

M3. EFFEKTIV KOMMUNIKASJON I ARBEIDET TIL EN FRIVILLIG	1
„GOD KOMMUNIKASJON“ - HVA BETYDER DET?	1
JEG SIER MER ENN DET JEG SIER, JEG HØRER HVA JEG VIL HØRE - FIRE NIVÅER I KOMMUNIKASJON	3
M3.S1. STØTTENDE KOMMUNIKASJON MED DEG SELV	5
M3.S2. SELVSIKKERHET	8
M3.S3. IKKE-VOLDELIG KOMMUNIKASJON (NVC)	11
IKKE-Voldelig kommunikasjonsmodell	13
ANBEFALTE METODER OG VERKTØY	16
OPPHAVSRETT	16

M3. EFFEKTIV KOMMUNIKASJON I ARBEIDET TIL EN FRIVILLIG

Når du snakker, gjentar du bare det du allerede vet.

Når du lytter, har du sjansen til å lære noe nytt.

„GOD KOMMUNIKASJON“ - HVA BETYDER DET?

Hvert arbeid krever kommunikasjon. Derfor er det vanskelig å overvurdere sin betydning. Hver dag jobber en frivillig med kommunikasjon på forskjellige nivåer: Med organisasjonen, med koordinatorene (ledere) for organisasjonen, andre frivillige, elever og deres foresatte. God kommunikasjon er en ferdighet som fører til den tiltenkte effekten. I løpet av hver kontakt kan det imidlertid oppstå forvrengninger, misforståelser og forstyrrelser, noe som gjør kommunikasjonen mindre effektiv. Gapet mellom intensjonen og resultatet kan ha en betydelig innvirkning på arbeidseffektiviteten og kvaliteten på mellommenneskelige kontakter.

Evnen til å kommunisere effektivt er avhengig av mange ferdigheter:

Proaktiv lytting

En av vanene med effektiv handling¹ handler om effektiv kommunikasjon - prøv først å forstå og deretter - bli forstått.

Dette refererer til evnen til å lytte bevisst på et dypt, empatisk nivå, og prøve å forstå intensjonen og synspunktet til den andre personen, og å gjøre en bevisst innsats for å forstå den andres budskap. Det er ikke så lett som det kan virke, og beviset på at vi bare lykkes med proaktiv lytting når vi liker samtalepartneren, eller når han / hun sier ting som er interessante for oss og i tråd med våre

¹ Stephen R. Covey, *The 7 Habits of Highly Effective People*, Free Press; Revised edition, 2004.

forventninger. Med dette i tankene, bør enhver viktig samtale kontaktes med den hensikt å forstå budskapet - lytt for å høre bedre. Proaktiv lytting blir spesielt viktig når vi må bestemme oss for å iverksette tiltak på grunnlag av den innhentede informasjonen (kommunikasjonsfeil kan koste oss mye), samt når vi føler lyst til å avvise meldingen. Dette ønsket (eller rettere motvilje) gjør det vanskelig å lytte nøye, noe som kan føre til at svært verdifull informasjon slipper vår oppmerksomhet.

Heretter er det en modell² som bidrar til forståelsen av kommunikasjonsprosessen mellom mennesker.

Avklaring og kontroll

Det er en mulighet for å forvrengne enhver kommunikasjon. Derfor er det første trinnet til effektiv kommunikasjon å akseptere at det er noe av verdi i det andre har å si. Dette gjør det lettere å evaluere informasjonen både når det gjelder innholdet (hva den andre personen sier) og intensjonen (hvorfor og hva for de sier det). Ved å bruke åpne spørsmål, reflektere eller omskrive, viser du at du bryr deg om å forstå og bli forstått. Nøyaktig diagnose av situasjonen øker sannsynligheten for å ta en riktig beslutning.

Lukke gapet til mening

Ulike meninger og forskjellige synspunkter er grobunn for at en konflikt kan bryte ut. Begge sider kan ha en holdning der de oppfatter situasjonen i form av et potensielt 'seier' eller 'tap'. Konsentrasjon om å forsvare sin egen posisjon og score "motstanderen", distraherer de konfliktfulle personene fra essensen av saken, og bortsett fra en mulig tidsmessig fordel av en av dem, beveger den seg ikke et skritt mot god forståelse. Hva skal jeg gjøre når det er uenighet? Først av alt, identifiser det ved å sjekke to ting:

- **Hva og hvorfor er viktig for meg?**
- Hva og hvorfor er viktig for motstanderen min?

Meningsforskjellen kan skyldes forskjellige definisjoner av de samme sakene, deres forskjellige tolkning, forskjellige behov eller motstridende verdier. Når du har forstått forskjellen, er det opp til deg å bestemme hva du skal gjøre videre. Du kan delta i en diskusjon for å snakke om forskjellen, se etter ideer og finne alternativer hvis du er klar til å gjøre det. Du kan like godt gi opp (f.eks. Når du bare ikke føler deg opptatt av det, eller hvis du er begrenset av begrensningene som er på plass).

Presentasjonen ovenfor viser et grunnleggende forslag i en situasjon med en potensiell konflikt. Det er ikke alltid du har ressurser til å søke etter ideer og alternative løsninger. I tillegg trenger disse begrensningene ikke være på din side i det hele tatt, de kan være helt uavhengige av deg. Imidlertid, alltid, før du bestemmer deg for om du vil diskutere en uenighet eller å gi opp, sjekk hva som er

² Diskutert i boka av Friedemann Schulz von Thun, *The Art of Talking to One Another*, Hanser 2020.

essensen av denne forskjellen, dvs. hva og hvorfor er viktig for deg, og forklar hva og hvorfor er viktig for samtalepartneren. Det vil være en ekstremt verdifull og viktig leksjon for deg for fremtiden.

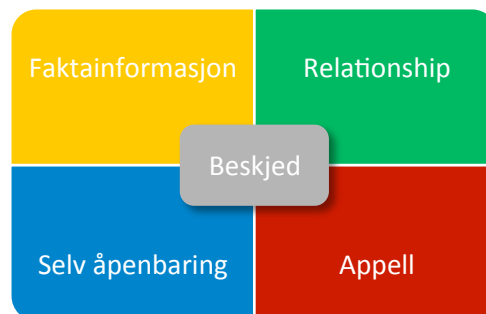
Vise anerkjennelse

Det har vært vanlig å forstå at ros og anerkjennelse er rollene til ledere, lærere og foreldre. Å utfylle dine overordnede er ikke en allment akseptert oppførsel. På den andre siden viser både forskning og daglig praksis at alle trenger anerkjennelse og ros³ uansett status, alder eller sosial rolle. Ved å gi dem regelmessig og i riktige proporsjoner anerkjennelse, har du en positiv effekt på både deg selv og mottakeren. Du investerer i positive følelser og forhold.

Å uttrykke takknemlighet og takke (for hjelp, deltakelse, støtte, forslag) er veldig autentiske og godt mottatte uttrykk, verdsatt av alle - kolleger, elever, overordnede og foreldre - spesielt når vi vil vise at vi merker hva de gjør og setter pris på det fordi det er viktig for oss og har en positiv innvirkning på livene våre.

JEG SIER MER ENN DET JEG SIER, JEG HØRER HVA JEG VIL HØRE - FIRE NIVÅER I KOMMUNIKASJON

Hvert budskap, som enhver annen kommunikasjon, har en avsender og en mottaker. Det avsenderen uttrykker på innholds nivå, er ikke det eneste aspektet av kommunikasjonsprosessen. Det er like viktig hvorfor hun / han sier dette og hvilket mål han / hun ønsker å oppnå. Diagrammet nedenfor illustrerer kompleksiteten i mellommenneskelig kommunikasjon som skyldes at mange faktorer, både innhold og relasjoner (tro, synspunkter, meninger som ikke er direkte formulert) er viktige.



Figur 1 Firesidemodell - Fire nivåer i kommunikasjon ifølge Friedmann Schulz von Thun

1. Innhold (faktainformasjon) - hva vil jeg kommunisere? Hva er fakta? Hva? Hvor? Når?
2. Gjensidig forhold - hvordan behandler jeg samtalepartneren min? Hva synes jeg om samtalepartneren min og hva er forholdet vårt til hverandre?
3. Selv åpenbaring - hva sier jeg om meg selv og om min nåværende tilstand?
4. Appell - hva jeg vil oppnå, og hvilken innvirkning jeg skal gjøre. Hva vil jeg overtale samtalepartneren min til å gjøre?

³ Miłosz Brzeziński, *Głaskologia*, 989 Instytut Kreowania Skuteczności 2013.

Alle 4 nivåene er like viktige, så vel som budskapets konsistens - overholdelse av den verbale meldingen (talte ord) med den ikke-verbale (gestus, ansiktsuttrykk, stemmevolum, etc.). Intonasjon og stemmetone så vel som kroppsspråk kan styrke budskapet, og de kan også forvirre mottakeren ("men hva er poenget ditt?" - et spørsmål uttrykt direkte eller dukker opp i hodet til samtalepartneren).

Eksempler på inkonsekvens:

- Du sier at du bryr deg om noe, men stemmen din mangler energi og din avgang er synlig.
- Med hevet tone sørger du for at du er rolig..
- Du erklærer deg selv som åpen for et annet synspunkt mens du krysser armene over brystet og lener seg tilbake.
- Du vil at noen skal hjelpe deg med dine plikter og i stedet for å uttrykke forespørselen direkte; sier du med anger: "Jeg er hastet av føttene mine".

Mottakeren, som sender informasjonen gjennom sine egne filtre for persepsjon, gir mening og tolker den, og påvirker også kvaliteten på mellommenneskelig kommunikasjon. Alle har briller med favorittfilteret sitt, og de er ikke alltid rosefargede briller.

Mottakeren er ikke fri for forvrengninger og feil fremstillinger, fordi ved å reagere på alle fire nivåer av tale, kan hun / han også ha en tendens til å behandle meldingen selektivt, og ifølge "Jeg hører bare det jeg vil høre". Dette fenomenet er kjent som et stort øre. Mottakerens store ører kan være:

- Objektivt øre - fokuserer på fakta; hører kanskje ikke samtalerens anmodning
- Appell øre - fokuserer på samtalerens ønsker og behov; kan ignorere fakta.
- Øre med selv åpenbaring - fokuserer på samtalepartnerens "jeg" -melding; søker etter følelser og motiver bak ordene.
- Relasjonelt øre (berørt) - er følsom for måten senderen adresserer og gir uttrykk for sin mening om ham / henne.

Selvbildet ditt vil ha en betydelig innvirkning på din tilfredshet med å kommunisere med andre mennesker. Høy selvtillit vil gjøre kommunikasjonen mindre belastet av din kamp for status eller det såkalte et berørende øre.

Nivået på selvtillit er et produkt av mange faktorer, inkludert de som skjedde tidligere. Fra synspunktet av intern positiv kommunikasjon med seg selv fortjener to komponenter spesiell omtale:

Tro på din egen effektivitet

Byggesteinene for selvtillit er holdning, tro og tidligere erfaringer, evnen til å håndtere dine egne følelser og også en viss styrke som hjelper til med å komme seg relativt raskt etter feil. Som W. Churchill sa: "Suksess går fra fiasko til fiasko uten å miste din entusiasme." I denne sammenheng er suksess evnen til å vurdere ressurser realistisk, rasjonell tenkning, ingen frykt for kreativitet eller å gjøre feil, fleksibilitet, åpenhet for endring, og også tillit til kompetanse (egne og kolleger). Energien som inspirerer til selvtillit er overbevisningen om at "jeg kan gjøre det".

Selvtillit kan og bør utvikles. Her er noen strategier:

1. Vær alltid på din side - ikke skjel, skyld eller fordøm deg selv. Hvor mange prosent av tiden kritiserer du deg selv i stedet for å ta deg side? Hvis mønsteret ditt er selvkritikk og negativ selvtillit, for eksempel "Hvordan kunne jeg ha vært så dum ?!", "Hvorfor har jeg ødelagt ting igjen?" Legg merke til at du kritiserer deg selv og hvem du er. spørsmål ved å fokusere på fakta, handlinger og atferd. Svar: "Hva gikk bra?" Og når ting ikke har gått etter planen, spør deg selv: "Hva gikk galt?", "Hva skal jeg gjøre for å godta resultatene og ikke føle deg dårlig om det lenger? "Uansett alt, følg alltid med mantraet" Jeg er OK, du har det bra, andre er også OK ".
2. Lag en liste over suksesser. Ta et stort stykke papir (du kan bruke gulelapper), sett av litt tid og dra på en reise fra fortiden til nåtiden. Tegn en livsakse, del den inn i perioder (tre år, fem år - som du foretrekker), og skriv deretter ned alle situasjonene der du følte deg stolt av prestasjonen for hver aldersgruppe. Du kan bli fristet til å avskrive dine egne suksesser, spesielt når du prøver å sammenligne den med din perfekte drøm. Følgende kan da vises: "ja, men..." Hvis du gjør det, desto mer nødvendig er denne øvelsen for deg. Uansett om de er store eller små suksesser, store triumfer eller liten tilfredshet - alt har sin egen vekt og betydning fordi det har formet en unik person. Du.
3. Fem engler i livet ditt. Tenk på hvilke fem personer i livet ditt som spilte en nøkkelrolle i å bygge din selvtillit? Oppgi navnene på disse personene og svar på følgende spørsmål:
 - 1) Hvordan uttrykte disse menneskene seg, personifiserte de selvtilliten sin?
 - 2) Hva oppmuntret de deg til å gjøre?
 - 3) Hvordan motiverte de deg?
 - 4) Hva sa de og gjorde som fikk deg til å føle at de trodde på deg?
 - 5) Hva lærte du av dem?
 - 6) Hvor mye er læren deres til stede i livet ditt?

7) Hva får deg til å huske om leksjonene deres? På den annen side, hva får deg til å glemme leksjonene deres?

Skriv fritt; gi etter for strømmen av bevissthet og intuisjon. Først etter endt arbeid, sammenlign notatene du gjorde om hver person. Merker du noen tilbakevendende hendelser, beskrivelser? Hva er konklusjonene dine?

4. Ubetinget selvaksept er en jobb som skal gjøres og består i beslutningen om at du aksepterer deg selv om du har oppnådd et mål eller oppnådd anerkjennelse. Ubetinget selvaksept innebærer å akseptere deg selv som du er, i stedet for "Jeg ville være fornøyd med meg selv hvis ...", "Jeg ville akseptere meg selv men ..." Det forutsettes at jeg alltid er god nok. Betyr dette at jeg ikke trenger å endre noe, forbedre meg og være fornøyd med et dårlig resultat, eller at jeg mangler ambisjon? Ikke i det hele tatt! Selvaksept betyr at du aksepterer deg selv som et menneske, som en verdifull person, SELV om resultatene av dine handlinger i dag ikke er perfekte og til tross for feilene du har gjort. Manglende selvaksept vil kutte vingene dine ("Jeg skrudde opp igjen", "Jeg er håpløs"), mens implementeringen av prinsippet om ubetinget selvaksept vil redusere frykten din, redusere angst "hva vil andre si?" og frustrasjon. Merk at det er dine handlinger som kan trenge korrigerende (når alt kommer til alt, du utvikler og lærer fra fødsel til død!), Ikke deg selv. En heksejakt (på jakt etter den skyldige) nytter ikke. Dette er en ufruktbar oppgave. Du er alltid OK! Og andre også.

Selvrespekt

Alt som er blitt sagt tidligere kommer fra troen på at du er en verdifull person. Ikke bedre og ikke verre enn de andre. Like viktig, like respektabel. Når vi respekterer oss selv, viser vi andre hvordan vi skal behandle oss, og vi aksepterer også andre mennesker, enten de deler våre synspunkter eller ikke.

Enten du liker det eller ikke, påvirker ditt indre selvbilde din verbale og ikke-verbale kommunikasjon. Det du tenker om deg selv, vil påvirke intonasjonen til stemmen din, tilliten til stemmen din, kroppsholdning, hvordan du reagerer på forskjellige synspunkter, og hvordan du føler deg hver gang du snakker med en annen person. Vil du ha det bra? Bare tenk godt på deg selv! Det er verdt å understreke: selvtillit, ubetinget selvaksept, selvrespekt har ingenting å gjøre med arroganse, innbilskhet, å se ned på andre. Baksiden av mynten: selvfornektelse, konstant indre kritikk og selvskyld er skadelige gremlins⁴ hvis snakende mål er å nedvurdere deg, noe som ikke har noe med ydmykhet eller beskjedenhet å gjøre. La disse vakre ordene til Marianne Williamson⁵ være en innskrift for deg:

⁴ Du vil finne bevis for eksistensen av gremlins og lære effektive måter å håndtere dem på i boken til Rick Carson, *Taming your gremlin: A Surprisingly Simple Method for Getting Out of Your Own Way*, HarperCollins Publishers Inc. 2003.

⁵ Denne delen fra boken av Marianne Williamson, *A Return to Love*, tilskrives noen ganger Nelson Mandela. Men han siterte også fru Mrs. Williamson.

*Det å spille lite serverer ikke verden.
Det er ingenting opplyst om å krympe, slik at andre ikke føler seg usikre rundt deg.
Vi er alle ment å skinne, som barn gjør..*

La dette være ditt fyrtårn.

M3.S2. SELVSIKKERHET

Et 'nei' uttalt fra dypeste overbevisning er bedre og større enn et 'Ja' bare uttalt for å behage eller verre for å unngå problemer (Mahatma Gandhi).

Frivillige er vanligvis mennesker med et stort hjerte, klare til å hjelpe andre, villige til å påta seg flere oppgaver, men ... noen ganger har de problemer med selvsikkerhet. Noen myter har oppstått rundt dette emnet, så la oss først avklare hva selvsikkerhet er og hva som ikke er det. Det blir sagt mye om det, og reflekterer ikke alltid essensen av saken..

Kjernen i en selvsikker holdning (atferd) er alt som diskuteres i seksjonen om ubetinget selvaksept, styring med ting og selvrespekt.

Du har mye jobb / lesing, men likevel godtar du å delta i et lokalt arrangement som en venn oppfordrer deg til å gjøre. Du vet at arbeidet ditt haster, og festen vil uansett finne sted uten din deltakelse, og likevel ikke bare du ikke nekter, men også kommer ut med initiativet til å bake to kaker. Så sitter du om natten på ditt eget arbeid og skjelner ut av din manglende evne til å si "nei" bestemt. Du bebreider deg selv igjen for å ikke kunne si "nei". Du angrer på at dine behov ikke blir respektert, og som et resultat føler du deg veldig dårlig om det (og deg selv). Et annet eksempel: du føler deg sint på at noen kritiserte deg på en feil måte. Det ville være best å rolig ta opp fakta, presentere argumenter, snakke om følelsene dine, starte en samtale, men ... du hadde ikke motet. Ved å frykte en "krangel" svelger du følelsen av ydmykelse, undertrykker sinne mot deg selv på grunn av den urettferdige oppfatningen. Høres kjent ut?

Selvsikkerhet er ikke en medfødt funksjon, selv om tidligere erfaringer kan ha en betydelig innvirkning på utseendet eller fraværet. Du kan absolutt lære det

En måte du kan eksperimentere med deg selv er å legge til en "NO Day" i kalenderen din (mandag, tirsdag, onsdag ... "Hvilken dag har vi i dag? I dag er" NO Day "). Det betyr å gå utover ditt trygge komfortsone, men bare der kan du oppleve og lære noe.

DEN „NEI DAGEN“

Erkjenn at i dag, uansett hva som skjer, sier du NEI.

Ikke planlegge viktige avtaler for NO-dagen, for det vil ikke ende bra i det hele tatt. Men kanskje bare i tilfelle, informer dine nærmeste omgivelser om at du planlegger en slik dag i dag. Noen tilbyr deg å ta en tur - du sier rolig NEI. Noen snakker deg om favorittkaken din? Du svarer NEI. En nær venn ber deg om å gjøre ham / henne en tjeneste - du svarer NEI, noen tilbyr hjelp - du sier også NEI osv. Alltid rolig, alltid vennlig - du nekter. På slutten av dagen (Phew! Det må ha vært tøft!) Du oppsummerer NO-dagen ved å skrive ned (helst i en spesiell notatbok for assertivitetsøvelser) svarene på følgende spørsmål:

1. Når var det lett for deg å si NEI, og når følte du motstand eller forlegenhet?
2. Hvordan følte du å si NEI når noen ba om noe?
3. Hvordan følte du deg når noen prøvde å få deg til å gjøre noe?
4. Hva var forskjellen på å si NEI til venner og til fremmede?
5. I hvilke situasjoner følte det greit å si NEI?

6. Hva syntes du om deg selv da du sa NEI? Hvordan påvirket dette selvtilliten din?
7. Hvilke spesifikke følelser følte du i forskjellige situasjoner? Frykt? Sinne? Skam? Eller kanskje noe helt annet?
8. Hvilke av dine behov er ikke oppfylt når du føler deg dårlig når du sier NEI? Hvordan ellers kan du ta vare på det?

En av hindringene for å utvikle selvsikkerhet er frykten for at de rundt deg begynner å oppfatte deg som egoistisk, aggressiv, eller at du vil miste venner når du begynner å si nei. Det kan være at "vennene" som brukte deg på grunn av underkastelse ikke vil være lykkelige, eller til og med miste interessen for deg. Men her er spørsmålet - vil du fortsatt ha slike venner? Dessuten trenger man ikke kommunisere behovene sinne på en aggressiv måte, og heller ikke å nekte eller be om hjelp må være underdanig eller redd. Selvsikkerhet er ikke å få din egen vei for enhver pris, eller kunsten til egoisme. Det er din rett å være en fri og respektert person.

FEM RETTIGHETER TIL SELVSIKKERHET⁶:

1. Du har rett til å uttrykke deg selv, dine meninger, behov og følelser - så lenge du ikke skader andre.
2. Du har rett til å uttrykke deg selv - selv om det gjør vondt for noen andre - så lenge intensjonene dine ikke er aggressive.
3. Du har rett til å komme med forespørslers til andre - så lenge du anerkjenner at de har rett til å nekte.
4. Det er situasjoner der enkeltpersoners rettigheter ikke er klare. Du har imidlertid alltid rett til å diskutere situasjonen med en annen person.
5. Du har rett til å utøve dine rettigheter..

Som du har kanskje allerede lagt merke til, gjelder hver av de ovennevnte rettighetene grunnlaget for en autonom person, med respekt for hans / hans egne og andres rettigheter. Dette er et veldig viktig aspekt fordi, som du sikkert vet fra din egen erfaring, legger ikke underkastelse kraft eller velvære til, og aggressive mennesker får heller en bred båt plass (kanskje med unntak av sosiopatiske personligheter som spiser på konflikt, og derfor provosere stadig argumenter og konfrontasjon).

Retten til å uttrykke deg selv, dine meninger, behov og følelser - så lenge du ikke skader andre. Du kan ha et helt annet synspunkt, en motsetning til den som deles av flertallet, og det er ingen grunn til ikke å kommunisere det. Hvis du ikke krysser grensene for andre personers personlige områder, dvs. at du ikke legger press for å ombestemme deg, ikke kritisere deres synspunkter, ikke spotte dem, ikke bruk hatefulle ytringer - alt er bra. Du har plass til dine egne synspunkter; du gir denne plassen til andre.

Retten til å uttrykke deg - selv om det gjør vondt for noen andre - så lenge intensjonene dine ikke er aggressive. La oss gå tilbake til eksemplet på side 8. Du kan forvente at en venn som ber deg om å hjelpe til med en fest blir skuffet eller til og med fornærmet av ditt avslag ("Jeg forstår ikke hva som skjedde med deg, jeg kunne alltid stole på du"). Hvis han / hun er en ekte venn, vil hun / han komme

Forfatteren av *Bill of Assertive Rights* is Herbert Fensterheim, an American psychologist and psychiatrist.

over det. Og hun / han vil forstå. Til slutt vil han / hun innrømme at du imponerte ham / henne med måten du forklarte rasjonelt på, og forklarte dine behov. Kanskje - hvis hun / han noen ganger mangler selvhverdelse (hvis han / hun ble fornærmet i begynnelsen, sannsynligvis ja) - vil han / hun lære noe av deg?

Retten til å komme med forespørsler til andre - så lenge du vet at de har rett til å nekte. Dette prinsippet fungerer begge veier. Noen har rett til å be deg om noe, du har rett til å nekte. Du kan også be om en tjeneste ved å godta retten til å nekte. Merk at regelen utelukker manipulering, press eller bruk av en privilegert stilling (f.eks. Mot en elev eller når du er koordinator i organisasjonen).

Det er situasjoner der enkeltpersoners rettigheter ikke er klare. Du har imidlertid alltid rett til å diskutere situasjonen med en annen person. Gå tilbake til det grunnleggende om kommunikasjon og ferdighetene i å bygge bro over meningsgapet. Det er verdt å sjekke, det er verdt å forklare, uten å anta noe på forhånd. Med åpne spørsmål bestemmer du hva som er viktig for hver av partene og hvilket handlingsrom du har, så blir vurderingen av situasjonen klarere for deg.

Du har rett til å utøve dine rettigheter. Og lær å trene dem.

PASSIV OPPFØRSEL	ASSERTIV/SELVSIKKER ATFERD	AGGRESSIV ATFERD
"De vet bedre, Jeg burde holde hodet nede."	"Vi er alle like, alle kan ha en god ide. La oss se etter en løsning på problemet."	"Jeg vet bedre! Det er bortkastet tid å diskutere, vi gjør som jeg vil."
"Synd for nervene mine. La dem gjøre hva de vil. Gjør som du vil."	"Jeg kan gi opp X, hva er du villig til å gi opp?"	"Jeg vil ikke gi opp noe! Du må være tøff for å få det du vil."
"Ok. La andre bestemme, jeg vil ikke pålegge. "	"Vi har forskjellige synspunkter. Hvordan kan vi bruke det?"	"Alle har feil men jeg!"
du beklager	du ser etter løsninger	du kritiserer
du er enig	du spør og foreslår	du kritiserer
du foretrekker å jobbe alene (selv etter en natt) enn å be om hjelp	du ber om hjelp og svarer på samme type forespørsler	du krever hjelp, du anklager andre for å ha gitt deg for mye arbeid

Hvorfor mister vi kontakten med vår medfølende natur til det punktet at vi er voldelige? Hvilken kvalitet gjør det mulig for noen å holde kontakten med sin egen medfølende natur, selv under omstendigheter som setter dem gjennom de strengeste testene?

Vi oppnår en naturlig tilstand av medfølelse når volden forsvinner fra våre hjerter, når vi fjerner dommer, kritikk, sammenligninger fra språket vårt, og når vi slutter å bruke straffer og belønninger for å nå våre mål. Ikke-voldelig kommunikasjon er basert på åpent å uttrykke dine følelser, behov og ønsker og evnen til å lese dem med andre menneskers ord, uavhengig av hvilken form de blir kommunisert i. Det letter håndteringen av en konfliktsituasjon (i organisasjonen, mellom mennesker, grupper eller som følge av vanskelige kontakter med foreldrene til elevene). Grunnlaget for ikke-voldelig kommunikasjon (NVC) er empati, som forstås som følsomhet for andre menneskers følelser og tilstander, selv om det noen ganger kan assosieres med svakhet. Hvis du vet litt om reglene for defensiv sport (f.eks. Aikido), vet du at denne kunsten handler om å unngå konfrontasjon effektivt; Tilsvarende er målet i NVC en fredelig sameksistens av mennesker med forskjellige tro, behov og interesser. Den grunnleggende NVC-modellen er å følge en sekvens med fire faser (se rammer på side 13).

TO TYPER KOMMUNIKASJON: „SJAKALSPRÅK “ OG „SJIRAFFSPRÅK”

Åpent uttrykk for følelser, behov og ønsker og evnen til å lese dem med andre menneskers ord, uavhengig av hvilken form de formidles i. MB Rosenberg kaller "sjiraffspråk" - "fordi sjiraffen har et stort hjerte, og denne måten å kommunisere på kommer fra hjertet ". I følge Rosenberg bruker de fleste av oss imidlertid "sjakalspråket" på daglig basis, det vil si et språk som blokkerer empati og fremkaller konflikter. Denne måten å kommunisere på er dypt til stede i vår kultur og mentalitet. Det henger sammen med tendensen til å bedømme alle og alt. Det kommer fra troen på at enhver oppførsel kan være "god" eller "dårlig", "passende" eller "upassende", "akseptabel" eller "uakseptabel". Derfor bør "dårlig" (uakseptabel) oppførsel og tro bli straffet og bekjempet på alle måter. Gitt at "sjakalspråket" er typisk for vår kultur, bruker vi det vanlig, idet vi anser det som den "normale" kommunikasjonsmåten. Vi ser vanligvis ikke at uttrykkene vi bruker inkluderer dommer, nedverdiggende eller diskvalifiserer andres atferd, synspunkter eller holdninger. For å forenkle, har vi en tendens til å tro at ved å kalle noen, for eksempel en "nevrotisk", stiller vi ganske enkelt en "objektiv" diagnose, og at det ikke har noe å gjøre med å fornærme, bedømme eller uttrykke vårt subjektive forhold til personen . Med andre ord foretrekker vi å tro at uttalelsene våre bare er en objektivisert beskrivelse av andres oppførsel i stedet for et uttrykk for våre behov og følelser og de implisitte dommene som følger.

⁷ Forfatteren av kommunikasjonsmodellen kjent som Nonviolent Communication (NVC) is Marshal B. Rosenberg, psykolog, terapeut, megler, forfatter av boka *Nonviolent Communication*, PuddleDancer Press 2015.

KOMMUNIKASJON SOM BLOKERER EMPATI - „SJAKALSPRÅK“

I Ikke-voldelig kommunikasjon er det flere typer uttalelser som er karakteristiske for "sjakalspråket", og den fellesnevneren er at de blokkerer empati og favoriserer fremveksten av konflikter i kommunikasjonssituasjoner. Disse er:

1. Gjøre moralske vurderinger og kritisere,
2. Sammenligning, klassifisering, evaluering,
3. Diagnostisering og tolking,
4. Bruke uttrykk som antyder manglende personlig ansvar.

Den siste av de nevnte kategoriene er ganske bred og dekker tilsynelatende forskjellige språklige uttrykk. Videre kan uttrykkene som brukes i denne kategorien virke ganske naturlige og nøytrale. Derfor er det verdt å se nærmere på dem for å "forstyrre" den vanlige, tankeløse bruken av dem. Vi takler avvising av personlig ansvar når vi tildeler ansvar for vår egen oppførsel til:

- udefinerte, upersonlige krefter (f.eks. "Jeg rengjorde leiligheten fordi jeg måtte"),
- tilstander, diagnose eller personlig historie ("Jeg drikker fordi jeg er alkoholiker").
- reaksjoner eller handlinger fra andre mennesker ("Jeg slo barnet fordi det løp ut på gaten"),
- ordrer eller forslag fra en eller annen myndighet ("Jeg løy for klienten fordi sjefen min ba meg om det"),
- gruppepress ("Jeg begynte å røyke fordi alle vennene mine gjorde det"),
- institusjonens politikk, prinsipper og regler ("Jeg måtte gjøre det fordi dette er skolens politikk"),
- sosiale roller knyttet til kjønn, alder eller yrke ("Jeg hater å holde foredrag, men jeg gjør det fordi jeg er foreleser"),
- impulser som ikke kan kontrolleres ("Jeg spiste en annen sjokoladestang fordi jeg ikke kunne hjelpe meg selv").

Hver gang vi finner årsakene til dårlig humør eller vårt eget følelsesmessige ubehag utenfor oss selv, blir vi utsatt for å falle inn i "sjakalspråket". NVC lærer at den umiddelbare eksterne "årsaken" til vår oppførsel ikke skal forveksles med det virkelige motivet eller årsaken. En ekstern stimulans er bare en utløser for en fremtredende tolkning som bare sekundært vekker spesifikke følelser, og disse igjen utløser våre vanlige reaksjoner eller atferd.

Generelt sett brukes "sjakalspråk" til å kritisere, skamme og klandre andre eller deg selv. Vi bruker også det samme språket som vi bruker i forholdet til andre mennesker når vi har en intern dialog med oss selv. Å tenke på noens eller ens egen oppførsel i form av skyld innebærer å akseptere straff, og rettfærdiggjør videre også bruk av vold - ifølge ordningen om at "de skyldige skal straffes"..

KOMMUNIKASJON SOM FREMMER EMPATI - „SJIRAFFSPRÅK“

Kommunikasjon basert på empati og kommunikasjon som utløser empati bruker elementer av observasjonsspråket, følelser, behov og forespørslar. **Firefasemodellen for ikke-voldelig** (og ikke-manipulert) kommunikasjon foreslått av Rosenberg består av følgende faser:

IKKE-VOLDELIG KOMMUNIKASJONSMODELL

- Første fase - Observer uten å dømme

Observasjon uten moralsk dømmekraft- slik observasjon består av det som kan tas opp med et videokamera. Alt annet er en verdivurdering. Observasjon tillater ikke bruk av setninger som: alltid, aldri alle osv. Ifølge Rosenberg er observasjon uten å dømme den høyeste form for menneskelig intelligens. Selv om vi ikke helt kan fjerne evalueringer fra uttalelsene våre, kan vi likevel skille observasjon (i streng forstand av ordet) fra evalueringstolkning.

- ANDRE fase- Gjenkjenne og uttrykke følelser

Følelser er ikke positive eller negative. De er bare der. De oppstår både når våre behov er oppfylt og når de ikke blir tilfredsstillt. Følelser eksisterer ikke av seg selv; de er speilene til dypt skjulte behov. For mange mennesker er det veldig vanskelig å identifisere (og merke dem). Denne vanskeligheten har mange aspekter og kan skyldes forskjellige årsaker. For eksempel, som et resultat av tidligere erfaringer, har mange mennesker lært å skjule (og til og med ikke gjenkjenne) følelsene sine av frykt for å bli gjort narr eller skadet på en eller annen måte. En annen type vanskeligheter er at det å snakke direkte om følelsene dine krever å **ta ansvar for det du går gjennom**. For å være villig og i stand til å ta ansvar for dine egne følelser, må du igjen lære å akseptere dem. Dette gjelder spesielt de såkalte negative følelsene som sinne, skuffelse og sjalusi. For å kunne gjøre dette, må man erkjenne at det ikke er noen "dårlige følelser", men i beste fall bedre og verre måter å uttrykke og håndtere dem på.

- TREDJE fase – Få kontakt mellom nylige opplevde følelser med behov

Evnen til å koble nåværende følelser med behov (verdier, ambisjoner) kan være svært vanskelig for mennesker som av forskjellige grunner er vant til å ignorere sine egne behov. I praktisk forstand vil det å koble de nåværende opplevde følelsene med dine egne behov bestå i å implementere vanen med å tenke og snakke om følelsene dine innenfor rammen av formelen: "**Jeg føler ... fordi jeg vil** (jeg har et behov er viktig for meg å) ... ". Denne bemerkningen gjelder mennesker som har problemer med å gjenkjenne sine egne behov, ikke noen andres. I tilfelle av sistnevnte vil det være nyttig å stille et litt annet spørsmål, formulert i henhold til formel: "**Føler du deg ... fordi du vil** (du trenger, det er viktig) ..."

- FJERDE fase - Formulere spesifikke forespørslar

Først av alt, ikke forveksle **forespørslar** med **krav**. Forskjellen er at i tilfelle en forespørsel gir vi følelsesmessig adressaten rett til å nekte den. Dette betyr at hvis vi blir nektet, vil det ikke fremkalle noen følelsesmessige sanksjoner fra vår side, dvs. vi tar det ikke som krenkelse, manglende respekt, etc., og vi kritiserer ikke eller klandrer den andre parten. Vi anerkjenner en forespørsel ved at den ikke bryter den empatiske kontakten med den andre parten. For at forespørselen i det hele tatt skal være gjennomførbar og være mulig å gjennomføre, bør den være så spesifikk som mulig, ikke vag eller gåtefull. Vi bør **be** om hva noen kan gjøre i stedet for å føle eller tenke.

BETINGELSER FOR EFFEKTIV ANVENDELSE AV 4-FASEMODELLEN FOR IKKE-VOLDELIG KOMMUNIKASJON:

1. Du starter med første fase og stopper bare når du har fullført fjerde fase. Du fokuserer på hva som skjer med deg, hva du vil, hva du vil be den andre personen om (eller hvis du føler deg med samtalepartneren din, så er du ordentlig klar over følelser og behov) og du går effektivt frem.
2. I uttalelsen din nevner du bare en følelse / følelse og ett behov, som er mest åpenbart for deg i en gitt situasjon - på denne måten vil samtalepartneren din få en klar melding om hva som er viktig for deg og hva han / hun trenger å forholde seg til.
3. Du konsentrerer deg om en bestemt situasjon, ikke bruker for mange ord, snakker om emnet, holder deg til en tråd og ikke legger til andre - på denne måten vil du ikke miste samtalepartnerens oppmerksomhet.
4. Husk at formålet med ikke-voldelig kommunikasjon er å få kontakt, ønsker å forstå og opprettholde gode relasjoner, og firefasemetoden kan hjelpe, men det er ikke et verktøy for å få noen til å gjøre noe eller kontrollere andre.
5. Intensjonen om å uttrykke et forslag / forespørsel i stedet for et krav vil bli bedre forstått når du inkluderer et spørsmål til samtalepartneren, og gir ham et valg: "Er du enig?" "Er det akseptabelt for deg?", "Er det mulig for deg? ". På denne måten gir du samtalepartneren rom til å ta en beslutning; du signaliserer at du også er interessert i hans / hans perspektiv.

FORDELER MED Å BRUKE KONSEPTET IKKE-VOLDELIG KOMMUNIKASJON

Først og fremst bør det bemerkes at ikke-voldelig kommunikasjon ikke bare er et konsept og en filosofi, men også et opplæringsprogram. Og som enhver praktisk ferdighet, kan den mestres på nivå med anstendig håndverk eller en mesterlig kunst. Sin nytte og til og med forpliktelsen til å respektere prinsippene i krisesituasjoner virker åpenbar. Når du snakker med en terrorist eller en person med selvmordstanker, kan ethvert uforsiktig brukt ord tolket som dom eller kritikk avslutte dialogen, og føre til en katastrofe. På samme måte, i enhver situasjon med en eksisterende konflikt mellom to personer eller grupper, kan nytten av en megler som effektivt bruker prinsippene som er diskutert her, være den eneste sjansen til å forhindre destruktiv opptrapping. Konseptet med ikke-voldelig kommunikasjon kan også sees i form av forebyggende programmer rettet blant annet til barn og ungdom, rettet mot å forhindre aggresjon ved å lære om alternative måter å uttrykke negative følelser på og praktisere mer effektive måter å kommunisere på. Generelt kan det sies at prinsippene for ikke-voldelig kommunikasjon er spesielt nyttige og nødvendige der det er store forskjeller i behov (verdier) og personlige erfaringer, samt måtene å uttrykke dem mellom potensielle samtalepartnere.

Bakgrunn på forskjellene har liten betydning. Uansett om vi har med generasjons-, kultur-, personlighets- eller andre forskjeller å gjøre, er konsekvensen den samme - kommunikasjon viser seg å være en veldig vanskelig oppgave da. Kort fortalt er begrepet ikke-voldelig kommunikasjon et så universelt sett med regler og postulerer at alle som ikke har lært dem intuitivt, gjennom prøving og feiling eller ved å imitere de beste modellene, trenger sin praktiske kunnskap.

Evnen til å kommunisere uten vold vil trolig også være nyttig for mange foreldre og foresatte som føler seg maktesløse i å håndtere sine egne barn som snakker (og føler) annerledes. Firefase kommunikasjonsmodell muliggjør en rolig, trinnvis tilnærming til essensen av problemet, uten å miste synet av det som er viktigst - følelsen og behovene til begge parter.

ANBEFALTE METODER OG VERKTØY

I vedlegget til denne modulen *M3. Effektiv kommunikasjon i arbeidet tik en frivillig* presenteres følgende øvelser:

1. Ikke-voldelig kommunikasjon- individuelt arbeid
2. Selvsikkerhet trening – gruppearbeid
3. Du forandrer livet mitt – arbeid i par

OPPHAVSRETT

Dette dokumentet ble opprettet som en del av prosjektet "Motivere. Styrke. Støtte. Treningsprogram for frivillige som arbeider med barn" og er fullstendig opphavsrettsbeskyttet av organisasjonene Coedro Coaching Education Development Monika Górska (Warszawa), Verum Foundation (Warszawa) og Change the World (Oslo) Forfatterne gir lisens til å bruke dette dokumentet under vilkårene i Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0) International Public License. Denne lisensen lar deg distribuere, vise og utføre materialet av dette dokumentet bare for ikke-kommersielle formål og under forutsetning av at det bevares i sin opprinnelige form (ingen avledede verk). Den fulle teksten til lisensvilkårene og tillatt bruk av materialer er tilgjengelig på www.creativecommons.org.