



Knowledge is expensive,  
but realise what stupidity can cost you



## Emotionele communicatie

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

- De Amerikaanse klinisch Psycholoog Marsal B. Rosenberg noemt het in het gelijknamig boek "**Geweldloze communicatie**" ontwapenend en doeltreffend.
- Psychotherapeute Annette Heffels noemt het - in haar boek "Praten met je partner" Voor liefde kan je kiezen - **De GSG en de LSI methode** (Gedrag-Situatie-Gevoel en Luisteren-samenvatten-invoelen)
- Diana Evers en Rudi VanDamme noemen het in hun boek "Bemiddeling voor iedereen" "**Jezelf inbrengen**"
- Inneke Van Lint noemt het in haar boek "Zal je altijd van mij houden" "**de gouden regels van communicatie**".
- Anderen noemen het "**liefdevolle communicatie**" ..

Emotionele  
communicatie

30-01-2009 pag. 1

De vele lezers onder jullie weten ondertussen dat ik al vaker over dit onderwerp geschreven heb... Ik ben zo overtuigd dat ik **ECHT** vind dat men deze methode vanaf de lagere school zou moeten leren.



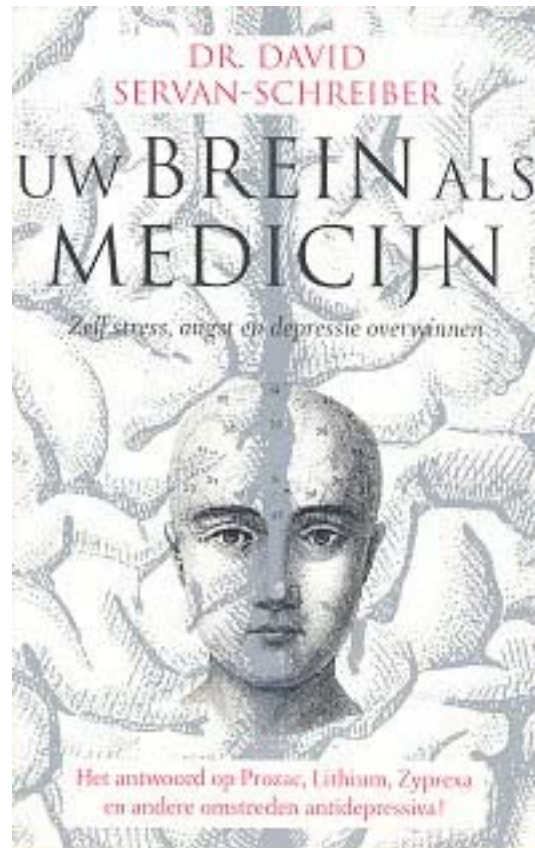
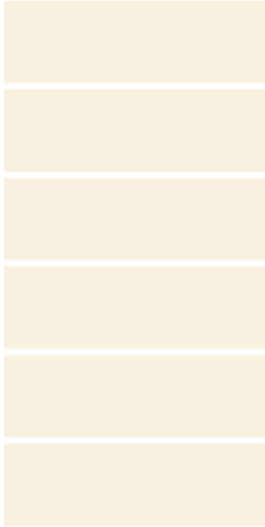
Ik doe dan ook nu **opnieuw een oproep** aan ieder van ons om deze belangrijke techniek van geweldloos communiceren aan te leren, en aan elk van ons door te geven.

Dr. David Servan - Schreiber is professor in de klinische psychiatrie aan de Universiteit van Pittsburgh heeft het in zijn bestseller uw BREIN als medicijn, over "EMOTIONELE COMMUNICATIE" .. of hoe gewelddadig communiceren u (erg) ZIEK kan maken..

## Uw brein als medicijn

Diep in de hersenen zit een deel dat ons gevoel, humeur, gedrag, bloeddruk, ons immuunsysteem, kortom alles wat met ons welbevinden te maken heeft, beheerst: het emotionele brein. Door controle te krijgen over dit deel van de hersenen, is het mogelijk om stoornissen die voortkomen uit stress, angsten, woede, verdriet of depressie zelf te genezen.

Vanuit deze nieuwe, opzienbarende benadering beschrijft Dr. David Servan-Schreiber zeven natuurlijke behandelwijzen, die uitgaan van de eigen genezende kracht van de hersenen. Zijn methode is gebaseerd op baanbrekend onderzoek in het Shadyside Hospital van de gerenommeerde Universiteit van Pittsburgh en biedt een effectief alternatief voor de vaak langdurige en ingrijpende behandelingen als psychoanalyse e.d.



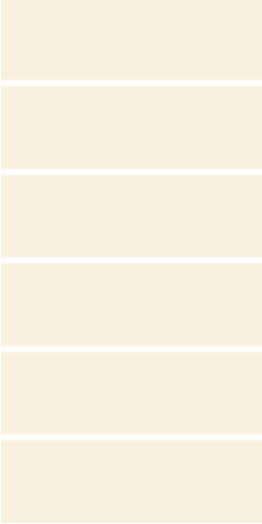
Hier zijn verhaal over communicatie op een **emotionele geweldloze manier**. Het is een hele boterham, vergeef mij ..maar neem de moed om het te lezen. **En als iedereen op deze manier met elkaar zou omgaan dan staan we al een grote stap verder in het oplossen van onze dagelijkse conflicten.**

## De verschrikkelijke tante Esther

Ik had in de Verenigde Staten een fantastische vriend wiens familiesituatie bijna een parabel was. Ze waren met ongeveer dertig neven en nichten en een van de favoriete gespreksonderwerpen bij de grote familiebijeenkomsten was hun tante Esther. Zij was 85 jaar en ze boezemde nog steeds een zekere angst in - die nu vermengd was met medelijden - zowel bij haar zussen als bij alle neven en nichten en zelfs bij hun kinderen. Ze was altijd humeurig en moeilijk geweest, maar ze had een levendige intelligentie en twintig jaar eerder bij de dood van haar man had ze een aanzienlijk fortuin geërfd.

Emotionele  
communicatie

30-01-2009 pag. 3



Door deze twee laatste kwaliteiten slaagde ze erin haar invloed te laten gelden bij alle familie zaken. Ze belde voortdurend iedereen op om haar nieuwtjes te informeren of om een gunst te vragen, drong erop aan dat ze naar deze of gene plaats gereden werd, klaagde constant dat de familie niet genoeg op bezoek kwam en als ze daar zin in had, nodigde ze zichzelf uit om te komen eten of zelfs voor een weekend. Het was duidelijk dat Esther behoefte had aan genegenheid en erkenning, maar haar zeer agressieve manier van doen maakte dat iedereen die ze wilde benaderen op de vlucht sloeg.

De dertig neven en nichten waren in drie zeer duidelijke categorieën verdeeld als het ging om de verstandhouding met tante Esther. Verreweg het talrijkst waren degenen die nooit rechtstreeks 'nee' zeiden tegen tante Esther. Ze zochten altijd naar een excuus om dat te vermijden en wanneer ze zich door haar opdringerigheid en haar argumenten in een hoek gedreven voelden, zeiden ze uiteindelijk met tegenzin 'ja' om haar scherpe kritiek, haar eindeloze telefonades en haar verwijten te vermijden. Ze belden daarentegen nooit terug, zelfs niet als ze dat beloofd hadden, ze kwamen soms afspraken niet na of arriveerden daar veel te laat. Achter haar rug lachten ze haar uit en probeerden ze zelfs geld van haar los te krijgen, soms op een oneerlijke manier, alsof haar onmogelijke persoonlijkheid en de moeite die ze tegen hun zin voor haar moesten doen hun daartoe het recht gaf.

**Dit type gedrag wordt 'passief' genoemd, of 'passief-agressief' :** het is de meest gangbare reactie in traditionele samenlevingen op iemand in een machtspositie die niet erg in de smaak valt, maar ook merkwaardigerwijs in families en bedrijven.

Het is het gedrag dat we vooral vertonen wanneer we conflicten willen vermijden. Het is het gedrag dat vaak voorkomt bij mensen die van zichzelf zeggen dat ze 'gevoelig' zijn, dat ze 'respect hebben voor anderen', die 'geen nodeloze opschudding willen veroorzaken', die 'liever geven dan nemen' enzovoort.

Evenmin als in traditionele samenlevingen of bedrijven werkte het erg goed in de familie van Georges. Aan de ene kant voelden de neven en nichten zich 'gebruikt' door Esther en voelden ze allemaal enige wrevel ten opzichte van haar, aan de ander kant minachte Esther hen omdat ze wel voelde dat ze haar niet goed gezind waren en vermoedde dat ze oneerlijk waren. Aangezien ze bovendien hooggeplaatste relaties in hun stad had, maakte dat hun leven vaak ingewikkeld.

De neven en nichten van de tweede categorie waren minder talrijk. Op een keer had Esther er één om middernacht wakker gemaakt. Larry, die niet bang voor haar was, had haar gezegd dat hij genoeg had van haar manieren. En meegesleept door een jarenlange onuitgesproken irritatie had hij haar vervolgens uitgemaakt voor alles wat mooi en lelijk was. Esther werd er zeer door gekwetst, maar aangezien zij ook niet op haar mondje was gevallen, diende ze hem van replek terwijl ze hem twee of drie dingen toevoegde die hem even diep kwetsten.



Larry heeft nooit betreurd dat hij heeft gezegd wat hij dacht, maar hij wist dat hij tante Esther voortaan bij het minste of geringste tegen zich zou krijgen. En inderdaad liet zij het hem in de loop van de volgende jaren duidelijk voelen, net als alle andere leden van de familie die zich op dezelfde manier tegen haar hadden gedragen. Het advocatenkantoor van Larry raakte verscheidene contracten kwijt, maar het is waar dat tante Esther er als compensatie mee ophield hem lastig te vallen en zelfs haar best deed om hem te vermijden. Hij had tenminste niet meer rechtstreeks met haar te maken en hij had de voldoening gehad haar ronduit te zeggen wat hij al lang in stilte dacht.

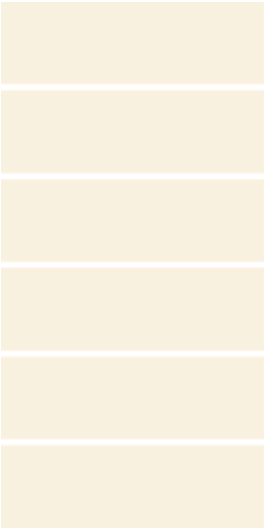
**Het gedrag van Larry en zijn neven en nichten die zich ook zo hadden gedragen, wordt 'agressief' gedrag genoemd.** Het komt minder vaak voor dan het eerste en is meer typisch mannelijk. Maar het draagt evenmin bij tot het oplossen van de problemen en het loopt meestal uit op materieel verlies (scheiding, ontslag, enzovoort). **Bovendien staat het vast dat dit soort gedrag een factor is die hoge bloeddruk en hart- en vaatziekten kan veroorzaken.**

Tot slot was er mijn vriend Georges.

Georges onderkende de slechte eigenschappen van Esther heel goed; welnu, niet alleen had hij regelmatig contact met haar, maar het scheen hem ook niet zwaar te vallen. Hij voelde zelfs een werkelijke genegenheid voor haar, en dat was wederzijds. Ze bewees hem in feite vaak een dienst door zich over zijn kinderen te ontfermen, zijn auto naar de garage te brengen enzovoort. Ze had hem zelfs geld voorgeschooten om zijn huis te laten uitbouwen, en had hem heel handig geholpen zijn kantoor opnieuw in te richten. Georges werkte in hetzelfde ziekenhuis als ik en ik had hem altijd bewonderd om de beheersing waarvan hij blijk gaf in zijn relaties met zijn medewerkers en zijn collega's, en om de manier waarop hij de onvermijdelijke spanningen aanpakte die onze vriendschap in de loop van de afgelopen tien jaar zo nu en dan had gekend.

Het heeft lang geduurd voordat ik begreep wat hem van de anderen onderscheidde en wat hem zo feilloos in staat had gesteld uitstekende betrekkingen te onderhouden met iemand die zo moeilijk was als zijn tante Esther. In feite was Georges een meester in de derde manier van zich gedragen, **die noch agressief, noch passief is.**

Hij had zelf de **geweldloze emotionele communicatie ontdekt**, die soms ook **'assertieve communicatie'** wordt genoemd, de enige die het mogelijk maakt te geven en terug te krijgen wat men nodig heeft, terwijl men tegelijkertijd zijn eigen grenzen en de behoeften van anderen respecteert. (liefdevolle, geweldloze, emotionele communicatie zijn allemaal andere benamingen voor hetzelfde)



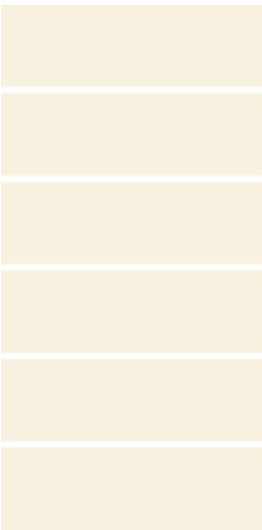
Op een avond dat hij me bij zich thuis had uitgenodigd, kon ik hem met zijn tante in de weer zien. Esther zou hem vergezellen op een studiereis die hij voor de universiteit zou maken naar een stad waar ze veel mensen kende. Die avond belde ze hem voor de derde keer in twee dagen op om hem te vragen enkele andere personen toe te voegen aan zijn afsprakenlijstje, dat al erg vol zat. Georges had een lange dag gehad in het ziekenhuis, het was laat en ik wist hoe prettig hij het vond om rustig te kunnen eten, vooral wanneer hij een vriend had uitgenodigd.

Ik vroeg me af hoe hij een dergelijke situatie aan zou pakken. Hij ademde eerst diep in en ging vervolgens in de aanval : 'Esther, je weet hoezeer ik prijs stel op deze reis die we samen gaan maken en hoe dankbaar ik je ben voor alles wat je voor me gedaan hebt.' Dat was gemeend, en ik voelde dat hij zich geen geweld hoefde aan te doen om dat te erkennen. Ik weet niet wat Esther tegen hem zie, maar ik kreeg meteen de indruk dat de spanning aan de andere kant van de lijn al afgenomen was. Toen vervolgde hij : 'Maar als je me drie keer achter elkaar opbelt om hetzelfde te zeggen terwijl we er al een uur over gesproken hebben en we het eens zijn geworden, voel ik me gefrustreerd. Ik heb er behoefte aan te voelen dat we een team vormen en dat je mijn behoeften net zo respecteert als ik de jouwe. Kunnen we afspreken dat we niet op al genomen beslissingen terugkomen?' In twee minuten was het gesprek afgelopen en kon hij zich weer concentreren op ons diner. Hij was volledig kalm, alsof hij net de vertrektijd van zijn vliegtuig had gehoord... Ik dacht aan alle patiënten die me in de loop van de jaren op de meest ongelegen tijdstippen op mijn semafoon hadden laten oproepen. Als ik zo eens met hen had kunnen praten! **Pas veel later ontdekte ik de logica en het perfect geoliede mechanisme die verborgen lagen achter de rustige kracht van mijn vriend Georges...**

## Het "Love Lab" in Seattle

Ik heb hierover ook al eens geschreven - toen ik sprak van het bijzonder leuk boekje "de regels van het spel" als die Amerikaanse Psycholoog die naar zijn eigen zeggen voor 90% zekerheid kon vertellen of het huwelijk van pasgetrouwde stellen stand zou houden in de eerste 5 jaar... Enfin, lees maar even.

Aan de Universiteit van Seattle, op een plaats die 'Love Lab' (liefdeslaboratorium) genoemd wordt, gaan echtparen ermee akkoord dat ze onder de emotionele microscoop van professor Gottman worden gelegd. Hij analyseert de manier waarop ze op elkaar reageren. Er worden video-opnames van hen gemaakt waarbij de allerkleinste grimas op hun gezicht zichtbaar wordt, ook al duurt die maar enkele tienden van een seconde. Receptoren houden de wisselingen van hun hartritme en hun bloeddruk in de gaten.



Sinds hij zijn Love Lab heeft bedacht, hebben meer dan honderd paren ermee ingestemd om er de onderwerpen te bespreken die voortdurend aanleiding geven tot conflicten : de verdeling van de huishoudelijke taken, beslissing met betrekking tot de kinderen, het beheren van de financiën, de relatie met de schoonfamilie, de ruzies over roken, drinken enzovoort.

**De eerste ontdekking** van professor Gottman was dat er geen enkel gelukkig paar - eigenlijk geen enkele duurzame affectieve relatie - bestaat dat geen chronisch conflict heeft.

Het is zelfs eerder het tegenovergestelde : paren die niets hebben waar ze onenigheid over hebben, moeten zich zorgen maken. De afwezigheid van conflicten is een teken van zo'n emotionele afstand, dat die iedere werkelijke relatie uitsluit.

**De tweede - verbazingwekkende - ontdekking** was dat het voor professor Gottman voldoende is om vijf minuten - **vijf minuten!** - van een ruzie tussen man en vrouw te analyseren om met meer dan negentig procent nauwkeurigheid te voorspellen wie er in de komende jaren getrouwd blijft en wie er zal scheiden - ook al gaat het om een paar dat nog midden inde wittebroodsweken zit!

Niets heeft zo'n invloed op ons emotionele brein en onze fysiologie als wanneer we ons emotioneel ver af voelen staan van degenen aan wie we het meest gehecht zijn : onze partner, onze kinderen, onze ouders.

Toevallig (toeval bestaat niet hé) lees ik in het tijdschrift Psychologie een artikel met de titel "ik heb je nodig" ...over deze hechting vanuit onze kindsheid als een van de voornaamste oorzaken van conflicten tussen mannen en vrouwen in hun relatie. Misschien iets voor later.

In het Love Lab is één woord te veel, of een bijna onmerkbaar trek van **minachting of afschuw op het gezicht** - nauwelijks zichtbaar voor de toeschouwer - genoeg om een versnelling van het **hartritme** te veroorzaken bij degene voor wie hij bestemd is.

Een goed geplaatste hatelijkheid gekruid woord met een beetje minachting, en de hartfrequentie zal plotseling tot meer dan 110 slagen per minuut stijgen (de basishartfrequentie van een man zit over het algemeen rond de zeventig en is bijna tachtig voor een vrouw).

Het probleem is dat wanneer het emotionele brein eenmaal op die manier gewaarschuwd is, het - het vermogen van het **cognitieve brein om rationeel te redeneren volledig uitschakelt** : zoals we gezien hebben is de voorhoofdskwab dan 'ontkoppeld'.

Vooraf: Vrijwel alle mannen zijn erg gevoelig voor wat Gottman de affectieve 'overstroming' noemt : als hun fysiologie eenmaal is geactiveerd, 'verdrinken' ze in hun emoties en denken ze alleen nog maar in termen van aanval en verdediging. Ze proberen geen oplossing of antwoord meer te vinden die de rust zou kunnen herstellen. Ook een aantal vrouwen reageert zo. Wanneer men die dialogen hoort, klinken ze verschrikkelijk vertrouwd :

Fred : Heb je mijn spullen opgehaald bij de stomerij?

Ingrid (op spottende toon) : 'Heb je mijn spullen opgehaald?' Haal ze zelf maar. Ik ben je dienstmeisje niet.

Fred : Was het maar waar! Als je mijn dienstmeisje was, zou het huishouden tenminste goed gedaan worden...

In de loop van deze woordenwisseling raakt zowel de fysiologie van Fred als die van Ingrid snel ontregeld en de gevolgen zijn rampzalig. Gottman geeft een definitie van wat hij in conflictdialogen '**de vier ruiters van de Apocalyps**' noemt.

### Het gaat om vier houdingen die in het voorbijgaan alle relaties vernietigen.

Ze activeren het emotionele brein van de ander zozeer dat dit alleen nog maar in staat is om hatelijk te reageren of om zich als een gewond dier terug te trekken.

Door de vier ruiters zijn we er letterlijk zeker van dat we uit een relatie niet krijgen wat we willen; toch roepen we hun hulp bijna altijd als eerste in op het front van onze affectieve veldslagen.

## De Apocalyps van de communicatie

### De eerste ruiter is de *kritiek*.

**Kritiek uitoefenen** op de ander in plaats van hem of haar eenvoudigweg een klacht voor te leggen of een verzoek te doen. Voorbeeld van kritiek: 'Je bent alweer te laat. Je denkt alleen maar aan jezelf.'

Klacht : 'Het is negen uur. Je had gezegd dat je er al om acht uur zou zijn. Dat is de tweede keer deze week. Ik voel me alleen en ik verveel me als ik zo op je zit te wachten.'

Kritiek : 'Ik heb er genoeg van je spullen op te rapen. Je maakt met gek met je rotzooi!

'Klacht : 'Wanneer je je spullen in de keuken laat slingeren, heb ik er 's morgens last van wanneer ik koffie wil dringen. Ik heb behoefte aan orde om me heen om me goed te voelen. Zou je de moeite kunnen doen om 's avonds op te ruimen voordat je naar bed gaat?'



Gottman geeft een 'probaat middel' waardoor een terechte klacht waarnaar naar alle waarschijnlijkheid geluisterd zal worden in kritiek verandert die alleen maar wrok, kwaadwilligheid of een venijnige tegenaanval zal ontkenen. Het is voldoende om aan het eind nog toe te voegen : 'Wat is je probleem?'

Wat die waarnemingen zo buitengewoon verbazingwekkend maakt, is de **vanzelfsprekendheid** ervan!

We weten allemaal precies hoe we *niet* behandeld willen worden. Daarentegen is het moeilijker voor ons om precies uit te leggen hoe we *graag* behandeld zouden worden, hoewel we onmiddellijk dankbaar zijn als iemand op een emotioneel intelligente manier met ons omgaat.

Ik herinner me een onverwacht lesje dat ik eens aan de telefoon kreeg. Ik zal al meer dan twintig minuten te wachten tot de werkneemster van een luchtvaartmaatschappij me zou zeggen hoe het stond met mijn reservering voor een vlucht die ik diezelfde middag moest nemen. Toen ze eindelijk toegaf dat ze hem niet kon vinden, zei ik kwaad, ongeduldig en angstig als ik was : 'Hoezo? Maar dat is belachelijk! Waar bent u voor als u niet eens een reservering kunt vinden?' Op het moment dat ik die woorden uitsprak, had ik er al spijt van. Ik wist zeker dat ik de persoon die ik het meest nodig had voor het oplossen van mijn probleem tegen me in het harnas joeg. Maar ik wist niet hoe ik me eruit moest redden. Ik dacht dat het belachelijk zou zijn om me te verontschuldigen (in feite is het nooit te vroeg of te laat, maar dat had ik nog niet begrepen).

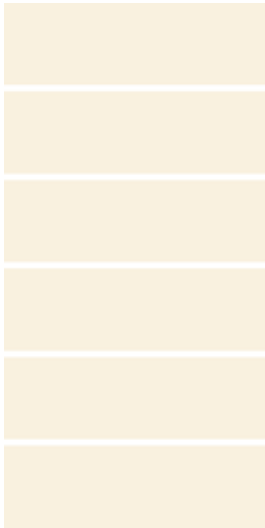
Tot mijn grote verrassing loste zij het voor me op : 'Wanneer u begint te schreeuwen, meneer, kan ik me niet concentreren om u te helpen.' Ik had geluk : ze gaf me de volmaakte gelegenheid om me te verontschuldigen zonder mijn gezicht te verliezen. Ik deed het meteen, en enkele seconden later discussieerden we weer als twee volwassenen die een probleem proberen op te lossen. Toen ik haar uitlegde hoe belangrijk deze reis voor me was, werd ze zelfs een echte bondgenoot en overtrad ze een regel door me een plaats te geven op een vlucht die eigenlijk geblokkeerd was. Ik was de psychiater, maar zij had de emoties van het gesprek volledig in de hand gehad. Ik was er zeker van dat zij die avond meer ontspannen thuis zou komen dan ik.

Die ervaring bracht me ertoe me te gaan toeleggen op geweldloze emotionele communicatie. Niemand had het namelijk belangrijk of nuttig gevonden me die techniek te leren.

### De tweede ruit is.

**De tweede manier van Gottman, de meest gewelddadige en de gevaarlijkste voor ons limbische evenwicht, is de *minachting*.**

**Minachting** uit zich natuurlijk door beledigingen, de meest vriendelijke - sommige mensen zouden zeggen 'geniepige' - zoals 'uw gedrag is ongepast' tot de meest klassieke en agressieve als 'arm kind, je bent gek' of 'sukkel', of het eenvoudigste maar iet het minst geduchte 'je bent belachelijk'.



**Sarcasme** kan ook veel pijn doen, zoals wanneer Fred Ingrid antwoordt : 'Als je mijn dienstmeisje was, zou het huishouden tenminste goed gedaan worden.' Sarcasme kan grappig zijn in de bioscoop (maar dan nog), maar het is het helemaal niet in het gewone leven. Maar we zoeken juist vaak die sarcastische opmerkingen en we hebben er soms zelfs plezier in. Ik ken een grote Franse journaliste die meer dan vijftien jaar in analyse is geweest. Op een dag, toen we het hadden over de manier om conflicten aan te pakken, vertrouwde ze me toe : 'Als ik me persoonlijk aangevallen voel, probeer ik mijn tegenstander te vernietigen! Als ik erin slaag hem te vermorzelen, ben ik blij...'

De uitdrukking op een gezicht is vaak voldoende om minachting over te brengen : naar de hemel opgeslagen blikken als antwoord op wat er gezegd wordt, naar beneden getrokken mondhoeken met ogen die dichtgeknepen worden als reactie op de ander... Als het iemand is met wie we leven of werken die, die tekens uitzendt, raken ze ons recht in ons hart en maken ze iedere vredige oplossing van de situatie bijna onmogelijk: hoe kunnen we nog rustig redeneren of praten wanneer de boodschap die we ontvangen is dat we alleen maar afkeer inboezemen?

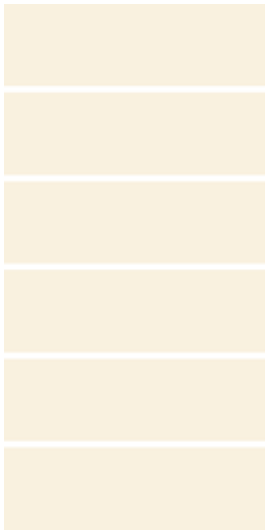
### De derde en vierde ruiters zijn de *tegenaanval* en de *volledige terugtrekking*.

Bij een aanval worden er onmiddellijk twee oplossingen door het emotionele brein in stelling gebracht, namelijk het **gevecht en de vlucht** (de befaamde *fight or flight*- reactie (onze amygdala) die in de jaren dertig werd beschreven door de grote Amerikaanse fysioloog Walger B. Cannon).

Ze zijn in onze genen gegrift door miljoenen jaren evolutie. En het zijn inderdaad de meest effectieve keuzen voor een insect of een reptiel...

Welnu, bij ieder conflict is het probleem van de tegenaanval dat er maar twee uitkomsten zijn.

In het **ergste geval** leidt hij regelrecht tot een escalatie van geweld : gekwetst door mijn tegenaanval doet de ander e nog een schepje bovenop. Zo gaat het natuurlijk in het Midden-Oosten, maar ook in alle keukens van de wereld waar paren elkaar verscheuren. En dat blijft zo doorgaan totdat de strijdende partijen besluiten echt uit elkaar te gaan en de relatie te verbreken : door ontslag, scheiding... of moord.



In het **'beste' geval** heeft de tegenaanval 'succes' en wordt de ander verslagen door onze voortvarendheid of - zoals ouders zich vaak permitteren met hun kinderen, en mannen met vrouwen - door een klap! De wet van de sterkste heeft gesproken en het reptiel in ons is tevreden. Maar die overwinning laat vanzelfsprekend de verliezer gewond en gekwetst achter. En die wond maakt de emotionele kloof nog dieper en maakt het nog moeilijker om samen te leven. Een felle tegenaanval heeft in de ander nog nooit het verlangen opgewekt om zich oprecht te verontschuldigen en ons in zijn of haar armen te nemen...

De andere optie, de totale terugtrekking, is een specialiteit van mannen die vrouwen bijzonder kan ergeren. Ze gaat vaak vooraf aan de laatste fase van het uiteenvallen van een relatie, of het nu een huwelijk of een professionele samenwerking betreft. Na weken of maanden van kritiek, aanvallen en tegenaanvallen verlaat een van de hoofdrolspelers ten slotte het slagveld, in ieder geval gevoelsmatig.

Terwijl de ander weer probeert contact te maken, met hem wil praten, zet hij een nors gezicht op, kijkt naar de grond of verbergt zich achter zijn krant, 'totdat het weer voorbij is'. De ander, tot het uiterste getergd door die houding die haar/hem volledig negeert, gaat hoe langer hoe harder praten en soms zelfs schreeuwen. Dat is de fase van de rondvliegende bordes, of wanneer de vrouw is een 'stenen muur' is veranderd van een dreigend pak slaag.

Het lichamelijk geweld is een wanhopige poging om de band met de ander weer aan te knopen, zich zo te gedragen dat hij onze emoties begrijpt en onze pijn voelt. Dat is natuurlijk altijd vergeefse moeite.

Vicotr Hugo heeft die vruchteloze achtervolging van de vrouw die niets met ons te maken wil hebben fantastisch geïllustreerd : aartsbisschop Frolo wil dat Esmeralda aandacht aan hem schenkt, maar zij negeert hem en wijst zijn avances af en hij gaat ten slotte zover dat hij haar martelt en ter dood brengt! De affectieve terugtrekking is geen efficiënte manier om met conflicten om te gaan. Zoals Gottman heeft aangetoond, en Hugo voor hem, loop het vaak heel slecht af.

## Alles zeggen maar zonder agressief te worden

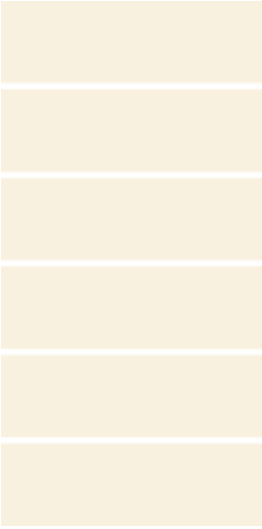
Dankzij Love Lab in Seattle is men erin geslaagd tot in de kleinste en tot nu toe onbekendste details te begrijpen wat er in het hoofd en het hart omgaat van mensen die een conflict hebben. En hoe vaak ze met hun hoofd tegen de muur lopen. Het ligt natuurlijk nogal voor de hand te denken dat dezelfde reflexen, dezelfde fouten ons ervan weerhouden niet-echtelijke conflicten te beheersen, of het nu gaat om onze kinderen, onze ouders, onze schoonfamilie, en vooral onze superieuren en onze collega's op het werk. Maar wat zijn dan de regels voor doeltreffende communicatie waardoor de boodschap overkomt zonder dat de ontvanger zich afwendt, waardoor deze de boodschap respecteert en ons wil helpen?

### Een van de kampioenen van geweldloze communicatie is de psycholoog

**Marshall Rosenberg.** Hij werd in Detroit geboren in een arme en buitengewoon gewelddadige buurt. Al heel jong spande hij zich in om intelligente manier te vinden voor de oplossing van geschillen zonder zijn toevlucht te nemen tot geweld.



Hij gaf er les in en bracht zijn ideeën in praktijk. Onder alle omstandigheden en overal ter wereld waar het beslist noodzakelijk was om conflicten te beheersen was hij aanwezig, of het nu scholen in achterstandswijken betrof of grote bedrijven die aan een herstructurering bezig waren, van het Midden-Oosten tot Zuid-Afrika.



## De eerste regel van geweldloze communicatie is ieder oordeel - dat wil zeggen iedere kritiek - te vervangen door een objectieve waarneming.

In plaats van te zeggen : 'U bent ondeskundig', of zelfs : 'Dat verslag is niet goed' - waardoor de persoon met wie we spreken onmiddellijk een defensieve houding aanneemt - is het beter simpelweg objectief en exact te zijn : 'In dat verslagen lijken me drie ideeën te ontbreken die nodig zijn om onze boodschap over te brengen.' Hoe exacter en objectiever we zijn, hoe meer de ander datgene wat we zeggen zal interpreteren als een legitieme poging tot communicatie in plaats van als mogelijke kritiek. Rosenberg citeert een onderzoek waarin de relatie tussen de literatuur van een land en de gewelddadigheid van zijn inwoners wordt bestudeerd. Uit dit onderzoek blijkt dat hoe meer termen de boeken bevatten waarmee mensen geklasseerd worden - waarmee ze als 'goed' of 'slecht' worden beoordeeld -, hoe meer gewelddadigheid men in dat land op straat ziet.

## De tweede regel is ieder oordeel over de ander te vermijden en zich volledig te concentreren op wat we voelen.

Dat is dé sleutel voor emotionele communicatie. Als ik praat over wat ik voel, kan niemand er met me over discussiëren. Als ik zeg : 'Je bent te laat, dat is weer je gewone egoïstisch gedrag, ' 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 half negen. Dat is de tweede keer in één maand; wanneer je dat doet voel ik me gefrustreerd en soms zelfs vernederd,' 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, vak ik hem niet aan.

Ik ben emotioneel, dus authentiek en open. Als ik het goed aanpas en als ik werkelijk eerlijk ben tegenover mezelf, zal ik me zelfs kwetsbaar opstellen door hem duidelijk te maken dat hij me pijn heeft gedaan. Kwetsbaar omdat ik hem een van mijn zwakheden heb laten zien. 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.

Dat is precies wat Georges met zijn tante Esther deed ('wanneer u me opbelt... voel ik me gefrustreerd...') of de medewerkster van de luchtvaartmaatschappij ('wanneer u gaat schreeuwen, kan ik me niet concentreren om u te helpen'). Ze hadden het maar over twee dingen : over wat er zojuist gebeurd was - dat was objectief en gaf geen aanleiding tot discussie - en over wat ze voelden. Ze zeiden geen woord over wat ze over de ander dachten omdat dat geen enkele zin gehad zou hebben.



Volgens Rosenberg is het nog efficiënter niet alleen te zeggen wat we voelen, maar ook **duidelijk te maken dat de ander ons teleurstelt in onze verwachtingen.**

‘Als je te laat komt wanneer we een afspraak hebben om naar de bioscoop te gaan, voel ik me gefrustreerd omdat ik graag het begin van de film zie. Ik vind het belangrijk om de hele voorstelling te kunnen zien.’ Een ander voorbeeld : ‘Als je me een week lang niet opbelt om iets van je te laten horen, ben ik bang dat je iets overkomen is. Ik heb er behoefte aan zeker te weten dat alles goed gaat.’ Of in het kader van het werk : ‘Wanneer u een document met spelfouten verspreidt, voel ik me persoonlijk in verlegenheid gebracht omdat het mijn imago en dat van het hele team schaadt. Ik vind ons imago en onze reputatie erg belangrijk, vooral omdat we zo hard gewerkt hebben om waardering te krijgen.’

Wanneer ik deze aanpak van communicatie aan jonge artsen onderwijs die veel behoefte hebben aan een goede relatie met moeilijke patiënten, geef ik hun een **‘algoritme’**, een soort **stappenplan**. Ze schrijven het vaak op een kaart die ze raadplegen wanneer ze zich voorbereiden op een afspraak waarbij wel eens een conflict zou kunnen ontstaan.

Rosenberg vertelt dat een van de deelnemers aan zijn workshop hem eens het volgende verhaald deed. Hij was begonnen zo’n soort kaart te gebruiken om het geleerde bij zijn kinderen in praktijk te brengen. In het begin was het natuurlijk een beetje moeilijk, soms zelfs gewoonweg belachelijk, en zijn kinderen hadden dat natuurlijk meteen opgemerkt. Hij had zijn kaart geraadpleegd, zoals een goede, serieuze beginnende betaamt, en had gezegd: ‘Wanneer jullie tegen me zeggen dat ik belachelijk ben terwijl ik mijn best doe om onze verstandhouding te verbeteren en een betere vader te zijn, doet me dat verdriet. Ik heb er behoefte aan om te voelen dat het voor jullie ook belangrijk is dat we op een andere manier met elkaar kunnen praten dan we de afgelopen maanden hebben gedaan.’ Het had gewerkt en hij was zo een paar weken doorgedaan. Het had zelfs zo goed gewerkt dat hij zijn kaart ten slotte niet meer gebruikt had. En toen hij op een keer met zijn kinderen ruziemaakte over de televisie, had zijn temperament het gewonnen van zijn geweldloze voornemen. Zijn zoontje van vier had toen hard geroepen : ‘papa, ga gauw je kaart halen!’



## De kaart met de “zes” punten

Op de kaart die ik gebruik en die ik aan de jonge artsen geef, staat het volgende : '**OPV-OET**'. Die beginletters staan voor de zes belangrijkste punten van een geweldloze aanpak die de meeste kans biedt dat u uw doel bereikt, bij u thuis of op kantoor, bij de politie of zelfs bij uw garagehouder. Laten we eens kijken wat die beginletters betekenen.

### **O** voor *oorsprong*.

U moet er zich eerst van overtuigen dat u zich wel tot de persoon richt die de oorsprong is van het probleem en dat deze in staat is het op te lossen. Ook al lijkt dat meetal vanzelfsprekend, toch is het niet onze eerste reactie.

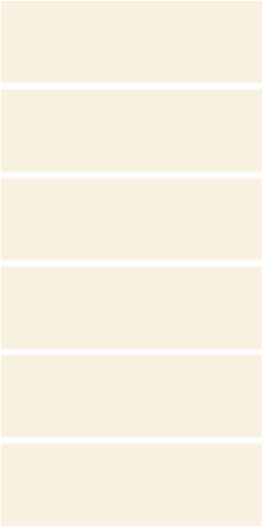
Als een collega een onaangename opmerking over mijn werk maakt in aanwezigheid van het hele team (of mijn vrouw met mijn vrienden erbij met betrekking tot de zalm die ik te gaar heb laten worden), heeft het absoluut geen zin om er daarna bij mijn andere collega's of bij mijn moeder over de telefoon over te klagen - hoewel ik daar de meeste zin in heb. In het beste geval zal mijn belediger er nooit iets over horen; in het slechtste geval wordt hem doorverteld wat ik gezegd heb (met de vervormingen en de overdrijvingen die daarbij horen) en zal ik voor een lafaard doorgaan. Als ik gerespecteerd wil worden en hun gedrag wil veranderen, moet ik me tot mijn collega en mijn partner zélf wenden. Ik ben de enige die dat kan doen. Natuurlijk is dat veel moeilijker en ik heb er geen zin in; maar het is de enige manier om resultaten te boeken. U moet zich op de oorsprong van het probleem richten.

### **P** voor *plaats en tijd*.

U moet er altijd voor zorgen dat het gesprek op een veilige plek onder vier ogen plaatsvindt en op een gunstig moment. Het is over het algemeen geen goed idee om onze aanvaller in het openbaar of in een gang aan te spreken, ook al gebruiken we geen verbaal geweld. Evenmin moet u onmiddellijk, 'heet van de naald', met het gesprek beginnen, en ook niet als u zich gestrest voelt. Het is altijd beter een plaats te kiezen waar u rustig kunt praten en u moet er zeker van zijn dat degene tot wie u zich richt tijd en aandacht voor u heeft.

### **V** voor *vriendelijke benadering*.

Als u gehoord wilt worden, moet u zich er eerst van verzekeren dat er naar u geluisterd wordt. Er is geen betere manier om uw pogingen om iets gedaan te krijgen te laten mislukken dan om een agressieve houding aan te nemen of een te besliste toon aan te slaan.



Gottman heeft dat mijn zijn *Love Lab* aangetoond : als een van de hoofdrolspelers zich aangevallen voelt, heeft hij de neiging om in zijn emoties te 'verdrinken' nog voordat het gesprek echt op gang gekomen is. Daarna helpt niets meer.

U moet uw gesprekspartner dus meteen bij de eerste woorden op zijn gemak stellen, zodat hij zijn oren opent in plaats van ze sluit. En weet u wat het prettigste woord in elke taal is om een gesprek mee te beginnen? **Dat is de naam van de persoon tot wie u zich richt!**

Psychologen noemen dat het 'cocktailfenomeen' : u bent op een cocktailparty, iedereen om u heen is aan het praten, maar u concentreert zich toch heel goed op het gesprek dat u aan het voeren bent. U hoort niets van de dialogen om u heen : uw aandacht filtert ze en gaat eraan voorbij. En dan noemt in een ander groepje iemand plotseling uw naam. U hoort hem meteen en u draait uw hoofd om.

**Uw naam** : dat woord is meer dan iets anders als het ware expres gemaakt om uw aandacht te vangen. Net zo zal uw naam u opvallen midden op een dichtbedrukte bladzijde. We zijn gevoeliger voor onze naam dan voor welk ander woord ook.

Dus wat u ook tegen uw belediger te zeggen hebt, begin ermee hem bij zijn naam te noemen, zeg vervolgens iets aardigs, op voorwaarde dat het waar is. Dat zal niet altijd makkelijk zijn, maar het is erg belangrijk. Als u zich er bijvoorbeeld bij uw baas over beklaagt dat hij u in het openbaar bekritiseerd heeft, zou u kunnen zeggen : 'Bernard, ik vind het altijd fijn om commentaar van je te krijgen. Dat helpt me bij mijn werk, daardoor ga ik vooruit.' Denk ook aan het eerste dat Georges tegen Esther zei : 'Esther, je weet hoezeer ik het op prijs stel dat we samen die reis gaan maken en hoe dankbaar ik je ben...' Het is niet altijd makkelijk. De eerste keren krijgt u het zelfs bijna niet over uw lippen. Toch is het de moeite waard. De deur naar communicatie is nu geopend.

## O voor objectief gedrag.

Daarna moet u tot de kern van de zaak komen : het gedrag onder woorden brengen dat de oorzaak is van uw klacht, waarbij u zich **beperkt tot een beschrijving van wat er gebeurd is en niets anders, zonder te zinspelen op een moreel oordeel**. U moet dus zeggen : 'Toen u dat deed,' niets anders. U moet niet zeggen : 'Toen u zich gedroeg als een viezerik', maar: 'Toen u het had over mijn slipje.'





## E voor emotie.

De beschrijving van de feiten moet onmiddellijk gevolgd worden **door de emotie die u gevoeld hebt**. Hierbij moet u zich niet laten verleiden over uw woede te spreken, die vaak de meest in het oog lopende emotie is.

U moet dus niet zeggen : 'Toen u in het bijzijn van iedereen riep dat ik een belachelijke jurk droeg (objectief gedrag), heb u me boos gemaakt,' want boosheid is al een emotie die op anderen is gericht, en niet de uitdrukking van iemand die diep gekwetst is. Het is veel sterker en doeltreffender om over zichzelf te spreken: 'Ik voelde me gekwetst,' of: 'Ik vond dat vernederend voor mezelf.'

## T voor Teleurgestelde verwachtingen.

We zouden het kunnen laten bij het uiten van een emotie, maar het is **nog beter om door te gaan en te zeggen dat we teleurgesteld zijn in onze verwachtingen, of dat de behoeften die we voelen niet bevredigd worden**.

'Ik heb er behoefte aan me veilig te voelen op kantoor, te weten dat andere me niet zullen vernederen of kwetsten door scherpe opmerkingen, vooral niet iemand die zo belangrijk is als u.' Of al het gaat over een echtgenoot die ons enorm genegeerd heeft op een chic diner : '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.'

Ik weet heel goed dat die manier van doen iets surrealistisch heeft, vooral als er zo weinig inspirerende voorbeelden in onze omgeving zijn. We denken : 'Ja, het zou fantastisch zijn als ik zo kon praten, als ik zo durfde te praten. Maar dat is onmogelijk. Niet met mijn baas' (of 'niet met mijn man', 'niet met de kinderen', 'niet met mijn schoonmoeder', enzovoort).

Het probleem is niettemin simpel : er zijn maar drie manieren om in een conflictsituatie te reageren : **passiviteit** (of passieve agressiviteit), de meest voorkomende en minst bevredigende reactie, **agressiviteit**, niet echt doeltreffender en veel gevaarlijker, **of assertiviteit**, dat wil zeggen : **geweldloze emotionele communicatie**.



**Gelukkig** zijn er niet in alle relaties conflicten. Er is een ander aspect van communicatie waaraan meestal voorbijgegaan wordt, hoewel het bijna net zo belangrijk is. **Dat is dat we in staat moeten zijn gelegenheden aan te grijpen om onze relaties met anderen te verdiepen.** Een van de eenvoudigste manieren is

er volledig voor de ander te zijn wanneer hij of zij lijdt en onze hulp nodig heeft.

Ook dan is het belangrijk de woorden te kennen die het mogelijk maken om op een efficiënte manier de emoties over te brengen, zonder dat het te veel tijd in beslag neemt. Daarvoor bestaat een andere techniek. Die is makkelijker te gebruiken, waarschijnlijk omdat ze minder risico's voor ons oplevert... maar hiervoor moet u het boek lezen.. OK

**Inhoudsopgave van dit boek:**

1. Nieuwe behandelwijze van emotionele problemen
2. Crisis in de neurobiologie: het problematische huwelijk van twee stel hersenen
3. Hart en verstand
4. Hartcoherentie beleven
5. Zelfgenezing EMDR
6. EMDR in actie
7. Lichtenergie
8. Het beheersen van Qi: acupunctuur werkt rechtstreeks op het emotioneel brein
9. De omega-3 revolutie
10. Prozac of adidas?
11. Liefde is een biologische behoefte
12. Emotionele communicatie
13. Luisteren naar het hart
14. De band met de ander
15. waar te beginnen

En op de site <http://www.gelukkigerleven.be> onder de rubriek liefdevolle communicatie

