



Koersvaren training

Meer resultaat met minder moeite!

Vragen? Mail naar contact@koersvaren.nl of bel 0599-852691

Geweldloze communicatie

Allereerst bedankt voor je belangstelling voor geweldige communicatie die geweldloze communicatie heet.

In dit E book zul je kennismaken met geweldloze communicatie en leer je hoe je deze manier van communiceren kunt toepassen in je dagelijks leven.

Ik wens je veel leesplezier en succes met het toepassen van geweldloze communicatie.

Als je vragen of opmerkingen hebt schroom dan niet een berichtje te sturen of feedback te geven. Dat kan via de mail maar ook op Facebook of Twitter.

Met vriendelijke groet,
Ingrid Jeuring
Trainer/coach Koersvaren training en coaching.

Geweldloos communiceren = verbindend communiceren

Geweldloze communicatie wordt ook wel “verbindende communicatie” genoemd. Het is namelijk een manier van communiceren met de ander die leidt tot echt gehoord en begrepen worden.

Eén van de basisbehoeften van alle mensen is gehoord worden en door geweldloze communicatie toe te passen ben je in staat om echt naar de ander te luisteren en zelf ook echt gehoord te worden. Je kunt je voorstellen dat wanneer aan deze basisbehoefte wordt voldaan het gesprek een heel andere sfeer en toon krijgt en de motivatie om met elkaar iets te bereiken toeneemt.

Geweldloze communicatie legt de nadruk op gezamenlijke waarden en behoeften waardoor de bereidheid om samen te werken toeneemt. Bovendien is er bij geweldloze communicatie altijd sprake van gelijkwaardigheid en harmonie.

Geweldloze communicatie is “bedacht” door de Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg en heeft een model ontworpen die gemakkelijk toe te passen is tijdens onze communicatie met de ander.

Het is eigenlijk niets nieuws.

Wat wel nieuw is aan het model is dat het ons laat inzien dat we zonder het te weten of te willen we vaak verbaal geweld gebruiken en de communicatie daarmee “verstoren”.

We zijn opgevoed met ideeën van goed en fout, van zwart en wit. Daardoor communiceren we vaak op een manier die lijkt op “gelijk krijgen” in plaats van verbinding maken en luisteren naar elkaar.

Rosenberg leert ons door toepassen van het model hoe we ons daar van bewust kunnen worden en de communicatie naar onszelf en naar de ander kunnen ontdoen van verbaal geweld.

Wanneer je geweldloze communicatie toepast is het mogelijk om wanneer je met kritiek of oordelen te maken krijgt de vaak gebruikte patronen van verdedigen, aanvallen of terugtrekken te doorbreken.

De basis van het model is als volgt:

*“Wat houdt mij bezig, wat houdt jou bezig en
wat kan ik doen om het voor ons nog prettiger te maken.”*

Vanuit deze gedachte is het mogelijk om contact te maken met de ander vanuit onze eigen beleving en te luisteren naar wat de ander bezig houdt.

Er is geen specifieke kennis nodig om geweldloze communicatie toe te passen. Het enige wat er nodig is is een hoog bewustzijn van het model en het toepassen er van.

Bewustwording

Geweldloze communicatie stelt ons in staat menselijk te blijven, ook in moeilijke situaties. Het maakt ons bewust van hoe we met elkaar omgaan.

Het leert ons op een andere manier uit te drukken en naar anderen te luisteren. Het leert ons onze woorden zorgvuldig te kiezen, vanuit een bewustzijn van wat we waarnemen, voelen en nodig hebben.

Als je dat kunt druk je jezelf helder en integer uit terwijl je tegelijkertijd de ander met respect en begrip benadert. Zo leidt elk contact tot een herkenning van eigen behoeften en kennis van de behoeften van iemand anders. Je leert jezelf en anderen in een ander licht te zien en je vermindert weerstand, defensief gedrag en heftige reacties. Je ontdekt wat er in jezelf en in de ander afspeelt.

Herken je de volgende uitspraken?

“Dit plan is waardeloos en zal nergens toe leiden”

“Die speler? Hij is waardeloos, hij scoort al een paar wedstrijden niet!”

“Oh die collega? Hij loopt de kantjes er van af!”

Lees de uitspraken nog eens door en neem eens waar of er sprake is van “geweldvolle” communicatie.

Ik vraag je te ontdekken of er in de uitspraken oordelen of veroordelingen in zitten.

Ik vraag je te ontdekken wat oordelen of veroordelingen doen met jou als je dit soort uitspraken hoort. Wat voor een reactie geef je?

Ga nu eens na hoe de communicatie verder zal verlopen nadat je een dergelijke opmerking hoort?

Bovenstaande is een voorbeeld van taalgebruik wat we vaak horen en zelf ook vaak toepassen. Het zit vol met veroordelingen en oordelen over de ander. Dit doen we niet altijd bewust, het is vaak een automatisme. Het resultaat van een dergelijke manier van communiceren is dat het leidt tot een vorm van communicatie waarin we ons gelijk zoeken, een discussie waarin we als het ware iemand anders willen overtuigen van onze mening, ons oordeel.

Je zult ervaren hebben dat deze manier van communiceren vaak leidt tot onbegrip, kwaadheid, ruzie en conflict. Want de ideeën die jij hebt, de oordelen die jij hebt over situaties en andere mensen komen lang niet altijd overeen met de ideeën die een ander heeft..

Deze manier van communiceren is een bodem voor frustratie en onbegrip en leidt niet tot effectief communiceren waarmee je samen werkt en resultaten bereikt.

Geweldloze communicatie is het hulpmiddel waarmee je wel resultaten bereikt en in echte verbinding kunt komen met de ander. Het model bestaat uit 4 stappen die wanneer je dit structureel toepast je ongekende mogelijkheden tot samenwerking en echte verbinding biedt.

4 stappen naar geweldloos communiceren

1. Waarneming

Richt je aandacht op wat er *feitelijk* in een situatie gebeurt.

Wat neem je waar? Wat doet en zegt de ander?

2. Gevoel

Verwoord wat voor een gevoel je krijgt nadat je hebt waargenomen wat de ander zegt of doet?

3. Behoefte

Verwoord je behoefte die samenhangt met dit gevoel

4. Verzoek

Wat wil je van de ander?

1: Waarneming

Maak een onderscheid tussen je oordeel, interpretatie, veroordelingen en je waarneming. Iets wat je waarneemt is feitelijk.

Een waarneming verandert in een oordeel zodra je deze gaat interpreteren!

Voorbeeld:

Waarneming: Yoran tikt tijdens mijn uitleg met het potlood op de tafel.

Oordeel: Yoran is ongeduldig omdat hij steeds met het potlood op tafel tikt.

Uitleg:

Je neemt waar dat Yoran tijdens jouw uitleg met het potlood op tafel tikt. Het is een feitelijke waarneming. Jij krijgt daar een bepaald gevoel bij en in je oordeel zou je kunnen denken dat hij ongeduldig is omdat hij dit steeds doet. Het laatste, je oordeel, is een eigen interpretatie van de feiten en hoeft helemaal niet waar te zijn! Jij geeft betekenis aan het gedrag van de ander terwijl je helemaal niet weet wat er in de ander omgaat.

2. Gevoel

We hebben gemakkelijk een mening over een situatie of over een ander op basis van ons gevoel. Het bijzondere is dat we ons gevoel over die ander of over de situatie meestal niet uitdrukken. Het is ons niet geleerd en bovendien beschikken we veelal over onvoldoende woorden om het juiste gevoel te verwoorden. Ook herkennen we bepaalde gevoelens onvoldoende waardoor we ons uitdrukken in algemene termen die feitelijk weinig betekenen.

Herken je de volgende uitspraken?

“Ik voel me niet gerespecteerd”

“Ik voel me gefrustreerd”

“Ik voel me niet serieus genomen”

“Ik voel me genegeerd”

Wat is het werkelijke gevoel achter deze uitspraken?

Het kunnen gevoelens zijn van teleurstelling of van ongeduld.

Dat zijn namelijk echte gevoelens en die zijn uit te drukken.

Wanneer je je echte gevoelens niet uitdrukt bestaat de kans dat je niet begrepen wordt, genegeerd wordt en dat de situatie uit de hand loopt. Ook kan er een situatie ontstaan waarin alles escaleert en niemand meer weet waar het eigenlijk om draaide. Het zijn situaties waar een klein meningsverschil uitloopt op uitspraken als

“En jij doet ook altijd.... En jij ook altijd.... En jullie allemaal zijn ook”

En de boel escaleert..

Bij geweldloze communicatie breng je je gevoel over de situatie onder woorden. Je gevoel uitdrukken zonder er een betekenis aan te hechten!

Druk je gevoel uit zonder een mening te geven!

Zo zou in geweldloze communicatie het gevoel verwoord kunnen worden:

In plaats van :

“Ik voel me niet gerespecteerd”: *“Ik voel me verontwaardigd”*

“Ik voel me gefrustreerd”: *“Ik voel me ellendig”*

“Ik voel me niet serieus genomen”: *“Ik voel me vertwijfeld”*

“Ik voel me genegeerd”: *“Ik voel me geïrriteerd”*

Het gaat er om dat je bij jezelf een gevoel herkent, het erkent en het vervolgens uitdrukt.

3. Behoeft

De volgende stap is het uitdrukken van je behoefte die je hebt. Je geeft aan waarom je je een bepaald gevoel hebt.

Het is een bewustwordingsproces: het maakt je duidelijk wat ten grondslag ligt aan jouw gevoel over de situatie of over de ander. Het maakt je ook bewust van het feit dat jouw gevoel nooit het resultaat is van wat anderen doen of zeggen, maar dat je gevoel het gevolg is van je eigen opstelling ten aanzien de wereld om je heen! Het uitdrukken van je behoefte brengt de verantwoordelijkheid van wat jij doet en voelt bij jou en niet bij de ander.

Het gebeurt dagelijks dat we denken ons goed en zuiver uit te drukken en dat de ander ons toch niet begrijpt. Vaak zijn we dan teleurgesteld.

Herken je de volgende uitspraken:

“Jij doet ook nooit wat in huis”

“Jij begrijpt me ook nooit”

“Ik mag ook nooit zelf bepalen wanneer en hoe ik mijn werk indeel”

Dit zijn uitspraken waar duidelijk een bepaald gevoel wordt gesuggereerd maar niet wordt uitgesproken! Bovendien zijn deze uitspraken allemaal verwijzingen naar iemand anders: het lijkt alsof iemand anders de oorzaak is van het gevoel. We vertellen de ander eigenlijk wat er fout is aan hem of haar. En dat is juist niet de manier om iets te bereiken. Als je iets wilt bereiken is het zinvol om aan te geven wat JIJ WEL wilt, wat jouw behoefte is. Pas als je dat hebt uitgesproken ontstaat er begrip en kan de ander al dan niet aan je behoefte tegemoet komen.

Welke behoeften kunnen er schuil gaan achter de uitspraken?

We kunnen er van uitgaan dat er behoefte is aan samenwerking, begrip en autonomie.

Dit wordt echter niet gezegd! Er worden wel andere uitspraken gedaan die de ander de schuld geven van het gevoel met als gevolg dat de situatie kan escaleren en het uitloopt op irritatie en onbegrip en zelfs ruzie.

Wat zou er gebeuren als het volgende gezegd wordt:

“Ik zie dat het een rommel is in de kamer en daardoor voel ik me geïrriteerd omdat ik behoefte heb aan orde”

“Ik ben teleurgesteld omdat ik behoefte heb aan begrip”

“Als ik merk dat jij voor mij een planning maakt dan voel ik me geërgerd omdat ik behoefte heb om het zelf in te plannen (autonomie)”

Bij geweldloze communicatie zoek je naar bewustwording; je zoekt naar de behoefte die ten grondslag ligt aan je gevoel. Hoe directer je je gevoel kunt verbinden met je behoefte, des te gemakkelijker het is voor de ander om op jouw behoefte te reageren.

4. Verzoek

De laatste stap in het model is het doen van een verzoek.

Een verzoek is geen eis!

Het doen van een verzoek is het uitdrukken van wat je WEL wilt. Je geeft nadat je je gevoel en je behoefte hebt uitgedrukt aan wat je wilt van de ander.

Zo kun je het volgende verzoek doen:

“Ik vraag je om nu een plan te maken waarin we huishoudelijke taken verdelen zodat ik de zaak op orde heb.”

“Ik zou je willen vragen om me aan te geven wanneer je tijd hebt om met me te praten en te luisteren naar wat ik zeg?”

“Wil je me de ruimte geven zelf mijn werk in te delen?”

En dan krijg je “nee”.

Hoe ga je daar mee om.

Je hebt je gevoel, je behoefte en je verzoek verwoord.
De ander kan natuurlijk nee zeggen.
Wat doe je dan?

Besef dat wanneer iemand “nee” zegt hij tegelijkertijd “ja” zegt tegen iets anders.
Dat andere is onbekend voor jou. Als je nieuwsgierig bent (een OEN zagezegd: iemand die Open, Eerlijk en Nieuwsgierig is) kun je gissen naar de behoefte van die andere persoon of het hem gewoon vragen. Besef tegelijkertijd dat wat de ander ook doet of zegt, het niets te maken heeft met jou; het heeft alles te maken met de behoefte van die ander!
Probeer helderheid te krijgen om waar het werkelijk om gaat, voor jou en voor de ander.
Wanneer dat in beeld is heb je meteen mogelijkheden om oplossingen te bedenken die voor alle partijen bevredigend is.

Het gaat er om in verbinding te blijven met de ander, zelfs als je van mening verschilt of als het dreigt te escaleren.
En heb je meningsverschil? Dan kun je afstemmen over hoe je daar dan mee omgaat.

Tot zover de inleiding over geweldloze communicatie.

Op de volgende pagina's vind je een overzicht van gevoelens en een oefening.

Ik wens dat je met dit E book een aanzet hebt kunnen maken naar geweldige communicatie.

Lijst met mogelijke gevoelens als behoeften niet vervuld zijn

aarzelend	geïrriteerd	ongedurig	triest
achterdochtig	geknakt	ongeïnteresseerd	uitgeput
afgunstig	gekweld	ongelukkig	verachtelijk
afstandelijk	gemeen	ongemakkelijk	verbaasd
afwezig	geschokt	ongerust	verbijsterd
alleen	geschrokken	onhandig	verbitterd
angstig	gespannen	onrustig	verbolgen
apathisch	gestoord	ontsteld	verdoofd
(doods)bang	gevoelloos	onstuimig	verlamd
(diep)bedroefd	haatdragend	ontgoocheld	verlegen
bedrukt	heet	onthutst	vermoeid
belabberd	hopeloos	ontmoedigd	verontrust
beroerd	huiverig	ontroostbaar	verontwaardigd
berouwvol	hulpeloos	ontstemd	verrast
beschaamd	humeurig	ontzet	verstrikt
beschroomd	jaloers	onverschillig	vertwijfeld
besluiteloos	knorrig	onzeker	verveeld
beverig	koud	opgewonden	verward
bevreesd	kwaad	opvliegend	voorzichtig
bezorgd	landerig	overstelpt	waardeloos
boos	leeg	paniekerig	wanhopig
chaotisch	lichtgeraakt	pessimistisch	wankel
depressief	lui	pijn	wantrouwig
desperaat	lusteloos	prikkelbaar	weemoedig
down	machteloos	radeloos	weifelend
druk	mat	rancuneus	woedend
duf	melancholiek	razend	woest
dwaas	miserabel	rusteloos	wrokkig
dwars	mistroostig	saai	zenuwachtig
eenzaam	moe(deeloos)	sceptisch	ziedend
ellendig	neerslachtig	schuldig	zorgelijk
emotioneel	nerveus	slaperig	zwaar
furieus	nijdig	sloom	zwaarmoedig
gebroken	nors	somber	zwartgallig
gedesillusioneerd	onaantrekkelijk	stuurs	
geërgerd	onbeduidend	teleurgesteld	
gefrustreerd	onbehaaglijk	traag	
geil	ongeduldig	treurig	

Lijst met mogelijke gevoelens als behoeften vervuld zijn

aangenaam	geïnspireerd	ontspannen	verbijsterd
ademloos	gelukkig	ontvankelijk	verbluft
alert	geraakt	onverstoorbaar	
avontuurlijk	geroerd	open(hartig)	verheugd
bedoord	gestimuleerd	opgelucht	verkwikt
behaaglijk	gevoelig	opgeruimd	verrast
belangstellend	geweldig	opgetogen	verrukt
betrokken	gretig	opgewekt	vervuld
bezield	hartelijk	opgewonden	verwachtingsvol
blij	hartstochtelijk	optimistisch	verwonderd
breekbaar	heerlijk	prettig	voldaan
bruisend	helder	rustig	voortreffelijk
content	hoopvol	sereen	vredig
cool	intens	sprankelend	vreugdevol
dankbaar	jolig	stil	vriendelijk
energiek	joviaal	stralend	vrij
enthousiast	kalm	teder	vrolijk
erkentelijk	kwiek	tevreden	vurig
fier	levendig	toegankelijk	warm
geamuseerd	liefdevol	triomfantelijk	weldadig
geanimeerd	luchthartig	trots	zalig
geboeid	melig	uitbundig	zeker
geestdriftig	mild	uitgelaten	zelfverzekerd
gefascineerd	nieuwsgierig	uitgeslapen	zorgeloos
geil	nuttig	verbaasd	

Waarneming of interpretatie?

W of I?

In geval van I: hoe zou je het formuleren?

1 Mijn leidinggevende schuift de beslissing voor zich uit.

2 Ik hoorde je zeggen dat ik nogal hard praat.

3 Mijn partner toont zijn emoties niet.

4 Marshall Rosenberg zei dat de enige manier om GC te leren is oefenen, oefenen en oefenen.

5 Je hebt niet goed opgelet.

6 Hij balde zijn vuisten toen ik het hem vertelde.

7 Ik zie dat jij teleurgesteld bent.

8 Ik heb het idee dat je verdrietig bent.

9 Pff, hij is boos zeg! Moet je kijken hoe hij er bij staat!

Nawoord

Marshall Rosenberg zegt over geweldloze communicatie:

“Omdat we niet geleerd hebben op een geweldloze manier te communiceren moeten we oefenen, oefenen, en oefenen “.

Het is misschien in het begin wat gekunsteld om te praten op de manier zoals beschreven in de 4 stappen:

Waarneming: Als ik zie/hoor/voel dat....

Gevoel: voel ik mij....

Behoeftte: omdat ik behoefte heb aan....

Verzoek: ben je bereid om...?

Je bent misschien bang voor vreemde reacties. Geen wonder want waarschijnlijk is het een geheel nieuwe manier van communiceren voor jou en dus ook voor iemand anders.

Ik adviseer je om wanneer je wilt oefenen, dit duidelijk te maken in je eigen kring, bij iemand die je vertrouwt. Zeg dan:

“Ik heb interesse in geweldloze communicatie en wil dit graag oefenen omdat ik dit veel wil gaan toepassen. Ben je bereid me te helpen en me feedback te geven?” Of iets in die trant.

Zo kun je vertrouwd raken met het herkennen, erkennen en uiten van je gevoel en je behoefte en kun je tevens vertrouwd raken met de reacties die je krijgt.

Wil je meer weten over toepassen van geweldloze communicatie?

Ik geef regelmatig workshops en trainingen: ga hiervoor naar de [website](#).

Wil je reageren op dit E book? Dat kan op de website maar ook een [tweet](#) of vermelding op [Facebook](#) is welkom!

Veel succes en geweldige communicatie gewenst!

Met vriendelijke groet,

Ingrid Jeuring

Ruiten A Kanaal Noord 3

9561 TE Ter Apel

0599 852691

<http://www.koersvaren.nl>

contact@koersvaren.nl