

Geweldloze communicatie (GC)

De wijze waarop je (als ouder) communiceert, is van grote invloed op het resultaat dat je krijgt in zowel persoonlijke als professionele contexten. Wanneer je kiest voor een verbindende communicatievorm waarin je verantwoordelijkheid neemt voor wat je voelt, ervaart en wenst, neemt de kans op respect, begrip en een win-win uitkomst voor zowel zender als ontvanger toe. Geweldloos communiceren is zo'n verbindende vorm van communicatie.

Marshall B. Rosenberg beschrijft in zijn boek *Geweldloze Communicatie* (2011) deze dynamische communicatietechniek waarbij empathie als rode draad wordt gezien om in verbinding met jezelf en elkaar te komen. In dit artikel lees je over het effect van geweldloze communicatie en over de vier stappen hierin: waarnemen, gevoelens uiten, behoefte(n) onderkennen en verzoeken tot actie.

Het effect van geweldloze communicatie

Geweldloze Communicatie is een manier van communiceren gericht op gezamenlijke waarden en behoeften en daarom zeer geschikt om binnen een gezin in te zetten. Zie het als een constructieve manier om met elkaar in gesprek te gaan waarin je duidelijk bent over wat jij voelt en ervaart en je de verantwoordelijkheid neemt voor jouw gevoelens en behoeften. Dat is voor kinderen van belang omdat zij gemakkelijk neigen de schuld bij zichzelf te leggen. Het doel is om tot verbinding te komen zodat er wederzijdse bereidheid ontstaat om jezelf te uiten en naar elkaar te luisteren. Dat vraagt om een veilig emotioneel klimaat.

Geweldloze Communicatie stelt ons volgens Marshall (2011) in staat om écht contact te maken met onszelf en de ander, waardoor ons natuurlijk mededogen kan gaan stromen. Het verdiept het luisteren, bevordert respect en empathie waardoor de natuurlijke behoefte ontstaat om te geven (win-win).

Het is een vorm van communicatie die gebruikt kan worden in persoonlijke relaties, op het werk en met kinderen. Het is bedoeld om kenbaar te maken wat het effect van iemands handelen heeft op jou en/of om een wens of verzoek uit te spreken richting de ander. De intentie is daarbij om enerzijds het gevoel en de behoeften van jezelf en de ander uit te vragen, wederzijds empathie te ervaren en te verbinden.

De vier stappen van geweldloze communicatie

Geweldloze Communicatie bestaat uit vier stappen:

- Waarnemen
- Voelen
- Erkennen
- Verzoeken

Marshall beschrijft deze op de volgende manier:

1: Waarnemen (zonder oordeel)

Het eerste element van Geweldloze Communicatie is de waarneming. Hierbij is het belangrijk dat er een scheiding wordt aangebracht tussen waarnemen en oordelen. Als we waarnemen combineren met oordelen, zullen anderen dit al snel als kritiek opvatten en zich afzetten tegen wat we zeggen. Wanneer je geweldloos wilt communiceren, vermijd dan statische generalisaties zoals: altijd, vaak, 'het is zo', goed of slecht, 'je bent ...'. In plaats daarvan onderscheid je jouw waarneming van het oordeel zoals: 'Als je hardop praat, raak ik afgeleid' in plaats van 'Je bent echt luidruchtig'.

2: Het uiten van onze gevoelens

Het tweede element van Geweldloze Communicatie is het uiten van onze gevoelens. Door een woordenschat te ontwikkelen waarmee we specifieke emoties duidelijk kunnen identificeren en benoemen, kunnen we gemakkelijker een band met elkaar aangaan. Als we onszelf kwetsbaar durven op te stellen, kan dit bijdragen aan het oplossen van conflicten. Het is belangrijk om hierin onderscheid te maken tussen woorden die werkelijke gevoelens weergeven en woorden of uitspraken die gedachten, beoordelingen en interpretaties beschrijven.

3: Het onderkennen van de behoeften achter onze gevoelens

Het derde element van Geweldloze Communicatie is het onderkennen van de behoeften achter onze gevoelens. Wat anderen zeggen en doen kan wel de aanleiding maar nooit de oorzaak van onze gevoelens zijn. Als iemand zich negatief uit, kunnen we daar op vier manieren op ingaan:

1. Onszelf de schuld geven

2. De ander de schuld geven
3. Ons bewust maken van onze eigen gevoelens en behoeften
4. Ons bewust maken van de gevoelens en behoeften achter de negatieve boodschap.

4: Verzoeken tot concrete actie (zonder eis)

Het vierde element van Geweldloze Communicatie heeft betrekking op de vraag wat we elkaar willen verzoeken om een win-win situatie te creëren. Hierbij is het zaak om vage, abstracte of onduidelijke bewoordingen te vermijden en positieve actietaal te gebruiken, door duidelijk te stellen wat we wél in plaats van niet zouden willen. Hoe duidelijker we zijn in wat we terug willen horen wanneer we spreken, hoe groter de kans dat we dit ook krijgen.

Verzoeken worden geïnterpreteerd als een eis, wanneer anderen menen dat ze afgekeurd of gestraft zullen worden als ze er niet aan voldoen. We kunnen de ander het vertrouwen geven dat het om een verzoek gaat door aan te geven dat we alleen willen dat de ander instemt als dit uit vrije wil gebeurt. Daarnaast is het handig om na te gaan of onze boodschap is gehoord zoals bedoeld, omdat wat we zeggen niet altijd datgene is wat wordt gehoord.

Het doel van Geweldloze Communicatie is niet om het gedrag van de ander te veranderen of onze zin te krijgen, maar om relaties op te bouwen die gebaseerd zijn op gelijkwaardigheid, eerlijkheid en empathie, waardoor uiteindelijk de behoeften van alle partijen worden vervuld.

Hoe verloopt dat proces van verbindende communicatie dan?

Stap 1: Wat neem je waar?

Waarneembare feiten, neutraal en zonder oordeel!

“Ik zie, ik hoor...” Zonder evaluatie, invulling of interpretatie

Stap 2: Hoe is dat voor jou? Wat zegt je gevoel?

Wat anderen zeggen is misschien wel de aanleiding, maar nooit de oorzaak van je gevoelens, anders geef je de macht weg.

Houd het bij jezelf: “Ik voel me... omdat ik...”

Stap 3: Wat is je wens, welke behoefte heb je?

Wat wil je? Wat heb je nodig? Welke behoefte zit er onder je gevoel?

Stap 4: Welk verzoek wil je aan de ander doen?

Wat wil je van de ander? "Zou je bereid zijn om..."

Wat kun je zelf doen? Welke hulpbronnen kun je gebruiken?

Aanvulling Stap 5: Vanuit begrip en mededogen:

Wat neemt de ander waar? Wat voelt hij/zij, wat heeft de ander nodig?

Leef je in in de beleving van de ander. Welke kwaliteit, positieve intentie en behoefte zit er achter? Verplaats je in de ander.

Stoplichttips:

Rood: Stop met oordelen, vul niet in voor een ander.

Oranje: Pas op: stel open vragen en luister actief om te begrijpen, niet om te antwoorden.

Groen: Wél doen: Helder waarnemen. Kijk naar de feiten. Kijk vervolgens naar de behoefte die schuilgaat onder je gevoel die dit bij je oproept. Als je vanuit die behoefte een verzoek doet dan zal de ander zich nooit aanvallen voelen.