

Skapa möten och kontakt genom medling

Att agera tredje part med
Nonviolent Communication

Liv Larsson



Mjösjölidvägen 477, 946 40 Svensbyn

info@friareliv.se

www.friareliv.se



I Sverige utgiven av:
Friare Liv Konsult
Telefon: 0911- 24 11 44
info@friareliv.se
www.friareliv.se

Skriven av:
Liv Larsson

Illustrationer:
Maria Tison-Larsson
Kay Rung

Korrektur:
Elisabeth Öhman
Pernilla Åström

Språkstöd:
Katarina Hoffmann, Behovsbaserad Kommunikation, Tranås

Layout:
Kay Rung

Omslag:
Liz Tencic, Komandå www.plan2.nu

Omslagsbild:
Per Helander, www.blinkphoto.se

Första tryckningen 2008, 1500 exemplar

Tryckt av Gummerus printing, Finland

ISBN 978-91-976671-6-6

Innehåll

Förord	9
Sammanfattning av boken	11
Kapitel 1: Medling	12
Vad är medling?	13
Människosynen påverkar vår förmåga att medla	15
En behovsbaserad människosyn	17
Vad behövs för att medling ska bli en naturlig del av vår kultur?	18
Rättvisa måste skipas!!?	20
Orden bär vår människosyn.....	21
Kapitel 2: Drömmen om den konfliktfria världen.....	24
Konflikt – kris eller möjlighet?.....	25
Skillnaden mellan dominanskulturer och kulturer med fokus att tjäna livet	30
Vinna-Vinna eller nollsummespel.....	33
Kapitel 3: Att lägga näsan i blöt.....	34
Att medla utan inbjudan	35
När medlaren inte blir mottagen	35
Civilkurage eller respektlös näsvishet?	37
Passivitet stöder våld	38
Passivitet och lydnad	40
Vad sker inom dig när människor omkring dig har en konflikt?	43
Vad sker i dig när du vill ge råd eller fixa andras konflikter?	44
Kapitel 4: Den ljuva hämnden och att tappa ansiktet.....	46
Varför hämnden blev ljuv	47
Hämnd och förlåtelse - två sidor av samma mynt	48
Kärnan i medling, hämnd & förlåtelse.....	52

Empati istället för ”förlåt mig”	52
Be om ursäkt med hjälp av NVC: 53	
Tappa ansiktet	53
Vad gör du för att ”rädda ditt ansikte”?.....	57
Gör aldrig något för att undvika skam eller skuld	58
Vänd högra kinden till.....	59

Kapitel 5: Nonviolent Communication som

förhållningsätt vid medling.....	62
Nonviolent Communication	63
Två av grundprinciperna i NVC 65	
Användningsområden för NVC 67	
Medling kan exempelvis användas vid: 68	
Modellen för Nonviolent Communication 69	
Behov - vår minsta gemensamma nämnare	70
Orsak eller stimuli	70
Några grundläggande behov vi alla har 71	
Känslorna - behovens barn	72
Starka känslor - hjälp eller hinder? 74	
Några känslor vi alla känner 74	
Önskemål vid medling	75
Öva på att be om det du vill ha 78	
Hinder vid medling.....	78
Tolka eller observera 78	
Statiskt språk eller processspråk 80	
Fiendebilder 80	
Observation eller tolkning; beroende av synvinkeln.....	83
Konflikt leder till konflikt.....	84
Reflektera över ordet konflikt	86
Konflikter sker på strateginivå - inte på behovsnivå	87
Empati	88
När vi väljer något annat än empati 89	
Skillnaden mellan empati och sympati 90	
Råd istället för empati 93	

Att återge exakt vad någon har sagt.....	94
Grovsortera ditt lyssnande	96
Den ultimata lösningen	97
Priset för att fastna vid en position	98
Hur stor är kakan egentligen?	99
Kompromiss eller skifte	101
Kroppsspråk som matchar orden	104
Beröring	105

Kapitel 6: Verktygslådan	106
Verktyg som används vid medling.....	107
1. Att lyssna, översätta och återge det som uttryckts	108
2. Att "dra någon i örat" - hjälpa parterna att höra varandra	112
3. Att avbryta	114
4. Första hjälpen-empati	115
5. Självempati - att bemöta sig själv med empati	117
6. Tracking - att följa vad som pågår	119
Tänk i cykler	120
Sakfråga eller försoning.....	120
Utbilda eller medla	122
Sammanfattning av medlarens roll	124

Kapitel 7: Öva öva öva.....	126
Förbered dig för att medla	127
Fallgropar och fördelar.....	127
Bli klar över ditt syfte med att medla	131
Översätt uttalanden som hotar kontakt	133
Övning i att översätta det som sägs så att det bidrar till kontakt	136
Övning i att "dra någon i örat"	142
Skrivövning i att "dra någon i örat"	144
Övning i att avbryta	147
Skrivövning - att avbryta.....	150
Övning i att avbryta och ge första hjälpen-empati.....	152

Skrivövning - att avbryta och ge första hjälpen-empati.....	154
Fördjupande övning i att avbryta.....	157
Öva på självempati vid medling.....	160
Övning i att spåra vems behov som är ”på bordet”.....	167
Övning i informell medling - Medling i slow motion	169
Kapitel 8: Formell medling.....	172
Att medla med inbjudan	173
Hur medling kan gå till	175
Träffa parterna före medlingssamtalet	176
Medlarens förberedelser	178
Bakgrundsinformation	179
Förbered dig inför medlingen	181
Frivillighet- en förutsättning för en lyckad medling	182
Om någon hör krav och revolterar	183
Om någon hör krav och “ger med sig”	184
Den neutrala medlaren	185
Två medlare eller en?	186
Platsen för medlingen.....	187
Medlingen startar	187
Vem börjar? 188	
Tidsramar.....	189
Lösningar och överenskommelser	190
Tydliga önskemål förebygger konflikter	191
Fokus på kärnan i konflikten	193
Efter medlingen.....	194
Medling steg för steg	197
Medling i fem steg.....	198
Övning i formell medling - i slow motion	199
Kapitel 9: Utmaningar och möjligheter	202
Varianter av medling.....	203
1. När ingen av parterna vill lyssna på den andra	203
2. I olika rum	204

3. Kommunikation via medlaren	205
4a. Medlaren tar en av rollerna	207
4b. Två medlare tar var sin roll	208
5. Spela in samtalen	208
6. Hotfulla situationer	209
7. Medlaren som medmänniska	210
Medlarens ansvar	211
Det handlar inte om att göra "rätt"	212
Dina val påverkar andra	216
Moralisk utveckling	217
Medling vid brott	218
Reparativ rättvisa	220
Medling i arbetsgrupper	221
Uppskattning - förebyggande konflikthantering	225
Uppskattning á la NVC	226
Daglig näring	227
Konflikter kostar pengar	229
Trappa upp och trappa ner	230
Lär av dina misstag	232
Utvärdering av din förmåga att medla	233
Fira dina framgångar och lär av dem	234
Kapitel 10: Medling mellan barn	236
Att medla mellan barn	237
Om den vuxne väljer att inte ingripa	249
Om den vuxne stoppar konflikten, snarare än att försöka medla	251
Om den vuxne jämför	252
Att ingripa för att skydda istället för att straffa	256
Övning i att medla mellan barn	262
Slutligen	265
Studieplan	266
Vardagsuttryck för behov	268
Modellen	270

Några känslor vi alla har	271
Några grundläggande behov vi alla har	271
Referenser.....	272
Svar till ”Fördjupande övning i att avbryta”	275
Tack	278
Om författaren	279

Förord

Vid otaliga tillfällen under min uppväxt blev jag irriterad och skämdes eftersom mina föräldrar inledde varje ny bekantskap med att reda ut gemensamma släktband. Jag växte upp i Norrbotten i norra Sverige och det var ofta så att antingen var man släkt med varandra, eller så var man släkt med varandras släktingar.

När jag började intressera mig för konflikthantering och medling insåg jag att det faktiskt fanns skäl att njuta av det här intresset för släktskap. Jag fick hjälp av att se att detta utforskande på ett konstruktivt sätt kan bidra till konflikthantering genom att det tydliggör för oss att vi hör ihop och hur våra handlingar kan påverka andra. Det jag upptäckte var att det finns vissa kulturer, till exempel på Nya Guinea, som hanterar konflikter genom att en tredje part hjälper de inblandade att klargöra hur de är relaterade till varandra.¹ På så sätt blir det tydligt hur deras egna handlingar kan påverka både deras familj och släkt samt även slå tillbaka på dem själva.

En av utgångspunkterna i Nonviolent Communication (NVC), det förhållningssätt som den här boken utgår ifrån, är att vi är ömsesidigt beroende. Syftet med NVC är att skapa en kontakt mellan oss där det väcks en önskan om att allas behov beaktas och tillgodoses i så stor utsträckning som möjligt. För att kunna skapa en kontakt med den kvaliteten, behöver vi vara villiga att inse att våra handlingar påverkar andra och på vilket sätt de gör det.

Många av oss agerar tredje part nästan dagligen, även om vi kanske inte själva tänker på oss själva som medlare. Det kan vara situationer där vi aktivt försöker förstå och kanske ingripa när det verkar vara svårt för andra att mötas. Det kan till exempel vara mellan två barn, några personer i vår arbetsgrupp eller bland vänner.

Upphovsmannen till NVC, Marshall Rosenberg, har i mer än 40 år medlat i olika konfliktsituationer runt om i världen. Rosenberg

¹ Diamond, Jared (2006), Vete, Vapen och Virus. En kort sammanfattning av mänsklighetens historia de senaste 13000 åren. Norstedts.

ser behov som den gemensamma drivkraften bakom allt människor gör. Han utgår från att alla känslomässiga upplevelser beror på om ens behov är tillgodosedda eller inte och hans upptäckter har varit till enormt stor hjälp för mig i mitt arbete som medlare. Det finns många förhållningssätt till medling. Jag har valt att fördjupa mig i just NVC eftersom det innefattar väldigt konkreta verktyg som har stärkt min förmåga att agera tredje part.

Genuint samarbete kan ske när alla inblandade litar på att de andra kommer att ta hänsyn till deras behov och värderingar på ett respektfullt sätt. Processen Nonviolent Communication bygger på en respektfull hållning som möjliggör genuint samarbete.

Marshall Rosenberg¹

När jag först började medla var det ofta en ganska stor utmaning. Jag lärde mig dock stegvis hur olika delar av NVC kunde vävas ihop till en helhet. Det hjälpte mig att träna upp min förmåga att medla och blev grunden till övningarna i den här boken. Jag har provat mig fram under många år och hoppas att det jag delar med mig av kan underlätta för dig att lära dig att agera tredje part på ett effektivt sätt. Med det i åtanke har jag även skrivit ett kapitel med övningar för att inspirera dig att aktivt träna på att medla.

¹ Rosenberg, Marshall (2008), Vi kan reda ut det, fredliga sätt att hantera konflikter, Friare Liv Konsult.

Sammanfattning av boken

Boken inleds med att ge en allmän bild av medling (Kapitel 1-2). Där tas begrepp som människosyn, konfliktsyn och rättvisa upp. Kapitel 3 och 4 innefattar reflektioner kring passivitet, hämnd, förlåtelse, skam och skuld. Sedan följer två kapitel om hur just Nonviolent Communication kan användas vid medling (Kapitel 5-6). För att kunna medla behöver de flesta av oss öva och hela kapitel 7 består därför av övningar som ger dig tillgång till olika verktyg som du kan använda vid medling. Kapitel 8 ägnas åt hur man förbereder och genomför formell medling. Den medlingsstil som den här boken huvudsakligen fokuserar på upplevs ofta som väldigt direkt. I vissa situationer och kulturer upplevs den kanske till om med för direkt. I kapitel 9 presenteras några varianter av medling som jag hoppas kommer att vara ett stöd i sådana situationer. Dessutom beskrivs ytligt begreppen ”medling vid brott” och ”reparativ rättvisa”. I kapitel 10 går jag in på hur medling mellan barn kan gå till.

Jag har valt att genomgående i boken kalla parterna person eller part A och B. Min förhoppning är att det ska underlätta för dig som läsare att följa de teoretiska diskussionerna och att genomföra de övningar jag föreslår.

Medling kan ju ibland handla om att medla mellan fler än två personer men de flesta exemplen och övningarna i boken kan tillämpas även när det är fler parter eller personer än så inblandade. I boken tar jag upp exempel från när jag (och på något enstaka ställe någon annan) har medlat och för att skydda personer eller grupper har vissa ändringar gjorts om personuppgifter och platser.

Lycka till!

Kapitel 1

Medling

Vad är medling?

Medla -/=är att

försöka åstadkomma överenskommelse eller försoning mellan tvistande parter {förlika, jämkas}

Nationalencyklopedin¹

Konflikter innehåller alltid gåvor. Medling är som en möjlighet att öppna ett paket som hittills varit inslaget, för att kunna njuta av gåvan. En medlare eller tredje part är den som lyfter på locket, ifall gåvan (konflikten) kommer i en utmanande förpackning. Med andra ord är medling en process där en person hjälper andra att förändra sin syn på konflikten, se bortom den, se dess utvecklingspotential och tillsammans med parterna komma fram till överenskommelser om hur de vill agera i framtiden.

En av de saker en medlare kan göra för att hantera en konflikt är att hjälpa människor att få en mer mänsklig bild av varandra. När vi ser varandras mänsklighet känner vi igen oss och då väcks vår medkänsla. I och med det blir det också lättare att verka för att alla inblandade ska kunna få sina behov tillgodosedda.

De principer jag utgår ifrån i den här boken är de som Nonviolent Communication (NVC) baseras på.² Dessa principer används bland annat vid medling för att hjälpa människor att hitta lösningar på ett särskilt problem. Samma principer kan också användas när människor vill försonas när något har hänt som gör det svårt för dem att uppleva tillit till varandra.

I sin enklaste form innebär medling att underlätta ett samtal. Som medlare hjälper du parterna att kommunicera på ett sådant sätt att det leder till förståelse och till att de kan möta varandra, istället för att fortsätta kommunicera på sätt som leder till motstånd och konfron-

¹ www.ne.se Hämtat 2 februari 2008.

² En mer ingående beskrivning av NVC finns i kapitel 5 och 6. Om NVC är obekant för dig och du finner de första kapitlen svåra att förstå kan du med fördel läsa kapitel 5 och 6 först. Se också www.cnvc.org samt www.friareliv.se för mer information.

tation.

Att reparera relationer som upplevs som smärtsamma, där människor upplever det som en utmaning att ha tillit till varandra, är en vanlig orsak till att någon medlar. Medling är förstås extra värdefullt när vi har svårlösta konflikter i relationer vi verkligen vill värna om (till exempel med familjemedlemmar, vänner, grannar eller arbetskamrater).

I Sverige och på många platser runt om i världen har också medling vid brott visat sig vara en värdefull möjlighet för att hela smärtsamma upplevelser.¹

När du använder dig av NVC för att medla, inriktar du dig först och främst på att skapa kontakt mellan alla parter. Denna kontakt är grunden för att hitta lösningar där alla inblandades behov beaktas och i största möjliga mån också tillgodoses. Som medlare fokuserar du på kontakten, oavsett *vem* som tidigare gjort *vad*.

Den speciella slags kontakt jag talar om bygger på ömsesidig respekt och på frivillighet hos alla inblandade parter. Ibland kommer man inte fram till lösningar som fungerar för alla, men tilliten att det är möjligt att mötas fördjupas genom att parterna ser varandras mänsklighet. Detta leder till ökad villighet och större kreativitet för att hitta nya lösningar och strategier. Man har tagit några viktiga steg mot försoning om parterna efter en medling har mer tillit till varandra, känner sig hoppfulla och har fått en djupare kontakt. Om de dessutom har fått några nya verktyg för att kunna ta konkreta steg för att reparera sin relation och gå vidare, har man kommit långt på vägen till en lösning där allas behov kan beaktas.

¹ Se mer om medling vid brott i kapitel 9 samt på www.bra.se

Människosynen påverkar vår förmåga att medla

När man börjar medla känns det ibland överväldigande och svårt. Jag tror att alla kan medla fast det kan behövas en del träning för att kunna göra det på ett sätt du blir nöjd med. Det viktigaste för att bli effektiv på att medla är att bli klar över vilken människo- och livssyn du som medlare har. Om din människosyn innebär att du tror att människor kan försonas, kommer det att vara betydligt enklare för dig att använda de verktyg du har för agera tredje part på ett naturligt sätt.

Vår syn på människans natur formas av det samhälle vi växer upp i och av de förebilder vi får med oss från det samhället. I sin bok "Bägaren och Svärdet, vår historia, vår framtid", beskriver kulturhistorikern Riane Eisler den kamp som pågått i tusentals år mellan det hon kallar "Partnerskapsmodellen" och "Dominansmodellen".¹ Både hon och teologen Walter Wink klargör i flera av sina böcker hur det under de senaste 10 000 åren har skapats samhällen som är uppbyggda enligt "Dominansmodellen" nästan överallt i världen.² I boken "The Powers That Be", beskriver Wink att de organisationer som baseras på dominans har ojämlig fördelning av resurser och privilegier.³ De har hierarkiska maktstrukturer som försvårar samarbete och ömsidig respekt. Tvång, våld eller rangordning av något slag används för att upprätthålla ordning. Det är strukturer där några få dominerar över det stora flertalet. Många av våra familjer, skolor, föreningar, religiösa församlingar, företag och regeringar styrs på det här sättet.

I system baserade på dominans är människosynen i huvudsak den att människor i grunden är själviska och våldsamma. Om vi utgår ifrån att

1 Eisler, Riane (2005), Bägaren och svärdet vår historia vår framtid. Friare Liv Konsult. I boken används begreppet "härskarmodellen" men här används "dominansmodellen" för att komma närmare engelskans "domination model". Hon använder termen Partnership culture för att beskriva ett mer livstjänande system.

2 Det ger mig hopp att påminna mig om att sett ur ett mänskligt perspektiv så är 10 000 år trots allt en väldigt kort tid.

3 Wink, Walter (2000), The Powers That Be. Theology for a New Millennium. Doubleday Image.

det är det som är vår sanna natur, behöver vi människor kontrolleras för att ingen ska komma till skada. Eftersom vi i det systemet har lärt oss att jämföra och rangordna, finns det många som anser att det finns några som är lite bättre (eller i alla fall mindre hemska) än andra. De som är goda sätts att styra över och leda de andra. För att få reda på vem som ska få styra har det genom de senaste årtusendena pågått en ständig kamp om vilka som är de goda och vilka som är de onda. De som nått toppen i den sortens system kommer att försöka kontrollera människor genom att använda sin makt *över* dem; först och främst med hjälp av bestraffningar och belöningar.

De som lyder och gör det som auktoriteten vill att de ska göra belönas och de som inte lyder bestraffas. Med synen på att människor är själviska och våldsamma, verkar bestraffning och belöning vara de mest effektiva sätten att lära människor hur de ska bete sig. Tanken är att bestraffningen (eller att vi blir fråntagna belöningen) ska visa oss hur dåliga vi är och att vi har gjort fel. På liknande sätt förstår vi att vi är godkända eftersom de i toppen (föräldrar, lärare, chefer med flera) bekräftar det genom att belöna oss på något sätt. Vi lär oss att vårt värde som människa ligger i om vi blir godkända av auktoriteter eller inte. Den här människosynen rättfärdigar att de som är överlägsna har rätten att dominera och kontrollera andra, eftersom det är så vi människor lär oss vad som är rätt och fel. Det är det som är viktigt att lära sig för att kunna leva i ett system som är baserat på rangordning och dominans.

Denna människosyn inkluderar även idén om att när en konflikt uppstår, måste det finnas någon som är skyldig, en "skurk". På grund av den genomslagskraft som denna idé har fått har vi skapat oerhört resurskrävande system för att hitta och sätta dit dessa "bad guys".

De flesta av oss är oerhört vältränade i det här sättet att tänka; på att jämföra och på att bedöma vad som är bra och vad som är dåligt. Bara reflektera över dina egna tankar under tiden du har läst det senaste stycket. Hur många gånger har du dömt det system som jag beskriver som dåligt, fel eller orättvist? Eller så har du kanske bedömt mina tankegångar som felaktiga, flummiga eller orealistiska? Med den enorma

mängd träning vi har i det här sättet att tänka i termer av rätt och fel, bra och dålig, är det inte konstigt om vi upptäcker att vi tänker så här nästan hela tiden.

När jag ser den (enligt min bedömning) livsfarliga kombinationen av högteknologi och dominanstänkande som verkar styra stora delar av världen just nu, har jag lätt att tappa hoppet. Jag tror att vi behöver övergå från att se världen utifrån den dominansmyt som just nu har enormt tragiska effekter på vår planet till att se världen på ett sätt som bättre främjar livet.

En behovsbaserad människosyn

Något som ger mig hoppet tillbaka och inspirerar mig är att istället fokusera på två av de antaganden som NVC utgår ifrån:

- **Allt vi människor gör, gör vi för att försöka tillgodose våra behov.**
- **Vi människor vill bidra till varandra om det sker utan tvång.**

Dessa antaganden hjälper mig att komma ihåg att det jag beskriver som ett dominanssystem är *ett* val att förhålla sig till världen. De två antagandena ovan är ett val och olikt det sätt att se världen som många av oss har lärt oss. Vi är dock alltid fria att välja hur vi förhåller oss till varandra och till världen.

Jag vill göra det tydligt att jag ser det som en myt att våld har potential att ställa saker till rätta. Den är ett sätt att försöka hitta en lösning på problem och vi kan alltid byta ut den mot en helt annan.

När vi gör valet att fokusera på vad människor behöver, istället för på vem som har gjort rätt eller vem som har gjort fel, tror jag vi väsentligt ökar våra chanser att skapa en värld där det finns utrymme för alla. Ett sådant förhållningssätt till människor underlättar också avsevärt för den som tar på sig rollen som medlare, eftersom den gör det enklare att se det mänskliga i varje person, oavsett hur de har agerat. Det förhållningssättet och människosynen genomsyrar hela den här boken

och ligger till grund för de praktiska övningarna.

Inställningen att konflikter uppstår för att det finns behov som inte tillgodosätts, ger mig tillit till att vi skulle kunna skapa en värld som ser helt annorlunda ut än den vi lever i idag. Tänk om samma mängd resurser som nu används till vapen, militär, polis och fängelser, istället skulle läggas på att reparera relationer och lära oss hitta nya strategier som tar hänsyn till allas behov. I den världen skulle det förmodligen automatiskt finnas en erkänd plats för medlare.

Vad behövs för att medling ska bli en naturlig del av vår kultur?

Jag vill svara på frågan i rubriken med utgångspunkt i de två olika sätt att tänka som beskrivits i stycket innan. Det ena svaret utgår från ett system som bygger på kontroll och dominans och det andra utgår från ett system med syfte att tjäna livet genom att tillgodose behov.

I det system som bygger på dominans är medling väldigt sällan en naturlig del, eftersom konflikter ses som något som är dåligt och helst ska undvikas. Våld eller hot om att ta till våld är istället vanliga sätt att försöka bekämpa de konflikter som ändå uppstår i detta system. Man kan också bekämpa konflikter genom att försöka undvika dem överhuvudtaget med hjälp av kontroll och väl underbyggda hot om att ta till våld om en konflikt uppstår. Dessa åtgärder utförs (eller sanktioneras) av dem som har makten, för att återställa ordningen om den störs. I ett system som bygger på dominans finns stor tillit till den potential som kontroll och våld har för att skapa fred. För efter våld kommer ju harmoni, eller...?

Jag vill påstå att det är *det här sättet att tänka* som skapar och bevarar myten om att våld är nödvändigt och har potential att leda till harmoni. Det är den myt som dominanskulturen är baserad på och som högt värderar våld som strategi för att lösa konflikter. Den får våld och hämnd (eller vedergällning som det också kallas) att verka naturligt. Det bevarar

dessutom den makt(o)balans som består i att några få människor har makten över det stora flertalet.

I system som bygger på dominans söker man efter vems fel det är att en konflikt uppstår. Man hittar den skyldige, bedömer vilket straff som är *rättvist* och straffar personen (eller gruppen). Grunden till detta sätt att agera är tron på att människor lär sig nya beteenden bäst om de hatar eller tycker riktigt illa om sig själva; när de känner skuld, skam, eller rädsla för bestraffning. Det är ett tragiskt sätt att försöka skapa förändring, eftersom det väldigt sällan utmynnar i försoning eller samarbete. Många gånger leder det också till destruktivitet i form av hämnd. Och om hämnd inte är attraktivt vänds destruktiviteten istället inåt vilket leder till depression och bitterhet.

Det går inte att avgöra vilken slags kultur vi har att göra med genom att se huruvida det uppstår konflikter eller inte. Skillnaden ligger i *sättet* att se på de konflikter som uppstår och hur man hanterar dem.

Om den kulturella normen innebär att konflikter är ett tecken på att någon har gjort fel eller att något är onormalt, kommer vi att dra oss för att erkänna att vi skulle ha nytta av medling. Det skulle ju vara att erkänna att vi har en konflikt och därmed också medge att vi inte är perfekta. I kulturer och system där man ser konflikter som något naturligt som vi kan lära oss något av, finns istället ett intresse av att ägna tid och uppmärksamhet åt dem. När konflikter uppstår i livstjänande system hanteras de genom att man försöker *förstå* vad de handlar om, istället för att försöka kväva eller bekämpa dem. Medlingen blir ett sätt att lära sig så mycket som möjligt av konflikten.

Vissa kulturer har rollen av en ”tredje part” inbyggd i sin samhällsstruktur eftersom man har insett värdet av att kunna hantera konflikter och göra det tidigt. Exempel på det hittar vi hos indianer i Nord- och Sydamerika, hos maorierna på Nya Zeeland, och i vissa folkgrupper på Nya Guinea och i Sydostasien.¹

När vår kultur främjar en människosyn som utgår ifrån att människor

¹ Diamond, Jared (2006), Vete, Vapen och Virus. En kort sammanfattning av mänsklighetens historia de senaste 13000 åren. Norstedts.

gör det de gör för att försöka tillgodose behov och att människor vill bidra till andra om de upplever det som frivilligt, kommer medling att kunna bli en naturlig del av vår kultur. Ett medlingssamtal kommer då inte att bara vara en separat händelse utan vara en del av en process där alla delar är viktiga för att reparera det som har hänt.

Rättvisa måste skipas!/?

Ett av de hinder du stöter på när du försöker medla är den syn på konflikter de flesta av oss har lärt oss; när en konflikt uppstår, beror det på att någon har gjort något fel och rättvisa ska skipas. Detta innebär att en eller flera personer ska bestraffas för att saker ska ställas till rätta. Om vi inte hittar den skyldiga vill vi i alla fall utse en syndabock som ska offras eftersom vi längtar efter harmoni och inre frid. Intentionen är förstås god men missar målet.

Det är lätt att missa om det är något i själva systemet som leder till konflikter när vi tänker att problemet är att *en person* borde ha betett sig annorlunda. Eftersom vi är fullt upptagna med att hitta och bestraffa ”den skyldige”, gör vi inget åt det system som i sig bidrar till konflikten och det kan förbli oförändrat.

När vi har lärt oss att rättvisa innebär att ge någon vad hon eller han *förtjänar*, riskerar konflikthantering att endast bli en kamp om vem som ska belönas och vem som ska bestraffas. Den synen genomsyrar den största delen av vårt rättssystem, de flesta betygs- och lönesystem, såväl som många andra system för kontroll, belöning och bestraffning.

Då en medlare använder NVC läggs fokus på att skapa kontakt mellan parterna för att sedan tillsammans hitta en väg att tillgodose alla inblandades behov. Tanken på vem som är den skyldige eller vad som är ”rättvist” är i det läget kontraproduktiv då det vi kallar rättvisa då snarast är en omskrivning för att hämnas.

Om parterna i en konflikt saknar tillit till att alla inblandades behov kommer att beaktas, blir begreppet ”förtjänar” den ledstång som ofta används. När vi vid en medling har skapat tillit till att alla vill att allas

behov ska bli tillgodosedda i så stor utsträckning som möjligt, är det lättare att släppa idén om att någon måste bli bestraffad för det som har hänt. I det här läget blir det tydligt att bakom strävan efter rättvisa så finns det en stark längtan efter att få sina behov tillgodosedda. Det som blir väsentligt är istället att komma underfund med vad parterna kan göra för att reparera det som är trasigt, oavsett om det gäller materiella ting, relationer eller tillit.

Orden bär vår människosyn

... det började för länge sedan med myter om att människans sanna natur är att hon är ond och självisk - och att det goda livet är när de hjältemodiga krafterna krossar de onda krafterna. Vi har levt en lång tid med den här destruktiva mytologin som kommer komplett med ett språk som avhumaniserar människor och förvandlar dem till objekt.

Marshall Rosenberg¹

Ytterligare en utmaning med att vara tredje part i en kultur som baseras på dominans är språket. De flesta av oss har lärt oss enormt många ord som beskriver vad människor *är*. Det innebär att vi har lätt att göra analyser av varandra, bedöma vad som är normalt eller onormalt, lämpligt eller olämpligt, bra eller dåligt och så vidare. NVC är till stor hjälp genom att vi får konkreta verktyg för att översätta alla statiska uttryck till ett språk som gör människor mer mänskliga. Det innebär ett processinriktat språk baserat på vad vi gör och vad vi *behöver*, istället för ett statiskt språk baserat på vad någon *är*.

Det finns andra sätt att se på världen än att tro på att ordning bevaras och skapas genom kontroll och bestraffnings- och belöningssystem. NVC bygger på inställningen att vi människor njuter av att bidra till varandra när vi upplever att det är frivilligt och förstår hur det innebär

¹ Rosenberg, Marshall (2005), *Speak Peace In A World Of Conflict, What You Say Next Will Change Your World*. Puddle Dancer Press.

en skillnad för någon annan. Förhållningssättet är varken baserat på tanken att människor är goda eller att de är onda, utan på att vi människor agerar för att försöka tillgodose våra behov. För att stötta den människosynen behöver vi lära oss att kommunicera från hjärtat, och inte utifrån en regelstyrd värld som styrs av rätt- och feltänkande och där vi blint lyder auktoriteter. Vi behöver ett språk som hjälper oss att tydliggöra den livstjänande *intentionen* som döljs i det språk som bygger på dominans och kontroll.

Jag tror att alla har förmågan att medla men vi behöver få praktiska verktyg för att ta kontakt med de behov som människor försöker tillgodose i livets alla situationer. Du behöver kunna omsätta din teoretiska förståelse av hur medling fungerar till ett språk som skapar kontakt och stimulerar till medkänsla. Därför innehåller den här boken förutom teori också handfasta övningar du förhoppningsvis kommer att ha stor nytta av för att träna upp din förmåga att agera tredje part.