

Geweldloze communicatie

De tekst in dit artikel is gebaseerd op het werk van Marshall Rosenberg.

Voor hart-tot-hart communicatie.

Door je te richten op achterliggende gevoelens en behoeften zorgen dat iemand zich gehoord en begrepen voelt; zo maak je een echte connectie met jezelf en met de ander. Geweldloze Communicatie draait om met mededogen omgaan met elkaar.

Taal- en woordgebruik zijn essentieel om vanuit mededogen te blijven communiceren. Geweldloze Communicatie is ontwikkeld om te spreken en te luisteren vanuit het hart. Het natuurlijk mededogen kan op deze manier opbloeien in relatie met onszelf en met de ander. Geweldloos, als term, wordt op dezelfde manier gebruikt als Gandhi die gebruikte: verwijzend naar ons natuurlijk vermogen tot mededogen wanneer geweld niet langer het hart beheerst. Je ervaart je eigen manier van communiceren misschien niet als gewelddadig, maar toch zijn de woorden die we gebruiken vaak kwetsen en pijnlijk voor anderen of voor onszelf. Geweldloze Communicatie stelt je beter in staat om menselijk te blijven, ook in moeilijke omstandigheden.

In plaats van jezelf automatisch te uiten zonder nadenken, kun je ook een bewust antwoord formuleren, vanuit een diep bewustzijn van wat je waarneemt, voelt en nodig hebt. Geweldloze Communicatie stelt je in staat om jezelf helder en integer uit te drukken, terwijl je tegelijkertijd de ander met respect en begrip tegemoet treedt. Het principe is eenvoudig, maar het in de praktijk brengen vergt wel wat. Maar de moeite loont. Geweldloze Communicatie kan tot een diepgaande transformatie leiden. Het stelt je in staat te luisteren naar wat zich diep in jezelf en in de ander afspeelt zodat er respect, aandacht en medeleven ontstaat.

Het model bestaat uit 4 stappen.

Stap 1. Waarneming

Beschrijven wat je ziet dat een ander doet, zonder te (ver)oordelen. Scheidt je waarneming van het effect van de waarneming of het oordeel dat er voor jou aan kleeft.

Stap 2. Gevoelens

Herken de gevoelens dat het gedrag van de ander bij je oproept. Door je kwetsbaar op te stellen kun je vaak beter problemen oplossen.

Stap 3. Behoeften

Gedrag van de ander kan wel de aanleiding maar nooit de oorzaak zijn van je gevoelens. Je moet dan ook verantwoordelijkheid nemen voor je eigen opstelling ten aanzien van wat anderen zeggen en doen, plus je eigen behoeften en verwachtingen op dat moment. Een gevoel met een behoefte verbinden doe je door te zeggen: 'Ik ben ... omdat ik ...'

Stap 4. Verzoek

Een verzoek verwoord je in duidelijke, bevestigende (dus positief geformuleerd), concrete actietaal. Controleer ook of je verzoek goed is overgekomen door dit na te vragen en eventueel de toehoorder te laten parafaseren.

Een integere reactie op een verzoek bestaat uit wat iemand voelt, denkt of bereid is om te doen. Een verzoek doen is niet hetzelfde als een eis stellen!

Mededogen

Respectvol inleven in wat anderen ervaren, dus zonder vooringenomenheid en vooroordelen.

Bewust aanwezig zijn in het hier en nu.

Luister actief naar de (onderliggende) gevoelens en behoeften van een ander.

Parafraseer om te controleren of je het goed begrepen hebt.

De spreker heeft het gevoel mededogen te hebben ontvangen als diegene opgelucht is en/of stilvalt.

‘Levensvervreemde communicatie’: communicatie die mededogen blokkeert

Bepaalde vormen van taalgebruik en communicatie blokkeren de weg naar een ware connectie en bevorderen (ver)oordelen. Veel van dit soort communicatie zit helaas in ons denken verweven, bijvoorbeeld een schuldige aan willen wijzen als er iets fout gaat.

Vervreemdende communicatie is: ...

- Classificerend
- Polariserend
- Oordelend/vergelijkend
- Eigen verantwoordelijkheid ontkennen
- Verlangens uiten als eisen
- ‘Wie verdient wat’

Echter, niet alle oordelen zijn hetzelfde.

Waardeoordelen verschillen wezenlijk van

moralistische oordelen. Het laatste zegt iets over eigen normen en waarden en kan zeker van toegevoegde waarde zijn om te benoemen. Praat in dat geval vanuit je eigen behoefte.

Negatieve boodschap ontvangen

Je zal je ook weleens aan de ontvangende kant van een negatieve boodschap bevinden. Het is een kunst om ook hier met mededogen mee om te gaan. Doorgaans zijn er vier mogelijkheden op kritiek op te vatten:

- Schuld bij jezelf zoeken
- Schuld bij de ander leggen
- Bewust maken van de eigen gevoelens en behoeften
- Bewust maken van de gevoelens en behoeften van een ander

Logischerwijs genieten de derde en vierde manier de voorkeur vanuit Geweldloze Communicatie.

Deze bevorderen mededogen en zullen tot een betere oplossing leiden.

Boosheid

Geweldloos communiceren is niet hetzelfde als je boosheid niet uiten. Sterker nog, de methode nodigt je uit om de essentie van je boosheid volledig en hartgrondig te uiten.

Behoeften

Emotionele behoeften:

Acceptatie
Bijdragen
Delen
Erkenning
Geruststelling
Mededogen
Nabijheid
Ondersteuning
Respect
Tederheid
Veiligheid
Vertrouwen
Warmte
Zekerheid
Zorg

Fysieke behoeften:

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

Over jezelf en je eigenheid

Authenticiteit
Autonomie
Creativiteit
Integriteit
Zelfexpressie

Spirituele verbondenheid:

Beschouwing
Betekenis
Eenheid
Harmonie
Heelheid
Helderheid
Inspiratie
Leren/groeien
Ordening
Schoonheid
Vervulling
(innerlijke) Vrede

Spel:

Humor
Plezier
Spelen

Vieren:

Vieren van het leven
Vieren van verlies (rouw)

Wees erop bedacht dat boosheid voortkomt uit een onvervulde behoefte en dus niet veroorzaakt wordt door wat anderen doen.

Stappen om boosheid te uiten:

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

Heb ook mededogen voor jezelf. Als je merkt dat je heel boos bent is het misschien beter om je mentaal even helemaal te laten gaan en de boosheid te ventileren. Haal daarna weer adem en ga door met stap 2.

Beschermend ingrijpen

Soms is geweldloze communicatie niet toereikend. Omdat het acuut gevaar betreft of omdat één van de partijen niet bereid is om te praten, bijvoorbeeld.

De kunst is om beschermend in te grijpen; ingrijpen gericht op het leven of de rechten die we willen beschermen. Let er ook hierbij op om andermans gedrag niet te veroordelen.

De bedoeling achter beschermend ingrijpen is ongelukken of onrecht voorkomen en nooit om mensen te straffen, ze te laten lijden, zich schuldig te laten voelen of ze te veranderen. Voor meer achtergrondinformatie verwijst ik je naar het boek.

Waardering uiten

Veel manieren van complimenten geven zijn ook in oordelende vorm ('goed werk' en 'aardig van je' bijvoorbeeld). Volgens de methode van Geweldloze Communicatie zijn oordelen, zowel positief als negatief, onderdeel van levensvervreemde communicatie. Wanneer Geweldloze Communicatie gebruikt wordt voor het uiten van waardering is dit puur om de vreugde kenbaar te maken, niet om er iets voor terug te krijgen (bijvoorbeeld managers die de productiviteit op willen schroeven met complimenten zijn eigenlijk aan het manipuleren). Het enige doel is om de vreugde te uiten over de manier waarop de ander je leven heeft verrijkt.

Waardering uiten volgens geweldloze communicatie bevat drie bestandsdelen:

- De handelingen die hebben bijgedragen aan ons welzijn
- Onze eigen behoeften die zijn vervuld
- Het gevoel van plezier als gevolg van de vervulling van die behoeften

Oefening: oordeel of waarneming?

Jan was gisteren zomaar boos op me.

Gisteravond zat Koen zijn nagels te knippen terwijl hij tv keek.

Alice vroeg tijdens de vergadering niet naar mijn mening.

Mijn vader is een goed mens.

Bart werkt te hard.

Gevoelens

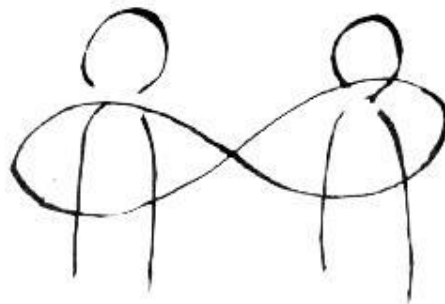
Ademloos Angstig Bang Bedroefd Bedrukt
Behaaglijk Beverig Bevreesd Bevredigd
Bezield Blij Boos Bruisend Chagrijnig
Dankbaar Dolblij Doodsbang Eenzaam
Energiek Erkentelijk Extatisch Futloos
Geamuseerd Geagiteerd Gefrustreerd
Geïntegreerd Geïrriteerd Gekwetst Gelukkig
Gelukzalig Geprikkeld Geraakt Geschokt
Geschrokken Gespannen Gevoelig Glorieuus
Jolig Kalm Levendig Koel Koud Kwaad
Machteloos Melancholiek Miserabel Moe
Moedeloos Nieuwsgierig Nerveus
Onbehaaglijk Ongeduldig Opgelucht
Ongelukkig Ongemakkelijk Onrustig
Onstuimig Onthutst Ontroerd Ontspannen
Ontsteld Ontzet Onzeker Opgetogen
Opgewekt Overstuur Overweldigd Perplex
Paniekerig Slaperig Smartelijk Somber
Sprankelend Stil Teder Tevreden Treurig
Triest Trots Uitgelaten Uitgeput Verbaasd
Verbijsterd Verbluft Verdrietig Verrukt Vurig
Vervuld Verward Verwonderd Voldaan
Vredig Vreugdevol Warm Wanhopig
Weemoedig Zelfvoldaan Zacht Zachtmoedig
Zalig Zenuwachtig

Jantine is agressief.
Thijs was deze week telkens als eerste klaar.
Mijn zoon poetst vaak zijn tanden niet.
Luuk zei dat geel me niet staat.
Mijn collega klaagt als ik met haar praat.

Waarnemingen: 2, 3, 7 en 9.

Wat maakt dat de andere opties geen waarnemingen zijn?

- 1: 'zomaar' en 'boos' (misschien speelde er wel een andere emotie) zijn oordelen
- 4: 'een goed mens' is een oordeel
- 5: 'te hard' is een oordeel
- 6: 'agressief' is een oordeel
- 8: 'vaak' is een oordeel
- 10: 'klaagt' is een oordeel



Hoe het Geweldloze-Communicatieproces gebruikt kan worden

Eerlijk uitdrukken hoe ik ben zonder te beschuldigen of kritiek te geven	Vol mededogen ontvangen hoe jij bent zonder een beschuldiging of kritiek te horen
Waarnemingen	
1. Wat ik waarneem (zie, hoor, ruik, proef, voel/tast), hetgeen wel of niet bijdraagt aan mijn welzijn: 'Als ik (zie, hoor, ruik, proef, voel/tast)... '</td <td>1. Wat jij waarneemt (ziet, hoort, je herinnert, je verbeeldt, zonder oordeel), hetgeen wel of niet bijdraagt aan jouw welzijn: 'Als jij (ziet, hoort, ruikt, proeft, voel/tast)...' (Soms weglaten bij het geven van mededogen)</td>	1. Wat jij waarneemt (ziet, hoort, je herinnert, je verbeeldt, zonder oordeel), hetgeen wel of niet bijdraagt aan jouw welzijn: 'Als jij (ziet, hoort, ruikt, proeft, voel/tast)...' (Soms weglaten bij het geven van mededogen)
Gevoelens	
2. Wat ik voel (een gevoel of gewaarwording, niet zozeer een gedachte), in samenhang met wat ik waarneem: 'Ik voel (me)... '</td <td>2. Wat jij voelt (een gevoel of gewaarwording, en niet zozeer een gedachte), in samenhang met wat jij waarneemt: 'Jij voelt (je)...<!--'</td--> </td>	2. Wat jij voelt (een gevoel of gewaarwording, en niet zozeer een gedachte), in samenhang met wat jij waarneemt: 'Jij voelt (je)... '</td
Behoeften	
3. Wat ik nodig heb (en niet zozeer een voorkeur of een specifieke handeling), hetgeen de oorzaak is van mijn gevoelens: '... omdat ik ... nodig heb.'	3. Wat jij nodig hebt (en niet zozeer een voorkeur of een specifieke <u>handeling</u>), hetgeen de oorzaak is van jouw gevoelens: '... omdat jij ... nodig hebt.'
Duidelijk verzoeken om wat mijn leven zou verrijken, zonder te eisen	Vol mededogen ontvangen wat jouw leven zou verrijken, zonder dat als een eis te horen
Verzoeken	
4. De concrete handelingen die ik graag zou zien: 'Ben jij bereid om...?'	4. De concrete handelingen die jij graag zou zien: 'Zou jij willen...?' (Soms weglaten bij het geven van mededogen)
Mededogen	
De wezenlijke nieuwsgierigheid naar je eigen gevoelens en behoeften en die van de ander, waardoor je in staat bent in harmonie en met respect te leven met jezelf, anderen en de omgeving, en dus met verschillen	

Straattaal variant

De “straattaal” variant van geweldloos communiceren kun je gemakkelijk toepassen; hiervoor is de onderstaande oefening. Het voorkomt dat je wat gekunsteld overkomt door de 4 stappen van geweldloze communicatie toe te passen.

Waarneming

- Ik zie...
- Ik hoor ... Klopt dat?
- Als jij.....
- Jij zegt.....
- Ik ruik..
- Ik hoor...
- Ik constateer...
- Ik merk dat ik jouw..... als een.....(belediging/afwijzing) interpreteer/ervaar
- Ik zie...../ruik
- Ik merk op dat.....
- Ik hoor.....
- Ik constateer.....

Gevoel

- Mijn gevoel is...
- Dat roept bij mij.... op
- Ik ben....
- Ik merk dat ik het lastig vind.....
- Ik merk dat ik het er moeilijk mee heb.....
- Ik vind het jammer dat
- Ik schrik hiervan.....
- Ik ervaar.....
- Mijn hart zegt me...

Behoefte

- Omdat ... belangrijk is voor me
- Omdat ik verlang naar...
- Ik vind het belangrijk dat er is
- Omdat essentieel voor me is
- Omdat ik verlang naar.....

Verzoek (haalbaar en in positieve termen uitgedrukt)

- Hoe zou het voor je zijn om.....?
- Hoe is het voor je om.....?
- Ben je bereid om.....?
- Wil je me vertellen hoe je je voelt als ik dit zeg?
- Hoe voel je je als ik je dit vertel?

- Ik wil je vragen om..... Kun je daarmee uit de voeten?
- Ik zou graag jouw kant van deze zaak willen weten. Wil je me dat vertellen?
- Hoe is het voor jou om te horen.....?
- Wil je dat doen?
- Hoe is dat voor je?
- Zullen we samen even.....?

10 obstakels voor empathische communicatie

1. Advies geven/proberen te 'fiksen'

'Je zou.... eens moeten proberen'

'Ik heb daar een geweldig boek over gelezen...' 'volgens mij werkt dat ook niet. Het is beter om...'

2. Uitleggen / verontschuldigen:

'ik wilde je bellen, maar..'

'Zij zegt dat alleen maar omdat...' 'maar ik wilde niet dat..'

3. Corrigeren:

'maar zo was het helemaal niet..'

'Ja maar jij ging...''

'Hoe kom je daar nu bij! Zoiets zou ik toch nooit zeggen...''

4. Troosten:

'Ja, het leven is hard..'

'Joh, dat is toch niet jouw fout..'

'Wees maar blij. Het had nog veel slechter af kunnen lopen..''

5. Verhaal vertellen:

'Dat doet me denken aan de keer dat ik..''

'Ja, ik weet heel goed hoe dat is. Vorige week..' 'Ik zal je eens vertellen..''

6. Temperen van gevoelens:

'je moet het allemaal niet zo serieus nemen..''

'maar je hebt zoveel redenen om wel blij te zijn..'

'Depressief zijn brengt je geen stap verder. En kijk eens hoeveel mensen er slechter aan toe zijn dan jij..''

7. Sympathiseren:

'Ach arme..'

'Hoe kan iemand nu zo...zijn?

'Dat overkomt jou de hele tijd, he...?'

8. Onderzoeken / ondervragen:

'wanneer gebeurde dat..?' 'waarom deed je dat..?' 'waarom zei je niet..?'

9. Beoordelen / opvoeden:

'Je bent wel erg naïef..' / 'Als je nu eens niet zo defensief zou zijn..'

'Het probleem met hen is dat ze..''

'Dit zou wel eens een belangrijke ervaring voor je kunnen worden als je maar..''

10. Vergelijken:

'Maar dat is nog niets! Moet je horen wat er met mij is gebeurd..'' 'Zie je niet dat het nu veel beter gaat dan toen met...?'

Voorbeelden van Vervreemdende communicatie

Onderstaande vier categorieën van communicatie beginnen in het Engels allemaal met een D. En ze helpen om je er bewust van te worden wat als geweld of, in de woorden van Marshall Rosenberg, als 'life-alienating' ervaren kan worden. Daarmee dragen ze meestal niet bij aan het tot stand brengen van verbinding in de communicatie...

D1: 'Diagnosis' (oordeel)

Het uitspreken van een oordeel over jezelf of de ander leidt eerder tot afstand dan verbinding. Hoe komt dat? In mijn optiek omdat de meeste mensen heel gevoelig zijn voor oordelen. Wie heeft er geen behoefte aan erkenning voor wie hij/zij ten diepste is? Ieder oordeel (of het nu positief of negatief is) kan daaraan afbreuk doen.

Enkele voorbeeldzinnen met een oordeel:

- Je ziet er niet uit!
- Ik vind jou héél irritant.
- Je luistert ook nooit.
- Zij zijn vreselijk asociaal.
- Hij/zij is een geweldige collega.
- Mijn baas kan niet leidinggeven.
- Je bent alweer te laat!
- Dat is raar...
- Heb je daar wel over nagedacht?
- Dit is toch geen manier van... (voorbeeld: vergaderen, doen, overleg)
- Wat een fantastische club.
- Dat is toch belachelijk!
- Op deze manier kom je er niet.

D2: 'Denial of responsibility' (ontkenning van verantwoordelijkheid)

Waarom zijn mensen allergisch voor 'slachtofferschap'? Wellicht omdat het zo lastig is om verbinding te ervaren met iemand die haar/zijn verantwoordelijkheid ontkent. Wat kun je nog zeggen tegen iemand die stelt: 'Zo ben ik nu eenmaal.'? Andere voorbeelden in deze categorie:

- Dat vindt mijn vrouw/man niet goed.
- Dat doen we hier al jaren zo.
- Ik zou je graag willen helpen maar het kan niet volgens het beleid.
- We zijn hier gewend om het zus en zo te doen.
- Zij daarboven (mijn collega's) ...
- Dat ligt niet bij mij.
- Mijn collega gaat hierover.
- Iedere zichzelf respecterende professional vindt dat ...
- Dat werkt hier niet.
- Maar zo doet iedereen het, dat kan ik toch niet helpen.
- Dat hoort zo.
- Dat heeft toch geen nut.
- Het spijt me, maar ...

D3: 'Demand' (eis)

Bij een eis is impliciet of expliciet sprake van straf of schuld als de eis niet wordt ingewilligd. Omdat mensen de behoefte hebben om hun eigen keuzes te kunnen maken draagt het daarmee veelal niet bij aan verbinding. Een eis kan ook de vorm hebben van een verzoek en pas een eis blijken te zijn als het antwoord 'nee' is en er straf volgt. Bijvoorbeeld in: 'Wil je vanavond om twaalf uur thuis zijn? Nee? Nou, dan ga je helemaal niet weg.'

Andere voorbeelden:

- We spreken af dat jij op tijd komt.
- Als je dit niet doet heb je een probleem.
- Niet goed, opnieuw!
- Zullen we even ophouden met door elkaar praten!

- Dit verwacht ik van jou. Jij bent daar toch zo goed in?
- Je mag niet oordelen.
- Take it or leave it!
- Gij zult niet ...
- Je moet je aanpassen aan de cultuur van dit land.

D4: 'Deserve' (verdiene van straf of beloning)

Dit taalgebruik suggereert dat bepaald gedrag straf of beloning rechtvaardigt. Een voorbeeld hiervan is: 'Hij verdient het om daarvoor te worden gestraft.' Andere voorbeelden:

- Eigen schuld.
- Had je maar beter moeten luisteren.
- Ik heb nog wel zo mijn best gedaan...
- Je hebt het over jezelf afgeroepen.
- Dat had je kunnen weten.
- Niemand denkt ooit eens aan mij.
- Heb je geen boodschappen gedaan??
- Ik heb recht op vrijheid van meningsuiting/mezelf zijn etc.
- Je hebt het over jezelf afgeroepen.
- Ik verdien respect.
- Jij wilde toch zo graag ... (koken, deze baan etc.)
- Daar had ik je toch voor gewaarschuwd?
- Had je maar beter moeten luisteren.
- Dat komt er nu van.
- Ik heb lang genoeg gezocht naar een baan, nu verdien ik toch echt een goed aanbod.