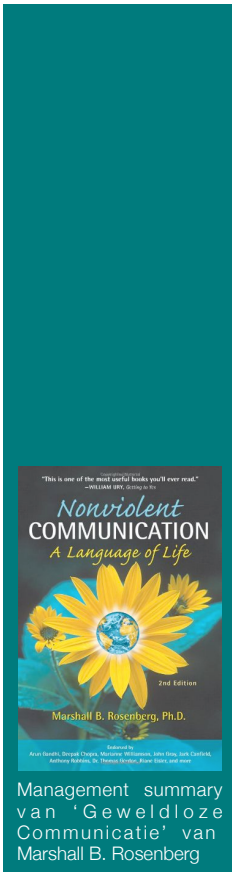


NONVIOLENT COMMUNICATION

A Language of Life

MANAGEMENT SUMMARY DOOR EVA VAN WIJNGAARDEN



'Kiss' door Nicmaos

Geven vanuit gevoel

Geweldloze communicatie doorbreekt oude patronen. Je stopt met verdedigen, terugtrekken of aanvallen wanneer je wordt geconfronteerd met kritiek of veroordeling. In plaats daarvan leer je jezelf en de ander, intenties en relaties in een nieuw perspectief te plaatsen. Weerstand, defensief gedrag en heftige reacties verminderen wanneer je je steeds bewust wordt van je waarneming, gevoel, en behoefte, zonder te oordelen of te veroordelen. Je ontdekt dat je compassie voor jezelf en de ander verder reikt dan je wist en dat door voornamelijk anders te leren luisteren.

De vijf elementen van deze vorm van communicatie zijn:

- ♦ Waarneming: wat neem je waar. Dit waarnemen is ontkoppeld van elk oordeel.
- ♦ Gevoelens: het verwoorden van de invloed van de waarneming op je gevoel.
- ♦ Behoeften: het verwoorden aan welke behoeften deze gevoelens gekoppeld zijn.
- ♦ Verzoek: het doen van een verzoek met betrekking tot de desbetreffende behoefte.
- ♦ Compassie: het doen van dat verzoek met compassie voor jezelf en de ander.

Deze vijf elementen komen tot uitdrukking tijdens de twee kernonderdelen van geweldloze communicatie.

1. Je helder *uitdrukken* dmv de vijf elementen.
2. Je *inleven* in de ander dmv de vijf elementen.

Communicatie die het contact blokkeert

In onze samenleving zijn er veel manieren waarop we met elkaar spreken die bewust of onbewust het onderlinge contact en het inleven in elkaar blokkeren. De aandacht gaat uit naar het

analyseren en classificeren in plaats van naar de behoeften van onszelf en de ander. We vervreemden zo van onszelf en elkaar.

Moralistische oordelen: een voorbeeld van een vorm van analyseren en classificeren zijn moralistische oordelen. Deze oordelen impliceren dat jij of de ander niet handelt in overeenstemming met jouw waarden, en daarom fout of slecht is. Oordelen vind je in de vorm van beschuldigingen, beledigingen, etiketten, kritiek, vergelijkingen en beoordelingen. De vorm is: WIE is WAT. Een simpel voorbeeld. Je collega (wie) werkt enorm nauwgezet, jijzelf hebt meer oog voor de grote lijnen. Je vindt je collega een perfectionist, een pietje precies, een... (wat). Al deze oordelen en labels zeggen iets over jouw eigen waardering van iemands handelen, maar niet iets over het handelen zelf. Wanneer deze zelfde collega immers zou samenwerken met iemand die nog nauwkeuriger is, veranderen de labels. De collega is dan ineens niet meer een perfectionist maar vindt het al snel 'goed genoeg'. Waarom is dit soort denken een probleem? Omdat iemand die dit soort oordelen ervaart (ook als het niet wordt uitgesproken is het vaak zichtbaar door nonverbaal gedrag) geneigd is zich te gaan verdedigen of aan te passen. Het eigen, vertrouwde gedrag kan alsnog vreemd of ongepast gaan voelen. Het is immers vaak een ingesleten en onbewuste gewoonte geworden te willen voldoen aan iemands norm van wat goed is. De eigen waarden komen daardoor onder druk te staan. Schuld, schaamte en vervreemding is het gevolg.

Vergelijkingen: een andere vorm van analyseren en classificeren is het gebruik van vergelijkingen. Wie zichzelf of een ander snel miserabel wil laten voelen, hoeft alleen maar de vergelijking aan te gaan met iemand anders. Met een topwetenschapper, een topmodel, een held, ... Voorbeelden genoeg van uitzonderlijke mensen waar iedereen bij verbleekt. Het goede gevoel over jezelf is al snel verdwenen.

Verantwoordelijkheid ontkennen: wie het contact met zichzelf of de ander wil blokkeren, doet er goed aan de verantwoordelijkheid te ontkennen. Dat doe je als volgt.

Schrijf handelen toe aan:

- * Vage, onpersoonlijke krachten: 'Ik heb mijn kantoor opge-ruimd omdat het moest.'
- * Je conditie, diagnose of je persoonlijk of psychologisch ver-leden. 'Ik drink omdat ik een alcoholist ben.'
- * Daden van anderen: 'Ik schold die automobilist uit omdat hij door rood reed.'
- * Voorschriften van mensen boven je: 'Ik ontsloeg de mede-werker omdat de baas me dat had opgedragen.'
- * Groepsdruk: 'Ik begon met roken omdat al mijn vrienden ook rookten.'
- * Beleid, richtlijnen en regels: 'Ik wijs uw klacht af want zo zijn de regels nou eenmaal.'
- * Sociale rollen: 'Ik zorg het meest voor de kinderen want moeders zijn daar nou eenmaal beter in dan vaders.'
- * Oncontroleerbare prikkels: 'Ik kon echt onmogelijk van die reep chocolade afblijven.'

Wie het handelen niet toeschrijft aan zichzelf, blokkeert het contact met zichzelf. Als jij niet verantwoordelijk bent voor je handelen, leg je ook de verantwoordelijkheid voor je geluk buiten jezelf. De vraag is of je iemand kan vinden die die onmogelijke verantwoorde-lijkheid op zich wil nemen.

Verlangens verwoord als eisen: een andere vorm van commu-nicatie die compassie blokkeert is het uiten van een verlangen als een eis. Mensen in machtsposities kunnen er al snel aan wennen zaken af te dwingen en eisen te stellen om zo hun verlangens te zien worden vervuld. Wie de eis inwilligt wordt beloond, wie dat niet doet wordt gestraft. Deze manier van werken maakt van mensen slaven die strategisch handelen in plaats van mensen die vanuit hun eigen intrinsieke motivatie iets doen. Zodra de druk wegvalt, keert men terug naar het oude gedrag. Tot die tijd neemt men afstand van zichzelf en de eigen behoeften.

Al deze vormen hebben met elkaar gemeen dat ze het besef verduisteren dat je zelf verantwoordelijk bent voor je gedachten, gevoelens en handelingen.

Waarnemen zonder oordeel

Leren waarnemen zonder te oordelen is de eerste stap van dit communicatieproces. Wie het waarnemen combineert een oor-deel maakt dat de ontvanger dit als kritiek zal opvatten en zich keert tegen boodschap en mogelijk ook tegen de zender van die boodschap. In plaats hiervan is het de bedoeling te komen tot tijd- en contextgerichte waarnemingen die losgekoppeld zijn van het oordeel.

Communicatie	Waarneming gekoppeld aan oordeel	Waarneming los van oordeel
Gebruik van het werk-woord zijn.	Je bent te goed-geefs.	Als ik zie dat je al je geld weggeeft, vind ik je te goedgeefs.
Gebruik van (werk)woorden die een oordeel inhouden.	Hij loopt er de kantjes vanaf.	Hij studeert alleen op de avond voor het examen.
De eigen conclusie als enige mogelijkheid zien.	Dat lukt haar nooit.	Ik denk niet dat het haar lukt.
Een voorspelling met zekerheid verwarren.	Je leeft niet gezond.	Als ik zie dat je niet 8 uur per dag slaapt, ben ik bang dat je overver-moed raakt.
Generaliseren zonder nadere gronden aan te geven.	Zeeuwen zijn zuinig.	Ik heb de Zeeuwen die ik ken nog nooit een decadente uitgave zien doen.
Spreek over iemands capaciteiten zonder aan te geven dat dat een oordeel is.	Hij is een slechte keeper.	Hij heeft de laatste tien wedstrijden 31 ballen doorgelaten.
Gebruik van labels zonder aan te geven dat het een oordeel is.	Hij is intelligent.	Ik vind hem intelligent.

Zoals uit het overzicht blijkt, is ook een positief oordeel nog altijd een oordeel. Ook een positief oordeel kan iemand belemmeren. Mensen worden nu eenmaal graag gewaardeerd door anderen en komen hiermee in de verleiding zich te gedragen zoals anderen dat graag zien in plaats van te luisteren naar zichzelf en wat zij zelf waardevol vinden. De intelligente man wil bijvoorbeeld veel liever meubelmaker worden dan econometrie studeren.

Gevoelens herkennen en uiten

De tweede stap is het herkennen en uiten van gevoelens. Je zou denken dat in de huidige maatschappij met emo-televisie en *real life soaps* we gewend zijn om te praten over emoties. Vaak lijkt het echter alsof we het over emoties hebben maar drukken we enkel onze gedachten uit. Een voorbeeld:

'Ik heb het gevoel dat je me niet begrijpt.'

Dit is geen gevoel maar een gedachte. Een uitspraak die een niveau dieper afdaald, van denken naar voelen, is deze:

'Ik denk dat je me niet begrijpt en die gedachte maakt dat ik me eenzaam voel.'

De volgende soorten zinnen, lijken allemaal te gaan over gevoe-lens maar gaan over gedachten:

- Zinnen met *dat*, *als* en *alsof*:
'Ik voel *dat* je eigenlijk wel beter weet.'
'Ik voel me *als* een mislukking.'
'Ik heb het gevoel *alsof* ik tegen een muur praat.'
- De voornaamwoorden *ik*, *jij*, *hij*, *zij*, *ze*, *het*:
'Ik heb het gevoel dat *ik* constant beschikbaar moet zijn.'
'Ik heb het gevoel dat *het* zinloos is.'
- Namen en zelfstandige voornaamwoorden die naar een persoon verwijzen:
'Ik heb het gevoel dat *Henk* zich uitstekend heeft gedragen.'
'Ik heb het gevoel dat mijn baas me manipuleert.'

De uitdaging is om steeds te blijven zoeken naar het gevoel achter de gedachte en die onder woorden te brengen. Je hebt het woord 'voelen' daar niet altijd bij nodig. 'Ik ben geïrriteerd' is net zo helder, zo niet helderder, dan 'Ik voel me geïrriteerd.'

Een simpele toets om na te gaan of je het echt over een gevoel hebt of toch over een gedachte, is de vraag of je de zin kan herformuleren met behulp van 'ik denk dat ...', 'ik vind dat...' of 'ik heb het idee dat...' Met woorden als blij, gelukkig, kwaad, teleurgesteld, eenzaam, energiek, etc. zal dat niet lukken. Je voelt je dus niet gemanipuleerd maar je denkt dat iemand je probeert te manipuleren en dat maakt je boos of verdrietig of ongemakkelijk, etc.

Het lijkt wellicht een semantisch trucje maar na enig oefenen wordt het eenvoudiger en ga je wennen om echt op zoek te gaan naar het onderliggende gevoel dat hoort bij je gedachten en kan je ook anderen helpen hun gevoelens beter te verwoorden.

Verantwoordelijkheid nemen voor je gevoel

De derde stap is het onderkennen van wat aan je gevoelens ten grondslag ligt. Wat anderen zeggen en doen kan de aanleiding zijn voor je gevoelens maar nooit de oorzaak ervan. Je gevoelens zijn het gevolg van je opstelling die je kiest ten aanzien van wat anderen zeggen en doen en ten aanzien van je eigen behoeften en verwachtingen op dat moment. Er zijn vier manieren waarop je je kan opstellen ten aanzien van een negatieve boodschap. Een voorbeeld is de uitspraak 'Je bent de meest egocentrische per-son die ik ooit ben tegen gekomen!'

Persoonlijk opvatten: je kan het persoonlijk opvatten en het als verwijt of kritiek zien. Je accepteert het oordeel van de ander en legt de schuld bij jezelf. 'Oh sorry, ik had meer rekening met je moeten houden!' Deze manier van reageren wekt schuld en schaamte op en tast het zelfrespect aan.

Schuld bij de ander leggen: je protesteert en legt de schuld bij de ander. 'Hoe had ik dat kunnen weten als je daar niets over zegt!' Je bent boos of verontwaardigd.

Je wordt je bewust van je eigen gevoelens en behoeften: 'Als je dat zo tegen mij zegt, voel ik me gekwetst omdat het lijkt alsof je niet ziet met welke intentie ik gehandeld heb.' Je ziet onder ogen wat er wordt gezegd en welk gevoel dat bij je oproept.

Bewust worden van de behoefte en gevoelens van de ander: 'Voel je je gekwetst omdat je graag wil dat er meer rekening met je wordt gehouden?' Je erkent de gevoelens van de ander zonder je daar zelf verantwoordelijk voor te houden.

De derde stap is bedoeld om zowel het gevoel te herkennen bij jezelf of de ander, als ook de onderliggende behoefte die uit dat gevoel spreekt. De zinstructuur is dan:

Ik ben ... (gevoel) omdat **ik** ... (behoefte).

Dus niet, ik ben, omdat jij. Op die manier van spreken maak je iemand anders verantwoordelijk voor jouw gevoel nog voordat je kenbaar hebt gemaakt wat je behoefte is. De manier die Rosenberg voorstelt, maakt dat je eerst nagaat welke behoefte het betreffende gevoel oproept. Dit betekent niet dat gevoelens afgezwakt moeten worden. Je mag nog steeds 'witheet van woe-de' zijn of 'intens gelukkig'. De bedoeling is enkel dat je bewuster leert kijken naar de oorsprong van die gevoelens, omdat dat je veel leert over je behoeftes. Een simpel voorbeeld laat zien dat het niet de feiten zijn die een emotie oproepen of het gedrag van iemand anders: degene met wie je een afspraak hebt is een half uur te laat. Je bent woest omdat je aansluitend nog een afspraak hebt waardoor je planning nu in de soep loopt. Of je bent blij omdat je nog geen kans had gehad om deze afspraak voor te bereiden en dit geeft je de kans geeft nog even snel de stukken door te nemen. Je ziet, zelfde feiten maar andere gevoelens vanwege andere behoeftes die de persoon op dat moment heeft.

Rosenberg onderscheidt drie fasen op weg naar wat hij noemt emotionele bevrijding. In de eerste fase is er sprake van emotionele slavernij. Je voelt je verantwoordelijk voor andermans gevoelens. Je streeft ernaar anderen gelukkig te maken met als resultaat dat diezelfde mensen uiteindelijk als een last gaan voelen. In de tweede fase ben je je bewust van de prijs die je betaalt als je de verantwoordelijkheid op je neemt voor andermans gevoelens. Je hebt echter nog niet geleerd hoe je verantwoordelijk met andermans gevoelens omgaat in plaats van enkel je eigen gevoelens steeds te laten prevaleren. In de derde fase, de fase van emotionele bevrijding, reageer je empathisch op andermans gevoel zonder schaamte, schuld of misplaatste verantwoordelijkheid. Je bent duidelijk over je eigen behoeften en erkent die van de ander. Hier zoek je een balans in.

Verzoeken om je behoeften te vervullen

Het vierde element heeft betrekking op het doen van verzoeken om in behoeften te voorzien. Hierbij is het zaak duidelijk te zijn en actiegericht. Het gaat dus niet om wat iemand niet meer moet doen, maar om wat je graag ziet dat iemand wel doet. Een negatief verzoek schept geen duidelijkheid over wat er wel verwacht wordt en roept al snel weerstand op. Hoe duidelijker het is wat iemand wel wil, hoe meer ruimte de ander heeft om daar positief op te reageren. Bevestigende, actiegerichte verzoeken zijn het meest effectief.

Wanneer men twijfelt of het verzoek begrepen is, wat zeker bij een verzoek aan een groep kan spelen, toets dan simpelweg. Vraag welk verzoek ze menen gehoord te hebben. Dit lijkt

omslachtig of gekunsteld maar kan zeeën van tijd besparen en frustraties voorkomen. Leg eventueel uit waarom je iemand vraagt te verwoorden wat je hebt gezegd. Maak duidelijk dat het geen luistertest is voor de ander maar dat je voor jezelf wil toetsen of je je duidelijk hebt uitgedrukt.

Tevens moet je er op letten dat je verzoek niet overkomt als een eis. Wanneer er straf of beloning gekoppeld wordt aan het verzoek, wordt de intrinsieke motivatie mogelijk vervangen door een extrinsieke motivatie. Vooral mensen in een machtspositie dienen hier alert op te zijn.

Een verzoek wordt uiteraard niet altijd ingewilligd. Dat is gezond en realistisch. Het is geen afwijzing van de verzoeker maar van het verzoek op dat moment. Blijf met elkaar in gesprek en houd de spreekwoordelijke lijnen open.



Behoeftes en verzoeken

Deze dakloze is duidelijk. Het verzoek is helder, geld. De behoefte is contact.

Luisteren naar de ander

De vier besproken elementen kunnen ook worden toegepast in hoe je luistert naar anderen. De uitdaging is om te luisteren naar wat de ander waarneemt, voelt, nodig heeft en verzoekt, zonder het luisteren te laten beïnvloeden door je eigen gedachten.

Voorkomende patronen die echt luisteren verhinderen zijn:

- Adviseren. 'Waarom zou je niet...?'
- Overtreffen. 'Dat is nog niets, moet je horen...'
- Beleren. 'Dit zou een goede leerervaring kunnen zijn als ...'
- Troosten. 'Het is niet jouw schuld, ...'
- Met je eigen verhaal komen. 'Ik had ook eens zoiets, ...'
- Afbreken. 'Kop op, punt erachter en doorgaan!'
- Meeleven. 'Wat vreselijk voor je!'
- Ondervragen. 'Wat heb je precies gezegd, waardoor ...?'
- Verontschuldigen. 'Ik had je willen bellen, maar...'
- Corrigeren. 'Volgens mij zat het anders in elkaar, ...'

Rosenberg geeft een helder voorbeeld wat het verschil is tussen luisteren en de bovenstaande patronen. Hij was uitgenodigd om voor een groep psychotherapeuten de methode uit te komen leggen en demonstreren. Om dit te doen beschreef hij kort een case van een patiënt en vroeg de 23 deelnemers om hun eerste reactie naar de patiënt toe op te schrijven. Alle reacties leverden ze in bij Rosenberg. Vervolgens vroeg hij de groep zich in te leven in de patiënt en vroeg hij bij elke respons de hand op te steken als ze dachten dat de patiënt zich gehoord voelde. Hij las alle 23 reacties voor en slechts bij drie reacties gingen de handen omhoog. Dit is typerend voor veel dialogen. We zijn al aan het analyseren geslagen nog voordat we goed en wel het verhaal hebben aangehoord. Onze eigen ego's zitten in de weg waardoor we niet met onze aandacht bij de ander zijn.

In deze methode gaat het om echt luisteren. Dit doe je door te parafaseren en te toetsen of je goed hebt begrepen wat iemand

heeft waargenomen, wat hij daarbij voelde, welke behoefte daar aan ten grondslag ligt en welk verzoek iemand heeft. Aangezien het niet voor iedereen even eenvoudig is om onder woorden te brengen wat je voelt en welke behoefte je hebt, is het voor de luisteraar prima om concrete vermoedens te toetsen. 'Begrijp ik je goed als ik denk dat ...?' Ook als je compleet de plank mis slaat, zal de persoon in kwestie merken dat je oprecht aan het luisteren bent en zal hij of zij worden aangespoord om onder woorden te brengen wat het dan wel is wat er door hem of haar heen gaat. Het weten en voelen dat er naar je geluisterd wordt is waardevol. Het hardop onder woorden brengen van gedachten en emoties is onderwijl een prima manier om helder te krijgen wat voor de persoon zelf of voor de luisteraar nog niet duidelijk was.

Wanneer weet je of je iemand voldoende hebt gehoord? Als je een gevoel van opluchting bespeurd bij de ander. Het hoge woord is eruit. Een ander teken is als de ander stilvalt. Alles is gezegd.

Soms mis je de energie om naar iemand te luisteren. Dat is prima zolang je daar maar duidelijk over bent. 'Nu even niet, ik ben bekaft! Straks kan het weer.' 'Nu even niet, ik heb net slecht nieuws gehoord', etc. Heldere boodschappen die de ander prima zal begrijpen. Is de ander ook overmand met emoties, neem dan gewoon even fysieke afstand en zoek elkaar weer op als de rust weer is teruggekeerd.

De kracht van contact

In hiërarchische contacten houden we vaak 'gepaste' afstand. Je stelt je wat afstandelijker op aangezien de machtspositie niet in balans is. Dit geldt zowel in relatie tot hoger- als lager geplaatsten. Met collega's is echt contact maken vaak makkelijker als de machtsbalans in evenwicht is. Om toch echt contact te maken met elkaar is het nodig om los te komen van het idee dat je kwetsbaar bent als je jezelf laat zien. Het is niet soft, het is eerlijk en vraagt moed. Negen van de tien keer zal je merken dat de ander dat, direct of gaandeweg, erkent en zal hij of zij zichzelf ook meer gaan tonen. Iemand moet de eerste stap zetten, dus waarom wachten op de ander als je dat ook zelf kan doen?

Geldt dit ook voor zogenaamde hufters? Ja. Ook achter agressie en onredelijkheid schuilt een behoefte van iemand die niet is vervuld. Als je eenmaal op dat niveau contact weet te maken, zal je zien dat de behoeftes die mensen hebben universeel zijn. Mensen willen gezien worden, erkend en gewaardeerd, ze willen zich veilig weten en het gevoel hebben dat iemand voor ze zorgt als ze er zelf niet uit komen. Dat geldt ook voor de hangjongeren in de buurt, de snauwende serveerster, de onredelijke politie-agent, etc. Wie het lukt om zijn oordeel uit te stellen en eerst op zoek te gaan naar het motief en de oorzaak van het gedrag, die kan meer mededogen opbrengen voor de ander. Als op dat niveau het contact eenmaal is gemaakt, is er ruimte ontstaan om

andere gezamenlijk wegen te verkennen die in de behoefte van die persoon voorzien. Alleen al het feit dat iemand weer eens heeft ervaren dat er echt geluisterd werd, is een belangrijke stap om te voelen dat je gezien wordt, dat je er toe doet.

Goed zijn voor jezelf

De empathie die je anderen toont, geef je niet altijd aan jezelf. Er worden vele interne gesprekken gevoerd waarbij je jezelf uitmaakt voor idioot, loser, etc. Het gevoel van eigenwaarde neemt af wanneer je zo kijkt naar fouten die onvermijdelijk worden gemaakt.

Ook denk je vaak in termen van 'ik had moeten...' Deze manier van denken, klinkt alsof je geen keus had. Moeten is een eis en niet een mogelijkheid. Het effect van eisen is dat je van nature wordt uitgedaagd om je te onderwerpen aan de eis of je te verzetten. Beide reacties zijn niet bevorderlijk voor het gevoel van eigen verantwoordelijkheid voor succes en falen. Een simpel voorbeeld: 'Eigenlijk moet ik meer aan mijn conditie doen'. Zo'n typische zin die elke vorm van enthousiasme de kop indrukt nog voordat je goed en wel begonnen bent.

Rosenberg stelt dat wanneer je suggereert dat iets fout of slecht is, je eigenlijk zegt dat iets niet in overeenstemming is met de behoefte die je hebt. Door je handelen te evalueren vanuit de mate waarin iets in je behoefte voorziet of niet, vergroot je de kans daadwerkelijk te leren van de evaluatie in plaats van enkel te eindigen met schuld en schaamte. Het resultaat van een dergelijke evaluatie is dat je zicht hebt gekregen op welke veranderingen bijdragen aan de behoefte die je hebt, gebaseerd op respect en mededogen voor jezelf. Een bijkomend effect kan zijn dat in plaats van schuld en schaamte je verdriet, woede, frustratie of iets anders voelt. Het is nu eenmaal pijnlijk om onder ogen te komen dat het moeilijk is om aan je eigen behoeften gehoor te geven. Het verschil tussen deze gevoelens en gevoelens van schuld en schaamte is dat de laatste categorie een soort van straf is voor jezelf, terwijl de eerste categorie je met de neus op de feiten drukt. Ze maken duidelijk in welke mate je echt verlangt naar verandering en zetten daardoor eerder aan tot actie.

Oefening

Een oefening die je kan doen om het eigen handelen te evalueren:

Stap 1: Maak een lijst van alle dingen die je doet waar je geen plezier aan beleeft. Blijf schrijven, ook als je schrikt hoe lang de lijst aan het worden is.

Stap 2: Erken bij jezelf dat je al die dingen doet omdat je er voor kiest, niet omdat het moet. Zet voor elk item dat je hebt opgeschreven: 'Ik heb er voor gekozen om ...'

Stap 3: Richt je nu op de intentie achter de keuze door de zin af te maken: 'Ik heb er voor gekozen om ... omdat ik wil'

Zodra de motieven voor je handelen duidelijk zijn, zal je met

In Treatment

De Amerikaanse serie In Treatment (een remake van de Israëlische serie Be Tipul) is een prachtig voorbeeld van een therapeut die luistert, echt luistert.



sommige dingen meer vrede hebben en andere activiteiten zal je willen vervangen door iets wat op een betere manier voorziet in die dezelfde behoefte.

Veel voorkomende motieven om iets te doen, blijken extrinsieke motieven te zijn die niet werkelijk bevredigend zijn. Denk aan geld, goedkeuring van anderen, het vermijden van straf of het krijgen van beloning, het vermijden van schaamte of schuld of een gevoel van plichtsbesef. Wie zijn motieven onder de loep neemt, ontdekt al snel waar de ruimte voor echte verbetering zit.

Boosheid uiten

Rosenberg onderscheidt vier manieren om boosheid te uiten.

1. Jezelf de schuld geven. Ik ben boos, maar zou dat niet moeten zijn, want... Stom dat ik boos werd, dat had ik niet moeten doen.
2. Anderen de schuld geven. Hij doet iets waardoor jij boos wordt. Dat had hij niet moeten doen.
3. Je richten op je eigen gevoel en behoefte. Hij doet iets waardoor jij niet in jouw behoefte wordt voorzien. Ik zal mijn behoefte kenbaar maken zodat er nieuwe mogelijkheden verkend kunnen worden.
4. Je richten op de ander zijn gevoel en behoefte. Hij doet iets uit woede uit frustratie omdat zijn behoefte niet wordt vervuld. Ik zal met hem zijn behoeften verkennen zodat er nieuwe mogelijkheden gezocht kunnen worden.

De meest effectieve manier van boosheid uiten is volgens Rosenberg niet uitvallen, schelden, iemand pijn doen, of iets dergelijks. De meest effectieve manier is begrijpen welke behoefte spreekt uit de boosheid. Belangrijk hierbij is dat je wel volledig uiting geeft aan de boosheid, maar niet iemand anders verantwoordelijk maakt voor dat gevoel. Iemands woorden of daden kunnen de aanleiding zijn voor die boosheid maar niet de oorzaak. In plaats van de ander te veroordelen of te straffen voor het feit dat zijn doen of laten bij jou boosheid opwekt, kan je ook nagaan wat precies de behoefte is die niet wordt vervuld en daar uiting aan geven. De ander is niet verantwoordelijk voor jouw behoeften maar je kan een ander natuurlijk wel vertellen wat je nodig hebt. Denk nog eens terug aan het voorbeeld van de afspraak die te laat komt. Het is niet het te laat komen zelf dat de boosheid oproept, dat blijkt af te hangen van jouw individuele behoeften van dat moment. Aanleiding (ander) en oorzaak (ik) moet je dus zorgvuldig leren scheiden.

De zin om mee te oefenen wordt dan: 'Ik ben boos omdat ik behoefte heb aan ...' in plaats van 'ik ben boos omdat jij ...'

Ook het uiten van oordelen over andermans agressieve gedrag, hoe gerechtvaardigd dat ook lijkt, is weinig constructief. Wie wil dat er fundamenteel iets verandert, moet zoeken naar andere middelen dan straf en veroordeling. Door op het niveau van behoeften met elkaar in gesprek te raken, ontstaat de wederzijdse herkenning. De menselijke behoeften zijn dusdanig universeel dat ook een monster vaak een mens blijkt te zijn. Wanneer iemand andere manieren ontdekt om uiting te geven aan zijn behoeften, wordt de frustratie afgebouwd en wordt de kans op woede en geweld verkleind.

De stappen om boosheid volledig te uiten, zijn:

- Stop. Haal adem.
- Identificeer je veroordelende gedachten.
- Maak contact met je behoeften.
- Uit je gevoelens en onvervulde behoeften.

Soms moet je echter eerst contact maken met de gevoelens en behoeften van de ander voordat je kan verwachten dat hij of zij jou wil begrijpen. Een voorbeeld dat Rosenberg geeft is wanneer hij een taxichauffeur discriminerende opmerkingen hoort maken over Joden. Als Joodse man voelt hij zich aangesproken en de woede borrelt in hem op. Eerst fantaseert hij rustig hoe hij de man alle hoeken van de kamer laat zien en hem genadeloos in

elkaar slaat. Dat lucht op. Daarna haalt hij adem en begint een gesprek om te ontdekken wat het is dat de taxichauffeur op deze gedachten heeft doen komen. Pas wanneer hij de chauffeur volledig heeft begrepen, laat Rosenberg weten zelf Joods te zijn. Hij vertelt hoeveel verdriet hij heeft als hij zo over zichzelf en andere Joden hoort spreken en vraagt de chauffeur of hij voorbeelden wil horen van positieve ervaringen met joodse mensen. De chauffeur is uiteraard niet op slag van mening veranderd, maar heeft wel een ervaring opgedaan waar hij op zijn minst nog enkele malen aan terug zal denken. Rosenberg op zijn beurt voelt zich niet meer persoonlijk aangevallen maar begrijpt meer van de frustraties van de man die tot zijn ongenueanceerde houding hebben geleid. De chauffeur en de klant zijn mensen geworden voor elkaar in plaats van vijanden.



Woede

Woede is menselijk. Woede is onvermijdelijk. Maar dan? Probeer te begrijpen wat het is dat je zo woedend maakt. Probeer de ander te begrijpen die met zijn doen of laten jouw woede aanwakkert. Beschouw niet alleen jezelf als mens maar ook de ander en maak contact.

Ingrijpen

Een dialoog is niet altijd mogelijk, soms is het nodig acuut in te grijpen. Ingrijpen kan men op twee manieren doen.

Straffend ingrijpen: iemand moet boeten voor wat hij heeft gedaan. De straf is er op gericht a) zo veel te laten lijden dat iemand zijn fouten inziet, b) dat hij spijt krijgt en c) hij verandert. De praktijk wijst echter uit de straf in plaats van berouw en inkeer, wrok en vijandigheid oproept.

Beschermend ingrijpen: men neemt aan dat iemand uit onwetendheid zichzelf of een ander schade toebrengt. Onwetendheid kan bestaan uit: a) gebrek aan bewustzijn ten aanzien van de consequenties van zijn daden, b) onvermogen te zien hoe op een andere wijze de behoefte kan worden vervuld, c) de opvatting dat je het recht hebt iemand te straffen of pijn te doen omdat hij dat verdient, en d) waanvoorstellingen.

Wanneer je op het punt staat van ingrijpen, vraag jezelf dan twee dingen af. Wat wil ik dat verandert? En wat wil ik dat de reden is voor de ander om te veranderen?

Jezelf bevrijden

Wie heeft leren communiceren met anderen zonder te oordelen, bewijst zichzelf een grote dienst door op diezelfde wijze met zichzelf te communiceren. Hoe vaak kan je je verscheurd voelen tussen twee ogenschijnlijke tegenstrijdige verlangens? De carrière versus het ouderschap? En dan het gevoel hebben dat je op beide fronten tekort schiet en jezelf daarover te veroordelen? Wie goed voor zichzelf zorgt verlegt de focus van wat verkeerd ging, naar waar de behoeftes liggen. Ontdek wat je nodig hebt om in die behoeftes te kunnen voorzien, wees creatief en hulpzoekend in plaats van veroordelend en kritisch.

Waardering uiten

Zo belangrijk als het is om je woede volledig te uiten, zo belangrijk is het ook om je waardering volledig te uiten. Complimenten zijn fijn, maar hoe uit je waardering op een dusdanige manier dat iemand er werkelijk iets aan heeft?

- Maak duidelijk wat iemand concreet heeft gezegd of gedaan dat jouw waardering heeft.
- Maak duidelijk in welke behoefte de ander heeft voorzien.
- En uit het plezier als gevolg van de vervulling van die behoefte.

Een voorbeeld: een deelnemer van een cursus komt naar de cursusleider toe en zegt dat hij de meest fantastische docent is die ze ooit heeft getroffen. Het ego is gestreeld maar wat kan je hier mee? Eigenlijk niets want je hebt geen inzicht in wat het was dat zo fantastisch was volgens de ander. De cursusleider zegt: 'Dat is fijn om te horen, maar als ik er iets van wil leren heb ik meer informatie nodig.' De deelnemer zegt: 'Je bent zo intelligent' en geeft opnieuw een oordeel in plaats van bruikbare, actiegericht informatie. De cursusleider vraagt nog een keer door. De deelnemer denkt na en wijst vervolgens op twee uitspraken die hij tijdens de training heeft opgeschreven. 'Kijk, hier heb ik nou echt iets aan gehad.' 'Ok. Dat is helder. En welk gevoel riepen deze inzichten bij je op?' 'Hoop en opluchting.' 'En in welke behoefte is nu voorzien?' 'Nou, ik liep al een tijd met een dilemma te worstelen of ik wel of niet van baan moet veranderen en deze inzichten gaan me echt bij helpen een knoop door te hakken.'

De cursusleider weet nu welke inzichten waardevol zijn geweest voor een bepaalde deelnemer, welk gevoel dit oproept en wat hij er concreet mee kan.

Als laatste, sta ook eens stil bij de volgende vraag. Van welke waardering zou je zelf nou echt een gat in de lucht springen? Dit geeft inzicht in welke behoefte nog te weinig aan bod is gekomen. Daag jezelf vervolgens uit hier actie op te ondernemen.

HOE HET GEWELDLOZE COMMUNICATIE-PROCES GEBRUIKT KAN WORDEN

Eerlijk uitdrukken wie en hoe ik ben zonder te beschuldigen of kritiek te geven.	Met compassie ontvangen wie en hoe jij bent zonder een beschuldiging of kritiek te horen.
--	---

WAARNEMINGEN

Wat ik waarneem (zie, hoor, voel), en of dat wel of niet bijdraagt aan mijn welzijn: 'Als ik (zie, hoor, voel)'	Wat jij waarneemt (ziet, hoort, voelt, herinnert, verbeeldt, zonder oordeel), en of dat wel of niet bijdraagt aan jouw welzijn: 'Als jij (ziet, hoort, voelt)'
---	--

GEVOELENS

Wat ik voel (een gevoel of gewaarwording, en niet zozeer een gedachte), in samenhang met wat ik waarneem: 'Ik voel (me)'	Wat jij voelt (een gevoel of gewaarwording, en niet zozeer een gedachte), in samenhang met wat jij waarneemt: 'Je voelt (je)'
--	---

BEHOEFTE

Wat ik nodig heb (en niet zozeer een voorkeur of een specifieke handeling), hetgeen de oorzaak is van mijn gevoelens: '... omdat ik ... nodig heb.'	Wat jij nodig hebt (en niet zozeer een voorkeur of een specifieke handeling), hetgeen de oorzaak is van jouw gevoelens: '... omdat jij ... nodig hebt.'
--	--

Duidelijke verzoeken om wat mijn leven zou verrijken, zonder te eisen.	Met compassie ontvangen wat jouw leven zou verrijken, zonder dat als een eis te horen.
--	--

VERZOEKEN

De concrete handelingen die ik graag zou zien: 'Ben jij bereid om ...?'	De concrete handelingen die jij graag zou zien: 'Zou jij willen ...?'
--	--

COMPASSIE

De nieuwsgierigheid naar je eigen gevoelens en behoeften en die van de ander, waardoor je in staat bent om in harmonie en met respect te leven met jezelf, anderen en de omgegeven en dus met verschillen.

Eva van Wijngaarden

Allround Management Consultant. Gespecialiseerd in en gepassioneerd over cultuur.

Dit boek werd me aangeraden door een oud-collega, Dirk. Hij waarschuwde me niet te laten misleiden door de titel. Die kan soft overkomen, terwijl het boek inhoudelijk redelijk nuchter en praktisch is. Als hij het boek niet had aangeraden zou ik het inderdaad hebben overgeslagen vanwege de associaties die de titel bij me oproept. Tijdens het lezen raakte ik al snel overtuigd dat dit inderdaad een prima methode is.

Wat is de essentie die ik meeneem uit dit boek? Dat we veel over gevoelens lijken te praten maar het eigenlijk over gedachten hebben. Dat het zinvol is om uit te zoeken welk gevoel je hebt bij bepaalde zaken omdat dat inzicht geeft in welke behoeftes je hebt en of die wel of niet voldoende vervuld worden. En dat er maar een persoon verantwoordelijk is voor hoe je je voelt en dat ben jij zelf. 'Ik ben boos omdat ik deze behoefte heb en daar wordt niet in voorzien wanneer jij' Je kan dus wel hulp vragen maar je kan niet de verantwoordelijkheid voor jezelf bij de ander leggen. Dat lijkt me een gezond en werkbaar uitgangspunt. Nu nog inslijten wat hier beschreven staat, want deze ommekeer maak je niet in een dag. Het eist veel van je luistervaardigheid en bereidheid om echt een niveau dieper te gaan.

0 0 3 1 6 4 1 2 7 1 0 9 3 | w w w . c l t r . n l | i n f o @ c l t r . n l