

# Geweldloze Communicatie

**Direct - Doeltreffend - Emotioneel - Empatisch - Respectvol**

*'Zij die het juiste woord beheersen, beledigen niemand.  
Toch zeggen ze de waarheid.  
Hun woorden zijn helder, maar nooit gewelddadig...  
Ze laten zich nooit vernederen, en ze vernederen nooit iemand.'*  
Boeddha

Het gebeurt geregeld dat een rustig gesprek, bijvoorbeeld op het werk of thuis, ontardt in een conflict. Het is dan soms onmogelijk om tot de ander door te dringen en om op jouw beurt de ander te begrijpen. Toch kan het meningsverschil enkel een *communicatiestoornis* zijn...

Thuis en op school leert men praten en aandachtig te zijn, maar men leert niet noodzakelijkerwijs communiceren. Communicatie is een kunst die niet zomaar aangeleerd wordt. Ons onvermogen om te communiceren is dikwijls de oorzaak van situaties van onbegrip en conflicten. De manier waarop wij communiceren is meestal - onbedoeld - gewelddadiger dan we beseffen doordat de uitdrukkingen die we gebruiken vaak onnodig beschuldigend zijn.

Om dit te vermijden, ontwikkelde **Marshall Rosenberg**, psycholoog, een zogenoemde "**Geweldoze**" (*emotionele, empathische, creatieve*) **communicatiemethode** die hij op heel wat plekken in de wereld doceert. Doel van deze communicatie is de kwaliteit van je leven meer in eigen hand te nemen door te leven in harmonie en met respect voor jezelf, anderen, de omgeving en derhalve met verschillen. Het kan anders: direct, doeltreffend, helder en vooral gericht op aandacht en respect voor de behoeften van beide partijen.

Rosenberg's 'model' is opgebouwd uit vier elementen: **waarneming, gevoel, behoefte en verzoek**.

Elke **waarneming** stimuleert **gevoel(ens)**.

Gevoelens signaleren **behoefte(n)**, die vervuld dan wel onvervuld zijn.

Behoeft(e)n zetten al dan niet aan tot **actie - verzoek**.

Bijvoorbeeld

- Ik *neem waar* dat mijn vriend tijdens de maaltijd geen woord zei en dat hij zonder iets te zeggen de kamer verliet.
- Deze waarneming roept bij mij *een gevoel* op: ik word er door in beslag genomen en voel mij machteloos.
- Dit gevoel verwijst naar mijn *behoefte(n)*: de behoefte om te weten of er iets aan de hand is, de behoefte aan helderheid en misschien de behoefte om steun te bieden;
- *Mijn verzoek* en mijn *handelen* bestaan er concreet uit dat ik ga onderzoeken hoe hij zich voelt, of hij ergens door in beslag wordt genomen en of ik iets kan doen om zijn zorgen te verlichten.

Ik ga mijn vriend dan als volgt aanspreken: “Als ik zie dat je onder het eten zonder iets te zeggen wegloopt (W), dan maak ik mij zorgen (G) en ik wil graag weten of je ergens door in beslag wordt genomen en of je steun wilt hebben (B en V)”

Deze formulering kan naïef en ongeloofwaardig overkomen!

Het is mogelijk haar wat geloofwaardiger en alledaagser te maken door het in je eigen gewone taal te zeggen: “Je zegt niets, is er soms iets? Kan ik iets doen?”

Deze 4 elementen hebben een **valkuil**:

Voor *waarneming* is dat: **oordeel**, interpretatie, analyse, vergelijking, classificatie.

Voor gevoel: **quasi-gevoel** (bijv. *ik voel mij verlaten*, i.p.v. *ik ben bang omdat ik alleen ben*)

Voor behoefte: **strategie** (bijv. *ik heb behoefte aan een borrel*, i.p.v. *ik heb behoefte aan ontspanning*)

Voor verzoek: **een eis** (ongeacht de wijze van vragen 'moet' er positief op gereageerd worden)

Komen we terecht in deze valkuilen dan creëren we **geweld**. Onder ‘**geweld**’ verstaan we *angst, vanuit schuld en schaamte*. Omdat die angst ruimte wegneemt (om te zijn wie je bent - behoefte aan authenticiteit en autonomie) schieten we in de verdediging. De aanval is de beste verdediging. En dus ‘slaan’ we terug, wat weer angst bij de ander oproept die op zijn beurt in de aanval gaat. (Bijvoorbeeld: “*Je luistert niet.*” “*Wel waar, maar je draaft zo door.*”) Zo ontstaat een spiraal van geweld. Geweld dat we niet herkennen en daardoor in patronen kan verzanden.

## I. Bewustzijn

Geweldloos communiceren begint met *bewustzijn* en *waarneming*.

Wil niet iedereen worden gehoord? Wil niet iedereen serieus worden genomen? Dan is het de ander geven wat we zelf graag willen ontvangen een logische stap. Maar zolang we voor onszelf *onze eigen behoeften* niet eens aan het woord laten, kunnen we ons *die van anderen* niet bewust worden en is de stap naar waarneming nog moeilijk te zetten. We zijn in deze maatschappij ontmoedigd geraakt om onze ware *gevoelens* te tonen (‘grote jongens huilen niet’). Gevoelens zijn echter de markering van *behoeften*.

Vanwege onze *conditionering* vereist het dus enige *oefening* om onszelf de uitdrukking van onze gevoelens weer toe te staan, om daarna de (onbeantwoorde) behoefte(n) daarachter te leren ontcijferen. Zowel bij onszelf als bij de ander.

Elke stap naar verandering begint bij jezelf. Wat voor het toepassen van geweldloze communicatie in eerste instantie nodig is, is bewustzijn. Je neemt een persoonlijk besluit het voortaan bewust anders te doen.

Voorwaarde voor geweldloze communicatie is *welwillendheid* en de wens om werkelijk *aandacht* te hebben *voor de ander en voor zichzelf*. De gebruikte woorden worden dus niet automatisch en routineus uitgesproken; ze worden met zorg gekozen, terwijl men zich bewust blijft van zijn eigen emoties en wensen. Het doel is met andere woorden om zich oprecht en duidelijk uit te drukken met respect en medeleven voor de ander.

Juist deze houding maakt dat het meer is dan een methode of techniek. Je zou kunnen spreken van een gedachtegoed of zelfs een levenshouding als je wilt.

## II. Jakhals taal - Giraffetaal

Om mensen mee te nemen door de gedachtestappen van geweldloze communicatie gebruikt Rosenberg twee handpoppen: **een jakhals** en **een giraf**.

**De Jakhals** staat als symbool voor de *gewelddadige* communicatie.

De jakhals behoort net als de wolf en de coyote tot de hondachtige roofdieren.

**De Giraffe** staat symbool voor de *geweldloze* communicatie.

De giraffe kijkt over alles heen en heeft een breed zicht (*helikopterview*). Doordat ze zo groot is, kan ze lang voelen en naar binnen laten komen wat ze ziet, hoort... Er is een grote afstand tussen het hoofd (waarnemen - denken) en de buik (gevoel - behoefte). Ze heeft een groot hart (veel mededogen). Ze heeft grote poten en heeft een grote actieradius (actie - doen).

Door het poppenspel - humoristisch en onmiskenbaar duidelijk - wordt zichtbaar hoe statisch en levensvervreemdend de meest gebruikte taal is:

De *taal van de Jakhals*:

- is aanvallend, be(ver)oordelend, verwijtend, beschuldigend, beoordelend, woedend...
- geeft **jij**-boodschappen

De *taal van de Giraffe* daarentegen

- is geweldloos, meelevend, laat de ander in zijn waarde.  
De kwaliteit ervan is beweeglijk, verbindend.  
De giraffe probeert de jakhals te begrijpen. Ze probeert zich in te leven in zijn woede en te zien wat er onder zit.
- geeft **ik**-boodschappen .

De Amerikaanse psychiater Gerald Jampolsky ('*Love is Letting Go of Fear*') stelt dat elke actie die een mens doet, wordt ingegeven of vanuit *liefde*, of vanuit *angst*.

*Giraffetaal* hoort bij het eerste, *Jakhals taal* laat zien dat er bij de spreker gevoelens leven van angst, schaamte, van denken te kort te schieten, of niet aan bod te zullen komen. Kortom, van onvervulde behoeften. Iedere uiting van kritiek, oordeel, straf, minachting of verwijt behoort tot het Jakhalsjargon en is daarmee een vorm van geweld. In deze maatschappij worden we er voortdurend door omringd.

### III. De bouwelementen van geweldloos communiceren

#### De stappen die de giraf doet zijn:

Door de *waarneming* te scheiden van de interpretatie, analyse, vergelijking, classificatie en dus oordeel, kunnen we ervaren welke *gevoelens* gestimuleerd worden door die waarneming. Dan kunnen we ook helderheid krijgen over de onderliggende *behoefte(n)*. Dan weten we of er actie nodig is en welke actie, en kunnen we een *verzoek* doen.

#### STAP 1: WAARNEMING

(zonder oordeel)

##### ***“Ik neem waar”***

*"Ik zie een concreet gedrag dat een invloed heeft op mijn gevoel van welbehagen of onbehagen."*

Deze stap bestaat er eerst uit werkelijk te observeren wat er gebeurt in een gegeven situatie. Wat draagt de ander bij tot mijn positieve gevoel, b.v. blijheid of tot mijn negatieve gevoel, bijv. irritatie of zelfs mijn agressie? Het doel is om de situatie proberen te observeren door elke veroordeling of beoordeling uit te sluiten. Je bent specifiek, blijft bij de feiten zonder eigen interpretatie of oordeel.

Hoe exacter en objectiever we zijn, des te meer de ander datgene wat we zeggen zal interpreteren als een legitieme poging tot communicatie in plaats van een oordeel dat angst en defensie oproept.

Bijvoorbeeld:

- Zeg niet "Jij bent te laat. Het is altijd het zelfde! Je kunt ook nooit op jou rekenen." Zeg liever: "We hadden een afspraak om acht uur. Het is nu half negen." De eerste zin kan gemakkelijk verstaan worden als oordeel en dus angst oproepen. De tweede is een waarneming.

- 'Jan loopt demonstratief weg en smijt de deur achter zich dicht' wordt 'Jan loopt de kamer uit en trekt de deur dicht zodat de ramen ervan rinkelen'. De eerste zin bevat uitsluitend interpretaties.

De tweede zin is een reeks waarnemingen. Interpretaties zijn meestal glansrijk naast de waarheid: *misschien moest Jan wel zo dringend naar het toilet dat in de haast de deur uit zijn hand glipte...*

Geweldloze communicatie vraagt je om goed te luisteren en duidelijk te zijn in wat je zegt en een scheiding te maken tussen observatie en interpretatie. Een waarneming wordt een beoordeling door een interpretatie of een analyse. Het is de kunst om de waarneming te scheiden van de interpretaties en gevoelens die deze oproept. Pure waarneming - onontbeerlijk instrument in authentieke communicatie - vereist enige oefening, het vraagt om het scherpen van het bewustzijn.

## STAP 2. GEVOEL(ENS)

(herkennen, erkennen en uitdrukken)

***“Ik voel”***

*"Ik reageer op dit gedrag met een gevoel"*

Het is de bedoeling bij jezelf te rade te gaan over je eigen emoties. Ben ik op dit moment blij, verdrietig, boos enz.? Hier kun je jouw interpretatie geven maar houd het bij jezelf. **Laat jouw gevoel jouw verantwoordelijkheid blijven**, of de ander daar nu wel of niet iets mee te maken heeft. Hierbij kan het goed zijn te checken of je waarneming correct was.

Bijvoorbeeld:

Als ik zeg: *'Je bent te laat, je denkt alleen maar aan jezelf zoals gewoonlijk,'* dan kan de ander niets anders doen dan betwisten wat ik zeg. Maar als ik zeg: *'We hadden een afspraak om acht uur en het is halfnegen. Dat is de tweede keer in één maand. Ik voel me nu machteloos en gefrustreerd.'* kan hij mijn gevoelens niet ter discussie stellen. Die zijn helemaal van mij!

Het enige dat we moeten doen is de situatie beschrijven met zinnen die beginnen met 'ik' in plaats van met 'jij' of 'u'. Als ik het over mezelf heb en alleen over mezelf, bekritiseer ik mijn gesprekspartner niet meer, val ik hem niet aan. Ik ben emotioneel, dus authentiek en open. Als ik het goed aanpak en als ik werkelijk eerlijk ben tegenover mezelf, zal ik me zelfs kwetsbaar opstellen. Maar meestal zal juist die oprechtheid de tegenstander ontwapenen en hem ertoe aansporen samen te werken voor zover hij de relatie ook goed wil houden.

Voor het bepalen van gevoelens is gebruik van het woord 'voelen' verraderlijk. Dit beschrijft namelijk zowel gevoelens als interpretaties (quasi-gevoelens).

Bijvoorbeeld:

- *'Ik voel me gelukkig'* is inderdaad een gevoel.  
- *'Ik heb het gevoel onbelangrijk te zijn'* is echter een interpretatie, met als onderliggend gevoel een breed scala aan mogelijkheden: *angst, schaamte, teleurstelling etc.* Deze zin schetst de manier waarop iemand *denkt*, niet het onderliggende gevoel.

Gevoelens die er wel zijn maar die we niet uiten hebben de gewoonte om voor onaangename verrassingen te zorgen. In ieder geval brengt het 'niet uitspreken' van wat we werkelijk voelen ons nimmer het gewenste resultaat. Zoals al eerder gezegd voelen we ons meestal niet gemakkelijk in het uiten van onze gevoelens en dat geldt in het bijzonder op de werkplek.

Voorbeelden:

- *Ik ben verdrietig omdat je weggaat.*  
- *Ik ben bang als je dat zegt.*  
- *Ik ben blij met je attentie*

Voorbeelden van gevoelens zijn opgenomen in de lijst hieronder.

### STAP 3. BEHOEFTE(N)

(verantwoordelijkheid nemen voor je gevoelens)

#### ***“Ik heb behoefte aan”***

*“Ik baken de behoeften, verlangens, waarden die dit gevoel hebben opgewekt af”*

Deze fase bestaat eruit zichzelf vragen te stellen over de behoeften die aan de basis van deze gevoelens liggen. Wat zou je echt wensen?

Bijvoorbeeld:

Als iemand zegt: *"Jij begrijpt me nooit,"* vertelt hij eigenlijk dat zijn behoefte om begrepen te worden, niet bevredigd is. De "authentieke" uitdrukking van deze behoefte zou kunnen zijn: *"Ik wil zo graag begrepen worden door je"*. Op dezelfde manier drukt een vrouw die haar man het verwijt: *"Jij komt elke avond te laat thuis"* naar het hoofd slingert, een behoefte aan intimiteit of steun uit die niet wordt bevredigd.

Gevoelens geven aan of een behoefte is vervuld, of juist niet. **Zodra we ons bewust zijn dat we onze gevoelens kunnen verbinden met onze behoeften, nemen we de verantwoordelijkheid voor hun vervulling** en kunnen we een effectieve strategie ontwerpen en actie ondernemen om te komen tot het gewenste resultaat.

**Rosenberg: "Ieder oordeel is de tragische uitdrukking van een niet-bevredigde behoefte". Met oordelen, kritiek en interpretaties vervreemden we ons van onze behoeften. Deze zelfde elementen gebruiken we vaak onbewust om onze verborgen behoeften indirect te uiten.**

Bijvoorbeeld:

*"Ik moet altijd alles alleen opknappen"* is in feite een verzoek om steun. Deze zin klinkt echter als een verwijt en zal door de ander ook als zodanig worden opgevat.

Hoe beter we leren achter onze gevoelens onze behoeften te ontcijferen, des te meer we met mededogen leren kijken, naar onszelf en naar de ander.

Andere voorbeelden:

- *"Een film wil ik altijd graag helemaal kunnen zien. Dus als je later komt dan afgesproken als we naar de bioscoop gaan, word ik ongeduldig en geïrriteerd, omdat we dan het risico lopen het begin van de film te missen"*

- *"Als je me een week lang niet opbelt om iets van je te laten horen, ben ik bang dat je iets is overkomen. Ik hecht er waarde aan om zeker te weten dat alles goed gaat."*

- *Of als het gaat over een echtgenoot die ons enorm genegeerd heeft op een etentje: "Ik heb er behoefte aan te voelen dat ik contact met je heb, dat ik belangrijk voor je ben, zelfs al zijn we met vrienden."*

Voorbeelden van behoeftes zijn opgenomen in de lijst hieronder.

## STAP 4. VERZOEK(EN)

(verzoeken die het leven verrijken)

**“Ik zou jou willen vragen”** of **“Mijn actie is..”**

*“Ik vraag de ander om concrete handelingen die kunnen bijdragen aan de vervulling van mijn behoefte(s).”*

Om onze behoeften vervuld te krijgen, vragen we duidelijk om specifieke acties.

De kunst is een verzoek zo te formuleren dat anderen bereid zijn om er mededogend op te reageren. Dat wil dus zeggen dat de ander niet verplicht is om tot de gevraagde actie over te gaan, want dan zou het een eis zijn. Het verzoek helder verwoorden is heel belangrijk, omdat we gewend zijn aan hopen, verwachten, geloven en denken dat een ander wel weet wat wij willen en dat zal doen. zeker nadat we dat **impliciet** geuit hebben.

Rosenberg: *“Dwing een kind je te gehoorzamen en je krijgt vroeger of later onvermijdelijk de rekening gepresenteerd”*. Wanneer je graag wilt dat een ander iets doet, zijn er twee vragen die je jezelf van te voren moet stellen. Ten eerste: “wat wil je dat de ander doet?” én: “wat wil je dat de redenen van de ander zijn om aan jouw wens gevolg te geven?”. Met andere woorden, wil je dat iemand iets doet uit eigen keuze of vanuit gehoorzaamheid en het vermijden van een negatieve reactie, b.v. straf?

Bijvoorbeeld:

- *“Ik wil je vragen om je in de toekomst aan onze afspraken te houden en het me te laten weten als je later komt dan afgesproken.”*

- *Ik houd van orde in het huishouden. Als ik jouw kleding dagen zie liggen op de vloer, word ik daar chagrijnig van. Zou je je kamer willen opruimen?”*

Voorbeeld 1 van **Jakhals boodschap** omgezet in een **Giraffe boodschap**

**Jakhals communicatie:**

*Jij bent te laat. Jij denkt ook alleen maar aan jezelf zoals gewoonlijk. Jij kunt je nooit aan je afspraken houden.*

**Giraffe communicatie die probeert in te voelen in de ander**

1. *Ik zie dat het half elf is en we hadden een afspraak om acht uur.*
2. *Is er misschien iets gebeurd?*

**Giraffe boodschap vanuit mezelf**

1. *Ik zie dat het half elf is en we hadden een afspraak om acht uur.*
2. *Ik voel mij machteloos en wrevelig.*
3. *Ik heb de behoefte dat mijn afspraken gerespecteerd worden.*
4. *Ik wil je vragen om je in de toekomst aan onze afspraken te houden en het me te laten weten als je later komt dan afgesproken.*

Andere mogelijkheid:

1. *We hadden een afspraak om acht uur. Het is nu half elf.*
2. *Ik voel me boos en ben bezorgd.*
3. *Ik wil weten wat er aan de hand is en ik wil gerustgesteld worden dat ik in de toekomst wel op gemaakte afspraken kan rekenen.*
4. *Wil je er nu met mij over praten?*

Voorbeeld 2 van **Jakhals boodschap** omgezet in een **Giraffe boodschap**

**Jakhals communicatie:**

Moeder begroet haar kind van twaalf dat na de school thuiskomt als volgt:

*“Maar let nu toch eens op! Je laat je schoenen altijd in de gang slingeren. En je hebt je jas weer op de stoel gegooid en je boekentas midden in de kamer uitgestort. Je denkt zeker dat je hier alleen woont. Ruim alles op, en snel een beetje. Trouwens, ook je kamer is een puinhoop. Maak het daar ook maar schoon.”*

**Giraffe boodschap:**

*“Als ik je schoenen op de trap zie, je jas op de stoel, je boekentas leeggemaakt op de tafel (W), dan voel ik mij verdrietig en moedeloos (G), want ik probeer met zorg het huis netjes te houden en ik heb er behoefte aan gerespecteerd te worden voor het werk dat ik doe. En ik heb ook behoefte aan medewerking.(B)Zou je je spullen willen opruimen? (concreet V)*



## Lijst van 'Gevoelens' en 'Behoeften'

Deze lijsten zijn bedoeld om uw bewustzijn over 'gevoelens' en 'behoefte' te vergroten en u te inspireren in het gebruik ervan. Deze woorden staan voor nuances en kwaliteiten van 'gevoelens' en 'behoefte'.

### Gevoelens

Bij het uiten van gevoelens is het belangrijk om woorden te kiezen die heel specifiek die gevoelens weergeven die wij duidelijk willen maken.

#### *Bijvoorbeeld*

als er gezegd wordt "*het voelt goed voor mij*", is het niet duidelijk wat er met "*goed*" bedoeld wordt omdat het woord "*goed*" *blij, opgewonden, opgelucht...* of nog een hele reeks andere gevoelens kan betekenen. Woorden als "*goed*" of "*slecht*" maken het voor de luisteraar niet gemakkelijk om contact te maken met wat wij echt voelen.

De volgende woorden staan voor gevoelens en nuances en kwaliteiten van gevoelens.

ademloos	geschrokken	slaperig
angstig	gespannen	somber
bang	gevoelig	sprankelend
bedroefd	glorieus	stil
bedrukt	jolig	teder
behaaglijk	kalm	tevreden
beverig	levendig	treurig
bevreesd	koel	triest
bevredigd	koud	trots
bezield	kwaad	uitgelaten
blij	melancholiek	uitgeput
boos	miserabel	verbaasd
bruisend	moe	verbijsterd
chagrijnig	moedeloos	verbluft
dankbaar	nieuwsgierig	verdrietig
dolblij	nerveus	verrukt
doodsbang	onbehaaglijk	vurig
eenzaam	ongeduldig	vervuld
energiek	opgelucht	verward
erkentelijk	ongelukkig	verwonderd
extatisch	onstuimig	voldaan
futloos	onthutst	vredig
geamuseerd	ontroerd	vreugdevol
geagiteerd	ontspannen	warm
gefrustreerd	ontsteld	wanhopig
geïntrigeerd	ontzet	weemoedig
geïrriteerd	onzeker	zelfvoldaan
gekwetst	opgetogen	zacht
gelukkig	opgewekt	zachtmoedig
gelukzalig	overstuur	zalig
geprikeld	overweldigd	zenuwachtig
geraakt	perplex	
geschokt	paniekerig	

## Quasi-gevoelens

Het verwarrende van taal is dat wij het woord 'voelen' kunnen gebruiken zonder dat wij daadwerkelijk gevoel uitdrukken.

Een voorbeeld hiervan is: *'Ik voel dat zij mij niet eerlijk behandelen.'*

Deze woorden zeggen meer over *hoe wij de gebeurtenissen interpreteren* dan over het/de gevoel(ens) zelf.

Bij deze woorden passen:

- ik heb het idee dat
- ik vind dat
- ik denk dat

Het is niet nodig om het woord 'voelen' te gebruiken als wij daadwerkelijk een gevoel verwoorden. We kunnen zeggen: *'Ik voel me geïrriteerd'* of simpelweg: *'Ik ben geïrriteerd.'*

In geweldloze communicatie maken wij onderscheid tussen woorden die beschrijven *wie wij denken te zijn* en woorden die *onze feitelijke, echte gevoelens* weergeven.

a) Beschrijving van wie wij denken te zijn:

*Ik voel mij geen goede gitarist.*

In deze zin beoordeel ik meer mijn vaardigheid als gitarist, dan dat ik duidelijk voor mijn gevoelens uitkom.

b) Uitingen van werkelijke gevoelens:

*Ik voel mij teleurgesteld in mijzelf als gitaarspeler.*

*Ik heb weinig geduld met mijzelf als gitaarspeler.*

*Ik voel me gefrustreerd als gitaarspeler.*

De feitelijke gevoelens die achter mijn beoordeling over mijzelf als gitaarspeler schuilen, zijn dus *teleurstelling, ongeduld, frustratie, of welk ander gevoel dan ook.*

Zo is het ook heel nuttig om onderscheid te maken tussen woorden die een beschrijving geven *van wat wij denken dat onze omgeving met ons doet* en woorden die *onze feitelijke gevoelens* weergeven.

a) *'Ik heb het gevoel onbelangrijk te zijn voor mensen met wie ik werk.'* Het woord

*'onbelangrijk'* zegt meer over hoe ik denk dat anderen mij zien dan wat ik hierover voel. Zuiverder zou zijn om te zeggen:

*'Ik voel mij verdrietig omdat ik denk dat de mensen met wie ik werk mij niet*

*belangrijk vinden'* of: *'Ik voel mij ontmoedigd omdat ik vind dat de mensen met wie ik werk mij niet laten merken dat ik belangrijk ben.'*

b) *'Ik voel mij niet begrepen.'*

De uitdrukking *'niet begrepen'* geeft mijn *inschatting* weer over het niveau waarop ik denk dat de ander begrip kan tonen en niet hoe ik mij daarbij voel. Ik zou mij hierover *ongemakkelijk, geïrriteerd, machteloos* of *iets anders* kunnen voelen.

c) *'Ik voel me niet gezien.'*

Ook hier gaat het meer om een *interpretatie* van de gedachten en handelingen van anderen dan om een uitdrukking van onze gevoelens. Want wij kennen allemaal wel momenten waarop wij liever buiten beeld waren gebleven en ons dus opgelucht voelden toen dat ook lukte. Net zo goed kennen wij situaties waarin wij het als pijnlijk ervaren niet gezien te worden, omdat wij zo graag betrokken waren geweest bij wat er gebeurde.

Let op het verschil tussen de volgende *uitingen van teleurstelling*:

*Voorbeeld 1*

A: *'Jij stelde me teleur door gisteravond niet te komen.'*

B: *'Ik was teleurgesteld toen jij niet kwam, omdat ik wilde praten over wat dingen die me dwarszitten.'*

Spreekster A schrijft de verantwoordelijkheid voor de teleurstelling alleen toe aan *de actie van de ander*.

Bij spreekster B wordt het gevoel van teleurstelling herleid tot een *behoefte van de spreekster zelf* die niet werd vervuld.

*Voorbeeld 2*

A: *'Het irriteerde mij dat ze het contract opzegden'*

B: *'Toen zij het contract opzegden, was ik behoorlijk geïrriteerd omdat ik het onverantwoordelijk vind om dat te doen.'*

Spreekster A schrijft haar irritatie alleen toe aan *het gedrag van de andere partij*, terwijl spreekster B *verantwoordelijkheid* accepteert voor haar gevoel door de gedachte erachter te erkennen. Zij herkent dat haar beoordelende manier van denken haar irritatie heeft veroorzaakt.

Met geweldloze communicatie sporen wij deze spreekster aan nog een stap verder te gaan, door te herkennen wat zij wil: *welke behoefte, wens, verwachting, hoop of waarde van haar is niet vervuld?* We zullen zien dat hoe meer we in staat zijn onze gevoelens met onze eigen behoeften te verbinden, des te gemakkelijker het voor anderen is om met mededogen te reageren.

Om haar gevoelens te relateren aan haar behoefte, zou spreekster B kunnen zeggen: *'Toen zij het contract verbraken, was ik behoorlijk geïrriteerd, omdat ik hoopte op een kans de medewerkers die wij vorig jaar hebben ontslagen, opnieuw in dienst te nemen.'*

## Behoeften

We kunnen behoeften hebben op verschillende niveaus van het menselijk bestaan.

### *Fysiek*

Aanraking  
Bescherming  
Beschutting  
Beweging  
Licht  
Lucht  
Ruimte  
Rust  
Seksuele expressie  
Voedsel  
Water

### *Emotioneel*

Acceptatie (aanvaarding)  
Delen  
Erkenning  
Geruststelling  
Mededogen  
Nabijheid  
Ondersteuning  
Respect  
Tederheid  
Veiligheid  
Verbinding  
Vertrouwen  
Warmte  
Zorg

### *Spel*

Humor  
Plezier  
Spelen

### *Eigenheid*

Authenticiteit (echtheid)  
Autonomie (zelfstandigheid)  
Creativiteit (scheppingsvermogen)  
Integriteit (onschendbaarheid)  
Zelfexpressie

### *Spirituele verbondenheid*

Beschouwing  
Betekenis  
Eenheid  
Harmonie  
Heelheid  
Helderheid  
Inspiratie  
Leren/groeien  
Ordering  
Schoonheid  
Vervulling  
(innerlijke) Vrede  
Vieren van het leven  
Vieren van verlies (rouw)

## **BRONNEN**

### **Boek:**

- **Marshall B. Rosenberg "Geweldloze communicatie"**, ontwapenend en doeltreffend.  
1998, Lemniscaat, ISBN 90 5637 121 5

- **Thomas d'Ansembourg "Stop met aardig zijn"**,  
2001 (vertaling 2005), Ten Have, ISBN 90 77942 16 5

### **Artikelen:**

- **Catherine Feldman "geweldloze communicatie"** (Tijdschrift Psychologie 4 nov.2005)

- **Desiree Röver "Praten zonder geweld"**