



hand-out
geweldloze communicatie

maart 2021

“ik
weet
wat
ik geef”



vrijwilligersacademie
amsterdam



1	inleiding	03
2	het model van geweldloos communiceren	04
3	de basiselementen	06
4	2 metaforen voor geweldloze communicatie	08
5	overzichten	
	a gevoelens	10
	b quasi-gevoelens	11
	c behoeften	12



1. inleiding

Onszelf kunnen en mogen zijn en daarin gehoord en gezien worden, is een belangrijke drijfveer voor ieder mens. Het vraagt om het herkennen en accepteren van onze eigenheid en wat ons authentiek maakt. Als we verbinding willen, is het belangrijk dat we ook het authentieke in de ander herkennen, erkennen en daarop afstemmen. We hebben allemaal, veelal gelijke, gevoelens en behoeften. Maar we zijn ook allemaal anders. We uiten ons anders, gedragen ons anders en denken anders.

Wanneer je jouw communicatie 'verbindend' kunt maken, is dat een verrijking van jouw leven en van het leven van een ander. Geweldloze communicatie staat voor een manier van omgaan met jezelf (innerlijke communicatie) en met anderen. Oprechte, wezenlijke nieuwsgierigheid naar jezelf en de ander staat hierin centraal. Zonder oordeel. Het leidt tot een manier van luisteren en 'zijn' die zowel inleven als meeleven vraagt.

Als we nieuwsgierig zijn naar de ander en haar/zijn gevoelens, behoeften en verlangens, dan staan we open om te luisteren naar wat de ander ons wil vertellen. Soms gebruikt iemand woorden die niet precies weergeven wat zich afspeelt in de gedachten of gevoelens van die persoon. Onze nieuwsgierigheid helpt ons om daar wel naar op zoek te gaan én naar te luisteren.

Samen zijn we verantwoordelijk voor het communicatieproces. Door te letten op non-verbale signalen, kunnen we steeds afstemmen op elkaar en op onze eigen innerlijke communicatie. Zodra we alleen de letterlijke woorden horen of alleen de letterlijke betekenis verstaan, ontstaat er een groter risico op misverstanden, verwarring en zelfs strijd.

Geweldloze communicatie (ook wel 'verbindend communiceren' genoemd) heeft eigenlijk niets nieuws. Het bestaat allemaal uit ingrediënten die we al kennen en/of zelfs doen. Denk aan actief luisteren, assertief zijn en feedback geven en ontvangen. Toch is het heel erg moeilijk om het op een zodanige manier te doen dat je echt contact, echte verbinding maakt met wat leeft in jou en wat leeft in de ander. Het model van geweldloze communicatie is eenvoudig. De uitvoering ervan is, afhankelijk van de situatie, uitdagend en vergt oefening.

Geweldloze communicatie begint bij bewustzijn van wat er bij onszelf aan gevoelens en behoeften leeft. Verbinding met onze eigen innerlijke wereld dus. Door wederzijdse gevoelens en behoeften naast elkaar te zien, kan er verbinding ontstaan. Een mogelijkheid om verder te kijken dan wat we aan de buitenkant van de ander waarnemen.

Er zijn gevoelens die plezierig zijn en die aangeven dat onze behoeften bevredigd zijn en er zijn gevoelens die onprettig zijn en die aangeven dat behoeften niet bevredigd zijn. Behoeften herkennen en erkennen opent de geest. Hierdoor komen er oplossingen bovendrijven die geen enkele kans hadden als de behoefte niet was herkend. Het herkennen van behoeften stimuleert creativiteit.



2. het model van geweldloos communiceren

Grondlegger van het model is de Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg (1934–2015). Marshall heeft gestudeerd bij Carl Rogers, een van de grondleggers van de humanistische psychologie.

Het model bestaat uit **5 elementen**: waarneming, gevoel, behoefte, verzoek en mededogen. Het toepassen van het model vraagt om een intentie. De intentie om jezelf de ruimte te geven om jezelf te zijn en tegelijkertijd de ander de ruimte te geven ook zichzelf te zijn. De intentie om je te verbinden met wat leeft in jezelf en in de ander. Ook, of misschien wel juist, als er verschillen zijn.

In bepaalde situaties blijkt het behulpzaam om het model bewust en expliciet toe te passen:

- bij (dreigende) onenigheid of een conflict;
- bij plots stokkende communicatie (als de toon of de sfeer van het gesprek plots verandert of als het contact verbroken wordt);
- wanneer het echt belangrijk is dat de ander je verstaat (begrijpt) zoals je verstaan (begrepen) wilt worden.

Communiceren met behulp van de elementen van dit model maakt het mogelijk om wezenlijk in contact te komen met onszelf en met anderen. Er is dan ruimte voor ervaringen, gevoelens en behoeften zonder dat die beoordeeld en/of veroordeeld worden. Er is compassie en ruimte voor verschillen. Interpretaties, verwachtingen en aannames worden gecheckt.

De bouwelementen van het geweldloze communicatiemodel:

waarnemen

- > wat we waarnemen, observeren, bemerken, de feitelijkheden
- > objectief kijken/horen/voelen/ruiken/proeven zonder invullen
- > zonder oordeel, interpretatie, vergelijking, classificatie

stimuleert

gevoelens

- > onze gevoelens, onze emotionele reactie
- > herkennen, erkennen en uitdrukken

signaleert

behoeften

- > wat we nodig hebben, wat belangrijk voor ons is
- zet aan tot actie

verzoeken

- > wat we graag willen, wat de ander kan doen
- > welke actie is nodig om behoeften vervuld te krijgen, een specifiek uitvoerbaar verzoek.



Bijvoorbeeld:

Ik neem waar dat mijn collega/cliënt/deelnemer geen woord zegt en me niet aankijkt. Dit roept bij mij een gevoel van onzekerheid of ongerustheid op. Dit gevoel verwijst naar mijn behoefte om te weten of er iets met hem is, de behoefte aan helderheid en misschien de behoefte om steun te bieden. Mijn verzoek en mijn actie bestaat er concreet uit dat ik ga vragen hoe hij zich voelt, of ik iets voor hem kan doen.

Deze vier elementen liggen ingebed in empathie/mededogen/compassie (inlevingsvermogen, mildheid, wezenlijke nieuwsgierigheid, vriendelijkheid naar gevoelens en behoeften van jezelf en de ander in het hier en nu).

Empathie

De letterlijke betekenis van het woord empathie is volgens Van Dale: inlevingsvermogen. De kunde of vaardigheid om je in te leven in de gevoelens en behoeften van anderen. Empathie is een vaardigheid die als belangrijk wordt ervaren in de omgang met mensen. Ons kunnen inleven in anderen draagt bij tot het begrijpen van de emoties van anderen. Zonder empathie lopen we de kans langs elkaar heen te praten en kunnen er gemakkelijk misverstanden ontstaan. Het steunt op een goed verstaan of lezen van wat de ander wil zeggen.

Empathisch luisteren, actief en invoelend, is een basisvaardigheid in de gewone menselijke communicatie. Het bevordert het proces van de communicatie, vooral in situaties waar die moeilijk verloopt. Empathisch luisteren is een manier van luisteren waarbij de grootst mogelijke kans bestaat dat de boodschap gehoord wordt zoals zij bedoeld is.

Empathie versus compassie

Empathie/compassie zijn de onderlaag waarin de vier fundamenteën van geweldloze communicatie verankerd liggen. Met vriendelijkheid en mildheid naar jezelf kunnen kijken, daar ligt de basis, vanuit daar passen we de 4 elementen toe. Verbinding ontstaat vanuit open zijn. Je zou kunnen zeggen dat in ons hart, onze gevoelens leven. In ons hoofd leven overtuigingen, standpunten, gedachten, opinies, waarden, herinneringen, wensen, doelen, etc.

Empathie/compassie betekent afstemmen op de innerlijke wereld van iemands hart. Je identificeert je als het ware even op hartniveau, om aan te kunnen voelen en begrijpen wat er in die ander leeft. Je kunt empathie praktiseren door gevoelens en behoeften te benoemen. Wat wil de ander écht zeggen... wat leeft er in de ander?

“

What I want in life is compassion, a flow between myself and others based on a mutual giving from the heart.

—Marshal Rosenberg



3. de basiselementen

Waarneming

Hiermee wordt een zintuiglijke, feitelijke ervaring bedoeld. Dus wat we horen, zien, ruiken, proeven of voelen. Deze ervaring wordt verwoord zonder interpretatie of analyse.

Uitdaging: waarneming vermengen met een mening, interpretatie of oordeel.

We zijn eraan gewend dat onze waarneming en interpretatie door elkaar heen lopen. Bovendien veelal gevolgd door een oordeel. Onze interpretatie beschouwen we vaak als de enige juiste.

Gevoelens

Gevoelens die gestimuleerd worden door de waarneming in het hier en nu. Gevoelens zijn er altijd, of we ons er nu van bewust zijn of niet. Als onze behoeften vervuld zijn, voelen we ons: blij, rustig, op ons gemak, etc. Als onze behoeften niet vervuld zijn, voelen we verdriet, chagrijnigheid, pijn of boosheid.

Uitdaging: ontkennen van onze eigen verantwoordelijkheid voor gevoelens.

Er ontstaat verwarring bij onszelf en anderen wanneer we een ander verantwoordelijk maken voor onze gevoelens.

Quasi-gevoelens

We spreken van quasi-gevoelens als gevoelens gemengd of verward worden met interpretaties of oordelen. Deze interpretaties en oordelen gaan vaak over deze gevoelens of het handelen van andere mensen. We interpreteren het gedrag van iemand anders en omschrijven dit gedrag in woorden die het laten klinken als een gevoel van onszelf. Een quasi-gevoel is te herkennen aan een werkwoord dat over het handelen van een ander gaat. Impliciet beschuldigen we de ander hiermee. Een quasi-gevoel is geen gevoel, maar een gedachte (vaak ook een verwijt: Ik voel me aangevallen).

Bijvoorbeeld:

- Ik voel me buitengesloten of Ik voel me bedreigd. De interpretatie is: Je sluit me buiten, je bedreigt me. Het gevoel wordt niet genoemd. In dit geval kun je zeggen: Ik voel me alleen of Ik voel me (ben) bang.
- Ik voel me begrepen. De interpretatie is: Jij begrijpt mij. Het gevoel kan zijn: Ik ben blij of ik voel me ontspannen.

Een quasi-gevoel is ook te herkennen aan 'ik voel' gecombineerd met een woord als 'dat'. We zien dan een gedachte/idee/mening/ervaring aan voor een gevoel.

Bijvoorbeeld:

- Ik heb het gevoel dat het niet zo goed gaat met dat project. In dit geval is het gevoel onrust of onzekerheid.
- Ik heb het gevoel dat wij het hier helemaal mee eens zijn. Gedachten en gevoel kunnen zijn: nu ik gehoord heb wat iedereen van dit idee vindt, denk ik dat we het allemaal eens zijn. Daar ben ik blij mee.



Behoeften

Onze gevoelens vertellen ons of onze behoeften vervuld zijn of niet. Ze maken ons hiervan bewust. Alle mensen hebben (universeel) sociale behoeften die ze in communicatie met elkaar proberen te vervullen. Voorbeelden hiervan zijn: behoefte aan contact, respect, waardering, erbij horen, harmonie, vrede, gelijkwaardigheid, erkenning, vertrouwen, begrip, aandacht, veiligheid, etc. Op het niveau van behoeften kun je elkaar vinden, want iedereen heeft dezelfde herkenbare behoeften, al kan dat per situatie en tijdstip wel verschillen.

Uitdaging: elke behoefte kan door een reeks van verschillende manieren (strategieën) vervuld worden. Ieder mens kiest de manier die op dat moment bij diegene en de omstandigheden past. Het scheiden van behoeften en de manieren om ze te vervullen, helpt om verantwoordelijkheid te kunnen nemen en houden voor onze eigen behoeften.

Behoefte aan ontspanning -> een wijntje drinken. Vaak zeggen we dat we behoefte hebben aan een wijntje. Een wijntje is de manier om tot ontspanning te komen.

Behoefte aan rust -> op vakantie gaan. Vaak zeggen we dat we behoefte hebben aan vakantie. Vakantie is dan een manier om tot rust te komen.

Verzoek

Het verzoek zet aan tot de benodigde actie om onze behoeften vervuld te krijgen. Met het verzoek vragen wij een ander, of onszelf, of hij/zij/wij die actie willen ondernemen. Maar al te vaak denken we dat de ander wel weet wat we willen, zonder het direct te vragen of te benoemen. Op andere momenten communiceren we het op een onduidelijke, indirecte manier. We geven dan de verantwoordelijkheid voor ons welbevinden uit handen. Het is belangrijk om je verzoek positief te formuleren. Niet: 'Ik wil dat je dit niet meer doet', maar 'Ik wil graag dat je dit doet. Hoe vind je dat, wat vind jij daarvan?'

Uitdaging: eis. Als we sancties in gedachten hebben voor iemand die 'nee' zou kunnen antwoorden, dan spreken we van een eis. Een eis levert angst, schuld en schaamte op. Omdat we geen 'nee' willen horen, verpakken we onze eis in vriendelijk klinkende woorden: wil je alsjeblieft, straks, als het uitkomt, etc. Echter, ook een verpakte eis is een eis en wordt door de ander als zodanig ervaren. Als we eigenlijk alleen maar 'ja' willen horen op ons verzoek, dan kunnen we beter een opdracht geven. Bij verzoek hoort ruimte voor een 'ja' of een 'nee'. Het gaat erom hoe je reageert als de ander 'nee' zegt.

Oordelen en analyseren

We zijn zo gewend om altijd en onmiddellijk te analyseren, oplossingen aan te dragen, te interpreteren en vervolgens te oordelen. Daardoor zijn we ons meestal niet bewust van deze oordelen en wat de effecten daarvan zijn. Als we stilstaan bij de effecten van oordelen en herkennen en erkennen dat oordelen en beoordeeld worden pijn creëren, dan kunnen we een andere keuze maken. Er komt dan ruimte vrij voor harmonie en respect.

Als we ons bewust zijn dat wij analyseren, interpreteren en oordelen op het moment zelf, dan kunnen we transformeren. We kunnen onze ideeën en oordelen dan vervangen door het stellen van open vragen. Door vragen te stellen, aan onszelf en/of de ander, geven we ruimte aan elkaars gevoelens en behoeften.



4. 2 metaforen voor geweldloze communicatie

Marshall Rosenberg maakt gebruik van 2 metaforen om onze (innerlijke) communicatie te typeren:

De giraf in ons

Giraffen hebben het grootste hart van alle landdieren (zo'n 20 kilo). Ze herinneren ons eraan dat we verbindingen kunnen zoeken vanuit ons hart en empathisch kunnen zijn. Ze hebben ook een lange nek. Een metafoor voor 'ver voor je uit kunnen kijken'. Het betekent dus dat het belangrijk is dat we iets zeggen of iets doen om ons bewust te zijn van de consequenties daarvan op lange termijn. Iedere actie roept een reactie op. Als we er bewust voor kiezen om in het leven te reageren vanuit compassie, vrede en harmonie, dan vervullen we ook onze eigen behoeften met de kwaliteiten van de giraf.

Bij de giraf hoort de intentie om in verbinding te zijn: in verbinding met wat leeft in jezelf en in de ander. De giraf is zowel zachtvaardig als sterk, kijkt met mildheid naar wat zich aandient en zoekt naar helderheid. Voor de giraf is het proces belangrijker dan de uitkomst. De giraf kan de jakhals helpen zich te uiten waardoor zijn meedogenloosheid kan veranderen in compassie.

De lange nek van de giraf herinnert ons eraan hoe belangrijk kwetsbaarheid is. Met geweldloze communicatie kunnen we kwetsbaarheid omzetten in kracht.

Typisch voor giraf:

- feitelijk/objectief waarnemen: ik hoor/zie/proef/ruik/voel...
- vertrouwen en nieuwsgierigheid
- aandacht voor (eigen) gevoelens en behoeften
- checken: klopt het dat ...?
- verzoeken: wil jij? wil je dat ik ...?
- kijken met mildheid naar wat zich aandient
- meebewegen met wat er nu leeft, toelaten
- praten in 'ik-boodschappen'
- neemt de kwaliteit voor het contact in eigen hand

De jakhals in ons (giraf met een denkfout en taalprobleem)

Als metafoor voor dat deel in ons dat kritiek spuit, oordeelt en gelijk wil hebben, is het beeld van de jakhals gekozen. Jakhalzen neigen ernaar meer geïnteresseerd te zijn in het bevredigen van hun directe behoeften, dan dat ze bezig zijn met de toekomstige gevolgen van hun acties.

De jakhals staat voor de neiging om afstand te scheppen. De jakhals is resultaatgericht, oordelend, dwingend en bezig. Hij staat symbool voor het ontkennen van angst en pijn en het grijpen naar middelen zoals macht en agressie.



Het ligt voor de hand om te doen alsof onze jakhals niet bestaat. Wie wil er nu contact met zo'n lelijk en onaardig beest. En toch, als je je jakhals wat aandacht geeft, zou het kunnen zijn dat dit beest leidt tot wijsheid. Het is beter om je jakhals niet te negeren. Luister naar hem met je giraf, geef hem empathie, probeer zijn beweegredenen te achterhalen en creëer mogelijkheden die aan je behoeften tegemoetkomen.

Typisch voor jakhals:

- vooroordelen, oordelen, interpreteren: goed of slecht
- ergeren
- beoordelen: straf of beloning
- verwijten: de schuld geven, je had beter ...
- eisen/dwingen: moeten
- willen winnen: strijd, resultaatgericht
- vergelijken: beter/slechter/mooier/lelijker
- praten in 'jij-boodschappen'
- maakt anderen verantwoordelijk voor kwaliteit van contact

Voorbeeld

Giraf: 'Ik ben boos, omdat IK geen zin heb om te wachten.'

Jakhals: 'Ik ben boos omdat JIJ te laat bent.'

Bronnen

Marshall Rosenberg

Geweldloze communicatie, ontwapenend en doeltreffend, 1998

Jan van Koert

Wat je vindt, mag je houden, 2007

Thomas d'Ansembourg

Stop met aardig zijn, 2005

Justine Mol

De giraf en de jakhals in ons, 2007



5a. overzicht gevoelens

(niet volledig)

verbaasd	eenzaam
open	zeker
koud	onzeker
bruisend	liefdevol
verrast	slap
paniekerig	ongeduldig
ongelukkig	rusteloos
gefrustreerd	ongemakkelijk
zacht	zorgeloos
geraakt	energiek
van streek	warm
veilig	opgelucht
tevreden	euforisch
uitgelaten	blij
boos	pijn
nieuwsgierig	betrokken
op je gemak	bang
geïrriteerd	kwaad
moe	melancholiek
trots	uitgerust
chagrijnig	vrolijk
rustig	gelukkig
dankbaar	weemoedig
verdrietig	somber
machteloos	overweldigd
zenuwachtig	gespannen
bedrukt	bezield
futloos	geschrokken
jolig	melig
levendig	koel
ontzet	verbijsterd
teder	stil
overstuur	verbluft
vervuld	verward
zachtmoedig	wanhopig
slaperig	triest
onbehagelijk	onveilig
verwonderd	
.....	
.....	



5b. overzicht quasi-gevoelens

(niet volledig)	vertrouwd
aangemoedigd	sceptisch
geïntimideerd	gemanipuleerd
aangevallen	niet gehoord
gekweld	afgemat
(niet) gesteund	verdoofd
(niet) gewaardeerd	gestimuleerd
afgescheiden	afgewezen
niet gewenst	niet gezien
getergd	onderbroken
verkeerd begrepen	niet serieus genomen
getiranniseerd	verraden
bedreigd	onder druk gezet
bedrogen	in het nauw gedreven
onderdrukt	op mijn nummer gezet
in de steek gelaten	misbruikt
verveeld	gehinderd
verwaarloosd	gekwetst
geïnspireerd	
.....	
.....	



5c. overzicht behoeften

(niet volledig)

aanraking

bescherming

beschutting

beweging

licht

lucht

ruimte

rust

voedsel

water

humor

plezier

spelen

authenticiteit (echtheid)

autonomie (zelfstandigheid)

creativiteit (scheppingsvermogen)

integriteit (onschendbaarheid)

intimiteit

zelfexpressie

helderheid

leren/groeien

schoonheid

(innerlijke) vrede

rouw

.....

.....

acceptatie (aanvaarding)

delen

erkenning

geruststelling

mededogen

nabijheid

ondersteuning

respect

veiligheid

verbinding

vertrouwen

warmte

zorg

beschouwing

betekenis

eenheid

tederheid

harmonie

heelheid

inspiratie

ordening

vervulling

vieren van het leven

bijdragen

.....

.....