

GEWELDLOZE COMMUNICATIE

db

Door: Fabia Hooykaas

Geweldloze communicatie. Een begrip dat de nodige verwarring kan wekken. Toen ik hier voor het eerst over hoorde, dacht ik werkelijk dat het ging om het leren omgaan met agressie. Ik dacht dat je daarmee agressie kon neutraliseren. Dat bleek geheel onjuist. Sterker nog, het had er helemaal niets mee te maken. Geweldloze communicatie gaat over de manier waarop je iets zegt. Het begrip geweldloze communicatie werd geïntroduceerd door Marshall Rosenberg. Ook heeft hij onder die titel een boek geschreven.



(ISBN 90 5637 121 5)

Het doel van geweldloze communicatie is een relatie opbouwen, gebaseerd op openheid en mededogen. Dit klinkt misschien allemaal logisch, maar als wij onze eigen communicatie onder de loep nemen, met bijvoorbeeld onze partner, collega's, kinderen, patiënten of vrienden, dan is er eigenlijk vrij vaak sprake van verbaal geweld. Rosenberg laat zien dat het anders kan en heeft daarvoor een model ontwikkeld. Het model bevat op zich niets nieuws. Alles wat erin zit, is al lang bekend. Maar Rosenberg beschrijft de manier waarop geweldloze communicatie plaats vindt. Bij geweldloze communicatie traint u uzelf om zorgvuldig waar te nemen en gedrag en omstandigheden die ons raken, te onderscheiden van de gevoelens die deze bij ons oproepen. Dit is de manier om duidelijk te leren verwoorden wat wij precies willen in een bepaalde situatie. Geweldloze communicatie doorbreekt de patronen van verdedigen, terugtrekken of aanvallen. Dit soort patronen zijn wij namelijk gewend te gebruiken als wij geconfronteerd worden met oordeel en kritiek.

Om geweldloos te kunnen communiceren is geen specifieke kennis of vaardigheid nodig, wel het bewust zijn van en het vasthouden aan het volgende model. Het bestaat uit vier facetten (ZIE TABEL).

1. Waarneming

Maak onderscheid tussen waarneming en oordeel. Een waarneming is feitelijk. Ik heb daar al eens uitgebreid over gesproken bij het onderwerp "interpretaties". Feitelijk, is bijvoorbeeld: *ik heb 60 uur gewerkt of tijdens de vergadering tikte Peter met het dopje van zijn pen op tafel*. Een waarneming verandert in een oordeel wanneer je de waarneming gaat interpreteren. Bijvoorbeeld: *ik heb deze week wel 60 uur gewerkt maar ik heb het gevoel dat het niet wordt gewaardeerd of ik denk dat Peter zich opgejaagd en onrustig voelde want hij tikte steeds met zijn pen op de tafel*. De eerste zin zegt iets over hoe ik denk dat anderen mijn inspanning zien. De tweede zin over hoe ik het getik van Peter invul. Voorbeelden van woorden die iets zeggen over de interpretatie van een waarneming: wel (ik heb wel 60 uur gewerkt), aangevallen, in 't nauw gedreven, niet gehoord, overwerkt, sceptisch, verwaarloosd enz.

2. Gevoel

Het niet uiten van gevoelens hangt vaak samen met het niet herkennen van gevoelens. We hebben gemakkelijk een mening over de andere(n), maar over ons eigen functioneren en onze eigen manier van communiceren verdragen we moeilijk kritiek. Extra moeilijkheid is, dat wij vaak over

1. Waarneming	
Ik neem waar	Waarneming zonder oordeel
2. Gevoel	
Ik voel	Herkennen, erkennen en uitdrukken
3. Behoefte	
Ik heb behoefte aan	Bewustwording van de behoefte
4. Verzoek	
Ik wil je vragen om	Verzoek om actie om de behoefte te vervullen

Om geweldloos te kunnen communiceren is geen specifieke kennis of vaardigheid nodig

gevoelens spreken maar dat de manier waarop wij dat doen die gevoelens niet uitdrukt. De volgende voorbeelden zullen vast bekend voorkomen, want we gebruiken en horen ze regelmatig.

- *Ik voel me niet serieus genomen.*
- *Ik voel mij niet gehoord.*
- *Ik voel mij gefrustreerd als leidinggevende.*

Het werkelijke gevoel dat hier achter zit is teleurstelling en ongeduld. Dat zijn daadwerkelijke gevoelens en die kun je oproepen en benoemen. Maar benoemen doen we niet vaak en dat heeft grote gevolgen. Er ontstaan misverstanden en die misverstanden kunnen dusdanig uit de hand lopen, dat niemand meer weet waar het in eerste instantie over ging. Misschien nog wel erger is het als we onze gevoelens niet uiten maar opkroppen. Opgekropte gevoelens echter, moeten er toch een keertje uitkomen, maar dit gebeurt dan meestal in een extreme vorm. We herkennen vast wel die bovenmatige reactie die absoluut niet paste bij het kleine geschil waar het op dat moment over ging. Je kunt denken aan uitingen als: en jullie ook allemaal en jij dit en jij dat..... Dit zijn de momenten waarop de ander je vaak onbegrijpelijk aankijkt en zich zo aangevallen voelt dat het leidt tot een escalatie.

3. Bewustwording van behoeftes

Hier zijn we op een punt aanbeland dat zeer herkenbaar is. Dagelijks gebruiken we woorden en zinnen waarvan we denken dat de ander wel begrijpt wat we bedoelen. We zijn dan ook zeer teleurgesteld als het tegendeel blijkt. Met onze manier van uitdrukken kunnen

we anderen behoorlijk op de kast jagen. Ik zal een paar voorbeelden voor u opsommen en vertaalt u dit maar eens naar uw eigen werkomgeving of uw privé-situatie. Wat dacht u van:

- *Jij begrijpt mij nooit.*
- *Je bent er nooit, jij houdt meer van je werk dan van mij.*
- *Van jou mag ik nooit mijn eigen werk indelen.*
- *Jij doet nooit iets in huis.*

De zin: *“jij begrijpt mij nooit”* is eigenlijk een vraag om begrip. “Je bent er nooit, jij houdt meer van je werk dan van mij” is een behoefte aan intimiteit en aandacht. In de zin *“van jou mag ik nooit mijn eigen werk indelen”* is er sprake van een behoefte aan autonomie. En *“jij doet nooit iets in huis”* is een behoefte aan meer tijd voor jezelf.

Wat we zien in de bovenstaande voorbeelden is dat we de ander vertellen wat er fout is aan hem of haar. Maar dat is niet wat we eigenlijk willen en het is dan ook niet de manier om iets te bereiken. Als we aan de ander daadwerkelijk kunnen aangeven wat we nodig hebben, dan kan er een manier worden gezocht om de behoefte daadwerkelijk te bevredigen. Pas als je je behoefte duidelijk kunt maken wordt je begrepen. Maar begrepen worden wil nog niet zeggen dat die behoefte gerealiseerd kan worden, maar het maakt de kans daarop wel groter.

Als behoeftes worden bevredigd, dan ontstaan er nieuwe gevoelens, denk maar eens aan dankbaar, onbezorgd, gelukkig, veilig, hoopvol, blij, betrokken enz..

4. Verzoek

Citaat uit het boek ‘Geweldloos Communicatie’ van Marshall:

“EEN VROUW, GEFRUSTREERD DAT HAAR ECHTGENOOT ZOVEEL TIJD OP ZIJN WERK WAS, BESCHREEF HOE HAAR VERZOEK TEGEN HAAR HAD GEWERKT. “IK VROEG HEM NIET STEEDS ZOVEEL TIJD AAN ZIJN WERK TE BESTEDEN. DRIE WEKEN LATER VERTELDE HIJ DAT HIJ ZICH HAD INGESCHREVEN VOOR EEN GOLFTOERNOOI.” ZIJ HAD HEM SUCCESVOL DUIDELIJK GEMAAKT DAT ZE NIET WILDE (ZOVEEL TIJD OP ZIJN WERK ZIJN), MAAR ZE HAD GEFAALD IN HET DUIDELIJK MAKEN VAN DAT ZE WERKELIJK WILDE, NAMELIJK BIJ HAAR ZIJN. TIJDENS HAAR HERNIEUWDE POGING VERWOORDDE ZE HET ANDERS: “IK WIL GRAAG DAT JIJ MINSTENS EEN AVOND PER WEEK THUIS BENT, SAMEN MET DE KINDEREN EN MET MIJ.”

De laatste stap in het proces van geweldloos communiceren is vragen om specifieke acties om de behoefte vervuld te krijgen. Een goede openingszin is: *“ik zou je willen vragen om*” Als we naar de zin kijken, *“jij doet nooit iets in huis”*, dan zouden we deze kunnen vervangen door de zin *“ik zou je willen vragen of jij in het vervolg het stofzuigen op je wilt nemen in huis want dan heb ik tijd om*” of *“dan zijn we wat eerder klaar en is er tijd om samen* te doen”.

De ander is echter niet verplicht om op deze verzoeken in te gaan. Het antwoord kan “ja” of “nee” zijn. Maar als we onze behoeften op deze manier verwoorden, ligt het in ieder geval niet aan onze manier van communiceren, als we onze zin niet krijgen.

Het verzoek moet echter wel duidelijk zijn. Desnoods vragen we de ander of die ons verzoek heeft begrepen. Geweldloos communiceren is een proces van vallen en opstaan.