmer, kritiserer og stiller krav til os

selv, fører det til følelser af skyld, skam, depression og, hvis det fortsætter, eventuelt til udbændthed og panikangst.  
Ulvesprog er et sprog for egoet.

### **Giraf**

- På girafsprog udtrykkes følelser og behov.
- På girafsprog lytter man med empati på andres følelser og behov.



### **Ulv**

- På ulvesprog analyseres, stilles krav, dømmes og kritiseres.
- På ulvesprog skabes vrede, skyld, aggression, afstand.



Somme tider kan man ikke anvende girafsprog, da der ikke er tid eller der kan være liv på spil, men som hovedregel er girafsproget det, som man kan benytte, fordi:

- Empati er at give den fulde opmærksomhed og nærvær til andre.
- Empati betyder ikke altid at være enig i den andens værdinormer eller at give empati.

I girafsprøget går vi ud fra

- Det er en del af den menneskelige natur, at vi har lyst til at give og modtage. Vi har det bedst, når vi giver og modtager af egen frie vilje. Når vi giver af tvang, sender vi altid en "regning" senere.
- Vore følelser udspringer af vore behov og af vore tolkninger af, hvad vi ser og hører og vi er ansvarlige for dem. *Jeg føler ...*, fordi *jeg* har nogen behov, der er blevet mødt, eller ikke er blevet mødt. *Du føler*, ... fordi *du* har nogen behov, der er blevet mødt, eller ikke er blevet mødt. Vi er også ansvarlige for vore handlinger og for intentionen, der ligger bag – men ikke for hvordan andre tolker vore handlinger, og det vi siger.
- Vi har alle en fri vilje, som må respekteres
- Vi er selv ansvarlige for vore følelser og behov
- Bag enhver aggression, dom og kritik er der et menneske med umødte følelser og behov. Jeg kan vælge at have mit fokus på aggressionen, dommen og kritikken. Det fører ofte til, at jeg går i forsvar eller til modangreb eller, at jeg føler skyld, skam eller angst. Jeg kan også vælge at fokusere ind bag aggressionen, dommen og kritikken, på mennesket bagved med de umødte følelser og behov. Så eksisterer der ingen aggression, dom og kritik men et menneske med følelser og behov. Jeg behøver ikke at gå i forsvar eller til modangreb, for der er ikke noget angreb på mig. Jeg kan møde den anden med empati.
- En forudsætning for, at vi kan mødes om holdbare løsninger er, at vi er mættede med empati. Ved empati forstås, at jeg giver min fulde opmærksomhed og mit nærvær til den anden. At jeg følelsesmæssigt lever mig ind i den andens følelser og behov, uden selv at overvældes af dem - i stedet for at se den anden som forkert, eller som et offer jeg skal redde, eller en jeg skal forsvare mig imod. Jeg behøver ikke at være enig i, eller at have sympati med de værdinormer, den anden udtrykker - men jeg kan give min empati til følelserne og behovene hos den, der udtrykker dem. Empati har ingen skjult dagsorden. Når jeg giver empati, søger jeg bare at være med den anden i hans eller hendes følelser og behov. Jeg har ingen tanker og planer om at hjælpe og fixe den anden – at få den anden til at gøre noget bestemt – at få den anden til at forstå noget – at give den anden forklaringer og redskaber til at løse sine problemer etc.
- Vi kan kun møde andre med empati, når vi selv føler os mødt i vore følelser.
- Hvis jeg ikke har overskuddet til at give empati, fortæller det mig, at jeg selv har brug for empati.

Derfor må vi tage udgangspunkt i at spørge:

- Hvad er det du ønsker og føler bag det du formulerer?
- Hvad ønsker og føler den anden bag det, der bliver formuleret som kritik, krav, kritik, dom?

## At udtrykke empati

Når jeg udtrykker empati verbalt, sker det ofte i form af et spørgsmål, hvor jeg spørger ind til den andens følelser og behov, som for eksempel: Er du ked af det, fordi du har brug for at blive hørt? Jeg kan ikke vide, hvilke følelser og behov den anden har – men jeg kan gætte på det. Når jeg gør det, har jeg mit fokus hos den anden.

Jeg kan også udtrykke empati med et blik, et mmm, en hånd på den andens hånd eller lignende, hvor jeg uden ord viser, at jeg er med den anden.

Når den anden oplever at blive hørt uden dom og kritik, fremmer det også muligheden for efterfølgende at have en frugtbar samtale, hvor jeg kan redegøre for mine synspunkter, værdier, følelser og behov, og hvor vi sammen kan komme frem til holdbare løsninger, som begge kan have det godt med og går ind for.

## Hvordan blokerer man for medfølelse/empati

Spørgsmålet er, hvad der fremmedgør os fra vores naturlige tilstand af medfølelse. Disse elementer definerer Rosenberg som "ulvesprog", der er en betegnelse for en afstandsskabende kommunikation, et sprog fra egoet, hvor man analyserer, stiller krav, dømmes og kritiserer. På dette sprog skaber man bl.a. vrede, skyld, aggression, frygt, afstand og manglende selvværd. Vold kan være en konsekvens af dette sprog.

I den afstandsskabende kommunikation anvendes domme, der direkte



eller indirekte lader forstå, at der er noget galt med de mennesker, der handler i overensstemmelse med vores værdier. Eksempler herpå er bebrejdelser, fornærmelser, kritik, etiketter, diagnoser og domme i det hele taget.

Mennesker med afstandsskabende kommunikation reagerer på andre menneskers adfærd, når de ikke forstår dem eller ikke kan lide dem, på den måde, at der er noget galt med dem. Oftest taler de ud fra, hvad der er i vejen med den anden eller også vender man det imod sig selv og spørger, hvad er der i vejen med mig. Det handler om at man har travlt med at analysere, hvad der er galt i stedet for at bestemme, hvad andre og vi selv har behov for, som vi ikke får.

Her følger en række eksempler på den

## Afstandsskabende kommunikation.

### 1. Moralske domme

Hvis min kollega er mere optaget af detaljer end jeg er, er han nøjeregnende og tvangspræget – men hvis jeg er mere optaget af detaljer end ham, så er han et sjusket rodehovede.

Analysen af andre er udtryk for, at andre ikke har de samme værdier, som vi selv har og vi ønsker at forandre dem til at have det, hvilket blot øger modstanden i andre. Hvis andre er enige i vores analyse af, at der er noget galt med dem, er der stor sandsynlighed for, at de er det pga. skyldfølelse eller frygt. På længere sigt vil vi miste andres velvilje og betale en pris, og andre vil samtidig betale en følelsesmæssig pris i form af vrede eller et lavere selvværd. Vi forringer vores egne muligheder for, at andre vil reagere medfølelse på vores behov i fremtiden.

Det fundamentale i enhver vold, den være sig fysisk, psykisk eller verbal, er en tænkemåde, der forklarer årsagerne til konflikter ved henvisning til, at der er noget galt med modstanderen og en tilsvarende manglende evne til at have blik for sin egen eller andres sårbarhed.

### 2. Foretage sammenligninger

Hvis man virkelig vil gøre livet surt, så skal man blot lære at sammenligne sig selv med andre mennesker. Prøv denne lille øvelse: find et par mennesker med ideel form og skønhed i et ugeblad, der sætter fokus på vor tids medienormer. Sammenlign dig nu med disse mennesker. Hvis ikke dette virker, så prøv med præstation. Find nogle mennesker, der præsterer noget unikt – tag en Mozart der kunne spille og komponere som 5 årig og havde skrevet symfonier som 12-årig – se nu på hvad du kan? Hvordan synes du selv, det går?

Denne selvpåførte elendighed tager ingen ende med mindre du stopper det. Tænk på hvor meget denne tænkemåde blokerer for medfølelsen for andre og dig selv.

### 3. Ansvarsforflygtigelse

I denne form for kommunikation sløres bevidstheden om, at vi hver især er ansvarlige for vore egne tanker, følelser og handlinger. Det er især gennem sproget, at det viser sig. "Du får mig til at føle angst ..." er bare et enkelt eksempel på, hvordan sproget fremmer ansvarsforflygtigelsen.

Vi kan tilskrive ansvaret for vore handlinger til flere forskellige instanser:

Skjulte kræfter	"Jeg er blevet forkølet, fordi det er blevet koldt i vejret"
Autoriteter	"Jeg var nødt til at lyve fordi min kone sagde det"
Gruppepres	"Jeg kan jo ikke sige min mening til et kollegamøde"
Andres handlinger	"Jeg skældte ud fordi han var fræk"
Samfundets regler	"Sådan gør man ikke, hvad ville andre ikke tænke?"
Impulser	"Jeg bliver nødt til at ryge for ikke at tage på"

Det er ikke altid oprørske og opsætsige mennesker, der er roden til vold i verden, en lige så stor del af ansvaret bæres af lydige og følgagtige mennesker.

### 4. Autoritet

Hver gang vi vil ændre andre mennesker og få dem til at makkeret vil de prøve at finde på undskyldninger eller andre reaktioner, som vil få os til at ønske, vi ikke havde gjort det. Så at opkaste sig til autoritet over andre og vide hvad der er rigtigt og forkert for dem eller at ville straffe andre vil få dem til at rette blikket udaf imod ydre autoriteter, i stedet for at lære dem at rette blikket indad og hjælpe andre til at finde deres egen

indre autoritet, at lytte til deres egen indre stemme.

Eksempler på de 2 slags sprog:



*Sprogbrug, der optrapper konflikter:*

*Bebrejder, kritiserer, angriber, nedværdiger, vurderer, generaliserer og tillægger den anden urigtige motiver*

*Giver andre skylden for det, der sker med dig*

*Bruger DU-sprog*

*Afbryder ofte*

*Søger medlidenhed og medynk fra andre og rækker sjældent hånden ud efter andre menneskers hjælp*

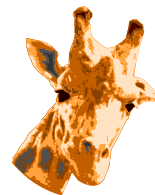
*Stiller ledende spørgsmål*

*Anklager og dømmes andre*

*Formulerer dig abstrakt, og er svær at indgå forpligtende og konkrete aftaler med*

*Fokuserer på fortiden og fejltagelser*

*Går til angreb på personen*



*Sprogbrug, der afspænder konflikter:*

*Holder sig på egen banehalvdel, respekterer den anden som person og giver plads til andre opfattelser og værdier*

*Påtager dig ansvaret for, hvad der sker med dig*

*Bruger JEG-sprog*

*Lytter til ende*

*Viser ægte interesse for andre og tilbyder ofte andre mennesker, den hjælp, de måtte have brug for*

*Stiller åbne spørgsmål*

*Udtrykker dine følelser, ønsker og behov*

*Formulerer dig konkret og er let at indgå forpligtende og konkrete aftaler*

*Fokuserer på nutid og fremtid*

*Går efter en løsning på problemer*

# IAGTTAGELSE / BESKRIVELSE

Beskriv det du oplever på en neutral måde uden vurderinger.

I buddhismen siges ”Iagttagelse uden vurdering er den højeste form for menneskelig intelligens”. Hermed udtrykkes også, hvor svært det kan være, at formulere sig på en beskrivende og neutral måde.

Udfordringen handler ofte om vi sammenblander vores observation med vores mening eller vurdering af situationen, hvilket får den anden til at gå i forsvar. Det betyder, at vi tillægger den anden noget, som nødvendigvis ikke er tilfældet. Vores forestillingsevne begynder at forme vores opfattelse af virkeligheden uden at vi har belæg for det.

Her et eksempel på en dom og en iagttagelse

Ulvesprog: ”Når du er så upålidelig” er en dom.

Girafspog: ”Når du kommer en time senere end vi aftalte” er en beskrivelse uden dom.

Her er nogle andre eksempler på, hvordan iagttagelser uden vurdering adskiller sig fra dem, der rummer vurderinger.

<b>Iagttagelse med vurdering</b>	<b>Iagttagelse uden vurdering</b>	<b>Kommunikation</b>
Du er for tålmodig	Når jeg hører dig prøve at sige det samme tre gange synes jeg du er for tålmodig	Et du-budskab tolkes ofte som en dom af modtageren. At bruge ”er” uden angivelse af hvem, der har ansvaret for vurderingen
Jan går på kompromis	Jan lever ikke op til sine værdier, når....	Anvendelse af udsagnsord med vurdering
Du arbejder altid	De sidste 3 gange, jeg har spurgt dig om hjælp, har du prioriteret dit arbejde	Overdrivelse vækker oftest forsvarsberedskab hos andre
Flygtninge kommer hertil for at udnytte os	Familien fra Afrika har ikke fundet arbejde endnu	Generaliseringer i stedet for at være konkret
Tom er en dårlig chauffør	Tom har haft 3 skader på sin bil på ½ år	Anvendelse af negative tillægsord
Du bliver forkølet, når du går uden hat i den kulde	Hvis du bliver for kold, kan det give sygdomme	Forveksling af forudsigelse med vished
Malene er bare stædig, når hun bliver ved at sige nej	Jeg tror det kunne være stædighed fra Malendes side uden at jeg ved det	Min tolkning af andres hensigter, tanker eller følelser er den eneste mulige

I Girafspog er det første skridt at kunne adskille iagttagelse og vurdering for at nå frem til følelsen og medfølelsen.

## Øvelse 1

Adskil observation og evaluering:

1. Du kommer altid for sent.
2. Det er for høj en pris for den rejse.
3. Jeg kan se, at du er vred.
4. Det regner.
5. Hvor er du dygtig.
6. Sikke et dejligt vejr, det er.
7. Vi skal være der klokken 10.
8. Du er ikke klædt varmt nok på.
9. Du har ikke leveret det tilbage, du lånte.

## TRIN 2 - IDENTIFICER OG UDTRYK DIN FØLELSE UDEN DOM

Mærk den dybere følelse og udtryk den uden dom.

Det arbejde, der gøres for at hjælpe følelser til at komme til udtryk på en konstruktiv måde, sparer langt de omkostninger, der ville være, hvis de enten undertrykkes eller finder vej på en destruktiv måde. Derfor kan det betale sig at arbejde med følelsen og gå bag om følelsen for at opdage det dybereliggende behov, som ikke er blevet tilgodeset.

Ulvesprog: "Jeg føler mig anklaget"

**Girafsprog:: "Jeg føler mig forurettet"**

I vores kultur tales der ofte til hovedet, og der bliver lagt vægt på den rigtige måde at tænke på. Vi oplæres til at være udefra styret og være oppe i hovedet – måske tænker vi "Hvad er det andre synes jeg skal sige?" For at blive taget alvorligt på sine behov, er det vigtigt, at den anden ikke har følelsesmæssig modstand, og at man selv er i stand til at få fat i sine egne følelser.

Der er især to ting, man må være opmærksom på.

Den ene er at man bruger ordet føle til at tilkendegive en mening.

Spørg en person "Hvad føler du lige nu?"

Måske et svare noget lignende som "Jeg føler, at jeg har det godt".

Eller spørg "Hvad føler du ved at se mennesker, der mishandles?"

Måske svaret "Jeg føler, det er forkert."

I begge tilfælde tilkendegives en mening og ikke en følelse. Selv om man kan have stærke følelser for noget, kan svarene komme fra hovedet.

Den anden ting handler om at mennesker ofte mest mærker og udtrykker en reaktionsfølelse, f.eks. "jeg føler sorg (vrede, glæde, angst)). Men disse tilstande opstår først efter den oprindelige følelse. Bag vrede kan der ligge forurettelse eller frustration.

For at nå ind til andres følelse, er vi nødt til at erkende vore egne følelser og kunne udtrykke dem. Herefter er det muligt at hjælpe andre med at udtrykke deres følelser.

Det gælder om at skelne mellem det vi føler og det vi synes vi er.

Evaluering	Følelse
"Jeg føler jeg er dårlig til at fotografere." (man beskriver sin evne til at gøre noget)	"Jeg føler mig skuffet over mig selv som fotograf."
"Jeg føler ikke jeg er vigtig for min familie." (man beskriver andres vurdering af sig selv)	"Jeg føler mig magtesløs over min rolle i familien."
"Jeg føler mig misforstået." (man angiver andres vurdering af graden af forståelse)	"Jeg føler mig ikke i stand til at udtrykke mig helt nøjagtigt."

Når vi fortolker føler vi os:

Snydt / nedgjort / misforstået / presset / forladt / afvist / truet / svigtet / provokeret

Her er eksempler på ord, du sikkert udtrykker, når dine behov imødekommes:

Glad / rolig / tilfreds / godt tilpas / afslappet / lettet / fri / taknemmelig / trøstet / nysgerrig / fuld af forventning mf.

Her er eksempler på ord, du sikkert udtrykker, når dine behov ikke bliver dækket.

Frustreret / træt / ærgerlig / forskrækket / bekymret / irriteret / ensom / deprimeret / skyldig / tung / skam / magtesløs / uinteresset / utilfreds

## Øvelse 2 - Adskil dom og følelse

Hvilke sætninger udtrykker en dom/analyse og hvilke udtrykker en følelse:

1. Jeg er vred.
2. Jeg føler mig træt.
3. Jeg føler, det er meget vigtigt.
4. Jeg føler mig glad.
5. Jeg føler mig trådt på.
6. Han får mig altid til at føler mig dum.
7. Det føles latterligt.
8. Jeg føler, at vi må ses igen.
9. Jeg føler mig tilsidesat.
10. Jeg er bange.

### Ansvar for følelsen

I girafsprøget er det vigtigt at erkende kilden eller årsagen til følelsen, idet vi går ud fra, at andres ord kun kan være en påvirkning, men aldrig årsagen til vores følelser. Følelsen er et resultat af de behov og forventninger vi har på et givet tidspunkt, det er den måde, vi fortolker eller vælger at opfatte det, den anden siger og gør. Hermed må vi påtage os ansvaret for det, vi opfatter og føler i situationen.

### Udfordringen er at skelne mellem egen følelse og andres følelser i os selv.

Når en anden fremkommer med et negativt budskab til os, så har vi 4 muligheder.

Vi kan vælge

- 1. at rette bebrejdelsen mod os selv**
  - a. vi kan tage det personligt og acceptere den andens dom af os. Det har store omkostninger for vores selvværd og gør os modtagelige for skyldfølelse
  - b. eksempel: "Du er så kritisk." og du svarer "Jeg burde også være et bedre menneske."
- 2. at rette en bebrejdelse mod andre**
  - a. vi kan reagere med at anklage den anden
  - b. eksempel: "Du er så kritisk." og du svarer "Nej det er dig, der ikke hører hvad jeg siger."
- 3. at mærke vores egen følelse og behov**
  - a. vi kan vælge at bruge vores bevidsthed og arbejde med os selv.
  - b. eksempel: "Du er så kritisk." og du svarer "Når jeg hører dig sige, jeg er kritisk, føler jeg mig forsvarsløs, fordi jeg prøver at give dig modspil."
- 4. at mærke andres følelser og behov**
  - a. vi kan vælge at bruge vores bevidsthed til at finde ud af den andens følelser og behov. Vi kan prøve at gætte, hvad der foregår i den anden.
  - b. "Føler du dig presset, fordi du har behov for at tale om det og forstå det."

Når vi bevidst eller ubevidst forsøger at motivere andre ved skyldfølelse, så giver vi den anden ansvaret for vores egne følelser. "Mor bliver ked af det, hvis du ikke laver lektier." Her underforstår barnet, at det har ansvaret for den voksnes følelser, om mor er glad eller ked af det. Den voksne, som siger det, forstår sikkert sin egen reaktion som en positiv omsorg over for barnet. Men barnet kan nu forsøge at ændre sin adfærd, hvor det handler ud fra at undgå skyldfølelse.

### Udfordring: Hvordan undgår vi at forveksle følelser og analyse.



## **Ulvesprog**

ex 1: Dom camoufleret som følelse.

Jeg føler, at det er rigtigt.

Jeg føler det er umoralsk.

Ex 2: Når vi mener, at den anden gør noget imod os. Egentlig gør vi det mod os selv.

Jeg føler mig svigtet.

Jeg føler mig misforstået.

Jeg føler mig tilsidesat.

Jeg føler mig ked af det, fordi du kommer for sent.

Bliver du vred, fordi jeg sagde det.

## **Girafprog**

Ex. 1

Jeg føler mig frustreret.

Girafprog ex. 2:

Jeg føler mig frustreret, fordi jeg har brug for mere tid.

Er du skuffet, fordi du havde håbet at få hjælp?

For mig personligt er det nemmest af finde ud af mine følelser, når jeg holder mig til de 4 ord på følelser, som den internationale verden har anerkendt som værende menneskets 4 grundlæggende følelser. Vrede/raseri, angst/frygt, sorg/smerte og glæde/lykke.

Somme tider reagerer vi mennesker på mere end 1 af de 4 grundlæggende menneskelige følelser på samme tid. En sådan følelse kan f.eks. være skuffelse, der er en blanding af vrede og sorg.

**En måde at forstå dette på er,  
at følelserne er vores krops budskab til os om,  
at noget ikke er i orden eller et budskab om,  
at alt er i den skønneste orden, hvis følelsen er glæde.**

## TRIN 3 - SIG DIT BEHOV

### Hvad er det jeg behøver?

Man kan fortælle, hvad man behøver uden at det skal blive til et krav, idet den anden får chancen for at møde mine behov med empati.

### Ulvesprog

(Behov udtrykkes som krav)

"Jeg vil gerne have, at du forstår dette her og at du bruger lidt tid på mig"

### Girafsprog

(udtrykker behov uden krav)

"Jeg har brug for, at nogen giver mig et modspil eller bare lytter til mig."

"Jeg behøver tid til at tænke over denne beslutning – den er vigtig for mig."

## TRIN 4 - HANDLING

### HVAD JEG BE'R DEN ANDEN OM AT GØRE

Den sidste del af kommunikationen består som giraf i at bede den anden om noget specifikt for at imødekomme mine behov uden krav, men giver den anden en chance for frivilligt at give mig det frivilligt og med glæde eller at ændre sig.

Hvis du hører noget som en afvisning, er det fordi, der været et skjult krav til stede.

Du kan på 4 måder bede om det du ønsker:

#### 1. At den anden gør noget konkret

"Vil du skrue ned for varmen?"

"Vil du være villig til at rydde op for de ugepenge, som du får"

#### 2. Gentager hvad du har sagt for at sikre dig at det er blevet hørt.

"Vil du sige med dine egne ord, det som jeg fortalte dig, så jeg kan være sikker på, at vi ikke misforstår hinanden."

"Vent lige lidt. Jeg tror ikke du forstår det jeg mente. Må jeg forklare det på en anden måde."

#### 3. Oplyser den anden om dine følelser i forbindelse med sagen. Hvis du ikke fortæller det du føler, får den anden ikke en chance til at rette sin adfærd.

"Hvad føler du ved det jeg her fremlægger?"

#### 4. Oplyser om de tanker, du har gjort dig i forbindelse med sagen. Evaluer, hvordan du virkede på andre.

"Fortæl mig lige, hvad du tænker om det jeg fortalte dig."

En samlet girafkommunikation kan godt lyde kunstigt, hvorfor det vigtigste er, at meningen bag ordene er positiv.

Eksempel på en fuldstændig kommunikation kan være: "Jeg mente vi havde en aftale om, at du ville have ordnet vasketøjet inden middagen og intet er sket, så føler jeg mig magtesløs. Jeg har brug for at du siger nej, hvis ikke du kan nå det eller har lyst, så vi kan købe os hjælp til arbejdet i stedet.

## AT LYTTE MED GIRAF ØRER

Når du lytter med giraf ører vender man hele sagen om og bruger den samme teknik. Lyt efter:

1. Hvad den anden observerer.
2. Hvad den anden føler.
3. Hvad den anden behøver.
4. Hvad den anden beder om.

- **Vores udgangspunkt er, at bag enhver dom og kritik ligger der umødte følelser og behov.**
- **Bruger du ulve ører lytter du til dommen og kritikken, tager tingene personligt og begynder at forsvare dig.**
- **Med giraf ører lytter du bag dommen og kravet, er upersonlig og forsvare dig ikke.**
- **Når du lytter med giraf ører findes der ingen ulve.**
- **Søg den positive intention bag enhver tilsyneladende negativ adfærd.**
- **Når den anden netop oplever at blive hørt uden dom, kan samtalen lettere udvikle sig positivt.**

### Eksempel 1.

Du hører din veninde sige: "Min mand er bare ligeglad med mig, og han bliver sur, hvis børnene larmer. Han kommer træt hjem fra arbejde og forventer, at maden står på bordet."

Hvis du lytter med ulve ører, svarer du: "Det er ikke så slemt, han er bare i overgangsalderen og inde i en periode med lidt stress. Mænd er heller ikke til at regne med, og de kører bare deres eget løb."

Hvis du lytter med giraf ører, svarer du: "Jeg hører, at du føler dig overset og modløs, fordi du forventer, at han skal respektere dit arbejde i hjemmet. Vil du gerne have forståelse fra din mand, så kan vi holde op med at gøre det, de tager for givet og kun gøre det, de er taknemmelige for."

### Eksempel 2

Din ægtefælle (A) siger til dig som ulv: "Jeg er træt af, at du er uansvarlig og intet laver i huset".

Du svarer som giraf (B): "Du ser, at jeg intet laver i huset og føler ansvar for det hele. Er det fordi vi ikke er enige om, hvad og hvor meget der skal gøres, så vi egentlig skulle sætte os ned og lave en plan?"

## ØVELSE 3 - Oversæt et ulvesprog til girafsprog

### Forberedelse 3 minutter

Tag udgangspunkt i en situation, hvor du blev mødt med ulvesprog eller hvor du selv udtrykte dig med ulvesprog. Oversæt situationen til girafsprog ved at besvare følgende:

- Hvad observerede du? (uden evaluering)
- Hvad følte du? (uden dom)
- Hvad havde du brug for? (uden krav)
- Hvad vil du bede om? (uden krav)

Sæt dig selv i den gode tilstand

### **1. Beskriv situationen**

Hvilken situation vil du tage udgangspunkt i?

Beskriv oplevelsen med så neutrale ord som muligt?

Beskriv ordveksling så nøjagtigt som muligt.

Hvad er vigtigt for dig i den oplevelse?

Hvorfor er den vigtig?

### **2. Følelsen**

Hvilken følelse oplevede du i situationen?

Hvis du beskriver den med en af 4 følelser, (Vrede/raseri, angst/frygt, sorg/smerte og glæde/lykke) hvilken en rammer så nærmest?

Kan du mærke følelsen i kroppen? Hvor sidder den? Kan du sætte navn på den?

Hvilken sætning vil du bruge over for personen til at beskrive din tilstand?

### **3. Behov**

Hvad manglede du i situationen?

Hvilket behov ligger under din følelse?

Hvilket behov blev ikke tilfredsstillet i situationen?

Hvilken sætning vil du anvende over for den anden person for at udtrykke dit behov

### **4. Handling**

Hvilken handling kan tilgodese dit behov?

Hvad vil du bede den anden om at gøre?

Hvilken sætning vil du anvende, så dit behov ikke fremsættes som et krav?

## ØVELSE 4 - Lyt med giraf ører til ulvesprog

Brug 3 minutter.

Find en konkret situation, hvor en anden mødte dig med ulvesprog. Nedskriv hvad den anden sagde og nedskriv det du hører med giraf ører. Ret nu din opmærksomhed væk fra ordene, vær empatisk og mærk følelsen og det udækkede behov.

### **Spørgsmål fra din giraf-coach:**

#### Observation

- Hvilken situation har du valgt at arbejde med?
- Beskriv hændelsen med så neutralt ord som muligt.
- Hvad vil du sige ærligt til den anden?
  - Forslag: "Jeg observerer/ Jeg har lagt mærke til .....*handling*...."

### Følelse

4. Hvad følte den anden bag ordene eller dommen?
5. Du kan ikke vide, hvad den anden føler, men du kan spørge. Hvordan vil du stille spørgsmålet?
  - a. Forslag: "Når ....., føler du så.....?"

### Behov

6. Hvilket udækket behov ligger der under følelsen?
7. Gæt på, hvilket behov, der muligvis får den anden til at føle og reagere?
8. Hvordan vil du stille spørgsmålet?
  - a. Forslag: "Når du føler ....., er det så fordi du har brug for.....?"

### Handling

9. Hvilken handling kunne muligvis dække den andens behov?
10. Hvilke spørgsmål vil du kunne stille?
  - a. "Hvilken handling kan jeg gøre for at du får dit behov opfyldt?"
  - b. "Hvilken handling ønsker du?"

## **Øvelse 5 - Indre Ulve.**

De Indre Ulve er mine indre stemmer, der analyserer, dømmes og kritiserer mig, og som stiller krav til mig. Ligesom hos de Ydre Ulve ligger der bag analysen, dommen, kritikken og kravet, umødte følelser og behov.

Jeg kan fokusere på analysen, dommen, kritikken og kravet, og det vil føre til følelser af skyld, skam, depression, udbrændthed og panikangst.

Eller jeg kan fokusere på behovene bagved. Det gør det muligt for mig at give empati til og møde behovene.

1. Hvad var det, jeg gjorde, som jeg fordømmer?
2. Hvilke behov søgte jeg at møde ved at gøre det?
3. Har jeg søgt at få opfyldt mine behov på en måde, så jeg gik imod mine egne værdinormer?
4. Hvad er det for værdinormer, jeg har brug for at være i overensstemmelse med?
5. Hvordan kan jeg blive mødt i mine behov på en måde, der er i overensstemmelse med disse værdinormer?

Jeg kan nu se de Indre Ulve som mine forbundsfæller, som prøver at gøre mig opmærksom på mine umødte behov og på mine værdinormer. Ulvene ved bare ikke, hvordan de skal udtrykke sig undtagen gennem analyse, dom, kritik og krav.

Ord, der "mader" de Indre Ulve, er for eksempel: *Bør, skal, for dårligt, for svag, ufølsom, dum, er nødt til, kan ikke tillade dig, egoistisk, selvisk, du kunne nu godt etc.*

# KONFLIKTHÅNDTERING

## Konflikter kan være positive

Uenigheder mellem mennesker behøver ikke at være en destruktiv proces, tværtimod. Konflikter kan bruges positivt til at komme videre i livet.

Hvad enten vi ønsker det eller ej, vil konflikter være processer, vi gentager livet igennem. Resultatet kan være mere eller mindre heldigt, afhængig af om vi er i stand til at håndtere konflikterne på en måde, der udvikler os eller begrænser os.

Når konflikter er uløste, virker de begrænsende. De binder energien og kan være ødelæggende for personlige, arbejdsmæssige og samfundsmæssige forhold.

Når vi lærer at forstå og håndtere konflikter, frigives den bundne energi, og det kan resultere i udvikling og vækst.

## Kommunikation

Viljen til at udtrykke tanker og følelser kan også være stor hjælp i konfliktsituationer. Ofte viser det sig, at problemet er, at personerne ikke forstår hinanden.

Der findes forskellige metoder til at lære at håndtere den slags situationer. Girafsprog er en af mulighederne, det udtrykker egne følelser og behov på en ærlig og ansvarsfuld måde, og metoden sætter samtidig fokus på andres følelser og behov. Det gør det lettere at reagere med omsorg og forståelse i stedet for at gå i forsvar eller til angreb.

## Kernepunkter i metoder til konflikthåndtering:

Trods fælles genkendelige mønstre, lever enhver konflikt sit eget liv og må håndteres ud fra sine særlige forhold. De relevante og bedste redskaber til håndtering af den aktuelle konflikt må vælges ud fra en vurdering af disse forhold. Uden en sådan analyse risikerer man i bedste fald en overfladisk, mekanisk konfliktløsning, i værste fald misbrug og manipulation. Det er vigtigt jævnligt at foretage en kritisk vurdering af metoderne, løsningerne og deres konsekvenser. Når det er sagt, går man sjældent fejl af at arbejde ud fra fire kernepunkter, som i daglig praksis i sin enkelhed omfattes af svarene på fire spørgsmål:

### 1. Hvad er der sket? Hvad er problemet?

På dette indledende trin er det umådelig vigtigt, at man forsøger at beskrive kendsgerninger og begivenheder på en måde, som gør det muligt for den anden eller de to parter at genkende og anerkende en definition af problemet. Følelser og værdibaserede domme og udsagn må derfor udskilles fra beskrivelsen af 'fakta'. ***“Da jeg kom ind i klassen, så jeg papiraffald på gulvet og spildt mælk”***, frem for ***“I rydder aldrig op efter jer i spisefrikvarteret”***.

### 2. Hvilke følelser har konflikten vakt?

Dette spørgsmål bør stilles til hver enkelt af de involverede personer. Også her er udtryksformen af betydning: Det er nemmere for modparten at lytte til “jeg-budskaber” af typen ***“Jeg er oprørt, fordi...”*** end til beskyldninger som ***“han, hun, de er.....dumme, uretfærdige..”*** osv.

### 3. Hvad vil du/l gerne have til at ske?

Hvad ville være det allerbedste, der kunne ske i denne situation?

Hvilke muligheder kan opfylde dine/mine/vore behov og tilgodese vore værdier og interesser?

Alle konfliktens parter bidrager til et bredt udbud af mulige handlinger og løsninger.

#### **4. Hvad kan du/l faktisk gøre?**

Flere af de forslag, der er kommet frem som svar på det foregående spørgsmål, er måske urealistiske i den foreliggende situation eller ikke acceptable for alle parter. I denne fase samarbejdes der om at lave praktiske, realiserbare aftaler, som kan imødekomme behov og interesser, der er blevet afdækket.

Det kan være små skridt, som kan hjælpe med til at genoprette tilliden til, at mere holdbare løsninger efterhånden kan findes. Det er derfor godt med synlige rammer og klare aftaler om, hvornår kontakten genoptages, for at man i fællesskab kan vurdere, om aftalerne virker efter hensigten.

Disse fire spørgsmål afdækker kernepunkterne i de fleste former for konfliktbearbejdelse. De er grundindholdet og grundopskriften uanset navnet på modellen

#### **Facitliste - Øvelse 1**

Evaluering og Observation:

1. Eval
2. Eval
3. Eval
4. Obs
5. Eval
6. Eval
7. Obs
8. Eval
9. Obs

#### **Facitliste - Øvelse 2**

Hvilke sætninger udtrykker en dom/analyse og hvilke udtrykker en følelse:

Svar:

1. Følelse
2. Følelse
3. Analyse
4. Følelse
5. Analyse
6. Analyse
7. Dom
8. Analyse
9. Analyse
10. Følelse

# FAKTA

**Girafsprø:** Kaldes også for ikkevoldelig kommunikation (IVK) eller konstruktiv kommunikation.

**Tanken:** Girafsprø står i modsætning til ulvesprø (eng.:jackal). Girafsprø har fået sit navn efter giraffen, fordi det er det dyr, der har det største hjerte og bedste overblik. Målet er at tale ud fra behov, følelser og konkrete iagttagelser. Ulvesprø taler ud fra vurderinger, anklager, kritik, domme, krav... osv.

**Ophav:** Girafsprø er opfundet af den amerikanske psykolog Marshall B. Rosenberg. Originaltitlen på bogen er Nonviolent Communication: A Language of Life. Nonviolent Communication® er et registreret varemærke. Den danske oversættelse af Rosenbergs bog hedder på dansk *Ikkevoldelig kommunikation 'Girafsprø' – brug din indfølelse og få både dine egne og andres behov tilgodeset*, Borgen, 2003 (3. udg.).  
ISBN.: 87-21-02454-5

**Retninger:** Det er især inden for psykologi og konflikthåndtering at man bruger girafsprø som metode. Inden for andre grene arbejder man også med uglesprø, rævesprø, løvesprø... osv.

**"Vil du have ret, eller vil du være lykkelig?"**

**Marshall B. Rosenberg**

## **Afklaring af forventning og forståelse er en gardering mod misforståelser**

Inden det kommer til konflikter og hårdknuder, kan man imødekomme dem ved at afklare sine forventninger og forståelse. Det gælder både på arbejdspladsen som i familien eller parforholdet. Har man styr på sine værdier, følelser og behov og kan man formidle dem i tide, så er det langt mere sandsynligt at man får, hvad man ønsker af den anden.

**Forventning:** vi har alle en "semantik" omkring en given handling. Fx huslige gøremål, for at tage noget alle kan være med til. Til handlingen "at vaske tøj" kan vi have forskellige forventninger eller forståelse. Hvornår er tøjet snavset, hvem putter det i vasketøjskurven, må man smide det ved siden af, hvem kender vaskemaskinen...osv. Eksemplet er jo enkelt, men desto flere elementer, desto flere forskellige forventninger og forståelser kan vi have til handlingen. Er de ikke afklaret på forhånd, så er der lagt i kakkellovnen til konflikter.

## **Konflikter er noget man søger**

Første skridt mod konfliktløsning er logisk nok at være indstillet på at løse en konflikt. Uløselige konflikter opstår som regel fordi den ene begynder et angreb. Det første mål i konfliktløsning er at søge løsningen i stedet for konflikten. Derfor slutter en taler girafsprø altid af med et forslag til en løsning.

## **Konflikter kommer af frustrationer som ikke udtrykker ens behov**

For at åbne for løsninger må man undgå at udstede domme som "du er en idiot" eller altid-anklager som "du gør aldrig...". I stedet for skal man fortælle hvorfor man har det aktuelle behov og hvad det betyder for den anden person, fx "Jeg er så træt i dag, har du ikke lyst til at tage opvasken, så ville jeg blive helt fantastisk glad".

Et af målene for girafsprø er at skelne mellem og kunne udtrykke:

- Følelser
- Ønsker



○ Behov

For at blive i den pædagogiske gænge, så kan man opfatte samtalen som en vippe. Når den ene taler, så skal den anden give den anden lov til at "vippe", dvs. komme med sin opfattelse.

For at være en rigtig "giraf" skal man efterstræbe følgende:

Opnå	Undgå
At lytte til sine egne behov, ønsker og følelser og lære at udtrykke dem.	At angribe den anden.
At iagttage den andens behov, følelser og ønsker.	At forsvare sig mod det den anden siger.
At bevare dialog, bl.a. ved at spørge ind til hvad den anden mener hvis vedkommende ikke udtrykker sin behov, ønsker og følelser.	At trække sig ud af samtalen eller lukke den og afvise den anden.

Overordnet kan det se således ud:

### **Girafsprogets fire ben - At tale som en "giraf"**

1. Observerer og iagttager hvad der sker i situationen, dvs. man dømmes er vurderer ikke, men beskriver og tager udgangspunkt i fakta.
2. Følelser registreres til at udtrykke egen tilstand og reaktion.
3. Behov registreres til at udtrykke hvad det er man har brug for den anden gør, eller gør anderledes.
4. Anmoder og beder om at den anden gør det, eller udtrykker egne følelser og behov for hvad den anden skal gøre.

### **At iagttage og lytte som en "giraf"**

1. Sætter sig ud over sine egne domme og vurdering og iagttager det konkrete der sker.
2. Oplever en følelsesmæssig reaktion på det der skete i det øjeblik og forholder sig til den følelse.
3. Hører behov og ønsker i stedet for vrede, anklager og angreb.
4. Hører et ønske om at noget skal gøres på en anden måde, eller efterspørger hvad behovet er.

### **Ulvesprogets fire ben - At tale som en "ulv"**

1. Iagttager ikke, men vurderer, dømmes og anklager
2. Reagerer umiddelbart på sine følelser. Forholder sig ikke til dem.
3. Ser ikke et behov, men beskylder og bebrejder
4. Beder ikke, men stiller krav og beordrer.

### **At iagttage og lytte som en "ulv"**

1. Ser fejl og mangler der kan slås ned på og angribes
2. Reagerer på egne følelser først, når en anden udtrykker sine.
3. Hører beskyldninger, ros, komplimenter, kritik.
4. Hører krav og ordrer

## **Problemer med Girafsprøget**

Det er ikke nemt at være en god giraf. Girafsprogets navn kommer af at giraffen er det dyr med det største hjerte. Og det er på samme tid også essensen af problemet med girafsprøget. Det er ikke altid at ens behov og følelser er passende at vende - fx ikke hvis man er billetkontrollør i DSB og skal give en afgift for at rejse uden billet. Eller hvad føler en politimand, når nogen begår noget kriminelt. I den slags job oplever man ofte konflikter der ikke har noget at gøre med ens behov eller følelser, men om at varetage interesserne for en

organisation, lovgivningen eller samfundet. Her må man have sine værdier med hjemmefra - hvorfor laver man det arbejde man laver? Hva gør det godt for?

Nogle konflikter har en vinder og en taber og alene derfor kan konfliktløsning være problematisk. Ulve har ikke altid lyst til at give sig, og nogle ulve vil gerne kæmpe en lang og hård kamp. Målet er derfor at skabe og bevare muligheden for at begge parter kan vinde. De sværeste konflikter er dem hvor man har levet med dem i lang tid. Den type konflikter kan ikke løses på en eftermiddag, men kræver meget arbejde fra begge parter. I virksomheder kan det desværre ofte være nemmere at sige op eller fyre en medarbejder, hvis ikke nogen af parterne er indstillet på at løse en konflikt, eller der ikke er midler eller tid til det. Her er Girafsprøget ikke med til at løse konflikten - det kan ikke forandre verden, men holde dialogen igang.

Man kan sige at en god medarbejder eller en god chef er en der *ikke* lader det komme så vidt, men netop kan se og takle konflikten når den opstår. Og det kræver i sig selv mod og øvelse for mange mennesker.