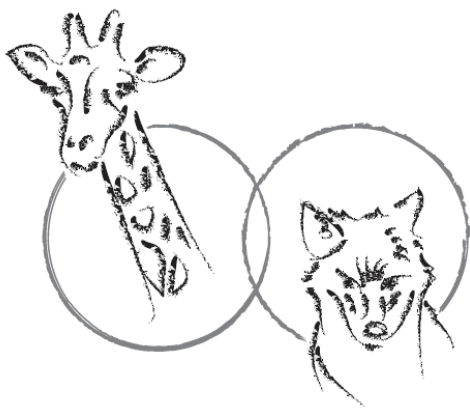


Girafsprøg

En særlig form for kommunikation er udviklet af Marshall Rosenberg. Han kalder formen for "girafsprøg", opkaldt efter det dyr, der har det største hjerte og den længste hals. Det store hjerte sikrer omsorgen for mennesket, og den lange hals giver det store overblik.



Rosenbergs pointe er, at alle mennesker handler for at få opfyldt egne behov. Ofte har vi vanskeligt ved at udtrykke disse behov, og megen kommunikation går galt, fordi vi reagerer med vrede, irritation eller anden uhensigtsmæssig adfærd. Vi skal i stedet lære at bede om det, vi har brug for.

Girafsprøgets modsætning er sjakalsproget, som Marshall Rosenberg hævder, at de fleste af os er vokset op med. Det er et sprog, som fokuserer på skyldsplacering, bedømmelse og fordømmelse. Hvor sjakalen altid vil forsvare sig, vil giraffen tale om uopfyldte behov. Hvor sjakalen generaliserer, fortæller giraffen, hvad den ser ske lige nu. Giraffen vil altid høre og forstå sjakalens forsvar som et udtryk for uopfyldte behov. På den måde lytter giraffen med mere end ørerne, idet den har hele kroppen og sindet med, og den lytter empatisk. Så girafsprøget er i lige så høj grad en evne til at lytte, som det er en evne til at udtrykke sig. I en mentorrelation kan man øve sig på begge dele.

Principperne i girafsprøg er enkle, om end de kan være svære at følge. Man retter sin opmærksomhed mod det, der sker i og omkring nuet med fokus på at skabe relationer i stedet for at skabe afstand i form af dom, kritik, skyld og så videre. Rosenberg kalder også girafsprøg for ikke-voldelig kommunikation.

Denne måde at kommunikere på indebærer, at vi er opmærksomme på følgende fire trin, hvad enten vi udtrykker dem eller ej:

1. Iagttagelse: Hvilken konkret handling ser og oplever jeg?
2. Følelse: Hvad føler jeg i øjeblikket? Skeln mellem følelser og opfattelser/meninger (jeg "føler mig ..." vs. jeg "synes")
3. Behov: Identificer hvilke ønsker, forventninger og underliggende behov, der har skabt følelsen.
4. Anmodning: Udtryk en konkret handling, kan jeg bede den anden om at foretage for at opfylde mit behov?

Tidsramme

10-60 minutter.

Instruktion

Mentor beder mentee om at beskrive den situation, der skal arbejdes med. Det kan være en kollega, der opfører sig upassende, ikke gør som aftalt eller lignende. Mentor stiller følgende spørgsmål til mentee:

1. Forestil dig, at du tager et snapshot af situationen med din kollega og fortæl, hvad du ser på billedet uden at tillægge følelser eller meninger.
2. Beskriv den følelse, som situationen vækker i dig. Det punkt kan være svært, så dvæl her, indtil den rette følelse er beskrevet (Rosenberg vil sige, at det kun er følelser, der ikke involverer andre, der kan bruges her – for eksempel er det ikke OK at sige, at man føler sig ensom eller uelsket, idet det udsagn indeholder en uartikuleret anmodning. Han siger også, at der nogle gange ikke er brug for at højtale selve følelsen for den anden – den er primært en nøgle til at man selv kan afdække det underliggende behov).
3. Identificer det behov, som følelsen er en reaktion på.
4. Fremlæg en idé til, hvad din kollega kan gøre anderledes. Ikke som et krav, men som en præcis konkret anmodning, som det er muligt for kollegaen at svare enten ja eller nej til.

Afrunding

Efter måske at have været i en lidt kunstig situation, hvor fokus er på at beskrive følelser og behov, kan det være en god ide, at mentee forestiller sig sit næste møde med kollegaen. Det vigtigste ved denne øvelse er, at mentee får identificeret de følelser, der kan komme i klemme, og som kan påvirke mødet. Ved på forhånd at reflektere over følelserne bliver mentee bedre i stand til at handle hensigtsmæssigt, når hun møder kollegaen igen – og derved i stand til at udtrykke både sit behov og en åben anmodning.

Erfaringer

Vores erfaring er, at det er en god idé at undersøge hvilke behov, der ligger til grund for følelser som irritation, frustration eller vrede. Når behovet er erkendt, er det meget nemmere at forestille sig, hvilket skridt, der skal tages for at opløse konflikten.