

GEWELDLOOS COMMUNICEREN, HOE DOE JE DAT?



Marshall B. Rosenberg

# Geweldloos Communiceren, hoe doe je dat?

*Vertaald door Pieter van der Veen en Chiel van Soelen  
Bezorgd door Jan Carel van Dorp*

LEMNISCAAT

www.geweldlozecomunicatie.org  
www.ncgc.nl  
www.cnvc.org  
www.nonviolentcommunication.com  
www.lemniscaat.nl

© 2012 by Marshall B. Rosenberg

Published by arrangement with Sounds True, Inc., Boulder, Colorado  
Translated from the book Living Nonviolent Communication: Practical  
Tools to Connect and Communicate Skillfully in Every Situation by  
Marshall B. Rosenberg, Ph.D., ISBN 978 1 60407 787 2. All rights reserved.  
Used with permission. For further information about Nonviolent  
Communication™ please visit the Center for Nonviolent  
Communication on the Web at: [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org).

© Nederlandse vertaling: Pieter van der Veen en Chiel van Soelen,  
bezorgd door Jan Carel van Dorp  
Nederlandse rechten: Lemniscaat b.v., Rotterdam, 2013  
ISBN 978 90 477 0603 8

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar  
gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband of op  
welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming  
van de uitgever.

Druk: Wilco, Amersfoort

*Dit boek is gedrukt op milieuvriendelijk, chloorvrij gebleekt en verouderingsbestendig papier en geproduceerd in de Benelux, waardoor onnodig milieuverontreinigend transport is vermeden.*

# Inhoud

Korte inleiding tot Geweldloze Communicatie	7
1 We kunnen er samen uitkomen Conflicten vreedzaam en doeltreffend oplossen	13
2 Van de ander houden en toch jezelf blijven Een praktische handleiding voor intieme relaties	33
3 De pijn tussen jou en de ander achter je laten Genezing en verzoening zonder compromissen	83
4 Het verrassende doel van boosheid Omgaan met boosheid als een geschenk	119
5 Kinderen met compassie opvoeden Ouderschap en Geweldloze Communicatie	153
6 Praktische spiritualiteit Beschouwingen over de spirituele grondslag van Geweldloze Communicatie	173
Aanbevolen literatuur	199
Over Geweldloze Communicatie	201
Center for Nonviolent Communication	203
Geweldloze Communicatie in Nederland en België	205
Over Marshall B. Rosenberg	207
Verantwoording van de vertaling	209



# Korte inleiding tot Geweldloze Communicatie

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 mijn diepgaande interesse voor twee kwesties. Ten eerste wilde ik beter begrijpen hoe het komt dat sommigen van ons zich gewelddadig gedragen en anderen uitbuiten. En ten tweede wilde ik beter begrijpen hoe we kunnen leren meedogend te blijven – wat naar mijn mening in onze aard ligt – zelfs als anderen geweld gebruiken of hun medemensen uitbuiten. 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 veel 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 tegenovergestelde het geval is.

## ENKELE BASISGEVOELENS DIE WE ALLEMAAL DELEN

Gevoelens als behoeften worden vervuld	Gevoelens als behoeften niet worden vervuld
blij	bedroefd
energiek	boos
geïnspireerd	gefrustreerd
gelukkig	geïrriteerd
geraakt	wanhopig
opgelucht	nerveus
optimistisch	onrustig
tevreden	teleurgesteld
verwonderd	onwillig
vredig	verward
ontroerd	bezorgd
rustig	eenzaam
dankbaar	geërgerd
geboeid	hulpeloos
betrokken	ongeduldig
hoopvol	onrustig
trots	ontmoedigd
enthousiast	onzeker
vervuld	overdonderd
vol vertrouwen	verdrietig

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 sommigen van ons gewelddadig reageren en anderen met mededogen:

- De taal zoals we die hebben leren gebruiken
- Hoe we hebben leren denken en communiceren
- De specifieke strategieën die we hebben geleerd om anderen en onszelf te beïnvloeden



## ENKELE BASISBEHOEFTEEN DIE WE ALLEMAAL DELEN

### **Autonomie**

dromen, doelen en waarden kiezen  
kiezen hoe we die dromen, doelen en waarden  
willen verwezenlijken

respect  
steun  
vertrouwen  
waardering  
warmte

### **Vieren & rouwen**

vieren: stilstaan bij het leven  
rouwen: stilstaan bij verlies

**Spel**  
humor  
plezier

### **Integriteit**

authenticiteit  
creativiteit  
zelfrespect  
zingeving

**Welzijn**  
harmonie  
inspiratie  
orde  
schoonheid  
vrede

### **Onderlinge afhankelijkheid**

acceptatie  
begrip  
bijdragen aan de verrijking van het leven  
(door je talenten te gebruiken)  
eerlijkheid (waardoor we kunnen leren van  
onze beperkingen)  
empathie  
erkenning  
geborgenschap  
gemeenschapszin  
liefde  
nabijheid

### **Fysieke behoeften**

aanraking  
bescherming tegen ziektekiemen en andere gevaren  
beweging, lichaams oefening  
lucht  
onderdak  
rust  
seksuele expressie  
voedsel  
water

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 er 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 als 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. (Zie de lijsten 'Enkele basisgevoelens die we allemaal delen' en 'Enkele basisbehoeften die we allemaal delen'.) Geweldloos communiceren toont ons hoe we ons zodanig kunnen uiten dat 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 die tot uitdrukking brengen.

## DE VIER ELEMENTEN VAN HET GEWELDLOZE-COMMUNICATIEPROCES

Eerlijk uitdrukken hoe **Ik** ben, zonder verwijten of kritiek.

Met empathie in me opnemen hoe **Jij** bent zonder daarin verwijten of kritiek te horen.

### 1. WAARNEMING

Wat ik waarneem (*zie, hoor, ruik, proeft, voel*), dat wel of niet bijdraagt aan mijn welzijn:

*'Als ik (zie, hoor, ruik, proeft, voel)...'*

Wat jij waarneemt (*ziet, hoort, ruikt, proeft, voelt*), dat wel of niet bijdraagt aan jouw welzijn:

*'Als jij (ziet, hoort, ruikt, proeft, voelt)...'*

(Blijft bij empathie geven soms onuitgesproken.)

### 2. GEVOEL

Wat ik voel (*een emotie of gevoel, en niet een gedachte*), in samenhang met wat ik waarneem:

*'Ik voel (me)...'*

Wat jij voelt (*een emotie of gevoel, en niet een gedachte*), in samenhang met wat jij waarneemt:

*'Jij voelt (je)...'*

### 3. BEHOEFTE

Waar ik behoefte aan heb / wat ik op prijs stel (*en niet zozeer een voorkeur of een specifieke handeling*), dat de oorzaak is van mijn gevoelens:

*'... omdat ik behoefte heb aan ... / ... op prijs stel.'*

Waar jij behoefte aan hebt / wat jij op prijs stelt (*en niet zozeer een voorkeur of een specifieke daad*) en wat de oorzaak is van jouw gevoelens:

*'... omdat jij behoefte hebt aan ... / ... op prijs stelt.'*

Duidelijk vragen om wat **mijn** leven mooier zou maken, zonder eisen te stellen.

Met empathie in me opnemen wat **jouw** leven mooier zou maken, zonder dat als een eis op te vatten.

### 4. VERZOEK

De concrete handelingen die ik graag zou zien:

*'Ben jij bereid om...?'*

De concrete handelingen die jij graag zou zien:

*'Zou jij willen ...?'*

(Soms onuitgesproken bij met empathie luisteren.)



# I

## 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. Wel is de kans dat conflicten op een bevredigende manier kunnen worden opgelost heel wat groter als er enige mate van onderling contact tussen de partijen in het conflict tot stand kan worden gebracht.

Ik heb een proces ontwikkeld dat ik Geweldloze Communicatie (GC) 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 gebruikmaken 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 te zoeken naar een zorgzame en respectvolle manier van met elkaar omgaan. Pas als daar sprake van is, ga ik met hen 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 jou 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 gebruiken om conflicten op te lossen*

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 actie-taal.

### *Vaststellen en uiten van behoeften (behoefte zijn geen strategieën)*

Mijn ervaring leert me dat we, als we ons richten op behoeften, gemakkelijker tot een wederzijds bevredigende oplossing komen. Als we ons richten op behoeften, uiten we onze eigen behoeften, begrijpen we de behoeften van anderen goed en vermijden we elk woordgebruik dat sug-

gereert dat de ander fout zit. Op bladzijde ??? vind je een lijst van de basisbehoeften die we als mens allemaal gemeen hebben.

Helaas is me gebleken dat maar heel weinig mensen hun behoeften goed kunnen uiten, omdat ze geleerd hebben anderen te bekritisieren 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 beide 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 *behoefte* 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 behoeften 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, wél 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.

Ik vroeg de man welke van zijn behoeften in het huwelijk niet werden vervuld. Hij antwoordde: 'De behoefte om uit deze relatie stappen.' Omdat hij het over een specifieke persoon had (zichzelf) die een specifieke actie wilde ondernemen (uit het huwelijk stappen), gaf hij geen

uitering 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.

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 elkaars behoeften begrijpen.' Hiervoor moesten ze in staat zijn om hun behoeften 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 reageerde zijn vrouw daarop met: 'Dat is echt weer iets voor jou om mij zo vals te beschuldigen.'

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 nieuwe 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 duidelijke 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 ons 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 van mensen aan te voelen is bij conflictbemiddeling essentieel. We kunnen een bijdrage leveren door te onderkennen welke behoeften elke partij heeft en die onder woorden brengen, en vervolgens kunnen we ze helpen de behoeften van de andere partij werkelijk te horen. De kwaliteit van het contact dat hierdoor ontstaat brengt het conflict dichterbij 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 negenendertig 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 zo veel 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 pro-

beren. 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 *behoefte* 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 je 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 in 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.

Zelfs 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?' Toen ik dat zei, keek hij me aan en zei: 'Dat is precies wat ik heb gezegd!' Dat was nou net niet wat hij had gezegd, maar als we onderkennen welke behoeften mensen hebben, komen we naar mijn mening dichterbij de waarheid, dichterbij 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 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 zeggen en dan wil ik graag 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 duidelijk net zo min geleerd om de behoeften van anderen te horen als om die van haarzelf te uiten. In plaats van te horen welke

behoefden 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 de 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 wat 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 zij behoefte had aan vertrouwen.

Toen ze beiden elkaars behoeften hadden onderkend, was er, zoals voorspeld, binnen twintig minuten een manier gevonden om aan ieders behoeften te voldoen. Het kostte zelfs nog veel minder tijd!

Naarmate ik steeds vaker betrokken raakte bij conflicten en daarvoor steeds beter ging inzien waarom gezinnen ruzie krijgen of landen met elkaar oorlog voeren, raakte ik er steeds meer van overtuigd 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 ont-

menselijken we elkaar door elkaar etiketten op te plakken en te beoordelen. En dan is zelfs een heel eenvoudig conflict moeilijk op te lossen.

### *Geschillen tussen groepen mensen oplossen*

Dezelfde principes kunnen ook worden toegepast wanneer er meer dan twee mensen bij een conflict betrokken zijn. Een voorbeeld daarvan was een conflict tussen twee stammen in Nigeria, waarvoor mijn bemiddeling werd gevraagd. Het jaar daarvoor waren deze stammen in een buitengewoon gewelddadig conflict verwickeld geraakt; in een jaar tijd was maar liefst een kwart van de bevolking omgekomen.

Om te proberen een einde te maken aan dit gewelddadige conflict had een collega van mij, die in Nigeria woont, alles in het werk gesteld om aan beide kanten de leiders zover te krijgen dat ze mij wilden ontmoeten. Na veel moeite was hem dat uiteindelijk gelukt.

Toen we de vergaderruimte binnenliepen, fluisterde mijn collega me toe: 'Marshall, mogelijk is de sfeer bijzonder gespannen. Drie van de aanwezigen weten dat de moordenaar van hun kind hier ook is.' Aanvankelijk was de spanning inderdaad te snijden. Er hadden heel veel gewelddadigheden tussen deze twee groepen plaatsgevonden en het was de eerste keer dat ze elkaar echt ontmoetten.

Vaak begin ik een bijeenkomst voor het oplossen van een conflict met een vraag die de aandacht richt op de behoeften van eenieder. Ik zei tegen beide partijen: 'Graag wil ik dat de mensen die het woord willen nemen eerst vertellen waaraan ze in deze situatie behoefte hebben. Als iedereen elkaars behoeften begrepen heeft, gaan we kijken op welke manier aan die behoeften kan worden voldaan.'

Helaas waren ze net als de man en de vrouw niet in staat hun behoeften te benoemen. Het enige wat ze me wisten te vertellen, was wat er verkeerd was aan de andere partij. In plaats van mijn vraag te beantwoorden, keek de leider aan de ene kant van de tafel de mensen aan de andere kant aan en zei: 'Jullie zijn moordenaars', waarop de andere kant reageerde met: 'Jullie proberen ons te overheersen. En dat pikken we niet meer!' Binnen de kortste keren was de spanning nog hoger opgelopen dan toen we begonnen.

Uiteraard heeft het geen zin om mensen bij elkaar te brengen als ze niet in staat zijn om als mensen met elkaar te communiceren. Ik moest

hier hetzelfde doen als bij het echtpaar: de behoeften achter de woorden proberen te onderkennen.

Aan de leider die had gezegd: 'Jullie zijn moordenaars' vroeg ik: 'Hebt u behoefte aan veiligheid en wilt u er zeker van zijn dat conflicten niet meer op een gewelddadige manier worden opgelost?' De leider zei meteen: 'Natuurlijk, dat zeg ik toch!' Maar dat had hij natuurlijk niet gezegd. Hij had gezegd dat de anderen moordenaars waren. Hij had een oordeel geveld in plaats van zijn behoeften te uiten. Maar omdat zijn behoeften nu duidelijk waren, zei ik tegen een leider van de andere partij: 'Zou u kunnen weergeven wat volgens hem zijn behoeften zijn?'

De man reageerde echter heel vijandig en vroeg hem: 'Waarom heb je mijn zoon vermoord?'

Dit veroorzaakte groot tumult tussen de twee groepen. Nadat de gemoederen wat bedaard waren, zei ik tegen hem: 'We zullen later terugkomen op uw reactie op zijn behoeften en ik stel voor dat u nu alleen luistert naar welke behoeften hij heeft. Kunt u herhalen wat volgens hem zijn behoeften zijn?' Maar dat kon hij niet. De situatie en zijn oordeel over de andere persoon waren zo emotioneel beladen dat hij niet kon horen wat diens behoeften waren. Ik herhaalde de behoeften zoals ik ze begrepen had en zei tegen hem: 'Ik hoorde de leider van de andere partij zeggen dat hij behoefte heeft aan veiligheid. Hij heeft behoefte aan zekerheid, de zekerheid dat geen enkel conflict meer met geweld zal worden opgelost. Zou u alleen maar kunnen herhalen wat die behoefte is, zodat ik zeker weet dat we elkaar begrijpen?' Hij kon dat niet. Ik moest het een paar keer herhalen voordat hij het wel kon.

Ik draaide vervolgens het proces om en zei tegen hem: 'Ik wil u bedanken dat u begrepen hebt dat hij behoefte aan veiligheid heeft. Nu wil ik graag horen wat uw behoeften zijn in deze situatie.' Hij zei: 'Ze hebben geprobeerd ons te overheersen. Het zijn een stel op macht beluste mensen. Ze denken dat ze beter zijn dan de rest.' Daarop begonnen de partijen weer te ruziën. Ik moest tussenbeide komen en ze tot kalmte manen. Nadat de rust enigszins was weergekeerd, probeerde ik opnieuw de behoeften te achterhalen achter zijn uitspraak dat de andere partij erop uit was hen te overheersen.

Ik vroeg hem: 'Spreekt uit uw uitspraak de behoefte om in deze gemeenschap op gelijke voet behandeld te worden?' En hij antwoordde: 'Ja, natuurlijk!'



Toen was het weer zaak om de andere leider zover te krijgen dat hij wilde luisteren, wat niet gemakkelijk was. Pas na drie of vier pogingen slaagde ik erin hem te laten zien welke behoefte er bij de ander leefde. Uiteindelijk kon hij begrijpen dat de ander behoefte had aan gelijkheid.

Het duurde bijna twee uur voordat beide partijen hun eigen behoeften hadden geuit en die van elkaar hadden onderkend. Toen sprong opeens een leider die nog niet aan het woord was geweest overeind, keek me aan en zei heel indringend iets in zijn eigen taal. Ik was heel benieuwd wat hij me zo nadrukkelijk probeerde te zeggen en wachtte gespannen de vertaling af. Ik was diep geraakt toen de vertaler zei: 'Hij zegt dat we deze manier van communiceren niet in één dag kunnen leren. Maar ook dat we elkaar niet meer hoeven te vermoorden als we op deze manier met elkaar kunnen communiceren.'

Ik zei tegen de vertaler: 'Zeg tegen hem dat ik erg dankbaar ben dat hij ziet wat mogelijk is als we elkaars behoeften begrijpen. Zeg hem dat het vandaag mijn doel is te helpen het conflict vreedzaam en tot ieders tevredenheid op te lossen en dat ik hoop dat de mensen zullen inzien hoe waardevol deze manier van communiceren is. Zeg hem dat als er in beide partijen mensen zijn die dat willen, we met plezier mensen uit beide stammen zullen trainen in deze manier van communiceren, zodat in de toekomst conflicten op deze manier kunnen worden opgelost, zonder geweld.'

Die leider wilde ook zo'n training krijgen. Voordat ik die dag vertrok, hadden al leden van beide stammen te kennen gegeven dat ze graag dit proces wilden leren, zodat ze de behoeften van anderen zouden kunnen horen, ongeacht de wijze waarop die hun boodschap uitten. Ik kan tot mijn vreugde meedelen dat op die dag de strijd tussen beide stammen eindigde.

### *Strategieën in positieve actietaal voorstellen*

Als ik eenmaal in een conflict de partijen heb geholpen hun behoeften te uiten en contact te maken met de behoeften van de ander, stel ik vervolgens voor naar strategieën te zoeken die waardoor aan ieders behoeften kan worden voldaan. Het is mijn ervaring dat als je te snel naar strategieën gaat zoeken, je misschien wel een aantal compromissen bereikt,