Wat is geweldloze communicatie?

Geweldloze communicatie helpt je om te merken wat er voor jou werkelijk toe doet, wat je daarbij voelt, en dat helder te zeggen zonder de ander of jezelf te veroordelen. Achter elk gedrag zit iets wat iemand nodig heeft. Wie dat wil begrijpen, bij zichzelf en bij de ander, kan samen zoeken naar oplossingen die voor iedereen kloppen.

De methode staat ook bekend als verbindende communicatie of NVC, naar het Engelse Nonviolent Communication. Het zijn drie namen voor hetzelfde.

Marshall Rosenberg

Waar het vandaan komt

De Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg (1934–2015) groeide op in Detroit, waar hij als kind veel geweld zag. Daar ontstond zijn levensvraag: waarom kiezen sommige mensen voor geweld, terwijl anderen in dezelfde omstandigheden verbinding zoeken? Zijn antwoord werkte hij uit tot een manier van communiceren die rust op vier elementen: waarneming, gevoel, behoefte en verzoek. In 1984 richtte hij het Center for Nonviolent Communication (CNVC) op, dat zijn werk nog altijd wereldwijd verspreidt.

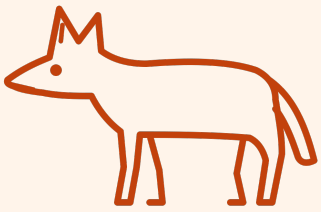
Waarom het werkt

Veel conflicten ontstaan doordat we oordelen brengen alsof het feiten zijn, en onze behoeften verstoppen achter verwijten. De ander hoort een aanval, schiet in de verdediging, en het contact is weg. Geweldloze communicatie doorbreekt dat patroon. Je scheidt wat je waarneemt van wat je ervan vindt, en je zegt wat je nodig hebt in plaats van de ander te beschuldigen. Dan kan de ander horen wat je bedoelt.

Bij conflicten valt dat het meest op, maar de grootste winst zit in gewone gesprekken: feedback aan een collega, iets bespreekbaar maken thuis, zeggen wat je nodig hebt voordat het een discussie wordt. Wat je in rustige momenten oefent, heb je paraat als het spannend wordt.

Jakhals en Giraf

Rosenberg gebruikte twee dieren om twee manieren van praten zichtbaar te maken. De Jakhals spreekt in oordelen, verwijten en eisen: 'Je luistert nooit.' 'Dit is jouw schuld.' Dat maakt het geen slechte taal, wel taal die verbinding verbreekt. De Giraf spreekt eerlijk en direct, zonder aan te vallen. Rosenberg koos de giraf omdat dat het landdier is met het grootste hart. In trainingen oefen je met Jakhals-oren en Giraf-oren: hoe vang je een boodschap op, en wat doe je ermee?



JAKHALS-TAAL

De Jakhals

- Vooroordelen: goed of slecht
- Ergeren: doe niet zo stom
- Manipuleren: een straf of beloning verdienen
- Generaliseren: het is altijd zo, nooit, iedereen, niemand
- Verwijten: de schuld geven, je had beter...
- Eisen en dwingen: moeten
- Interpreteren: het/zij/hij zal wel...
- Norm opleggen: zou moeten, het hoort zo
- Slachtofferrol innemen: ik kan/kon niet anders, ik had geen keuze
- Vergelijken: beter, slechter, mooier, lelijker

GIRAF-TAAL

De Giraf

- Feitelijk waarnemen: ik zie, hoor, ruik
- Accepteren: don't say no, just say 'oh'
- Vertrouwen en erbij blijven
- Inleven: hoe is dat voor jou?
- Aandacht voor gevoelens en behoeften
- Verzoeken: wil jij? wil je dat ik?
- Checken: klopt het dat...?
- Meebewegen met wat er nu leeft, ja zeggen tegen wat is, toelaten
- Verantwoordelijkheid nemen en/of bij de ander laten
- Genieten van de verschillen
- Waardering uiten (in plaats van complimenten geven)
- Je dankbaar voelen

Kenmerken van de Jakhals en de Giraf uit de GROK-kaarten, www.grok.nl.

De vier elementen

Waarneming, gevoel, behoefte en verzoek zijn de bouwstenen van verbindende communicatie. Het zijn geen stappen die je in vaste volgorde afloopt. Je kunt beginnen bij wat je nodig hebt en daarna vertellen wat je zag, of meteen met een verzoek komen. Het gaat erom dat ze alle vier een plek krijgen. Je gebruikt ze om jezelf uit te drukken, en net zo goed om naar de ander te luisteren.

Waarneming

Wat zie of hoor je, zonder er iets van te vinden? Een waarneming is wat een camera zou vastleggen. 'Je was de afgelopen drie weken een kwartier te laat' is een waarneming. 'Je bent altijd te laat' is een oordeel. Het verschil lijkt klein, toch bepaalt het hoe de ander je hoort.

Gevoel

Wat doet het met je? Pas op voor pseudo-gevoelens: 'ik voel me genegeerd' klinkt als een gevoel, maar zegt eigenlijk 'jij negeert mij'. Echte gevoelens gaan over jou: bezorgd, verdrietig, opgelucht, bang, blij, teleurgesteld.

Behoefte

Wat heb je nodig? Behoeften zijn universeel, zoals veiligheid, respect, duidelijkheid en autonomie, en ze hangen niet af van één persoon. Daarin verschillen ze van een strategie. 'Ik wil gehoord worden' is een behoefte, 'jij moet naar me luisteren' een strategie. Voor elke behoefte bestaan meerdere strategieën, en dat geeft ruimte.

Verzoek

Wat vraag je? Iets concreets wat de ander nu of binnenkort kan doen. Een verzoek laat ruimte voor nee, een eis niet. 'Zou je volgende week tien minuten eerder willen komen?' is een verzoek. 'Je moet op tijd komen' is een eis.

Alle vier in één keer

Hetzelfde moment, twee keer gezegd.

JAKHALS-TAAL

"Ruim je rommel toch eens op!"

GIRAF-TAAL

Als ik in de keuken kom en de afwas staat er nog **(waarneming)**, voel ik me moedeloos **(gevoel)**, want ik heb behoefte aan rust en aan het idee dat we samen voor ons huis zorgen **(behoefte)**. Zou jij vanavond de afwas willen doen? **(verzoek)**

Drie richtingen

De vier elementen kun je op drie manieren inzetten.

1. **Verbinden met jezelf**
   Sta voor een gesprek even stil bij jezelf. Wat heb ik waargenomen, wat voel ik, wat heb ik nodig? Dat is geen navelstaren. Als je weet wat er in jou leeft, kun je het zeggen zonder aan te vallen.

2. **Verbindend luisteren**
   Probeer te begrijpen wat de ander waarneemt, voelt en nodig heeft, en check dat door te vragen in plaats van in te vullen. Pas als de ander zich gehoord voelt, is er ruimte voor een voorstel. Wie te vroeg met oplossingen komt, laat vooral ongeduld zien.

3. **Verbindend uitspreken**
   Hou het kort, het liefst onder de vijftig woorden. Sluit af met een verzoek: om verbinding ('Hoe is dit voor je om te horen?') of om actie ('Ben je bereid om...?').

Hoe leer je het?

Geweldloze communicatie is geen trucje dat je één keer leert. Het is een manier van kijken naar jezelf en de ander die zich blijft ontwikkelen. In een basistraining leer je de vier elementen kennen en ga je herkennen wat er in je speelt. Met oefening groeit dat door, en ook na jaren blijft het je verrassen.

Zelf ervaren?

Ik geef sinds 2006 trainingen in geweldloze communicatie en ben CNVC-gecertificeerd trainer. Je kunt meedoen aan een open training, of ik kom met een training op maat naar jouw team. Benieuwd wat het voor jou kan betekenen? Plan een vrijblijvend kennismakingsgesprek van een kwartier.

geweldlozecommunicatietraining.nl/contact | 06 44 34 57 79