



Hoe lamg moet DIE TROEP hier nog liggen?

Natuurlijk bedoelt journalist Pam van der Veen het goed, het komt soms alleen nogal bot haar mond uit. Na een cursus geweldloos communiceren zou het beter moeten gaan.

tekst: pam van der veen // foto: marcella napolova

Wow, ik heb eindelijk Dark Souls uitgespeeld!' roept mijn zoon (21) na

een hele dag gamen met vrienden. Hij is zichtbaar trots en blij, maar ik ben vooral geërgerd. 'Goh, antwoord ik, 'knapp, hoor. Maar wat als je al die tijd en moeite nou eens zou steken in het halen van je rijbewijs?' Mijn zoon werpt me een gekrenkte blik toe en loopt de kamer uit.

Mijn dochter (10) komt verdrietig uit school. Ze had ruzie met een klasgenootje, dat haar toen 'dik' heeft genoemd. 'Wat?' onderbreek ik haar. 'Dik? Jij? Wie zei dat?' Aan het verhaal van mijn dochter komt abrupt een eind. Hoe ik ook aandring, ze houdt verder haar mond.

Op de trap liggen stapels papier van mijn man. Als ik naar boven wil, moet ik eromheen slalommen. 'Wat is precies de bedoeling hiervan?' vraag ik jijzig. 'Hoe lang moet die troep hier nog liggen?' Mijn man reageert geagiteerd. 'Dat is geen troep, maar mijn administratie!' Een week later liggen de stapels er nog.

Het mag duidelijk zijn: aan mijn manier van communiceren schort het een en ander. Ik bedoel het meestal wel goed, maar het komt soms nogal lullig mijn mond uit. Sarcastisch. Onnodig hard. Soms zelfs ronduit kweersend. En vrijwel altijd is het resultaat het tegenovergestelde van wat ik zou willen. Er volgen verwijten in plaats van goede gesprekken, mijn verzoeken worden zelden ingewilligd en de sfeer wordt er niet beter op.

Daar wil ik iets aan doen. Ik geef me op voor een basiscursus Gewelddoos communiceren, getriggerd door de tekst op de website: 'Merk je dat je bij

sommige gesprekken steeds in dezelfde negatieve spiraal vervalt? In deze training leer je oog te hebben voor zowel je eigen behoeften als die van de ander, en zo elke situatie samen op te lossen, zonder oordeel of verwijt.'

Wie wil dat nou niet?

BEHOEFTE N VERVULLEN

Gewelddoze communicatie is een techniek waarmee je een verbinding met de ander tot stand brengt, om vervolgens samen op zoek te gaan naar een manier om jullie beider behoeften te vervullen. Verbindende communicatie wordt het ook genoemd, omdat het draait om gehoord worden, de ander horen en het kweken van wederzijds begrip. Vanuit daar creëer je een situatie die zoveel mogelijk onvat van wat voor elk van jullie belangrijk is. Bijvoorbeeld: hoe ga je samen voor het huishouden zorgen, op zo'n manier dat alle partijen zich daar goed bij voelen? Of: hoe verdeel je de taken op het werk naar ieders wens?

In de cursus legt trainer Sofie Bakker uit hoe het werkt. 'Onprettige gevoelens worden veroorzaakt doordat er niet aan je behoeften wordt voldaan. Je voelt je bijvoorbeeld verontwaardigd omdat je graag meer zorgvuldigheid zou zien, of teleurgesteld omdat je verlangt naar erkenning en waardering. Door die gevoelens en de behoeften waaruit ze voortvloeien uit te spreken in plaats van kritiek te hebben

op de ander, kan er begrip en wezenlijk contact ontstaan.'

VREDESTICHTER

Grondlegger van deze manier van communiceren is de Amerikaanse klinisch psycholoog Marshall Rosenberg (1934-2015). Woorden leiden vaak tot pijn, zag hij; onze routinematige reacties willen de ander nog wel eens kwetsen. Hij ontwikkelde een model dat ons beter in staat stelt compassievol te zijn. 'We leren om onszelf eerlijk en helder uit te drukken en tegelijkertijd anderen met respect en empathie tegevoel te treden,' schrijft hij in zijn boek *Gewelddoze communicatie*. 'Elk contact leidt zo tot een dieper herkennen van de eigen behoeften en die van de ander. Het principe is eenvoudige en op een krachtige manier transformierend.' Rosenberg is ook oprichter van het internationale *Center for nonviolent communication* in Albuquerque, van waaruit hij al meer dan dertig jaar zijn vredestichtende vaardigheden verspreidt onder opvoeders, managers, mensen in de zorg, advocaten, militairen, gevangenen en hun bewaarders, politici en vele anderen.

PILOOT UITSCHAKELEN

Bij communiceren volgens Rosenberg richt je je aandacht heel bewust op vier gebieden: wat je waarneemt, wat je voelt, wat je nodig hebt en wat je de ander zou willen vragen of verzoeken.

Mijn zoon werpt me een gekrenkte blik toe en loopt de kamer uit



GUAN MOYANO

Een gesprek verloopt volgens deze stappen. Stel, je zit je op te vreten omdat er veel te veel op je bordje ligt. In een eerste reflex kun je dan machteloos roepen: 'Ik moet hier ook altijd alles alleen doen!' Daarmee bereik je waarschijnlijk vooral dat de ander dat gaat ontkennen.

Volgens het stappenplan van Gewelddoze communicatie zou je ook kunnen zeggen: 'Ik merk dat ik een heel volle week heb (waarneming). Ik ben geïrriteerd (gevoel) omdat ik meer zou willen samenwerken (behoefte). Wat vind jij daarvan (vraag)?', of: 'Kun je een taak van mij overnemen (verzoek)?' Het stappenplan garandeert geen puber die onmiddellijk het gamen onder-

breekt om de stofzuiger te pakken, leer ik op de cursus van Bakker. En evenmin een collega die alles laat vallen om jou terzijde te staan. Maar het leidt in elk geval tot meer verbinding dan die machteloze uitroep, en de ander zal zich minder aangevallen voelen.

De kunst is dus: niet op je automatische piloot reageren, maar die piloot opwerpen en uitzetten. En je bewust worden van de behoefte die onder je verwijt ligt.

HET GROTERE PLAATJE

Gewelddoos communiceren werkt ook als iemand kritiek op jou heeft. In plaats van in de verdediging te schieten, kun je met geweldloze communicatie proberen de verbinding te zoeken. Als ie-

mand je aanwrijft dat hij al een tijd niets van je heeft gehoord, kun je de bal terugspelen ('Jij hebt mij toch ook niet gebeld?'), maar je ook verplaatsen in de emoties en wensen die achter zijn woorden verborgen liggen. Bakker: 'Je kunt vragen: "Ben je teleurgesteld omdat je behoefte hebt aan contact?" En afsluiten met: "Had je het graag anders gezien?"' Dat geeft ruimte voor een dialoog waarin je samen naar het grotere plaatje kijkt en beiden op tafel legt wat je nodig hebt.'

'ALTIJD'

In de cursus moeten we veelvuldig oefenen. 'Zou je een moment willen terughalen waarop je deze week geëmotioneerd was over iets dat iemand zei of deed?', vraagt Bakker ons. 'Wat merkte je feitelijk op, wat voelde je daar vervolgens bij en welke behoefte lag daaronder?'

Ik meld me aan om mijn casus voor de groep 'uit te spelen': mijn zoon die zijn gebuikte vaat op in plaats van in de afwasmachine zet. Hoe ga ik dat met hem bespreken zonder in de gebruikelijke, op niets uitdraaiende discussie verzeild te raken?

'Oké,' zegt Bakker, 'stap één: wat is de feitelijke situatie? Wat neem je waar?' Dat lijkt me nogal duidelijk, dus ik zeg: 'Ik moet even iets kwijt over de afwas. Jij zet altijd...'

'Ho,' onderbreekt Bakker me. 'Altijd? Bij dat woord zou het kunnen gebeuren dat je zoon direct in de aanval of de verdediging gaat. Want hij denkt meteen aan die keer vorige week, toen hij zijn kopje wél in de vaatwasser heeft gezet. 'Altijd' is meestal geen waarneeming. Kun je hem zeggen wat je concreet ziet?'

Ik doe een nieuwe poging. 'Ik zie dat

je drie vieze yoghurtkommiejes op de vaatwasser hebt gezet in plaats van erin. Je trekt je niks aan van onze afspraken daarover.'

Weer grijpt de trainer in. 'Dat laatste klinkt als een verwijf. Wanneer je hem vertelt wat hij niet doet, vertel je hem eigenlijk wat hij wel zou moeten doen.' 'Er staan vuile bakjes op de vaatwasser, begin ik weer. 'Hoe moeilijk kan het zijn om even die deur open te maken?' 'Dat vat hij mogelijk eerder op als onderdeel dan als vraag,' merkt Bakker op. Ik zucht; ze heeft natuurlijk gelijk.

Want wat zou mijn zoon op die zogenaamde vraag van mij moeten antwoorden? 'Hetmaal niet moeilijk, en ik ben dus een luie randdebiel?'

DOORDELEN

Marshall Rosenberg had een heel duidelijke visie op oordelen: die gooien de deur dicht naar een gelijkwaardig gesprek, waarin je meer over de andere te weten komt. Het tegenovergestelde daarvan is empathisch luisteren, een heel belangrijk onderdeel van geweldloos communiceren. Sofie Bakker: 'Vaak denken we dat we een en al oor zijn, maar zijn we niet écht met onze aandacht bij de ander. We zijn bijvoorbeeld al snel geneigd om advies te geven, we beginnen te analyseren en in te vullen, we onderbreken met geruststellende of bevestigende woorden of delen onze eigen ervaring. Allemaal goed bedoeld, maar we uiten zo eerder wat er omgaat in onszelf dan dat we echte aandacht hebben voor wat de ander voelt en verlangt.'

Empathisch luisteren, vervolgt de trainer, doe je door de oordelen en gedachten die tijdens het luisteren in je opkomen voorbij te laten gaan. Je kunt op vragende toon herhalen of pa-



CATHERINE MACBRIDE

rafraseren wat de ander zegt en hem zo helpen om woorden te geven aan zijn gevoelens en behoeften.

Thuis probeer ik het meten uit op mijn dochter, die op school weer goed had met vriendinnen. Ze mocht in de pauze niet meedoen met een spelletje. In plaats van in mijn oude groef te schieten – 'Je laat toch niet over je heenlopen?' – hoor ik haar aan en stel ik voorzichtige vragen: 'Voelde je je buitengesloten? Werd je daar vertrektig van? Omdat je graag wilde meedoen en erbij wilde horen?' Al snel komt het hele verhaal eruit, waarna mijn dochter alweer een stuk vrolijker overgaat tot de orde van de dag.

VERRE VAN SOFT

Ah, zo doe je dat dus, oordeelloos communiceren, constateer ik. Nu ik zie dat het werkt, heb ik de smaak te pakken en probeer ik mijn geweldloze vragen ook op anderen uit. Mijn man krijgt er een beetje een slik van. 'Ben je gefrustreerd omdat je behoefte aan overzicht niet wordt vervuld?' vraag ik, als hij zweetend boven een weerbarstig Excelsheet zit. 'Nee,' roept hij, 'ik ben gewoon stonchagrijng omdat dit vanavond nog af moet!'

Dan wend ik me maar tot een ander gezinslid. 'Voel je je ongelukkig omdat er niet wordt voldaan aan je behoefte aan pijnboompjes?' vraag ik de hamster.

Mijn omgeving reageert wat bevreemd als ik vertel over mijn cursus. 'Is dat nodig?' vragen ze. 'Zo agressief ben je toch niet?' Een vriendin zegt: 'Ik vind het juist leuk dat je zo scherp bent. Je wordt nu toch geen softie?'

Maar geweldloze communicatie is verre van soft, zegt Bakker. 'Het maakt je assertiever, op een verbindende manier. Je leert grenzen stellen, opkomen voor wat jij belangrijk vindt, jezelf meer uitspreken – zonder oordelen te vellen.' Dat zijn communicatiemodellen bepaald niet zwerfend is, bewees ook de bedenker zelf. Rosenberg paste het toe in politieke situaties op wereldniveau en wist zo zelfs in Israëlische conflictiebieden de dialoog tot stand te brengen. Heel andere koeck dan die yoghurtbakjes waar ik de techniek op loslaat. Als die casus zich thuis weer eens voordeft, breng ik het geleerde in praktijk. 'Ik zie dat je wat vuile vaat op de lege afwasmachine hebt gezet,' neem ik waar. Om over te gaan tot de volgende drie stappen: 'Ik voel me geërgerd, omdat ik heel graag wat orde in de

keuken wil. Kun je je daar iets bij voorstellen?' Mijn zoon gaat niet over tot actie, maar het normale gekibbel blijft uit. Ik meen zelfs een toegeeflijk gemompel te horen.

Als ik het op de cursus vertel, knikt de trainer instemmend. 'De keuken is er niet mee opgeruimd, maar je hebt je in elk geval eerlijk en niet-verwijtend uitgesproken.' En het eindresultaat hoeft vaak niet eens een concrete oplossing te zijn, vervolgt ze. 'Je kunt al heel tevreden zijn met het feit dat je iets gezegd hebt dat uit je hart komt, of dat je simpelweg gehoord bent. Soms is alleen wederzijds begrip al genoeg – en wie weet vloeit daar een oplossing uit voort.' En, benadrukt ze, geweldloze communicatie is géén middel om je zin te krijgen. Dat is een valkuil. 'Het is geen manipulatie techniek waarmee je je kind voortaan wél aan het huishouden kunt krijgen.'

DEIEPERE LAAG

En er is nog een valkuil bij geweldloos communiceren: bij het onder woorden brengen van je gevoel loop je de kans om gevoelens te benoemen die eigenlijk verwijten of beschuldigingen zijn. Bijvoorbeeld: 'Ik heb het gevoel dat je me niet serieus neemt.' Of: 'Ik voel me niet gehoord.' Dat impliceert dat de ander niet naar je luistert, maar dat wel zou moeten doen. 'Het klinkt als een opdracht aan de ander,' zegt Bakker. 'In plaats daarvan kun je zeggen: "Het maakt me onzeker als mijn mening niet erkend wordt." Door het zo te verwoorden, vergroot je de kans op verbinding.'

Om dat te kunnen, is het wel zaak dat je goed op de hoogte bent van je eigen emoties: wat gaat er nu écht in me om? Ik ben gespannen of onrustig, maar wat

Nog voor ik bij stap 2 ben, rolt mijn man al met zijn ogen

zit daar nog onder? Wat wil ik bereiken, in mezelf en met de ander? Dat ontdekken is een kwestie van oefenen, vertelt Bakker. In de cursus deelt ze dan ook lijsten met allerlei gevoelens en behoeften uit, waarmee we thuis kunnen werken. 'Hoe meer je let op het gevoel dat voortkomt uit een gedachte of gebeurtenis en hoe beter je daar een onderliggende behoefte bij kunt benoemen, hoe groter je bewustzijn wordt. Zo betekenen is geweldloze communicatie eigenlijk een bewustwordingsproces vermomd als communicatiemodel.'

ONTLADEN

Aan de ontbijt tafel zegt mijn dochter dat ze toch niet mee wil op het geplan-de – en inderdaad wat saaië – familiebezoek. Een uitgelezen moment om de cursus van stal te halen. In plaats van een verongelukkig: 'Goed, ik ga wel weer allen!' spreek ik mijn teleurstelling op een andere manier uit, gevolgd door wat ik nodig heb en wat ik haar wil vragen: 'Ik vind het jammer, omdat ze daar op ons rekenen én omdat ik zelf ook niet zo'n zin heb. Maar samen met jou wordt het al een stuk leuker.' Mijn dochter slaakt een zucht. 'Oké,'

geeft ze toe. 'Dan gaan we lekker muziek draaien in de auto!'

Toch heb ik niet overal succes met mijn nieuwverworven kennis. Die stapels papieren van mijn man, bijvoorbeeld, die liggen nog steeds op de trap. Het is me nog niet gelukt om daar het verbindende gesprek over aan te gaan. Al was het alleen al omdat het vocabulaire nog niet zo natuurlijk uit mijn mond rolt. 'Ik zie dat er sinds een paar weken papierstapels op de trap liggen. Ik voel me moedeeloos, omdat...' Op dit punt begint mijn man met zijn ogen te rollen en 'Ga weg met je cursus!' te roepen. Maar ook al beheers ik de techniek volledig, dan nog hoeft ik hem niet altijd en overal maar toe te passen, zegt Bakker. 'Soms heb je het even nodig om ongenuanceerd eerlijk te zijn over wat er in je omgaat. Om even te ontladen zonder focus op de behoeften van de ander. Dat zal de verbinding echt niet meteen kapotmaken.' Dat stelt me gerust. Want de hele dag maar geweldloos communiceren, daarmee zou ik mezelf ook geweld aandoen. //

Bron: M. Rosenberg, *Geweldloze communicatie*, Lemniscaat, 2011