

Empatisk lytning

- om at lytte med hjertet frem for med hjernen i din kommunikation med andre

Af Ianneia Meldgaard, cand. mag. Kursus- og foredragsholder og coach. www.qcom.dk

Ikke Voldelig Kommunikation. Girafspog. Empatisk kommunikation. Livsberigende Kommunikation. Kært barn har mange navne. De fleste mennesker har hørt lidt om denne kommunikationsform under i hvert fald ét af dens navne. De fleste ved også, at det er noget med at holde sig på egen banehalvdel og bruge jeg-budskaber og dermed tale mere om sig selv end om de andre. En del mennesker er også med på, at det er en kommunikationsform, der lægger op til at sige mere om, hvordan jeg har det og hvad jeg har brug for end om, hvad jeg tænker og mener.

Hvad færre dog er klar over er, at en mindst lige så vigtig del af IkkeVoldelig Kommunikation handler om, hvordan jeg tager imod det, som kommer fra den, jeg kommunikerer med. Altså hvordan jeg lytter. Marshal Rosenberg, den amerikanske psykolog, som har udviklet denne kommunikationsform opfordrer os til at "lytte med Giraf-ører", hvilket han også kalder Empatisk Lytning. Det gør han, fordi hans allermost centrale budskab til os er, at verden og vores eget liv vil blive bedre, hvis vi øver os i at møde både os selv og andre med en større grad af empati. Dette er vi ikke særligt trænede i, fordi den empatiske tilgang har trange kår i en kultur som den vestlige, der er præget af hierarki og konkurrence. Vi er derimod rigtig gode til at møde både os selv og andre med det modsatte af empati, nemlig analyser og vurderinger - de såkaldte ulveører i følge Rosenberg.

Denne artikel vil omhandle begrebet Empatisk Lytning, som det kommer til udtryk, når vi lytter til andre. Som nævnt ovenfor er det i den Ikke Voldelige filosofi mindst lige så vigtigt at møde sig selv og sine egne reaktioner med empati - den såkaldte selv-empati, som udgør hele fundamentet for, at jeg i min egen kommunikation kan bruge de Ikke Voldelige principper: blive på egen banehalvdel, bruge ægte jeg-budskaber og fortælle om hvordan jeg har det og hvad jeg har brug for frem for hvad jeg synes og tænker. Selv om selv-empatien er lige så vigtig som empatien med andre, vil jeg i nærværende artikel ikke komme nærmere ind på denne vinkel, da den er beskrevet i flere andre af mine artikler, som kan findes på www.qcom.dk (læs f.eks. artiklen "Får du nok - empati?").

Hvad er empati?

Før vi går videre med emnet, er det nok en god ide at præcisere, hvad Rosenberg egentlig lægger i begrebet empati. Det er nemlig ét af de mange "gummi-ord", vi går rundt og bruger uden egentlig at gøre os klart, om vi mener det samme med det. Empati er i hans forståelse et spørgsmål om at kunne sætte sig ind i, hvordan den anden har det. Hvilke følelser er på spil i den anden og hvad har han/hun brug for - og i forlængelse heraf: hvilke handlinger vil kunne hjælpe den anden til at få opfyldt sine behov/ønsker og dermed opleve mere positive følelser? Min evne til at forstå den anden er altså ikke særlig

vigtig – jeg anerkender fuldt ud den andens tilstand og reaktion på omstændighederne, uanset om jeg kan forstå den eller ej – eller uanset om jeg selv ville have det anderledes i den samme situation. Ægte empati er således i høj grad et spørgsmål om at kunne sætte sig selv helt til side for at kunne være fuldt og helt sammen med den anden.

Denne måde at forstå empati på, adskiller sig på flere måder fra den måde, begrebet ofte bliver brugt i almindelig daglig tale og i almindeligt samvær mellem mennesker. Mange opfatter netop empati som en evne til at *forstå* hinanden og når man ønsker at give empati hører man ofte formuleringer som: "jeg kan godt forstå, det er svært for dig" – "det kan jeg godt forstå, at du blev vred over" eller "jeg kan sagtens forstå, at du ikke har lyst til at have kontakt med hende" o.s.v. Hvis vi gerne vil øve os i at give ægte empati er vi altså nødt til at gøre op med den ældgamle og kulturelt betingede tendens til at anskue alting ud fra et perspektiv om, hvorvidt vi kan forstå det eller ej og erstatte den med en helt grundlæggende respekt for og anerkendelse af *alt det, der er* – uanset om det ligger uden for vores forståelsesramme.

Den opmærksomme læser vil så måske stille spørgsmålet: er det ikke en akademisk diskussion, hvorvidt empati handler om at *forstå* hinanden eller ej – er det vigtigste ikke, at den anden føler sig mødt og godt tilpas i situationen? Hertil vil jeg – og Rosenberg – svare: det kan godt være, at det virker akademisk, men ikke desto mindre er det helt afgørende for den dybde, der kan komme ud af et empatisk samvær og i forlængelse heraf den mulighed for transformation som et ægte empatisk møde rummer. Hvordan nu det?

At forstå hinanden – og empati

Når vi giver udtryk for, at vi forstår den anden tiltager vi os nemlig pr. automatik *definitions*magten. Hele universet bag at *forstå* bygger på det tidligere nævnte gamle kulturbårne system af vurderinger, analyser og domme. Jeg hører noget, den anden siger eller jeg oplever noget, som han/hun gør – og vupti er mit ubevidste i gang med at vurdere det i forhold til mit system af kendte faktorer, så jeg kan håndtere det og forholde mig til det. Hvis jeg kan få det indplaceret i mine kendte systemer, kan jeg umiddelbart acceptere det, og hvis jeg ikke kan indplacere det, stiller jeg spørgsmålstegn ved det. Eller sagt lidt mere firkantet: hvis jeg forstår det, dømmer jeg det som godt og hvis ikke jeg forstår det, dømmer jeg det som ikke-godt. En meget snæver og ikke-ankerkendende måde at møde mine medmennesker på, som desværre er ret udbredt i vores kultur og efter min mening baggrunden for den angst for det fremmede, som vi møder overalt i vores samfund og som hindrer os i at møde hinanden med ægte interesse.

Når jeg således giver udtryk for, at jeg forstår den anden, betyder det, at jeg er i gang med at vurdere og analysere det, den anden siger og gør – og heldigt nok faldt det i denne omgang sådan ud, at jeg kunne forstå det. Men hvad nu hvis den anden siger eller gør noget i næste øjeblik, som jeg *ikke* forstår – er samhørigheden så slut og min evne til at møde den anden sat ud af kraft? Sætter jeg mig selv og mit medmenneske i den situation, at min evne til at møde hende er afhængig af, hvorvidt jeg forstår hende eller ej – ligesom anerkendelsen af hendes adfærd og reaktioner er afhængig af min evne til at forstå det?

Det er netop disse meget centrale spørgsmål, der er baggrunden for Rosenbergs pointe, at ægte empati er nødt til at gå helt uden om disse gamle systemer af vurderinger, analyser og domme, som vi er så opflasket med at anvende. Hvis jeg *virkelig* skal være i stand til at udøve empati og sende et signal om respekt og anerkendelse til den anden, er jeg ganske enkelt nødt til at øve mig i at sætte mig selv og mine værdisystemer til side i kontakten. Og jeg er nødt til at beslutte mig for, at det overhovedet ikke er interessant, om jeg kan forstå den anden eller ej, men at jeg derimod forsøger at sætte mig ind i *hvordan det er at være den anden*, hinsides mine egne forståelsesrammer. Man kan også formulere det på den måde, at jeg flytter fra hjernen og ned i hjertet – med det in mente, at Rosenberg faktisk også kalder IkkeVoldelig Kommunikation for *et sprog fra hjertet*. På den måde får jeg mulighed for at etablere en kontakt, der går dybere, er mere ægte og rummer mulighed for at etablere mere tilfredsstillende handlinger for alle parter, end den ret skrøbelige kontakt, vi kan etablere, når vi opererer ud fra forståelses-kriteriet.

Empatisk kontakt – hvad, hvordan og hvorfor?

Når du vil øve dig i at praktisere Empatisk Lytning, har du dit primære fokus på den andens *behov/værdier/ønsker* - og i forlængelse heraf hendes *følelser*, da det er disse, der fortæller os, om vore behov/værdier/er imødekommet eller ej (for yderligere uddybning af sammenhængen mellem følelser og behov læs evt. min artikel: *Tal mindre om dine følelser og mere om dine behov* på www.qcom.dk). Det vil være for omfattende i denne artikel at komme ind på konkrete spørgsmålstyper og konkrete bud på, hvad den empatiske lytter siger. Dog er det helt nødvendigt at understrege, at én af de ting, der er allermest central i Rosenbergs filosofi er, at vores behov/værdier/ønsker er styrende for stort set alt, hvad vi gør, tænker, mener og føler. Det er derfor helt afgørende, at jeg fjerner mig fra én anden af mine kulturbårne automatpilot-reaktioner – nemlig tendensen til at koncentrere mig om, hvad den anden *tænker og mener* – og i stedet interesserer mig for hvad den anden *har brug for*, hvad der er *vigtigt* for ham/hende samt hvad han/hun *ønsker sig* af den situation eller den problematik, vi taler om.

Marshall Rosenberg bruger ofte en ganske bestemt vending, når han afholder kurser og workshops i IkkeVoldelig Kommunikation. Når den, han taler med begynder at være for meget i sine tanker (hvilket man ikke får lov til ret længe i hans nærvær) siger han: "Tell me what's alive in you" – underforstået: "Fortæl mig om dine behov/værdier/ønsker i stedet for om dine tanker". I dette udsagn ligger en meget central del af Rosenbergs filosofi: det, der udgør livet i os og det, der driver os som mennesker, er vore følelser og behov/værdier/ønsker og *ikke* vores tanker.

Derfor vil enhver empatisk kontakt altid have til formål at forbinde os på disse planer frem for på tankeplanet. Den ægte drivkraft i vores oplevelser/problemer og ikke mindst løsningen på dem ligger altså i vores behov/værdier/ønsker samt i de handlinger, der kan imødekomme disse. Denne pointe er i bund og grund årsagen til, at Rosenberg mener, at Empatisk Lytning og den empatiske kontakt, der udspringer heraf, er den mest konstruktive tilgang til kommunikation i almindelighed og "hjælper-samtaler" i særdeleshed. Vi kommer i den empatiske kontakt hurtigt til at tale om "what's alive in us" og undgår på den måde en masse af de omveje, som et fokus på vores tanker, analyser og vurderinger uvægerligt vil skabe. Vi forbinder os med vores samtalepartners

behov/værdier/ønsker og går således direkte til kernen af den problematik, der er i spil, og kan dermed også langt hurtigere komme til holdbare og givende løsninger.

Aktiv Lytning eller Empatisk Lytning?

Mange mennesker, som har arbejdet med Aktiv Lytning i forbindelse med f.eks. hjælpesamtaler oplever, at Empatisk Lytning kan virke en smule grænseoverskridende. I Aktiv Lytning lærer vi, at vi ikke må analysere på den andens motiver, at vi ikke må bevæge os over på den andens banehalvdel samt at vi skal stille neutrale *hv-spørgsmål*, som lægger op til, at den anden selv finder svarene på sine problematikker. I Empatisk Lytning kommer vi en tand tættere på i kontakten, idet vi ved at forbinde os med den andens følelser og behov uvægerligt vil bevæge os over på den andens banehalvdel. Vi går oven i købet så langt, at vi sætter ord på, hvilke følelser og behov, vi fornemmer, der er på spil for den anden, hvis han/hun ikke selv er i kontakt med det og ikke selv formulerer det. Vel at mærke på en spørgende og ikke-definerende måde á la: "Tror du det er fordi, du havde brug for ... at du blev så ked af det?"

Når jeg har diskuteret denne banehalvdels-problematik med Marshall Rosenberg, er han meget klar i spytet i hans begrundelser for, hvorfor den empatiske spørgsmålstype er mere konstruktiv end den mere neutrale: Når vi forsøger at forbinde os med den andens følelser og behov sender vi et signal á la "jeg ønsker virkelig at mærke, hvordan det er at være dig", hvilket er et stærkt empatisk signal. Selv om de følelser og behov, vi fornemmer, ikke rammer plet ift den andens tilstand, vil det empatiske signal i sig selv give den anden lyst til at åbne sig for os og han/hun vil så korrigere á la: "Nej det er ikke ... jeg havde brug for, men mere ..." og herfra kan samtalen så bevæge sig i den retning, hvor "guldet" ligger – nemlig det behov, som den anden selv kommer i kontakt med og kan formulere med mit spørgsmål som katalysator. Den mulighed var måske ikke opstået, hvis ikke jeg havde vovet pelsen og bevæget mig over på den andens banehalvdel og formuleret, hvad jeg fornemmede. Med mine empatiske spørgsmål hjælper jeg således den anden til at flytte fra sine tanker, som ofte har et ydre fokus i retning af, hvad andre har gjort/ikke gjort og hvad man synes om dette og hint, til et indre fokus på egne behov og på de handlinger, der kan opfylde disse behov og dermed gøre livet bedre.

Det er selvfølgelig helt op til den enkelte at finde sin egen balance i den svære rolle som en god og konstruktiv lytter, men med Rosenberg og mine mangeårige erfaringer i ryggen vil jeg opfordre til, at vi dropper berørings-angsten overfor den tætte kontakt, der opstår, når vi tillader os at sætte ord på, hvad vi fornemmer af følelser og behov i vores samtalepartner. Ikke mindst fordi jeg i forbindelse med øvelser i Aktiv Lytning med de mere neutrale *hv-spørgsmål* ofte har hørt kommentarer á la: "det var lidt ligesom at blive forhørt" og "det var lidt koldt og ensomt", når jeg har spurgt til, hvordan det var at blive lyttet og spurgt til på den måde. Når vi mennesker sidder med et problem og der er én der prøver at hjælpe os med det, er det faktisk velgørende for de fleste, at denne person bevæger sig over på vores banehalvdel og er sammen med os om at finde problemets kerne og dermed dets løsning. Så længe vi føler os set og hørt og så længe vi fornemmer, at den anden lytter fra hjertet, vil os det bedste og er reelt interesseret i vores tilstand, vil vi ikke opleve det som



grænseoverskridende, men derimod som befriende, at der er én der har lyst til at komme så tæt på og virkelig sætte sig ind i, hvordan jeg har det. Så der er altså mange gode grunde til at vi øver os i at tage giraf-ørerne på, når vi lytter til hinanden ☺

Om forfatteren

For flere artikler af samme forfatter om anerkendelse, anerkendende kommunikation, empatisk kommunikation m.v. gå til www.qcom.dk/artikler

Ianneia Meldgaard er cand.mag. og selvstændig kursus-/foredragsholder og coach. Hovedområderne i hendes virksomhed er anerkendelse, kommunikation, samarbejde og konflikthåndtering.

Inden Ianneia Meldgaard blev selvstændig i 2007 var hun ansat som lektor ved Pædagogseminariet i Aalborg gennem 10 år. Indtil 2012 hed hun Jane Meldgaard, så hvis du støder på artikler m.m. med det navn, er det den samme kvinde der står bag. Se evt. mere på www.qcom.dk