

Geweldloze Communicatie

Direct - Doelteffend - Emotioneel - Empatisch - Respectvol

*'Zij die het juiste woord beheersen, beledigen niemand.
Toch zeggen ze de waarheid.
Hun woorden zijn helder, maar nooit gewelddadig...
Ze laten zich nooit vernederen, en ze vernederen nooit iemand.'*
Boeddha

Het gebeurt geregeld dat een rustig gesprek, bijvoorbeeld op het werk of thuis, ontaardt in een conflict. Het is dan soms onmogelijk om door te dringen en de ander te begrijpen. Nochtans kan het meningsverschil enkel een *communicatiestoornis* zijn...

Thuis en op school leert men praten, aandachtig zijn, maar men leert niet noodzakelijk communiceren. Communicatie is nochtans een kunst die niet zomaar aangeleerd wordt en ons onvermogen om te communiceren is dikwijls de oorzaak van situaties van onbegrip en conflicten. De manier waarop wij communiceren is meestal - onbedoeld - gewelddadiger dan we beseffen doordat de uitdrukkingen die we gebruiken vaakodeloos beschuldigend zijn.

Om dit te vermijden, ontwikkelde **Marshall Rosenberg**, psycholoog, een zogenoemde **“Geweldloze”** (*emotionele, empathische, creatieve*) **communicatiemethode** die hij zowat overal ter wereld doceert. Doel van deze communicatie is de kwaliteit van je leven meer in eigen hand nemen door te leven in harmonie en met respect voor jezelf, anderen, de omgeving en derhalve met verschillen. Het kan anders: direct, doeltreffend, helder en vooral gericht op aandacht en respect voor de behoeften van beide partijen.

Rozenberg's model bevat niets nieuws. Alles wat er in geïntegreerd is, is al sinds eeuwen bekend. Het is gebaseerd op bewustzijn en toepassing van onze communicatievaardigheden. Dit 'model' heeft vier elementen: **waarneming, gevoel, behoefte en verzoek**.

Elke **waarneming** stimuleert **gevoel(ens)**.
Gevoelens signaleren **behoeften**, die vervuld dan wel onvervuld zijn.
Behoeft(e)n zetten al dan niet aan tot **actie - verzoek**.

Bijvoorbeeld

- Ik *neem waar* dat mijn vriend tijdens de maaltijd geen woord zei en dat hij zonder iets te zeggen de kamer verliet.
- Deze waarneming roept bij mij *een gevoel* op: ik word er door in beslag genomen en voel mij machteloos.
- Dit gevoel verwijst naar mijn *behoeften*: de behoefte om te weten of er iets aan de hand is, de behoefte aan helderheid en misschien de behoefte om steun te bieden;
- *Mijn verzoek* en mijn *handelen* bestaan er concreet uit dat ik ga onderzoeken hoe hij zich voelt, of hij ergens door in beslag wordt genomen en of ik iets kan doen om zijn zorgen te verlichten.

Ik ga mijn vriend dan als volgt aanspreken: “Als ik zie dat je onder het eten zonder iets te zeggen wegloopt (W), dan maak ik mij zorgen (G) en ik wil graag weten of je ergens door in beslag wordt genomen en of je steun wilt hebben (B en V)”
Deze formulering kan naïef en ongelofwaardig overkomen!
Het is mogelijk haar wat geloofwaardiger en alledaagser te maken door het in je eigen gewone taal te zeggen: “Je zegt niets, is er soms iets? Kan ik iets doen?”

Deze 4 elementen hebben een **valkuil**:

Voor *waarneming* is dat: **oordeel**, interpretatie, analyse, vergelijking, classificatie.

Voor gevoel: **quasi-gevoel** (bijv. *ik voel mij verlaten*, i.p.v. *ik ben bang omdat ik alleen ben*)

Voor behoefte: **strategie** (bijv. *ik heb behoefte aan een borrel*, i.p.v. *ik heb behoefte aan rust*)

Voor verzoek: **een eis** (ongeacht de wijze van vragen 'moet' er positief op gereageerd worden)

Komen we terecht in deze valkuilen dan creëren we **geweld**. Onder ‘**geweld**’ verstaan we *angst, vanuit schuld en schaamte*. Omdat die angst ruimte wegneemt (om te zijn wie je bent - behoefte aan authenticiteit en autonomie) schieten we in de verdediging. De aanval is de beste verdediging. En dus ‘slaan’ we terug, wat weer angst bij de ander oproept die op zijn beurt in de aanval gaat. (Bijvoorbeeld: “*Je luistert niet.*” “*Wel waar, maar je draaft zo door.*”) Zo ontstaat een spiraal van geweld. Geweld dat we niet herkennen en daardoor in patronen kan verzanden.

I. Bewustzijn

Geweldloos communiceren begint met *bewustzijn* en *waarneming*.

Wil niet iedereen worden gehoord? Wil niet iedereen serieus worden genomen? Dan is het de ander geven wat we zelf graag willen ontvangen een logische stap. Maar zolang we voor onszelf *onze eigen behoeften* niet eens aan het woord laten, kunnen we ons *die van anderen* niet bewust worden en is de stap naar waarneming nog moeilijk te zetten. We zijn in deze maatschappij ontmoedigd geraakt om onze ware *gevoelens* te tonen (‘grote jongens huilen niet’). Gevoelens zijn echter de markering van *behoeften*.

Vanwege onze *conditionering* vereist het dus enige *oefening* om onszelf de uitdrukking van onze gevoelens weer toe te staan, om daarna de (onbeantwoorde) behoefte(n) daarachter te leren ontcijferen. Zowel bij onszelf als bij de ander.

Elke stap naar verandering begint bij jezelf. Wat voor het toepassen van geweldloze communicatie in eerste instantie nodig is, is bewustzijn. Je neemt een persoonlijk besluit het voortaan bewust anders te doen.

Voorwaarde voor geweldloze communicatie is *welwillendheid* en de wens om werkelijk *aandacht* te hebben *voor de ander en voor zichzelf*. De gebruikte woorden worden dus niet automatisch en routineus uitgesproken; ze worden met zorg gekozen, terwijl men zich bewust blijft van zijn eigen emoties en wensen. Het doel is met andere woorden om zich oprecht en duidelijk uit te drukken met respect en medeleven voor de ander.

II. Jakhalsaal - Giraffetaal

Om mensen mee te nemen door de gedachtestappen van geweldloze communicatie gebruikt Rosenberg twee handpoppen: **een jakhals** en **een giraf**.

De Jakhals staat als symbool voor de *gewelddadige* communicatie.
De jakhals behoort net als de wolf en de coyote tot de hondachtige roofdieren.

De Giraffe staat symbool voor de *geweldloze* communicatie.
De giraffe kijkt over alles heen en heeft een breed zicht (*helikopterview*). Doordat ze zo groot is, kan ze lang voelen en naar binnen laten komen wat ze ziet, hoort... D'er is een grote afstand tussen het hoofd (waarnemen - denken) en de buik (gevoel - behoefte). Ze heeft een groot hart (veel mededogen). Ze heeft grote poten en heeft een grote actieradius (actie - doen). Door het poppenspel - humoristisch en onmiskenbaar duidelijk - wordt zichtbaar hoe statisch en levensvervreemdend de meest gebruikte taal is:

De taal van de Jakhals:

- is aanvallend, be(ver)oordelend, verwijtend, beschuldigend, beoordelend, woedend...
- geeft **jij**-boodschappen

De taal van de Giraffe daarentegen

- is geweldloos, meelevend, laat de ander in zijn waarde.
De kwaliteit ervan is beweeglijk, verbindend.
De giraffe probeert de jakhals te begrijpen. Ze probeert zich in te leven in zijn woede en te zien wat er onder zit.
- geeft **ik**-boodschappen .

De Amerikaanse psychiater Gerald Jampolsky ('*Love is Letting Go of Fear*') stelt dat elke actie die een mens doet, wordt ingegeven of vanuit **liefde**, of vanuit **angst**.
Giraffetaal hoort bij het eerste, *Jakhalsaal* laat zien dat er bij de spreker gevoelens leven van angst, schaamte, van denken te kort te schieten, of niet aan bod te zullen komen. Kortom, van onvervulde behoeften. Iedere uiting van kritiek, oordeel, straf, minachting of verwijt behoort tot het Jakhalsjargon en is daarmee een vorm van geweld. In deze maatschappij worden we er voortdurend door omringd.

III. De bouwelementen van het geweldloze communicatiemodel

III.1. De stappen die de giraf doet zijn:

Door de *waarneming* te scheiden van de interpretatie, analyse, vergelijking, classificatie en dus oordeel, kunnen we ervaren welke *gevoelens* gestimuleerd worden door die waarneming. Dan kunnen we ook helderheid krijgen over de onderliggende *behoefte(n)*. Dan weten we of er actie nodig is en welke actie, en kunnen we een *verzoek* doen.

STAP 1: WAARNEMING

(zonder oordeel)

“Ik neem waar”

“Ik zie een concreet gedrag dat een invloed heeft op mijn welzijn.”

Deze stap bestaat er eerst uit werkelijk te observeren wat er gebeurt in een gegeven situatie. Wat draagt de ander bij tot mijn welzijn, of tot bijv. mijn opwinding of zelfs mijn agressie? Het doel is om de situatie te proberen begrijpen door elke veroordeling of beoordeling uit te sluiten. Je bent specifiek, blijft bij de feiten zonder eigen interpretatie of oordeel. Hoe exacter en objectiever we zijn, hoe meer de ander datgene wat we zeggen zal interpreteren als een legitieme poging tot communicatie in plaats van als een oordeel dat angst en defensie oproept.

Bijvoorbeeld:

- Zeg niet “Jij bent te laat. Het is altijd het zelfde! Je kunt ook nooit op jou rekenen.” Zeg liever: “We hadden een afspraak om acht uur. Het is nu half negen.” De eerste zin kan gemakkelijk verstaan worden als oordeel en dus angst oproepen. De tweede is een waarneming.

- ‘Jan loopt demonstratief weg en smijt de deur achter zich dicht’ wordt ‘Jan loopt de kamer uit en trekt de deur dicht zodat de ramen ervan rinkelen’. De eerste zin bevat uitsluitend interpretaties.

De tweede zin is een reeks waarnemingen. Interpretaties zijn meestal glansrijk naast de waarheid: misschien moest Jan wel zo dringend naar het toilet dat in de haast de deur uit zijn hand glipte...

Geweldloze communicatie vraagt je om goed te luisteren en duidelijk te zijn in wat je zegt en een scheiding te maken tussen observatie en interpretatie. Een waarneming wordt een beoordeling door een interpretatie of een analyse. Het is de kunst om de waarneming te scheiden van de interpretaties en gevoelens die deze oproept. Pure waarneming - onontbeerlijk instrument in geweldloze communicatie - vereist enige oefening, het vraagt om het scherp van het bewustzijn.

STAP 2. GEVOEL(ENS)

(herkennen, erkennen en uitdrukken)

“Ik voel”

“Ik reageer op dit gedrag met een gevoel”

Het is de bedoeling in zijn binnenste vragen te stellen over de eigen gevoelstoestand. Ben ik op dit moment blij, verdrietig, boos enz.? Hier kun je jouw interpretatie geven maar houd het bij jezelf. Laat jouw gevoel jouw verantwoordelijkheid blijven, of de ander daar nu al of niet iets mee te maken heeft. Hierbij kan het goed zijn af te checken of je waarneming correct was.

Bijvoorbeeld:

Als ik zeg: *‘Je bent te laat, je denkt alleen maar aan jezelf zoals gewoonlijk,’* dan kan de ander niets anders doen dan betwisten wat ik zeg. Maar als ik zeg: *‘We hadden een afspraak om acht uur en het is half negen. Dat is de tweede keer in één maand. Ik voel me nu machteloos en gefrustreerd.’* kan hij mijn gevoelens niet ter discussie stellen. Die zijn helemaal van mij!

Het enige dat we moeten doen is de situatie beschrijven met zinnen die beginnen met ‘ik’ in plaats van met ‘jij’ of ‘u’. Als ik het over mezelf heb en alleen over mezelf, bekritiseer ik mijn gesprekspartner niet meer, val ik hem niet aan. Ik ben emotioneel, dus authentiek en open. Als ik het goed aanpak en als ik werkelijk eerlijk ben tegenover mezelf, zal ik me zelfs kwetsbaar opstellen omdat ik hem een van mijn zwakheden heb laten zien. Maar meestal zal juist die oprechtheid de tegenstander ontwapenen en hem ertoe aansporen samen te werken voor zover hij de relatie ook goed wil houden.

Voor het bepalen van gevoelens is gebruik van het woord ‘voelen’ verraderlijk. Dit beschrijft namelijk zowel gevoelens als interpretaties (quasi-gevoelens).

Bijvoorbeeld:

- *‘Ik voel me gelukkig’* is inderdaad een gevoel.
- *‘Ik heb het gevoel onbelangrijk te zijn’* is echter een interpretatie, met als onderliggend gevoel een breed scala aan mogelijkheden: *angst, schaamte, teleurstelling etc.* Deze zin schetst de manier waarop iemand *denkt*, niet het onderliggende gevoel.

Gevoelens die er wel zijn maar die we niet uiten hebben de gewoonte om voor onaangename verrassingen te zorgen. In ieder geval brengt het ‘niet uitspreken’ van wat we werkelijk voelen ons nimmer het gewenste resultaat. Zoals al eerder gezegd voelen we ons meestal niet gemakkelijk in het uiten van onze gevoelens en dat geldt in het bijzonder op de werkplek.

Voorbeelden:

- *Ik ben verdrietig omdat je weggaat.*
- *Ik ben bang als je dat zegt.*
- *Ik ben blij met je attentie*

Zie bijgevoegde **LIJST VAN DE GEVOELENS**. Herken je ze?

STAP 3. BEHOEFTE(N)

(verantwoordelijkheid nemen voor je gevoelens)

“Ik heb behoefte aan”

“Ik baken de behoeften, verlangens, waarden die dit gevoel hebben opgewekt af”

Deze fase bestaat eruit zichzelf vragen te stellen over de behoeften die aan de basis van deze gevoelens liggen. Wat zou je echt wensen?

Bijvoorbeeld:

Als iemand zegt: *“Jij begrijpt me nooit,”* vertelt hij eigenlijk dat zijn behoefte om begrepen te worden, niet bevredigd is. De “geweldloze” uitdrukking van deze behoefte zou kunnen zijn: *“Ik voel me niet voldoende begrepen.”*

Op dezelfde manier drukt een vrouw die haar man het verwijt: *“Jij komt elke avond te laat thuis”* naar het hoofd slingeren, een behoefte aan intimiteit of steun uit die niet wordt bevredigd.

Gevoelens geven aan of een behoefte is vervuld, of juist niet. Zodra we ons bewust zijn dat we onze gevoelens kunnen verbinden met onze behoeften, nemen we de verantwoordelijkheid voor hun vervulling en kunnen we een effectieve strategie ontwerpen en actie ondernemen om te komen tot het gewenste resultaat.

Rosenberg: *“Ieder oordeel is de tragische uitdrukking van een niet-bevredigde behoefte”*. Met oordelen, kritiek en interpretaties vervreemden we ons van onze behoeften. Deze zelfde elementen gebruiken we vaak onbewust om onze verborgen behoeften indirect te uiten.

Bijvoorbeeld:

“Ik moet altijd alles alleen opknappen” is in feite een verzoek om steun. Deze zin klinkt echter als een verwijt en zal door de ander ook als zodanig worden opgevat. Met als resultaat dat de spreker blijft zitten met een akelige, zelfvervullende profetie. Tot Sint Juttemis of tot hij die benadering bewust verandert.

Hoe beter we leren achter onze gevoelens onze behoeften te ontcijferen, hoe meer we tenslotte met mededogen leren kijken, naar onszelf en naar de ander.

Andere voorbeelden:

- *“Als je te laat komt wanneer we een afspraak hebben om naar de bioscoop te gaan, voel ik me gefrustreerd omdat ik graag het begin van een film zie. Ik vind het belangrijk om de hele voorstelling te kunnen zien.”*

- *“Als je me een week lang niet opbelt om iets van je te laten horen, ben ik bang dat je iets overkomen is. Ik heb er behoefte aan zeker te weten dat alles goed gaat.”*

- *Of als het gaat over een echtgenoot die ons enorm genegeerd heeft op een etentje: “Ik heb er behoefte aan te voelen dat ik contact met je heb, dat ik belangrijk voor je ben, zelfs al zijn we met vrienden.”*

Zie bijgevoegde **LIJST VAN DE BEHOEFTE(N)**.

SPAP 4. VERZOEK(EN)

(verzoeken die het leven verrijken)

“Ik zou jou willen vragen” of “Mijn actie is..”

“Ik vraag de andere om concrete handelingen die bijdragen tot mijn welzijn.”

Je betreft de ander op een adequate wijze in wat je wil bereiken en overbrengen. Het besef van deze drie componenten (die al of niet worden uitgesproken) draagt op die manier bij tot een duidelijke en oprechte reactie. In deze fase worden de vragen uitgedrukt.

Onze gedachten, gevoelens, en behoeften uiten zich in onze daden. Wij dragen daarvoor zelf verantwoordelijkheid. Het schaadt ons en anderen als wij die verantwoordelijkheid afschuiven.

Om onze behoeften vervuld te krijgen, vragen we duidelijk om specifieke acties. De kunst is een verzoek zo te formuleren dat anderen bereid zijn om er mededogend op te reageren. Dat wil dus zeggen dat de ander niet verplicht is om tot de gevraagde actie over te gaan, want dan zou het een eis zijn. Het verzoek helder verwoorden is heel belangrijk, omdat we gewend zijn aan hoop, verwachting, geloven en denken dat een ander wel weet wat wij willen en dat zal doen. zeker nadat we dat impliciet geuit hebben.

Rosenberg: *“Dwing een kind je te gehoorzamen en je krijgt vroeger of later onvermijdelijk de rekening gepresenteerd”*. Wanneer je graag wilt dat een ander iets doet, zijn er twee vragen die je jezelf van te voren moet stellen. Ten eerste: “wat wil je dat de ander doet?” én: “wat wil je dat de redenen van de ander zijn om aan jouw wens gevolg te geven?”. Met andere woorden, je wilt dat iemand iets doet omwille van zichzelf en niet vanwege oneigenlijke gehoorzaamheid.

Bijvoorbeeld:

- *“Ik wil je vragen om je in de toekomst aan onze afspraken te houden en me te verwittigen mocht je later zijn dan afgesproken.”*
- *“”ik voel me verdrietig en moedeloos, omdat ik behoefte heb aan orde en hulp in het huishouden. Zou je je kamer willen opruimen?”*

Met opmerkingen [DDB1]:

Voorbeeld 1 van **Jakhals boodschap** omgezet in een **Giraffe boodschap**

Jakhals communicatie:

Jij bent te laat. Jij denkt ook alleen maar aan jezelf zoals gewoonlijk. Jij kunt je nooit aan je afspraken houden.

Giraffe communicatie die probeert in te voelen in de ander

1. Ik zie dat het half elf is en we hadden een afspraak om acht uur.
2. Is er misschien iets gebeurd? Heb je iets voor gehad?

Giraffe boodschap vanuit mezelf

1. Ik zie dat het half elf is en we hadden een afspraak om acht uur.
2. Ik voel mij machteloos en wrevelig.
3. Ik heb de behoefte dat mijn afspraken gerespecteerd worden.
4. Ik wil je vragen om je in de toekomst aan onze afspraken te houden en me te verwittigen mocht je later zijn dan afgesproken.

Ander mogelijkheid:

1. We hadden een afspraak om acht uur. Het is nu half elf.
2. Ik voel me boos en ik ben bezorgd.
3. Ik wil weten wat er aan de hand is en ik wil gerustgesteld worden dat ik in de toekomst wel op gemaakte afspraken kan rekenen.
4. Wil je er nu met mij over praten?

Voorbeeld 2 van **Jakhals boodschap** omgezet in een **Giraffe boodschap**

Jakhals communicatie:

Moeder begroet haar kind van twaalf dat na de school thuiskomt als volgt:

“Maar let nu toch eens op! Je laat je schoenen altijd in de gang slingeren. En je hebt je jas weer op de zetel gegooid en je boekentas midden in de kamer uitgestort. Je denkt zeker dat je hier alleen woont. Ruim alles op, en snel een beetje. Trouwens, ook je kamer is een puinhoop. Maak het daar ook maar proper.”

Giraffe boodschap:

“Als ik je schoenen op de trap zie, je jas op de zetel, je boekentas leeggemaakt op de salontafel (W), dan voel ik mij verdrietig en moedeloos (G), want ik probeer met zorg het huis netjes te houden en ik heb er behoefte aan gerespecteerd te worden voor het werk dat ik doe. En ik heb ook behoefte aan medewerking.(B)Zou je je spullen willen opruimen? (concreet V)

III.2. Andere belangrijke bedenkingen

- Richt je op de oorsprong van het probleem!

Het is belangrijk dat je je richt tot de persoon die de oorsprong is van het probleem en dat je nagaat dat deze in staat is het op te lossen. Ook al lijkt dat meestal vanzelfsprekend, toch is het niet onze eerste reactie.

Bijvoorbeeld:

Als een collega een onaangename opmerking over je werk maakt in aanwezigheid van het hele team (of je vrouw met je vrienden erbij met betrekking tot de vis die je te gaar heb laten worden), heeft het absoluut geen zin om er daarna bij je andere collega's of bij je moeder over de telefoon over te klagen - hoewel je daar de meeste zin in hebt. In het beste geval zal je belediger er nooit iets over horen; in het slechtste geval wordt hem doorverteld wat je gezegd hebt (met de vervormingen en de overdrijvingen die daarbij horen) en zal je voor een lafaard doorgaan. Als je gerespecteerd wil worden en hun gedrag wil veranderd zien, moet je je tot jouw collega en jouw partner zélf wenden. Jij bent de enige die dat kan doen. Natuurlijk is dat veel moeilijker en heb je er geen zin in; maar het is de enige manier om resultaten te boeken. Je moet je op de oorsprong van het probleem richten.

- Belang van plaats en tijd.

Je moet er altijd voor zorgen dat het gesprek op een veilige plek onder vier ogen plaatsvindt en op een gunstig moment. Het is over het algemeen geen goed idee om onze aanvaller in het openbaar of in een gang aan te spreken, ook al gebruiken we geen verbaal geweld. Evenmin moet je onmiddellijk, 'heet van de naald', met het gesprek beginnen, en ook niet als je je gestrest voelt. Het is altijd beter een plaats te kiezen waar je rustig kunt praten en je moet er zeker van zijn dat degene tot wie je je richt tijd en aandacht voor je heeft.

- Verzeker je dat er naar je geluisterd wordt.

Als je gehoord wil worden, met je je er eerst van verzekeren dat er naar je geluisterd wordt. Er is geen betere manier dan je pogingen om iets gedaan te krijgen te laten mislukken dan een agressieve houding aan te nemen of een te besliste toon aan te slaan. Als iemand zich aangevallen voelt, heeft hij de neiging om in zijn emoties te 'verdrinken' nog voor dat het gesprek echt op gang gekomen is. Daarna helpt niets meer.

Je moet je gesprekspartner meteen bij de eerste woorden op zijn gemak stellen, zodat hij zijn oren opent in plaats van ze sluit. En weet je wat het prettigste woord in elke taal is om een gesprek mee te beginnen? Dat is de naam van de persoon tot wie je je richt! Je naam: dat woord is meer dan iets anders als het ware expres gemaakt om je aandacht te vangen. Net zo zal je naam je opvallen midden op een dichtbedrukte bladzijde. We zijn gevoeliger voor onze naam dan voor welk ander woord ook. Dus wat je ook tegen je belediger te zeggen hebt, begin ermee hem bij zijn naam te noemen, zeg vervolgens iets aardigs, op voorwaarde dat het waar is. Dat zal niet altijd makkelijk zijn, maar het is erg belangrijk.

Bijvoorbeeld:

Als je je er bij je baas over beklaagt dat hij je in het openbaar bekritiseerd heeft, zou je kunnen zeggen: 'Bernard, ik vind het altijd fijn om commentaar van je te krijgen. Dat helpt me bij mijn werk, daardoor ga ik vooruit.' Het is niet altijd makkelijk. De eerste keren krijg je het zelfs bijna niet over je lippen. Toch is het de moeite waard. De deur naar communicatie is nu geopend.

IV. Geweldloze communicatie in de praktijk

Oefening baart kunst

Het komt erop aan de "geweldloze communicatie" toe te passen in ons leven en de wereld om ons heen. Lezen van het boek van Rozenberg en het volgen van één of meerdere trainingen kan ons hierbij helpen.

In het boek vinden we een aantal oefeningen en een aantal taalkundige handreikingen om ons bewustzijn over geweldloze communicatie te vergroten. Wellicht klinken sommige zinnen wat kunstmatig. De ervaring leert dat het bewust worden van ons taalgebruik en de daarachterliggende gedachten het makkelijkst gaat door heel consequent het model toe te passen. Dus: 'Ik voel mij....omdat ik behoefte heb aan...' en 'Voel jij je....omdat jij behoefte hebt aan...'. Eenmaal meer vertrouwd met het model en het proces kunnen wij ons vrij voelen om andere woorden te kiezen en hetzelfde uit te drukken.

Wanneer we geweldloze communicatie in ons dagdagelijks bestaan willen gebruiken, is het belangrijk om in gedachten te houden dat het wat anders is dan een stel regels. Het is een proces dat zich ontwikkelt afhankelijk van de situatie en persoonlijke en culturele stijlen. De kern van geweldloze communicatie is te vinden in ons eigen bewustzijn en niet in bepaalde woorden. Geweldloos communiceren kan ook zonder woorden.

Wanneer wij verward geraakt in een proces van geweldloze communicatie - met onszelf, met iemand anders of in een groep - communiceren wij vanuit ons natuurlijk vermogen tot mededogen. Het is daarom een benadering die effectief toepast kan worden op elk niveau van communicatie en in verschillende situaties: in intieme relaties, gezin en familie, scholen, organisaties en bedrijven, diplomatieke en zakelijke onderhandelingen, therapieën, discussies en conflicten van welke aard ook.

Niet onbelangrijk om te vermelden is dat geweldloze communicatie niet inhoudt dat je bij het verwoorden van je gevoelens geen gebruik zou mogen maken van enige extra decibellen. Iets kan zo zijn opgelopen binnen in jezelf dat het er alleen op die manier uit kan komen, gevoeld als het is door verdriet, machteloosheid of boosheid. Maar houd de boodschap die je geeft dan wel zuiver, namelijk uitsluitend bij jezelf en probeer ook vast te houden aan de vier stappen.

Geweldloos communiceren is voor de meeste van ons een kunst die pas na enige oefening ontstaat.

Rosenberg vertelt dat een van de deelnemers aan zijn workshop hem eens het volgende verhaal deed:

Hij was begonnen met een kaart te gebruiken om het geleerde bij zijn kinderen in praktijk te brengen. In het begin was het natuurlijk een beetje moeilijk, soms zelfs gewoonweg belachelijk, en zijn kinderen hadden dat natuurlijk meteen opgemerkt. Hij had zijn kaart geraadpleegd, zoals een goede, serieuze beginnende betaamt, en had gezegd: 'Wanneer jullie tegen me zeggen dat ik belachelijk ben terwijl ik mijn best doe om onze verstandhouding te verbeteren en een betere vader te zijn, doet me dat verdriet. Ik heb er behoefte aan om te voelen dat het voor jullie ook belangrijk is dat we op een andere manier met elkaar kunnen praten dan we de afgelopen maanden hebben gedaan.' Het had gewerkt en hij was zo een paar weken doorgedaan. Het had

zelfs zo goed gewerkt dat hij zijn kaart tenslotte niet meer gebruikt had. En toen hij op een keer met zijn kinderen ruziemaakte over de televisie, had zijn temperament het gewonnen van zijn geweldloze voornemens. Zijn zoontje van vier had toen hard geroepen: 'Papa, ga gauw je kaart halen!'

Verder is Rosenberg zo eerlijk om ruiterlijk te bekennen dat ook hijzelf nog wel eens de fout in gaat. Niemand is immers perfect. Maar dat wil niet zeggen dat we de weg naar verbetering niet moeten inslaan.

Tot Slot: Het kan zijn dat “geweldloze communicatie” op bepaalde momenten iets surrealist - heeft, vooral als er zo weinig inspirerende voorbeelden in onze omgeving zijn. We denken: 'Het zou fantastisch zijn als ik zo kon praten, als ik zo durfde te praten. Maar dat is onmogelijk. Niet met mijn baas' (of 'niet met mijn man', 'niet met de kinderen' , 'niet met mijn schoonmoeder' enzovoort) .

Het probleem is niettemin simpel:

er zijn maar drie manieren om in een conflictsituatie te reageren:

- *passiviteit* (of: passieve agressie), de meest voorkomende en minst bevredigende reactie;
- *agressiviteit*, niet echt doeltreffender en veel gevaarlijker,
- *assertiviteit*, dat wil zeggen: *geweldloze emotionele communicatie*.

Toch zijn er omstandigheden waarin het beter is passief of agressief te zijn dan zich in het gecompliceerde proces van assertieve communicatie te begeven.

Bijvoorbeeld wanneer de inzet zo onbelangrijk is, dat hij onze tijd noch onze aandacht verdient, dan is het volkomen legitiem om passief te zijn en zich een belediging te laten welgevalen of zich te laten manipuleren zonder te reageren. Dat is vaak economischer. Daarentegen is het in noodgevallen of als er gevaar dreigt normaal om agressief te zijn en bevelen te geven zonder uitleg. Dat is de manier waarop het leger functioneert, juist omdat zijn bestaansreden is het gevaar het hoofd te bieden.

Maar hoe de situatie ook is, er zijn maar drie manieren om te reageren. En we moeten iedere keer kiezen. Het is aan ons de uitdaging om “geweldloze, emotionele communicatie” aan te gaan!

Getuigenis i.v.m. het toepassen van “geweldloze communicatie”

“Toen ik jaren geleden met mijn partner Jan ging samenwonen waren wij, ondanks onze liefde en welwillendheid, niet in staat met elkaar te leven zonder wrijvingen, irritaties en soms zelfs ruzies. En dan te bedenken dat wij beiden ons brood verdienden als communicatitrainers!

Wij zagen dat een oorzaak lag in de verschillende communicatiestijlen die wij hadden maar wij hadden geen structurele handvatten om een definitief eind te maken aan het geharrewar dat de kwaliteit van onze relatie naar beneden haalde.

Op een dag kwam Jan thuis met het boek van Marshall Rosenberg, Geweldloze Communicatie. Wij volgden de vijfdaagse training en vanaf dat moment waren onze ruzies voor 95% verdwenen.

Enthousiast heb ik vervolgens een lijst gemaakt waarop ik de namen schreef van mensen met wie ik geen goede relatie had maar met wie ik dat wel wilde. En ik heb de mensen op de lijst een voor een afgewerkt. Met wie ik ook aan de gang ging, welke communicatiestijl ze ook hadden, wat er in het verleden ook gebeurd was, het maakte niet uit. Met iedereen kwam ik na 1 gesprek al op het niveau van 'on speaking terms'. Maar met het grootste aantal was de relatie zelfs warm en open. Ik pas het met iedereen toe. Het werkt. Het werkt met mijn kinderen, deburen, zakelijke relaties, in trainingen, het maakt niet uit, het werkt.

Er zijn slechts twee dingen nodig om tot succes te leiden en dat is de bereidheid een open houding aan te nemen naar jezelf en naar de ander en het tweede is kennis te nemen van geweldloze communicatie en het toe te passen waar nodig.

Een open houding betekent voor mij dat ik zie en accepteer dat de ander anders is dan ik maar in de basis dezelfde behoeften heeft als ik. De manier waarop de ander vorm geeft aan die behoeften is anders en het is die manier waarop die tot problemen kan leiden. Zo uit ik mijn belangstelling door vragen te stellen terwijl een ander het stellen van vragen juist als bedreigend kan ervaren. De kans dat ik een negatieve reactie krijg op mijn positieve uiting is dan ook groot. Hoe met dit soort zaken om te gaan, daar geeft geweldloze communicatie een helder antwoord op.

Geweldloze communicatie is werkelijk een heel andere manier van je uitdrukken dan dat, wat wij gewend zijn. Het algemene taalgebruik is over het algemeen heel indirect en laat grote ruimte om te interpreteren, wat vaak tot de verkeerde conclusies leidt. Geweldloze communicatie nodigt uit om heel precies, met veel respect, uitdrukking te geven aan dat, wat je naar buiten wilt brengen. Je leert de dingen zo te zeggen, dat de ander er geen ander verhaal van kan maken. Daardoor nemen onbegrip, wantrouwen en strijd af.

Met geweldloze communicatie kun je zo ver en zo diep gaan als jezelf wilt. Je kunt er een bewustzijnsproces mee op gang brengen of je gebruikt het 'gewoon' om je contacten soepel te laten verlopen. De ervaring leert dat het toepassen ervan mensen simpelweg verandert. Als ze dat willen.”

Etten

Lijst van ‘Gevoelens’ en ‘Behoeften’

Deze lijsten zijn bedoeld om uw bewustzijn over ‘gevoelens’ en ‘behoeften’ te vergroten en uw woordenschat uit te breiden. Deze woorden staan voor nuances en kwaliteiten van ‘gevoelens’ en ‘behoeften’.

Gevoelens

Bij het uiten van gevoelens is het belangrijk om woorden te kiezen die heel specifiek die gevoelens weergeven die wij duidelijk willen maken.

Bijvoorbeeld

als er gezegd wordt "*het voelt goed voor mij*", is het niet duidelijk wat er met "*goed*" bedoeld wordt omdat het woord "*goed*" *blij, opgewonden, opgelucht...* of nog een hele reeks andere gevoelens kan betekenen. Woorden als "*goed*" of "*slecht*" maken het voor de luisteraar niet gemakkelijk om contact te maken met wat wij echt voelen.

De volgende woorden staan voor gevoelens en nuances en kwaliteiten van gevoelens.

ademloos	geschrokken	smartelijk
angstig	gespannen	somber
bang	gevoelig	sprankelend
bedroefd	glorieus	stil
bedrukt	jolig	teder
behaaglijk	kalm	tevreden
beverig	levendig	treurig
bevreesd	koel	triest
bevedigd	koud	trots
bezield	kwaad	uitgelaten
blij	melancholiek	uitgeput
boos	miserabel	verbaasd
bruisend	moe	verbijsterd
chagrijnig	modeloos	verbluft
dankbaar	nieuwsgierig	verdrietig
dolblij	nerveus	verrukt
doodsbang	onbehaaglijk	vurig
eenzaam	ongeduldig	vervuld
energiek	opgelucht	verward
erkentelijk	ongelukkig	verwonderd
extatisch	onstuimig	voldaan
futloos	onthutst	vredig
geamuseerd	ontroerd	vreugdevol
geagiteerd	ontspannen	warm
gefrustreerd	ontsteld	wanhopig
geïntrigeerd	ontzet	weemoedig
geïrriteerd	onzeker	zelfvoldaan
gekwetst	opgetogen	zacht
gelukkig	opgewekt	zachtmoedig
gelukzalig	overstuur	zalig
geprikeld	overweldigd	zenuwachtig
geraakt	perplex	
geschok	paniekerig	
	slaperig	

Quasi-gevoelens

Het verwarrende van taal is dat wij het woord 'voelen' kunnen gebruiken zonder dat wij daadwerkelijk gevoel uitdrukken.

Een voorbeeld hiervan is: *'Ik voel dat zij mij niet eerlijk behandelen.'*

Deze woorden zeggen meer over *hoe wij de gebeurtenissen en/of onze gevoelens daarbij interpreteren* dan over het/de gevoel(ens) zelf.

Bij deze woorden passen:

- ik heb het idee dat
- ik vind dat
- ik denk dat

aangemoedigd	geïnteresseerd	neerbuigend	teleurgesteld
aangetast	geïntimideerd	behandeld	teneergeslagen
aangevallen	gekweld	netelig	toegenegen
aarzelend	gemanipuleerd	niet gehoord	veilig
afgemat	gemeen	niet gesteund	verdoofd
afgescheiden	gestimuleerd	niet gewaardeerd	verfrist
afgewezen	getergd	niet gewenst	verkeerd begrepen
alert	getiranniseerd	niet gezien	verlangend
avontuurlijk	gewantrouwd	niet serieus genomen	vermoeid
bedreigd	geweldig	onbekommerd	verontrust
bedrogen	haatdragend	onbezorgd	verontwaardigd
behulpzaam	heerlijk	onder druk gezet	verraden
bekommerd	hoopvol	onderbroken	verschrikkelijk
beschaamd	hulpeloos	onderdrukt	verslagen
betrokken	in't nauw gedreven	ongerust	verslechtert
bezorgd	in de steek gelaten	ontgoocheld	versterkt
bitter	ingelijfd	op mijn nummer	vertrouwd
ellendig	intens	gezet	verveeld
enthousiast	jaloers	opgelaten	vervelend
geanimeerd	knorrig	opgesloten	vervreemd
geboeid	liefdevol	optimistisch	verwaarloosd
gebruikt	lyrisch	overheerst	verwachtingsvol
gecharmeerd	misbruikt	overwerkt	wantrouwig
gedeprimeerd	mishandeld	sceptisch	vrij
gehinderd	mistroostig	schuldig	zelfverzekerd
geïnspireerd	narrig	sereen	zorgeloos
		stralend	zwierig

Over het algemeen worden gevoelens niet duidelijk verwoord wanneer het woord 'voelen' gevolgd wordt door:

- a) woorden als: dat, zoals, alsof
Ik voel dat jij beter behoort te weten.
Ik voel me (zoals) een mislukkeling.
Ik heb het gevoel alsof ik met een muur samenwoon.
- b) de voornaamwoorden ik, jij, hij, zij en het
Ik heb het gevoel dat ik constant beschikbaar moet zijn.
Ik heb het gevoel dat het waardeloos is.
- c) namen of persoonlijke voornaamwoorden
Ik heb het gevoel dat Paul zich behoorlijk verantwoordelijk heeft opgesteld.
Ik heb het gevoel dat mijn baas zich manipulerend gedraagt.

Het is niet nodig om het woord 'voelen' te gebruiken als wij daadwerkelijk een gevoel verwoorden. We kunnen zeggen: *'Ik voel me geïrriteerd'* of simpelweg: *'Ik ben geïrriteerd.'*

In geweldloze communicatie maken wij onderscheid tussen woorden die beschrijven wie wij denken te zijn en woorden die onze feitelijke, echte gevoelens weergeven.

- a) Beschrijving van wie wij denken te zijn:
Ik voel mij geen goede gitarist.
In deze zin beoordeel ik meer mijn vaardigheid als gitarist, dan dat ik duidelijk voor mijn gevoelens uitkom.
- b) Uitingen van werkelijke gevoelens:
Ik voel mij teleurgesteld in mijzelf als gitaarspeler.
Ik heb weinig geduld met mijzelf als gitaarspeler.
Ik voel me gefrustreerd als gitaarspeler.
De feitelijke gevoelens die achter mijn beoordeling over mijzelf als gitaarspeler schuilen, zijn dus *teleurstelling, ongeduld, frustratie, of welk ander gevoel dan ook.*

Zo is het ook heel nuttig om onderscheid te maken tussen woorden die een beschrijving geven van wat wij denken dat onze omgeving met ons doet en woorden die onze feitelijke gevoelens weergeven.

- a) *'Ik heb het gevoel onbelangrijk te zijn voor mensen met wie ik werk.'* Het woord 'onbelangrijk' zegt meer over hoe ik denk dat anderen mij zien dan wat ik hierover voel. Juister zou zijn om te zeggen:
'Ik voel mij verdrietig omdat ik denk dat de mensen met wie ik werk mij niet belangrijk vinden' of: *'Ik voel mij ontmoedigd omdat ik vind dat de mensen met wie ik werk mij niet laten merken dat ik belangrijk ben.'*
- b) *'Ik voel mij niet begrepen.'*
De uitdrukking '*niet begrepen*' geeft mijn inschatting weer over het niveau waarop ik denk dat de ander begrip kan tonen en niet hoe ik mij daarbij voel. Ik zou mij hierover *ongemakkelijk, geïrriteerd, machteloos of iets anders* kunnen voelen.
- c) *'Ik voel me niet gezien.'*
Ook hier gaat het meer om een interpretatie van de gedachten en handelingen van anderen dan om een uitdrukking van onze gevoelens. Want wij kennen allemaal wel

momenten waarop wij liever buiten beeld waren gebleven en ons dus opgelucht voelden toen dat ook lukte. Net zo goed kennen wij situaties waarin wij het als pijnlijk ervaren niet gezien te worden, omdat wij zo graag betrokken waren geweest bij wat er gebeurde.

Let op het verschil tussen de volgende *uitingen van teleurstelling*:

Voorbeeld 1

A: *'Jij stelde me teleur door gisteravond niet te komen.'*

B: *'Ik was teleurgesteld toen jij niet kwam, omdat ik wilde praten over wat dingen die me dwarszitten.'*

Spreekster A schrijft de verantwoordelijkheid voor de teleurstelling alleen toe aan *de actie van de ander*.

Bij spreekster B wordt het gevoel van teleurstelling herleid tot een *behoefte van de spreekster zelf* die niet werd vervuld.

Voorbeeld 2

A: *'Dat zij het contract opzegden irriteerde mij werkelijk'*

B: *'Toen zij het contract opzegden voelde ik mij echt geïrriteerd omdat ik bij mezelf dacht dat het zeer onverantwoordelijk was om dat te doen.'*

Spreekster A schrijft haar irritatie alleen toe aan *het gedrag van de andere partij*, terwijl spreekster B *verantwoordelijkheid* accepteert voor *haar gevoel* door de gedachte erachter te erkennen. Zij herkent dat haar beschuldigende manier van denken haar irritatie heeft veroorzaakt.

Met geweldloze communicatie sporen wij deze spreekster echter aan een stap verder te gaan, door te herkennen wat zij wil: *welke behoefte, wens, verwachting, hoop of waarde van haar is niet vervuld?* We zullen zien dat hoe meer we in staat zijn onze gevoelens met onze eigen behoeften te verbinden, des te gemakkelijker het voor anderen is om met mededogen te reageren.

Om haar gevoelens te relateren aan haar behoefte, zou spreekster B kunnen zeggen: *'Toen zij het contract verbraken voelde ik mij werkelijk geïrriteerd, omdat ik hoopte op een kans de medewerkers die wij vorig jaar hebben ontslagen, opnieuw in dienst te nemen.'*

Behoeften

We kunnen behoeften hebben op verschillende niveaus van het menselijk bestaan.

Fysiek

Aanraking
Bescherming
Beschutting
Beweging
Licht
Lucht
Ruimte
Rust
Seksuele expressie
Voedsel
Water

Emotioneel

Acceptatie (aanvaarding)
Delen
Erkenning
Geruststelling
Mededogen
Nabijheid
Ondersteuning
Respect
Tederheid
Veiligheid
Verbinding
Vertrouwen
Warmte
Zorg

Spel

Humor
Plezier
Spelen

Eigenheid

Authenticiteit (echtheid)
Autonomie (zelfstandigheid)
Creativiteit (scheppingsvermogen)
Integriteit (onschendbaarheid)
Zelfexpressie

Spirituele verbondenheid

Beschouwing
Betekenis
Eenheid
Harmonie
Heelheid
Helderheid
Inspiratie
Leren/groeien
Ordering
Schoonheid
Vervulling
(innerlijke) Vrede
Vieren van het leven
Vieren van verlies (rouw)

BRONNEN

Boek:

- **Marshall B. Rosenberg** "*Geweldloze communicatie*", ontwapenend en doeltreffend.
1998, Lemniscaat, ISBN 90 5637 121 5

- **Thomas d'Ansembourg** "*Stop met aardig zijn*",
2001 (vertaling 2005), Ten Have, ISBN 90 77942 16 5

Artikels:

- **Catherine Feldman** "*Geweldloze communicatie*" (Tijdschrift Psychologie 4 nov.2005)

- **Desiree Röver** "*Praten zonder geweld*"