

VÄLKOMMEN!

NVC - EMPATISK KOMMUNIKATION

OLA TORNBERG

INNEHÅLL

- 10.00 Start, incheckning, mål
- Problemet
- Lösningen
- 12.00-13.00 Lunch
- Övning, reflektion
- 14.30-14.45 Paus
- Summering, Frågor
- 16.00 Avslut, fira!

MÅL



Ökad förståelse för hur vi kan förmedla empati i samtal med andra



Nya verktyg



Nyfikenhet att testa dessa

MARSHALL ROSENBERG

NONVIOLENT COMMUNICATION - NVC

- Förhållningssätt och kommunikationsmodell
- Syfte
- Två frågor

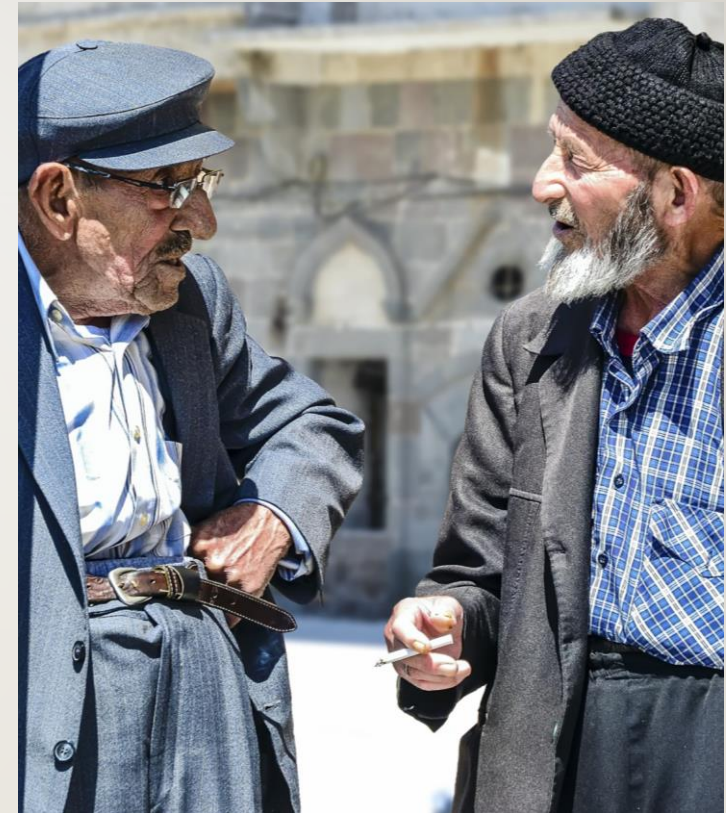




PROBLEMET



VI LYSSNAR INTE
FÖR ATT FÖRSTÅ.
VI LYSSNAR FÖR
ATT SVARA.



VI HAR ETT SPRÅKBRUKSPROBLEM

- Vi har lärt oss att kommunicera och handla på en viss (låg) nivå – 1.0
- Vi har inte utforskat och/eller tränat på ett alternativ – 2.0

I.O POWER **OVER** PEOPLE

- Användande av härskartekniker
- Tro på, och användande av rätt/fel/bra/dålig (bedömningar)
- Straff/belöningssystem som motivation
- Buggar



KOMMUNIKATION 1.0

- Kritisera
- Förklara/försvara
- Peppa
- Tycka synd om/Sympati
- Ge oombedda råd
- Ta över

KOSTNAD

- Risk för missförstånd/konflikter
- Minskad kreativitet
- Minskad motivation
- Sämre gemenskap
- Ökad psykisk ohälsa
- Sämre effektivitet

LÖSNINGEN

KONTAKT FÖRSTÅELSE



UTFORSKA KÄNSLOR OCH BEHOV

- Visar att vi är intresserade
- Skapar kontakt och trygghet
- Bygger tillit
- Minskar smärtan/oron



2.0 POWER **WITH** PEOPLE

FYRA STEG TILL KONTAKT OCH FÖRSTÅELSE

1. Observation
2. **Känsla**
3. **Behov**
4. Önskemål



Exempel på känslor

- Intresserad
- Glad
- Stolt
- Avslappnad/trygg
- Lättad
- Nöjd
- Ivrig
- Tacksam
- Hoppfull
- Kär
- Sorgsen/Ledsen
- Skam/skuld
- Ilsken/arg
- Rädd
- Besviken
- Frustrerad
- Ensam
- Orolig/ Stressad
- Trött
- Uttråkad
- Förvirrad

Syftet med övningen är att få mer förståelse för vad som är **känslor** istället för strategier, tankar, åsikter, tolkningar eller bedömningar.

I par: prata om vad **känslan bakom** följande uttryck kan vara:

- Jag känner mig inte uppskattad.
- Jag känner mig respekterad.
- Det känns som att du inte bryr dig om mig.
- Det känns som att alla bara har tid för sina egna grejer.
- Det känns som att jag alltid är den som diskar.
- Det känns som att det inte är någon idé längre.
- Orkar inte mer nu. Ingen förstår, varken vården eller andra.
- Jäklar vilket jobbigt samtal jag hade nu!
- Att du aldrig kan plocka upp efter dig!



BEHOV

Universella

Neutrala

Alltid i
nuet

Exempel på behov

- Kontakt
- Empati
- Bekräftelse
- Omsorg
- Acceptans
- Stöd
- Tillhörighet
- Tillit – att lita på
- Själständighet
- Förändring
- Säkerhet/trygghet
- Vila/sömn
- Mat/dryck/näring
- Äkthet/Ärlighet
- Integritet
- Humor/underhållning
- Utveckling/att få bidra
- Fira och sörja
- Omväxling
- Tydlighet
- Balans

Syftet med övningen är att få mer förståelse för vad som är **behov** istället för strategier, tankar, åsikter, tolkningar eller bedömningar.

I par: prata om vilket **behov** som är tillgodosett eller inte i följande uttryck:

- Jag känner mig inte uppskattad.
- Jag känner mig respekterad.
- Det känns som att du inte bryr dig om mig.
- Det känns som att alla bara har tid för sina egna grejer.
- Det känns som att jag alltid är den som diskar.
- Det känns som att det inte är någon idé längre.
- Orkar inte mer nu. Ingen förstår, varken vården eller andra.
- Jäklar vilket jobbigt samtal jag hade nu!
- Att du aldrig kan plocka upp efter dig!



Exempel på utforska **känslor**

Alltså, det är så jäkla stressigt! Orkar inte mer nu.

Jag gissar att du känner dig **trött/less/utmattad just nu?**

Alt. Det låter som du känner dig...?

Det verkar som du känner dig...?

Förstår jag dig rätt i att du känner dig...?

Så du känner dig...? Stämmer det?



Exempel på utforska **känslor** och **behov**

Alltså, det är så jäkla stressigt! Orkar inte mer nu.

Jag gissar att du känner dig **trött på att ha det så här?**

Kanske skulle du vilja ha **förståelse för hur mycket du har att göra?**

Alt. Och du längtar efter...?

Det låter som att du skulle tycka om...?

Det verkar som att det är viktigt för dig med...?



Ja, är helt slut!

Det låter som du verkligen längtar efter att få **vila? Har jag fattat rätt?**

Ja, men det går ju inte. Har så jäkla mycket jag måste få gjort.

Så just nu känns det rätt **hopplöst, eller?**

Ja...

Ok, du får jag kolla... Är det så att du skulle behöva lite **hjälp/avlastning?**

Ja, precis! Det vore skönt.



Ja, kan tänka mig det. Finns det något du kan göra eller säga till någon för att få [hjälp/avlastning](#)? Har du något önskemål?

Vet inte... Kan ju kolla om jag kan lämna in rapporten nästa vecka istället.

Ok, det låter som en plan.

Finns det något jag kan göra just nu?

Nja, vet inte. Tack för att du lyssnade!



CHATT-ÖVNING - Rollspelsövning i BOR 2 & 2 (3 vid ojämnt antal)

Två samtalsövningar a' 15 min/gång. Båda kommer att vara volontär respektive stödsökande.

Använda en egen berättelse: Välj en situation som skavt eller varit svår. Välj något som du processat färdigt och som du känner dig okej med att dela. Ibland lättare då du inte behöver "spela teater".

Använda ett rollexempel: Ta en stund och tänk dig in i rollen som stödsökande. Hur lever personen, med vilka osv? Vilket tillstånd tror du hen befinner sig i, både känslomässigt och i sin verklighet? Tänk på att vara schyssta och inte spela en väldigt "svår" stödsökande.

Fokus ligger på volontärsrollen och att få till en kontakt/relation genom att utforska känslor och behov. Samtalet ska inte bli "klart" under dessa 15 min.

- Ta en minut och prata ihop er. Kom överens vem som börjar som är volontär resp stödsökande.
- Den som spelar volontär håller koll på tiden.
- Starta chattfönstret. För att få till chatt-känslan, stäng av kamera och mikrofon.
- Volontär inleder samtalet med; "Hej och välkommen till UK-chatten."
- Skriv i 15 minuter. Dela i 5 min. Byt roller.
- Ni kommer tillbaka till stora rummet automatiskt när tiden är ute.



SUMMERING



1.0 POWER
OVER PEOPLE



2.0 POWER
WITH PEOPLE



KONTAKT OCH
FÖRSTÅELSE

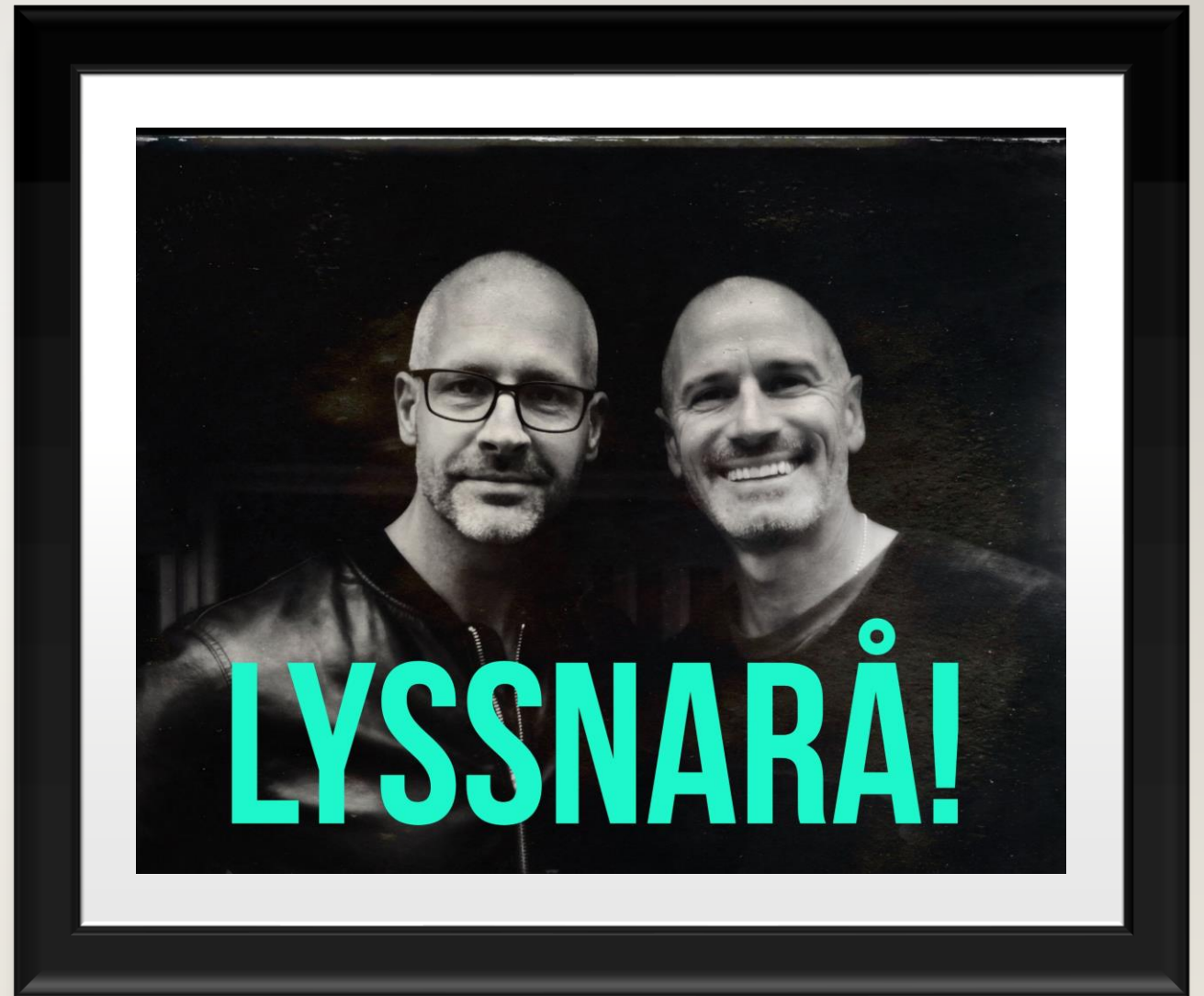


KÄNSLOR OCH
BEHOV

FRÅGOR?

VILL DU VETA MER?

EN PODD OM KOMMUNIKATION I
ALLMÄNHET OCH OM LYSSNANDE I
SYNNERHET.



TACK!

OLATORNBERG.SE
INFO@OLATORNBERG.SE

VAD GÖR JAG NÄR JAG KOMMIT FRAM TILL VAD BEHOVET ÄR, EX VILA/FRID/SÄLLSKAP?

- Gå till **Önskemålet**; “Nu när du vet att det är vila du längtar efter, finns det något du kan göra för att få vila? (På ett annat sätt än att självskada/dö mm)



VAD GÖR JAG OM DET INTE GÅR ATT FÅ BEHOVET TILLGODOSETT?

- Ibland är det en hjälp i sig att få mer tydlighet kring vilka känslor och behov jag har just nu. En del av smärtan försvinner kanske.

Om det inte finns ngn möjlighet att få det jag längtar efter, träder behovet av att sörja in.

“Hur känns det när du tankar på att du inte kan få det du längtar efter just nu?/ Jag gissar att det känns både frustrerande och ledsamt/sorgligt? Kanske skulle du vilja lita på att du kan få det (behovet) ganska snart?

Jag önskar att jag kunde göra ngt så att du fick det du längtar efter, och just nu kan jag varje fall vara med dig här och nu. Hur känns det?”



SKAM OCH SKULD

Skammen attackerar vem jag “är”. Jag är dålig/ful/dum etc.

Leder till tillbakadragande.

Skam lever på tystnad, hemlighållande och dömande.

Empati är motgiftet. Att bli lyssnad på. Att få höra att andra också kämpar med liknande saker.

“Jag känner igen mig i det du berättar. Jag kämpar med liknande saker.”

Skulden attackerar vad jag gjort. Jag gjorde fel.

Leder till att jag vill ställa till rätta.

