Rakentava vuorovaikutus

Psykologi Marshall B. Rosenbergin (1932-2015)
kehittämä Non-violent Communication -
vuorovaikutusprosessi

Tavoite on rehellisyyteen ja empatiaan perustuva ihmissuhde, jossa kaikkien tarpeet tyydyttyvät.

— Marshall B. Rosenberg

Vuorovaikutuksen kaksi puolta

Rehellinen itseilmaisu

1. Havainto (ei tulkinta)
2. Tunne (ei ajatus)
3. Tarve
4. Pyyntö (ei vaatimus)

This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC

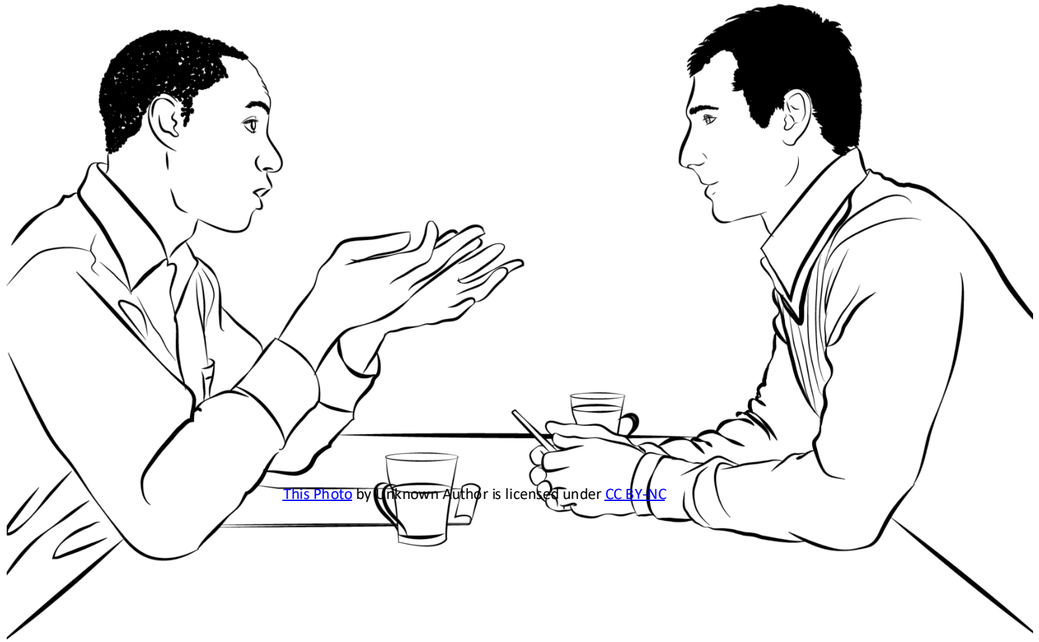
Empaattinen kuunteleminen

1. Mitä toinen havaitsee?
2. Mitä toinen tuntee?
3. Mitä toinen tarvitsee?
4. Mitä toinen pyytää?

Rehellinen itseilmaisu

1. Havainto

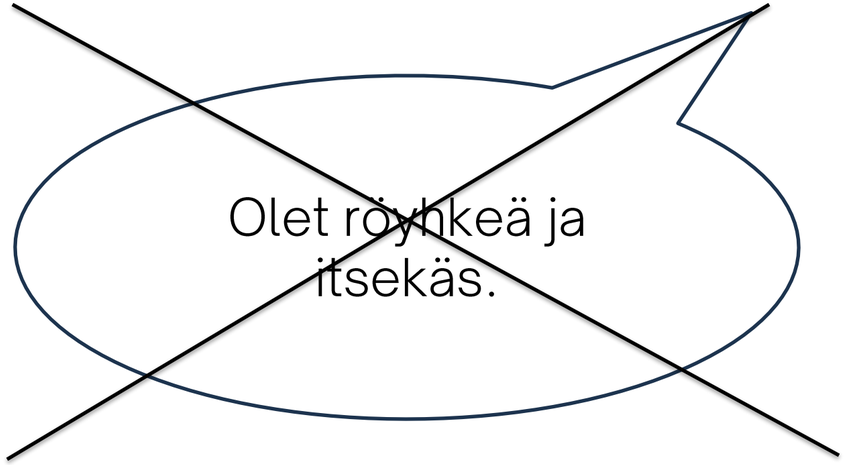
Rehellisen itseilmaisun ensimmäinen vaihe on ilmaista, mitä havaitsemme toisten sanovan tai tekevän, mikä rikastuttaa tai ei rikastuta elämäämme.



Eilen, kun keskustelimme, keskeytit minut kolme kertaa.

1. Havainto

Havaintojemme tulee perustua aikaan ja asiayhteyteen. Jos sekoitamme havainnon ja tulkinnan, viestimme kuullaan helposti kritiikkinä.

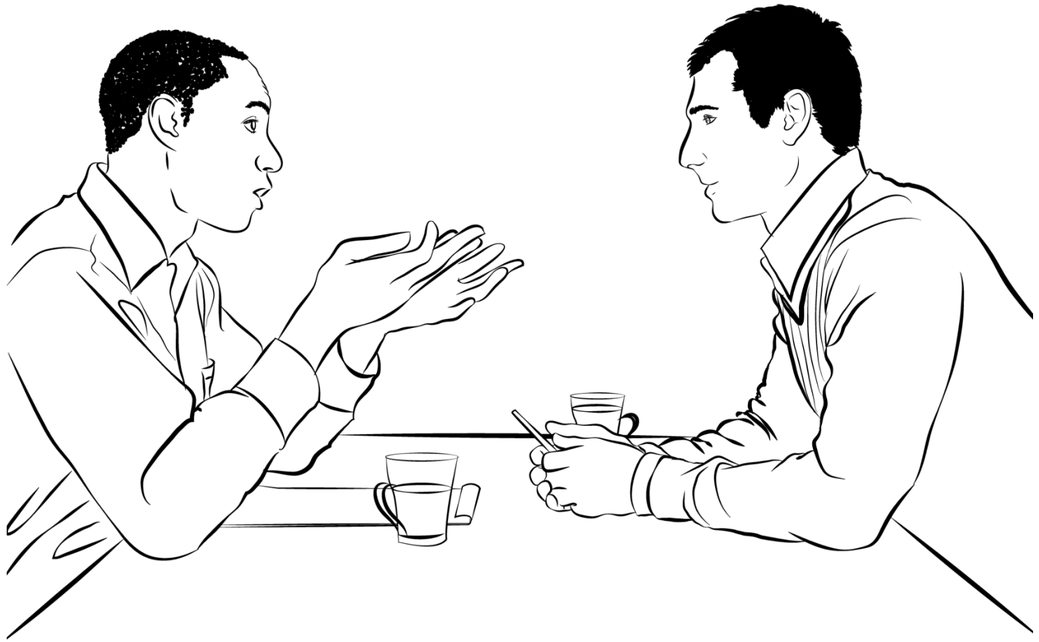


Kommunikointitapoja, jotka muuttavat havainnon tulkinnaksi:

- Olla-verbin käyttö (esim. *Olet liian antelias.*)
- Arvolatautuneiden verbien käyttäminen (esim. *Jätät asiat viime tippaan.*)
- Omat käsitykset toisen ihmisen ajatuksista, tunteista, aikeista tai haluista esitetään totuuksina (esim. *Et saa työtä valmiiksi määräaikaan mennessä.*)
- Ennusteen pitäminen yleispätevänä totuutena (esim. *Jos et syö terveellisesti, terveytesi kärsii.*)
- Epäselvä viittaus tai yleistys (esim. *Pojat eivät siivoa jälkiään.*)
- Kykyä kuvaavien sanojen käyttäminen ilman selvää ilmausta siitä, että kyseessä on mielipide (esim. *Hän on huono pianisti.*)
- Adjektiivien ja adverbien käyttäminen ilman selvää ilmausta siitä, että kyseessä on mielipide (esim. *Hän on ruma.*)
- Sanojen aina, ei koskaan, usein ja harvoin epätäsmällinen ja liioitteleva käyttö (esim. *Olet aina myöhässä.*)

2. Tunne

Rehellisen itseilmaisun toisessa vaiheessa ilmaisemme tunteet, joita havaintomme meissä herättävät.



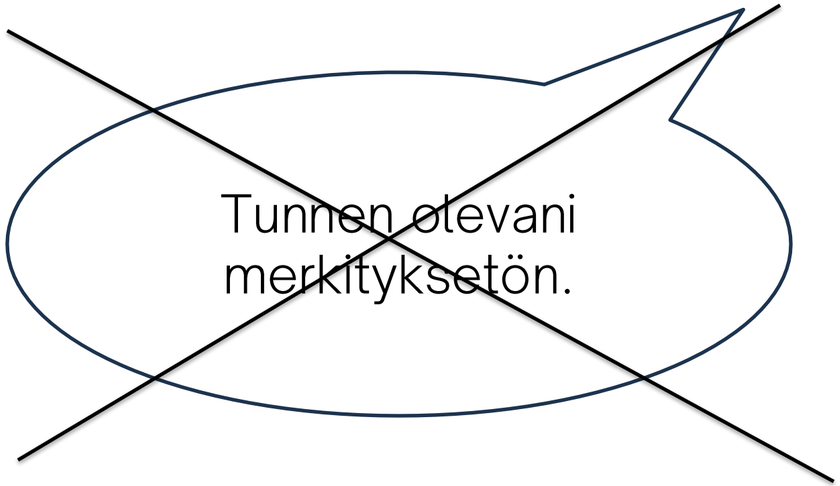
This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC

Tunsin oloni turhautuneeksi ja vihaiseksi.

2. Tunne

Tunteiden nimeäminen ja tunnistaminen selvästi ja täsmällisesti helpottaa ihmisten välisen yhteyden rakentamista.

On tärkeää erottaa tunteiden ilmaisu ajatusten, mielipiteiden ja tunteiden ilmaisusta.



Sana *tuntea* ei välttämättä ilmaise tunnetta vaan ajatusta tai tulkintaa:

- Tuntea + *että, kuin, ikään kuin* (esim. Minusta tuntuu kuin olisin luuseri.)
- Tuntea + pronomini *minä, sinä, hän/se, me, te he* (esim. Se tuntuu minusta hyödyttömältä.)
- Tuntea + ihmiseen viittaava *nimi* tai *substantiivi* (esim. Minusta tuntuu, että äiti on ilkeä.)
- Tuntea merkityksessä *mitä ajattelen olevani* (esim. Tunnen itseni kyvyttömäksi.)
- Tuntea merkityksessä *mitä ajattelen muiden käyttäytymisestä* (esim. Tunnen olevani merkityksetön.)
- Tuntea + *verbin passiivimuoto* on usein tulkinta toisten toiminnasta (esim. Tunnen olevani väärinymmärretty.)

Tunteita, joita koemme, kun tarpeemme *ovat* tyydyttyneet:

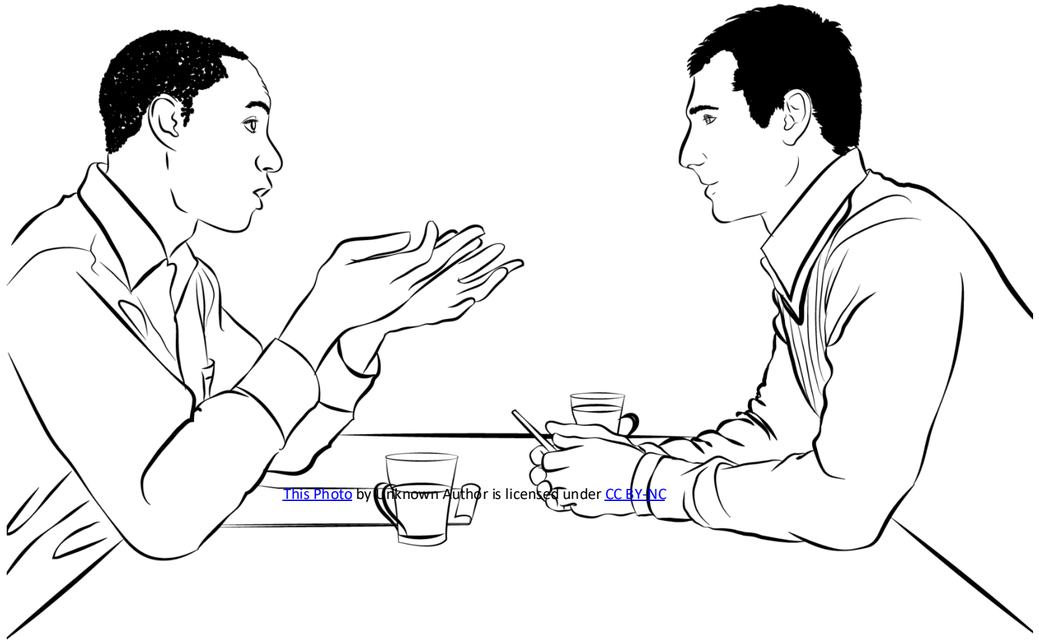
esim. aktiivinen, eloisa, elämänhaluinen, energinen, helpottunut, ilahtunut, innostunut, kiinnostunut, lempeä, luottavainen, myönteinen, puhelias, rauhallinen, rento, sitoutunut, toiveikas, tyytyväinen, utelias, valoisa, vapautunut, ymmärtävä ja ystävällinen

Tunteita, joita koemme, kun tarpeemme *eivät ole* tyydyttyneet:

esim. ahdistunut, arka, epävarma, hermostunut, iloton, innoton, jahkaileva, jännittynyt, kateellinen, katkera, katuva, kielteinen, lannistunut, loukkaantunut, murheellinen, nolo, närkästynyt, onneton, passiivinen, rauhaton, syyllisyydentuntoinen, turhautunut, uupunut, varautunut, yksinäinen, äkäinen

3. Tarve

Rehellisen itseilmaisun kolmannessa vaiheessa pyrimme ilmaisemaan tarpeet, joista tunteemme johtuvat. Toisen ihmisen teko voi olla tunteemme herättäjä, mutta ei sen syy. **Meidän tulee ottaa vastuu omista tunteistamme.**

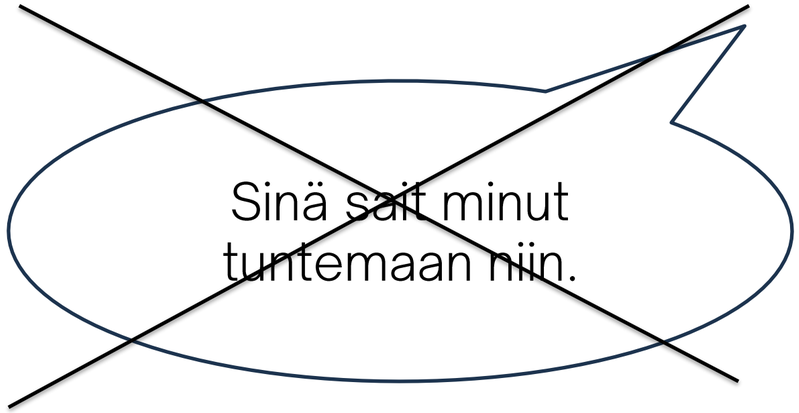


Tunsin niin, koska haluan tulla kuulluksi.

3. Tarve

Mitä suoremmin osaamme yhdistää tunteemme omiin tarpeisiimme, sitä helpompaa toisten on vastata myötäeläen.

Ilmaistessamme tarpeitamme epäsuorasti toiset kuulevat kritiikkiä ja ryhtyvät vastahyökkäykseen.



Epäsuoria tapoja ilmaista omia tarpeita:

- Tuomitseminen
- Arvosteleminen
- Syyttäminen
- Loukkaaminen
- Lannistaminen
- Leimaaminen
- Vertaaminen
- Diagnosoiminen
- Vastuun kieltäminen pakon, olotilan, sairauden, henkilöhistorian, toisten tekojen, määräysten ryhmänpaineen, sääntöjen, roolien tai hallitsemattomien mielijohteiden perusteella.
- Tulkinta

Muutamia perustarpeita:

itsenäisyys, autonomia (omien unelmien, tavoitteiden ja arvojen ja niiden toteutussuunnitelman valitseminen)

kiitollisuus (elämän luomisesta ja toiveiden toteutumisesta kiittäminen, rakkaiden ja unelmien menettämisen sureminen)

eheys (aitous, luovuus, tarkoitus, oman arvon tunteminen)

keskinäinen riippuvuus (hyväksyntä, arvostus, läheisyys, yhteisöllisyys, huomioiduksi tuleminen, turvallisuus, empatia, rehellisyys, rakkaus, kunnioitus, tuki, luottamus, ymmärrys, lämpö),

leikki (ilo, nauru)

henkisyys (kauneus, sopusointi, innoitus, järjestys, rauha)

fyysinen hyvinvointi (ilma, ravinto, liikunta, lepo jne)

4. Pyyntö

Prosessin viimeisessä osassa pyydämme konkreettisia tekoja, jotka rikastuttaisivat elämäämme.

Pyynnön esittäminen:

- myönteinen muoto
- selkeä ja täsmällinen kieli
- konkreettinen teko, jonka haluat toisen tekevän

Voimme pyytää kuulijaa toistamaan viestimme korjataksemme mahdolliset väärinymmärrykset.

This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC

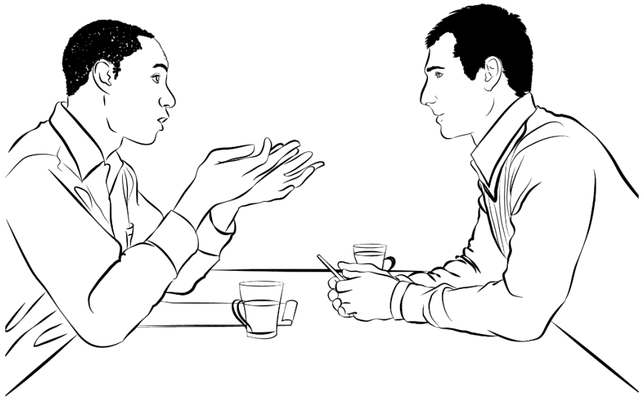
Voitko antaa minun puhua niin kauan, että olen mielestäni sanonut asiani loppuun?

4. Pyyntö vai vaatimus?

Jos pyyntö esitetään tai kuullaan vaatimuksena

Hänen pitäisi, Hänen kuuluu tehdä, Minä ansaitsen, Olen oikeutettu, Minulla on oikeus

Esittäjä arvostelee, syyllistää tai tuomitsee kielteisen vastauksen saatuaan.



Kuulija alistuu tai kapinoi.

Jos pyyntö esitetään ja kuullaan todellisena pyyntönä

Esittäjä osoittaa myötätuntoa pyynnöstä kieltäytyneen tarpeita kohtaan.

Kuulija vastaa pyyntöön ainoastaan omasta halustaan ja myötätuntoisesti.

Tavoite ei ole pyrkiä muuttamaan ihmisten käyttäytymistä tai saada oma tahto läpi. Tässä prosessissa haluamme toisen muuttuvan tai reagoivan, mutta ainoastaan omasta halustaan ja myötätuntoisesti.

— Marshall B. Rosenberg

Empaattinen kuunteleminen

Empatia

This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC

Empatia on kunnioittavaa ja ymmärtävää suhtautumista toisen ihmisen tunteisiin ja kokemuksiin.

Sanoivatpa toiset mitä tahansa ja millä sanoilla tahansa, **kuunnellessamme empaattisesti me pyrimme kuulemaan, mitä he**

1. **havaitsevat**
2. **tuntevat**
3. **tarvitsevat**
4. **pyytävät**

Empatia

Empatiaa voi olla vaikea tarjota:

- Niille, jotka ovat vihaisia
- Niille, jotka ovat mielestämme pahoja
- Niille, joilla on enemmän valtaa
- Niille, joilla on parempi asema
- Niille, joilla on enemmän voimavaroja
- Kaikkein läheisillemme

Empatian antaminen voi auttaa meitä:

- Säilyttämään oman haavoittuvaisuutemme
- Hillitsemään väkivallan uhkaa
- Kuulemaan negatiivisen vastauksen ottamatta sitä henkilökohtaisesti
- Herättämään elottoman keskustelun henkiin
- Kuulemaan hiljaisuuden kautta ilmaistut tunteet ja tarpeet
- Näkemään maailman uudella tavalla ja jatkamaan eteenpäin

Omien lähtökohtien tiedostaminen

This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC

Empaattinen suhtautuminen toisiin on mahdollista vasta, kun päästämme irti kaikista heitä koskevista ennakkokäsityksistämme ja arvioistamme.

Tarvitsemme empatiaa voidaksemme antaa empatiaa. Jos tunnemme olevamme puolustautuvia tai kyvyttömiä antamaan empatiaa, voimme:

1. Pysähtyä ja antaa itsellemme empatiaa
2. Ilmaista tuskamme selvästi ja syyttelemättä
3. Pitää tauon

Omien lähtökohtien tiedostaminen

Kielteisen viestin kuullessamme voimme reagoida seuraavasti:

1. **Itsesyytös**. Otamme viestin henkilökohtaisesti ja syytämme itseämme.
2. **Toisten syyttäminen.** Syytämme toista, koska olemme todennäköisesti vihaisia.
3. **Omien tunteiden ja tarpeiden aistiminen.** Kun tunnistamme omat tunteemme ja tarpeemme hyväksymme niistä vastuun emmekä syytä niistä toisia.
4. **Toisten tunteiden ja tarpeiden aistiminen**. Toisen tunteita ja tarpeita aistiessamme osoitamme empatiaa.

Tunne-elämän vapautumisen kolme vaihetta:

1. **Tunneorjuus.** Uskomme olevamme vastuussa toisten tunteista.
2. **Kapinointi**. Olemme vihaisia, emmekä halua kantaa vastuuta toisten tunteista.
3. **Tunnevapaus.** Hyväksymme täyden vastuun omista tunteistamme. Ilmaisemme omat tarpeemme sellaisella tavalla, että osoitamme pitävämme toisen tarpeita yhtä tärkeinä.

This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC

Läsnäolo

Empatian tärkein osatekijä on läsnäolo: tyhjennämme aistimme ja mielemme ja keskitämme koko huomiomme toisen ihmisen viestiin.

Annamme hänelle niin paljon aikaa ja tilaa, että hän voi ilmaista itseään täysin ja kokee tulleensa ymmärretyksi.

”Älä vaan ala tekemään jotain, ole siinä.”

Läsnäolo

Empatian sijaan meillä on tapana tarjota neuvoja tai rauhoittelua ja kertoa omista käsityksistämme ja tunteistamme.

Vieressä muutamia yleisiä käyttäytymismalleja, jotka estävät meitä olemasta riittävän läsnä kyetäksemme luomaan empaattisen yhteyden muihin.

Empaattisen läsnäolon esteitä:

- Neuvominen (*Minusta sinun pitäis...*)
- Paremmaksi paneminen (Ei tuo *vielä mitään...*)
- Opettaminen (*Voit kääntää tämän positiiviseksi, jos...*)
- Lohduttaminen (*Se ei ollut sinun syysi...*)
- Tarinointi (*Tämä muistuttaa minua siitä, kun...*)
- Vaientaminen (*Piristy vähän. Älä murehdi.*)
- Sääliminen (*Voi sinua raukkaa...*)
- Selittely (*Olisin soittanut, mutta...*)
- Oikaiseminen (*Ei se noin mennyt.*)
- Kuulustelu (*Milloin se alkoi?*)

Älyllinen ymmärtäminen tukahduttaa empatian.

This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC

Viestin heijastaminen

Voimme osoittaa empatiaa ja toisen tunteiden ja tarpeiden aistimista heijastamalla puhujan viestin takaisin:

- Toistamalla omin sanoin, mitä ymmärsimme hänen sanoneen antaen toiselle mahdollisuuden korjata väärinymmärryksemme
- Kysymällä kysymyksiä, jotka perustuvat puhujan todellisuuden havainnointiin (tunteisiin ja tarpeisiin)

Viestin heijastaminen

Vältä vain “suorittamasta prosessia”:

Mitä minä olen tehnyt?

Miltä sinusta tuntuu?

Miksi sinusta tuntuu tuollaiselta?

Mitä haluat minun tekevän?

Luo ennemmin yhteyttä aistimalla toisen kokemusta:

Esim.

Reagoitko siihen, mitä sanoin viime viikon tapaamisessa?

Harmittaako sinua, koska olisit halunnut, että…?

Haluatko minun kertovan, miksi sanoin sen, mitä sanoin?

- Heijasta takaisin erittäin tunnepitoiset viestit.
- Toista puhujan viesti omin sanoin vain, jos se lisää myötätuntoa ja ymmärrystä.
- Toisen ajatuksia omin sanoin ilmaistaessa äänensävy on erittäin tärkeä.
- Tärkeämpää on luoda yhteys kuin ”suorittaa prosessi oikein”.
- Anna toiselle mahdollisuus ilmaista itseään kunnolla. Jos etenemme liian nopeasti käsittelemään pyyntöä, meistä ei välity vilpitön kiinnostus.
- Voimme ilmaista omat tunteemme ja tarpeemme ennen toisen viestin heijastamista.
- Tiedämme puhujan saaneen tarpeeksi empatiaa, kun:
  1. Tunnemme jännityksen lauenneen.
  2. Hän lakkaa puhumasta.

Konfliktinratkaisu ja sovittelu

- Oli tilanne millainen tahansa, sovitteluprosessi etenee edellä esiteltyjen askelten mukaan.
- Tarvitaan runsaasti kärsivällisyyttä ja halu rakentaa YHTEYS ihmisten välille.
- Ei niin että toinen mukautuu toisen tahtoon vaan tavoittelemme sen sijaan sellaista keskinäistä välittämistä ja arvostusta, joiden löydyttyä kumpikin osapuoli pitää omia tarpeitaan tärkeinä ja tiedostaa lisäksi omien tarpeittensa ja toisen osapuolen hyvinvoinnin olevan toisistaan riippuvaisia.
- Etsitään siis molempia tyydyttävä ratkaisu, ei kompromissia.
- Kumpikin puoli saa ilmaista omat tarpeensa täysin ja kuulee tarkasti toisen tarpeet. Sen jälkeen molemmat ilmaisevat vuorollaan, millaiset teot tyydyttäisivät heidän tarpeensa. Ei tuomita tai analysoida ristiriitaa.
- Sovittelija seuraa prosessia huolellisesti, osoittaa empatiaa tarvittaessa, pitää keskustelun nykyhetkessä, johdattaa keskustelua eteenpäin ja keskeyttää tarvittaessa, jotta palataan noudattamaan prosessia.

Arvostuksen ilmaiseminen

Kohteliaisuudet ovat usein tuomioita tai manipulointia.

Ilmaistessamme arvostusta myötäelävässä vuorovaikutuksessa kerromme seuraavat asiat:

1. Teot, jotka ovat myötävaikuttaneet hyvinvointiimme
2. Tarpeemme, jotka ovat tyydyttyneet
3. Mielihyvän tunteet, jotka tarpeidemme tyydyttyminen aiheutti

Sinä teit näin.
Tämä tarpeeni tyydyttyi.
Minusta tuntuu tällaiselta.

Ota arvostus vastaan tuntematta ylemmyyttä tai teeskenneltyä nöyryyttä. Iloitse yhdessä arvostusta osoittavan ihmisen kanssa.

Rakentava ja myötäelävä vuorovaikutus

Väkivallaton vuorovaikutus (non-violent communication eli NVC) on yhdysvaltalaisen psykologian tohtorin Marshall B. Rosenbergin kehittämä vuorovaikutusprosessi, joka ohjaa rauhaa ja sopusointua rakentavaan kommunikointiin.

NVC-prosessi on nykyään monien sovittelu- ja konfliktinratkaisumenetelmien taustalla.

Lähteet:

Rosenberg, Marshall B. Rakentava ja myötäelävä vuorovaikutus. 2019. Viisas elämä.

Larsson, Liv. Sovittelun taito. 2012. Basam Books.