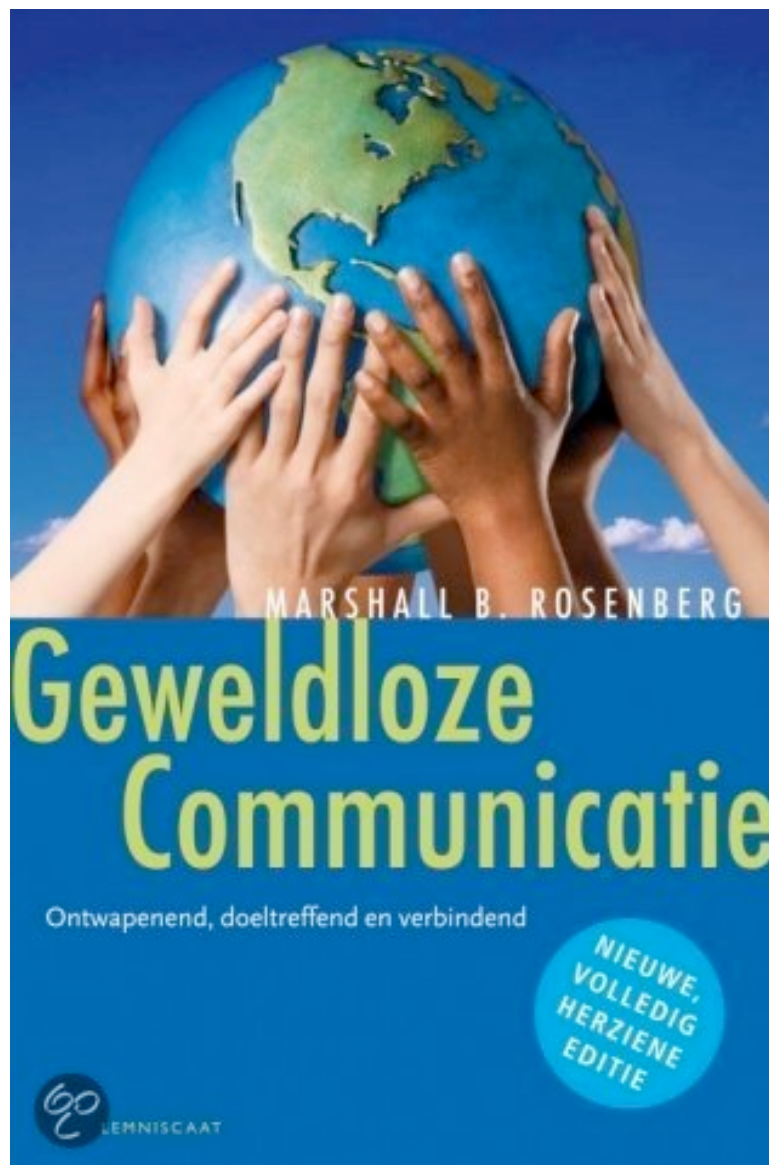


Geweldloze communicatie kan ons helpen sterker in het leven te staan. Hierdoor leren we beter naar de ander te luisteren, zonder zelf invulling te geven aan wat we (denken te) horen. We leren op een empathische wijze te communiceren. Hierdoor verloopt de communicatie ontwapenend, doeltreffend en vooral verbindend.

Tegenwoordig zie je steeds meer geweld op de televisie en om je heen. Mensen lijken bijna om niets boos te worden en verrichten de meest gruwelijke misdaden. Het lijkt er wel op dat men niet meer naar elkaar wil luisteren. Het is een mooi boek dat je uitdaagt het vaker te pakken om nog eens een hoofdstuk na te lezen. Het boek leert je duidelijk op een andere wijze gesprekken met anderen te voeren.



Voorwoord door Arun Gandhi

(oprichter en hoofd M.K. Gandhi Institute for Nonviolence)

Arun Gandhi is opgegroeid in Zuid-Afrika. Hij had veel last van discriminatie. Dit veroorzaakte heel veel woede in hem. Hij werd ongeveer twee jaar onder de hoede gebracht van zijn grootvader M.K. Gandhi om beter met zijn woede en frustratie om te kunnen gaan. In die periode leerde hij enorm veel. Zijn belangrijke boodschap luidt: **“Het is essentieel tevreden te zijn met wat je krijgt en niet meer te willen”**. Van zijn grootvader leerde hij dat passief geweld veel verraderlijker is dan fysiek geweld. Passief geweld roept vaak woede op bij het slachtoffer. Beter gezegd: **“Het is passief geweld dat het vuur van fysiek geweld voedt”**. Geweldloosheid wil een positieve instelling in ons verankeren ter vervanging van de negatieve instelling die ons beheerst.

Geven vanuit het hart

Een belangrijke vraag die we ons kunnen stellen is hoe het toch komt dat we van ons natuurlijk mededogen vervreemd raken, waardoor we gewelddadig worden. Omgekeerd kunnen we ons ook de vraag stellen hoe het kan dat mensen soms onder de moeilijkste omstandigheden compassievol blijven. Uit onderzoek is gebleken dat taal factoren kunnen beïnvloeden om compassievol te blijven. Geweldloze communicatie is een wijze van communiceren die ons vanuit het hart is gegeven. Het is gebaseerd op taal- en communicatievaardigheden die ons in staat stelt menselijk te blijven, ook onder moeilijke omstandigheden. Het leert ons op een andere manier te spreken en naar anderen te luisteren. Het leert ons eerlijk en helder uit te drukken en tegelijk anderen met respect en empathie tegemoet te treden. Het leert ons om zorgvuldig waar te nemen en te zien welke gedragingen en omstandigheden ons beïnvloeden. Het doorbreekt oude gedragspatronen, zodat we ons niet langer verdedigen, terugtrekken of aanvallen als we oog in oog staan met kritiek en veroordeling. Door het proces van dieper luisteren - naar onszelf en de ander - wakkert het respect, oplettendheid en empathie aan en het wederzijds verlangen om te geven vanuit het hart.

Wanneer we geven vanuit het hart, doen we dit vanuit de vreugde die opborrelt als we uit vrije wil andermans leven verrijken.

De vier elementen van geweldloze communicatie (GC) zijn:

- waarneming van de feitelijke situatie
- gevoel bij deze waarneming
- behoefte welke verband houdt met dit gevoel
- een gericht verzoek om ons leven te verrijken

Geweldloze communicatie is geen formule, het is een dynamisch proces.

Communicatie die mededogen/compassie blokkeert

Moralistische oordelen is een vorm van levensvervreemdende communicatie. Ze zijn bevooroordeelend. Beschuldigingen, beledigingen, vernederingen, etiketten, kritiek, vergelijkingen en beoordelingen zijn allemaal vormen van oordelen. Als we oordelen richten we ons op **wie is wat**. Onze aandacht is dan vaak gericht op classificeren, analyseren en vaststellen in hoeverre iets fout is en niet op de behoeften van onszelf en die ander.

Reacties die zijn gebaseerd op angst, schuld of schaamte, leiden tot wrok en een verminderd gevoel van eigenwaarde. Waardeoordelen weerspiegelen hoe we tegenover het leven staan. Dit zijn geen moralistische oordelen. In culturen waar mensen uitgaan van menselijke behoeften komt minder vaak geweld voor dan culturen waar mensen elkaar het etiket “goed of fout” opplakken.

Vergelijkingen zijn een vorm van oordelen. Iemand die van mening is dat hij er niet uit ziet, zal zich vaak vergelijken met een lelijk persoon. Een andere vorm van levensvervreemdende communicatie is **verantwoordelijkheid ontkennen**. Het gebruik van het woord "moeten" is hier een goed voorbeeld van. Een ander voorbeeld is de uitdrukking: "je maakt dat ik me schuldig voel". We vullen hier dus zelf in, zonder dat we ons bewust zijn van onze verantwoordelijkheid voor ons gedrag en onze gedachten en gevoelens. Nog een voorbeeld is het **uiten van onze verlangens als eisen**. Een eis houdt impliciet of expliciet in dat de ander beschuldigd en bestraft wordt als hij of zij niet aan die eis voldoet.

Levensvervreemdende communicatie heeft haar wortels in hiërarchische en op dominantie gerichte samenlevingen.

Waarnemen zonder te oordelen

Bij het waarnemen (1e element GC) gaat het erom dat we een scheiding aanbrenge(n) tussen waarnemen en oordelen. We willen de ander helder en duidelijk laten weten wat er bij ons leeft. Voor de meesten van ons is het moeilijk om mensen en hun gedrag waar te nemen zonder oordeel, kritiek of een andere vorm van analyse. Dit gebeurt verbaal en non verbaal.

Voorbeeldzinnen van waarnemingen en oordelen die gescheiden zijn +/-:

- als ik zie dat je al je zakgeld aan anderen geeft, dan vind ik je te goedgeefs ipv je bent te goedgeefs
- als je niet goed eet, ben ik bang dat je gezondheid er onder zal lijden ipv als je niet eet, zal je gezondheid daaronder lijden
- ik heb het allochtone gezin verderop, nooit hun stoep zien vegen ipv allochtonen houden de boel niet schoon
- Henk heeft de afgelopen 20 wedstrijden geen doelpunten gemaakt ipv Henk is een slechte voetballer
- Jims uiterlijk staat me tegen ipv Jim is lelijk

Woorden als **vaak** en **zelden** kunnen bijdragen aan het verwarren van waarnemingen met oordelen.

Gevoelens herkennen en uiten

Bij het uiten hoe we ons voelen (2e element GC) gaat het erom je echte gevoel te laten weten. Dit is voor heel veel mensen erg moeilijk. Je kunt een zin bijvoorbeeld beginnen met:

"Ik ben bang om dit onderwerp ter sprake te brengen". Het tonen van onze kwetsbaarheid kan conflicten helpen oplossen. Het is belangrijk onderscheid te maken tussen gevoelens en gedachten. Er is een groot verschil tussen woorden die werkelijk gevoelens weergeven en woorden die beschrijven wat we denken te zijn. Voorkom woorden als genegeerd, goed en slecht. Beschrijf heel goed wat je werkelijk voelt bij de gebeurtenis.

Verantwoordelijkheid nemen voor onze gevoelens

Het erkennen van de bron van onze gevoelens is het 3e element van GC. Onze gevoelens vloeien voort uit onze keuze hoe om te gaan met wat anderen zeggen en doen.

Hoe kunnen we een negatieve boodschap opvatten:

- onszelf de schuld geven door iets persoonlijk op te vatten
- anderen de schuld te geven (je hebt het recht niet om....)
- ons gewaarworden van onze gevoelens en behoeften (nu ik je hoor zeggen, voel ik mij...)
- ons te richten op de gevoelens en behoeften van anderen (voel jij je gekwetst omdat....).

Het basismechanisme om iemand vanuit schuldgevoel te laten handelen is die ander verantwoordelijk te stellen voor jouw eigen gevoelens. Vb. "Je doet ons verdriet als je slechte cijfers haalt op school".

Oordelen, kritiek, diagnose en interpretaties ten aanzien van de ander zijn allemaal onbewuste uitingen van onze eigen behoeften. Hoe directer wij tegen kritiek reageren door onze gevoelens te verbinden met onze behoeften, hoe makkelijker het voor de ander is om compassievol op onze behoeften te reageren. Zodra mensen beginnen te praten over wat ze nodig hebben ipv over wat er mis is met de ander, neemt de kans toe dat er wegen worden bewandeld om aan ieders behoeften te voldoen.

Lijst met basisbehoeften:

autonomie	integriteit	afhankelijkheid	(fysieke) behoefte
eigen dromen kiezen	authenticiteit	acceptatie	aanraking
eigen doelen kiezen	creativiteit	begrip/vertrouwen	lucht/rust
zelf dingen waar maken	zelfrespect	erkenning	voedsel/water
	zingeving	respect/steun	seksuele expressie
		waardering/warmte	harmonie/vrede
		liefde/empathie	inspiratie

Drie fases in de ontwikkeling naar een staat van emotionele bevrijding:

- we beschouwen onszelf verantwoordelijk voor de gevoelens van anderen (emotionele slavernij)
- we zijn boos. we willen niet langer verantwoordelijk zijn voor de gevoelens van de ander (onhebbelijke fase)
- we nemen de verantwoordelijkheid voor onze intenties en daden (emotionele bevrijding).

Verzoeken om datgene wat het leven kan verrijken

Dit 4e element van GC heeft betrekking op de vraag wat we anderen zouden willen verzoeken om ons leven te verrijken. Het duidelijk maken, positief, wat we **wel** willen. Een negatief verzoek roept vaak weerstand op. *Ik wou dat ik hem had gezegd dat ik graag wilde dat hij tenminste een avond in de week thuis zou zijn om samen te eten en de avond met ons door te brengen.* Het is tevens van belang dat we onze verzoeken verwoorden in de vorm van concrete acties die anderen kunnen ondernemen. We vermijden hierbij vage, abstracte of onduidelijke bewoordingen.

We zijn ons vaak niet bewust van wat we verzoeken. We praten **tegen** die ander, zonder te weten hoe we werkelijk in gesprek **met** die ander kunnen zijn. Hoe duidelijker we zijn in wat we willen, des te waarschijnlijker is het dat we het krijgen. Je kunt aan je partner vragen jouw behoefte in eigen bewoording te herhalen. Dat weet je zeker of jouw boodschap is overgekomen.

We willen meestal eerlijkheid om:

- welke gevoelens hebben onze woorden bij de ander opgeroepen en waarom?
- we willen weten wat de ander denkt van wat er net is besproken
- we willen weten of de ander bereid is om een bepaalde, door ons gewenste actie te ondernemen.

Het doel van GC is om open, gelijkwaardige en empathische relaties te vormen. Hierbij gaat het om de kwaliteit van de relatie, wederzijdse vervulling van ieders behoeften en eerlijke verzoeken.

Het gaat er dus **niet** om dat aan alle verzoeken wordt voldaan.

Met empathie ontvangen

Empathie is respectvol begrijpen en aanvaarden van wat er in de ander leeft (ons hoofd leegmaken en luisteren met heel ons wezen). Empathie is alleen mogelijk als we ons weten te ontdoen van alle vooringenomenheid en vooroordelen. Vaak hebben we de neiging om advies te geven of iemand gerust te stellen. Hierbij geven we vaak ook nog onze eigen mening en gevoelens. Empathie vereist dat we de volle aandacht hebben voor die ander, dat we de ander tijd en ruimte geven die ze nodig hebben om zichzelf volledig te uiten en zich begrepen weten.

Ongeacht wat anderen zeggen, horen we alleen wat ze:

- waarnemen
- voelen
- nodig hebben
- verzoeken

Hierna is het vaak zinvol te parafaseren wat we hebben begrepen. Dit kun je doen in de vorm van vragen stellen die laten blijken wat we hebben begrepen, terwijl ze gelijktijdig de spreker uitnodigen om met correcties of aanvullingen te komen. vb. "Wat is het dan wat ik zou hebben gedaan?", "Wat wil je dat ik eraan doe?". Het is belangrijk om te weten dat iedereen die emotioneel geladen uitspraken doet het op prijs stelt als die al reflecterend terug worden gecommuniceerd. Let hierbij vooral op de toon als je iets zegt of vraagt. Uit studies is gebleken dat parafaseren tijd bespaart. Conflicten zijn twee keer sneller op te lossen als de bemiddelaar nauwkeurig herhaalt wat de vorige spreker heeft gezegd.

We hebben empathie nodig om empathie te kunnen geven. Als we onszelf empathie kunnen geven, voelen we vaak in een paar sec. op een natuurlijke wijze energie vrijkomen, waardoor we er voor de ander kunnen zijn.

De (helende) kracht van empathie

We weten allemaal dat het heerlijk voelt als een ander naar je luistert:

- zonder te oordelen,
- zonder te proberen de verantwoordelijkheid voor je op zich te nemen,
- zonder te proberen je om te vormen.

Met collega's en lager geplaatsten is het makkelijker empathisch om te gaan dan met superieuren. Door empathisch te zijn, kunnen we ons ook makkelijker kwetsbaar opstellen. Het kan je zelfs helpen het woord **nee** te horen, zonder het als afwijzing te zien.

Compassievol contact maken met jezelf

*Laat ons zelf de verandering worden
die we zo graag zouden zien in de wereld
-Mahatma Gandhi-*

Bij GC is het van groot belang te beseffen hoe belangrijk het is om met onszelf contact te maken, zonder zelfkritiek. Schaamte is een vorm van zelfhaat. Gebruik nooit uitspraken als "Ik had moeten weten of ik had dit niet moeten doen".

GC werkt ook bij het rouwproces. Contact maken met gevoelens en onvervulde behoeften, veroorzaakt door handelingen die je nu betreurt. Na het proces van rouwen volgt zelf-vergeving. Dit vindt plaats wanneer de empathische zelf-verbinding er is.

Probeer in het leven alleen dingen te doen waar je plezier in hebt. De beste keuzes komen hieruit voort ipv keuzes uit angst, schuld, schaamte of plichtsbesef.

Probeer zoveel en zo vaak mogelijk het woord moeten te vervangen door "Ik kies ervoor om....."

Wordt je bewust van de energie van waaruit je handelt:

- **voor geld** (extrinsieke beloning). Geld is geen behoefte in de zin van GC
- **goedkeuring** (extrinsieke beloning). goedkeuring kunnen we net als liefde/aandacht niet kopen
- **straf** voorkomen. Belasting betalen is geen straf, de overheid kan met dat geld veel goede dingen doen.
- **schaamte** vermijden. handelingen vanuit schaamte kosten veel energie en eisen vaak een hoge tol
- **schuld** vermijden. *“Als ik dit niet doe, stel ik veel mensen teleur”*
- **plichtsbesef**. Het moet nu eenmaal... Dit is sociaal het gevaarlijkst en voor onszelf het schadelijkst (WOII)

Boosheid ten volle uiten

Het uiten van boosheid biedt een scherp inzicht in vele aspecten uit het proces van GC en toont duidelijk het verschil met andere communicatievormen. Belangrijk is om de ander op geen enkele manier verantwoordelijk te stellen voor onze boosheid. Probeer altijd een duidelijk onderscheid te maken tussen aanleiding en oorzaak. Realiseer je altijd dat wat anderen doen nooit de oorzaak is van hoe we ons voelen.

Als we kwaad zijn leggen we heel vaak de schuld neer bij de ander. Dit is gebaseerd op het oordelen wat we op zo'n moment doen.

Boosheid is een gevolg van levensvervreemdend denken, dat geen verbinding heeft met onze behoeften. Het geeft aan dat we in ons hoofd analyseren en veroordelen. Achter elke boosheid schuilt een levensbehoefte.

Als we ons bewust zijn van onze behoeften, maakt boosheid plaats voor gevoelens die gericht zijn op onze levensbehoefte. Geweld komt vaak voort uit de opvatting dat anderen de oorzaak zijn van onze pijn en daarom straf verdienen. Als je boos bent/voelt ga de ander dan niet zeggen wat er aan hem/haar mankeert.

Neem altijd de rust en tijd om te luisteren naar iemand die boos is. Probeer empathisch te achterhalen wat de werkelijke reden van die boosheid is. ga op onderzoek uit naar de onvervulde behoeften van de ander.

Vier stappen om boosheid te uiten:

- stop en haal adem
- identificeer je veroordelende gedachten
- maak contact met je behoeften
- uit je gevoelens en onvervulde behoeften.

Krachtdadig ingrijpen om te beschermen

Nadat twee partijen zich volledig hebben kunnen uiten en over en weer empathie hebben getoond, kan er gewoonlijk een oplossing worden bereikt.

De intentie bij krachtdadig ingrijpen is om te beschermen en ongelukken of onrecht te voorkomen.

We nemen hierbij aan dat de mensen zichzelf of anderen schade berokkenen uit onwetendheid. Niet om te straffen, te laten lijden, zich schuldig te laten voelen of te veranderen.

Straffend optreden gaat ervan uit dat mensen vergrijpen plegen omdat ze slecht zijn of zondig zijn. Straf tast iemands zelfrespect aan (een van de basisbehoeften).

Je kunt jezelf twee vragen stellen voordat je iemand wilt straffen:

- Wat wil ik dat die persoon anders gaat doen dan wat hij nu doet?
- Welk motief wil ik dat die ander heeft, om te doen wat ik vraag?

Jezelf bevrijden en anderen ondersteunen

GC wil ons dieper bewust maken van de invloed die onze culturele conditionering op ons heeft:

- door waarneming en oordeel te scheiden,
- door de gedachten en behoeften te onderkennen die onze gevoelens stimuleren
- door onze verzoeken in duidelijke actietaal te uiten.

GC helpt ons om tot meer innerlijke vrede te komen door ons te richten op wat we wezenlijk willen en niet op wat er verkeerd is aan onszelf of anderen. Neem de stress weg door te luisteren naar je eigen gevoelens en behoeften. Neem de stress weg door anderen empathie te geven.

GC verbetert onze innerlijke communicatie door innerlijke negatieve boodschappen te vertalen in gevoelens en behoeften.

Waardering uiten in geweldloze communicatie

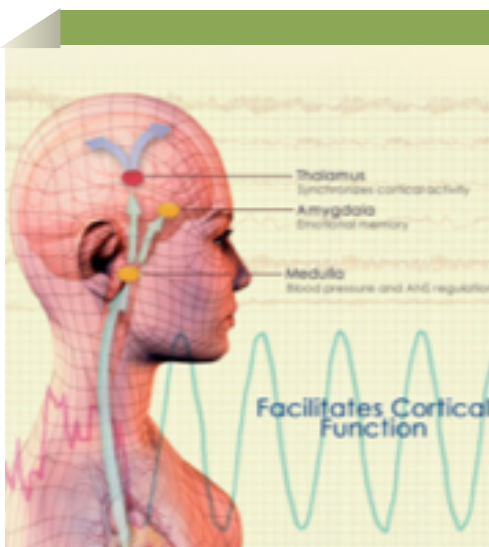
Het klinkt misschien vreemd, maar complimenten zijn positieve oordelen over anderen, om het gedrag van die ander te beïnvloeden. Uit de praktijk blijkt dat complimenten vaak alleen in het begin werken. Waardering bestaat uit drie bestanddelen:

- handelingen die hebben bijgedragen aan ons welzijn
- onze persoonlijke behoeften die vervuld zijn
- aangename gevoelens die voortvloeien uit de vervulling van die behoeften.

Dankjewel zeggen in GC = Dit is wat je hebt gedaan, dit is wat ik erbij voel, dit is mijn behoefte die daarmee vervuld is.

Mijn conclusie

Een prachtig leesbaar en leerbaar boek, vol met theorie en oefeningen om geweldloze communicatie onder de knie te krijgen. Hartcoherentietraining bij Highcoaching kan hierbij een uiterst waardevolle aanvulling zijn.



Enkele concrete resultaten van Hartcoherentie training:

- je stress en faalangst de baas
- je vermindert lichamelijke klachten
- je kunt je beter concentreren
- je studeert makkelijker
- je ontwikkelt empathie
- je hebt meer rust in lichaam en geest
- je functioneert beter
- je kunt beter luisteren en beslissingen nemen