

mine egne opfattelser således at begreberne dels fremstår tydeligere, dels på nogle måder modificeres. I kapitel 6 opsamles denne diskussion. Jeg foretager blandt andet en sammenligning af girafsprø og systemisk kommunikationsmetode som jo også har en vis udbredelse i disse år.

Anden del består af kapitlerne 7 til 10 og beskæftiger sig med praktisk brug af girafsprø i pædagogisk arbejde. I kapitel 7 relaterer jeg girafsprø til nogle aktuelle tendenser i pædagogisk arbejde. Kapitel 8 stiller skarpt på de udfordringer girafsprø udgør for mange pædagogers professionelle vaner og selvopfattelse. I kapitel 9 reflekterer jeg over brugen af girafsprø på forskellige pædagogiske arbejdsområder. Kapitel 10 giver nogle praktiske råd til pædagoger og pædagogiske arbejdspladser der har fået lyst til at arbejde videre med at lære girafsprø.

Tak!

Til slut vil jeg udtrykke en varm tak til Nina Titi Andersen og Stine Welent Andersen som tog sig tid til at læse manuskriptet igennem og gav mig mange værdifulde kommentarer som har fået betydning for udformningen af den endelige udgave af bogen.

Kilde:

Bodil Weirsoe

Girafsprø

Empatisk kommunikation i

Pædagogens arbejde,

Socialpæd. bibliotek. 2002

Hans Reitzel Forlag

2

Hvad er girafsprø?

Girafsprø er udviklet af den amerikanske psykolog Marshall Rosenberg omkring 1970. Han har en mission som går ud på at udbrede empati mellem mennesker, så alle kan få så mange som muligt af deres behov opfyldt. Formålet med girafsprø er at fremme kontakten med andre og vores egne følelser og behov. Rosenberg har udformet girafsprø som en metode der skal sætte mennesker i stand til at forfølge dette mål.

At give fra hjertet

Hjertet i ikkevoldelig kommunikation

»Det jeg ønsker i mit liv, er medfølelse, en stadig strøm mellem mig selv og andre der bundet i at vi alle giver fra hjertet...«

Således lyder de to første overskrifter, og et citat, i indledningen til den danske oversættelse af Rosenbergs introduktion til girafsprø.¹ Rosenberg slår i indledningen fast at han størstedelen af sit liv har været optaget af to spørgsmål – side 17 skriver han: »Hvordan går det til at vi mister kontakten med vores medfølelsende natur, så vores adfærd bliver voldelig og vi udnytter andre? Og omvendt, hvad er det der gør at nogle mennesker bliver ved med at

¹ Marshall Rosenberg: *Ikke-voldelig kommunikation: »Girafsprø«. Brug din indfølelse og få både dine egne og andres behov tilgodeset.* Borgen 1999. Alle Rosenberg-citater i dette kapitel stammer fra denne bog (som er oversat til dansk af Charlotte Pietsch).

have kontakt med deres medfølelsende natur, selv under de vanskeligste vilkår?»

Læseren forstår allerede på valget af metaforer, især hjertemetaforen, at der er tale om en forfatter som ikke blot er professionelt eller videnskabeligt, men i høj grad også *åndeligt* inspireret. Betegnelsen »girafsprø« blev valgt af Rosenberg fordi giraffen er det landdyr der har det største hjerte.

Girafsprø skal hjælpe os til at ændre den måde vi reagerer på. I stedet for at være styret af vane eller forestillinger om hvad »man« gør, eller hvor forkert andre handler, hjælper girafsprø os til at basere vores reaktioner på det vi *ser*, *føler* og *ønsker*. Vi kommer til at udtrykke os ærligt og klart samtidig med at vi er opmærksomme på andre på en respektfuld og empatisk måde. Girafsprø handler om meget bevidst at vælge hvordan vi vil fortolke andre menneskers adfærd. I ethvert ordskifte retter vi opmærksomheden mod hvilke af vores egne dybere behov og andres behov ordene er udtryk for. Hensigten med girafsprø er ikke at ændre andre mennesker og deres adfærd, så vi kan få vores vilje, men derimod at skabe menneskelige forhold der er baseret på ærlighed og empati således at alles behov i sidste ende kan tilfredsstilles.

Girafsprø hjælper os med at skærpe vores iagttagelses-evne og vores bevidsthed om hvilke følelser der er på spil. Følelserne er signaler om behov der rører på sig. Ved at bruge følelserne som signaler kan vi blive mere bevidste om hvilke behov der er vigtige for os i forskellige situationer. Vi lærer også at afgrænse og klart give udtryk for hvad vi helt konkret ønsker i en given situation. 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.

Hvordan taler man så girafsprø?

Metoden består af fire trin:

1. Iagttagelse
2. Følelse
3. Behov
4. Anmodning

Når vi kommunikerer, udtrykker vi altså fire ting om os selv og spørger efter de samme fire ting hos kommunikationspartneren.

1. På det første trin fortæller jeg *hvad jeg iagttager* – beskriver og refererer situationen uden at vurdere nogen eller noget. Det er ikke let for de fleste mennesker. Sprogligt udtrykkes dette aspekt af girafsprø ved at undlade ord der udtrykker vurderinger, fx dårlig, grim, godt, for meget eller for lidt, alt for, altid, aldrig og lign. I stedet bruges ord der præcist og konkret beskriver den iagttagelse, som får mig til at føle noget.

Børnehavepædagogen Bettina, fx, vil gerne tale girafsprø og taler med sin kollega Line. I stedet for – på rygmarven – at sige til Line at *Cecilies mor altid ser så sur ud om morgenen*, forsøger Bettina at blive klar over hvad hun helt konkret har set Cecilies mor gøre og hvornår. Resultatet af det kunne fx lyde: *Siden Cecilie startede her, kan jeg ikke huske at jeg har set hendes mor smile*. Hvad er forskellen? I den første udgave udtaler Bettina sig langt ud over det hun strengt taget ved noget om. Hun kan fx ikke vide hvordan Cecilies mor ser ud derhjemme om morgenen, eller hvordan hun har set ud de morgener hvor Bettina ikke var til stede når mor afleverede Cecilie. Ved at bruge ordet *altid* udtaler Bettina sig altså om mange flere situationer end hun selv har haft mulighed for at iagttage. Udtrykket *ser sur ud* indeholder en for-

tolkning: Cecilies mor har åbenbart et bestemt udtryk i ansigtet som Bettina fortolker som surhed. Det kunne være Cecilies mor var træt eller koncentreret.

I den anden udgave af udsagnet tager Bettina ikke ansvar for mere end hun kan stå inde for. Bemærk at sproget skifter til jeg-sprog. I girafsprog bestræber vi os på at fastholde ansvaret for vores iagttagelser, gæt og fortolkninger hos os selv.

2. På det andet trin fortæller jeg *hvad jeg føler* i forbindelse med den situation jeg beskriver. Hvilke følelser er blevet vakt i mig ved den iagttagelse jeg lige har gjort? Dette indebærer introspektion, at »mærke efter«, eller hvad man foretrækker at kalde det. Følelsen er som sagt et signal, et stykke information vi kan bruge for at blive mere klar over hvad der foregår inden i os: Hvilke fortolkninger og negative vurderinger vi foretager. Der kan sagtens være flere følelser knyttet til en bestemt iagttagelse, og ofte er de modstridende.

Måske bliver Bettina i eksemplet klar over at hun føler sig *trist, forurolet* og *undrer* sig.

3. På det tredje trin udtrykker jeg de *behov* som følelserne udspringer af, uden at stille krav eller komme med vurderinger af den anden. Behov er i girafsprog vigtige ønsker eller værdier som jeg gerne vil se virkeliggjort. En vigtig pointe er at de ikke er knyttet til en bestemt person. Derfor siger jeg fx ikke: *Jeg har brug for at du smiler...*, men derimod: *jeg vil gerne have en glad stemning her om morgenen*. På den måde fastholder jeg igen ansvaret hos mig selv og pådutter ikke den anden en bestemt handling for at jeg kan blive glad.

4. På det fjerde trin fortæller jeg specifikt *hvad konkret jeg vil anmode den anden om at gøre* i den videre kommunikation. Igen fastholder jeg ansvaret ved at bede den anden om at foretage en konkret handling, så hun fx ikke behøver at gætte på hvad jeg gerne vil have hende til.

Bettina kunne anmode Line således: *Vil du fortælle mig*

hvilke iagttagelser du har gjort af Cecilies mor om morgenen? Det fjerde trin har ikke form af et ufravigeligt krav. Anmodningen har derimod form af et spørgsmål for at tydeliggøre at jeg lader det være op til den andens frie valg om hun vil imødekomme min anmodning.

Modstykket til girafsprog er *ulvæsprog* i hvilket man forfalder til negative vurderinger, generaliseringer og ordrer.

Pædagogen til fem børnehavebørn:

Nu er det NOK! I kan ikke være bekendt at I altid larmer sådan, jeg har sagt til jer 117 gange at I skal være stille. Nu er det ud på legepladsen!

Bemærk især udtrykket *det kan I ikke være bekendt*, som udtrykker negative vurderinger af børnene (de *burde* vide bedre). Det samme gør i citatet generaliseringerne *altid* og *117 gange* (har hun mon talt dem?).

Oversat til girafsprog kunne det lyde:

Når jeg hører jer løbe rundt på stuen, bliver jeg irriteret og træt i hovedet, og jeg har brug for lidt fred. Er I med på at gå ud på legepladsen og løbe?

Der er ikke noget i vejen for at pædagogen kan bruge et højt tonefald der er med til at understrege at fred er et meget akut og påtrængende behov for hende. Det lukker også lidt damp ud. Endnu bedre er det dog at blive opmærksom på sine behov i tide, så man stadig kan tale nogenlunde afslappet. Det afgørende er at holde sig »hjemme hos sig selv« ved udelukkende at udtrykke hvad man selv ser, hører, føler, har brug for og beder om og *ikke* udtrykke en hel masse meninger om hvad den anden er. En vigtig forskel på girafsprog og ulvæsprog er nemlig også forskellen på *gør* og *er*. Girafsprog er udformet så vi får mulighed for at udtrykke os om processer og handlinger,

det vil sige noget der hele tiden ændrer sig og er i bevægelse. Ulvesprog beskriver verden som statisk. Når jeg siger hvad du er, i stedet for hvad jeg lige nu ser dig gøre, så har jeg fastfrosset et bestemt billede af dig som i virkeligheden kan have ændret sig i næste øjeblik. Girafsprøget derfor bedre i stand til at beskrive livet i bevægelse.

I ovenstående eksempler så vi mennesker udtrykke sig om sig selv over for en anden eller flere.

Den anden del af girafsprøget er at lytte til det en anden person siger, med »girafører« som er et billede på den mentale indstilling girafsprøget foreskriver. Med girafører lytter jeg efter de samme fire ting uanset hvordan de udtrykkes. Det kan ofte kræve et intenst oversættelsesarbejde fordi de fleste mennesker jo ikke går rundt og udtrykker sig på de fire giraftrin.

Når jeg har lyttet til den anden, sætter jeg ord på min oplevelse gennem at spørge til og gætte på hvad der foregår inden i den anden, og det udtrykker jeg på de samme fire trin. At forholde sig til den anden på denne måde kaldes for *empati*.

Modstykket er at lytte med ulvører.

Når pædagogen lytter med ulvører og udtrykker sig derefter, lyder det sådan her:

Asger (et af de fem børn): Gu vil vi ej. Det regner ulækkert. Pædagog: Du skal ikke sige gu vil vi ej til mig! I er selv ude om at I ryger ud på legepladsen nu. I tager ikke skade af en smule regnvej.

Og hvis hun lytter med girafører og udtrykker sig på girafsprøget:

Asger: Gu vil vi ej. Det regner ulækkert. Pædagog: Når du siger at du ikke vil ud, og at det regner ulækkert, er du så ærgerlig over at blive afbrudt i en god leg og vil gerne lege færdig. Og vil du høre om det er o.k.?

Man kan begynde at kommunikere på girafmaner ved enten at tale om sig selv på de fire trin eller ved at tale om den anden på de fire trin. Rosenberg understreger (s. 23) at girafsprøget ikke rummer en standardløsning, men bør tilpasses forskellige situationer og personlige og kulturelle stilforskelle.

Rosenberg mener at mennesket har en medfødt empatisk evne som kan udvikles mere eller mindre afhængigt af hvordan de voksne taler til barnet, og hvordan det lærer at udtrykke sig selv. Girafsprøget er baseret på sproget og kommunikationsfærdigheder der styrker evnen til at blive ved med at være i kontakt med menneskers empatiske natur, også når vilkårene for det er svære (s. 19). Svære vilkår er for de fleste når andre skælder en ud, ignorerer en, slår, sparker eller spytter, etc. Kort sagt: når de mennesker vi har med at gøre, opfører sig alt andet end empatisk.

I det pædagogiske arbejde vil vi ofte gerne hjælpe nogen, fx trøste et ulykkeligt barn eller hjælpe nogen med at få løst en konflikt. Vi forbinder ofte det at hjælpe med det at give gode råd eller at ordne noget for nogen. Hvis man gerne vil bruge girafsprøget til at hjælpe nogen, kommer empatien imidlertid altid først. Hvis man har en oprigtig hensigt om at hjælpe, giver man andre mulighed for at sige alt det de har på hjerte, før man vender opmærksomheden mod løsninger eller anmodninger om hjælp. Hvis vi går for hurtigt frem, formidler vi måske ikke vores oprigtige interesse for deres følelser og behov, siger Rosenberg (s. 117). Det kan også være at vores løsninger er helt ved siden af det som det menneske egentlig har brug for. Hvis vi for hurtigt retter opmærksomheden enten mod hans anmodning om hjælp eller mod vores eget ønske om at sige noget, kan der ske forskellige ting. Måske finder vi ikke frem til den løsning der bedst tilfredsstiller hans faktiske behov, fordi vi ikke tog os tid til at finde frem til dem. Måske får han indtryk af at vi har travlt med at blive fri for ham, fx hvis vi afleder et barn der græder når mor går.

Det kan også være vi formidler det indtryk at vi *har* bestemt os for hvad den bedste løsning på hans problem er, og ikke er interesseret i hvad han selv mener. Eller at vi måske sætter større pris på selv at tale end at lytte til ham.

Her er for mig at se et meget vigtigt budskab til mange pædagoger som – i den bedste mening – står på spring for at hjælpe eller løse problemer. I girafsprøget tager man sig altså tid til at lytte og være opmærksom på den anden inden man handler.

Girafsprøget kræver ikke at de mennesker vi kommunikerer med, har indsigt i girafsprøget eller overhovedet er interesseret i at have empati med os, siger Rosenberg (s. 21). Jo mere ulveagtigt vores samtalepartner udtrykker sig, desto mere krævende vil det være at fastholde sit giraffokus. Når vi imidlertid er i stand til det, kan vi se frem til at det vil have en langtidsvirkning på samtalepartneren: Han vil efterhånden også få lyst til at vise mere empati fordi han selv bliver mødt med den og oplever hvor godt det føles.

Empati der bliver kommunikeret, er selvforstærkende, og det er ulvesprøget også. Det handler altså om at få nogle gode spiraler i gang. Og det vil altid være mere krævende at være den der sætter empati i gang hvor der ikke før var nogen. Hvis folk omkring én slår om sig med negative vurderinger, især hvis de er rettet mod én selv, har man virkelig brug for at fokusere og gøre sig umage hvis man vil fastholde girafprincipperne. Hvis man ikke kan eller er utilbøjelig til at være empatisk på trods af sine ærlige bestræbelser på det, er det ofte tegn på at man selv har så stort et behov for empati at man ikke magter give den til andre, selv om man gerne ville. I den situation er det en god idé at tage sin manglende evne til at vise empati som et signal om hvad man selv har brug for, nemlig empati. Det er svært at vise et andet menneske empati hvis man selv er i underskud med det. Men hvis man som pædagog på en døgninstitution står over for en 15-årig der udtrykker sig i skældsord, beskyldninger og smækken med dørene, kan

man have brug for at give sig selv lidt *førstehjælps* empati ved at lytte til det der foregår i en selv, med samme nærvær og opmærksomhed som man prøver at give andre. Dette kaldes *selv* empati og er en vigtig del af girafsprøget. Med selv empati kan det indimellem lykkes at få ny luft til at fastholde sine giraftræ over for den 15-årige.

Girafsprøget er ikke et redskab man kan bruge mekanisk. Hvis man aflirer de fire trin uden at have den ærlige hensigt om at komme i kontakt med den andens følelser og behov, vil man sandsynligvis hurtigt sprede modvilje og mistænksomhed omkring sig.

Girafsprøget er et redskab til at komme i empatisk kontakt, og hvis man ikke opnår denne kontakt, må man søge efter hvad man selv kan gøre for at udtrykke sin hensigt. Man kunne for eksempel spørge sig selv om man er mere optaget af at bruge metoden »korrekt« end af at få kontakt med det menneske der står foran en, anfører Rosenberg (s. 115).

Et andet vigtigt spørgsmål til selvransagelse er om man egentlig kun er interesseret i at få den anden til at rette sig efter én og bruger girafsprøget til at opnå det. Dette sidste er selvfølgelig værd at lægge mærke til for enhver pædagog der vil forsøge sig med girafsprøget, fordi man som pædagog ofte har vænnet sig til at udøve magten til at definere hvad der er godt for den anden. Den empatiske kontakt indebærer at man interesserer sig åbent og tydeligt for både den andens og sine egne følelser og behov og ikke på forhånd lægger sig fast på sine egne forudgivne modeller for hvordan de kan tilgodeses.

Inspirationskilderne til girafsprøget

Rosenbergs inspirationskilder til girafsprøget er mange og vidt forskellige. Han understreger selv at der intet nyt er i metoden, det der er sat sammen i girafsprøget, har været kendt i århundreder.

En meget tydelig inspirationskilde er *den humanistiske*

psykologi som også har haft stor betydning for udviklingen inden for psykoterapi. Den humanistiske psykologi opstod i USA i 1950'erne og kaldes også den *trede kraft* fordi den havde som ambition at udgøre et alternativ til de på daværende tidspunkt dominerende retninger inden for psykologien: psykoanalysen og behaviorismen. Den humanistiske psykologi tager afsæt i kritik af begge disse retninger; psykoanalysen kritiseres for udelukkende at tage udgangspunkt i det psykisk syge og afvigende individ; behaviorismen kritiseres for udelukkende at have fokus på iagttagelig adfærd og på ukritisk at overføre resultater fra dyreforsøg til mennesker. Dermed negligerer behaviorismen det særegent menneskelige, især den menneskelige bevidsthed som jo ikke kan iagttages direkte.

Til forskel fra psykoanalysen og behaviorismen lægger humanistisk psykologi stor vægt på det enkelte almindelige menneskes *oplevelse* af sine følelser og tanker og på dets muligheder for at realisere sine iboende potentialer. Mennesket betragtes som grundlæggende godt og ansvarligt, selv om dets liv og gøren og laden kan forvrænges af uhensigtsmæssige omgivelser. Der tales om et oprindeligt selv eller en kerne der er unik for det enkelte individ, og som mennesket i sin psykologiske udvikling kan forvride eller forkvakle. Terapiens opgave er at hjælpe klienten med at genfinde denne kerne. De mest kendte skikkelser inden for den humanistiske psykologi er nok *Abraham Maslow* som har udviklet en model for hvordan menneskers motivation til handling er styret af behovstilfredsstillelse, og *Carl Rogers* som har udviklet en klientcenteret psykoterapi der lægger vægt på klientens evne til selvstyret vækst hvis blot terapeuten sørger for det rette støtte og accepterende, dvs. empatiske, klima.

Rosenberg henviser blandt andet til Carl Rogers' forskning i hvad støttende forhold mellem mennesker er og fremhæver den som en vigtig inspirationskilde til udviklingen af girafsprøget. En anden inspiration fra humanistisk

psykologi finder vi i Rosenbergs fremhævelse af begrænsningen ved en forståelse af mennesker der er baseret på det patologiske. At man altså bliver problemorienteret i sin forståelse af mennesker. Han lægger dermed afstand til en rent psykoanalytisk tilgang til menneskelig forståelse. I stedet gør han sig (s. 13) til talsmand for en psykolog der er baseret på en erkendelse af hvordan det egentlig var *meningen* at vi mennesker skulle leve, hvilket giver mindelser om ideen om det oprindelige selv. Den vægt der i girafsprøget lægges på introspektion og udveksling af oplevelser, er også helt i tråd med den humanistiske psykologi. Rogers' idé om empatien som tilstrækkelig betingelse for at den anden kan finde den rigtige vej for sig selv, genfinder vi også i girafsprøget.

Rosenbergs forståelse af det centrale begreb om behov minder om den vi finder hos Maslow som mange pædagoger vil huske for hans behovspyramide. Rosenberg nævner, så vidt jeg har kunnet finde frem til, ikke Maslow noget sted, men grundideen om behovstilfredsstillelse som motivation for adfærd er den samme.

Som inspirationskilder til opfattelsen af empati henviser Rosenberg hovedsageligt til spirituel og religiøs litteratur, især østlig. Han nævner den kinesiske filosof Chuangtzu, buddhisme og islamisk mysticisme. Af mere nutidige kilder henvises der også til den israelske filosof Martin Buber der er stærkt inspireret af jødedommen. For karakteren og værdien af empatisk nærvær henviser Rosenberg til den kristne filosof Simone Weil. For værdien af jagttagelse uden vurdering henvises til den indiske filosof Krishnamurti. Rosenberg gør som sagt opmærksom på at der i princippet intet nyt er i hans tankegang hvilket understreger inspirationen fra åndelige kilder eftersom de skrifter der henvises til, for fleres vedkommende er århundredre gamle.