



Gouden regels voor een goed gesprek

Een flinke ruzie met haar vriend zet Lydia (51) aan het denken: zijn die verwijten over en weer nu echt nodig of kun je ook op een andere manier met elkaar in gesprek? Om daarachter te komen, volgt ze een workshop Geweldloos communiceren.

TEKST LYDIA VAN DER WEIDE | BEELD GETTY IMAGES



Deze zomer brachten mijn vriend en ik onze vakantie door op een hemels plekje bij het Comomeer in Italië. “Wat een paradijs”, verzuchtte ik ’s ochtends gelukzalig. Die avond werd de idylle ruw verstoord doordat we in een nare ruzie terechtkwamen. We bleven elkaar verwijten maken en bij elke poging daaruit te komen, begon alles weer opnieuw. Hoewel het toch een geslaagde vakantie werd, zat het me bij thuiskomst nog steeds niet lekker. “Misschien is geweldloze communicatie

iets voor jou”, zei een vriendin toen ik haar erover vertelde. Hm. Dat softe gedoe over behoeftes enzo, en die dan tactisch inkleden om je zin te krijgen? Daar voelde ik niets voor. Mijn vriendin moest lachen. “Lees er gewoon eens over”, zei ze.

Nu pak ik de dingen graag grondig aan en daarom zit ik vandaag bij een introductiedag Geweldloos communiceren van Jan Carel van Dorp van het Nederlands Centrum voor Geweldige Communicatie. Samen met vijf anderen – een klein groepje vanwege corona – ga ik me onderdompelen in het gedachtegoed van de Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg.

Wat betekent dat nou eigenlijk, geweldloos communiceren? Van Dorp: “Het leert je hoe je meer verbinding kunt krijgen. Met jezelf en met de ander. Geweldloos communiceren begint altijd met luisteren. Niet om te reageren, maar om te begrijpen: uit een oprechte nieuwsgierigheid wat er bij de ander leeft. Om vanuit daar zelf iets te zeggen. Op een manier die geen weerstand oproept, die de ander uitnodigt om te



blijven luisteren en waarbij je je eigen verantwoordelijkheid neemt. Zelfonderzoek staat centraal: wat voel ik, wat zijn mijn behoeftes? En hoe kan ik daarvoor opkomen, met respect voor de ander? Verbinding blijft voortdurend het hoofddoel, die komt vóór de inhoud: *empathy before education*. Denk aan een hangbrug, zo eentje in een oerwoud. Voordat je welke boodschap dan ook gaat overbrengen, is het verstandig om eerst genoeg plankjes in de hangbrug te leggen, zodat er een stabiele, veilige route is van de ene naar de andere kant.” Een mooi beeld, en wel even wat anders dan hoe mijn vriend en ik daar in die tuin bij het Comomeer zaten. Daarbij visualiseer ik eerder twee boomhutten op flinke afstand van elkaar, van waaruit we speren naar elkaar gooiden.

HOPELOZE SLODDERVOS

Het uitgangspunt van geweldloos communiceren is dat wij mensen behoeftedieren zijn, leer ik. Alles wat we doen, zeggen of juist niet (durven) zeggen is gericht op het

vervullen van bepaalde behoeftes. Liefde bijvoorbeeld, of erkenning, begrip, vrijheid, spanning, enzovoort.

Een voorbeeld: je ergert je aan de troep in huis. Het is verleidelijk om te zeggen dat dat je partners schuld is omdat hij of zij een hopeloze sloddervos is. Maar wat er echt aan de hand is, is dat jouw behoefte aan orde niet is vervuld. Behoeftes kun je niet vastpakken, je kunt ze ook niet doen. Zo is werken geen behoefte. Maar werken kan wel aan behoeftes voldoen, zoals aan die van autonomie, waardering, uitdaging en groei. Behoeftes zijn altijd persoonlijk. Ieder mens heeft andere waarden en die kunnen erg uiteenlopen. Daarom zegt de

»»»
 ‘Geweldloos
 communiceren begint
 met luisteren. Niet om
 te reageren, maar
 om te begrijpen’

uitspraak ‘Je bent een hopeloze sloddervos’ alleen iets over jou en jouw waarden.

Je partner stoort zich er wellicht helemaal niet aan dat hij tot aan zijn oren in de rommel zit, omdat hij de waarde rust hoger heeft staan.

En wanneer je, vanuit jouw eigen behoefte, roept: ‘Ruim eens op, joh’, zal dat zelden lekker vallen, omdat je niet alleen die behoefte met voeten treedt, maar ook zijn behoefte aan autonomie. Als je partner een volgzame goedzak is, krijg jij inderdaad de orde waarnaar je zo verlangt. Maar waarschijnlijker is dat hij geïrriteerd reageert, in de weerstand schiet en zegt: “Hallo, ik zit net lekker te lezen, laat me met rust, ik doe het later wel.”

SNAP JE DAT DAN NIET?

Oké, leuk hoor, die behoeftes onderzoeken, maar dan? Hoe kom je in zo’n situatie op een verbindende manier in gesprek? Daarvoor bestaat binnen geweldloos communiceren een model van vier stappen: waarneming, gevoel, behoefte en verzoek. Ik ga nog even door op het vorige voorbeeld: de waarneming is dat er veel spullen in huis liggen. Nee, níet dat het een troep is. Dat is een interpretatie: wat voor de een een bende is, kan voor een ander knusse huiselijkheid zijn. Het is dus belangrijk om je bij de neutrale feiten te houden. Na het benoemen van de waarneming onderzoek je wat je gevoel daarbij is. En welke behoefte daaronder ligt. Beide spreek je uit, om te besluiten met een verzoek, om te voorkomen dat je verhaal een dienstmededeling wordt. Het verzoek is vooral gericht op verbinding en mag nooit een eis zijn. In de genoemde situatie zou het complete pakketje kunnen zijn: “Ik zie dat er veel dingen op plekken liggen waar ze niet horen. Ik voel me daar geïrriteerd en onrustig over omdat ik netheid en overzicht heel belangrijk vind. Ook hecht ik aan samenwerking en vind ik het fijn dat we beiden ons steentje bijdragen. Kun je je dat voorstellen?” Een omslachtige zin, dat kan niemand ontkennen – en Van Dorp bevestigt dat geweldloos communiceren flink vertraagt. Toch snap ik de kern. Je neemt de ander »

Houd het bij jezelf, ga niet met je vinger wijzen

mee in wat er bij jou speelt. Je houdt het bij jezelf, zonder met je vinger te wijzen en de ander de schuld van iets te geven. Ik realiseer me dat ik in gesprekken met mijn vriend, en dan vooral de gesprekken die mislopen, een aantal stappen oversla. Vanuit een onprettig gevoel – waar ik vaak maar weinig helderheid over heb, laat staan dat ik inzicht heb in welke behoeftes eronder zitten – begin ik direct te spuien. Logisch dat hij daar niet altijd met gejuich op reageert. Er is bovendien een grote kans dat hij geen idee heeft wat erachter zit, en dat kan leiden tot miscommunicatie. Van Dorp: “Ik vertel graag over een bepaald gesprek met mijn vrouw. Zij zei eens tegen mij dat ze ervan baalde dat ik al vier zaterdagen had overgewerkt. Of ik dat niet meer wilde doen. Het weekend erna besloot ik een golfuitje te plannen op zaterdag. Ze had gelijk, ik werkte te hard, ik kon beter wat ontspannen. Toen ik klaarstond met mijn golfclubs werd mijn vrouw boos: had ik niet begrepen dat ze wilde dat ik iets met háár deed, vanuit haar behoefte aan verbinding? Nou, nee. En zulke misverstanden zijn er continu, omdat we ons niet duidelijk uitspreken.”

EYEOPENER

We gaan oefenen met onze groep. Belangrijk zijn de ‘Ik omdat ik’-zinnen, in plaats van de ‘Ik omdat jij’-zinnen. Dus: “Ik ben geïrriteerd, omdat ik het belangrijk vind dat het huis netjes is” en niet: “Ik sta op ontploffen, omdat jij nooit opruimt.” Dat is niet alleen een oordeel – de ander doet iets fout, de ander doet jou iets aan – je stelt je zo ook als slachtoffer op. En wil je dat eigenlijk wel? Overigens is er met oordelende gedachten – jij doet ook nooit wat, je houdt ook nooit rekening met mij – niets mis, aldus Van Dorp. “Zulke dingen

»»»
‘Wanneer de
spanning oploopt,
ga ik vaak
in het wilde weg,
maar wat roepen’



denken we allemaal. Dat hoeft ook niet te stoppen. ‘Oordeel in je voordeel’, zeggen wij: zo’n gedachte geeft inzicht in jouw behoefte. Maak die vertaalslag en spreek dát uit: het brengt je stukken verder.” Zo komen deze dag meer zaken aan de orde, zoals het onderscheid tussen gevoelens en pseudogevoelens. Bijvoorbeeld: ik voel me afgewezen of in de steek gelaten, waarbij het laatste nog altijd een aanklacht is en verbinding in de weg staat. Aan het einde van de dag ben ik hartstikke gaar, maar ook superenthousiast. Hoewel ik absoluut niet de illusie heb dat ik vanaf nu moeiteloos geweldloos communicerend door het leven zal gaan, is deze dag echt een eyeopener geweest. Ook omdat ik meer inzicht in mezelf heb gekregen. Als een situatie ingewikkeld wordt, blijf ik vaak steken in mijn gevoelens. Ik weet meestal niet goed wat daarachter zit en kan het ook

niet goed verwoorden. Als de spanning dan oploopt, ga ik in het wilde weg maar wat roepen. Dat ik nu inzie dat er altijd behoeftes aan mijn gevoelens ten grondslag liggen, waar ik op een respectvolle manier voor kan opkomen, geeft rust. Net als het beseft dat de ander ook een behoefte heeft. Als hij of zij dus nee zegt tegen een behoefte van mij, is dat niet om mij dwars te zitten. Nee, de ander heeft ook behoeftes. Hoe leuk kan het zijn om dat samen te onderzoeken?

JE HOEFT NIET TE WINNEN

Luisteren wil ik, beter luisteren, tussen de regels door de hiaten ontdekken, en doorvragen. Wat is het gevoel van de ander, wat is daadwerkelijk zijn behoefte? Hoe kunnen we daarover in gesprek raken? En ik weet nu dat geweldloos communiceren niets te maken heeft met op slinkse manieren je zin krijgen. Integendeel zelfs, vertelt Van Dorp. Het is vaak veel belangrijker dat je behoeftes er mogen zijn, bij jou en de ander. Want bij een fijn gesprek gaat het inderdaad meer om verbinding en wederzijds begrip dan om winnen.

In de auto naar huis heb ik het gevoel dat ik gereedschap heb gekregen om meer grip op mijn leven te krijgen. Ik snap nu ook wat er misging bij die ruzie met mijn vriend, daar bij het Comomeer. Het was een opeenstapeling van oordelen, aannames en interpretaties, en dat werd steeds schimmiger. En omdat elk gesprek erover weer begon met pseudogevoelens en ‘Ik omdat jij’-zinnen (‘Ik voel me afgewezen omdat jij dit en dat hebt gezegd’) kwamen we geen stap verder. Ik word zelfs bijna enthousiast van het idee die aanvaring nog eens met hem onder de loep te nemen. Volgens Van Dorp hoeft je echt niet beiden wat van geweldloos communiceren te weten om een gesprek beter te laten verlopen. Maar wat ik ook kan doen: mijn vriend naar deze cursus sturen. Zeggen: ‘Hé, jij moet nodig nog wat bijleren en daarom heb ik iets voor jou geboekt.’ O, nee. Dat is verre van geweldloos. En ik mompel voor me uit: ‘Waarneming, gevoel, behoefte, verzoek. Waarneming, gevoel, behoefte, verzoek...’ Meer weten? Ncgc.nl °