

# Dialog og forebygging av konflikt

- en introduksjon til Marshall Rosenberg sin modell for ikkevoldskommunikasjon





9-10. desember 2017

# GEIR HARALD HAGBERG

Frivillig kursholder i Røde Kors og mangeårig coach og fasilitator for næringslivet



# MÅLET MED KURSET



- Lære hva som kjennetegner en konflikt
- Bli kjent med en praktisk metode for å dempe konflikt og bygge trygge relasjoner
- Høre et levende eksempel fra Marshall Rosenberg
- Vise deg hvor du kan skaffe mer informasjon



# HVA ER KONFLIKT?

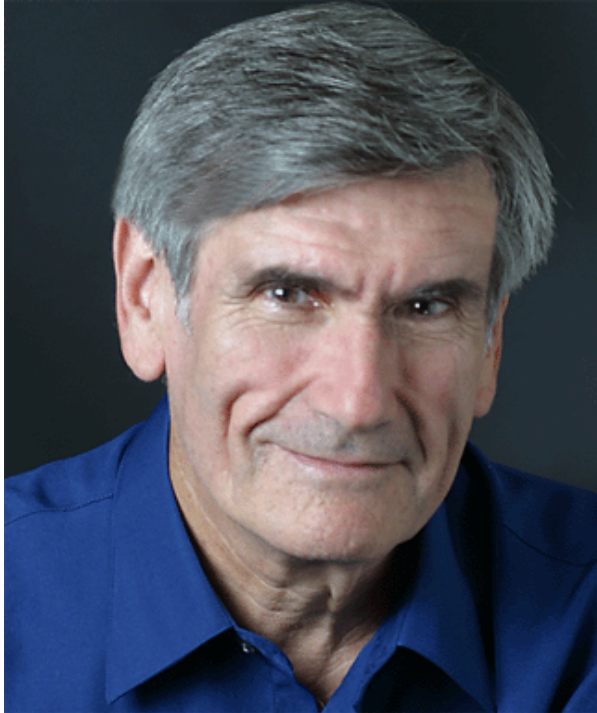
Snakk med  
sidemannen i ca.  
2 minutter



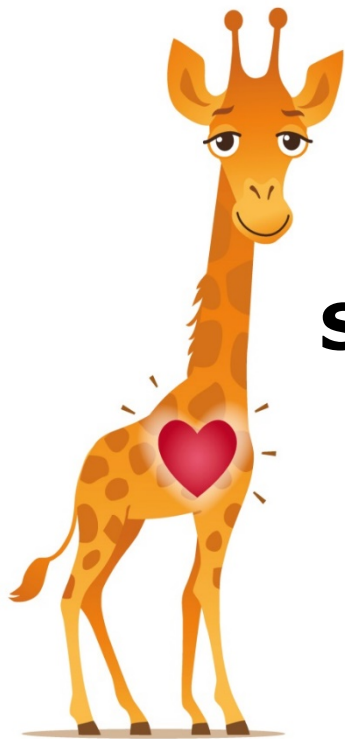
# Vi har en konflikt når...

- Minst 2 parter
- **Uenighet** mellom partene
- Minst én part kjenner **ubehag/negative følelser**
- **Udekte behov** hos minst én av partene

# Psykolog Marshall Rosenberg († 2015)



# To måter å kommunisere på



**Sjiraffspråk**

**Sjakalspråk**



# Sjakkal-språk

- Små ører - stor munn  
- mer opptatt av å snakke enn å lytte
- Aggressiv
- Selvsentrert
- Anklager
- Angriper
- Kritiserer
- Stiller krav til andre
- Fokus på å vinne





# Sjiraff-språk



- Lang hals – store ører  
– lytter og skaffer seg oversikt
- Ser utover seg selv (helhet)
- Viser empati og forståelse
- Lytter etter andres følelser og behov
- Uttrykker egne følelser
- Uttrykker egne behov
- Ser fremover - opptatt av å finne løsning



# Sjiraffspråkets fire trinn

OBSERVASJON

FØLELSE

BEHOV

ØNSKE



### *Jeg ser / hører...*

- Si noe om **hvordan du observerer situasjonen**, ikke hvordan du tolker den.
- Her skal du legge fram **fakta**, ikke kritikk eller fordømmelse.
- Unngå å bruke anklagende ord som *alltid, aldri, hver gang*, etc.

# FØLELSE



## *Jeg føler / kjenner...*

- Si noe om **hvilke følelser** situasjonen bringer fram i deg.
- Forsøk å **sette ord på følelsene**, ikke tankene.
- **Bli bevisst** andres følelser og **gi uttrykk** for dine egne



## BEHOV



### *Jeg trenger...*

- Hvilke følelser har jeg?
- Hvilke **behov** har jeg som **ikke er dekket?**
- **Uttrykk** behovet tydelig



# ØNSKE



## *Jeg vil gjerne...*

- Fortell hva du **ønsker** den andre skal gjøre
- Vær **konkret**, presis og realistisk
- **Unngå** å fremstille krav
- Kom gjerne med et **kontaktskapende** ønske



## Uttrykke seg

Jeg gjengir min  
**OBSERVASJON**

Jeg uttrykker min  
**FØLELSE**

Jeg uttrykker mitt  
**BEHOV**

Jeg fremsetter et **ØNSKE**  
som kan oppfylle mitt  
behov



## Lytte empatisk

Jeg utforsker din  
**OBSERVASJON**

Jeg utforsker din **FØLELSE**

Jeg utforsker ditt **BEHOV**

Jeg utforsker en **ØNSKET**  
**HANDLING**  
som kan oppfylle ditt  
behov

# La oss ta et eksempel

**Situasjon:** Når vi skal starte ledermøtet i speidergruppa mangler vi Marit. Møtet skulle startet kl. 18.00. Marit kommer et kvarter etter at møtet skulle begynt. Dette er ikke første gang.

**Oppgave:** Som gruppeleder må du ta en prat med Marit for å få en slutt på dette, eller få en forklaring på hvorfor dette gjentar seg.



# Nivå 1: Observasjon



Jeg gjengir min  
**OBSERVASJON**

Fakta

**Møtet startet kl. 18.00 og du  
kom kl. 18.15.**



Vurdering / tolkning

**Du kommer alltid for sent.**



# Nivå 2: Følelser



Jeg gjengir min  
OBSERVASJON

Jeg uttrykker min  
FØLELSE

## Uttrykke følelser

Når du kommer kl. 18.15 **blir  
jeg frustrert og urolig**



## Ikke-følelser (anklage)

Du kommer alltid for sent  
**og jeg føler at du ikke  
respekterer tiden vår.**



# Nivå 3: Behov



Jeg gjengir min  
OBSERVASJON

Jeg uttrykker min  
FØLELSE

Jeg uttrykker mitt  
BEHOV

## Uttrykke behov

Når du kommer kl. 18.15, blir jeg frustrert **fordi jeg har behov for fremdrift og forutsigbarhet i møtene våre.**



## Ikke-behov (dom)

Du kommer alltid for sent og jeg føler at du ikke respekterer tiden vår.

**Når du kommer når det passer deg så risikerer vi at du ødelegger alt arbeidet i speidergruppa.**



# Nivå 4: Ønske



Jeg gjengir min  
**OBSERVASJON**

Jeg uttrykker min  
**FØLELSE**

Jeg uttrykker mitt  
**BEHOV**

Jeg fremsetter et **ØNSKE**  
som kan oppfylle mitt  
behov

## Ønske/Anmodning

Når du kommer kl. 18.15, blir jeg frustrert fordi jeg har behov for fremdrift og forutsigbarhet.

**Kan du si litt om hva som skjer og hva du tenker om dette nå?**



## Stille krav

Du kommer alltid for sent og jeg føler at du ikke respekterer tiden vår. Vi risikerer at du kjører hele prosjektet i grøfta.

**Dette kan ikke gjenta seg! Neste gang kommer du fem minutter før møtet starter.**



# OPPSUMMERT



OBSERVASJON

Når jeg ser... / Når jeg hører...

FØLELSE

...føler jeg meg... / ...blir jeg [følelse]

BEHOV

Fordi jeg trenger... / har behov for...

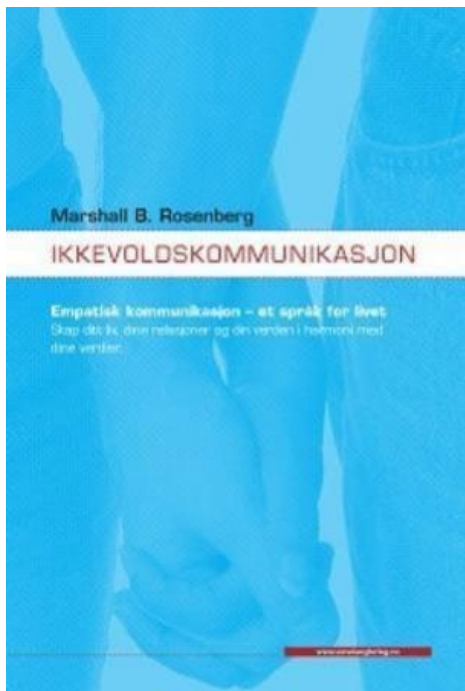
ØNSKE

Derfor ønsker jeg...



## Hovedpoenger

1. Gjengi observasjoner **uten å tolke / dømme**
2. Bak hver følelse ligger et behov. **Finn behovet.**
3. Sett ord på det du ønsker **her og nå**



## Mer informasjon om dette

- Boken til Marshall B. Rosenberg, Ph.d. **Ikkevoldskommunikasjon**, Empatisk kommunikasjon – et språk for livet
- YouTube – søk på Marshall Rosenberg
- Har du andre spørsmål?  
**Spør meg:**

[geir@dialogipraksis.no](mailto:geir@dialogipraksis.no)