

Kontaktskabende kommunikation: fra iagttagelser og følelser til behov og anmodninger

Randi Benedikte Brodersen
Islands Universitet og Universitetet i Bergen

IVK [ikkevoldelig kommunikation, RBB] er baseret på sprogfærdigheder og kommunikationsfærdigheder der styrker evnen til at blive ved med at være mennesker, selv under svære vilkår. Der er intet nyt i denne metode, alt det der er føjet sammen i IVK har været kendt i århundreder. [...]. Fra at være vanemæssige, automatiske reaktioner bliver vores ytringer bevidste reaktioner der er solidt funderet på en bevidsthed om det vi ser, føler og ønsker. Vi kommer til at udtrykke os ærligt og klart samtidig med at vi er opmærksomme på andre på en respektfuld og indfølelse (empatisk) måde (Rosenberg 2010:21).

Kommunikation med kontakt som formål og empati som intention

Denne artikel¹ indeholder en præsentation af en kommunikationsmodel og en kommunikationsform der – som nævnt i citatet ovenfor – bygger på særlige sprog- og kommunikationsfærdigheder, men ”alt det der er føjet sammen i IVK har været kendt i århundreder”. Denne kommunikationsform er kendt under navnet *ikkevoldelig² kommunikation (IVK)* – en oversættelse af det engelske *nonviolent communication (NVC)* – og også under navne som *kontaktskabende kommunikation*, *empatisk kommunikation*, *anerkendende kommunikation*, *livsberigen-*

¹ Mange tak til mine IVK-informanter Anniken Poulsson Beer, Ida Rump og Gitte Kjær-Westermann for rige samtaler fulde af viden, indsigter og erfaringer, til mine kolleger Gunnstein Akselberg og Brynja Stefánsdóttir for klagørende tilføjelser og diskussioner og til min fagfællelæser for vigtige spørgsmål og kommentarer.

² Ikkevolds-begrebet er især blevet kendt gennem Mahatma Gandhis (1869-1948) videreudvikling af ideen om *ahimsa* som i sanskrit betyder ’at undgå skade’ og som er i brug i mange yogatraditioner og i indiske religioner. At praktisere *ahimsa* eller ikke-vold betyder i praksis at respektere alle mennesker og alt levende, også igennem sprogbrug og kropssprog og i kommunikationen med andre og i vores indre sprog. Vi forbinder traditionelt nok især vold med fysisk vold, men også sprog, sprogbrug og kommunikation kan være voldelig.

de kommunikation og girafsprø. ³ Navnene *IVK* og *girafsprø* stammer fra den amerikanske psykolog Marshall Rosenberg (født 1934) som har udviklet og arbejdet med *IVK* siden 1970'erne og holdt kurser og mæglet mange steder i verden.

Jeg bruger betegnelserne *kontaktskabende kommunikation* og *IVK*, som synonyme. Den første betegnelse er gennemsigtig og sigende og peger på at det kommunikative formål netop er kontakt, og der er tale om en særlig form for kontakt – med os selv og andre – som vi opnår ved at vi lytter til og giver udtryk for følelser og behov og evt. får behov opfyldt eller mødt, således at der i kommunikationen sker en følelses- og behovsudveksling. Den anden betegnelse, *IVK*, er den etablerede betegnelse i *IVK*-kredse, og det er også den jeg har brugt i kvalitative interviewsamtaler med tre informanter som jeg har interviewet i foråret 2013.

IVK er en universel kommunikationsmodel i den forstand at den bliver brugt og videreudviklet mange steder i verden i alle slags sammenhænge og øjemed, i fredsmægling og konflikthåndtering, i politisk og pædagogisk arbejde, i terapeutiske sammenhænge og i hverdagskommunikation, men Rosenberg understreger at det er ”vigtigt at holde sig for øje at *IVK* ikke rummer en standardløsning, men tilpasser sig til forskellige situationer og personlige og kulturelle stilforskelle” (Rosenberg 2010:25).

IVK er i Danmark og Norge især udbredt i pædagogiske sammenhænge og i pleje- og omsorgssektoren. *IVK* bliver brugt i en række danske grundskoler. Fx har Nørre-Snede Skole arbejdet med *IVK* siden 2001. I Norge har to store kommunale *IVK*-projekter – *Anerkjennende kommunikasjon i praksis* – kurset pædagoger i brug af *IVK*. Et projekt i Ski kommune i 2007-2010 kursede ca. 450 pædagoger, og et nyt projekt i Vestby kommune i 2012-2015 kurser ca. 200 pædagoger i *IVK*, begge under ledelse af *IVK*-træner Anniken Poulsson Beer. Jeg kender til to højskoler i Norge som arbejder med *IVK*. Det er Høgskolen i Oslo og

³ *Den Danske Ordbog* (DDO) giver denne betydning af ordet ”girafsprø”: ”sprogbrug der tilsigter en kommunikation hvor man ikke fordømmer og vurderer, men ærligt giver udtryk for egne følelser og behov samtidig med at man lytter til modpartens argumenter.” – Her er det fristende at skifte ”modpartens argumenter” ud med ”hvad samtalepartneren har at sige” eller ”har på hjerte”, for vi er netop optaget af at høre mere og andet end ”argumenter”. – DDO oplyser også at ordet girafsprø er ”kendt fra 1998 fra amerikansk engelsk giraffe language 'girafsprø', betegnelsen er lanceret af amerikaneren Marshall B. Rosenberg og skyldes dels at giraffen har et stort hjerte, dels at den pga. sin højde har overblik”.

Akershus og Høgskulen i Sogn og Fjordane.⁴ Ved Islands Universitet har IVK været et emne på et bachelorkursus jeg har haft på danskstudiet, og en af mine studerende har anvendt IVK som sprogbrugsanalysemetode på en episode af tv-serien *Borgen*.

Ved at bruge IVK eller *kontaktskabende kommunikation* øger vi chancen for at få kontakt, og forudsætninger for kontakt i IVK-forstand er nærvær og empati. Empatisk lytten kan bane vej til iagttagelser, følelser og behov, og vi kommer ofte i kontakt med hvad der rører sig i en anden og os selv, når vi udtrykker følelser og behov og samtidig viser og udtrykker empati. Vores sprogbrug og sproglige og kommunikative færdigheder har afgørende betydning for (at udvikle) vores evne til at få kontakt med og bevare kontakten med den menneskelige empatiske natur (Weirsøe 2007:29). Kontakt kan komme til udtryk verbalt og kropssprogligt og kan fornemmes følelsesmæssig, men som IVK-ekspert Ida Rump udtrykker det: ”IVK er ingen garanti for at skabe kontakt. Om jeg virkelig formår at invitere den anden til kontakt, afhænger først og fremmest af min grad af indre kontakt. Og den andens svar på min invitation vil altid være op til den anden”. Indholdet i og værdien af denne kontakt udtrykker Ida Rump sådan:

Kontakten med andre: Når jeg kan lytte til den anden på samme måde som jeg lytter til mig selv, giver jeg ham et rum til at udtrykke sig i. Det opleves som oftest godt for den anden virkelig at blive hørt. I dette fælles rum kan vi begge udtrykke os ærligt. Dette er dansen i IVK: At jeg udtrykker mig fra mit hjerte, formidler det der rører sig i mig i forhold til dig (Ida Rump).

Lige så vigtig som kontakt-formålet er det også at en samtale fra starten rummer en empatisk intention, dvs. at en IVK-udøvende samtalepartner har et bevidst ønske om at udøve empati og i en given sprogbrugssituation lytter bevidst og opmærksomt til følelser i eller bag ordene og i kommunikationen med en anden og sig selv og siden oversætter følelser til de bagvedliggende behov, i samtalen eller for sig selv. På den måde er det lettere at blive bevidst om og få øje på og knytte an til den andens følelser og behov – og ens egne. Da mange følelser

⁴ Høgskolen i Oslo og Akershus oprettede i 2007 under Fakultet for samfunnsfag et IVK-kursus som valgfag med navnet *Anerkjennende og oppmerksom kommunikasjon*, som IVK-ekspert Jannicke Heyerdahl-Larsen er ansvarlig for (se Heyerdahl 2010). ”Målgruppen er tilsatte i NAV, helse- og sosialsektoren, innen frivillige organisasjoner og andre som er interessert i kommunikasjon” (www.hioa.no/Studier/SAM/EVU/node_15854/VAK). På Høgskulen i Sogn og Fjordane har Ida Rump, en af mine informanter, undervist i IVK.

og behov er almenmenneskelige, genkender vi mange af dem, både følelsesmæssigt og som fysiske og verbale kropssproglige udtryk.

Rosenbergs empati-begreb refererer til indføling med *både* følelser og behov, og såvel andres som vores egne, dvs. at der er tale om empati udadtil, over for en samtalepartner, og indadtil, over for os selv, hvilket kaldes selvempati, mens andre forståelser af empati kun har fokus på følelser (Weirsøe 2007:74), og desuden indebærer Rosenbergs empati-begreb at empatien ”skal checkes af med den jeg udøver den på”, fordi vi hver især bedst kender egne følelser og behov (Weirsøe 2007:75).

Det særlige ved IVK i mine øjne er for det første vægtlægningen af kontakt og empati, for det andet koblingen mellem følelser og behov og for det tredje dels det bevidsthedsmæssige fokus med hensyn til vores eget og andres indre liv, sprogbrug og kommunikation, dels anvendeligheden i alle slags sprogbrugssituationer, også når bare én (voksen) samtalepartner kender og udøver IVK. Og for det fjerde at IVK giver et andet indhold i kommunikationen og færre værdiladede vurderinger og etiketter.

Der er også masser af kontaktskabende og kontaktfremmende small talk, formelagtige fraser og anden sproglig og kropssproglig adfærd hvor der måske ikke umiddelbart og tydeligt er følelser og behov inde i billedet, men måske snarere sproglig, kropssproglig og kulturelt bestemt høflighed. Og i mange tilfælde nok en blanding af følelser, behov og høflighed.

Mit ærinde, mit fokus og mine kilder

Mit ærinde er at præsentere a) IVK som model og kommunikationsform med fokus på sproglige og kommunikative kendetegn, b) glimt af praktiske IVK-erfaringer (fra tre IVK-informantinterview) og c) kropssproglige følelsesudtryk som er særlig relevante i IVK-sammenhæng. Jeg bevæger mig et lille skridt i retning af hvad jeg kalder holistisk kommunikation hvor talesprog, kropssprog og kommunikation (både den ydre kommunikation med andre og vores indre sprog og kommunikation med os selv) udgør en helhed i mundtlig kommunikation.

Jeg bygger på faglitteraturen om IVK (bl.a. Hejgaard 2005, Rosenberg 2007, 2010 og Weirsøe 2007), egne erfaringer fra IVK-kurser⁵ som jeg har deltaget i, og foredrag og forelæsninger jeg har

⁵ De to IVK-kurser jeg har deltaget i, fandt sted 26.-27. januar 2013 i Bergen og 5.-6. april 2013 i Hveragerði i Sydisland.

holdt om IVK, især i 2012-2013, og kvalitative interviewsamtaler via Skype og e-postkorrespondance med mine tre informanter Ida Rump, Anniken Poulsson Beer og Gitte Kjær-Westermann. De to sidstnævnte er certificerede IVK-trænere.⁶

Artiklen indeholder min forståelse og min tolkning af IVK, og jeg beskæftiger mig med IVK fordi IVK som kommunikationsform rummer en række kvaliteter og en fleksibilitet som giver nogle sproglige og kommunikative udtryksmuligheder og færdigheder som er værdifulde i alle slags sprogbrugssituationer. Jeg giver ikke en kritisk vurderende fremstilling af IVK og sammenligner ikke IVK med andre kommunikationsteknikker og -modeller som systemisk kommunikation⁷, NLP (som står for neuro-lingvistisk programmering) og assertiv kommunikation som på visse punkter minder om IVK.

Hvorfor IVK, og hvilke fordele, ulemper og udfordringer er der ved IVK?

Med IVK kan vi få kontakt med egne og andres følelser og behov. Ønsket om kontakt er centralt i IVK, fordi kontakt med os selv og hinanden fører til en anden form for bevidst kommunikation end den vi ofte tager del i og kan registrere omkring os, da IVK kan hjælpe os med at registrere og observere mere og dømme og vurdere mindre og handle kommunikativt åbent snarere end ud fra vaner, faste forestillinger og fordomme. IVK kan på den måde hjælpe os med at passe på os selv, så vi oplever ”*emotional økologisk balance*” (Weirsøe 2007:12) eller ”økt mental helse”, som IVK-træner Anniken Poulsson Beer taler om og beskriver som en vigtig styrke ved IVK.

IVK har dels kommunikativ, sproglig og kropssproglig betydning, dels også bevidstheds- og følelsesmæssig betydning, fordi vi med IVK i hovedet og kroppen kan opnå en række fordele:

- at få empatisk, fredelig, frugtbar og ligeværdig kommunikation i flest mulige situationer
- at udvikle et rigt følelses- og behovsprog
- at blive opmærksom på andres og egne følelser og behov

⁶ IVK-certificering sker gennem Center for Nonviolent Kommunikation (CNVC), som er grundlagt af Marshall Rosenberg: <http://www.cnvc.org>.

⁷ En sammenligning af IVK og systemisk kommunikation kan vi finde i pædagogen Bodil Weirsøes bog *Girafsprøeg. Empatisk kommunikation i pædagogens arbejde* (Weirsøe 2007:82–85).

- at udvikle og at bruge en mere faktuel og beskrivende sprogbrug og flere sanser i vores kommunikation end ellers
- at være (mere) til stede her og nu – i både den daglige hverdagskommunikation og i mere krævende kommunikationssituationer
- at komme til at tænke og handle kommunikativt mere bevidst og at udvikle vores sproglige bevidsthed
- en *følelsesmæssig frigørelse* – fordi vi reagerer på behov ud fra empati og fri vilje (Rosenberg i Weirsøe 2007:32).

Det er ikke lykkedes mig at finde åbenlyse ulemper ved IVK, men der er naturligvis udfordringer og begrænsninger afhængig af samtalepartner(e), samtaleemne(r), kommunikationssituation og hvad vi vælger at bruge IVK til: faglig og privat hverdagskommunikation, fredsmægling, konflikthåndtering, omsorgsarbejde i bred forstand (jf. Weirsøe 2006 – som omtaler både muligheder og begrænsninger i pædagogisk arbejde ved IVK). Der kan fx i nogle sammenhænge – og især på begynderniveau – blive for meget fokus på følelser og behov og på at finde ud af og ville opfylde alle slags behov og måske for mange behov. Det er alle udfordringer som Anniken Poulsson Beer nævner. Og er der for mange behov på banen, kommer kommunikationen let til at stå i stampe. At udtrykke ét eller to behov ad gangen vil ofte være mere hensigtsmæssigt for begge parter i den aktuelle situation og give mere kontakt med samtalepartneren.

En anden udfordring kan være at bruge IVK i praksis, ved hjælp af modellen med de fire trin som jeg vender tilbage til senere. Mekanisk brug af modellen virker ikke nødvendigvis, eller måske endda mod sin hensigt, som er at skabe kontakt, og som nybegynder kommer jeg ikke altid langt med IVK i konfliktsituationer eller andre krævende situationer, men bare det at lytte med IVK i bevidstheden kan have stor betydning i en kommunikationssituation. At give mig tid til at lytte, til en samtalepartner og til min egen indre kommunikation, kan betyde at jeg får både oplysninger og kontakt som jeg ellers ikke ville have fået.

En særlig udfordring, som jeg selv prøver at være opmærksom på, er at holde igen med alle gode råd og forslag, fx i vejledningssammenhæng. Jeg hører nu med jævne mellemrum mig selv komme med ytringer som fx denne: *Jeg har et råd og nogle forslag du måske kan bruge. Vil du høre dem?* Og evt. med tilføjelsen: *Eller hvad tænker du at du har brug for akkurat nu?* Jeg har ikke oplevet studerende svare nej tak på spørgsmålet, men bare det at spørge og at blive spurgt giver

bevidsthed om mulige valg, og jeg fornemmer at det også åbner for en mere ligeværdig kommunikation. Jeg har naturligvis oplevet at en kær samtalepartner taktfuldt takker nej til råd, med et smil, og også fået et kontant nej uden smil.

En karakteristik af kontaktskabende kommunikation og IVK

IVK er et talesprogsanliggende med alle de tilhørende aspekter. Talesprog og mundtlig kommunikation hører til i en *helhedssituation* (jf. Møller 1991:185), i en samtalesituation med samtalepartnere og deres kropssprog, ansigtsudtryk, stemmebrug, talehastighed osv. osv., og den slags træk kommer oveni eller parallelt med talen og sproget og giver mange medbetydninger. Talen er dialogisk, og talens kompleksitet rummer mange træk og lag som skal registreres, afkodes og tolkes her og nu. Vi kan ikke udtrykke alle disse træk og deres betydninger på skrift. Der er meget der går tabt når vi forsøger at overføre til skrift. Skriften kommer til kort.

Talesprog og kropssprog hører uløseligt sammen. Kropssprog er en vigtig del af vores nonverbale adfærd og indgår i al mundtlig kommunikation i tæt samspil med bl.a. vejrtrækning, tonegang, tonefald, taletempo og stemmemæssige træk, og alle den slags paraverbale udtryksmidler er naturlige og nødvendige dele som hører sammen med det talte sprog i enhver mundtlig kommunikationssituation. Som plat og krone. Derfor er det givende at inddrage (det verbale) kropssprog i en beskrivelse af kontaktskabende kommunikation og IVK. Jeg har derfor samlet nogle kropssproglige udtryk som jeg vender tilbage til i et senere afsnit.

Sprogvidenskaben har dog ikke lang tradition for at fokusere særlig meget på kropssproget, som vi jo udtrykker ustandselig i alle døgnets timer, også når vi sover. Det er det især psykiatere, psykologer og retorikere der har gjort, og de første har nok mest set afslørende på kropssprog (jf. fx Fast 1982, 1994), til tider med patologiske briller på, mens psykologer og retorikere ofte har rettet et normativt blik mod kropssprog (jf. Onsberg 2011).

IVK er både en kommunikationsmodel og et redskab til at reflektere over og blive bevidst om kommunikation, sprogbrug og ordvalg og et redskab til sproglig tilpasning i al slags kommunikation med andre og i vores egen indre kommunikation med os selv. At arbejde med IVK betyder at vi udvikler øget kommunikativ, sproglig og kropssproglig bevidsthed, og det sker ret hurtigt, men at udøve IVK i praksis – som

kommunikationsform – indebærer masser af iagttagelsesarbejde, intens tankevirkingsomhed, aflæring af gamle vaner, indlæring af nye mønstre og kommunikationstræning.

IVK kan ses som et bidrag til både dit og mit sprog og det kollektive sprog. Vores sprog er ”et resultat af påvirkning fra kollektivet. Det kollektive sprog er et resultat af hvert individs bidrag”, som Hans Arndt skriver i *Sproget. Hverdagens mirakel* (Arndt 2005:292). Vi kan ændre og udvikle både vores eget sprog og det kollektive sprog, både gennem nye ord og gennem måden vi bruger sprog på, og begge dele viser dels hvordan vi tænker, og hvilke værdier og normer der kommer til udtryk i vores individuelle sprog og i vores kultur. Det er ikke altid hensigtsmæssigt at udtrykke værdier og vurderinger, bl.a. fordi vi ofte gør det i et statisk sådan-er-det-sprog og fordi det hindrer eller hæmmer os i at opnå kontakt med os selv og andre.

I IVK udtrykker man egne følelser og behov, er tydelige i hvad man har brug for, og bliver på egen banehalvdel. Det betyder også at man vælger ord og formuleringer med omhu og omtænksomhed sådan at man tilpasser sig sprogligt i retning af en kontaktskabende og -fremmende sprogbrug. Hvordan det foregår, og hvad der sprogligt kendetegner IVK, vender jeg tilbage til om lidt.

Det hører med til beskrivelsen at man også kommer til at opleve følelser som frustration, afmagt og utilstrækkelighed over at have IVK i hovedet, men ikke i kroppen. Ideal og model er en ting, praksis og virkelighed en anden og ofte en stor kunst. Modeller er forenklede virkeligheder. At bruge IVK – og måske endda at ”leve IVK”, som en af mine informanter formulerer det, dvs. at have IVK med sig og i sig hele tiden er for en nybegynder som at danse linedans i træsko!

IVK er ikke ”at give råd, at overtrumfe, at belære, at trøste, at fortælle historier, at lukke ned, at udspørge, at forklare, at rette”, og den slags adfærd som hindrer os i at være til stede og i at få empatisk kontakt med andre (Weirsøe 2007:34). IVK er heller ikke at ignorere, kritisere og dømme. Den slags adfærd kaldes ulvesprog. Ulvesprog er også alle slags vurderinger og negativ omtale af andre og os selv i form af ”[b]ejbrejdelser, fornærmelser, nedgøringer, etiketter, kritik, sammenligninger og diagnoser” (Weirsøe 2007:39). ”Ulvesprog er et billede på et sprog og en tankegang der udtrykker at der er noget i vejen med andre når vi ikke får vores behov opfyldt” (Weirsøe 2007:27). Og jeg vil tilføje at etiketter også kan også være positive og da peger mod

at behov er opfyldt hos den der bruger etikken, men også er et eksempel på statisk sprogbrug.

IVK-modellen og -processen

IVK-modellens grundlag er humanistisk psykologi⁸, og Rosenberg nævner som sine kilder bl.a. psykologer som Carl Rogers og Abraham Maslow og er inspireret af vestlige og østlige filosoffer som bl.a. israeleren Martin Buber, franskvinden Simone Weil, inderen Jiddu Krishnamurti og kineseren Chuang-Tzu (jf. Weirsøe 2007:23-25).

Centrale elementer og begreber i IVK er: kontakt, empati og selvempati, introspektion, refleksion og at mærke efter hvad der rører sig i os, tanker og tankefølelser⁹ (dvs. tanker om følelser), etiketter, vurdering og tolkning, ansvar og valg, strategi og iagttagelse, følelse, behov og anmodning (se også Heyerdahl 2010:11). De sidste fire ord er nøglebegreber som svarer til de fire trin i Rosenbergs IVK-model: 1) *iagttagelser*, 2) *følelse(r)*, 3) *behov* og 4) *anmodning(er)* (Rosenberg 2010:24), som jeg har inkluderet i artiklens titel.

På iagttagelsestrinnet skaffer vi os faktuelle oplysninger. Dem kan vi sanse med vores sanser og udtrykke i et faktuel og beskrivende sprog som det vi alle ser, hører, mærke, lugter eller smager, uden at fremsætte meninger om eller vurderinger af hvad vi har sanset. Oplever vi at nogen ser *bekymret* eller *trist* ud, kan vi give en faktuel og neutral beskrivelse af hvad vi ser, og en tolkning af et ansigtsudtryk som andre ville kunne opfatte på omtrent samme måde, da mange følelsesudtryk som vi udtrykker gennem vores mimik, er universelle, selvom ”der er nuancer” – som informant Ida Rump gør opmærksom på:

Jeg spørger mig selv, hvis jeg tager mig selv i at tænke at nogen ser trist eller bekymret ud: Hvad er det egentlig jeg ser? En rynke i panden, at øjnene knibes sammen, at ansigtet ser anspændt ud, bleghed, at hovedet bøjes lidt frem eller ...? Jeg foretrækker at nævne en af disse iagttagelser til den anden – og så spørge ind til den andens følelser. For respekten for den andens indre verden betyder meget for mig. Ja, følelsesudtryk er universelle, og samtidig er der nuancer. Den anden er måske ikke træt, men har smerter? Eller føler sig måske ikke bekymret, men snarere forvirret? Alternativt vil

⁸ Se de 10 IVK-principper under emnet filosofi på IVK-Norge sin hjemmeside: <http://ivk.no/filosofi>.

⁹ Eksempler på tankefølelser er at føle sig *angrebet*, *belært*, *beskyldt*, *ignoreret*, *krænket*, *manipuleret*, *uvigtig*, *ydmuyet* og *værdiløs* (Heyerdahl-Larsen 2010:9).

jeg tage ansvar for min egen tolkning og formulere mig sådan: ”Jeg synes, du ser træt ud, stemmer det? (e-post fra Ida Rump 13. maj 2013).

Tjekker vi vores kropssproglige iagttagelser og tolkninger ved at spørge, som i citatet, viser vi både empati, interesse og respekt, og kombinationen af at gøre iagttagelser og spørge ind til kropssproglige udtryk og følelser i en aktuel kommunikationssituation vil også en samtalepartner kunne opleve som udtryk for empati i forhold til hvordan vedkommende har det, og det giver nærvær og kan bane vej for kontakt.

Det næste trin er *følelsestrinnet* hvor vi mærker og lytter efter egne og/eller andres følelser. Vi lytter empatisk. Vi finder følelserne bag og i ordene og mellem linjerne, i kropssproget og i tonefaldet. Og på *behovstrinnet* kobler og oversætter vi følelser til behov.

Det sidste trin er *anmodningstrinnet* som er handlingsorienteret på den måde at vi anmoder om, beder om, at nogen gør et eller andet sådan at det aktuelle behov bliver opfyldt, og vi finder en strategi for at få et behov opfyldt eller mødt.

Koblingen mellem følelser og behov er som nævnt et IVK-kendetegn. Følelser er udtryk for og årsag til behov. Fx udtrykker vi med ytringen *jeg er sulten* den fysiske følelse *sult* og et behov for mad, og med ytringen *jeg er så træt* den fysiske følelse *træthed* som er knyttet til et behov for søvn eller hvile. Eller som Marshall Rosenberg udtrykker det: ”Everything everyone does is in service of a need. There is no ”right” or ”wrong” – just needs and what people do to meet them. People always do the best they know how to at the time to meet the needs that are alive for them” (Rosenberg 2010).

En nærmere beskrivelse af de fire trin i Rosenbergs model kan se sådan ud:

- 1) Iagttagelse og beskrivelse ud fra fakta: Hvad ser, hører, lugter, mærker eller husker/mindes jeg? (i mig selv og fra andre). Jeg udtrykker det jeg ser, hører, registrerer ved at beskrive og referere i *jeg*-form ud fra fakta og sansemæssige iagttagelser uden at vurdere, dømme og generalisere. Det kan være situationelle og sproglige fakta og kropssproglige udtryk: *Jeg ser/hører at ... osv. Iagttagelser og fakta er ikke domme og vurderinger* og ikke *etiketter* eller andre statiske generaliseringer om at noget er ”godt” eller ”skidt” eller nogen er ”håbløs” eller ”umulig”.

- 2) Følelse(r)¹⁰ er almenmenneskelige, og alle slags følelser er udtryk for behov. *Følelser er ikke tanker*, selvom der kan være en forbindelse. Ingen er skyld i at jeg føler mig såret eller vred, men nogen kan foranledige at en følelse opstår, men ikke være årsag til den. Bag følelsen vrede ligger måske afmagt og angst. Alle følelser er lige værdifulde i den forstand at de alle er naturlige og udtryk for behov der er opfyldt eller mødt eller uopfyldt. Nogle følelser er behagelige, og de kan tolkes som udtryk for opfyldte behov. Andre følelser er ubehagelige og tolkes som udtryk for behov der (endnu) ikke er opfyldt. Hvad føler jeg/du? Vi praktiserer introspektion og mærker efter: *Jeg bliver/føler mig glad, opmuntret, godt tilpas, let til mode, forvirret, bange, trist, irriteret, modløs, såret, forundret, overrasket, mørbarket, urolig, træt* osv. Eller: vi stiller indfølelse spørgsmål til den anden: fx *Er/bliver du urolig når ... osv.?* (jf. oversigten over kropssproglige følelsesudtryk nedenfor, og listen over følelsesord som er vedføjet som bilag).
- 3) Behov er fællesmenneskelige og årsag til følelser og drivkraft bag handlinger. Behov er ikke personafhængige. *Behov er ikke strategier!* Vi lytter efter og spørger efter behov: *Hvilke(t) behov har jeg?* Fx *Jeg vil gerne have jeres opmærksomhed/ Jeg har brug for lidt ro.* Eller vi lytter og spørger efter den andens behov. Fx kan vi i en konfliktsituation tolke en kollegas kritik (som vi selv oplever som uforståelig og uberettiget) som udtryk for en uopfyldt behov for anerkendelse. Eller det at et barn slår, i frustration eller afmagt, som udtryk for et uopfyldt behov for opmærksomhed og omsorg (snarere end at barnet er uopdraget eller voldeligt (Hejgaard 2005). En komplicerende faktor er at der ofte vil være flere behov som melder sig samtidig, og da er det oplagt at vælge at få opfyldt det behov som presser sig mest på. Det er ikke altid at det

¹⁰ Følelser er komplicerede størrelser, og nogle gange bruger vi også ordet *føle* i betydningen 'mene', men da er der ikke tale om en følelse, men en mening, fx i ytringen "Jeg føler vi har brug for at diskutere vores samarbejde". Vi udtrykker ofte også følelser gennem positive (og negative) vurderinger, fx kan jeg udtrykke følelsen lettelse eller tilfredshed, når jeg siger til en kollega: *Det var godt at du gjorde mig opmærksom på at jeg havde overset nogle fejl og at jeg havde misforstået vores aftale.* Men følelserne kommer jo tydeligere frem som netop følelser ved en formulering som denne: *Jeg er lettet/glad for at du gjorde mig opmærksom på misforståelsen/problemefejlen.*

er muligt at imødekomme alle behov, men alene det er blive bevidst om aktuelle behov og de dertil knyttede følelser og at udtrykke følelser og behov, vil virke afklarende. Der kan være situationer hvor vi ikke kan få opfyldt vores behov, og behovsudsættelse er da med andre ord ikke et onde. ”IVK handler ikke primært om at opfylde alle behov, men om at alle behov bliver hørt og anerkendt” (Ida Rump).

- 4) Anmodning: Hvad anmoder/beder jeg min samtalepartner om at gøre? Anmodninger fremsættes ofte som direkte eller indirekte spørgsmål eller en opfordring. *Anmodninger er ikke krav*. Et vigtigt aspekt ved anmodninger er frivilligheden i forhold til at imødekomme dem eller ej. Nej-svar er i orden, og dem kan vi lære og vælge at tolke empatisk som udtryk for den andens behov ”som et ja til noget andet”, som jeg har hørt en kursusholder på et IVK-kursus sige, ikke som en afvisning. Fx ”Jeg vil gerne bede dig om at høre efter hvad jeg siger til dig nu” som er en IVK-version af påstanden ”Du hører heller aldrig efter hvad jeg siger!”) (Weirsøe 2007:30).

Rosenbergs IVK-model rummer også dels en lyt-empatisk-del, dels en udtryk-ærlig-del med hver de fire trin:

I *udtryk-ærlig-delen* giver jeg ærligt udtryk for hvordan *jeg* har det, uden at bebrejde, dømmes og kritisere (ved brug af de fire trin):

- (1) ”Når jeg ser (hører) ...
- (2) føler jeg mig ...
- (3) fordi jeg har behov for ...
- (4) og jeg kunne godt tænke mig at du ...” (Rosenberg 2010:219).

I *lyt-empati-delen* som drejer sig om indfølelse at lytte til hvordan *du* har det, uden at opfatte noget som bebrejdelse eller kritik (ved brug af de fire trin), og den del er enklest at begynde med:

- (1) ”Når du ser (hører) ...
- (2) føler du dig ...
- (3) fordi du har behov for ...
- (4) og kunne du tænke dig at jeg ...” (Rosenberg 2010:219)

Vi kan springe et eller flere trin over og i visse situationer kun iagttage og lytte eller evt. nøjes med det sidste trin og beskrive vores

egen følelsesmæssige reaktion for os selv indvendigt og ”bare” observere og blive bevidst om hvad der foregår i én selv i en bestemt sprogbrugssituation, uden at sige et ord, uden at komme med en anmodning. Vi kan bruge modellen uden at bruge ord, men bare kropssprog, som Rosenberg skriver et sted og som mine informanter også giver eksempler på. Vi kan altså bevæge os igennem modellens trin på mange forskellige måder. Efterhånden som vi får erfaring med at bruge den, laver vi variationer og tilpasser den til den aktuelle situation. Både Gitte Kjær-Westermann og Anniken Poulsson Beer fremhæver at jo mere IVK-erfaring man får, jo mere fri bliver man i forhold til modellen.

Det kropslige følelsessprog

Kropssproget bruger vi i al kommunikation, og kroppen er ekspert i at vise følelser. Når vi formulerer kropslige følelsesreaktioner og finder dem udtrykt i sproget som metaforer og andre faste udtryk, bliver de pludselig letgenkendelige som kropslige udtryk for følelser, eller, som en af mine informanter siger: ”Vi mærker med kroppen”:

Jeg plejer at sige, at IVK sidder i kroppen, ikke i munden. Det betyder, at man kan lære sig de 4 trin formfuldendt uden at have rykket sig bevidsthedsmæssigt. Det er indstillingen, der giver forskellen, ikke ordene.[...]. Hvis ikke jeg er bevidst om, hvilke signaler, jeg sender, og hvad der sker i min krop, kan sprogets fokus på de 4 trin ende med blot at blive en pænere indpakning af de samme domme og antagelser. Det er nysgerrigheden, åbenheden, den indre stilhed, det indre arbejde, der gør forskellen. Det er også med kroppen, at vi mærker empatien. Empati er at mærke, ikke noget vi kan tænke os til. Vi mærker med kroppen (Gitte Kjær-Westermann).

Det nyttige ved de kropslige metaforer og andre faste udtryk i vores sammenhæng er at de er overvejende beskrivende – om end de naturligvis som så mange andre ord og udtryk er ladet med flere lag af betydninger, både bibetydninger eller konnotationer og forskellige kontekstuelle og situationelle betydninger. De kropslige metaforer og andre faste kropslige udtryk udtrykker følelsessprogets dynamik, og jeg har i et første forsøg på at samle en del af disse udtryk brugt disse kropslige kategorier:

Hjerte: blive blød om hjertet, der falder en sten fra éns hjerte, have/mærke hjertet i halsen, hjertet bløder, hjertet svulmer, føle sig let om hjertet/tung om hjertet/syg om hjertet, med tungt hjerte, varm om hjertet, følge sit hjerte

Stemme: hæve/løfte stemmen, tale med bævende/skælvende/dirrende stemme, med hævet/dæmpet/svag/tynd/spinkel/forsigtig stemme

Hoved: blive rød i hovedet, holde hovedet højt, tabe hovedet, tage sig til hovedet

Pande og øjenbryn og næse: rynke brynene, rynke panden, rynke (på) næsen, løfte/hæve øjenbrynene

Arm: lægge armene over kors, slå ud med armene

Hånd: gnide sig i hænderne, klappe i hænderne, ryste på hånden, række nogen hånden, knytte hænderne, have/få klamme hænder

Finger: give nogen fingeren, tromme med fingrene

Ben: have bly i benene, stikke halen mellem benene, slå benene/fødderne væk under én

Fod: stemme med fødderne

Mave: have sommerfugle i maven, have ondt i maven

Ryg: vende ryggen til nogen/vende nogen ryggen

Skulder: løfte skuldrene, møde/få en kold skulder/den kolde skulder

Øje: gøre store øjne, himle med øjnene, ikke lukke et øje, have/tænde julelys i øjnene, med et glimt i øjet, med et blink i øjet, lukke øjnene

Andre kropslige reaktioner på følelser: hjertet banker hurtigt, trække vejret hurtigt/roligt, få åndenød, blive varm om ørerne, få røde kinder, få røde pletter på halsen, blive bleg, blive søvnig, blive lysvågen, have/få ondt i maven (af nervøsitet), svede, få kuldegysninger, ryste, dirre (stemmen eller kroppen), smile, grine/le højt, græde, blive paf/målløs/tavs/stille, spænde visse muskler

Følelsesudtryk: være i sine følelsers vold, lade følelserne løbe af med sig, give følelserne frit løb, fælde en tåre, føle sig som en mus, føle sig let som en sommerfugl, føle sig (modig) som en løve, føle sig (stærk) som en bjørn.

Sproglige kendetegn ved IVK

IVK har et særligt fokus på brug af et bevidst følelses- og behovsprog. Dette fokus giver ”også bare en indgang til noget dybere i os, en indre kontakt. Det gør IVK opmærksom på, og det er faktisk unikt for IVK” (Gitte Kjær-Westermann, min kursivering, RBB).

Vi møder desuden et dynamisk og handlingspræget her-og-nu-sprog som udtrykker processer, handlinger, bevægelse (og udtaler os med IVK måske mindre ofte end ellers om fortid og fremtid end uden IVK). Det gør vi når vi beskriver hvad vi iagttager at der sker i en situation, og når vi fremsætter anmodninger og beder eller spørger vores samtalepartner om konkrete handlinger. Vi bruger genfortælling og spørgsmål på en særlig måde: Vi genfortæller det vi har hørt en samtalepartner sige sådan som vi forstår det, og stiller empatiske følelsspørgsmål *Føler du dig anerkendt, når du bliver spurgt om at bidrage med din kompetence?* Eller vi stiller andre spørgsmål for at tjekke vores forståelse af en situation eller en ytring. Da udtrykker vi både empati og åbenhed i forhold til at samtalepartneren kan komme med justeringer.

Gitte Kjær-Westermann beskriver de sproglige kendetegn sådan:

IVK har fokus på fakta frem for tolkninger. På hvad det gør ved os, det vi oplever, i stedet for at dømme andre for det, vi oplever. Og på hvilke behov vores følelser peger på, i erkendelse af, at formålet med, at vi har følelser, er at gøre opmærksom på vores behov. Og på klare, gørbare strategier, udtrykt i positivt handlesprog. Det er de klassiske sproglige karakteristika ved IVK, de 4 trin. Som sagt er den indre bevidsthed om disse adskillelser vigtigere for mig, end hvad jeg siger. [...] Samtidig giver fokuset på følelser og behov i sproget også bare en indgang til noget dybere i os, en indre kontakt. Det gør IVK opmærksom på, og det er faktisk unikt for IVK (Gitte Kjær-Westermann).

Ida Rump nævner: ”Jeg-budskaber. Ikke-dømmende sprog. Personligt og tydeligt sprog,” som fx når vi siger *Jeg har lagt mærke til at ... og derfor vil jeg spørge om du ...* eller når vi udtrykker valg og ansvar ved at sige *Jeg vælger at ... /Jeg har valgt at ...* (som kan være et bevidstgørende alternativ til udtryk som *Jeg var nødt til at /jeg havde ikke noget valg ...*).

Nogle ekspert-erfaringer med IVK

Nogle citater fra mine ekspertinterview viser nogle typiske erfaringer med IVK. Et af mine spørgsmål var i hvilke sammenhænge mine informanter bruger IVK. Her lyder det samme svar fra to informanter: ”Hele tiden.”

Anniken Poulsson Beer kalder IVK en ”organisk måde å snakke på” og understreger at det for hende er vigtigt at hverdags sproget er ”autentisk”.

Gitte Kjær-Westermann siger: Det at ”bruge IVK i praksis handler for mig om at have bevidstheden og opmærksomheden i mit indre arbejde og så sige det, jeg tænker giver kontakt i de omgivelser, jeg befinder mig i”. På spørgsmålet om hvad det er ved IVK som især appellerer til hende, lyder svaret:

Den stærke bevidsthed, opmærksomhed på nuet, den respektfulde ærlighed og varme empati. Empatien har to potentialer. Den kan hele i dybden, som i terapien eller den fordybende samtale mellem to. Og den kan bidrage til, at vi næsten umærkeligt går og heler hinanden lidt hele tiden i hverdagen i stedet for at gå at såre hinanden lidt hele tiden i mange af vores udvekslinger i hverdagen (Gitte Kjær-Westermann).

På et spørgsmål om hvorvidt informanterne har tilpasset deres hverdagsprog på grund af IVK, giver de alle bekræftende svar:

Ja jeg har ændret mit hverdagsprog. Når jeg ikke ved hvordan jeg skal få noget sagt, kan jeg altid gå tilbage til en variation over de 4 trin [...]. Men har ændret mit sprog, ja. Jeg forsøger at tale ud fra mig selv. Jeg forsøger at lægge mærke til tankefølelser, når det er dem der kommer ud af min mund – og lytte dybere ind i mig selv. Dette har givet mig en stor frihed (Ida Rump).

Ja. Jeg undgår at dømme folk og tager i stedet selv ansvaret for sådan som jeg har det. Fx, i stedet for at sige: ”Det var dumt gjort!”, siger jeg måske: ”Det undrer mig virkelig, det du gjorde. Jeg kunne godt tænke mig at forstå hvorfor. Kan du sige noget om det?” Jeg kan erklære mig uenig i, men afviser dog sjældent andres domme – det er vigtigt for mig at give plads til de ulve, der kommer, fordi det støtter andres oplevelse af at få luft og blive hørt. Og det er en indgangsvinkel til at åbne op for at andre bagefter kan hente ansvaret hjem til sig selv og få nogle behov på. Så plads til ulvene (de vil jo fortælle os noget vigtigt, så de skal ikke bare puttes væk), og bagefter se på hvad ulvene vil fortælle mig om mig (Gitte Kjær-Westermann).

Som den individuelle styrke ved IVK nævner de tre informanter forskellige aspekter knyttet til hvordan de bruger og arbejder med IVK:

Min arbejdssituation er jo, at jeg lever af at undervise i IVK. Men jeg er også politiker. Styrken ved IVK i politik er bl.a., at jeg kan argumentere knivskarpt og ærligt uden at svine andre til, opbygge stråmænd, osv., som den politiske retorik ellers baserer sig på. Det giver troværdighed hos vælgere og respekt blandt kollegerne. Jeg er også mor til 4 børn. Styrken ved

IVK med børn er bl.a., at det hjælper os til at møde dem der, hvor de er, se deres adfærd som udtryk for behov og ikke som forkert eller barnlig, og at det giver os et redskab til at lytte og spørge ind, når noget er svært, eller der er noget, vi ikke forstår. Det giver os også et effektivt redskab til mægling, som undgår tendensen til at finde den skyldige (som skældes ud) og den uskyldige (som trøstes), men i stedet lytte til begge parter og hjælpe dem med at se hinandens behov og finde bedre strategier til at komme videre. På arbejdspladsen hjælper IVK med at opbygge den emotionelle bankkonto og løse konflikter mere konstruktivt, så det psykiske arbejdsmiljø forbedres og motivation, engagement og inddragelse øges. Jeg underviser personale, der tager sig af demente, og her hjælper IVK med at se behovene frem for at korrigerer adfærden, når der er kognitive forstyrrelser eller manglende sprog. [...]. IVK's største styrke er måske, at den har effekt i alle livets relationer (Gitte Kjær-Westermann).

Centralt i IVK står udviklingen af kompetence i at skille mellem det jeg sanser (min observation), mine tanker om det, og hvilke behov jeg kommer i kontakt med i situationen. Mine følelser kan være en vejviser der peger hen imod behovene. Hvilke handlinger jeg vælger er igen noget andet end behovet i sig selv. Når jeg er klar over denne forskel, kan jeg stå friere i forhold til mit valg af handling. Jeg er bevidst om, at flere mulige handlinger kan bære den kvalitet jeg vil leve eller udtrykke. Et eksempel: Når jeg bliver opmærksom på mit behov for kontakt, ved jeg også, at det ikke drejer sig om kontakt med en bestemt person. Samvær med en bestemt person kan være min foretrukne strategi i denne situation, men der findes mange måder hvorpå jeg kan nære mit behov for kontakt. På denne måde oplever jeg at jeg giver andre stor frihed. Jeg kan lettere tage imod et ”nej” fra den anden, fordi jeg ved, at der er flere måder for mig at opleve kontakt på (Ida Rump).

Alle tre informanter bruger IVK i alle slags sprogbrugssituationer og giver eksempler på hvordan IVK hjælper dem med at være tydelige i deres professionelle og private kommunikation, med at håndtere uenighed eller strid ved at lytte og praktisere empati og selvempati og med at bevare kontakten med egne følelser og behov, især i krævende situationer.

Afsluttende anmodninger og handlinger

Efter nu at have gjort rede for hvad *kontaktskabende kommunikation* – og IVK – er, og at have præsenteret erfaringer fra IVK-udøvere med denne kommunikationsform vil jeg nu afslutte med enkelte an-

modninger, som er ment som opfordringer og forslag. Det gør jeg fordi IVK har givet mig mere plads til lytte- og tænkepauser i min kommunikation med andre, fx i vejledningssituationer, og også bringer udfordringer frem i lyset som jeg ønsker at arbejde med, bl.a. vejledning og tilbagemelding på IVK-grundlag og behov og følelser i faglige kommunikationssituationer.

Den første anmodning jeg har i tankerne til dig som læser, drejer sig om kontakt. Jeg kunne tænke mig høre hvilke følelser eller følelsesmæssige reaktioner artiklens emne vækker i dig, uanset hvilke det måtte være. Jeg spekulerer nu på om du kunne tænke dig at melde tilbage om hvad der rører sig i dig efter at have læst om kontaktskabende kommunikation, og om du har behov og overvejelser efter læsningen som du kunne tænke dig at udveksle med mig. En anden anmodning kunne have form af et introspektivt eksperiment: Hvilke indsigter ville det give dig at gøre din sprogbrug eller kommunikation til studieobjekt i en enkel faglig kommunikationssituation? Det ville være at bedrive en form for deltagerobservation (jf. fx Hastrup 2012) som der kun er få eksempler på i sprogvidenskaben. En tredje og sidste anmodning kunne have karakter af et fælles tankeeksperiment: Hvad kunne to kolleger få ud af at gøre iagttagelser sammen og reflektere over et følelsesladet emne – fx humor? – i akademiske sprogbrugskontekster? Hvilke følelser, behov og virkninger ville da komme frem i lyset?

Litteratur

- Arndt, Hans (2003) *Sproget. Hverdagens mirakel*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Fast, Julius (1994) *Body Language in the Workplace*. London: Penguin Books.
- Fast, Julius (1982) *Body Language*. London: Pan Books (første udgave 1971).
- Hastrup, Kirsten (2012) Deltagerobservation: At være der. *Kulturanalyse*. Kirsten Hastrup, Cecilie Rubow & Tine Tjørnhøj-Thomsen. Frederiksberg: Samfundslitteratur:61-68.
- Hejgaard, Janne (2005) *Ballademageren Søren. Om sprogbrug, kontakt, identitetsdannelse & selvværd*. København: Landtryk.
- Heyerdahl-Larsen, Jannicke (2010) *Kurshåndbok for valgfag i Anerkjennende kommunikasjon*. Oslo: Høgskolen i Oslo.

- Kristensen, Kirsten & Karin Sonne-Nijhoff (2004) Fokus på mine behov og dine. En introduktion til Ikkevoldelig Kommunikation (IVK). *Voksenpædagogisk Tidsskrift* 2, 2004:14-20. Elektronisk version: www.kommunikationforlivet.dk/pdf/Fokus%20paa%20Behov%20-%20mine%20og%20dine%20web.pdf.
- Møller, Erik (1991) Lad talesproget komme til orde. *Auditorium X. En antologi om moderne sprogforskning*. Erik Hansen, Inge Lise Pedersen & Ib Poulsen (red.). København: Amanda:181-204.
- Onsberg, Merete (2011) Fremførelse. *Retorik. Teori og praksis*. Jørgensen, Charlotte & Lisa Villadsen (red.). Frederiksberg: Samfundslitteratur:219-236.
- Rosenberg, Marshall (2010) *Ikkevoldelig kommunikation: 'girafsprøget'*. Brug din indfølelse og få både dine egne og andres behov tilgodeset. Oversat fra engelsk af Charlotte Pietsch. Borgen, København (3. udgave, 5. oplag).
- Rosenberg, Marshall (2007) *Det overraskende formål med vrede. Høst frugten af din egen og andres vrede*. Oversat fra engelsk af Karin Sonne-Nijhoff. Odense: Rosenlund Forlag.
- Rosenberg, Marshall (2006) *Ikkevoldskommunikation. 'Girafsprøget' – et sprog for livet*. Oversat fra engelsk af Monica Carlsen. Oslo:Arneberg.
- Stensig, Jakob (2009) Hvad er talesprog? *Mundtlighed. Teori og praksis*. Vibeke Boelt & Martin Jørgensen (red.). Århus: KvaN:187-205.
- Weirsøe, Bodil (2007) *Girafsprøget. Empatisk kommunikation i pædagogens arbejde*. København: Gyldendal.
- Weirsøe, Bodil (2006) Giraffen gaffen guffen – volden ned i skuffen. *Unge Pædagoger* 2006, 5 [temanummer om konflikthåndtering]:16-25.

Hjemmesider (alle besøgt 1. marts 2013)

- Center for Nonviolent Communication: <http://www.cnvc.org>.
- Foreningen for Ikkevoldelig Kommunikation: <http://www.fivk.dk>.
- Girafbørn og ulveunger: <http://www.ht-1.dk/girafsprøget/index.htm>.
- Høgskolen i Oslo og Akershus: http://www.hioa.no/Studier/SAM/EVU/node_15854/VAK.
- Ikkevoldelig kommunikation: <http://ivk.dk>.
- IVK Norge – Norsk Sirkel for Ikkevoldskommunikasjon: <http://ivk.no/start>.
- LivKom (Foreningen for Livsberigende Kommunikation): <http://www.livkom.dk/joomla>.

Bilag: Ord for følelser og behov

De to lister over følelser- og behovsord nedenfor er let bearbejdede og udvidede versioner af Marshall Rosenbergs lister i hans bog *Ikkevoldelig kommunikation* (2010:225 og 226). Mine tilføjelser er markeret med *. Se også lister i Heyerdahl 2010:9-10.

Grundlæggende følelser vi alle har

Følelser når vores behov er eller bliver opfyldt

| | | |
|-------------|-------------|-------------|
| begejstret* | ivrig | selsikker |
| beroliget* | lettet | sikker* |
| berørt | lykkelig* | stimuleret |
| bevæget | munter | stolt |
| energisk | opløftet* | taknemmeig |
| fascineret | opstemt* | tilfreds |
| forbløffet | optimistisk | tillidsfuld |
| glad | overrasket | tålmodig* |
| håbefuld | rolig* | veltilpas |
| inspireret | rørt* | |

Følelser når vores behov ikke er eller bliver opfyldt

| | | |
|---------------|------------|-------------|
| bange* | flov | irriteret |
| bekymret | fortvivlet | misundelig* |
| desorienteret | forvirret | mismodig* |
| desperat* | fristreret | modløs |
| enspm | hjælpeløs | modvillig |
| nervøs | træt* | utilpas |
| nedtrykt | udkørt* | utålmodig |
| overkørt* | ulykkelig* | vred |
| overvældet | udmattet* | ængstelig* |
| skuffet | usikker* | ærgerlig |
| trist* | urolig | |

Grundlæggende behov vi alle har

Autonomi

- at vælge vores egne drømme, mål og/eller værdier
- at vælge hvordan vi vil indfri vores drømme, mål og/eller værdier
- at kunne træffe egne valg*

Højtideligholdelse

- at fejre at der skabes liv, og at drømme går i opfyldelse
- at markere tab: af ens nærmeste osv. (sørgen)

Integritet – og udvikling*

- autenticitet
- kreativitet
- mening
- selvværd

Indbydes forbundethed

- accept
- anerkendelse
- at bidrage til at livet beriges
- forståelse
- fællesskab
- følelsesmæssig tryghed
- hensyntagen
- indfølelse/empati
- kærlighed
- nærhed
- opmuntring
- respekt
- støtte
- tillid
- ærlighed (dvs. den styrkende ærlighed der sætter os i stand til at lære af vores begrænsninger)

Fysiske behov

- afslapning*
- berøring
- beskyttelse mod livstruende livsformer (virus og bakterier, insekter, rovdyr)
- bevægelse og motion
- hvile
- luft
- mad
- ro
- seksuel udfoldelse
- tag over hovedet

Leg, udvikling* og udfordringer*

- at drømme*
- at bruge fantasien
- latter
- sjov
- morskab*
- spøg*

Åndelig fordybelse

- fred
- harmoni
- inspiration
- meditation*
- orden
- ro*
- renhed*
- skønhed/æstetik*