

5. Konfliktlösning utan våld

I enlighet med Human needs theory gäller det att hantera konflikter på ett sådant sätt att alla inblandade parter får sina djupare behov tillfredsställda och blir nöjda med utgången. Målet är att efter en sådan konfliktlösning parternas förhållande till varandra utvecklas så att de samarbetar och inte skadar varandra, något jag menar är liktydigt med att de inte brukar våld.

Galtung (1996) föredrar att använda termen transformering (omvandling) eftersom han ser konflikten som en process som är stadd i ständig förändring. En lösning som alla parter accepterar utgör målet, men det kan bara vara ett tillfälligt sådant eftersom gamla och nya problem ständigt kommer i dagen. Förmåga att hantera dessa transformeringar av konflikten på ett acceptabelt och hållbart sätt är ett mer relevant mål, enligt Galtung.

Han fäster således uppmärksamheten vid det faktum att livet fortsätter, och så snart människor är tillsammans uppstår konflikter. Emellertid behöver dessa konflikter hanteras vartefter de bildas. Lösning¹ föredras framför reglering just därför att relationen mellan aktörerna (på alla nivåer) är betydelsefull, och därför att deras interaktion kommer att fortsätta på ett eller annat vis — om inte annat så i tanken och i känslan som en erfarenhet.

Detta kapitel utgör på ett mycket direkt sätt en teoretisk grund för det undervisningsprogram som utvecklades i fältstudien och som kommer att presenteras i del 2.

¹ Med *konfliktlösning* avses en lösning av konflikten där alla parter djupare behov tillgodoses, och konflikten därför upplöses. Vad man gör för att försöka lösa konflikten räknas, även om fullständig behovstillfredsställelse inte uppnås. Vid *reglering av konflikter* tillåts tvång och våld i försöken att få konflikten under kontroll och nå målet/målen. Detta är ej accepterat vid *konfliktlösning*.

Lyckas konfliktlösningen kommer denna sannolikt att vara bestående medan endast kortsiktiga lösningar nås vid en reglering av konflikten.

Konflikthantering används i detta arbete ofta synonymt med konfliktlösning. Termen är dock inte så fast knuten till målet parternas tillfredsställelse av djupare behov (vinna-vinna, jfr. fotnot 3, s. 62) som konfliktlösning är.

Mahatma Gandhi

Som pionjär utvecklade Gandhi ickevåld i teori och praktik. Han var både idealist och praktiker. När han rekommenderade ickevåldsstrategier utnyttjade han sina egna erfarenheter. Han skrev massor av artiklar i tidskrifter han redigerade, och hans korrespondens var enorm. Raghavan Iyer (1986, 1987) har valt ut väsentliga delar av hans produktion och ordnat dem i tre volymer.

Gandhi var mycket religiös. Hans gud var inte en personlig gud, och även om han var hindu var hans inställning ekumenisk i förhållande till världsreligionerna (Khanna, 1985). Enligt hans synsätt är moral religionens grund. För att en handling ska vara god måste avsikten var god. Dessutom ska handlingen genomföras utan tvång eller fruktan. Dess resultat ligger däremot bortom vår kontroll. Vår uppgift är att vara noga med de medel vi väljer. Slutresultatet kommer att vara en följd av dessa. Något man således kan lägga i Guds hand. Detta betyder inte att målet är oviktigt. Tvärtom. Medlen måste stå i överensstämmelse med målet.

Människans mål i livet är att förverkliga sig själv ("self-realization"). För att nå dit måste hon tjäna mänskligheten i sann, altruistisk anda. Genom att hänge sig åt detta verkar hon för livets "enhet" ("one-ness"). (Jfr. Naess, 1998, s.107: "Fundamentalt sett är alt liv ett".) Den grundläggande principen *allas lika värde* är en följd av denna enhet — eller helhet om man så vill.

Sanningen är Gud, säger Gandhi. Att verka i sanning är att handla *med kärlek utan våld*. Vår uppgift är *ahimsa*, ickevåld. Det har konsekvenser.

Förtryck och orättvisa accepteras inte. Konflikter bör lösas och inte sopas under mattan. De ger oss möjligheter till utveckling och är därför av godo. Skilj mellan det onda och den som utför den onda handlingen. Den som agerar skadligt är en värdefull människa medan det onda ligger i strukturer som kan ändras. Målet är att tillsammans med motståndaren (d.v.s. den som har motsatt uppfattning) arbeta för denna förändring. Det är viktigt att förstå den andra parten. Det betyder att man ska lyssna till honom², sätta sig i hans ställe, inte förödmjuka honom, ge honom tillräckligt med tid och bry sig om vad han behöver.

Målet för ickevåldshandlingar (*satyagraha*) är att ändra strukturerna genom att transformera aktörerna inklusive sig själv. Tvång ska undvikas. De förtryckta behöver bli frigjorda och tillåtas återerövra sin självaktning. De som förtrycker behöver frigöras från sitt beroende av andra och den ständiga rädslan att förlora kontrollen. När detta inträffar utvecklas vars

² Ibland, när det är bäst ur stilistisk synpunkt, kommer jag att använda pronomen som avser endast ett kön, i detta fall det maskulina, trots att båda könen avses. Det betyder på inget sätt att det andra könet förbises.

och ens personlighet positivt. Alla ”vinner”. Gandhi såg inte konflikter som nollsummespel där den ena vinner vad den andra förlorar, utan han såg möjligheterna till att alla vinner, alltså att kakan ökar (Galtung, 1992).

Human needs theory förklarar hur detta kan ske genom att icke-materiella behov lyfts fram. Den begränsade kakan har att göra med materiella resurser som ska delas, men det finns icke-materiella behov som behöver tillfredsställas. Detta kan ske så att båda parter blir nöjda. Så t.ex. kan bådads säkerhet och trygghet och deras känsla av tillhörighet och värde växa genom en god konfliktlösning. Detta slags kaka kan således bringas att öka vid en båda-vinner-lösning³.

En annan viktig princip i *satyagraha* är att handlingen måste uppenbara målet, d.v.s. handlingen ska själv stå i överensstämmelse med målet. Om en ickevåldshandling är negativ i den betydelsen att den tar någonting från någon, ska den kombineras, säger Gandhi, med en positiv handling som bygger upp något också för den som blivit berövad något. En ekonomisk bojkott mot importerade textilvaror kombinerades därför med klädtillverkning hemma men också med att kommunicera med dem som förlorade sin marknad, nämligen textilarbetarna i England. Gandhi reste till dessa och förklarade situationen liksom även vad målet var.

Satyagraha tillåter inte hemlighetsmakeri och inte heller passivitet. Lidande kan inte undvikas. Icke-våldskamp är till för de modiga, skriver Gandhi. Han och hans medarbetare lyckades att få en hel, jättelik nation på fötter i kamp *mot* kastsystemet och *för* *harijans* (de oberörbara), *mot* ekonomisk exploatering, *för* en ny ekonomisk ordning, *mot* strider mellan muslimer och hinduer och *för* frigörelse av kvinnan (Galtung, 1992). De utnyttjade olika medel för att nå sina mål: demonstrationer, strejker, bojkotter, icke-samarbete och civil olydnad. Gandhi fastade när han fann det nödvändigt. Hans fastor var ett sätt att få omvärlden att lyssna till hans budskap.

³ En båda-vinnerlösning, också kallad vinna-vinna-lösning eller ingen-förlorar-lösning, inträffar när båda (eller alla) parter får sina behov tillfredsställda. Detta är målet vid konfliktlösning. Det förutsätter samarbete mellan parterna. Det motsatta förhållandet vinna-förlora inträffar i samband med tävlan och sker ofta vid *reglering* av konflikten. Den ena parten vinner då medan den andra förlorar. Emellertid blir resultatet ofta i stället mer av en förlora-förlora-situation, eftersom ”lösningen” eller överenskommelsen vanligen visar sig inte vara hållbar på sikt.

Gene Sharp

Gene Sharps (1973) standardverk om ickevåld ger en indikation om möjliga sätt att försvara ett land utan att utnyttja militärt våld. Han redogör här för ickevåldskampens natur och dynamik. Vi får en lång lista över metoder som han beskriver med historiska exempel.

Politisk makt är beroende av många

Icke-våld grundas på synen att makten är pluralistisk och att politisk makt är bräcklig därför att den är beroende av många grupper (Sharp, 1973, s. 8).

Sharp (1973, 1990) poängterar att en härskares makt är intimt knuten till de styrdas lydnad och samarbete. Folket kan anse att makthavaren är illegitim. I så fall kommer hans auktoritet att minska, hans makt bringas att upphöra. En härskare kan utnyttja sanktioner för att behålla politisk makt, men förmågan att sätta dessa sanktioner i verket är beroende av lydnad och samarbete av åtminstone några av hans undersåtar. Dessutom är reaktionen från de underlydande som utsätts för hotelser eller aktioner avgörande för om sanktionerna ska bli effektiva eller inte. Människor kan dra tillbaka makt från en regent de inte vill följa. Sharps (1973) beskrivning av nästan hundra metoder för ickevåldsaktioner visar på vilka sätt detta kan ske. Dessa metoder kan kategoriseras enligt följande:

1. Icke-våldsprotest och övertalning.
2. Icke-samarbete socialt.
3. Ekonomiskt icke-samarbete såsom ekonomisk bojkott och strejker.
4. Politiskt icke-samarbete såsom vägran att lyda myndigheter av skilda slag, inklusive regeringen.
5. Icke-våldsinterventioner. Dessa indelas i psykologiska, fysiska, sociala ekonomiska och politiska interventioner. Exempel på dessa är fasta, sit-in, obstruktion (=motstånd), upprättande av alternativa sociala institutioner, alternativa marknader eller transportsystem, frivillig fångenskap och civil olydnad med avseende på lagar.

Sharp summerar de tre viktigaste faktorerna för att bestämma i vilken grad en härskares makt kan kontrolleras eller inte kontrolleras av folket:

1. Befolkningens relativa önskan att kontrollera hans makt.
2. Den relativa makt som de underlydandes oberoende organisationer och institutioner har.
3. De underlydandes relativa förmåga att vägra ge bifall och stöd (s. 29). (Jfr. kap. 8 om lydnad, s. 120 ff.)

Ickevåldsförsvaret

Detta är baserat på det civila samhället. Sharp (1990) har porträtterat ett möjligt sådant försvar mot inre upprorsmakare och yttre fiender som angriper landet. Han betonar att detta slags alternativa försvar kräver mycket träning och resurser. Det har aldrig genomförts någonstans. Man kan inte förvänta sig att ickevåldsförsvaret ska vara lyckosamt utan organisation och träning, skriver han. Militärt försvar skulle inte heller vara det. Han beskriver fyra historiska fall av improviserat försvar mot upprorsmakare och utländska angripare (två fall av vardera slaget). Dessa var, framhåller han, trots bristen på förberedelser och resurser anmärkningsvärt framgångsrika.

En kombination av ickevåldsförsvaret och icke-provokativt militärt försvar

Människor behöver känna sig trygga och är inte redo att släppa sitt militära försvar utan att ha ett alternativ. Med detta i åtanke har Fischer, Nolte och Øberg (1990) byggt vidare på Sharps idéer och föreslagit ett försvar som kombinerar civilmotstånd (ickevåld) i städer med ett icke-provokativt militärt försvar på landsbygden särskilt vid gränserna.

Ickevåldsförsvaret ska bestå av dagens civilförsvaret kombinerat med civil olydnad och andra aktiviteter som redan har prövats ut under historiens lopp. Människor ska givetvis behöva tränas. Detta försvar förutsätter att hela nationen beslutsamt gör motstånd emot eventuella upprorsmakare och angripare utifrån.

Det militära försvar som är icke-provokativt är uppbyggt så att det inte kan upplevas som hotande för någon utanför landets gränser. Författarna förespråkar ett nytt sätt att tänka. De vill skapa en fredskultur där krig inte längre accepteras som ett sätt att handskas med konflikter. Deras förslag visar hän mot en omvandling av dagens samhälle till ett mer öppet och mindre sårbart samhälle som bygger på samarbete och mänskliga resurser.

Human needs theory: Konfliktlösning

Konflikter ses som problem som måste lösas. Alla inblandade parter tar del. De viktigaste av dessa är de som påverkas mest av problemet. (Burton, 1990.)

Först analyseras problemet. Parterna bildar sig en uppfattning om problemets natur och söker orsakerna till det. *Det är parternas perspektiv som*

räknas. Hur parterna ser på problemet är avgörande för hur det ska kunna lösas. En förändring kan inträffa under processens gång, men den kan inte framtvingas. Tvång leder till motstånd. Parterna är ofta representerade av enskilda individer. Dessa måste rapportera tillbaka och förvissa sig om att förtroendet för dem och för processen inte går förlorat. Förhandlingar som har att göra med komplicerade, kanske internationella konflikter, måste därför ske vid flera tillfällen.

Problemlösning kräver ofta en förändring av sättet att se på problemet. Under processen får parterna ny kunskap om den andra sidan och om sig själva.

Antaganden ifrågasätts. Under analysen ifrågasätts antaganden. Dessa kan vara outtalade och kanske omedvetna. Ett exempel på ett sådant antagande är att avskräckning verkligen avskräcker. Så kanske inte alls är fallet om grundläggande behov hos /grupper av/ människor hotas. Djupt kända hot leder ofta till våldshandlingar. Jag tänker i synnerhet på hot mot identitet (jfr. ovan ss. 33-35) och säkerhet, men det gäller också andra, icke-materiella och materiella, grundbehov.

Ett annat sådant antagande kan vara att konflikter måste vara av karaktären vinna-förlora: det som den ena parten vinner, förlorar den andra. Human needs theory hävdar, som tidigare nämnts, att det finns möjligheter att alla parter vinner, d.v.s. får sina behov tillgodosedda. Till skillnad från materiella resurser (sådant som mark, föda och pengar) är det inte brist på säkerhet, kärlek, respekt och mening. Tvärtom, när dessa behov är tillfredsställda, eller delvis tillfredsställda, kommer det att finnas mer att ge. Resurserna ökar.

Konsten är att skilja inte förhandlingsbara behov från strategier och taktiker. Enligt Burton blandas medlen ofta samman med målen, något som ger upphov till mer långvariga konflikter. Medlen kan vara resurser som det är brist på, t.ex. ett stycke mark, medan målet är säkerhet, vilket är ett grundläggande behov. Som ett exempel på en sådan sammanblandning av medel och mål tas konflikten om Golanhöjderna (ett stycke mark), som ockuperas av Israel för att uppnå ökad säkerhet. Följden har tvärtom blivit brist på säkerhet såväl för Israel som för dess grannar.

Lösningar som tillgodoser allas behov undersöks. Målet är att finna möjliga lösningar som tillgodoser *allas* behov. Det är en väsentlig skillnad emellan positioner och behov. Positioner avser vad parterna säger att de vill ha. När förhandlingar genomförs i enlighet med Human needs theory fastläggs inte positioner i början av processen. De behov som ligger *under* kraven och önskningarna efterforskas. Parterna kommer sedan att bland många förslag välja dem som tillfredsställer deras behov och som inte hotar någon. Vid förhandlingar kan t.ex. det som är viktigt för den ena parten erhållas i utbyte mot något som är viktigt för den andra. Sådan problemlösning där parterna känner delaktighet och visar respekt för varandra kommer att leda

till en god relation mellan dem i framtiden. På så vis blir konfliktlösningen hållbar. Processen kan vara väl så viktig som resultatet.

Medlaren underlättar kommunikationen men ger inte förslag på några lösningar. Human needs theory föreslår medling i form av en tredje part som underlättar processen genom att stå för praktiska arrangemang och hjälpa parterna att kommunicera. Medlaren, som i en komplex process kan vara en grupp människor, lägger inga förslag. Tvång och hot utnyttjas inte. Parterna måste nå lösningar genom kommunikation och arbete. Lösningarna är *deras*, inte medlarens. Detta ökar chanserna att interaktionen mellan parterna efter att avtalet har tecknats präglas av samarbete.

Fisher och Ury: Förhandling som problemlösning

Utifrån sina erfarenheter i *Harvard Negotiation Project* har Fisher och Ury (1981) skrivit en bestseller om förhandling, *Getting to Yes* (i svensk översättning: *Vägen till ja*, 1992). De betraktar förhandling som problemlösning. Deras sätt att tänka och deras rekommendationer avser mikronivån lika väl som makronivån. De summerar sin metod i fyra punkter.

1. Gör åtskillnad mellan människorna och problemet (således innehållet i konflikten, handlingen, beteendet).
2. Sätt intressena i centrum, inte ståndpunkterna (positionerna).
3. Skapa en rad olika möjligheter innan du bestämmer dig för vad du ska göra.
4. Kräv att resultatet ska baseras på något objektiva mått (kriterium).

Beträffande punkt 1. Det är viktigt att alltid behandla människor med respekt och undvika att deras självkänsla drabbas (prestigeförlust innebär just detta). De ska inte känna sig hotade vare sig när det gäller denna eller andra grundläggande behov (Human needs theory). Jämför också Gandhis uppmaning att skilja mellan aktören och systemet.

Beträffande punkt 2. Human needs theory förespråkar att man ser under och bortom det den andra parten säger sig vilja ha eller uppnå. Det gäller att utforska djupare, underliggande behov och värderingar. Det framgår av texten att författarna är överens med Burton trots skillnad i ordval (Burton skulle ha skrivit "behov" och inte "intressen"): Fisher och Ury föreslår att man tar den andra partens perspektiv och söker få en djupare förståelse för de behov, hopp, rädslor eller önskningar som ligger bakom. Det gäller att komma förbi rättfärdiganden av ståndpunkter och nå längre. Ury (1991, sv. upplaga 1996) skriver att genom att tillfredsställa motpartens grundläggande behov kan man ofta få honom (henne) med sig.

Beträffande punkt 3. Också denna är föreslagen av Burton.

Beträffande punkt 4. Författarna råder oss att använda objektiva mått eller kriterier för att nå en ”rättvis” lösning. Fråga dem du förhandlar med vad de stödjer sig på när de lägger fram förslag från sin position. Lösningen bör uppfattas som lika god för båda sidorna: Om jag vore i den andra partens kläder, skulle jag då betrakta lösningen som rättvis?

Urys strategi i fem steg

Ury (1996) anger fem hinder för samarbete. Dessa har att göra med negativa känslor såväl på den egna som på den andra sidan. Dessutom beror de på den förutfattade meningen att det handlar om makt att driva sin vilja igenom (vinna-förlora-spelet) snarare än ett problem som båda parter ska lösa på ett sätt som tillfredsställer dem båda. Här följer en presentation av de fem stegen som handlar om att övervinna de här hindren. De första två stegen handlar om att hantera känslor på ett ändamålsenligt sätt — steg ett om den egna reaktionen och steg två om motpartens — det tredje steget råder oss att inbjuda till en gemensam problemlösning, det fjärde föreslår att vi gör det lätt för motparten att säga ja och det femte att vi gör det svårt att säga nej.

Det första steget. Det gäller att motstå den ”naturliga reaktionen” att visa sina negativa känslor *eller* att ge efter (anfälla eller fly). Ury betonar vikten av att man återfår sin psykiska balans. Det gäller att få perspektiv på situationen. Han kallar det att ”gå ut på balkongen”. ”Balkongen” är en metafor för mental avskildhet. Det handlar ofta om tid. Det gäller då att ta sig den tiden. Genom träning kan man lära sig att snabbare återfå balansen.

Det andra steget är att övervinna den andra sidans negativa känslor, sådana som försvarsinställning, rädsla, misstänksamhet och fientlighet. *Ge inte efter för din vilja att argumentera utan hjälp den andra sidan att återfå sin balans genom att skapa det rätta klimatet för problemlösning.* Försök förstå dem, sätt dig in i deras situation. Lyssna på dem och bekräfta deras synpunkt utan att för den skull vara överens med den. Den kan accepteras som ett giltigt sätt att se bland andra. ”Stig över på deras sida” (Ury, 1996, s. 41).

Det tredje steget inbegriper att ta avstånd från ”spelet” om ståndpunkter och i stället *inbjuda till gemensam problemlösning*, ett annat slags ”spel”, om man så vill. Ta deras ståndpunkt och utforska vad som ligger bakom den. (Detta är detsamma som punkt 2 ss. 66-67 ovan säger.) Detta sammanfattas: ”Ändra på spelet: avvisa inte — omdefiniera” (Ury, 1996, s. 61).

Det fjärde steget är att ”bygga en gyllene bro åt motparten”. Ury säger: ”Du måste se till att överbrygga klyftan mellan hans intressen och dina. Du måste hjälpa honom att rädda ansiktet och låta resultatet framstå som en seger för honom” (s. 18). Gör det lätt för honom att säga ja.

Vad händer om det inte lyckas att bygga den gyllene bron, och motparten vägrar medverka i en överenskommelse? Då inträder *det femte steget*. ”Gör det svårt att säga nej: få honom på kloka tankar, inte på knä” (s. 107). Ury kallar det för att använda sin styrka till att utbilda motparten (“use your power to educate”). Det ligger i motpartens eget intresse att säga ja. Låt honom få veta konsekvenserna av att inte göra det. Ställ ”verklighetsprövande frågor” (s. 110) såsom ”Vad tror du händer om vi inte kommer överens?”

BATEF betyder Bästa Alternativ Till En Förhandlingslösning. Redan i den första boken, *Vägen till ja*, infördes begreppet. Man kan förklara det på följande sätt: När du kommer i konflikt, analysera problemet och tänk ut vad ditt alternativ till en överenskommelse är, alltså ditt BATEF. Utveckla det sedan och gör det så realistiskt och gynnsamt som möjligt.

Du ska avslöja din BATEF bara när det är nödvändigt men det ska vara väl förberett så att det ger dig styrka under hela förhandlingen. Här diskuterar Ury ett intressant problem: När vi använder vår styrka — genom att hänvisa till konsekvenserna av att en överenskommelse inte träffas — finns det en risk att den andra sidan kommer att se det som ett hot. Ury föreslår att vi ska varna men inte hota, och han förklarar skillnaden: Det är oerhört viktigt hur vi formulerar vårt budskap. Ett hot är ett tillkännagivande (också underförstått) att vi kan komma att skada eller straffa den andra sidan på något sätt, medan en varning är vad som kan komma att hända oberoende av vad vi gör.

Cornelius och Faire: Alla kan vinna

The Conflict Resolution Network (CRN) i Australien har sedan det Internationella fredsåret 1986 arbetat med undervisning i konfliktlösning för att höja ”den personliga, professionella och internationella effektiviteten” (Cornelius & Farie, 1989, s. 7). I likhet med Gandhi, Burton, Fisher och Ury förbinder de således mikronivån med makronivån. De refererar upprepade gånger till Fisher och Ury. De har emellertid en hel del att tillägga som är värdefullt vid undervisning i konfliktlösning. Det undervisningsprogram som kommer att demonstreras i del 2 har mycket gemensamt med deras synsätt även om vårt program var inspirerat i första hand av Lantieris och Rodericks (1988) samt Kreidlers (1994) manualer.

Här ska jag bara nämna några punkter.

Cornelius och Faire ber oss att *välja* förhållningssätt i en konflikt: undvikande⁴, maktkampen vinna-förlora, kompromissen och vinna-vinna (allas behov tillfredsställs). Kompromiss innebär att man utnyttjar förhandlings-teknik så att alla vinner någonting. Nackdelen med den är att man inte går djupare än till positionerna. Man *kan* göra det, men då närmar man sig vinna-vinna-metoden. Den senare är den som rekommenderas av författarna, dock inte i alla situationer. Det är den som behöver tränas speciellt mycket, eftersom den är så litet känd och utnyttjad, och eftersom stora möjligheter ligger förborgade här. Den kommer inte heller helt ”naturligt” som angrepp eller flykt gör. Man kan säga att den behöver odlas.

Författarna betonar hur betydelsefullt det är att man i sin kommunikation är empatisk. Vi kan genom hur vi sänder våra meddelanden påverka hur de kommer att uppfattas. Genom att sätta oss in i, ja egentligen *känna oss in i* hur den andra tänker och känner kan vi formulera oss på ett sätt som inte hotar, skrämmer eller nedvärderar henne eller honom. Det finns många sätt på vilka vi förstör och hindrar kommunikationen. Vi får en lång rad exempel på sådana ”kommunikationsdödare”. Vid tillfällen när vi upplever oss illa behandlade gör vi klokt i att fundera över hur vi kommunicerar. Medvetenheten kan tränas upp.

Liksom andra författare, t.ex. Thomas Gordon (1975⁵) som var en pionjär inom området, tar Cornelius och Faire upp *aktivt lyssnande*. Detta innebär att man kontrollerar att man har förstått rätt genom att man parafraserar d.v.s. upprepar vad man har hört och uppfattat. Det gäller inte bara faktainnehållet utan även de underliggande känslorna. Man kan säga att man åter speglar budskapet. Talaren får då en möjlighet att förklara ytterligare och rätta till feltolkningar om det behövs. Författarna anger tre användningsområden för metoden, nämligen för att kontrollera att man förstått fakta rätt (“information”), för att bekräfta talaren (“affirmation”) och för att lyssna efter den andras syn på saken (“inflammation”). Detta minskar risken för upptrappning av konflikter. Aktivt lyssnande ingår i analysen av konflikten.

Det värsta man kan göra är att lägga skulden på den andra personen eller parten. Det vanligaste sättet att anklaga någon för något är att ge ett s.k. *du-budskap* d.v.s. tala om för någon hurdan hon/han *är* och då avse något negativt. Samtidigt som vi lägger skulden på henne/honom blandar vi samman person och sak. Ett sådant exempel är när vi säger: ”Du är själ-

⁴ Undvikande indelas av Cornelius och Faire i två grupper av beteenden, nämligen tillbakadragande (“withdrawal”) och undertryckande (“suppression”). Man kan dra sig undan en konflikt genom att kroppsligen eller rent mentalt stänga konflikten ute, t.ex. gå därifrån, inte ta upp den osv. Undertryckande är litet djupare, som jag ser det. Man tänker då inte heller på den, eller försöker åtminstone att inte göra det.

⁵ Referensen här avser den svenska upplagan av *Aktivt föräldraskap*. Originalen *P.E.T. Parent Effectiveness Training* gavs ut 1970. Fyra år senare gavs *T.E.T. Teacher Effectiveness Training* ut. Även denna översattes till svenska (Gordon, 1977).

visk” då någon gjort något vi inte gillar. Det sker då hastigt en upptrappning genom att vi också syftar tillbaka på en historia som är negativ. Detta försvårar konfliktlösningen, i synnerhet om vi stannar med det här och inte går in i en fördjupad bearbetning där vi ser på konflikten som ett problem vi tillsammans ska lösa.

Cornelius och Faire föreslår att vi använder *jag-budskap*⁶. Låt oss först se på ett av deras exempel (Cornelius och Faire, 1989, s. 66): Situationen är den att du på arbetet har blivit tillsagd vad du ska göra snarare än tillfrågad om hur du ser på saken. Författarna föreslår att du uttrycker dina känslor över situationen och vad du skulle föredra genom att säga följande (i min översättning): ”När jag på det här sättet får veta förändringar i våra planer, känner jag som om jag inte räknas, och jag skulle vilja få information om sådana ändringar innan de beslutas”.

Ett jag-budskap beskriver *handlingen* eller situationen som orsakar problemet. Detta görs på ett strikt objektivt sätt utan att lägga skulden på någon person eller grupp. Det är viktigt att avgränsa beskrivningen till just det som är problemet. Den andra parten ska kunna känna igen sig och vara överens med talaren att så var det. Generaliseringar måste undvikas. En händelse är lättare att beskriva objektivt än ett beteende. Cornelius och Faire föreslår att vi ska förklara hur *vi* tolkar situationen: ”Vad jag tycker mig höra är...”. På så vis lämnar man öppet för korrigerande.

Den andra delen av budskapet består av *vårt svar*, t.ex. jag känner mig sårad, arg, maktlös, skyldig eller ”Det känns som om jag inte betyder något”. Detta är den svåra delen av meddelandet. Det kan vara lättare att säga vad jag gör: ”Jag drar mig undan fastän jag inte vill” eller ”Jag gör allting själv”. Ett annat sätt är att låta den andra få veta en impuls jag har men som jag motstår, t.ex. ”Jag känner det som om jag skulle vilja strunta i dig” eller ”Jag skulle vilja gå min väg”. Cornelius och Faire kallar det ett *rent jag-budskap* när jag inte beskyller någon annan för att vara orsaken till hur jag känner mig eller vad jag gör. Det är mycket viktigt att göra budskapet rent på detta sätt, men det kan ofta vara svårt. Det kräver stor träning. Ansträngningen minskar med tiden. Målet är att det ska komma av sig självt, automatiskt, som att cykla eller simma.

Jag-budskapets sista del är att uttrycka *den önskade utgången* (lösningen av problemet) utan att ställa krav. Lämna öppet för olika åtgärder. Låt gärna den andra parten finna lösningen eller sök den tillsammans.

⁶ Thomas Gordon står som upphovsman.

Rosenberg: Giraffspråket eller ickevåldskommunikation

Den amerikanske psykologen Marshall Rosenberg har grundat *Centret för ickevåldskommunikation* (*Center for Nonviolent Communication*). Av pedagogiska skäl demonstrerar han under sina workshops olika slags kommunikation med hjälp av dockor: Giraffen står för ickevåldskommunikation och vargen för det våldsamma sättet att kommunicera där man lägger skulden på den andra parten och anfäller honom/henne (kom ihåg att våld står för skada, psykisk likaväl som fysisk). Rosenberg har valt giraffen för att den genom sin långa hals kan symbolisera överblick över situationen och därför att den har ett stort hjärta. Hjärtat symboliserar varma känslor, i synnerhet empati.

Barnen i vår fältstudie (del 2) tränades i giraffspråket. Det innefattar att bli medveten om sina känslor, att kunna verbalisera dem och att hantera dem på ett ändamålsenligt sätt, vidare att lyssna aktivt samt att ge jag-budskap. Som introduktion använde vi oss av en videoinspelad intervju med Marshall Rosenberg. (Hans organisation säljer f.ö. videoband och annat material.⁷) *Nonviolent Communication: A Language of Compassion* (Rosenberg, 1999) hade då ännu inte kommit ut⁸.

Medkänsla och empati står i centrum för metoden. För att förbättra kommunikationen bör vi träna oss att bli medvetna om vad vi känner och behöver. Vi måste också vara empatiska med andra så att vi verkligen försöker komma underfund med vad *de* känner och behöver. Detta ska ske också när de anklagar oss och lägger skulden på oss på ett orättvist sätt. Det gäller att se längre än till det yttre; att söka efter de underliggande behoven, rädslan och oron.

Genom att ge du-budskap, säga hur människor *är*, dömer och diagnostiserar vi dem. Vi kan uttrycka vår vrede och irritation, och vilka känslor vi än har, men vi bör undvika att anfälla, kritisera, döma, straffa och stämpla människor.

De fyra komponenterna i Rosenbergs kommunikationsmodell liknar jag-budskapet men är, som jag ser det, litet mer utvecklade. Tre faktorer är desamma men ytterligare en har lagts till, den tredje nedan. Jag ska kommentera dem i de fall jag tycker Rosenbergs bidrag är av särskilt stort värde:

⁷ Den svenska organisationens hemsida: www.cnvc.se.

⁸ Boken finns översatt till svenska: Rosenberg, M. (Friare Liv, 2003): *Nonviolent communication: Ett språk för livet*. Dessutom har Janne Hejgaard (2000) skrivit en handledning för undervisning från förskoleklass till åk 7 "Goddag, giraf". På svenska finns också "Giraffspråket: Känslans kommunikation – en väg till kontakt och förändring" av Anne-Christine Smith (Kommunlitteratur, 2001).

1. *Observera utan att värdera.* Negativa bedömningar om den andra parten gör att han/hon intar försvarsställning med upptrappning som följd.
2. *Känslor.* I detta andra steg talar vi om vad vi känner när vi observerar handlingen. När vi uttrycker vår känslor, tar vi ansvar för dem och ger inte andra människor skulden. Rosenberg uppmanar oss att inte tänka att du *gör* mig arg. Det är i stället jag som *tar* det på det sättet. Det är min tolkning och mina tankar och erfarenheter som är upphovet till mina känslor.
3. *Se förbindelsen mellan våra känslor och behov.* Vi känns vid våra behov som ligger bakom det vi känner. När någon kommunicerar negativt med oss har vi fyra valmöjligheter, säger Rosenberg: (1) att klandra oss själva, (2) att klandra andra, (3) att medvetandegöra våra egna känslor och behov, (4) att söka efter känslor och behov som ligger fördolda i den andra personens negativa budskap. De tredje och fjärde valen ger möjlighet till problemlösning och positiv utveckling av båda parter. Det kan vara säkrast att börja med det fjärde när någon är negativ mot oss. I sådana fall uppmanas vi att använda oss av empati och *lyssna efter de underliggande behoven innan vi försöker göra oss själva hörda* (detsamma betonas av Cornelius och Faire). Då kan vi använda oss av aktivt lyssnande och återspegla (parafrasera) vad vi hör den andra parten säga — fakta lika väl som känslor.
4. *Önskemål inte krav.* Se ovan s. 70.

Vi ser i dessa fyra faktorer, som nämnts, en direkt parallell till jag-budskapet. Vi ger med hjälp av detta uttryck för våra egna känslor, behov och önskningsar. När vi däremot använder oss av *aktivt lyssnande* (vilket togs upp som ett alternativ under punkt nummer 3 ovan) innebär det att vi öppnar möjligheterna för att motta ovan nämnda fyra komponenter från den andra parten. (Vi kan behöva fråga efter dem.) Vi kan förbättra vår relation med andra genom att *först* försöka förstå vad *de* observerar, känner, behöver (är rädda/oroliga för) och sedan upptäcka vad som skulle förbättra deras situation genom att vara öppna för den fjärde faktorn, deras önskemål.

Kommentar

Vi finner att Fisher och Ury, Cornelius och Faire och, slutligen, Rosenberg har mycket gemensamt och att Human needs theory ligger nära deras sätt att tänka. Det går bra att kombinera och använda alla sätten. Författarna uppmanar oss att söka efter underliggande behov (och värderingar) och handskas konstruktivt med känslor som *alla* berörda parter (inklusive man själv) hyser. Vi lär oss att lyssna aktivt och använda oss av jag-budskap. Vi får insikter i konfliktlösning där allas behov blir tillfredsställda. Rosenberg tar endast upp interpersonell kommunikation och förväntar sig att hans em-

patiska ickevåldskommunikation ("giraffspråket") ska leda till att konflikter kan lösas på ett bra sätt. Han diskuterar inte problemlösning vilket dock de andra författarna gör.

Valet av förhållningssätt, *hur man hanterar en konflikt*, är en viktig punkt vid undervisning. Många barn, och även vuxna, tillåter sig att reagera omedelbart (tvärtemot Ury's råd) utan att tänka på att om de stannar upp och kontrollerar sitt svar bättre, kan de nå ett även för sig själva mer fördelaktigt resultat. En del barn reagerar aggressivt vid den minsta provokation, och andra drar sig undan eller förtränger sina känslor. På så vis tar de på sig en större börda än nödvändigt, något som i det långa loppet ger upphov till uppdämda känslor vilka skadar relationen. En uppgift i fredsundervisning och i undervisning i konfliktlösning är att praktisera och träna den tredje vägen: problemlösning i samarbete där man ser till allas behov. Man ser *både* till relationen och till själva problemet (konfliktinnehållet).

När man undervisar om betydelsen av att hantera sina känslor på ett konstruktivt sätt, finns risk att barnen ska tro att man inte får visa negativa känslor. De blandar då samman problemlösning med undvikande. Det är viktigt att redan tidigt tydliggöra skillnaden för dem. *Den tredje, problemlösande, vägen betyder inte att man måste hålla inne med sina negativa känslor. Tvärtom ger den möjlighet att tidigare, innan problemen blivit stora, ge uttryck för dessa känslor och utveckla relationen med den andra parten så att alla mår bättre.*⁹

Ytterligare en punkt jag vill betona är att det första jag-budskapet inte alltid leder till önskat resultat. Det kan bero på att det inte var så "rent" som man tänkte eller att den andras försvarsinställning eller vrede (alt. besvikelse eller annan negativ känsla) var för stark. Då måste man försöka om igen. När det föreligger negativa känslor och brist på förtroende, kan den andra parten uppleva att vi klandrar även när vi tror att vi inte gör det. Jag-budskapen måste tränas. *Det är en livsstil*, inte en fråga om teknik. Vi kommer att förändras. Den här sortens kommunikation innebär att man tränar sig i att se en situation från mer än ett perspektiv. Man ökar sin empatiska förmåga och blir mindre redo att döma och stämpla människor.

Att göra åtskillnad mellan personen och problemet/handlingen är en viktig lärosats. Vi kan lägga skulden på *strukturer* som vi kan försöka förändra. Det var vad Gandhi gjorde. Han höll kommunikationskanalerna öppna till sina meningsmotståndare men betonade att det var systemet som var orättfärdigt. I Gandhi-muséet i Delhi finns det fortfarande ett par sanda-

⁹ Vi lär emellertid inte barnen att de *alltid* ska välja den tredje vägen. Ibland är det bäst att välja anfall eller undvikande. Det är en god idé att med barnen diskutera *när* man bäst väljer dessa metoder (se vidare del 2).

ler som Gandhi tillverkade i fängelset och gav till general Smuts i Sydafrika under kampen där.

I vårt förhållningssätt till mobbare och kriminella har vi nytta av att skilja sak från person: det är *beteendet* vi tar avstånd från, motarbetar och kanske fördömer, aldrig *människan*. Människan har känslor och behov. Det är vårt ansvar att hålla i minnet hennes oförytterliga värde och söka stödja och hjälpa henne, öka hennes självkänsla och göra det möjligt för henne att hitta tillbaka till en väg där hon inte skadar andra och sig själv, och där hon kan känna sig som en god människa och samhällsmedborgare. Det kan kanske låta högtravande, men är det inte sant?

Slutsats

Vi började kapitlet på makronivån med Gandhi, Sharp och, slutligen, Fishers, Noltes och Øbergs förslag till civilmotstånd kopplat till ett äkta icke-provokativt militärt försvar av gränser och landsbygd. Vi fortsatte med Human needs theory, som har utvecklats för s.k. djupt rotade konflikter på makro- och mikronivåerna. De förhandlingsstrategier som föreslås av Fisher och Ury är också sådana som kan tillämpas på alla nivåer. Alla dessa rekommendationer visade sig ha mycket gemensamt med det förhållningssätt som Cornelius och Faire och även Rosenberg föreskriver främst med tanke på interpersonell kommunikation (mikronivån). Vi finner att tänkesättet är användbart för konflikter på alla nivåer.