

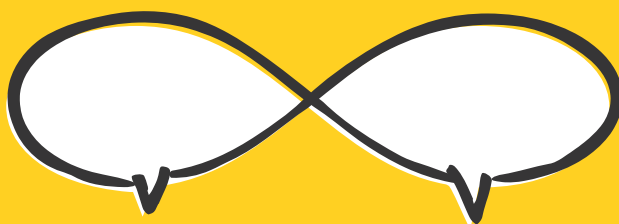
HESTER MACRANDER



VERBINDEND



COMMUNICEREN,



HOE DAN?

THEMA.

INHOUD

1	VERBINDENDE COMMUNICATIE	7
1.1	Veel meer dan communicatie	10
1.2	Empathie als wondermiddel	14
1.3	Behoeftenbotsingen	17
1.4	Grip op gedoe	21
1.5	Essenties	26
2	SPELEN MET HET MODEL	29
2.1	Het model en zelfverbinding	29
2.2	De behoeften als kern	40
2.3	Het nut van gevoelens	45
2.4	Koppeling gevoelens en behoeften	51
2.5	Meer wegen naar Rome	57
2.6	De waarde van oordelen	60
2.7	Triggers opvangen	68
2.8	Spelen met het model: eerlijk uiten	77
2.9	Spelen met empathisch luisteren	88
3	PERSOONLIJKE UITDAGINGEN	101
3.1	Omgaan met jezelf	102
3.2	Omgaan met tegenslag	107
3.3	Omgaan met 'lastige' mensen	112
3.4	Omgaan met boosheid	115

3.5	Omgaan met weerstand	121
3.6	Omgaan met grenzen	129
3.7	Omgaan met er (niet) bij horen	138
3.8	Omgaan met verlies	147
3.9	Omgaan met conflict	151
3.10	Omgaan met botsende behoeften	165
3.11	Conflictbemiddeling	172
4	SOCIAAL CEMENT IN ORGANISATIES	187
4.1	Een lerende cultuur	188
4.2	Verbinding met andere methoden	192
4.3	De dynamiek doorzien	200
4.4	De dynamiek beïnvloeden	210
4.5	Verbindend leidinggeven	216
4.6	Teams en de onderstroom	226
4.7	Verbindend terugkoppelen – feedback	234
4.8	Gespreksvaardigheden professionals	242
5	EEN NIEUWE MORAAAL?	259
	DANKWOORD	267
	LITERATUUR	269
	OVER DE AUTEUR EN DE ILLUSTRATOR	271

1 VERBINDENDE COMMUNICATIE

Oog om oog zorgt ervoor dat de wereld blind wordt.

Mahatma Ghandi

Theorie is altijd mooi, maar hoe werkt het in de praktijk? In het dagelijks leven kun je blijven struikelen; dus in gedrag terechtkomen waar je niet trots op bent. Inzicht is belangrijk, maar de toepassing, daar gaat het om. En van al je 'fouten' mogen blijven leren, eindeloos. Hoe is verbindend communiceren toepasbaar in persoonlijke ontwikkeling? Wat kun je ermee in organisatieontwikkeling, in conflictbemiddeling? En wat kan het betekenen voor de vormgeving van de samenleving als geheel? En de rest van je leven blijven oefenen ...

Geweldloos en/of verbindend?

In 2006 ben ik in aanraking gekomen met *Nonviolent Communication* en was meteen geraakt door de kracht van de methode. Sinds 2011 geef ik trainingen daarin en sinds 2016 ben ik gecertificeerd trainer en mediator. Verbindende Communicatie is ook bekend als 'Geweldloze Communicatie', de letterlijke vertaling van *Nonviolent Communication*.

Bij voorkeur gebruik ik de term 'verbindend' en niet 'geweldloos', omdat dit begrip definieert wat het wel is, in plaats van wat het niet is. Het begrip 'geweldloos' heeft wel een belangrijke historische en inhoudelijke betekenis; *Nonviolent Communication* komt voort uit de politieke beweging van de *nonviolence*. Ik heb echter gemerkt dat mensen soms schrikken van het begrip Geweldloze Communicatie, ze horen het als een oordeel. Iemand zei ooit letterlijk: 'Hoezo, ben ik gewelddadig dan?' Ook daarom geef ik de voorkeur aan het begrip 'verbindend'. Verbindend communiceren is gebaseerd op een

gedachtegoed, een filosofie, met een handzaam model, gecreëerd door Marshall Rosenberg (1934-2015), dat helpt om bewust vorm te geven aan processen in jezelf en tussen jou en anderen. Het bestaat sinds de tweede helft van de vorige eeuw en is ongeveer sinds begin 2000 in Nederland, relatief kort dus. Wereldwijd is er een groeiende groep professionele beoefenaars mee bezig: trainers, mediators, coaches, traumadeskundigen, relatietherapeuten, et cetera. De belangstelling voor deze materie is gestaag groeiend: de beoefenaars verspreiden en ontwikkelen trainingen, boeken, filmpjes en activiteiten. Gecertificeerde trainers, waar ik er een van ben, zijn actief vanuit het CNVC, Center for Nonviolent Communication. Er zijn op het moment dat ik dit schrijf wereldwijd ruim 900 gecertificeerde trainers in 60 landen. Het behalen van een certificering is een intensief proces van zo'n drie tot vijf jaar.



Waarom dit boek?

Met mijn collega-trainers en cursisten kan ik de 'Verbindende Communicatietaal' spreken, maar in de buitenwereld merk ik dat het op weerstand kan stuiten en aanpassingen nodig heeft. Ik ben steeds op zoek naar hoe het effectief werkt met behoud van de essentie: Kan het ook zus? En wat gebeurt er als ik dit met dat combineer? Ik experimenteer met het oorspronkelijke model en vermeng het ook met andere modellen, om aldus bij te dragen aan meer inzicht en vaardigheden in het omgaan met conflict en meer plezier te hebben in het leven. Daar kun je de rest van je leven mee bezig blijven.

Ik begin in hoofdstuk 1 met de ondergrond: inspiratie en doel. Daarna beschrijf ik in hoofdstuk 2 het model, vooral hoe ik het heb uitgebreid en ermee speel. Vervolgens behandel ik de toepassing in algemene vaardigheden, hoofdstuk 3. Daarna de toepassing in organisaties en voor professionals, hoofdstuk 4. En daarna een kort stuk over de toepassing maatschappelijk, hoofdstuk 5. Van micro naar macro. Ik heb verwijzingen in het boek gezet naar paragrafen, zodat je ook door het boek heen kunt gaan zoals jij wenst.

Over veel stukken in dit boek kun je moeiteloos een boek apart schrijven en van vele onderwerpen is dat ook gedaan, maar meestal nog niet vanuit de Verbindende Communicatie. Lerende organisaties, opvoeding, mediation, onderwijs, relaties, zorg voor jezelf ... Op het moment dat dit boek gedrukt wordt, is het verouderd en zou ik een aantal dingen alweer anders formuleren. Deze materie is eindeloos in ontwikkeling en dit boek nodigt je uit mee te ontwikkelen.

Taal

Ik ben graag zorgvuldig met taal. Wat is de definitie van 'behoefte' en waarin verschilt dat van 'waarde'? Ik gebruik het allebei. Het gaat hier om hoe ik het definieer, zodat je begrijpt wat ik bedoel. In het dagelijks leven vind ik het belangrijk mee te kleuren met degene die ik voor me heb en dus varieer ik bewust in de benaming van het begrip 'behoefte'. Voel je vrij om voor het woord 'behoefte' jouw woord in te vullen. Belangrijk is dat in taal creativiteit en oorspronkelijkheid zit: de definities zijn niet in steen gebeiteld.

- **Behoefte:** geeft aan wat voor de mens belangrijk is, betekenisvol, waardevol = waarde, ook: drijfveer, beweegredenen, levensenergie. Behoeften zijn de oorzaak van gevoelens.
- **Waarde:** behoefte die belangrijk is om na te streven. Een waarde 'organiseert' behoeften: het geeft voorrang aan bepaalde behoeften. Een waarde blijft overeind, terwijl behoeften van moment tot moment meer of minder levend zijn. Deze term gebruik ik vooral in zakelijke contexten.
- **Begeerte:** een doorgeschoten behoefte, die iemand niet weet te beheersen, waardoor de vervulling die de persoon nastreeft ten koste gaat van een ander, of zichzelf.
- **Motivatie:** de energie om een behoefte na te streven.
- **Intentie:** bedoeling die je hebt: met welke intentie vervul je jouw behoeften? De intentie van verbindend communiceren is verbinding creëren, niet gelijk willen krijgen.
- **Verlangen:** een behoefte waarvan je graag wil dat die vervuld wordt.
- **Wens:** een vage invulling van een verlangen.
- **Verzoek:** een concrete invulling van een behoefte.

Er gaan meer termen vallen in dit boek en dit geeft hopelijk alvast wat begrip van enkele essentiële en veelvoorkomende woorden.

Ik heb zo veel mogelijk hij/zij vermeden en de woorden 'persoon', en 'diens' gebruikt als verwijfswoord; voor mij gaat het om het universeel menselijke. Daar waar in een voorbeeld de werkelijkheid nu eenmaal zo was, vind je wel de hij/zij-vorm. Het is in een algemene aanspreektaal geschreven, in de 'je'-vorm. Ik wil niet pretenderen dat ik weet hoe het werkt; ik weet dat het voor iedereen anders is, maar alles in de ik-vorm schrijven bleek niet prettig te lezen. Mocht je last hebben van de je-vorm, lees het dan als mijn ervaring, die ik hooguit aanbeveel. De gebiedende wijs heb ik vermeden. Misschien kom

je het hier en daar tegen, dan is dat overmatig enthousiasme. In de korte reflectie-oefeningen zit het wel, want dat zijn opdrachten die je kunt doen.

1.1 VEEL MEER DAN COMMUNICATIE

'Methoden komen, methoden gaan, maar menselijke behoeften blijven altijd bestaan.' Hester Macrander

Kun je jezelf en elkaar zien in menselijkheid? Eenvoudig is dat niet; vrijwel elk conflict is terug te voeren op elkaar letterlijk 'mis verstaan', vaak door onuitgesproken verwachtingen die een eigen leven gaan leiden. Elkaar zien gaat misschien nog wel, maar als je geraakt bent, wil je de ander dan nog horen? En komen dan de juiste woorden uit je mond? Verbindend communiceren ..., hoe dan?

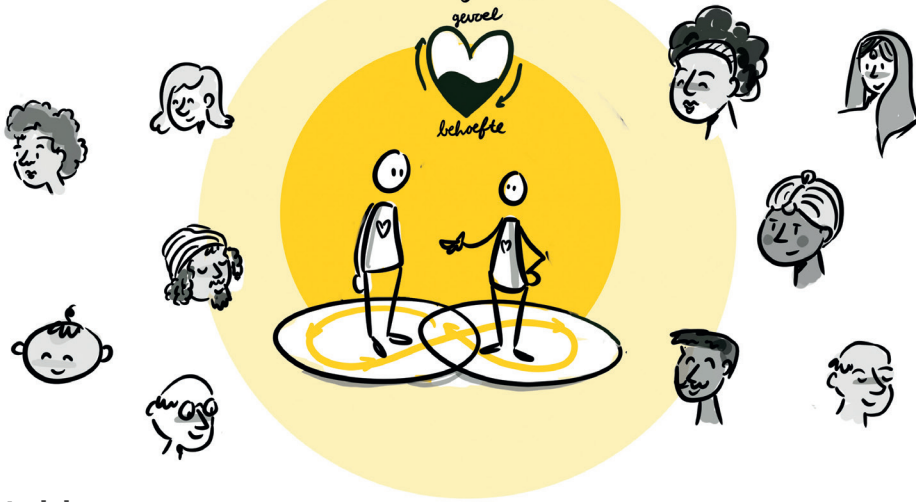
Geweld?

De meeste mensen associëren geweld in interpersoonlijke contacten met lawaaierige, agressieve types, die hun zin doordrijven ten koste van een ander. De vechters dus, maar degenen die zich verschuilen achter de door henzelf opgetrokken muurtjes, die uit verbinding gaan, dat is ook 'geweld'. Die mensen zijn ogenschijnlijk kalm, maar feitelijk sluiten ze zich voor een ander af: er is geen betrokkenheid. Je hebt ook mensen die zich aanpassen en zichzelf verliezen in contact met anderen. Ook dat is 'geweld', in eerste instantie tegen zichzelf. Velen hebben geleerd dat het ontkennen van de eigen behoeften liefde is, dat grenzen stellen onaardig is, of dat je waarde ontleent aan het zorgen voor anderen ten koste van zichzelf. Verbinding begint bij de connectie met jouw behoeften en daarna met die van anderen.

In de concrete invulling kan verbinding voor ieder iets anders betekenen: voor de een is het gezelligheid met elkaar, voor een ander is het in openheid kunnen delen, voor weer een ander is het met rust gelaten worden. Verbinding creëren betekent jouw behoeften kennen, kenbaar maken en die van de ander erkennen. Het betekent niet: de hele tijd met elkaar bezig zijn, het kan juist ook meer rust en ruimte voor jezelf betekenen, vrijheid. Beider behoeften erkennen geeft een wonderlijk gevoel van rust en helderheid. Vervolgens kun je op zoek gaan naar concrete invullingen die voor beiden goed zijn: van ik naar jij naar wij. Dit is een proces van bewustzijn, er woorden aan geven, luisteren, en creatief zijn in het zoeken van oplossingen. Het is levenskunst.

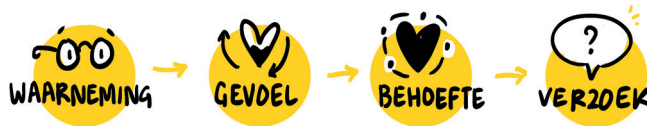
DE ESSENTIE

WE ZIJN VERBONDEN
DOOR ONZE MENSELIJKE BEHOEFTE



Model

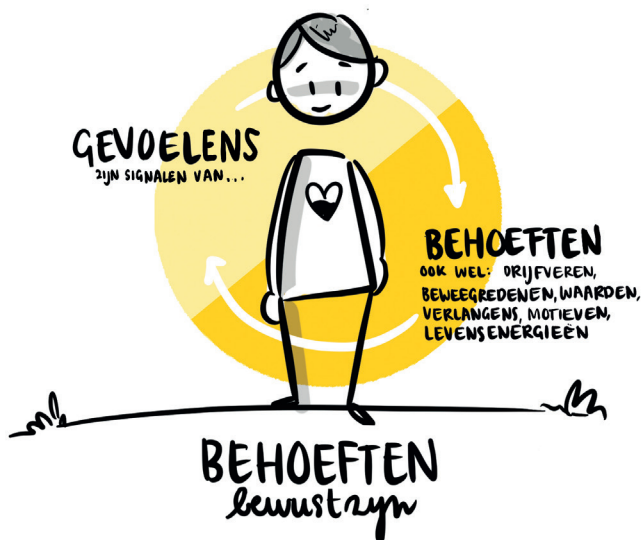
Het gedachtegoed van Marshall Rosenberg bevat een helder, compact en logisch model: je neemt iets waar, dat geeft een bepaald gevoel, dat veroorzaakt wordt door jouw onderliggende behoefte; als je die kent, kun je op zoek gaan naar een invulling daarvan door een concreet verzoek aan een ander te doen, of een actie te ondernemen (ook wel: een verzoek aan jezelf).



Rosenberg zei dat de methode niet uit een reeks formules bestaat, maar 'zich steeds dient aan te passen aan de verschillende omstandigheden en aan ieders persoonlijke en culturele achtergrond'. Die handschoenen heb ik opgepakt. Het basismodel heb ik teruggebracht tot de kern, vervolgens juist uitgebreid, verfijnd, en ik speel met de volgorde van de onderdelen, op zoek naar de grootste effectiviteit.

In vakliteratuur over persoonlijke ontwikkeling kom je tot mijn verbazing niet veel over Rosenbergs werk tegen. En indien dat wel het geval is, gaat het steeds over het model. Daarmee wordt de essentie gemist: de kracht van helderheid omtrent **behoeften**. In mijn hantering van het model draait alles om de behoefte; alles wat in ons omgaat gaat ernaartoe en ervanaf. Dit kan veel waardevols toevoegen aan bestaande modellen.

Verbindend communiceren is de 'behoeftentaal' leren spreken. Bewustzijn hebben van – en bewust omgaan met – je behoeften en nieuwsgierig zijn naar die van anderen.



Eigenaarschap

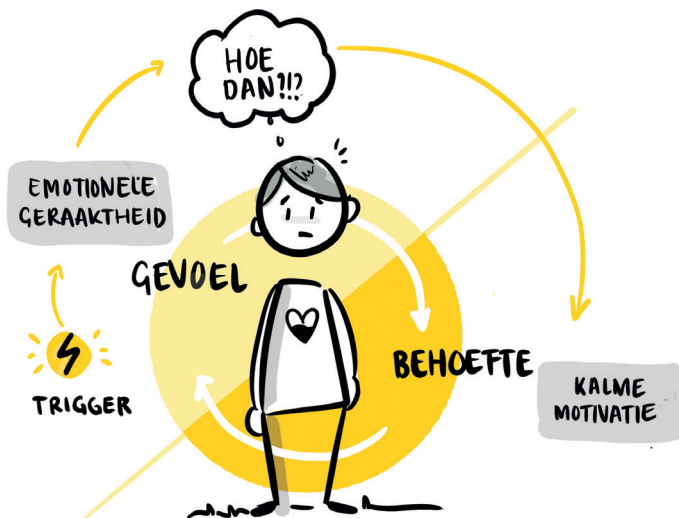
Soms heb je een keuze gemaakt, waar je niet blij mee bent. Je neemt een opdracht aan waar je eigenlijk tegen opziet. Je kunt factoren buiten jezelf de schuld geven: 'Ik moest wel ...' Maar je deed het toch, dus je nam de opdracht aan vanuit een of andere behoefte: misschien financiële zekerheid, of perspectief, of wellicht durfde je geen 'nee' te zeggen, dan deed je het om de harmonie te bewaren. Alles wat je doet en niet doet, doe je – ook onbewust – om een behoefte van jezelf te vervullen. Als je dit helder hebt, kun je er vrede mee hebben, of in een eerder stadium een andere keuze maken. Het feit dat je niet blij bent, wijst erop dat een andere behoefte in de knel zit: rust misschien, of wellicht vind je de opdracht niet uitdagend. Helderheid hebben in jezelf leidt tot duidelijker keuzes en als je een 'verkeerde' keuze hebt gemaakt, draag je de consequenties, want je deed het ergens om. Je kunt duidelijker zijn naar anderen en zo ben je autonomer. De verbinding met jezelf leidt juist ook tot meer vrijheid.

IN EIGEN HAND NEMEN

In (werk)relaties die op de klippen lopen hoor ik vaak: de ander luistert niet, of is te gevoelig, of te egocentrisch, of te afstandelijk, et cetera. Het ergste: die ander is ook nog eens niet tot verandering te bewegen! Waar het feitelijk om gaat is dat de behoeften niet matchen. Als je daar zelf verantwoordelijkheid voor neemt, verwijt je de ander niks, maar zoek je in overleg of er een vorm voor te vinden is, of je gaat op zoek naar een werkplek, of een persoon, waar je deze behoefte wel kunt invullen.

Verbindend communiceren is verantwoordelijkheid nemen om te leven in harmonie met – en respect voor – jezelf en van daaruit in harmonie met – en respect voor – anderen en je omgeving.

Behoeften hebben we allemaal, omdat we wezens zijn die willen overleven, liefst zo plezierig en betekenisvol mogelijk, overal ter wereld. Alleen, hoe we dat per cultuur en per individu vormgeven is verschillend en daarover ontstaat strijd. Dan helpt het om elkaar te (h)erkennen in menselijkheid, en om te kijken hoe je met de verschillen om kunt gaan. Dit is een dagelijkse uitdaging, in het klein en in het groot. Als het niet lukt om met de verschillen om te gaan dan kan het gebeuren dat je pijnlijk verstrikt raakt in energievretende conflicten. Hoe kun je meer grip krijgen op het leven in plaats van er speelbal van te zijn?



Het is belangrijk om gevoelens en behoeften te erkennen en te benoemen, want dan kun je er iets mee doen. Door actief je aandacht te verleggen van een trigger via het erkennen van je gevoelens naar de onderliggende menselijke behoefte, vindt er een transformatie plaats van geraaktheid naar kalme motivatie. Dat klinkt eenvoudig, maar in de praktijk is dat niet zo makkelijk. Op gevoelens zit het predicaat 'kwetsbaar' en behoeften hebben velen afgeleerd om überhaupt te hebben.

VERBINDEND COMMUNICEREN ANDERSOM

Van huis uit ben ik theatermaker, waarbij het in essentie gaat over menselijk gedrag. Gevoelens en behoeften noemen we in de kunst 'motieven'. In theater en literatuur zoeken we conflicten en emoties juist op, om te laten zien hoe menselijk gedrag is en om troost te bieden voor ons menszijn. In mijn workshops theater en creatief schrijven geldt: een personage zonder motief en conflict levert geen spanning op. Verbindend communiceren betreft dezelfde materie, maar dan andersom, met als doel conflicten en lijden te verminderen.

Technologisch zijn we zeer slim, maar qua beschaving – hoe we leven en met elkaar samenleven – daar valt nog flink aan te schaven. Met de inzichten uit de neurologie, de westerse psychologie en de oosterse wijsheden kunnen we dat; Verbindende Communicatie biedt deze mix. Het is mijn missie bij te dragen aan het op een hoger plan brengen van onze beschaving, op gelijke hoogte met de duizelingwekkende technologische ontwikkelingen van de laatste eeuw.

Ik benader de hele methode vanuit de biologie: we zijn organismen die willen overleven en onze behoeften zijn onze drijfveren die ons daarbij helpen. Er is een natuurlijk altruïsme, omdat we anderen nodig hebben. Er is een natuurlijk mededogen, omdat het beter is vrienden te hebben dan vijanden. Er is gezond eigenbelang nodig om de behoeften van een ander te willen vervullen: als het ook jouw behoefte vervult om bij te dragen aan de behoefte van de ander is er een gezonde balans in afhankelijkheid, dat is 'interafhankelijkheid'. Soms breng je grote offers, zoals bij het opvoeden van kinderen en ook dat is gezond eigenbelang. Onvoorwaardelijke liefde opbrengen is zorgen voor het voortbestaan van de soort. De vraag is: waarom kiezen mensen soms voor zichzelf en laten ze de ander, of anderen, vallen? Dan kan men het probleem niet overzien, regeert de angst en wordt er gekozen voor zelfbescherming en oplossingen voor de korte termijn. Uiteindelijk is dat niet in het gehele belang en ook niet in het eigenbelang.

1.2 EMPATHIE ALS WONDERMIDDEL

'All human actions are an attempt to meet needs.' Marshall Rosenberg

De meeste kinderen kijken op een dag met verbazing en ontzetting naar volwassenen. Ik herinner mij dat die relatie van mijn ouders toch niet zo'n sprookje was. Ik herinner mij dat ik het hoofd van de school te boos vond, de trainer van de sportclub een beetje eng ... Later, als puber, zag ik veel machteloosheid om me heen in menselijk contact. Ik vroeg mij af: kan het anders?

Grondlegger

Rosenberg (1934-2015) leefde als kind in Michigan, in de Verenigde Staten, in een periode van rassenspanning. Het was de tijd van de Civil Rights Movement, onder leiding van Martin Luther King, wiens instrument de politieke *nonviolence* was. Op school werd Marshall gepest vanwege zijn Joods-zijn en hij vroeg zich af: waarom? Deze spanningen rondom raciale en religieuze kwesties, plus Kings methode van de *nonviolence*, die terugrijpt op Gandhi en eeuwenoude teksten uit het Sanskriet, werd Rosenbergs levenswerk. Hij zocht naar het antwoord op de vraag: wat is ervoor nodig om mensen te leren

omgaan met verschillen? Raciale verschillen, hoog – laag, machtig – onmachtig, man – vrouw, kind – volwassene en uiteraard verschillen in religieuze overtuiging. Hij werd psycholoog, ontwikkelde zich verder en heeft allerlei elementen uit zijn tijd gebruikt en gemixt tot die *Nonviolent Communication*. In de psychologie was hij geïnspireerd door Carl Rogers (1902-1987), die samen met Maslow de grondlegger was van de humanistische psychologie. Ook heeft hij religies bestudeerd, vergeleken, en kwam tot de conclusie dat een essentie van elke religie empathie is. Helaas ontaarden juist religies vaak in het elkaar opleggen van leefregels en dan gaat het fout. Elke religie heeft echter een grondwaarde die empathie inhoudt: 'Wat jij niet wilt dat u geschiedt, doet dat ook een ander niet.'

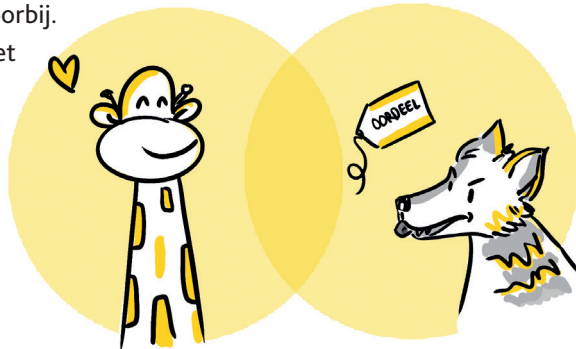
Rosenberg heeft een en ander samengevoegd en uitgewerkt tot een interpersoonlijke communicatiemethode en tevens een algeheel maatschappelijke visie op sociale verandering. Ik geloof overigens dat het streven van Rosenberg een streven van alle tijden is. Hij zei het zelf ook: 'Het bevat niets nieuws, alles wat in Geweldloze Communicatie is geïntegreerd is al eeuwen bekend.'

Rosenberg wilde een andere kijk op onszelf en elkaar creëren, en 'een nieuwe taal' die daarbij past. In de taal komt hoe we dingen zien, beleven en willen naar buiten en daar zit veel geweld in verborgen: onbewuste oordelen, praten in 'moeten', verwachtingen of eisen neerleggen. Daarom is verbindend communiceren ook verandering van taal. Daaronder zit iets wat nog belangrijker is: wat is je houding? En daar weer onder zit bewustzijn over behoeften.

Jakhals en giraf

Overall waar Geweldloze, ofwel Verbindende Communicatie wordt besproken kun je de symbolen van de jakhals en de giraf tegenkomen, daarom benoem ik ze kort. Rosenberg maakte onderscheid tussen 'de jakhalstaal' en 'de giraftaal', ofwel: spreken in oordelen, kritiek, verwijten, of spreken in termen van gevoelens en behoeften. In de drie uur durende San Francisco-workshop, die te zien is op YouTube, zie je hem met handpoppen spelen; het is verhelderend en ook amusant. Deze symbolen worden door veel trainers gebruikt. Ik gebruik ze niet, want ik heb gemerkt dat ze ook weerstand op kunnen roepen en dan schieten ze hun doel voorbij.

Zolang de essentie helder is, kan het voor mij zonder. Wie zich verder verdiept in deze materie zal de jakhals en de giraf ongetwijfeld tegenkomen.



Compassie

In zijn boek *Geweldloze Communicatie* vat Rosenberg het allemaal in één woord samen: 'mededogen'. Ik noem het liever compassie. Voor mij zijn mededogen en compassie hetzelfde: een blik op mensen en situaties, waarbij je je verbindt met de algemene menselijkheid. Naar je eigen gedrag en dat van anderen met compassie kijken helpt, onmiddellijk zelfs. Empathie is de sleutel, dan erken je de gevoelens en behoeften van jezelf en de ander. Mijn ervaring is dat elk mens behoefte heeft aan erkenning, gezien en gehoord worden, gewaardeerd worden. Als je dat niet krijgt, ontstaat er leed en dat kan ontaarden in onaangenaam gedrag. Een werknemer kan een botte hork worden, zelfs pestgedrag vertonen en daar zit mogelijk gefrustreerde ambitie onder. Overigens: hoe dichterbij, hoe moeilijker! Een werkrelatie is beter te hanteren dan een familierelatie, en de relatie met jezelf is voor velen het moeilijkst.

Conditionering

Vele methoden, ook deze, houden zich bezig met het doorbreken van gedragspatronen die we inmiddels kennen als de overlevingsmechanismen: vechten, vluchten, verdedigen en dergelijke. Dat is onze biologische conditionering: overlevingsmechanismen gaan razendsnel en zijn voorgeprogrammeerd in ons autonome zenuwstelsel, dat altijd op veiligheid is gericht. We weten inmiddels veel meer over ons brein, wat zeer helpend is als basis voor het wat en hoe van gedragstrainingen. Rosenberg wilde ook culturele conditioneringen doorbreken, zoals het denken in hoog – laag, goed – fout, waardoor we helaas afdwalen van onze universele menselijkheid en elkaar opdelen in hokjes. Ook stereotypen rondom cultureel bepaalde invullingen van man-vrouwrollen horen daarbij, of 'hoogopgeleiden' – 'laagopgeleiden', of mensen die een bepaalde religie belijden, of in een bepaalde wijk wonen, bepaalde kleding dragen. Steeds plaatsen we onszelf en anderen in hokjes, waarmee we de universele menselijkheid minder zien. De culturele conditionering zit er diep in. En dan is er ook nog de persoonlijke conditionering, die we meenemen uit onze jeugd.

Onze voorprogrammering is taai en het is moeilijk om triggers op te vangen. Mensen zijn gevoelige wezens, ook mensen die dat niet lijken te zijn. Ik zeg altijd dat iedereen 'hooggevoelig' is, alleen uit het zich bij iedereen anders. De hele dag staan onze voelsprieten uit en de altijd aanwezige alertheid (angst) voedt aannames en interpretaties. Ons primitieve brein heeft de overmacht. Er mee om leren gaan is belangrijk, alleen zo kunnen we onszelf verder ontwikkelen.

Empathie

Empathie is het middel om tot verbinding te komen. Het wordt op vele manieren gedefinieerd. Wikipedia zegt: inlevingsvermogen, de kunde of vaardigheid om zich in te leven in de situatie en gevoelens van anderen. Het woord empathie is afgeleid van het Griekse woord *empathia*, dat invoelen betekent. Op Encyclo.nl kom ik tegen: 'De emoties van

2 SPELEN MET HET MODEL

'We think we listen, but very rarely do we listen with real understanding, true empathy. Yet listening, of this very special kind, is one of the most potent forces for change that I know.'

Carl Rogers (1902-1987)

Er bestaan meerdere basisboeken waarin het model van Rosenberg en de processen beschreven worden. Voor mij is het belangrijk er flexibel mee om te gaan, in navolging van Rosenbergs oproep om deze materie nader te onderzoeken. Het geeft me plezier en inzicht om steeds te experimenteren, verdiepen en verrijken.

In dit hoofdstuk behandel ik eerst het model van Rosenberg met mijn uitbreiding in het proces van zelfverbinding. Daarna beschrijf ik de onderdelen vanuit de kern:

- Wat zijn behoeften?
- Wat doe je met gevoelens als signaal van behoeften?
- Hoe herken je de koppeling tussen gevoelens en behoeften?
- Hoe vertaal je behoeften in strategieën?
- Oordelen benutten als signalen van behoeften.
- Grip krijgen op getriggerde reacties door de transformatie naar behoeften.

Tot slot volgt de toepassing van het uitgebreide model in de overige twee processen waar communicatie uit bestaat naast zelfverbinding: eerlijk uiten en empathisch luisteren.

2.1 HET MODEL EN ZELFVERBINDING

'De meesten van ons zijn opgegroeid met het spreken van een taal die ons ertoe aanzet om te oordelen, te labelen, te vergelijken, te eisen, in plaats van ons bewust te zijn van wat we voelen en nodig hebben.'

Marshall Rosenberg

Neem een willekeurige werkbespreking, waarbij verschillende mensen regelmatig bij elkaar zitten. A heeft zich voorgenomen om zich dit keer niet gek te laten maken, maar de bespreking is nog niet begonnen, of hij windt zich al op. B heeft zich voorgenomen dit keer niet over zich heen te laten lopen, maar zodra A weer op de kast zit, houdt ze haar mond. C is de voorzitter en heeft zich voorgenomen de vergadering niet meer te laten uitlopen. Hij wil geen stress meer bij het ophalen van de kinderen, maar het loopt weer tien minuten uit. Waarom doen we wat we (niet) doen en vooral: wat is nodig om te doen wat we eigenlijk willen?

Helderheid

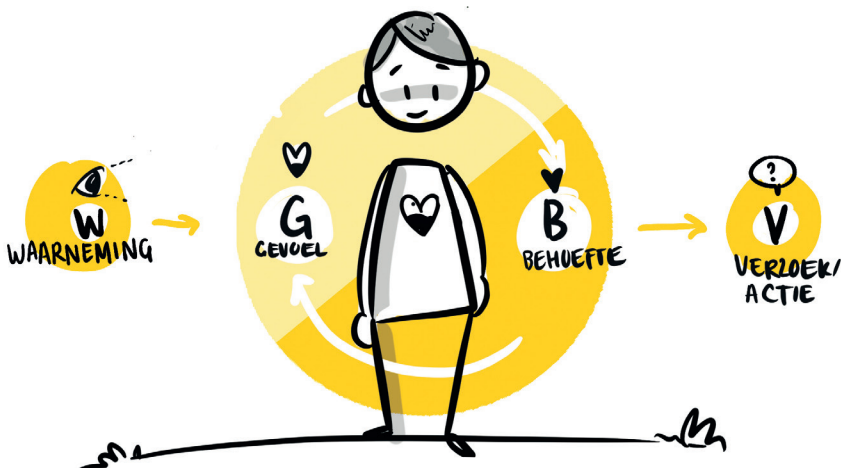
Het model is een hulpmiddel om te onderzoeken wat er in jou en een ander leeft en helderheid te krijgen over wat jou en een ander beweegt. Zo kom je tot nieuwe mogelijkheden om met situaties om te gaan.

Stap 1: Je neemt iets zintuiglijk waar.

Stap 2: Wat voor gevoel, of gevoelens, geeft deze prikkel jou?

Stap 3: Door welke vervulde of onvervulde behoefte(n) wordt het gevoel veroorzaakt?

Stap 4: Hoe kun je verantwoordelijkheid nemen voor de vervulling van jouw behoefte?

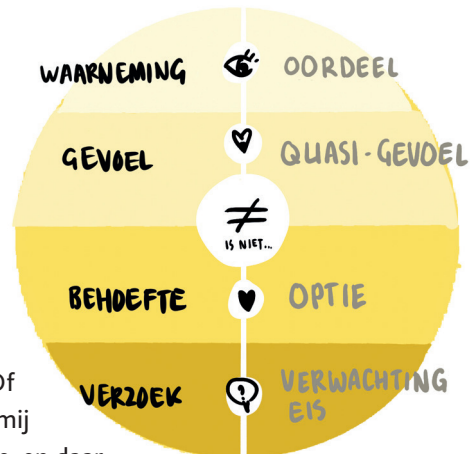


In die laatste stappen, het je bewust worden van de behoefte en een verzoek doen, zit de essentie: verantwoordelijkheid nemen om te leven naar wat jij nodig hebt, in harmonie met de ander. Als je dit stappenplan gebruikt om te ontdekken wat er in jou omgaat en in de ander, geeft dat helderheid. Dat is het proces van zelfempathie en empathie: je erkent volledig wat er in jezelf en de ander omgaat.

Het model volgt de natuurlijke manier waarop ons systeem een prikkel verwerkt en toch kun je daar speels mee omgaan. Je kunt overal in het model instappen: Ben je geëmotioneerd? Dan begin je daar en van daaruit onderzoek je de rest. Dat doe je ook als je luistert: je sluit aan bij wat er bij de ander aan de hand is. Je wilt komen tot de essentie: erkenning van de behoeften (drijfveren, waarden, motivaties, verlangens, wensen, levens-energieën) van beiden, waarna je nieuwe oplossingen zoekt. Het is in een proces nodig te vertragen om daarna te kunnen versnellen.

De werkelijkheid is nooit simpel

Tot nu toe klinkt het simpel en uiteraard is de werkelijkheid complex. Ons brein voorziet waarnemingen razendsnel van interpretaties en oordelen: hoe houd je die uit elkaar? Ook heb je gevoelens waarin oordelen verborgen zitten, die noemen we 'quasi-gevoelens'. En wat is nou precies een behoefte? Als iemand zegt: 'Ik heb behoefte aan een biertje', dan zie je 'biertje' niet op de lijst met behoeften staan. Of als iemand zegt: 'Ik heb er behoefte aan dat jij naar mij luistert', ben jij dan onderdeel van die behoefte? Nee, en daar zal ik later nog op terugkomen. In het onderscheid maken tussen deze aspecten, die snel verward worden, komt de verfijning van het model en de echte helderheid.



Hierboven staat het model, links, met daarnaast, rechts, wat het niet is, waar onderscheid in gemaakt wordt. In de loop van het hoofdstuk worden al deze elementen behandeld en verduidelijkt.

REFLECTIE

Neem een moment dat jou triggerde. Het hoeft niet groot te zijn, een wachtkamer- of supermarktsituatie, of iets kleins op het werk; dat is makkelijker om mee te oefenen.

Doorloop de vier stappen met behulp van bovenstaand model. Noteer wat je tegenkomt bij elke stap. Let op dat je niets verwacht met wat het niet is, dus maak onderscheid. Bijvoorbeeld: is de waarneming helemaal vrij van oordelen?

Gebruik het gevoels- en behoeftenoverzicht op de uitklapbare pagina van de cover. (Meer uitleg hierover volgt.)

Wat levert dit je op?

Deze situatie kun je hierna gebruiken bij de behandeling van de uitbreiding van het model.

De drie processen

Verbindend communiceren pas je toe in drie processen, daarbij gaat het om het gebruiken van de onderdelen van het model. Niet per se lineair, en ook niet alle onderdelen altijd, maar het model in je achterhoofd houden geeft helderheid. Dit zijn de drie processen:

1 Zelfempathie

Verbinding begint bij de zelferkenning van wat er in je omgaat. Je transformeert getriggerde energie via erkenning van jouw gevoelens en behoeften naar kalmte en positieve energie en het geeft ideeën voor acties, of verzoeken.

2 Eerlijk uiten

Helder zijn over wat voor jou belangrijk is, dit klinkt makkelijker dan het is, want daar moeten sommigen behoorlijke drempels voor over. Vanuit de zelfempathie kun je je uiten, niet vanuit je oordelen en getriggerde emoties, maar vanuit de beheersing van je gevoelens en vanuit de kalme verbinding met je behoeften. Je doet vervolgens de ander een concreet voorstel, waarbij je openstaat voor de opties van de ander en zelf ook meer opties hebt. Er is nooit een 'moeten'.

3 Empathisch luisteren

Je erkent de ander in diens gevoelens en behoeften en kunt ondersteunen in het bedenken van mogelijke acties. Empathisch luisteren creëert verbinding. En: als mensen zich gehoord voelen hoeven ze hun zin niet meer te krijgen, dus de strijd verdwijnt.



De dialoog

Zelfempathie, eerlijk uiten en empathisch luisteren gaan in elkaar over. Zelfempathie gaat over in eerlijk uiten, en zodra je je hebt geuit stap je over op luisteren. Je zorgvuldig uitspreken is namelijk geen garantie op verbinding. Mensen horen vaak niet (meteen) wat jij zegt, maar ze horen vaak wat zich in hun eigen hoofd afspeelt. De geschiedenis die je met deze persoon hebt, kleurt ook wat de persoon hoort. Ondanks dat je je verzoek oordeelvrij hebt gemaakt, horen ze mogelijk toch een verwijt. 'Begin je daar nu weer over?' Dan niet de moed opgeven, maar overschakelen naar empathisch luisteren.

De drie processen wissel je tijdens een gesprek af. Je blijft in verbinding met jezelf, dus je bent alert op wat er in jou omgaat. (Dat kan betekenen dat je het gesprek tijdelijk stopt, omdat je bedenktijd nodig hebt; dat is beter dan getriggerd raken en het gesprek vervolgen met kans op emotionele explosies, of defensieve weerstand.) Je blijft ook jezelf uiten en wisselt dat af met empathisch luisteren, waarbij je telkens checkt of je de ander goed hoort, voordat je weer jezelf inbrengt.

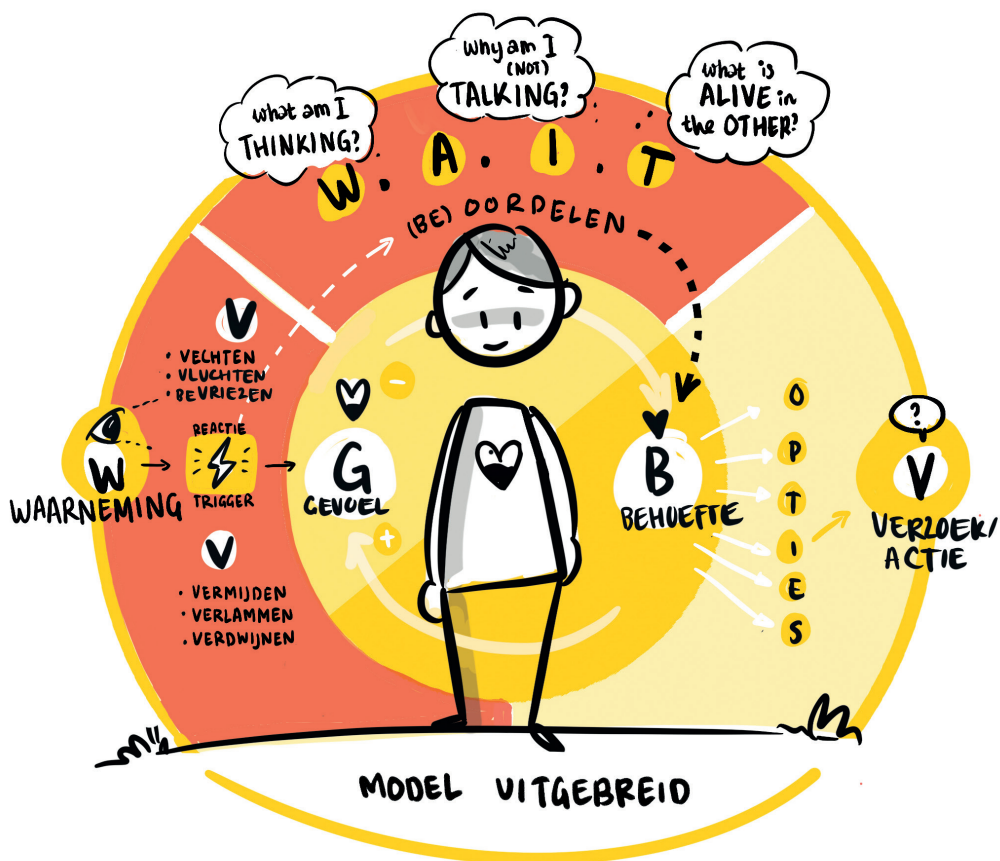
Wat ik merkte in de praktijk, in de dagelijkse toepassing, is dat vasthouden aan het model in communicatie niet goed werkt. Zoals ik het aanvankelijk leerde, werd het model steeds in dezelfde volgorde gevolgd: **waarneming, gevoel, behoefte, verzoek**. Maar toen ik in de buitenwereld mij zo uitte keek men mij vreemd aan. Mensen zijn niet gewend dat gevoel meteen uitgesproken wordt en ze denken dat jij ze daar verantwoordelijk voor maakt, ze denken dus beschuldigd te worden. Dat is nou juist níét de bedoeling van verbindend communiceren! Ook als je middels het model naar mensen gaat luisteren kun je op weerstand stuiten; niet iedereen wil dat je aan diens gevoelens komt. En als iemand emotioneel is, heeft het niet zoveel zin eerst te informeren naar de waarneming. Hoe kan het dan wel werken?

DE NOODZAAK TOT SPELEN

Volgens het model: 'Jij gaat eens in de maand naar onze ouders en ik vang tussentijds calamiteiten op (waarneming). Ik merk dat dit me frustreert (gevoel). Ik heb behoefte aan meer gelijkwaardigheid en afstemming over de mantelzorg (behoefte). Sta jij ervoor open om dit een keer te bespreken (verzoek)?'

Dit kan wrevel oproepen, want het zijn best veel woorden. Bij het benoemen van gevoelens kunnen bij sommigen al de oren dichtslaan, omdat ze denken dat ze verantwoordelijk gemaakt worden voor jouw gevoel. Soms kom je niet verder dan 'frustreert', dan zegt de ander iets als: 'Nou, mij frustreert ook weleens iets aan jou!' Waar alles om draait, het benoemen van de behoefte, kom je niet eens aan toe.

Ook het woord 'behoefte' is niet gebruikelijk. Ooit zei iemand: 'Behoefte? Die doe ik op de wc.' Toen wist ik zeker dat het model meer variatie nodig had.



Uitbreiding van het model

Het gaat maar om één ding: dat het werkt. Wat ik heb gedaan, is:

- 1 Het model uitbreiden met die onderscheidende aspecten, zoals de oordelen, de interpretaties (quasi-gevoelens) en de opties. Die zijn namelijk waardevol qua bewustzijn. Daarom heb ik ze opgenomen in het model en er zijstappen van gemaakt.
- 2 Toevoegen van 'reactie', de primaire reflex, ons overlevingsmechanisme van vechten, vluchten, et cetera. Juist daar meer bewustzijn op krijgen is cruciaal, omdat het doel is onze patronen te doorbreken bij situaties die uitdagend zijn.
- 3 Toevoegen van het moment om stil te staan bij wat er in je leeft en je reactie om te buigen naar een bewuste actie: het WAIT-moment. Daar valt veel te leren.
- 4 Toevoegen van 'gevoel+': als een behoefte onvervuld is, kun je de vraag stellen: hoe zou ik (of jij) me voelen als deze behoefte vervuld zou zijn? Dan ervaar je de positieve energie van de (mogelijk) vervulde behoefte, de impact ervan: opluchting, rust, ruimte, tevredenheid, kalmte. Zo wil je je voelen, hoe kun je daar komen? Vanuit positieve energie is het makkelijker om opties te bedenken dan vanuit onvervulde behoeften en gevoelens die daarbij horen, zoals frustratie, moedeloosheid, bezorgdheid ...