



Knowledge is expensive,
but realise what stupidity can cost you



Stop met schreeuwen

Leer geweldloos te communiceren en verbeter zo (uw) de WERELD !

Ontwapenende Communicatie



Persoonlijk haat ik - waarschijnlijk net als zo velen onder jullie - dat men naar mij **"schreeuwt"** bij het ruzie maken. Ok, deze emotie en dit gedrag geeft aan dat mijn gesprekspartner het onderwerp (de inhoud) héél erg belangrijk vindt, en ja, het geeft natuurlijk ook wat kleur aan de relatie.

En toch beste mensen klap ik dan vaak helemaal toe of ik begin -om mij te verdedigen- net zo als

zij even hard terug te schreeuwen... **Veel communicatie geeft al dit geschreeuw dan uiteraard niet meer...** Begrijpelijk als je het communicatiemodel **"de Roos van Leary"** kent, onbegrijpelijk en één absolute valkuil voor hen die dit niet kennen.

Mijn absolute haat tegen dit **"schreeuwen"** maakt dat ik blijf pleiten om ontwapend, liefdevol of anders gezegd geweldloos met elkaar te communiceren... Deze bijdrage gaat dus opnieuw over geweldloze communicatie en heeft als "groot doel" om de lezer nieuwsgierig te maken van deze mooie(re) manier van communiceren met elkaar.

Waarom loopt onze communicatie nu toch vaak zo fout?

Een belangrijke reden is dat wij - van kinds af aan - eigenlijk **GELEERD** hebben of liever **geconditioneerd** zijn in het geven van **REACTIES** die een conflict **MEESTAL DOEN ESCALEREN** eerder dan het te **doen ontwapenen**.

Men kan immers **onmogelijk communiceren** als wij:

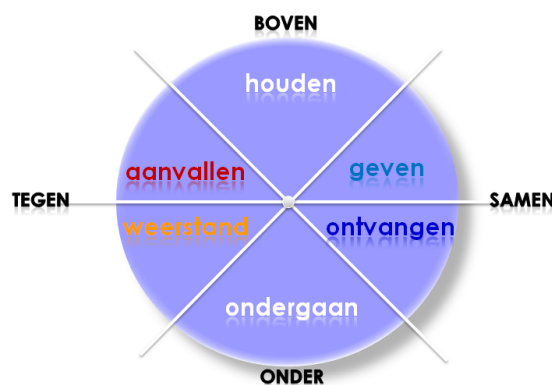
- **oordeelen** over... , **KRITIEK** geven op.., **VERGELIJKINGEN** maken van... , het verhaal **ANALYSEREN**, ...
- **NEGEREN, MINIMALISEREN, RIDICULISEREN, ONTKENNEN**, ontkennen van keuze en/of verantwoordelijkheden...
- **EISEN** stellen aan...
- **SCHULD AANPRATEN, MANIPULEREN, ...**
- **SARCASTISCH** .. bijtend, hatelijk, scherp hekelend, zéér spottend zijn...
- **AANVALLEN, VERDEDIGEN**, terug trekken, almachtig zijn, of het slachtoffer spelen.

De Roos van Leary, ontwikkeld door **Timothy Leary**, is een communicatiemodel dat is voortgekomen uit een psychologisch onderzoek naar de **werking van gedrag**. De Roos van Leary gaat ervan uit **dat gedrag, gedrag oproept**. Met andere woorden; **de Roos gaat uit van actie en reactie, oorzaak en gevolg, zenden en ontvangen**. De grote verdienste van de Roos van Leary ligt in het feit dat de Roos laat zien:

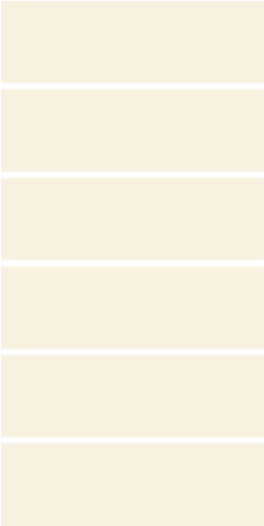
- welk gedrag door welk gedrag wordt opgeroepen en
- hoe gedrag te beïnvloeden is.

Een groot misverstand over de Roos van Leary is dat sommigen stellen dat de Roos van Leary mensen wil typeren ofwel wil karakteriseren. Dit is echter niet het geval.

Roos van Leary



Enkel als wij ons begeven in de positie van “geven en ontvangen” kunnen wij samen (geweldloos) communiceren...



Er zijn, zoals je ziet **vier opties** in onze houding bij een boodschap die niet aan je behoeftes tegemoet komen:

1. je **onderwerpen** (ondergaan) en je **verdedigen** (weerstand) (de twee onderposities)
2. je **boven** de ander plaatsen (houden) en **aanvallen** (de twee bovenposities),
3. **jezelf inbrengen**: je gevoelens en je behoeftes (geven-ontvangen)
'Ik zie/hoor..., ik voel me..., omdat ik nood heb aan..., ik zou je willen vragen ...' (= proces van geweldloze communicatie)
4. **de ruimte geven aan de ander om zichzelf in te brengen** (geven-ontvangen) .

Dit kan door actief te luisteren, de gevoelens van de ander te verwoorden: *'ben je teleurgesteld?', "ik zie dat je het héél erg raakt"... door open vragen te stellen, door samen te vatten én door te vragen...* (= proces empathisch geweldloze communicatie)

De wisselwerking tussen geven en ontvangen (3 en 4) is noodzakelijk. Het is belangrijk contact te maken met onze gevoelens en behoeftes ipv te handelen louter vanuit onze gedachten (argumenten, oordelen, kritiek ...). Als we naast het contact met onze eigen behoeftes, begrip kunnen krijgen voor de behoeftes van de ander, is er geen conflict meer. Dan is er enkel nog het samen zoeken naar een oplossing om aan ieders behoeftes te voldoen.

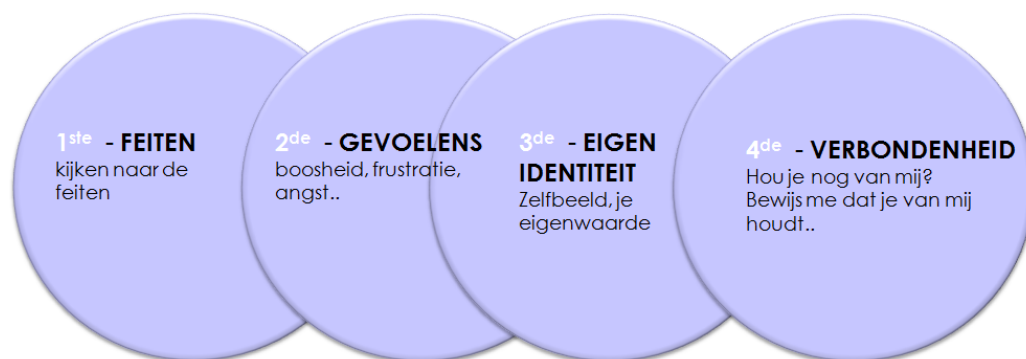
Aan de basis van dit **geweld** ligt het denkpatroon dat er bij een verschil sprake is van goed en fout en dat het "fout-zijn" van de ander of van onszelf gecorrigeerd moet worden. Deze vorm van **exclusief, binair denken** leidt tot analyseren, classificeren en diagnosticeren, maar ook tot verwijten en beschuldigen, en uiteindelijk tot conflict, ruzie, geweld en oorlog.

Daardoor vervreemden we ons van onze **eigen behoeftes** en van het bewustzijn van onze verantwoordelijkheid voor onze gedachten, gevoelens en behoeftes. Dit zit vaak ingebed en verweven in een **bepaald taalgebruik**. Elke beeldvorming van de realiteit wordt immers "**vertaald**", geconcretiseerd en gerealiseerd in een bepaald taalgebruik. De taal analyseert en reduceert de werkelijkheid tot vooraf bekende of gedefinieerde begrippen. De complexiteit en de oneindige verscheidenheid van de werkelijkheid worden bespreekbaar gemaakt door ze op te vatten als een constructie van benoembare begrippen. Via onze begrippen geven we de veranderlijke wereld een vastheid, een stabiliteit die ze uit zichzelf niet heeft. Onze begrippen zijn als mummies, het zijn statische reducties van de realiteit, die de realiteit in hokjes verdelen en ze zo netjes ordent. Onze begrippen zijn dan ook geen spiegels van de realiteit maar, met de woorden van Nietzsche, manifestaties van onze "wil tot macht".

Dat is ook het geval als we het over mensen hebben. Datgene wat in een mens herleidbaar is tot algemene begrippen, is echter niet wat hem tot een individu maakt. Het individuele is niet reduceerbaar tot algemene concepten maar is een concept op zichzelf. **Het begrijpen van een mens ontstaat niet door hem te ontleden en algemene kenmerken of diagnoses te herkennen, maar door te aanvaarden wat er is.** Hoe zorgvuldiger wij bepaalde woorden kunnen kiezen, hoe meer wij bewust kunnen worden van onze eigen individuele gevoelens en behoeftes en die van anderen.

4 niveaus bij een conflict

Elke conflict kan zich afspelen op 3 (of 4) niveaus



Het kan helpen je de **volgende vragen** te stellen:

Gaat dit enkel over **een kwestie**? Spelen er **gevoelens en behoeftes** mee waar niet over gesproken is? Wordt **de identiteit** van de ander bedreigd? (=> *blijven vechten voor gelijk, vluchten, ...*) of speelt er een nog veel **grotere vraag mee**: 'Hou je nog van mij?'

Elk conflict kan zich afspelen op meerdere niveaus:

1. **Het niveau van de feiten**: wat is er gebeurd of wat had niet mogen gebeuren? Wie had wat moeten doen of laten? **Wat is waar en wat is niet waar?**
2. **Het tweede niveau is dat van de gevoelens**: achter elk meningsverschil gaan gevoelens schuil van boosheid, frustratie, teleurstelling, wanhoop, angst en zo meer. Aan de basis van deze gevoelens liggen **onvervulde behoeftes**: behoefte aan rust, ontspanning, verbondenheid, steun en zo meer.
3. **Het derde niveau is dat van de eigen identiteit**: bij elk meningsverschil speelt ook mee wat de kwestie en vooral de manier waarop je de (op)stelling van de ander interpreteert, **betekent voor je zelfbeeld en je eigenwaarde**: denk ik dat ik als naïef, leugenachtig, slordig of dom behandeld word, vind ik het oneerlijk, onattent, ongelooflijk, M.a.w. wat vertel ik mezelf, wat denk ik? Het zelfbeeld kan ervoor zorgen dat we blijven strijden om niet te verliezen, om gelijk te krijgen, uit trots, om onze fout niet te moeten toegeven (ego). De ruzie bereikt dan ook zijn hoogtepunt als het derde niveau in het geding komt, onze identiteit 'oh, ik lieg dus', 'hoe kan je zo bestaan', 'wat voor een luiertik ben jij', 'kinderen hoor je hoe papa tegen mama doet', 'stel je niet zo aan (=jij bent een aansteller), 'jij geniet ervan te treiteren', ...

Bij **partnerrelaties** komt er een vierde niveau bij:

4. **De behoefte aan verbondenheid, hou je (nog) wel van mij?**, verlatingsangst, bewijs me dat je van me houdt, hoe meer de mensen van elkaar houden hoe heftiger de strijd op het vierde niveau, de (onuitgesproken/ geprojecteerde) verwachtingen zijn hier het hoogst, vandaar het belang om verwachtingen als die er zijn preventief uit te spreken, te bespreken, deze van de ander te bevragen gezien we verschillen en het niet vanzelfsprekend is dat deze dezelfde zijn.

Bewuste, geweldloze, liefdevolle of ontwapende communicatie !



Marshall B. Rosenberg is een Amerikaanse psycholoog en de ontwerper van het model van Geweldloze communicatie (*Nonviolent Communication*), een wijze van communiceren met jezelf en met anderen, gericht op het tegemoetkomen aan ieders behoeften, het onderscheiden van behoeften en strategieën en het vermijden van moralistische oordelen. Hij is oprichter van en directeur educatie van het internationale *Center for Nonviolent Communication*.

Rosenberg werd in 1934 in Canton (Ohio) geboren als zoon van *Fred Rosenberg* en *Jean Weiner*. De familie verhuisde naar Detroit (Michigan) in 1943, een week voor het begin van de rassenrellen die zijn latere werk mede inspireerden.

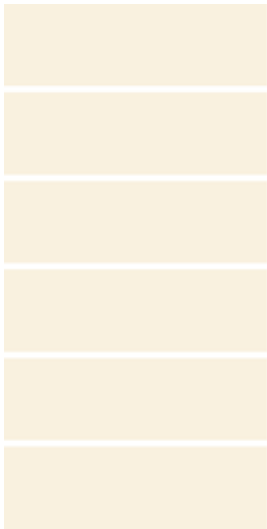
Ontwapende communicatie is **meer dan een communicatietechniek**, de techniek is slechts een deel van een veel groter geheel. **Met 'ontwapende communicatie' behandelen we een manier van zijn, een taal, een manier van denken en communiceren. Aan de basis ervan ligt een bepaald bewustzijn.** Ontwapende communicatie focust zich op **onze behoeftes**: deze kunnen vervuld zijn of onvervuld. **We dienen ons bewust te zijn van onze behoeftes** zodat we wanneer onze behoeftes niet vervuld zijn kunnen zoeken naar manieren om deze in te vullen.

Twee vragen houden ons bezig met ontwapende communicatie:

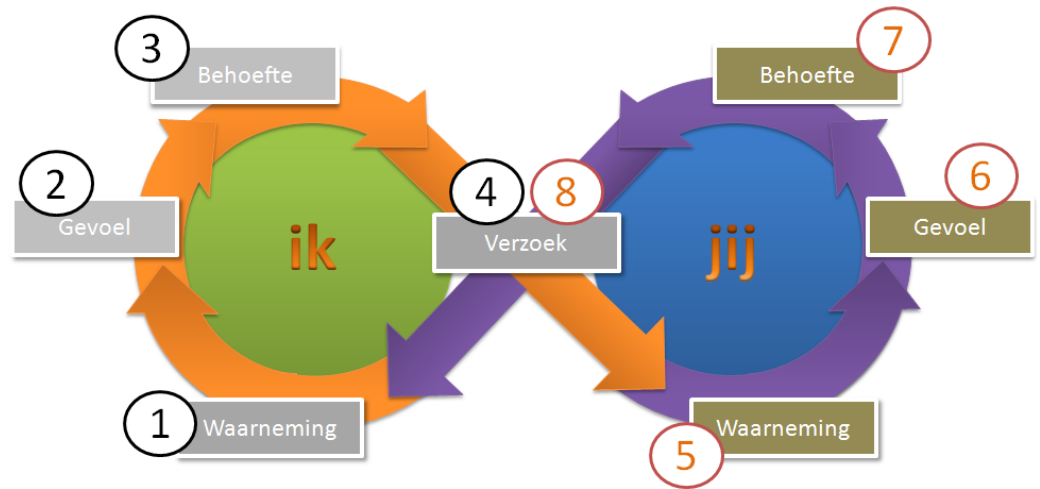
- **Wat leeft er in ons? Welke gedachten, gevoelens en behoeftes?** (en in de ander)
- **Wat zou ons leven mooier maken?** (en dat van de ander)

Bewuste, geweldloze communicatie draagt bij tot het creëren van liefdevolle aandacht en aanwezigheid door ons te concentreren op gevoelens en behoeften die er nu zijn, in plaats van op wat wij denken dat er fout is aan onszelf of aan de anderen. Dat vereist inclusief, complementair denken en aandacht voor de gevoelens en behoeften van onszelf en van de ander, in plaats van het geven van interpretaties, het stellen van diagnoses of het maken van verwijten. Wij hebben allen het vermogen om wezenlijk aanwezig te zijn en bewust te zijn van wat er in onszelf omgaat en er tevens voor de ander te zijn en te luisteren naar de unieke gevoelens en behoeften die op dat moment ervaren worden.

Mogelijke valkuilen zijn: verklaringen zoeken, diagnoses stellen, raad geven of adviseren, en de overtuiging dat wij situaties moeten oplossen en anderen zich beter moeten laten voelen.



Het model van geweldloze communicatie



Het **basismodel** voor communicatie is: “Ik voel mij ... omdat ik behoefte heb aan ... “ of “Voel jij je ... omdat je behoefte hebt aan ... ?”

Eerlijk uiten hoe het met **mij** is zonder te 'zwartepieten' of kritiek te leveren

Empathisch luisteren hoe het met **jou** is zonder kritiek te horen of schuld

1 Waarneming

Als ik zie/hoor/me bedenk dat Als je ziet/hoort/bedenkt dat ...

2 Gevoel

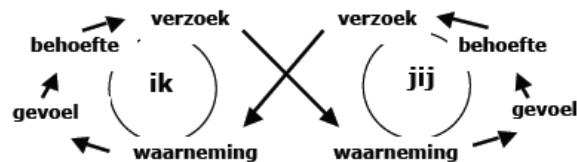
Voel ik me Voel je je

3 Behoefte

Omdat ik behoefte heb aan Omdat je behoefte hebt aan ...?

4 Verzoek

Hoe is het voor jou om? En zou je willen dat



Geweldloze Communicatie is ontwikkeld door Marshall Rosenberg (www.cnvc.org)

Stop met schreeuwen

01-07-2011 Pg 6

In **sommige situaties** kan krachtdadig ingrijpen noodzakelijk zijn. Op zich kan het goede nooit verkregen worden door geweld en het gebruik van macht is dan ook alleen gerechtvaardigd om individuele rechten of het leven te beschermen en

ongelukken of onrecht te voorkomen. Dat is beschermende macht die nodig is als mensen uit onwetendheid zichzelf of anderen schade dreigen toe te brengen. Bestraffende macht is gebaseerd op de veronderstelling dat mensen slecht zijn en door straf en lijden gecorrigeerd moeten worden. In de praktijk leidt straffen vooral tot wrok en vijandigheid in plaats van tot volwassenheid, doelgerichtheid, morele ontwikkeling, interne motivatie en verantwoordelijkheid.

Je kunt geen duisternis met duisternis verdrijven, alleen met licht *Martin Luther King*

Twee keer het kwade leidt immers niet tot het goede en angst voor straf leidt niet tot zelfvertrouwen en mededogen. Bovendien bevestigt dit dat het aanvaardbaar is om geweld te gebruiken bij het omgaan met verschillen en dat je door het gebruik van geweld je zin kan krijgen. Dit soort geweld is in wezen barbaars en onmenselijk en is een terugkeer naar een lagere levensvorm, naar de wet van de jungle die stelt dat de sterkste gelijk heeft. Geweld herleidt de subtiele relaties tussen mensen tot een banale en blinde relatie tussen krachten. Zelfs de rechtbanken beginnen dit te begrijpen en gaan meer over op sancties bestaande uit werkzaamheden van algemeen nut.

Nogmaals .. twee vragen zijn in dit verband belangrijk: **“Wat wil ik dat de ander doet?”** en **“Wat wil ik dat de motivatie van de ander is om dat te doen?”** Willen we een automatische gehoorzaamheid op basis van angst of schuldgevoelens zonder veel bewustzijn, of willen we verantwoordelijkheid en morele inzet op grond van waarden die we belangrijk vinden?

Lees ook deel 2 volgende week

Dit artikel is een eigen bewerking van diverse teksten, waaronder een tekst van de opleiding “ontwapenende communicatie” van Mu-bemiddeling (Kathleen en Sandra) en een tekst van Dr. Gerbert Bax, gekend door zijn website www.gelukkigerleven.be

Stop met schreeuwen

01-07-2011 Pg 7



Eddy Claesen

Family Business Advisor - Mediator

Accountant - Tax Consultant

Kuilenstraat 16 • B-3600 Genk
tel.: +32 89 32 91 10 • fax: +32 89 32 91 19
eddy.claesen@claesen.be • www.claesen.be