

Nonviolent Communication

Empatisk kommunikation för hållbara samarbeten



Medlingscentrum

Medlingscentrum



Utbildningsverksamhet

Chefer/ledare

HR

Personalgrupper

Konsultverksamhet

Medling

Kartläggning

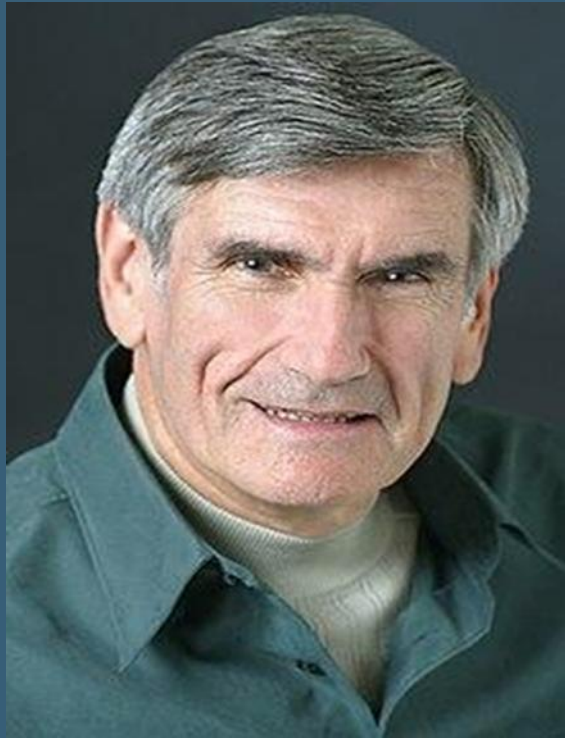
Handledning



Fyra komponenter för kontaktskapande kommunikation



Nonviolent Communication



Dr Marshall B. Rosenberg (1943-2015), amerikansk psykolog och upphovsman till Nonviolent Communication.

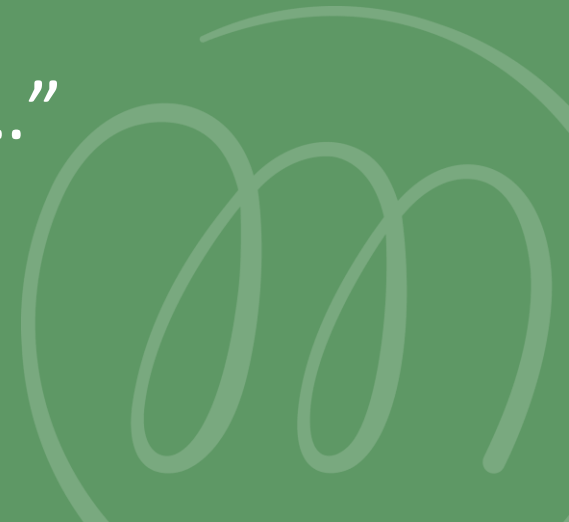
Har arbetat i hela världen med utbildning och medling och grundade Center for Nonviolent Communication.

1. Observation vs tolkning el bedömning

Vad någon säger eller gör. Något som går att fånga med en kamera. Inte tolkningar, bedömningar eller etiketter!

“Du är så negativ!”

”Under mötet har jag bara hört dig lyfta problem ...”



Känslor vs våra tankar

Känslor – fysiska reaktioner, vårt signalsystem

“Det känns som att ingen lyssnar på mig!” eller

“Jag känner mig ledsen och irriterad när ni tittar i era papper eller mobilen medan jag pratar”

“Jag känner mig kritiserad hela tiden” eller

“Jag känner mig osäker och ledsen när ni lyfter era invändningar innan jag är klar”



Känslor vs bedömningar

kritiserad

- rädd, orolig, frustrerad,
skamsen

pressad

- orolig, överväldigad,
förbittrad

ignorerad

- ensam, rädd, ledsen,
skamsen

förolämpad

- arg, generad



The background is a dark, out-of-focus field of light. It features numerous circular bokeh spots in shades of vibrant blue and warm gold. These spots vary in size and intensity, creating a shimmering, ethereal effect. At the bottom of the image, there is a dense, horizontal band of smaller, more numerous bokeh lights, appearing as if they are resting on a surface or reflecting off it. The overall composition is balanced and visually appealing, with the text centered in the middle of the frame.

Behov

Grundantagande i NVC:

Alla människor har samma, universella behov.

Vad vi känner beror på om våra behov är tillgodosedda eller inte.

Våra handlingar motiveras av en önskan att tillgodose behov.



Behov bakom våra känslor

“Det känns som att ingen lyssnar på mig!” eller

“Jag känner mig ledsen och irriterad när ni tittar i era papper eller mobilen när jag pratar. Jag har ett behov av att bli lyssnad på men också behov av respekt och delaktighet. Är ni villiga att ...”

“Jag känner mig kritiserad hela tiden” eller

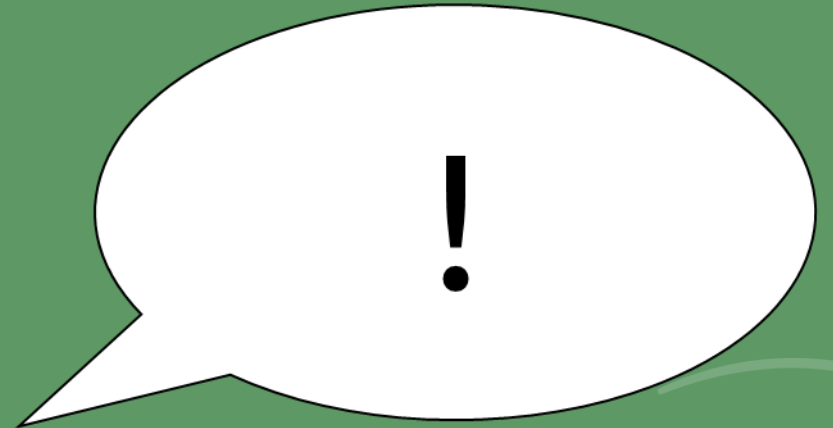
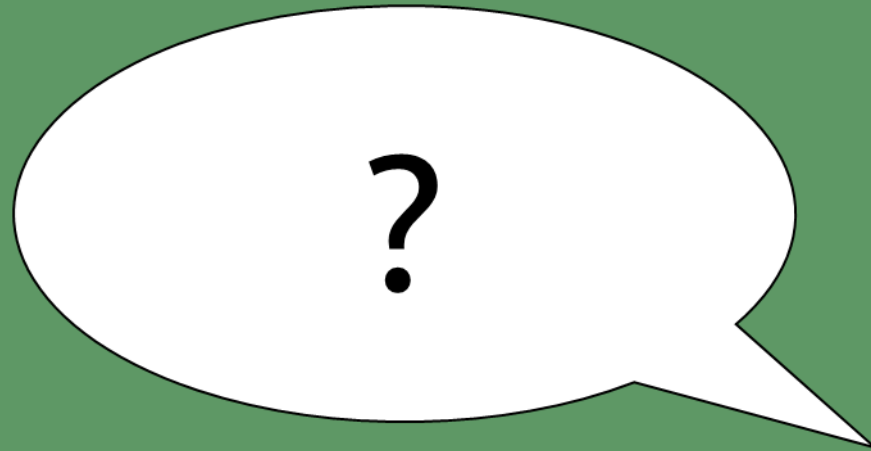
“Jag känner mig osäker och ledsen när ni lyfter era invändningar innan jag är klar. Det är viktigt för mig att bli förstådd och att vi kan samarbeta kring detta så jag undrar om ..”

Önskemål

Handlingsspråk

Konkret

Görbart i nuet



Konkret önskemål

”Visa respekt”

”Är du villig att lägga undan mobilen medan vi pratar?”

”Lyssna på mig!”

”Jag vill prata färdigt innan du säger ditt, är det okej?”



Tre delar i en kommunikationssituation

Självempati

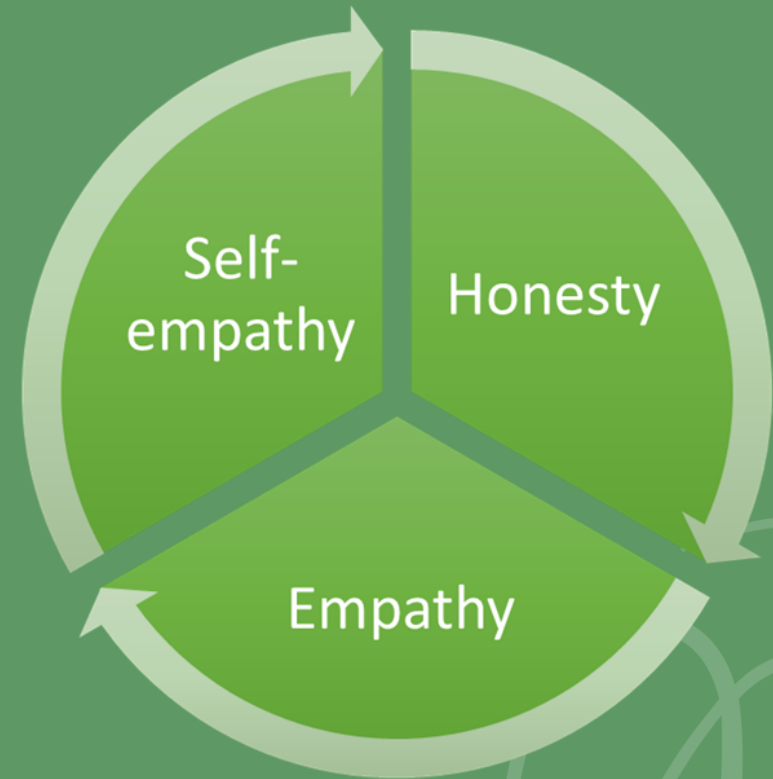
- Kontakt innåt.

Ärlighet

- Uttrycka vad som pågår inom oss.

Empati

- Lyssna på vad som pågår i någon annan.



Kommunikation som försvårar kontakt

- Rätt/fel, ond/god, vi/dem
- Bedömningar och tolkningar
- Etiketter
- Skuld och skam
- Bestraffning och belöning
- Aldrig/alltid
- Måste, borde
- Förnekande av ansvar



Medlingscentrum

Kommunikation som förenklar kontakt

- Behovsfokus
- Nyfikenhet
- Empati
- Ärlighet
- Närvaro
- Självempati
- Jag-budskap

Övning: Formulera ett NVC-budskap

Samtalsövning i triader

Person 1 är den som ska skapa en kommunikation utifrån NVC

Person 2 är den som säger ett utmanande budskap

Person 3 är observatör och bollplank till person 1

Byt roll när ni tar nästa mening.



Övning 1: "Vi har inte tid att göra om det här"

Scenario: Du presenterar en lösning som du tror är mer hållbar på lång sikt. Din chef säger:

"Det spelar ingen roll om det är 'rätt' lösning – vi har inte tid att göra om allt nu."

Använd NVC för att:

1. Bekräfta chefens perspektiv (empati)
2. Uttrycka vad som är viktigt för dig
3. Kom med ett konkret önskemål



Övning 1: Möjligt svar

"Det spelar ingen roll om det är 'rätt' lösning – vi har inte tid att göra om allt nu."

"Jag hör att tidsaspekten är viktig för dig, och att det här känns som ett hinder. Jag känner mig frustrerad, för jag vill bidra med lösningar som håller över tid. Skulle vi kunna sätta oss en stund och se om det finns ett mellanläge där vi behåller kvalitet men undviker att tappa tempo?"



Övning 2: "Ni krånglar alltid till det"

Scenario: En samarbetspartner från verksamhetssidan säger:
"Ni på IT-sidan krånglar alltid till det – kan ni inte bara leverera det vi ber om?"

Hur kan du:

- ta emot frustrationen utan att gå i försvar
- bidra till kontakt och förståelse
- visa var du själv står?



Övning 2: Möjligt svar

"Ni på IT-sidan krånglar alltid till det – kan ni inte bara leverera det vi ber om?"

"Jag hör att du verkligen vill ha en smidig process, och att det här upplevs som onödigt krångligt. Jag känner mig lite nedslagen – jag vill bidra till lösningar som faktiskt fungerar för er. Får jag ställa några frågor så jag är säker på att vi har samma bild av behovet?"



Övning 3: "Det där har vi redan testat"

Scenario: Du föreslår en idé. En kollega säger:
"Det där har vi redan testat. Det funkar inte."

Använd NVC för att:

- utforska kollegans erfarenhet
- visa vad som är viktigt för dig
- bjuda in till samarbete



Övning 3: Möjligt svar

"Det där har vi redan testat. Det funkar inte."

"Tack för att du säger det – det låter som att du har viktiga erfarenheter här. Jag blir nyfiken på vad du ser för utmaningar, för det jag vill bidra med är ju just något som fungerar. Kan vi kolla tillsammans om något har förändrats i förutsättningarna sen sist?"



Övning 4: "Sluta prata om risker"

Scenario: Under ett möte säger en projektledare till dig:
"Du måste sluta prata så mycket om risker hela tiden. Det bromsar bara projektet."

Formulera ett svar som:

- visar förståelse för projektledarens mål
- står upp för det du vill bidra med
- bjuder in till samarbete



Övning 4: Möjligt svar

"Du måste sluta prata så mycket om risker hela tiden. Det bromsar bara projektet."

"Jag hör att du är mån om att vi håller tempot och inte fastnar. Jag blir lite bekymrad, för för mig handlar risker om att undvika större problem längre fram. Kan vi prata om hur vi kan synliggöra det som är kritiskt – utan att tappa fart?"



Övning 2: Självempati



Individuell övning: Självempati

Tänk på en situation där någon gör eller säger något som du irriterar dig på eller inte förstår dig på. Skriv ner alla tankar och bedömningar som kommer upp när du tänker på denna person eller situation.

Översätt dina bedömningar till observationer av vad den andre gör.

Vad väcker det här beteendet för känslor i dig?

Vilka behov är det som inte blir tillgodosedda av detta beteende? Vad är det som du värdesätter/är viktigt för dig som inte personens beteende bidrar till?

Vad tror du den andre hade för känslor och behov i situationen? Varför gör personen på det sättet tror du?

Om du skulle prata med personen om detta, vad skulle du kunna be om för att bidra till kontakt och ömsesidig förståelse?



“Målsättningen med Nonviolent Communication är inte att förändra människor och deras beteenden så att du får det du vill; den är att åstadkomma relationer grundade på ärlighet och empati så att allas behov kan tillgodoses”

Marshall B Rosenberg

Stort tack för idag!

Medlingscentrum
Drottninggatan 71C
111 36 Stockholm
medlingscentrum.se

070 – 743 49 99
annika@medlingscentrum.se



Länkar och lästips:

Nonviolent Communication - Ett språk för livet, Rosenberg, B. Marshall (2017)

Nonviolent Communication i praktiken 2.0. Larsson, Liv (2011)

Bägaren & Svärdet: vår historia, vår framtid – Eisler, Riane (2005)

The Center of Nonviolent Communication, www.cnvc.se

Föreningen Nonviolent Communication i Sverige, www.fnvc.se

Friare Liv förlag, www.friareliv.se

Material och övningsbok från Visfera: www.visfera.com

