

## INHOUDSOPGAVE

	<i>Voorwoord</i>	5
HOOFDSTUK 1	WAT IS GEWELDLOZE COMMUNICATIE? Wat wil je liever: gelijk hebben of gelukkig zijn? Het kan niet allebei.	7
HOOFDSTUK 2	DE LOGICA VAN HET GEVOEL Het doel van het leven is om altijd te lachen als er wat te lachen valt en om altijd te huilen als er wat te huilen valt.	15
HOOFDSTUK 3	DE TAAL VAN DE BEHOEFTE Een conflict is de tragische uitdrukking van een onvervulde behoefte.	25
HOOFDSTUK 4	DE FILOSOFIE VAN DE OVERVLOED We beschikken ieder moment over de mogelijkheid om het leven te dienen of het te vernietigen.	33
HOOFDSTUK 5	DE MACHT VAN EMPATHIE Wanneer twee of drie in mijn naam bijeen zijn...	41
HOOFDSTUK 6	IN HET HART VAN DE VIJAND Vorbij goed en fout is een plek...	55
HOOFDSTUK 7	DE VERZOENING VAN DADERS EN SLACHTOFFERS Recht is niet hetzelfde als gerechtigheid.	67
HOOFDSTUK 8	DE LIEFDESRELATIE ALS LEERSCHOOL Liefde is geen gevoel.	79
HOOFDSTUK 9	DE GEWELDLOZE OPVOEDING VAN KINDEREN Stel je voor dat je kind Gandhi was...	91

HOOFDSTUK 10	GEWELDLOZE COMMUNICATIE OP SCHOOL Onderwijzen is: reislust opwekken bij leerlingen.	111
HOOFDSTUK 11	LATEN WE DE WERELD VERANDEREN – EN WEL NU! De liefde voor het leven die we van binnen voelen op andere mensen overbrengen.	121
HOOFDSTUK 12	DANKBAARHEID UITDRUKKEN EN AANVAARDEN Het leven vieren.	135
	<i>De auteurs</i>	145
	<i>Over het CNVC en Geweldloze Communicatie</i>	147

## VOORWOORD

Toen ik Marshall B. Rosenberg voor het eerst zag tijdens een workshop in januari 2000, werd ik compleet overrompeld en ging er een wereld voor me open. Na die workshop heb ik Marshall B. Rosenberg verscheidene malen geassisteerd, ik heb hem interviews afgenomen en ik heb zelf workshops gegeven.

In dit boek zijn mijn ervaringen verwerkt, maar het bestaat op de eerste plaats uit gesprekken met Marshall B. Rosenberg, die op zeven opeenvolgende avonden plaatsvonden in zijn huisje met uitzicht op de voorlopers van de Alpen bij Bazel. Hij verraste me steeds opnieuw met zijn openheid en alertheid, terwijl hij toch overdag een workshop met veertig deelnemers had gegeven.

Marshall B. Rosenberg is een praktische man. Op de vraag: 'Waarom ben je er zo zeker van dat dit werkt?' is zijn lievelingsantwoord: 'Ik heb deze methode uitgeprobeerd'. Geweldloze Communicatie is een model dat zich vanuit een basisprincipe voortdurend verder heeft ontwikkeld en dat nog steeds doet. De sleutel is het inlevingsvermogen; in jezelf, in je eigen woede en in je eigen behoeftes. Dat is de eerste belangrijke stap.

Wie zich gaat bezighouden met Geweldloze Communicatie ervaart hoe effectief dit model is. Hij ontdekt dat conflicten hun dreiging verliezen en dat er plotseling verandering optreedt in schijnbaar onoplosbare situaties.

Marshall B. Rosenberg komt vaak in gebieden waar oorlog heerst en waar er sprake is van een crisissituatie. Tijdens onze gesprekken heb ik zijn vechtersmentaliteit leren kennen: hij is vastbesloten om de wereld te veranderen. Waar hij zijn kracht vandaan haalt? Hij opent zijn hart telkens weer voor de schoonheid, maar ook voor het geweld dat van mensen uitgaat, wat hem kwetsbaar maakt. Ik zie zijn liefde voor het leven, zijn verdriet en zijn tranen en dat heeft me diep geraakt.

Marshall B. Rosenberg onderwijst Geweldloze Communicatie aan de hand van voorbeelden. Hij is een verhalenverteller wiens verhalen je bijblijven. De kennis die hij in de loop der jaren heeft opgedaan is samengebond in zijn verhalen, die duidelijk maken waar het probleem ligt.

Ik zou het fijn vinden als dit boek de lezer diepgaande inzichten oplevert en bruikbaar is voor iedereen die niets of weinig afweet van Geweldloze Communicatie en conflicthantering. Ik hoop bovendien dat het de dorst naar kennis kan lessen van degene op wie de vonk al is overgeslagen en die op zoek is naar verdieping. Tijdens de gesprekken heb ik daarom verschillende rollen aangenomen die bij me horen – namelijk van een nieuwsgierige vragensteller en van een argwanende scepticus, van een confronterende journaliste en van iemand die bepaalde conflicten niet kan oplossen, van een leerling die al diep in de materie is ingevoerd en van een trainer die zelf workshops over Geweldloze Communicatie geeft en ervan geniet om van alles nog eens te kunnen vragen.

Mijn dank gaat uit naar iedereen die mij gesteund heeft tijdens het intensieve ontstaansproces van dit boek. Ruth Hofmann dank ik voor onze bijzonder inspirerende gesprekken en haar daadkrachtige hulp tijdens het vertalen van de in het Engels gehouden interviews. Heike Hahn dank ik voor het feit dat ze mij met haar inlevingsvermogen (meer daarover in hoofdstuk vijf *De macht van empathie*) door crisissen heeft geholpen en voor haar uitgebreide, behulpzame commentaar, wat mijn werk sterk heeft vereenvoudigd. Regine Reinhardt heeft me geholpen met haar enthousiasme belangstelling als proeflezer tijdens het ontstaan van het boek. Dami Charf, Susanne Zanker, Monika Flörchinger, Christoph Seils en Ulrike Schmidt moedigden me aan en ondersteunden me met hun feedback, die ik goed kon gebruiken tijdens het schrijven van dit boek.

Ik was tijdens het interview met Marshall B. Rosenberg te gast bij Barbara Kunz in de 'Orchidea Lodge' in Wasserfal len/Reigoldswil. Ingrid Holler en het 'Verein Netzwerk Gewaltfreie Kommunikation' in München maakten in september 2003 spontaan gratis deelname aan een workshop met Marshall B. Rosenberg in Schney mogelijk.

Judith Mark van uitgeverij Herder dank ik voor haar inlevingsvermogen in dit thema en de fijne samenwerking.

Mijn dank gaat bovenal uit naar alle mensen die in mij en anderen de moed en de kracht wekken om – steeds meer – met een open hart te leven.  
*Gabriele Seils*

## HOOFDSTUK 1

### WAT IS GEWELDLOZE COMMUNICATIE?

*Wat wil je liever: gelijk hebben of gelukkig zijn? Het kan niet allebei.*

*Je werkt veel met mensen die nog nooit van deze methode gehoord hebben. Hoe begin je? Hoe leg je uit waar het bij Geweldloze Communicatie om gaat?*  
Ik word vaak uitgenodigd op scholen. Meestal zijn dat scholen waar problemen bestaan tussen leraren en leerlingen, bijvoorbeeld omdat het huiswerk niet wordt gemaakt of omdat de leerlingen niet meewerken tijdens de les. Als ik voor de klas sta, zeg ik meestal: 'Ik heet Marshall Rosenberg. Ik stel voor dat we ons vandaag gaan bezighouden met het onderwerp dat jullie het meest interesseert'. De leerlingen zijn dan altijd even van hun stuk. Sinds wanneer gaat het op school over wat *zij* interessant vinden? Meestal vragen ze dan: 'Wie bent u eigenlijk?'

Ik zeg dan maar drie woorden: 'Ik tem wolven'.

De leerlingen zeggen dan: 'Hè? Wat is dat nou weer?'

'Ik bedoel geen echte wolven, ik bedoel mensen met communicatieproblemen. Ik noem zulke mensen 'wolven' en ik laat hen zien hoe je beter met elkaar kunt praten. Snap je wat ik bedoel?'

Een meisje zei laatst: 'Ja natuurlijk! Mijn zus is een wolf'. Een andere leerling zei: 'De leraar die normaal voor de klas staat is een wolf'.

Iedereen kent wolven. Soms is het een chef, soms een kind. Het kan ook zijn dat de partner wolventaal gebruikt. Het kan iemand zijn op wie je erg gesteld bent, maar die je soms razend maakt.

Tenslotte vraag ik de leerlingen: 'Is dit een antwoord op jullie vraag? Zo niet, zeg dan maar wat jullie willen weten'. Zo raken we in gesprek.

*Ik kan me voorstellen dat jullie eerst een lijst van 'boze wolven' opstellen. Hoe ga je dan verder?*

Ik vraag de mensen met wie ik werk om het gedrag van de wolven te beschrijven en te benoemen welk gedrag van de ander afbreuk doet aan hun kwaliteit van leven.

Bij Geweldloze Communicatie gaat het erom een empathisch contact te hebben met onszelf en anderen. Het gaat om het inlevingsvermogen, dat waardevolle en diep menselijke vermogen.

Helaas vervreemdt de taal, zoals wij die geleerd hebben, ons van onze menselijke aard. Geweldloze Communicatie helpt ons om contact te maken met ons natuurlijke inlevingsvermogen. Ik geloof echt dat wij mensen nog het meest genieten van het leveren van een bijdrage aan het welzijn van andere mensen.

*Als ik de krant opensla, krijg ik de indruk dat dit niet erg wil lukken.*

Ik zie dat geweld ook wel. Ik kom er in mijn werk voortdurend mee in aanraking. Maar dat weerhoudt me er niet van om te geloven dat juist het plezier in het mededogende geven en nemen past bij onze natuurlijke aard. Waar komt geweld dan vandaan?

Ik heb me mijn hele leven met deze vraag beziggehouden. Dat begon al toen ik nog klein was en mijn familie in 1943 verhuisde naar Detroit, Michigan – precies op tijd om de rassenrellen mee te maken die in onze buurt uitbraken. We hebben ons huis dagenlang niet verlaten, terwijl om ons heen de rassenoorlog woedde.

Dat drukte een stempel op mij als achtjarig jongetje. Ik heb geleerd dat mensen elkaar verwonden en om het leven brengen vanwege hun huidskleur. Toen ik naar school ging, kwam ik tot de ontdekking dat mijn joodse achternaam agressie oproep. Ik ben opgegroeid met de vraag: wat brengt mensen ertoe om anderen te kwetsen? Wat levert het hen op om iemand te zien lijden?

Gelukkig maakte ik in mijn familie precies het tegenovergestelde mee. Toen mijn grootmoeder dodelijk ziek was – haar hele lichaam raakte verlamd – kwam mijn oom mijn moeder iedere avond helpen om voor grootmoeder te zorgen. Ik kon zien dat hij dan straalde, hij raakte vervuld van diepe vreugde. Ik dacht: waarom is dit zo; waarom bestaan er mensen zoals mijn oom en zijn er ook mensen die in staat zijn om anderen te doden? Deze vragen bleven bij me toen ik ouder werd. Ik heb psychologie gestudeerd, omdat ik dacht dat ik dan misschien te weten zou komen hoe de vork in de steel zat. Ik heb mijn studie afgerond zonder een bevredigend antwoord op mijn vraag te krijgen. Uit de psychologie begreep ik dat gewelddadige mensen een stoornis hebben. Ik geloof dat het een simplistisch, gevaarlijk uitgangspunt is om te denken dat gewelddadigheid een ziekte is. Ik zou willen dat het zo eenvoudig was.

Inmiddels ben ik ervan overtuigd geraakt dat het in werkelijkheid om taal en communicatie gaat. Het antwoord op de vraag naar de oorzaak van geweld is te vinden in de manier waarop wij geleerd hebben te denken, te communiceren en met macht om te gaan.

Toen ik de universiteit verliet, zag ik dit verband nog niet duidelijk. Ik startte een eigen praktijk als psychotherapeut. Ik had behoorlijk veel succes: op een gegeven moment bezat ik een groot huis, mijn drie kinderen gingen naar een privéschool en ik had een fijn leven. De meeste mensen die naar mij toe kwamen, waren depressieve vrouwen. Ik ging steeds duidelijker merken dat ik me als therapeut uitsluitend bezig hield met symptoombestrijding. Ik was van mening dat de oorzaak van klachten lag in de structuur van de maatschappij, in de taal, in de machtsverhoudingen. Deze vrouwen waren niet depressief omdat ze ziek waren. Ik bedoel dat bijna iedereen depressief zou worden van de rol van vrouwen in die tijd. Was het dan niet beter om de destructieve aard van de maatschappij te veranderen?

Mijn werk met die vrouwelijke, depressieve cliënten was succesvol omdat ik naar hen luisterde. Ik had natuurlijk een diagnose kunnen stellen en ze antidepressiva kunnen meegeven, maar wat hen geholpen heeft, was dat ik me in hen heb ingeleefd met hun ongelooflijk grote pijn en vertwijfeling. Dát heeft hen geholpen, dát heeft ze de kracht gegeven om iets te veranderen aan hun situatie.

Uiteindelijk kon ik me steeds minder vinden in mijn rol van therapeut. Ik heb mijn praktijk opgegeven en ben op zoek gegaan naar manieren om het denken en de machtsstructuur te veranderen, en naar een methode die ons helpt om onszelf opnieuw op te voeden. Daaruit is op een gegeven moment Geweldloze Communicatie ontstaan.

*Geweldloze Communicatie wordt ook 'giraffetaal' genoemd. In je workshops gebruik je niet alleen de wolf als symbool van taal die ons uit elkaar drijft, maar ook de giraf als symbool van de taal van het hart. Giraffen hebben een reusachtig hart, waarmee ze het bloed door hun lange halzen naar hun kop pompen; ze hebben geen natuurlijke vijanden en lenen zich er prachtig voor om met positieve eigenschappen in verband gebracht te worden. Inmiddels worden in sommige trainingen giraffen en wolven wereldwijd ingezet in de vorm van handpoppen. Wat maakt Geweldloze Communicatie nu eigenlijk tot een succesvolle methode om conflicten mee op te lossen?*

In het begin zijn mensen altijd blij dat Geweldloze Communicatie zo eenvoudig is. Vervolgens ontdekken ze hoe ingewikkeld deze methode in werkelijkheid is. Het basisprincipe van het model is inderdaad heel eenvoudig. Ten eerste: neem jezelf waar. Wat gaat er in je om? Ten tweede: wat kan de kwaliteit van je leven verbeteren, wat maakt je leven rijker? Leer dit eerlijk, zonder enige vorm van kritiek te communiceren. Eigenlijk zijn alleen deze twee zaken belangrijk. Het gaat erom dat je dit naar buiten brengt en dit soort informatie van de ander empathisch in je opneemt.

Om deze twee vragen te kunnen beantwoorden, moet je over enige taalvaardigheid beschikken. Als ons iets stoort in het gedrag van een ander, is het belangrijk dat we dit correct onder woorden brengen. Er zijn vier tips die ik bijzonder bruikbaar vind. Ten eerste: neem waar, zonder te oordelen. De eerste stap in Geweldloze Communicatie is een ander mede te delen wat ons niet bevalt, zonder te oordelen over zijn gedrag. Je neemt waar, wat betekent dat je je aan de feiten houdt.

Een man zegt bijvoorbeeld tegen zijn vrouw: 'Jij kunt niet met geld omgaan.' Zij zegt: 'Je tiranniseert me.' Dit zijn geen waarnemingen, dat zijn interpretaties van en oordelen over gedrag.

De Indiase filosoof Krishnamurti stelt dat waarnemen zonder te oordelen de hoogste vorm van intelligentie is. Uit studies over racisme en seksisme blijkt dat mensen met discriminerende opvattingen dit onderscheid niet maken. Ze denken dat hun vooroordelen in overeenstemming zijn met de feiten.

*Dat betekent dat met Geweldloze Communicatie alle vooroordelen uit de wereld zijn. Hoe kunnen we nu door het leven gaan zonder te oordelen? Oordelen is toch van groot belang voor het overleven?*

Ja, het is heel belangrijk dat we dingen kunnen beoordelen. Mij gaat het erom dat we een vorm van oordelen vinden die het leven dient. Als ik bijvoorbeeld het gedrag van iemand beoordeel, kan ik dat doen zonder mij boven de ander te plaatsen. Het gaat erom hoe ik mijn macht gebruik. Ik wil zo met andere mensen omgaan, dat we gelijkwaardig zijn. Meestal gaat men anders met macht om en wil men macht over anderen uitoefenen. Een geliefde vorm van machtsmisbruik is bijvoorbeeld iemand anders de schuld geven. We gaan er dan vanuit dat iemand anders onze gevoelens bepaalt. Het gaat slecht met me en ik stel de ander daar verantwoordelijk voor. Ik zeg bijvoorbeeld: 'Je kwetst me.' Of: 'Ik ben teleurgesteld in je', 'Je maakt me woedend.'

Bijzonder belangrijk voor Geweldloze Communicatie is het besef dat iemand anders niet voor onze gevoelens verantwoordelijk is. Het enige wat onze gevoelens beïnvloedt is de houding waarmee we reageren. Als ik geloof dat een bepaalde opmerking van de ander waar is en haar op mezelf betrek, dan voel ik me slecht, dan schaam ik me. Schaamte is ook een vorm van machtsmisbruik. Wie zich slecht wil voelen, stel ik het volgende voor: gebruik zo vaak mogelijk het woord 'slecht'. Ga na hoe je bent, ga na wanneer je je slecht gedragen hebt en wanneer voorbeeldig. Stel jezelf de vraag: ben ik aantrekkelijk? Ben ik competent? Als je je humeur wilt verpesten, denk er dan eens uitgebreid over na hoe andere mensen zijn, of ze normaal zijn of abnormaal, of hun gedrag gepast is of niet.

Als dat nog niet afdoende is, kun je je nog met de vraag bezighouden hoe andere mensen over je denken. Bijvoorbeeld of ze je aardig vinden. Gebruik als het even kan ook het werkwoord 'horen'. Wat hoor ik eigenlijk te doen, wat hoort die persoon eigenlijk te doen? Wat vinden anderen dat ik hoor te doen?

*Dat klinkt me inderdaad bekend in de oren. Hoe kunnen we zinvoller met onze macht omgaan?*

Door op empathische wijze met onszelf en anderen in contact te treden. Door steeds oog te hebben voor de behoeftes van iedereen. Door ons in ons handelen niet door schaamte of schuldgevoelens te laten leiden. Als we een taal leren die ons in staat stelt om duidelijk te maken hoe het op ieder moment met ons gaat, welke gevoelens en behoeftes er in ons leven, is het niet moeilijk om een empathisch contact met andere mensen te onderhouden.

Binnen elke mij bekende cultuur wordt op een eigen manier die ene, steeds terugkerende vraag gesteld: 'Hoe gaat het met je?' Het is heel natuurlijk, zelfs voor de hand liggend, om dit te vragen. Als we in harmonie met elkaar willen leven, als we betrokken zijn bij het leven van andere mensen en elkaar willen steunen, is het belangrijk om te weten hoe het gaat met de mensen in onze omgeving. Dat bedoel ik met de voor mij zo belangrijke vraag: 'Wat gaat er in je om?' Hoewel deze vraag een universele betekenis heeft, is ze reeds lang een holle frase. Mensen weten niet meer hoe je die vraag kunt stellen en ze weten niet hoe je haar kunt beantwoorden, omdat ze de taal van het leven niet hebben geleerd.

*De vraag naar wat er in ons omgaat is inderdaad heel ongebruikelijk. Meestal is het toch zo dat we – juist wanneer er conflicten zijn – al onze energie steken in het zoeken naar de schuldige, naar wie er gelijk heeft en wie niet.*

In het boek *Een cursus in wonderen*\* staat: 'Wat wil je liever: gelijk hebben of gelukkig zijn?' Dit is een belangrijke beslissing, die we op ieder moment van ons leven moeten nemen. Het kan niet allebei.

Toen ik wat meer had nagedacht over de vraag 'Wat gaat er in je om?', heb ik de eerste onderdeel van het model van Geweldloze Communicatie de waarneming genoemd. Wat is de oorzaak? Wat heeft de ander gedaan dat afbreuk doet aan jouw kwaliteit van leven? Het tweede onderdeel bestaat uit de het gevoel. Hoe voel je je, als die persoon zich zo gedraagt?

Het derde deel bestaat uit de behoeftes, die met gevoelens verbonden zijn. Als onze behoeftes vervuld zijn, hebben we een aangenaam gevoel en als ze niet vervuld zijn, voelen we ons niet goed. Hoe meer we ons bewust zijn van onze behoeftes, hoe onafhankelijker we in het leven staan en hoe beter we andere mensen kunnen begrijpen. Alle mensen hebben dezelfde behoeftes. Ik bedoel het volgende: als we kunnen duidelijk maken waar we behoefte aan hebben, is de kans veel groter dat iemand bereid is om bij te dragen aan de vervulling van die behoefte, dan wanneer we hem of haar aanvallen en bekritisieren.

Wanneer behoeftes niet vervuld zijn, komt de volgende vraag die ik genoemd heb naar voren: wat kan de kwaliteit van je leven verbeteren? Hiervoor heb ik de vierde onderdeel van het model van Geweldloze Communicatie ontwikkeld: het *verzoek*. Bij dit vierde onderdeel is het de bedoeling om een duidelijk verzoek te doen. Dit houdt in dat ik positieve woorden gebruik om mee aan te geven wat ik wil voor de vervulling van mijn behoefte (ik zeg dus niet wat ik *niet* wil) en dat ik duidelijke voorstellen doe over gewenst gedrag: wat vraag ik van de ander, wat wil ik dat de ander doet? Het gaat er dus niet om wat de ander moet denken, hoe hij zich moet voelen of hoe hij moet zijn. Het gaat om concrete handelingen die ik van de ander vraag – handelingen die mijn leven verrijken.

Een vrouw zegt bijvoorbeeld tegen haar man: 'Ik wil niet dat je zo veel werkt'. Dat is geen concreet verzoek. Het valt veel mensen zwaar om concrete verzoeken te doen. Je moet je op zo'n moment bewust zijn van wat je precies wilt. Dit vierde onderdeel is heel belangrijk: een eenvoudig verzoek kan de wereld veranderen. Veel mensen zijn bang om te vragen om wat ze nu, op dit moment willen en de verantwoordelijkheid te nemen voor het creëren van de wereld waarin ze willen leven.

\* *Een cursus in wonderen*, Uitgeverij Ankh-Hermes

*Hoe zou een concreet verzoek luiden van de vrouw die niet wil dat haar man zo veel werkt?*

Bijvoorbeeld: 'Ik zou graag willen dat je zegt of je bereid bent om één avond in de week met mij door te brengen en één avond met de kinderen'.

De belangrijkste oorzaak van het feit dat onze behoeftes niet zijn vervuld, is dat we geen duidelijk en concreet verzoek hebben gedaan.

Eigenlijk is het dus heel eenvoudig. De vraag is: wat gaat er in mij om, wat gaat er in jou om en hoe kunnen we er samen voor zorgen dat het leven rijker en mooier wordt?