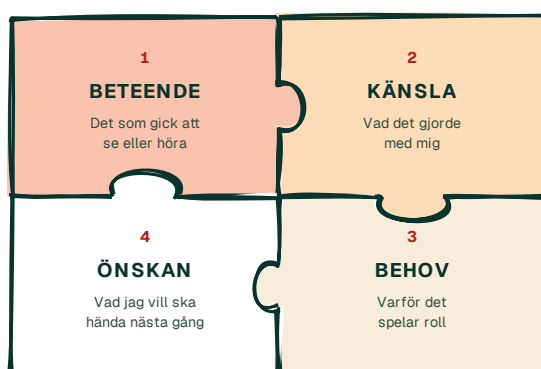


Jag-budskapet

Fyra delar som håller kvar samtalet vid det som hände

THEORVAR

GORDON, 1970 · ROSENBERG, 1999



När du **BETEENDE** blir jag **KÄNSLA**
för att **BEHOV**. Nästa gång **ÖNSKAN**

Till exempel: När du kom tio minuter sent till de två senaste mötena blir jag irriterad, för att jag behöver kunna börja i tid. Nästa gång vill jag att du hör av dig i förväg om du blir sen.

Figur 1. Tapparna går med i den ordning delarna sägs. Utan ett observerbart beteende blir känslan lös, och utan behovet blir önskan ett krav.

Vilka som ritade den

Thomas Gordon (1918–2002) var amerikansk klinisk psykolog och gav ut *Group-Centered Leadership* redan 1955, femton år före den bok de flesta känner till. Ordvalet är ingen tillfällighet, det är Carl Rogers klientcentrerade vokabulär överförd till grupper och ledarskap. Genombrottet kom med *Parent Effectiveness Training* (1970), och samma tänkande fördes tillbaka till arbetslivet i *Leader Effectiveness Training* (1977). Poängen var kontrasten mot du-budskapet: det ena beskriver mottagaren, det andra avsändarens upplevelse.

Den fjärde delen, behovet, kommer från **Marshall Rosenberg** (1934–2015), amerikansk psykolog som doktorerade vid University of Wisconsin 1961. Han grundade Center for Nonviolent Communication 1984 och sammanfattade metoden i *Nonviolent Communication* (1999). Hans fyra steg är iakttagelse, känsla, behov och önskan. Formen här är alltså Rosenbergs innehåll under Gordons begrepp, med beteende i stället för iakttagelse eftersom det ordet är svårare att blanda ihop med en tolkning.

Så fungerar modellen

Meningen byggs i fyra led, och varje led svarar på en egen fråga.

- **Beteende.** Vad gjorde personen, vid ett bestämt tillfälle? Testet är om någon hade kunnat filma det. »Du är slarvig« går inte, »protokollen kom dagen efter mötet« går.
- **Känsla.** Vad gjorde det med dig? En känsla, inte en dom förklädd till känsla. »Jag känner att du inte bryr dig« är en tolkning, »jag blev stressad« är det inte.
- **Behov.** Varför spelar det roll? Skälet, och det led som oftast hoppas över. Utan det låter önskan som ett krav utan grund.
- **Önskan.** Vad vill du ska hända nästa gång? Formulerad som något personen kan göra, inte som något att sluta vara.

När de två senaste protokollen kom dagen efter mötet blev jag stressad, för att jag behöver kunna skicka dem vidare samma dag. Nästa gång vill jag att du hör av dig i förväg om du inte hinner.

Vad modellen inte säger

Gordons eget program har prövats. Cedar och Levant vägde 1990 samman utvärderingar av Parent Effectiveness Training och fann en effekt på 0,33, med 0,45 i de bäst upplagda studierna och 0,26 i de svagare. Effekterna höll i upp till 26 veckor. Det är ett riktigt resultat, men det gäller föräldrautbildning, och överföringen till arbetslivet är inte prövad.

För den fyrdelade formen är underlaget tunnare. Den enda sammanställningen är en kartläggande översikt från 2024, som sökte i sex databaser utan tidsgräns och fann sju studier inom hälso- och sjukvård, varav flera var reflekterande texter. Principen under har däremot starkt stöd: Kluger och DeNisis metaanalys från 1996 visar att prestationen försämrades i mer än en tredjedel av fallen, och att risken växer ju närmare personen beskedet landar.

Två fällor: formen kan klä en dom i känslospråk, och behovssteget kan kännas närgånget mellan chef och medarbetare. Då fungerar situation, beteende och effekt bättre.

En fråga att ta med

Tänk på något du velat säga men låtit bli. Vilket av de fyra leden vet du inte hur du ska formulera, och vad säger det om vad som är i vägen?

Källor. Gordon, T. (1955). *Group-Centered Leadership*. Cambridge: Riverside Press. · Gordon, T. (1970). *P.E.T.: Parent Effectiveness Training*. New York: Peter H. Wyden. · Gordon, T. (1977). *Leader Effectiveness Training, L.E.T.* New York: Bantam. · Rosenberg, M. B. (1999). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. · Cedar, B. & Levant, R. F. (1990). A meta-analysis of the effects of parent effectiveness training. *The American Journal of Family Therapy*, 18(4), 373–384. · Adriani, P. A. m.fl. (2024). Non-violent communication as a technology in interpersonal relationships in health work: a scoping review. *BMC Health Services Research*, 24, 289. · Kluger, A. N. & DeNisi, A. (1996). *Psychological Bulletin*, 119(2), 254–284.