



Knowledge is expensive,
but realise what stupidity can cost you



Stop met schreeuwen

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

Het model van geweldloze communicatie veronderstelt dat men:



1. **communiceert op basis van waarnemingen i.p.v. meningen en oordelen**

Geweldloze communicatie berust op het vermogen zorgvuldig waar te nemen en onderscheid te maken tussen gedragingen en omstandigheden die ons raken en de meningen en (voor)oordelen die daardoor bij ons worden

opgeroepen.

Waarnemingen zijn specifieke beschrijvingen van een realiteit die voortdurend veranderlijk is in de tijd en in de context.

Meningen en oordelen zijn voorbarige overtuigingen, cognitieve fixaties, etiketten, dit zijn statische algemeenheden en vaak binaire oordelen (zwart/wit-denken) over dingen die onze aandacht trekken. Zij vormen de "kaart" waarmee de realiteit wordt benaderd.

"Mensen worden het meest bedrogen door hun eigen meningen" zei Leonardo da Vinci en volgens Krishnamurti is waarnemen zonder oordelen de hoogste vorm van menselijke intelligentie.

2. **rechtstreeks over gevoelens en behoeften spreekt i.p.v. over (altijd betwistbare) interpretaties en diagnoses**

Behoeften liggen aan de basis van de gevoelens, gedachten en gedragingen van de mens. Door Maslow werden de menselijke basisbehoeften ingedeeld in vijf categorieën: fysiologische behoeften, veiligheidsbehoeften, sociale behoeften, egobehoeften en spirituele

behoefden. Hoe meer aandacht wij schenken aan onze gevoelens, hoe beter wij aan onze behoeften kunnen voldoen. Behoeften hebben te maken met onszelf en zijn geen automatische verplichting voor anderen.

Gevoelens zijn als controlelampjes die oplichten om aan te geven dat aan bepaalde behoeften niet is voldaan. Zij sporen ons aan iets te ondernemen om aan een behoefte te voldoen, maar zolang wij de behoefte niet geïdentificeerd hebben, kunnen wij ook niets doen om er aan te voldoen. Het verwarrende van de taal is dat het woord "voelen" ook gebruikt kan worden zonder dat daar een echt gevoel mee uitgedrukt wordt maar wel een interpretatie of een beschrijving van wie of wat we denken te zijn of wat wij denken dat onze omgeving over ons denkt of met ons doet. Dit heeft veel meer te maken met onze mentale kaart dan met de ander of met de realiteit.

3. verantwoordelijkheid neemt voor eigen daden, emoties en behoeften

Mensen voelen en handelen altijd vanuit eigen behoeften maar er zijn vele mogelijkheden om verantwoordelijkheid voor eigen daden te ontkennen. Men kan kiezen uit vage onpersoonlijke krachten ("het overkwam mij", "het moest", "ik kon niet anders" ...), onze toestand of bepaalde diagnoses ("ik drink omdat ik een alcoholist ben"...), opdrachten van autoriteiten ("omdat ik moest van mijn baas"...), groepsdwang ("het werd van mij verwacht"...), regels en voorschriften ("omdat het de regels van de school zijn"...), sociale rollen of oncontroleerbare impulsen ("ik kon gewoon niet anders", "het was sterker dan mezelf", ...). *Zelfs als mensen dingen voor anderen lijken te doen, doen ze dat vanuit hun eigen behoefte om iets voor die anderen te doen.*

Als wij onze eigen verantwoordelijkheid niet nemen maar integendeel anderen of de omstandigheden de schuld geven, erkennen wij ook onze eigen behoeften niet en vervreemden wij ervan waardoor de kans op vervulling kleiner wordt.

Omgekeerd leidt verantwoordelijkheid nemen voor de gevoelens van anderen tot het accepteren van schuldgevoelens en tot **emotionele manipulatie en slavernij**, die heel schadelijk zijn voor intieme relaties. Openheid is een waardevoller geschenk aan anderen dan aanpassing.

De bewustwording van emotionele slavernij leidt aanvankelijk vaak tot een reactie van **opstandigheid**: "Dat is jouw probleem! Sodemieter op!"

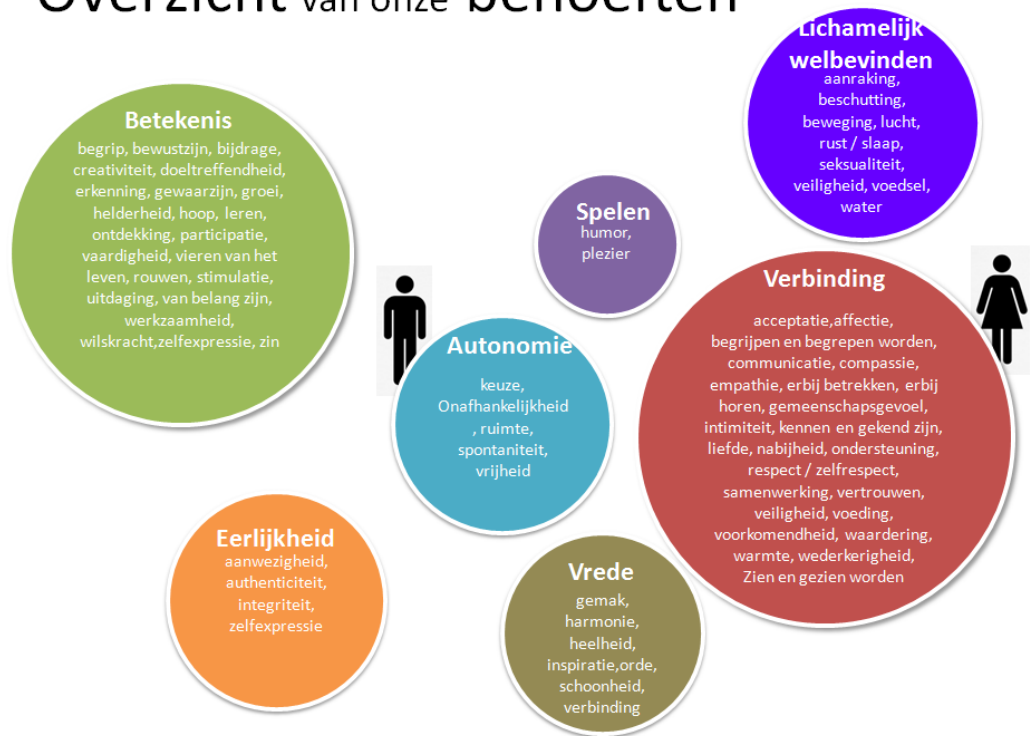
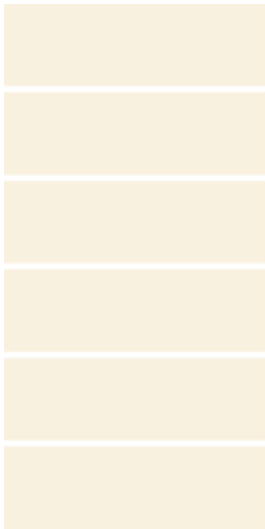
Een verdere ontwikkeling leidt echter naar **emotionele emancipatie en vrijheid** waarin duidelijk gezegd kan worden wat de eigen behoeften zijn op een manier die laat zien dat er ook zorg is voor de behoeften van anderen.

4. duidelijke verzoeken geformuleerd in positieve en concrete actietaal.

Verzoeken zijn vragen om wat gewenst is in plaats van vragen om wat niet-gewenst is. Het betekent niet dat de ander dat ook moet doen. De ander blijft even waardevol als hij het niet doet. Het doel van geweldloze communicatie is niet altijd onze zin te krijgen, maar een relatie op te bouwen op **basis van mededogen en openheid**.

Een weigering persoonlijk opnemen, als een afwijzing zien en zich gekwetst voelen is een **gebrek aan aandacht voor de emoties en behoeften van de ander**. Door mededogend te reageren kunnen wij de ander helpen meer in contact te komen met de eigen gevoelens en behoeften. Mensen zullen hun gedrag veranderen als zij daar zelf het nut van inzien. Eisen zijn vragen die gepaard gaan met dwang of mogelijke straffen of sancties.

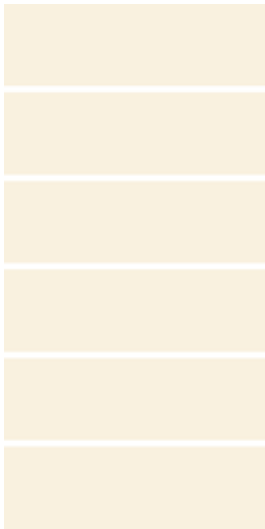
Overzicht van onze behoeften



Autonomie= eerder een mannelijke behoefte
Verbinding = eerder een vrouwelijke behoefte



Hoe zijn onze gevoelens als je behoefte WEL vervuld zijn en hoe als ze NIET vervuld zijn.



Overzicht gevoelens

Gevoelens wanneer je behoeftes **wel** vervuld zijn:

Toegenegen	Zelfverzekerd	Dankbaar	Hoopvol	Verfrist
Hartelijk, liefdevol, teder, vol mededogen, vriendelijk, zachtmoedig, warm	Gesterkt, open, trots, vastberaden, veilig, zeker, zelfbewust	Dankbaar, erkentelijk, geraakt, ontroerd	Bemoedigd, optimistisch, verwachtingsvol	Gestimuleerd, hersteld, uitgerust, verjongd, vernieuwd
Betrokken	Vredig	Opgebeurd	Vrolijk	Gestimuleerd
Aandachtig, betoverd, geboeid, gefascineerd, geïnteresseerd, geïntrigeerd, gestimuleerd, nieuwsgierig, verdiept, waakzaam	Gecentreerd, gelijkmoedig, gelukkig, gerust, helder, kalm, ontspannen, opgelucht, op mijn gemak, rustig, sereen stil, tevreden, vervuld, voldaan	Extatisch, geestdriftig, gelukzalig, hartstochtelijk, opgewekt, opgewonden, stralend, uitbundig, uitgelaten, verrukt	Blij, frivol, geamuseerd, gelukkig, opgetogen, uitbundig	Energiek enthousiast, geanimeerd, gepassioneerd, geprikkeld, levendig, verbaasd, verbluft, verlangend, verrast, versterkt, verwonderd, ruij
Geïnspireerd				
Onder de indruk, verbaasd, verwonderd				

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

Gevoelens wanneer je behoeftes **niet** vervuld zijn:

Bang	Afkeer	Opgelaten	Vermoeid	Pijn
Angstig, in paniek, ongerust, ontsteld, op mijn hoede, verschrikt, versteend, verontrust, wantrouwend	Haatdragend, minachtend, vol afschuw, vijandig, walging	Onbehaaglijk, ongemakkelijk, beschaamd, schuldig, verward	Futloos, leeg, lusteloos, slaperig, uitgeblust, uitgeput, verslagen	Alleen, berouwval, gebroken, gekwetst, miserabel, ontredder
Onrust	Verward	Geërgerd	Machteloos	Treurig
Alert, geagiteerd, gealarmeerd, geschrokken, nerveus, ongemakkelijk, ontdaan, onthutst, ontmoedigd, ontsteld, verbaasd, verbouwereerd, verschrikt	Ambivalent, aarzelend, onthutst, onzeker, perplex, verbijsterd, verloren	Boos, gefrustreerd, geïrriteerd, ongeduldig, ontevreden, ontstemd	Hopeloos, hulpeloos, moedeloos	Bedroefd, melancholiek, ontmoedigd, ongelukkig, terneergeslagen, teleurgesteld, verdrietig, wanhopig, triest
Afwezig	Kwaad	Gespannen	Kwetsbaar	Verlangend
Afstandelijk, apathisch, gelaten, gelaten, koel, ongeïnteresseerd, onverschillig, teruggetrokken, verveeld, vervreemd	Furieuus, razend, verantwoordig, woedend, wraakzuchtig	Chagrijnig, geïrriteerd, overweldigd, rusteloos, zenuwachtig	Gevoelig, hulpeloos, onzeker, wiebelig	Afgunstig, hunkerend, jaloeers, nostalgisch, smachtend

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

Stop met schreeuwen

08-07-2011 Pg 4

1. Waarneming of oordeel?

Onze **taal** nodigt ons uit om te spreken over stabiliteit en vaste waarden, over overeenkomsten, waarden en normen, over magische veranderingen, eenvoudige problemen en definitieve oplossingen.

Daarentegen is de **wereld** die wij met deze taal willen beschrijven een wereld van veranderingen, verschillen, processen, functies, relaties, groei, interacties, ontwikkelingen, leerprocessen en complexiteit. De **nooit kloppende verbinding** tussen de steeds veranderende wereld en ons relatief statische taalgebruik is in belangrijke mate verantwoordelijk voor vele problemen.

Bovendien is onze beschrijving van de realiteit (onze kaart) steeds gekleurd door persoonlijke (voor)oordelen en overtuigingen evenals door het autobiografische geheugen (de "ervaring") dat een soort rookgordijn tussen onszelf en de realiteit vormt.

Gisteren was Bart zonder reden boos op mij.

"Zonder reden" is geen waarneming maar een oordeel. "Dat Bart boos is" is een oordeel. Een waarneming zou kunnen zijn: Bart zei mij dat hij boos was.

Gisteravond beet Lea op haar nagels terwijl ze televisie zat te kijken.

Dit is een waarneming zonder oordeel.

Frank vroeg tijdens de vergadering niet naar mijn mening.

Dit is een waarneming zonder oordeel.

Gerard speelde gisteravond weer zijn woordspelletjes en probeerde mij voortdurend op mijn woorden te pakken.

"Woordspelletjes" is geen waarneming maar een oordeel.
"Pakken" is geen waarneming maar een oordeel.

Lucia speelde gister weer haar emotionele spelletjes.

"Emotionele spelletjes" is geen waarneming maar een oordeel.

Mijn vader is een goed mens.

"Een goed mens" is een oordeel.
Een waarneming zou kunnen zijn: mijn vader geeft altijd een tiende van zijn salaris aan liefdadigheid.

Francine werkt te veel.

"Te veel" is een oordeel.
Waarneming: Francine was deze week 60 uur op kantoor.

Harry is agressief.

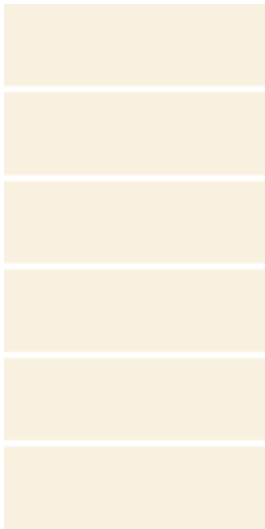
"Agressief" is een oordeel.
Waarneming: Harry sloeg de deur zo hard dicht dat alle kopjes rammelden.

Tom was deze week iedere dag als eerste op school.

Dit is een waarneming.

Mijn zoon poetst vaak zijn tanden niet.

"Vaak" is geen waarneming maar een oordeel.
Waarneming: mijn zoon poetste deze week tweemaal zijn tanden niet.



2. Gevoel of interpretatie?

Gevoelens kunnen uitgedrukt worden door "ik voel mij" of "ik ben": "ik voel mij geïrriteerd" of "ik ben geïrriteerd".

Als het woord "voelen" echter gevolgd wordt door "dat", "zoals", "alsof", voornaamwoorden (jij, hij, zij, het), namen of personen, worden over het algemeen **geen gevoelens** verwoord maar gaat het om **interpretaties** die doorgaans beter verwoord kunnen worden met "ik heb het idee dat", "ik vind dat" of "ik denk dat".

Ik voel dat je niet van mij houdt.	"Dat je niet van mij houdt" is geen gevoel (kan niet uitgedrukt worden door "ik ben") maar een veronderstelling over wat de ander voelt(beter is: "ik heb het idee dat").
------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ik ben verdrietig omdat je weggaat.	Dit is een gevoel.
-------------------------------------	--------------------

Ik ben bang als je dat zegt.	Dit is een gevoel.
------------------------------	--------------------

Als je mij niet omhelst, voel ik mij verwaarloosd.	"Verwaarloosd" is geen gevoel maar een oordeel over wat de ander met ons doet of niet doet.
----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Ik ben blij dat je kunt komen.	Een gevoel.
--------------------------------	-------------

Je bent walgelijk.	"Walgelijk" is geen gevoel maar een oordeel over de ander.
--------------------	------------------------------------------------------------

Ik zou je wel kunnen slaan.	Geen gevoel maar een mogelijke actie. Een gevoel zou kunnen zijn: ik voel mij woedend.
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Ik voel mij verkeerd begrepen (verraden, verlaten, gemanipuleerd, afgewezen...).	"Verkeerd begrepen" (en de andere uitdrukkingen) is geen gevoel maar een oordeel over de ander.
----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

Ik voel mij goed over wat jij voor mij deed.	Een gevoel.
----------------------------------------------	-------------

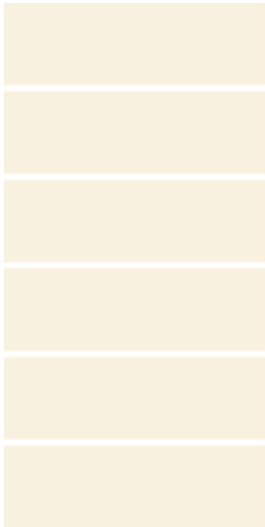
Ik voel mij waardeloos.	"Waardeloos" is geen gevoel maar een oordeel.
-------------------------	-----------------------------------------------

3. Erkenning van behoeften en van verantwoordelijkheid voor gevoelens

De meesten onder ons hebben nooit geleerd om te denken in termen van behoeften. Als onze behoeften niet worden ingevuld, hebben wij de gewoonte te denken in termen van wat er mis is met anderen. Wij uiten behoeften meestal **onrechtstreeks** in de vorm van kritiek op anderen: "jij begrijpt mij nooit!" is een onrechtstreeks uiting van de behoefte aan begrip. Dergelijke uitingen leiden evenwel tot weerstand en ontkenning en verminderen de kans dat de behoefte vervuld zal worden.

Als mensen **rechtstreeks** naar hun gevoelens en behoeften verwijzen in plaats van naar wat er fout is met de ander, worden de mogelijkheden om aan ieders behoeften tegemoet te komen sterk vergroot.

Je irriteert me als je je spullen zo laat slingeren.	De spreker stelt het gedrag van de ander verantwoordelijk voor zijn eigen gevoelens en neemt daarvoor geen verantwoordelijkheid vanuit de eigen behoeften.
Jij hebt deze week elke avond laat gewerkt, je houdt meer van je werk dan van mij!	Onrechtstreekse uiting van behoefte aan aandacht. Leidt vrijwel zeker tot ruzie met nog minder kans op het vervullen van de behoefte!
Ik voel me boos omdat ik behoefte heb aan respect en ik jouw woorden hoor als een belediging.	Deze spreker neemt verantwoordelijkheid voor de eigen gevoelens.
Ik voel mij gefrustreerd als jij te laat komt.	De spreker stelt het gedrag van de ander verantwoordelijk voor de eigen gevoelens en neemt daarvoor geen verantwoordelijkheid vanuit de eigen behoeften (bijv. ik wil kunnen vertrouwen op gemaakte afspraken).
Ik voel mij verdrietig omdat je niet komt eten want ik hoopte dat we de avond samen zouden doorbrengen.	De spreker stelt het gedrag van de ander verantwoordelijk voor de eigen gevoelens en neemt daarvoor geen verantwoordelijkheid vanuit de eigen behoeften (bijv. ik wil kunnen vertrouwen op gemaakte afspraken).
Ik voel mij teleurgesteld omdat jij zei dat je het zou doen en je deed het niet.	De spreker stelt het gedrag van de ander verantwoordelijk voor de eigen gevoelens en neemt daarvoor geen verantwoordelijkheid vanuit de eigen behoeften (bijv. ik wil kunnen vertrouwen op gemaakte afspraken).
Ik ben ontmoedigd omdat ik verder had willen zijn met mijn werk dan ik nu ben.	De spreker neemt verantwoordelijkheid voor de eigen gevoelens.
Kleine dingen die mensen zeggen, doen me soms pijn.	De spreker stelt het gedrag van de ander verantwoordelijk voor zijn eigen gevoelens en neemt daarvoor geen verantwoordelijkheid vanuit de eigen behoeften (bijv. soms zeggen mensen dingen waardoor ik mij gekwetst voel omdat ik behoefte heb aan respect).



4. Duidelijk verzoek in concrete actietaal

Duidelijk vragen om wat concreet gewenst is in plaats van vragen wat niet-gewenst is.

Ik wil dat je me beter begrijpt.	"Begrijpen" is geen duidelijk verzoek.
Ik zou graag willen dat je me één ding vertelt dat ik heb gedaan en dat je op prijs stelde.	Dit is een duidelijk verzoek.
Ik zou graag willen dat je meer vertrouwen in jezelf zou stellen.	Geen duidelijk verzoek: "meer vertrouwen" is geen duidelijke concrete actietaal.
Ik wil dat je stopt met drinken.	Negatief verzoek: drukt alleen uit wat men NIET wenst.
Ik zou willen dat je meer affectie toonde.	Geen duidelijk verzoek. Duidelijk verzoek: ik zou willen dat je me omhelst als je binnenkomt.
Ik wil graag dat je me met rust laat.	Geen duidelijk verzoek tot concrete actie.
Ik zou graag willen dat je eerlijk tegen me bent.	Geen duidelijk verzoek tot concrete actie.
Ik wil graag dat je niet meer dan de maximumsnelheid rijdt.	Duidelijk verzoek.
Ik zou je graag beter willen leren kennen.	Geen duidelijk verzoek tot concrete actie. Beter zou zijn: Wil je één keer per week met mij gaan lunchen?
Ik zou graag zien dat je meer respect toont voor mijn privacy.	Geen duidelijk verzoek tot concrete actie. Beter zou zijn: Wil je voortaan aankloppen vóór je mijn kantoor binnenkomt?
Ik zou willen dat je vaker voor het avondeten zou zorgen.	"Vaker" is geen duidelijk verzoek. Beter zou zijn: Ik wil graag dat jij iedere maandagavond kookt.



3 geheimen in het begrijpen van de ander:



Hoe kan je - als het fout loopt - de andere toch (leren) begrijpen ?

1. **Ontwapenen:** Door echt te luisteren vanuit het bewustzijn dat iedereen zijn waarheid, gevoelens en noden (behoeften) heeft.
2. **Aandacht** tonen voor gevoelens en niet blijven focussen op de INHOUD: emoties erkennen en ze benoemen (je bent boos, teleurgesteld, razend...)
3. **Empathie:** proberen door de **bril van de ander te kijken:** wat gaat er schuil achter de kritiek, de gevoelens, de behoeftes. Actief luisteren naar de ander: luisteren, samenvatten en doorvragen (met open vragen)

Tot slot ! ontwapenend, liefdevol, geweldloos communiceren is een “levenswerk” dat véél oefenen vergt. Oefening baart kunst, de kunst van het leven. En als het ondanks je leren, toch fout loopt... wees dan mild voor jezelf... heb mededogen voor jezelf en je partner... blij volhouden want wat nu niet lukt, lukt morgen zeker wel. Alleen ga je sneller, maar samen kom je verder. (Z. Afrikaans gezegde), een mooie wijsheid.

Zoek geen **grote woorden**

(meer) als een *klein gebaar* volstaat.
(Onbekend)

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 Bakx, gekend door zijn website www.gelukkigerleven.be



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