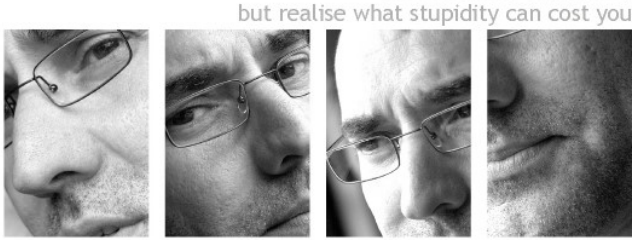
Mediation

Knowledge is expensive,
but realise what stupidity can cost you



Mensen(lijk) "IN" communicatie ?

Niet voor "watjes" …

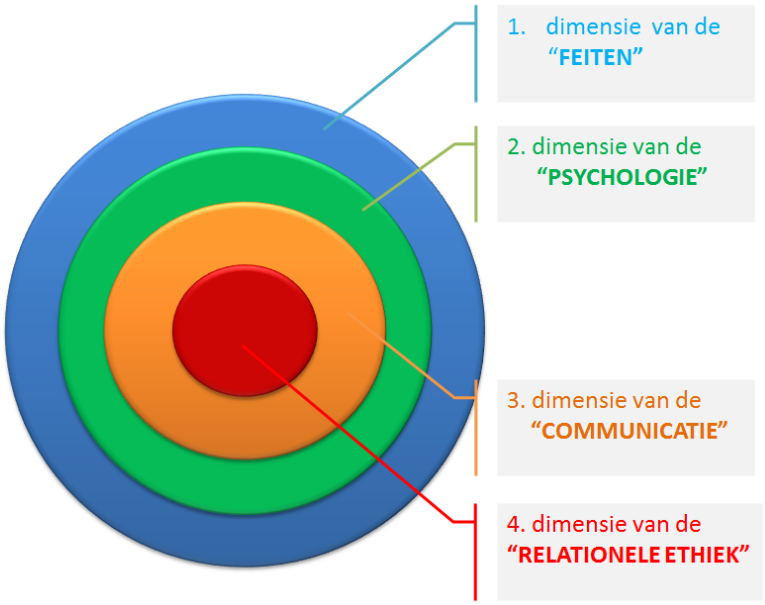
Met mensen omgaan vergt **"communicatie".** Van 's morgens vroeg tot 's avonds laat zijn we trouwens **"IN COMMUNICATIE"** met een ander (of met onszelf). Als het al niet **"verbaal"** is dan is het sowieso **"non- verbaal"** ... NIET communiceren bestaat eigenlijk niet.... Logisch toch, maar laat nu net onze communicatie één van de grootste problemen zijn in het hebben van een goede, gezonde eerlijke en correcte 'relatie' met onze andere medemensen. Vanaf het ogenblik dat onze interactie niet meer oppervlakkig is en we dus **'IN'** relatie willen gaan zal véél afhangen van de manier WAAROP (…hoe) we communiceren **"MET"** elkaar. Ik sta zowat elke dag, zowel beroepshalve als privé, verbaast over de manier waarop wij, als zogezegde intellectuele wezens mensen, met elkaar communiceren en vandaaruit met elkaar omgaan. Ik ben ook elke dag opnieuw verbaast hoe **"KORT"** de lontjes van vele mensen zijn én hoe snel men, vaak onbewust, **'UIT' communicatie** en **'IN' conflict** geraakt, met alle pijnlijke gevolgen van dien.
Hoe komt dit toch?

Kijken naar onze werkelijkheid

De grondlegger van **de contextuele psychotherapie**, de Hongaars-Amerikaanse Psychiater **Iván Böszörményi-Nagy** (uitgesproken als Notch) heeft via de ontwikkeling van de gezins- en systeemtheorie, op een bijzondere eigen manier gekeken naar **"de relationele werkelijkheid"** tussen mensen, hun leven en relaties, hun problemen en conflicten. Hij ontdekte dat **ALLE** mensen in hun menselijke verhoudingen een eerlijke verdeling tussen **"geven en nemen"** én **"de rechtvaardige balans"** tussen verdiensten en verplichtingen willen hebben en meestal ONBEWUST nastreven...

Het begrip **"relationele ethiek"** als universeel gegeven, of zo als ik het ook vaak noem, onze **"emotionele bankrekening"** van **opname en stortingen**, was geboren.

De baanbrekende verdienste die Nagy onderscheidt in zijn “contextuele benadering” zijn de “4 dimensies” die onze **“eigen werkelijkheid”** bepalen. Met andere woorden via deze 4 dimensies: **zien, voelen en begrijpen mensen hun werkelijkheid**. Omwille van deze werkelijkheid gaan mensen zich (emotioneel) gedragen en communiceren. De 4 dimensies zijn het best te begrijpen als kernen waarvan de buitenste laag aan de oppervlakte ligt en de binnenste kern erg in de diepte ligt en de relationele ethiek is (zie schema). Nagy legt vooral de nadruk op de vierde dimensie



1. **De dimensie van de feiten:** gegevenheden van genetische aard, ras, sekse, lichamelijke gezondheid, financiële situatie, werkzaamheden enz.
2. **De dimensie van de psychologie:** het intrapsychische van elke mens. Het verwijst naar onze kijk op de wereld, onze egokracht, basisbehoeften, onze trauma’s, onze kindertijd, onze binding, onze afweermechanismen, fantasieën, leerprocessen enz.
3. **De dimensie van de transacties/ communicatie:** het interpsychische, wat er tussen mensen gebeurt. Het verwijst naar communicatie- en interactiepatronen, systemen, subsystemen, rollenpatronen, macht, coalities, enz. Dit is vooral het gebied waarop de familietherapie zich richt.
4. **De dimensie van de relationele ethiek:** de rechtvaardigheid van de relatie. Het verwijst naar loyaliteit, betrouwbaarheid, verantwoordelijkheid, de balans van verworven verdiensten en verschuldigd zijn binnen een relatie enz.

***Voorbeeld**: Als een kind bijvoorbeeld geen erkenning krijgt van haar ouders, dat zij er mag zijn, dat zij waard is om te leven, hoe zal zo'n kind later als ouder van haar eigen kinderen erkenning en waardering kunnen geven. Bij Nagy blijft het niet bij deze constatering. Samen met zijn cliënten gaat hij op zoek naar bronnen van vertrouwen. In dit genoemde voorbeeld gaat hij op zoek naar wat er speelde in de relatie tussen ouder en grootouder. Hij probeert van het "monster" opa en/of oma weer een mens te maken. Hij gaat op weg om vader of moeder weer kind te laten worden van zijn of haar ouders. Pas wanneer iemand kind van zijn of haar ouders kan worden, kan hij of zij echt vader of moeder van de eigen kinderen worden. Dan behoeft men wat niet gekregen is, niet bij de kinderen weg te halen. Dan worden relaties weer rechtvaardig en betrouwbaar. Deze ethische*

overwegingen vormen de basis, waarop technieken geënt kunnen worden. Met andere woorden, als een therapeutische aanpak uitgaat van relationele ethiek, bijvoorbeeld rechtvaardigheid die gedaan moet worden tussen mensen, dan worden interventies daardoor bepaald. Interventies en vragen die altijd gericht moeten zijn op het leggen van verbindingen met anderen.

Communicatie en wat heeft de liefde ermee te maken?

Een andere grote mijnheer is de Amerikaanse klinisch psycholoog Marshall B. Rosenberg (1934). Hij is de grondlegger van het gedachtengoed van **"geweldloze communicatie"** en ook schrijver van het gelijknamige boek.

Deze geweldloze communicatie, die o.a. thuis hoort in de 3de dimensie van Nagy, is voortgekomen uit zijn pogingen om te **"doorgronden wat liefde is"** en die liefde op de een of andere manier zichtbaar te maken, gestalte te geven. Hij was immers tot de conclusie gekomen dat liefde niet alleen iets is wat **we doen**, iets waarover **we beschikken**. **Liefde is nl. iets wat we "GEVEN".** We **geven onszelf** in allerlei vormen. Jezelf in alle openheid en eerlijkheid blootgeven, op elk moment en met geen andere doel dan om te laten zien wat er in je leeft, is eigenlijk **"een enorm geschenk".** Je wilt geen verwijten maken, bekritiseren of straffen, maar gewoon zeggen: **'Dit ben ik en dit is wat ik wil. Dit is mijn kwetsbaarheid op dit moment.'** Op die manier geven, is voor Marshall, een uiting van liefde.

Nu, een bijkomende (andere) manier waarop we onszelf kunnen geven is: **"De BOODSCHAP van anderen" op een "bepaalde manier" "ONTVANGEN".** Het is **een geschenk** om die met empathie te ontvangen, ons open te stellen voor wat er in de ander leeft, zonder te oordelen, zonder te vooroordelen. Het is een geschenk proberen te horen wat er in de ander leeft en wat de ander wil. Geweldloze Communicatie is dus gewoon een manifestatie van zijn opvatting van liefde. In die zin is het vergelijkbaar met de joods-christelijke concepten **'heb je naaste lief als jezelf' en 'oordeel niet opdat je zelf niet geoordeeld wordt'.**

'Het is verbazingwekkend', zegt hij, wat er gebeurt als we ons op deze manier met mensen verbinden. Deze schoonheid, deze kracht verbindt ons met een energie die hij besloten heeft "Goddelijke liefdesenergie" te noemen, een van de vele namen die je aan God kunt geven. Geweldloze communicatie helpt ons dus verbonden te blijven met die prachtige goddelijke energie in onszelf en ons te verbinden met de energie in anderen. Naar, zijn zeggen, een ervaring die het dichtst bij 'liefde' komt.

Geweldloze Communicatie, of GC, is veel meer dan alleen een effectieve manier van communiceren. **Het is ook een manier van zijn, van denken en van in de wereld staan.** Het doel ervan is het stimuleren van wezenlijk contact tussen onszelf en anderen, contact waarin ieders behoeften vervuld kunnen worden doordat we elkaar met compassie tegemoet treden. **Geweldloos communiceren geeft onszelf en anderen de inspiratie om te GEVEN vanuit het hart**. Het helpt ons ook verbinding te maken met het goddelijke in onszelf en met wat er elk moment in ons leeft.

Je kunt Geweldloze Communicatie **"een taal van mededogen"** noemen, **maar feitelijk is het een taal van het LEVEN,** waar compassie een natuurlijk onderdeel van uitmaakt. Het laat ons zien hoe we uitdrukking kunnen geven aan wat er in ons leeft en het maakt ons bewust van wat er in andere mensen leeft. Als ons eenmaal duidelijk is wat er in ons leeft, kunnen we kijken hoe we dat leven kunnen verrijken.

Geweldloze Communicatie is ontstaan vanuit diepgaande interesse voor twee kwesties.

- **Ten eerste** wilde hij beter begrijpen hoe het komt dat sommigen van ons zich gewelddadig gedragen en andere uitbuiten.
- **En ten tweede** wilde hij beter begrijpen hoe we kunnen leren meedogend te blijven – wat naar zijn overtuiging in onze aard ligt – zelfs als anderen geweld gebruiken of hun medemensen uitbuiten.

Omdat het voor ons allemaal héél nuttig kan zijn, heb ik hier een aantal teksten van zijn boek **"geweldloze communiceren, hoe doe je dat?"** opgenomen. Het boek geeft heel veel voorbeelden komende uit de vele workshop die hij gegeven heeft.

Hier speciaal voor de geïnteresseerden een uittreksel uit zijn boek **"geweldloze communiceren, hoe doe je dat? "**

Korte inleiding tot geweldloze communicatie

Al eeuwenlang wordt er gezegd dat geweld en uitbuiting zich voordoen omdat de mens van nature slecht, egoïstisch of gewelddadig is. Maar ik heb mensen gezien die niet zo zijn. Ik heb mensen ontmoet die graag bijdragen aan elkaars welzijn. Daarom vroeg ik me af waarom sommigen van andermans leed lijken te genieten, terwijl bij anderen juist het tegenovergesteld het geval is. Bij het zoeken naar een antwoord op deze twee vragen ontdekte ik dat de volgende drie factoren erg belangrijk zijn als we willen begrijpen waarom in eenzelfde situatie sommige van ons gewelddadig reageren en anderen met mededogen:

1. **De taal zoals we die hebben leren gebruiken**
2. **Hoe we hebben leren denken en communiceren**
3. **De specifieke technieken die we hebben geleerd om anderen en onszelf te beïnvloeden**

Omdat deze drie factoren voor een groot deel bepalen of we in bepaalde situaties meedogend of gewelddadig zullen reageren, heb ik het taalgebruik, de denkwijzen en de communicatievormen die ons vermogen en onze bereidheid versterken om aan ons eigen welzijn en dat van anderen bij te dragen, geïntegreerd in **het proces** dat ik Geweldloze Communicatie noem. **Het GC-proces leert ons eerlijk en open te uiten hoe we zijn en wat er in ons leeft, zonder kritiek te leveren en zonder anderen te analyseren alsof er iets met hen niet in orde zou zijn.** Uitgangspunt hierbij is dat alles wat **we opvatten als analyse of kritiek** of wat impliceert dat **we fout zitten**, ons belet zodanig contact te maken dat iedereen kan bijdragen aan elkaars welzijn.

Deze wijze van communiceren stimuleert dat **we handelen vanuit mededogen en niet vanuit angst, schuld, schaamte, verwijten, dwang of dreigende straf.** Met andere woorden, het gaat erom dat we verwezenlijken wat we willen zonder dat te doen op een manier waar we later spijt van krijgen. Onderdeel van het proces is dat we duidelijk zeggen wat in ons leeft, zonder analyse, kritiek of beschuldiging. Een ander onderdeel is dat we duidelijk zeggen wat voor ons het leven mooier zou maken en dat we dit aan de ander kenbaar maken verzoek, niet als eis.

Geweldloze communicatie richt de aandacht op de vraag of onze behoeften worden vervuld en, als dat niet het geval is, op wat er gedaan kan worden om ze wel te vervullen. Geweldloos Communiceren toont ons hoe we ons zodanig kunnen uiten dat de anderen **eerder bereid zijn bij te dragen aan ons welzijn.** Het maakt ons ook duidelijk hoe we boodschappen van anderen zodanig kunnen ontvangen dat de kans dat wij graag aan hun welzijn bijdragen groter wordt.

Ik hoop dat dit boek zal helpen om deze leven brengende taal te gebruiken in de communicatie met anderen en die te onderkennen in de boodschappen van anderen, ongeacht hoe ze tot uitdrukking brengen.

We kunnen er samen uitkomen …

- ### Conflicten vreedzaam en doeltreffend oplossen

Al meer dan veertig jaar heb ik in heel uiteenlopende conflictsituaties bemiddeld: in conflicten tussen echtgenoten, tussen ouders en kinderen, werkgevers en werknemers, Palestijnen en Israëliërs, Serviërs en Kroaten en tussen strijdende groepen in Sierra Leone, Nigeria, Burundi, Sri Lanka en Rwanda. Van al die verschillende conflictsituaties heb ik geleerd dat het heel goed mogelijk is om zulke conflicten vreedzaam en naar ieders tevredenheid op te lossen.

Ik heb een proces ontwikkeld dat ik Geweldloze Communicatie heb genoemd en dat bestaat uit inzichtelijke en communicatieve vaardigheden waardoor we meedogend met anderen en onszelf kunnen omgaan. Mijn collega's en ik zijn heel blij dat mensen op talloze manieren gebruik maken van Geweldloze Communicatie in hun persoonlijke leven, in hun werkomgeving en in de politiek.

In dit hoofdstuk wil ik laten zien hoe het geweldloze-communicatieproces kan bijdragen aan een vreedzame oplossing van conflicten. We kunnen de methode gebruiken als we zelf direct bij een conflict zijn betrokken of als we bemiddelen in conflicten tussen anderen.

Als mij gevraagd wordt mee te werken aan het oplossen van een conflict, help ik de betrokkenen eerst met het zoeken naar een zorgzame en respectvolle manier van met elkaar omgaan. Pas als daar sprake van is, ga ik met hem op zoek naar strategieën om het conflict op te lossen. We zoeken dan niet naar een compromis, maar proberen een oplossing te vinden waarin eenieder zich volledig kan vinden. Om dat te bereiken is het absoluut noodzakelijk dat we er niet op uit zijn mensen te laten doen wat wij willen maar dat we de voorwaarden scheppen waaronder aan ieders behoeften kan worden voldaan.

Dit verschil in benaderingswijze (niet proberen gedaan te krijgen wat je zelf wilt, maar wat iedereen wil) komt bijvoorbeeld duidelijk tot uiting wanneer iemand zich gedraagt op een manier die niet met een behoefte van jou overeenstemt en je die persoon verzoekt zich anders te gedragen. Mijn ervaring leert me **dat mensen in zo'n geval geen gehoor**

aan je verzoek zullen geven als ze denken dat het alleen om je eigen behoeften gaat en ze er niet op vertrouwen dat je die van hen net zo belangrijk vindt als de jouwe. Echte samenwerking ontstaat alleen als de betrokkenen erop vertrouwen dat er respectvol met hun behoeften en waarden wordt omgegaan. Het Geweldloze-Communicatieproces is gebaseerd op een respectvolle aanpak die echte samenwerking stimuleert.

Geweldloze Communicatie die wordt ingezet voor conflictoplossing kent de volgende elementen:

1. Onze eigen behoeften uiten.
2. De behoeften van de ander onderkennen, ongeacht hoe de ander zich uit.
3. Nagaan of de behoeften juist zijn overgekomen.
4. Mensen de empathie geven die ze nodig hebben, zodat ze zich bewust kunnen worden van de behoeften van anderen.
5. Voorgestelde oplossingen of strategieën vertalen in positieve actietaal.

- **Vaststellen en uiten van behoeften** (behoeften zijn geen strategieën)

Mijn ervaring leert me dat we, als we ons richten **op behoeften**, gemakkelijker tot wederzijds bevredigende oplossing komen. **Als we ons richten op behoeften, uiten we onze eigen behoeften, begrijpen we de behoeften van de anderen goed en vermijden we elke woordgebruik dat suggereert dat de ander fout zit.**

De tabel hieronder is een lijst van de basisbehoeften die we als mens "allemaal gemeen" hebben.

Enkele basisbehoeften die we allemaal delen

Helaas is me gebleken dat maar **HEEL WEINIG** mensen **hun behoeften** goed kunnen uiten, omdat ze geleerd hebben anderen te bekritiseren en te kwetsen en zo te communiceren dat er afstand wordt gecreëerd. **Dit houdt conflicten in stand, zelfs als er oplossingen voorhanden zijn.** Beide partijen uiten hun eigen behoeften niet en onderkennen de behoeften van de andere partij evenmin; ze houden beiden vast aan hun eigen gelijk. Dat leidt vaak tot allerlei vormen van verbaal, psychisch of fysiek geweld en niet tot een vreedzame oplossing van meningsverschillen.

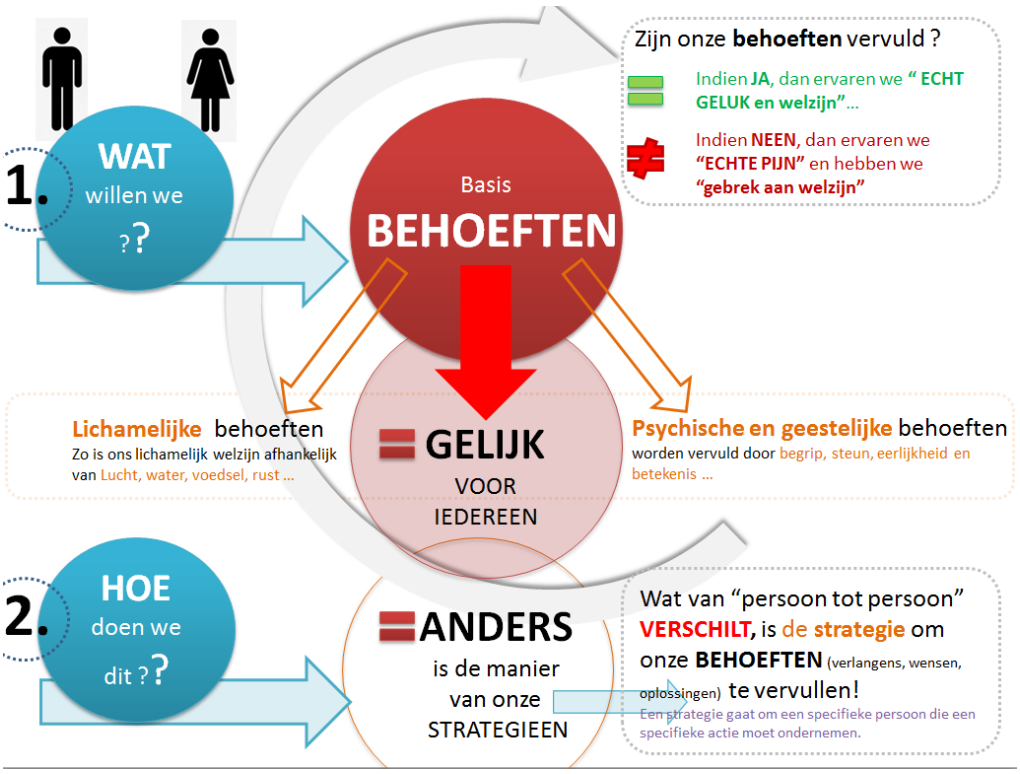
Omdat bij deze manier van conflictbeslechting behoeften zo'n essentiële rol spelen, is het goed om nader in te gaan **op wat ik met behoeften bedoel**. Bij behoeften, zoals ik de term gebruik, **kun je denken aan wat het leven nodig heeft om in stand te blijven.** Zo is ons **lichamelijk welzijn** afhankelijk van onze behoefte aan lucht, water, rust en voedsel. Ons **Psychisch en geestelijk welzijn** wordt bevorderd als onze behoeften aan begrip, steun, eerlijkheid en betekenis worden vervuld.

Volgens deze definitie van behoeften hebben alle mensen dezelfde behoeften, ongeacht hun sekse, opleidingsniveau, religieuze overtuiging of nationaliteit. Wat van persoon tot persoon verschilt, is de **STRATEGIE** om behoeften te vervullen. Ik heb gemerkt dat het oplossen van conflicten eenvoudiger wordt als er **onderscheid** wordt gemaakt tussen **de behoeften en de strategieën** waarmee ze vervuld zouden kunnen worden.

Een manier **om behoeften van strategieën te scheiden** is in gedachten houden dat het er bij **behoeft**en **NIET** om gaat dat specifieke personen specifieke actie ondernemen. Daarentegen gaat het bij **effectieve strategieën**, of wensen, verzoeken, verlangens en 'oplossingen' zoals we ze gewoonlijk noemen, **WEL om specifieke personen die specifieke actie** ondernemen. Het belangrijke verschil tussen behoeften en strategieën komt duidelijk tot uiting in een gesprek tussen een man en een vrouw die hun huwelijk niet meer zagen zitten.

Voorbeeld:

*Ik vroeg de man welke van **zijn behoeften** in het huwelijk niet werden vervuld. Hij antwoordde: 'De behoefte om uit deze relatie te stappen.' Omdat hij het over **een specifieke persoon** had (zichzelf) die **een specifieke actie** wilde ondernemen (uit het huwelijk stappen), gaf hij geen uiting aan een behoefte zoals ik die definieer. In plaats daarvan noemde hij **de strategie** die hij dacht te gaan gebruiken. Ik wees hem hierop en stelde voor dat we het pas over strategieën zouden hebben als we echt helderheid hadden verkregen over de behoeften van hem en van zijn vrouw. Toen ze in staat waren hun behoeften te benoemen, zagen ze beiden in dat ze ook met een andere strategie dan scheiden aan hun behoeften tegemoet konden komen. En tot mijn vreugde hebben ze in de twee jaar daarna een voor beiden heel bevredigende huwelijksrelatie weten te ontwikkelen.*



Veel mensen vinden het moeilijk om behoeften te uiten. **Behoeften niet duidelijk kunnen benoemen leidt tot problemen bij de oplossing van conflicten.** Dat was bijvoorbeeld het geval bij een man en een vrouw bij wie pogingen om hun geschillen op te lossen vaak uitliepen op fysiek geweld.

Voorbeeld:

Ik had een training gegeven op de plek waar de man werkte. Aan het einde van de training vroeg hij me of hij me onder vier ogen kon spreken. Onder tranen vertelde hij over de situatie tussen zijn vrouw en hem en vroeg hij of ik hen wilde helpen met het oplossen van enkele van hun conflicten. Zijn vrouw stemde ermee in en dus kwamen we die avond met zijn drieën bij elkaar.

*Het eerste wat ik tegen hen zei was: 'Ik begrijp dat jullie het er allebei heel moeilijk mee hebben. Ik stel voor dat jullie **eerst allebei duidelijk maken welke van jullie behoeften niet in jullie relatie worden vervuld.** Ik ben ervan overtuigd dat we strategieën kunnen vinden om jullie behoeften te vervullen zodra jullie elkaar behoeften begrijpen. 'Hiervoor moesten ze in staat zijn om hun behoefte te benoemen en te uiten en elkaars behoeften te begrijpen.*

Dat was helaas niet het geval. Dat vermogen hadden ze niet . In plaats van ZIJN behoeften te uiten zei de man: 'Het probleem met jou is dat mijn behoeften je totaal niets kunnen schelen.' Onmiddellijk reageert zijn vrouw daarom met: 'Dat is echt weer iets voor jou om mij zo vals te beschuldigen.'

Enkele **BASISGEVOELENS** die we ALLEMAAL DELEN

Gevoelens als onze **BEHOEFTEN** worden **VERVULD**

- Blij
- Energiek
- Geïnspireerd
- Gelukkig
- Geraakt
- Opgelucht
- Optimistisch
- Tevreden
- Verwonderd
- Vredig
- Ontroerd
- Rustig
- Dankbaar
- Geboeid
- Betrokken
- Hoopvol
- Trots
- Enthousiast
- Vervuld
- Vol vertrouwen
- ....

Gevoelens als onze **BEHOEFTEN NIET** worden **VERVULD**

- Bedroefd
- Boos
- Gefrustreerd
- Geïrriteerd
- Wanhopig
- Nerveus
- Onrustig
- Teleurgesteld
- Onwillig
- Verward
- Bezorgd
- Eenzaam
- Geërgerd
- Hulpeloos
- Verdrietig
- Ongeduldig
- Ontmoedigd
- Onzeker
- Overdonderd

Een andere keer werd ik door een bedrijf gevraagd te bemiddelen in een al meer dan vijftien maanden durend conflict waar zowel de werksfeer als de productiviteit erg onder te lijden had. Bij dit conflict waren twee verschillende groepen van dezelfde afdeling betrokken. Het ging over het gebruik van software en het maakte heftige emoties los. De ene groep had heel veel energie gestopt in de ontwikkeling van de software die op dat moment werd gebruikt en wilde die blijven gebruiken. De andere groep wilde veel liever nieuwere software.

*Toen ik met beide groepen een ontmoeting had, begon ik op dezelfde manier als bij de man en de vrouw. **Ik vroeg aan beide groepen te vertellen in welke behoeften de software van hun voorkeur beter zou voorzien.** Net als het echtpaar uitten beide groepen hun behoeften niet op een duidelijk manier, maar kwamen ze elk met een intellectuele analyse die de andere groep als kritiek ervoer.*

Iemand uit de ene groep zei: 'Als we te behoudzuchtig blijven, ben ik bang dat dat on onze baan kan gaan kosten. Als we met onze tijd willen meegaan, moeten we risico's durven nemen en laten zien dat we niet in het verleden zijn blijven steken.' Een lid van de andere groep reageerde daarop met: 'Maar volgens mij zijn onze belangen er niet mee gediend als we altijd maar achter het nieuwste aan lopen.' Ik hoorde dat beide groepen al maandenlang steeds weer dezelfde argumenten herhaalden en dat dit alleen maar tot heel veel onderlinge spanning had geleid.

Net als het echtpaar **wisten ze niet hoe ze hun behoeften rechtstreeks** konden uiten. In plaats daarvan kwamen ze met **"argumenten"** die de andere groep **als kritiek** ervoer. Zo ontstaan oorlogen. Als we **NIET duidelijk** kunnen zeggen waar we behoefte aan hebben en alleen maar analyses geven die de ander als kritiek ervaart, ligt er geweld op de loer, of dat nu verbaal, psychisch of fysiek geweld is.

- **De behoeften van anderen onderkennen, ongeacht hoe ze zich uiten**

Voor de methode voor conflictoplossing die ik beschrijf, moeten we **NIET ALLEEN LEREN onze eigen behoeften** te uiten, maar ook **ANDEREN HELPEN duidelijkheid te verkrijgen over hun behoeften**. We kunnen ons erin oefenen hoe we uit wat anderen meedelen kunnen opmaken welke behoeften, ze hebben, ongeacht hoe ze zich uiten.

Ik heb mij dat aangeleerd omdat ik **geloof** dat elke boodschap, ongeacht de vorm of inhoud, een **uiting van een BEHOEFTE** is. Als we hiervan uitgaan, kunnen we ons erin oefenen de behoeften te onderkennen die achter een bepaalde boodschap kunnen schuilgaan.

Als bijvoorbeeld iemand op een vraag van mij over wat er zojuist is gezegd, antwoordt: 'Dat is een domme vraag', probeer ik erachter te komen vanuit welke behoefte die persoon tot dat oordeel is gekomen. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat die specifieke vraag niet voldeed aan zijn behoefte aan begrip. Of als ik iemand vraag om te praten over de spanning die hij ervaart in het contact met mij en hij antwoordt met: 'Daar wil ik niet over praten, wil die persoon misschien zichzelf beschermen omdat hij bang is voor wat zo'n uitwisseling zou kunnen losmaken.

De vaardigheid om de behoeften die elke partij heeft, onder woorden te brengen, en hen vervolgens helpen de behoeften van de andere partij werkelijk te horen. De kwaliteit van het contact dat hierdoor ontstaat brengt het conflict dichter bij een oplossing.

Laat me een voorbeeld geven van wat ik bedoel.

Ik werk vaak met groepen echtparen**. Als ik heb vastgesteld welk echtpaar in de groep het langst een conflict heeft, doe ik een tamelijk gewaagde voorspelling. Ik voorspel dat we dit langdurige conflict in twintig minuten kunnen oplossen **zodra beide betrokkenen me kunnen vertellen welke behoeften de ander heeft.

Zo leidde ik een keer een groep waar een echtpaar aan deelnam dat al 39 jaar getrouwd was en bijna al die tijd een conflict over geld had gehad. In het eerste halfjaar van hun huwelijk had de vrouw twee keer zoveel uitgegeven als ze zich konden veroorloven, en daarna betaalde de man de rekeningen en liet zijn vrouw geen geld meer opnemen. Hierover hadden ze al negenendertig jaar onenigheid.

Toen ik hier mijn voorspelling deed, zei de vrouw: 'Marshall, ik kan je al bij voorbaat vertellen dat dit niet zal lukken. We hebben een goed huwelijk, met de communicatie tussen ons is maar weinig mis, maar in dit conflict over geld liggen onze behoeften te ver uit elkaar. Ik zie niet in hoe dat in twintig minuten kan worden opgelost.'

Ik zei tegen haar dat ik dat ook niet had gezegd. 'Ik voorspelde een oplossing in twintig minuten als jullie me allebei konden vertellen wat de behoeften van de ander zijn.
' Ze zei: 'Maar Marshall, de communicatie tussen ons is prima en als je er

negenendertig jaar over hebt gepraat ken je de behoeften van de ander onderhand wel.'

Ik antwoordde: 'Tja, ik heb het wel eerder bij het verkeerde eind gehad en dat zou best weer zo kunnen zijn. Maar laten we het toch proberen. Als je weet welke behoeften hij heeft, kun je me dan vertellen welke dat zijn.

Ze zei: 'Dat is duidelijk, Marshall. Hij wil niet dat ik geld uitgeef'. De man reageerde daarop meteen met: 'Dat is belachelijk'. Het was duidelijk dat zij en ik een heel verschillende opvatting over behoeften hadden. Toen ze zei dat hij niet wilde dat ze geld uitgaf, had ze het over ***iets wat ik een "strategie" noem.*** *En ook al had ze wellicht gelijk, het was zijn* ***gewenste strategie*** *die ze zojuist had benoemd,* ***en NIET zijn behoefte.*** *Een behoefte zoals ik die definieer, heeft* ***geen betrekking*** *op een* ***specifieke actie,*** *zoals het wel of niet uitgeven van geld.*

Ik zei haar dat alle mensen dezelfde behoeften hebben en dat ik ervan overtuigd was dat ***we de kwestie konden oplossen zodra de behoeften van haar man haar duidelijk waren en haar behoeften hem duidelijk waren****. Ik zei: 'Kun je het nog een keer proberen? Wat denk dat zijn behoeften zijn?'*

Toen antwoordde ze: 'Weet je wat het is, Marshall. Hij is net zijn vader.' En vervolgens vertelde ze me hoezeer haar schoonvader op de penning was geweest.

Ik viel haar in de rede en zei: ' Wacht eens even. Je geeft een analyse over hoe hij zo geworden is. Wat ik je vraag is dat je me simpelweg vertelt welke behoefte voor hem in deze situatie speelt. Nu geef je mij een verstandelijke uitleg van wat er in zijn leven is gebeurd.'

Het was overduidelijk dat ze niet wist hoe ze zijn behoefte kon benoemen. ***Na negenendertig jaar had ze nog altijd geen idee van zijn behoeften.*** *Ze had haar eigen conclusies getrokken, over hem en over de redenen waarom hij haar geen geld liet opnemen, maar ze begreep niet echt welke behoeften er bij hem in deze situatie leefden.*

Daarom vroeg ik de man: 'Je vrouw ziet blijkbaar je behoeften niet. Kun jij die haar duidelijk maken? Aan welke behoeften van jou wordt voldaan door zelf over jullie uitgaven te beslissen?'

Hij antwoordde: 'Marshall, ze is een fantastische echtgenote en moeder. Maar ze kan absoluut niet met geld omgaan.'

Let ook hier weer op de discrepantie tussen de vraag die ik stelde, 'wat zijn je behoeften in deze situatie?', *en het antwoord dat ik kreeg. In plaats van me* ***zijn behoeften*** *te vertellen, kwam hij met* ***een constatering,*** *namelijk dat ze niet met geld kon omgaan. Dit soort taalgebruik staat naar mijn mening een vreedzame oplossing van conflicten in de weg.* ***Als een van beide partijen zich bekritiseerd, beoordeeld of geanalyseerd voelt, zal die vaak in de verdediging schieten en op zijn beurt met beschuldigingen komen in plaats van zijn energie te richten op een oplossing die aan ieders behoeften voldoet.***

Ik wees hem erop dat hij niet echt in contact was met zijn behoeften en ik liet hem zien dat hij plaats daarvan met een oordeel over zijn vrouw was gekomen. Toen vroeg ik hem: 'Wat zijn je behoeften in deze situatie?' Maar die kon hij niet benoemen.

Zelf na negenendertig jaar discussie waren ze zich geen van beiden werkelijk bewust van de behoeften van de ander. *Dit was een situatie waarin mijn vaardigheid om behoeften aan te voelen uitkomst kon brengen. Ik gebruikte Geweldloze-Communicatievaardigheden om te achterhalen welke behoeften uit de oordelen van de man en de vrouw spraken.*

*Ik herinnerde de man eraan dat hij had gezegd dat zijn vrouw absoluut niet met geld kon omgaan **(een oordeel)** en vroeg hem vervolgens: **'Maak je je hier zorgen over omdat je je gezin in financieel opzicht wilt beschermen?'** Dat was nou net niet wat hij had gezegd, maar als we onderkennen welke behoeften mensen hebben, komen we naar mijn mening dichter bij de waarheid, dichter bij wat ze proberen te zeggen. Het is mijn overtuiging dat elke analyse dat iets of iemand verkeerd is of doet, in principe tragische uitingen **zijn van onvervulde behoeften.** Als we **KUNNEN horen** wat mensen nodig hebben, is dat voor **hen een groot geschenk** omdat het hen helpt in contact te komen met wat er bij hen leeft. Hoewel in dit geval mijn gissen juist bleek, was dat niet belangrijk. Ook als ik ernaast had gezeten, had ik zijn aandacht gericht op zijn behoeften. Op die manier worden mensen zich meer bewust van wat ze nodig hebben. Ze houden op met analyseren en komen er meer in contact met wat er bij hen leeft.*

Nagaan of behoeften goed zijn verstaan

*Toen hij eenmaal zijn behoefte had geuit, was **het vervolgens zaak om te verifiëren of zijn vrouw die wel had gehoord.** Dat is een wezenlijk onderdeel van conflictoplossing. We kunnen er niet van uitgaan dat een afgegeven boodschap door de ander ook juist is verstaan. Als ik in een conflict bemiddel en er niet zeker van ben of de mensen de boodschap juist hebben verstaan, vraag ik altijd ze of ze die in **hun eigen woorden willen herhalen.***

Ik vroeg zijn vrouw: 'Kun je me zeggen wat je man net gezegd heeft over zijn behoeften in deze situatie?'

Daarop zei ze :'Kom nou, dat ik een paar keer te veel geld heb opgenomen toen we net getrouwd waren, wil niet zeggen dat ik dat blijf doen.'

*Zo'n antwoord is niet ongebruikelijk, zo is mijn ervaring. **PIJN die jarenlang is opgebouwd zorgt ervoor dat zelfs als de partner een behoefte duidelijk uit, de ander vaak niet hoort wat er wordt gezegd. Vaak is de pijn bij beiden zo groot dat ze elkaar niet kunnen horen.***

*Ik vroeg haar of ze misschien kon herhalen wat haar man had gezegd, maar het was duidelijk dat ze dat niet echt had gehoord, dat de pijn bij haar te groot was. Ik zei: 'Ik zal je vertellen wat ik je man zojuist heb horen vertellen en dan wil ik dat jij dat herhaalt. 'En ik vervolgde: 'Ik hoorde je man zeggen dat **hij de behoefte heeft om zijn gezin te beschermen**. Hij is bang, omdat hij er zeker van wil zijn dat het gezin niets overkomt.'*

***Empathie geven om de pijn te helen** (die verhindert dat mensen elkaar verstaan)*

*De vrouw kon nog steeds de behoefte van haar man niet onderkennen en daarom ging ik over op **een andere benaderingswijze** die bij conflictoplossing vaak nodig is. In plaats van te proberen haar te laten herhalen wat hij had gezegd, probeerde ik de pijn te begrijpen die ze voelde.*

Ik zei: 'Ik merk dat je je gekwetst voelt en dat je vertrouwen nodig hebt, zodat je kunt leren van je ervaringen uit het verleden.' Je kon aan haar ogen zien dat ze dat begrip werkelijk nodig had en ze zei: 'Ja, precies.'

*Ik hoopte dat ze door het begrip dat ze had gekregen nu open zou staan voor haar man, dus herhaalde ik nog eens waar hij volgens mij behoefte aan had: hij wilde zijn gezin beschermen. Ik vroeg haar om in haar eigen woorden te herhalen wat ze had gehoord. Ze antwoordde: **'Dus hij vindt dat ik te veel geld uitgeef.'***

Ze had net zo min geleerd om de behoeften van andere te horen als om die van haarzelf te uiten. In plaats van te horen welke behoeften hij had, was het enige wat ze hoorde een oordeel over haarzelf.
Ik stelde haar voor om te proberen alleen te horen wat zijn behoeften waren, zonder daarin enige kritiek op haarzelf te horen.

Nadat ik dit nog twee keer herhaald had, slaagde ze er eindelijk in om te horen wat de behoeften van haar man waren.

Toen draaide ik het proces om en vroeg ik aan de vrouw haar behoeften te uiten. Ook zij kon dat niet op een rechtstreekse manier. ***Ze uitte haar behoefte in de vorm van een oordeel*** *en zei: 'Hij vertrouwt me niet. Hij denkt dat ik dom ben en niet kan bijleren. Ik vind dat niet eerlijk. Als ik een paar keer in de fout ben gegaan, wil dat toch nog niet zeggen dat ik dat blijf doen?'*

Ook bij haar kon ik dankzij mijn opgedane vaardigheden de eigenlijke behoeften onderkennen. Ik zei tegen haar: ***'Dat klinkt alsof je vertrouwen nodig hebt. Je wilt erkenning krijgen dat je van de situatie kunt leren.'***

Toen vroeg ik de man om me te vertellen welke behoeften zijn vrouw had. Maar zoals oordelen haar aanvankelijk in de weg stonden om te horen wat hij zei, zo drong ook niet tot hem door we zij zei. Hij wilde zijn behoefte om zijn gezin te beschermen ***verdedigen*** *en begon uit te leggen dat ze een goede echtgenote en moeder was, maar dat ze totaal niet met geld kon omgaan. Ik moest hem helpen zijn oordeel terzijde te schuiven en alleen te luisteren naar haar behoeften. Daarom zei ik: 'Zou je me alleen willen vertellen waar zij behoefte aan heeft? 'Ik moest dat drie keer herhalen voordat het eindelijk tot hem doordrong dat zei behoefte had aan vertrouwen.*

Toen ze beide elkaar behoeften hadden onderkend, was er, ***zoals voorspeld, binnen twintig minuten een manier gevonden aan ieders behoefte te voldoen.*** *Het kostte zelf nog veel minder tijd!*

Naarmate ik steeds vaker betrokken raakte bij conflicten en daardoor nog steeds beter ging inzien waarom gezinnen ruzie krijgen of landen met elkaar oorlog voeren, raakte ik er steeds meer van overtuigt dat bijna elk schoolkind zulke conflicten zou kunnen oplossen. Mensen hoeven alleen maar te vragen: **'Dit zijn de behoeften van beide partijen. Dit zijn de middelen. Wat kan er gedaan worden om in deze behoeften te voorzien?'** en dan zouden conflicten gemakkelijk op te lossen zijn. Maar helaas wordt ons **niet GELEERD** ons op **onze menselijke behoeften** te richten en houden we ons daar niet mee bezig. In plaats daarvan **ONTmenselijken we elkaar door elkaar etiketten op te plakken en te beoordelen.** En dan is zelfs een heel eenvoudig conflict moeilijk op te lossen.

▪ Strategieën in positieve actietaal voorstellen

Als ik eenmaal in een conflict de partijen heb geholpen **(1) hun behoeften te uiten** en **(2) contact te maken met de behoeften van de ander,** stel ik vervolgens voor **(3) naar strategieën te zoeken** waardoor aan ieders behoefte (win-win) kan worden voldaan. Het is mijn ervaring dat als je te snel naar strategieën gaat zoeken, je misschien wel een aantal compromissen bereikt, maar toch tot een minder goede oplossing komt. Als we echter pas oplossingen voorstellen nadat de behoeften duidelijk zijn, zullen beide partijen zich vaak eerder houden aan wat is overeengekomen.

Natuurlijk is het niet voldoende om alleen beide partijen te helpen inzien welke behoeften de andere partij heeft. We moeten **uiteindelijk actie** ondernemen, en wel zo dat aan ieders behoeften wordt voldaan. Dit vereist dat de voorgestelde strategieën duidelijk en in **(4) actuele, positieve actietaal kunnen** worden verwoord.

Met 'actuele' taal bedoel ik dat **er duidelijk wordt gezegd** wat er op het moment zelf van de andere partij wordt verwacht. Begin bijvoorbeeld met: 'Ik wil graag dat je me zegt of dat je bereid bent…', waarna je aangeeft welke actie je de ander graag wilt zien ondernemen. Door het naar het actuele moment te brengen en te zeggen: 'Ben je bereid om… ?' ontstaat er gemakkelijker een respectvolle discussie. Als de andere partij zegt daartoe niet bereid te zijn, kun je proberen erachter te komen waarom. Ik heb gemerkt dat problemen dichter bij een oplossing komen als je leert **om voor het verzoek actuele taal** te gebruiken.

Als ik zeg: 'Ik wil zaterdagavond graag met je uit', is wel duidelijk wat ik zaterdagavond wil, maar niet noodzakelijkerwijs wat ik op dit moment van de ander wil. Misschien wil ik op dit moment van de ander horen of die bereid is om met me uit te gaan. Misschien wil ik horen of die het leuk vindt om met me uit te gaan. Misschien wil ik horen of er misschien bedenkingen zijn, enzovoort.

Hoe duidelijker we zijn over de reactie die we op het moment willen, hoe sneller we tot een oplossing kunnen komen.

Mijn advies is ook om te verzoeken in positieve actietaal te uiten door duidelijk te zeggen wat we wel willen om onze behoeften vervuld te krijgen, in plaats van wat we **NIET willen.** Het schept verwarring en weerstand als we in conflictsituaties zeggen wat we niet willen. Dat geldt zelfs ten opzichte van onszelf. Als we onszelf alleen maar voorhouden wat we niet willen, is er weinig kans dat we veel aan de situatie veranderen.

Een goed voorbeeld daarvan is een televisiediscussie waar ik enkele jaren geleden aan deelnam. Het programma was van tevoren opgenomen, zodat ik het 's avonds thuis kon zien. Toen ik naar het programma keek, bemerkte ik tot mijn afgrijzen dat ik drie dingen deed waar ik niet van houd als ik aan het discussiëren ben. Ik weet nog dat ik tegen mezelf zei: 'Als ik ooit nog eens aan een discussie over zo'n onderwerp deelneem, wil ik niet A en niet B en niet C doen.'

De week erna kreeg ik de kans om het goed te maken toen ik werd gevraagd voor een vervolg op de discussie. Op weg naar het televisiestudio zei ik steeds tegen mezelf: 'Goed onthouden: niet A en niet B en niet C doen'. Toen het programma begon, ging de andere deelnemer op dezelfde manier de discussie aan als de week daarvoor. En wat deed ik? De eerste tien seconden ging alles prima, maar wat deed ik daarna? A,B en C. En als ik me goed herinner, deed dat de voorafgaande tien seconden ruimschoots teniet.

Het probleem was dat ik tegen mezelf had gezegd **wat ik niet moest** doen. Ik had me geen helder beeld gevormd van wat ik precies anders wilde. In conflictsituaties wordt eender aan ieders behoeften voldaan als beide partijen duidelijk zeggen wat ze wel willen in plaats van wat ze niet willen.

Dat maakte een vrouw me een keer heel duidelijk. Ze had een conflict met haar man omdat hij zo zelfden thuis was, dus had ze tegen hem gezegd: 'Ik wil niet dat je zo veel tijd aan je werk besteed.' Tot haar grote woede schreef hij zich vervolgens in voor een bowlingcompetitie. Ook zij had gezegd wat ze niet wilde in plaats van wat ze wel wilde. Wat ze wel wilde had ze bijvoorbeeld duidelijk kunnen maken door te zeggen: 'Wil je me zeggen of je ten minste één avond per week thuis bij de kinderen en mij zou willen zijn?'

Actietaal houdt in dat we duidelijk zeggen wat we willen als we een verzoek doen door duidelijk actiewerkwoorden te gebruiken. Dat betekent ook dat we taal vermijden die onze behoeften versluiert of die als aanval klinkt.

Zo was er een keer een echtpaar dat al 12 jaar een conflict had. De vrouw had behoefte aan "begrip" en daaraan werd in de relatie niet voldaan. Toen ik haar partner haar behoefte had laten weergeven, zei ik: 'Oké, dan gaan we nu over tot strategische actie. 'Ik vroeg: 'Wat zou je bijvoorbeeld van hem willen om aan je behoefte aan begrip te laten voldoen?' Ze keek haar man aan en antwoordde: 'Ik zou willen dat je naar me luistert als ik iets tegen je zeg.' Hij zei: 'Dat doe ik wel.' Daarop zei zij: 'Nee dat doe je niet', waarop hij weer zei: 'Dat doe ik wel.' Ze vertelden dat ze nu al twaalf jaar op deze manier met elkaar praatten. ***Dat is vaak het geval als we voor onze strategieën woorden gebruiken als "LUISTEREN".*** *Dergelijke woorden zijn te vaag, en het zijn geen* ***ACTIE****werkwoorden.*

Doordat ik haar daar bewust van kon maken, realiseerde deze vrouw zich wat ze echt van haar partner wilde als ze zei: 'Ik wil dat je luistert.' Ze wilde van hem terug horen wat ze gezegd had, zodat ze er zeker van kon zijn dat ze duidelijk was geweest. Toen ze hem dat positieve actieverzoek deed, vond hij dat prima. Dat was voor haar behoefte, een behoefte die ze al twaalf jaar heel sterk had. Het enige waaraan het haar had ontbroken, was heldere taal om hem te zeggen wat ze wilde.

Een soortgelijk man-vrouwconflict betrof de behoefte van de vrouw dat haar man haar keuzen respecteerde. Toen haar man dat eenmaal begreep, zei ik: 'Wat is je verzoek aan je man nu hij je behoefte aan respect voor je keuzen begrijpt? Wat zijn je strategieën om die behoefte vervuld te krijgen?'

Ze zei: 'Ik wil dat je me de vrijheid geeft om me te ontplooien en mezelf te zijn', waarop hij zei: 'Dat doe ik.' Ze antwoordde: 'Nee, dat doe je niet', en hij zei weer: 'Dat doe ik wel'. Daarop zei ik: 'Wacht even! Wacht even!'

Ook hier werd het conflict alleen maar groter doordat er geen actietaal werd gebruikt. Als je hoort: 'Geef me de vrijheid om me te ontplooien', denk je algauw dat de ander je ziet als "een slavendrijver" of als "een dominante" persoon. Dit verzoek maakte niet duidelijk wat de vrouw feitelijk wilde. Ik wees haar daarop. Ik zei: 'Ik zou graag willen dat je hem precies vertelt wat je wilt dat hij doet om meer aan je behoefte aan respect voor je keuzen tegemoet te komen.'

Ze antwoordde: 'Ik wil dat je me toestaat …' Ik onderbrak haar en zei: 'Ik ben bang dat ***"toestaan" ook vaag is****. Kun je een concreter actiewerkwoord gebruiken dan toestaan?'*

*Ze antwoordde: 'Is het duidelijker als ik zeg dat ik wil dat hij me mijn gang laat gaan?' 'Nee', zei ik. 'Dat is ook nog behoorlijk vaag.****' Wat bedoel je eigenlijk als je zegt dat je wilt dat iemand jou je gang laat gaan?'***

Na een paar seconden nagedacht te hebben, kwam ze tot een belangrijk inzicht. Ze zei: 'O, Marshall, ik zie wat het probleem is. Ik weet wat ik van hem wil als ik zeg: "Ik wil dat je me mijn gang laat gaan" en " ik wil dat je me de vrijheid geeft om te groeien". Maar als ik dat in duidelijke taal zeg, is dat nogal gênant. Bovendien kan ik zien dat hij dat niet kan doen, omdat ik wil dat hij me zegt dat alles wat ik doe oké is.

Toen het haar duidelijk werd "wat haar verzoek in feite" inhield, zag ze in dat er dan voor hem niet veel ruimte zou overblijven om zichzelf te zijn en ervoor te zorgen dat zijn keuzes werden gerespecteerd. Respect is essentieel bij het oplossen van conflicten.

Slot

Het boek **“geweldloze communiceren, hoe doe je dat?”** heeft nog zo véél meer te bieden, als we het zouden willen lezen (leren), … het zouden kunnen voelen en begrijpen. Het is zo belangrijk voor **iedereen** dat we ons bewust worden van onze behoeften, dat we onze behoeften (leren) uiten en die van de ander (leren) horen om vervolgens (samen) naar strategieën te kunnen zoeken om deze dan te verwoorden in een duidelijk actietaal. **Makkelijk, néén makkelijk,** is het helemaal niet! **Noodzakelijk** is het – willen we een betere wereld voor iedereen – wel… Oorlog? Momenteel zijn 53 van de 195 landen in deze wereld actief in staat van oorlog, zonder de rest wat nog aan het broeden is.
http://nl.wikipedia.org/wiki/Lijst_van_landen_in_2014 http://www.conflictenteller.nl/

Ik hoop dat deze tekst jullie **“nieuwsgierigheid heeft aangewakkerd”** en kan helpen om persoonlijke conflicten harmonieuzer op te lossen. Ik hoop dat mensen zich hierdoor meer bewust worden van deze waardevolle manier van communiceren waarmee conflicten kunnen worden opgelost op een andere manier die aan ieders behoeften tegenmoet komt. Ik hoop ook dat mensen beter gaan beseffen **dat een manier van communiceren mogelijk is die dwang uitsluit**, een **manier van communiceren die ons bewuster maakt van onze ONDERLINGE AFHANKELIJKHEID.**

Meer info te vinden op:
http://www.geweldlozecommunicatiewebwinkel.nl/

Volledig DVD geweldloze communicatie -deel 1 en deel 2:
http://www.youtube.com/watch?v=loABGdbOXU0
http://www.youtube.com/watch?v=g2GcGEcZoV0

http://www.ai-opener.nl/marshall_rosenberg.html

Familiebedrijf & opvolging

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