

Lucy Leu

Werkboek  
Geweldloze  
Communicatie

*Aanvullend hoofdstuk  
bij de vernieuwde uitgave  
van Geweldloze communicatie*

*Vertaald door Pieter van der Veen en Chiel van Soelen*

LEMNISCAAT

## OEFENINGEN BIJ HOOFDSTUK ELF:

### Conflictoplossing en mediation

#### Elf – Individuele opdrachten

##### *Tekstboekvragen*

1. Welk element is bij toepassing van Geweldloze Communicatie om conflicten op te lossen essentieel, willen de andere stappen van Geweldloze-Communicatie effectief zijn?
2. Waarom heeft conflictoplossing door middel van Geweldloze Communicatie *tevredenheid* als doel en niet een *compromis*?
3. In welk opzicht verschilt bemiddeling op basis van Geweldloze Communicatie van conventionele bemiddelingsmethoden?
4. Wat zijn de vijf in dit hoofdstuk beschreven stappen die worden toegepast bij conflictoplossing door middel van Geweldloze Communicatie?
5. Geef een definitie van de woorden *behoefte* en *strategie* zoals gebruikt in Geweldloze Communicatie.
6. Waarom is het in een conflictsituatie uiterst belangrijk dat beide partijen in staat zijn hun behoeften duidelijk te uiten in plaats van analyses te geven?
7. Wat is de rol van empathie bij conflictbemiddeling?
8. Wat waren de behoeften van de man en die van de vrouw met betrekking tot hun langdurige conflict over hun financiën?
9. Welke drie aspecten van taalgebruik benadrukt Marshall als het gaat om het zoeken naar strategieën tijdens de laatste stap van het conflictoplossingsproces?
10. Welk onderscheid maakt Marshall tussen *actietaal* en *non-actietaal*?

11. Waarom geeft Marshall de voorkeur aan *actietaal* boven *non-actietaal*?
12. Hoe zouden we de woorden kunnen interpreteren van iemand die zegt niet aan ons verzoek te willen voldoen?
13. Hoe zou je de rol van een Geweldloze-Communicatiebemiddelaar omschrijven?
14. Welke tips en suggesties geeft Marshall ons als we bemiddelen tussen conflictpartijen?
15. Toen de schrijver een moeder haar kindje zag slaan, was het eerste wat hij deed zich in de moeder inleven. Waarom?

### *Individuele oefeningen*

## Onze bereidheid om een verbinding aan te gaan onderzoeken

Marshall benadrukt dat de 'bereidheid om een verbinding van mens tot mens aan te gaan' bij conflictoplossing het belangrijkste is omdat pas daarna 'alle andere stappen van Geweldloze Communicatie hun beslag kunnen krijgen'.

1. Neem iemand in gedachten met wie je momenteel een conflict ervaart. (Als je op dit moment geen conflict met iemand hebt, neem dan een conflict uit het verleden.)
2. Maak je innerlijk stil door je te richten op je ademhaling of je fysieke gewaarwordingen in je lichaam. Let op een eventuele toename van of verandering in je innerlijke rust of stilte.
3. Haal je na een paar minuten stilte de desbetreffende persoon voor de geest. Probeer je ogen te sluiten als je de persoon laat binnentreden in je bewustzijn. Wees je heel bewust van je eigen gevoelens en lichamelijke gewaarwordingen terwijl je de persoon innerlijk waarneemt: maak je bewust van zijn of haar uiterlijk, gebaren of gezichtsuitdrukking, van zijn of haar geur of gedragswijze, van de klank van zijn of haar stem of uitstraling. Neem de tijd.

4. Nadat je een beeld hebt gekregen van de persoon zoals deze zich innerlijk aan je voordoet, vraag je jezelf af of je de 'bereidheid hebt om een verbinding van mens tot mens met diegene aan te gaan'. 'Ben ik bereid met hem of haar om te gaan als een medemens met wie ik gemeenschappelijke gevoelens en behoeften deel? Ben ik bereid te luisteren en zijn of haar gevoelens en behoeften volledig tot me te laten komen? Vind ik het net zo belangrijk dat die behoeften worden vervuld als dat mijn eigen behoeften worden vervuld?'



**OPMERKING** Of je antwoord nu ja, nee, ambivalent, onduidelijk, aarzelend of anderszins complex is, probeer alles wat er maar in je opkomt aan te nemen zonder te oordelen. Het gaat erom de waarheid te onderzoeken, onze eigen subjectieve waarheden. Het is eervol voor onszelf en onze waarheden als we onze oordelen en voorkeuren over hoe we zouden moeten zijn, voelen of denken even terzijde schuiven.

5. Is de bereidheid er om een verbinding van mens tot mens met deze persoon aan te gaan? Is je antwoord ja, ga dan naar (a) hieronder. Is je antwoord nee, ga dan naar (b). Is je antwoord zowel ja als nee, of geen van beide, ga dan naar (c).

#### A. Ja

- I. Sta stil bij de ervaring van het ja. Stel je voor dat je tegenover die persoon staat en je oprechte ja uit: 'Ja, ik sta ervoor open om naar je te luisteren en je gevoelens en behoeften volledig tot me te nemen. Ja, ik vind het net zo belangrijk dat jouw behoeften worden vervuld als die van mij. Ja, we delen een gemeenschappelijk mens-zijn met dezelfde gevoelens en behoeften. Ja.'
- II. Word je nu bewust van hoe het in je lichaam en je innerlijk voelt als je in deze ja-ervaring blijft. Blijf in deze ervaring zo lang als je kunt, terwijl je je opent en ontspant in wat je op het moment zelf voelt.  
Door ons erin te oefenen ons steeds meer met deze plek van ja vertrouwd te maken, kan deze in conflictsituaties gaan

fungeren als een ankerplaats, ook als, ondanks de beste bedoelingen, oordelen en vijandbeelden over de ander onze in de grond aanwezige bereidheid om een verbinding aan te gaan in de weg staan. Zelfs midden in een harde en verhitte interactie kunnen we steeds weer terugkeren naar die vertrouwde plek van ja en onze intentie hernieuwen om een verbinding met de ander aan te gaan.

Gaandeweg zullen we hierdoor ook steeds beter gaan onderkennen of de 'bereidheid om een verbinding van mens tot mens tot stand te brengen' aanwezig of (soms subtiel) afwezig is. Dat is belangrijk, anders kunnen het Geweldloze-Communicatiemodel en de stappen van conflictoplossing gemakkelijk misbruikt worden om van de ander gedaan te krijgen wat wij van ze willen.

## B. Nee

Als we ons niet oefenen in een andere manier van reageren, zullen we vaak gedachten koesteren die verhinderen dat we ons volledig open voelen staan voor iemand wiens gedrag pijn in ons oproept. Het is belangrijk om eerlijk het 'nee' in onszelf te erkennen, te zien dat we niet bereid zijn een verbinding met de ander aan te gaan, en te voorkomen dat we onszelf veroordelen voor deze heel normale menselijke reactie.

1. In sommige conflictgevallen *zouden* we misschien bij onszelf de bereidheid *willen* voelen om ons volledig open te stellen voor de ander. We *zouden willen* openstaan voor hun behoeften. We *zouden* de vervulling van hun behoeften even belangrijk *willen* vinden als die van onze eigen behoeften.

Neem even rustig de tijd om bij jezelf na te gaan of die wens ook bij jou leeft ten aanzien van de persoon die je voor ogen hebt.

- Zo niet, ga dan door naar het volgende deel van deze oefening, (b) ii.
- Als je die wens wel bij jezelf constateert, kijk dan hoe subtiel of sterk dit verlangen is om je voor de ander open te stellen. Waar ervaar je het lichamenlijk of innerlijk? Komen er emoties naar boven?

Zo ja, welke onderliggende behoeften worden er wel of niet vervuld? Sta hier een tijdje bij stil en kijk wat je kunt leren over jezelf en of je de bereidheid om een verbinding aan te gaan *wilt* voelen.

- ii. In andere conflictgevallen *willen* we misschien niet eens een werkelijk contact met de persoon met wie we een conflict hebben. We voelen geen enkel verlangen om ons volledig voor die persoon open te stellen, we willen ons niet bezighouden met zijn of haar behoeften en niet zien wat ons met elkaar als mens verbindt.

Geef jezelf even de tijd om je hiervan bewust te zijn. Observeer alle gevoelens die naar boven komen. Wat zijn je lichamelijke gewaarwordingen op dit moment? Wees compassievol naar jezelf, onderzoek je behoeften, wellicht verschillende lagen van behoeften, die onder deze gevoelens liggen. Vind het ja achter je nee: wat is het waar je ja tegen zegt en wat verhindert dat je werkelijk contact wilt leggen met de ander? Dat zou bijvoorbeeld een behoefte aan veiligheid kunnen zijn, een verlangen naar respect, of een sterk gevoel van het belang van integriteit. Identificeer de behoeften achter je onwil om contact te leggen.

Beïnvloedt dit inzicht de manier waarop je het conflict verder aanpakt? Zo ja, hoe?

c. Zowel ja als nee, of geen van beide

Vaak merken we als we een conflict met iemand hebben en we eerlijk tegen onszelf zijn, dat onze bereidheid om open te blijven staan en volledig naar de andere partij te luisteren verandert of wisselt. Raak vertrouwd met deze ervaring van ambivalentie of twijfel. Neem de tijd om je te verbinden met het scala aan gevoelens die naar boven komen, om er geduldig mee om te gaan en je te verbinden met de behoefte of behoeften die erachter schuilgaan.

Lees dan de hiervoor beschreven punten (a) en (b) nog eens door en kijk wat daarin weerklank bij je vindt.

## Empathie voor de andere kant

Neem iemand in gedachten met wie je een conflict ervaart en voor wie je openstaat om een hart tot hart verbinding aan te gaan. (Dit kan dezelfde persoon zijn als die je uitkoos in de paragraaf 'Onze bereidheid om een verbinding aan te gaan onderzoeken.' Zie pag. 3)

Maak een lijstje met allerlei opmerkingen die deze persoon in dit conflict heeft gemaakt (of zou kunnen maken).

Doe hierna het volgende:

- Lees elke opmerking op de manier zoals je denkt dat die persoon hem zou maken.
- Let op je innerlijke reactie. Ga na of je bereid bent het geluk van deze persoon en de vervulling van zijn of haar behoeften even belangrijk te vinden als waar het jezelf betreft.
- Leef je in elke opmerking in door je te verbinden met de behoefte(n) achter de woorden van de persoon. Neem even de tijd om je in stilte in te leven, of als je dat in woorden wilt doen, schrijf die dan op onder zijn of haar opmerkingen.

## Behoeften en strategieën uiten

Overdenk nu je eigen behoeften in het betreffende conflict. Neem de tijd om bij elke behoefte stil te staan en geef ruimte aan alle emoties en gevoelens die opkomen.

Nadat je je hebt verbonden met alle behoeften die dit conflict oproept, bedenk je een aantal mogelijke strategieën die je aan de andere partij zou kunnen voorleggen.

Noteer:

- de behoeften die je hebt geïdentificeerd,
- de woorden die je zou gebruiken om deze behoeften aan de ander kenbaar te maken en
- je verzoeken aan de ander, die voor strategieën staan die zowel jouw eigen behoeften als die van de ander zouden kunnen vervullen.

### *Oefenen in een reële situatie*

Pas je conflictoplossingsvaardigheden toe in een reële situatie door de andere partij te benaderen. Je kunt daarvoor de voorgaande conflictsituatie nemen of een ander conflict waarin je de bereidheid ervaart om met de ander een verbinding van mens tot mens aan te gaan.

Neem de paragraaf 'De stappen bij conflictoplossing door middel van Geweldloze Communicatie – Een kort overzicht' nog een keer door. Benader de andere partij door af te tasten of die bereid is samen met jou het conflict op te lossen. Als deze daarvoor openstaat, toon je je dankbaarheid voor die bereidheid en spreek je vervolgens een tijdstip en plaats af om het conflict aan te pakken. Zoals Marshall heeft benadrukt, is het daarbij belangrijk dat elke stap een afspiegeling vormt van de waarden waar Geweldloze Communicatie voor staat.

Als je een GC-maatje hebt, kun je eventueel samen de situatie van tevoren spelen en daarna doorspreken wat je daarvan geleerd hebt. Heb je empathie nodig, doe dan een direct verzoek om empathie, maar zorg ervoor dat jullie niet verhalen gaan vertellen, analyses maken, medeleven betuigen, enzovoort.

### *Tussenbeide komen in een conflictsituatie*

Oefensituatie: Als ouder zie je je zesjarige dochttertje naar haar oudere broer toe rennen. Hij loopt van haar weg en zij schreeuwt hem na: 'Zeg sorry, zeg sorry! Je moet sorry zeggen!'



1. Schrijf op hoe je zou reageren in elk van de volgende scenario's:

De broer blijft abrupt stilstaan, draait zich om, kijkt zijn zusje aan en zegt:

**SCENARIO 1:** Ik heb geen idee waar je je zo druk over maakt.

Je reactie (het eerste wat je zou zeggen en tegen wie):

---

**SCENARIO 2:** Denk je echt dat ik sorry ga zeggen?

Je reactie (het eerste wat je zou zeggen en tegen wie):

---

**SCENARIO 3:** Hoepel op, rotmeid! Je weet heel goed dat jij begonnen bent, dus hou je mond!

Je reactie (het eerste wat je zou zeggen en tegen wie):

---

2. Als je reacties op de drie situaties van elkaar verschillen, beschrijf dan het verschil (de verschillen) en de reden(en) voor een bepaalde keuze.

---

---

---

---

---

## Elf – Leidersrichtlijnen

Als er een conflict is in je groep, kan deze sessie een gelegenheid bieden om in een reële situatie te oefenen. Check of alle leden van de groep, niet alleen de betrokkenen in het conflict, bereid zijn hieraan groepstijd te besteden. Ga als groep na of de twee partijen hun conflict met of zonder bemiddeling van anderen willen oplossen.

Neem de stappen van conflictoplossing nogmaals door (en eventueel de rol van de bemiddelaar) en verwijst naar de geheugensteuntjes in 'H – Conflicten aanpakken' op pagina 56 in 'Deel III: Samen oefenen' van het werkboek.

Maak een formeel begin met het conflictoplossingsproces door elke aanwezige persoon te vragen zijn of haar intentie te verwoorden. Eindig met een uitnodiging aan iedereen om feedback te geven, ook aan de groepsleden die het proces observeerden. Sluit het formeel af met je waardering uit te spreken voor de inspanningen van je groep om vast te houden aan een vreedzame oplossing van het conflict.

Als er in de groep geen bestaand conflict is om mee aan de slag te gaan, oefen dan door middel van beide of een van onderstaande gestructureerde activiteiten.

### *Activiteit 1: 'Zou moeten'-gedachten vaststellen*

Vorm groepjes van twee tot vier personen. Elk groepje bedenkt een mogelijk conflict en stelt vervolgens drie verschillende scenario's op voor de manier waarop het conflict zich zou kunnen ontwikkelen. Hun scenario's worden in het tweede deel van deze activiteit gebruikt als oefenmateriaal voor een andere groep.

*Deel A: Conflictscenario's creëren (twintig minuten)*

1. Neem in je groepje jullie antwoorden door op 'Individuele oefeningen 5' op pagina 4. Op welke andere manier zou de moeder hebben kunnen bemiddelen in de scenario's?
2. Kies een bestaand of denkbeeldig conflict tussen twee personen. Beschrijf het conflict op papier in niet meer dan twee zinnen. Probeer de conflictpartijen, hun relatie en de situatie te beschrijven in waarnemingstaal zoals in Geweldloze Communicatie wordt gebruikt.  
Voorbeeld: *Een bejaard echtpaar kleedt zich aan voor hun zestigste trouwdag. Een van hen vraagt de ander bepaalde kleding te dragen, maar de partner zegt nee.*
3. Stel nu drie scenario's op volgens welke dit conflict zich zou kunnen ontwikkelen. Houd het gesprek beperkt tot twee regels.

### *Voorbeeld van drie scenario's:*

#### **SCENARIO 1**

PARTNER A: Als je die kleren vandaag niet draagt op het feest, wanneer zul je ze dan ooit nog eens in dit leven dragen? (Zucht...)

PARTNER B: Wat bedoel je? Denk je soms dat ik binnenkort doodga?

#### **SCENARIO 2**

PARTNER A: Ik zou het erg fijn vinden als je iets aantrekt wat me gelukkig maakt op deze bijzondere dag.

PARTNER B: Wat als je zelf eens iets aantrekt wat jou gelukkig maakt?

#### **SCENARIO 3**

PARTNER A: Het kan jou blijkbaar niets schelen hoeveel tijd en geld ik eraan heb besteed om speciaal die stof te bestellen en deze kleren voor jou te laten maken.

PARTNER B: Maar daar heb ik toch niet om gevraagd.

Onder de beschrijving van het conflict dat je hebt gekozen, zet je de cijfers 1, 2 en 3 boven elk van je drie scenario's waarvan hierboven een voorbeeld staat.

Schrijf de conflictsituatie en je drie scenario's op een blaadje papier. Nummer de scenario's met 1, 2 en 3.

**Doe het volgende alleen: beschrijf een conflict en maak drie scenario's zoals hierboven weergegeven.**

### *Deel B: Rollenspel conflictoplossing (twintig minuten)*

Nadat de groepen de blaadjes hebben uitgewisseld, gaat elke groep aan de gang met het conflict dat op het gekregen blaadje staat beschreven. Groepsleden kiezen om de beurt een scenario om vervolgens via een rollenspel tot een oplossing te komen. Als de groep slechts twee personen omvat, bestaat het rollenspel uit de twee partners in het conflict. Zijn er meer dan twee personen, dan kun je of een van de partners of een bemiddelaar spelen. Begin elk rollenspel met partner A en partner B die hun regels voorlezen zoals ze genoteerd staan.

**Stel je bij elk scenario dat je hebt gemaakt voor dat partner A even wacht nadat hij de reactie van partner B heeft gehoord. Veronderstel dat partner A in die tijd besluit om het conflict op te lossen met behulp van Geweldloze Communicatie. Schrijf op wat partner A dan vervolgens zou kunnen zeggen.**

### *Deel C: Afronding*

Kom weer met zijn allen bij elkaar. Elke groepje vertelt nu met wat voor conflict ze bezig zijn geweest. Een lid van het groepje dat met een specifiek scenario heeft gewerkt, leest de oorspronkelijke conversatie tussen partner A en partner B voor en geeft dan aan welke behoeften tijdens het rollenspel aan het licht zijn gekomen. Zorg dat er na de bijdrage van elk groepje ruimte is om vragen, moeilijkheden en inzichten naar voren te brengen die tijdens deel A of B van deze groepjesactiviteit zijn gerezen.

## Activiteit 2: Rollenspel bij conflictoplossing

1. Trek voor elk rollenspel dertig minuten uit. Vorm zo mogelijk kleine groepjes van drie of vier deelnemers zodat iedereen zo veel mogelijk kans krijgt te oefenen. Voorzie elk groepje van een stapeltje blaadjes van ongeveer 10 bij 13 cm en van een dikke markeerstift.
2. De leden van elke groepje bepalen wie de volgende rollen op zich neemt:

ROL A: Hoofdpersoon. De hoofdpersoon kiest een conflict ten aanzien waarvan hij of zij zich bereid voelt een hart-tot-hartverbinding met de ander aan te gaan.

ROL B: De andere partij.

ROL C: Tijdwaarnemer.

ROL D: Schrijver. (Als de groep uit maar drie personen bestaat, fungeert de tijdwaarnemer ook als schrijver.)

De hoofdpersoon en de andere partij zitten tegenover elkaar op gelijke hoogte.

3. De hoofdpersoon (rol A) schetst het conflict door zich tot de andere persoon (rol B) te richten en een beschrijving te geven van

- hun relatie, bijvoorbeeld: *Ik ben een naaister en jij bent mijn klant.*
- het conflict, bijvoorbeeld: *Je vroeg me je jurk in te korten. Dat heeft me een paar uur gekost. En nu kom je me vertellen dat die te kort is en dat je me niet wilt betalen.*



**OPMERKING** Bewaak de beschikbare groepstijd en beperk daarom zo veel mogelijk details over dat wat er is gebeurd.

4. De hoofdpersoon begint het rollenspel met toepassing van de GC-stappen voor conflictoplossing. Alvorens te spreken, checkt de hoofdpersoon in stilte de eigen bereidheid om een hartsverbinding met de ander aan te gaan.
5. Wanneer een van beiden ervaart dat een behoefte van hem of haar door de ander is gehoord, steekt deze een hand op. De

schrijver schrijft dan het behoefte-woord in grote letters op een stuk papier en legt dat voor die persoon op de grond. In de loop van het gesprek worden van beide partijen waarschijnlijk veel behoeften ontdekt.



**OPMERKING** Het rollenspel eindigt wanneer beide partijen het eens zijn over een strategie die hun behoeften zou kunnen vervullen en ze tevreden zijn over de oplossing van het conflict.

6. Als na tien minuten het rollenspel nog niet is afgelopen, geeft de tijdwaarnemer aan dat de twee deelnemers van rol en plaats moeten wisselen. De hoofdpersoon zal nu de rol van de andere partij overnemen.

De hele groep pauzeert even in stilte en kijkt naar de behoefte-woorden die voor elk van de beide partijen op de grond liggen. De nieuwe hoofdpersoon gaat zijn of haar innerlijke bereidheid na om een verbinding aan te gaan. Beide partijen kunnen nu gaan spreken vanuit de nieuwe rol die elk van hen speelt.

7. Na ongeveer vijf minuten vraagt de tijdwaarnemer beide partijen terug te keren naar hun oorspronkelijke rol en plek. Ze kijken dan nog een keer naar de behoeften op de blaadjes die op de vloer liggen. De hoofdpersoon kijkt of er bereidheid bestaat tot een volledig contact en rondt vervolgens gedurende de laatste vijf minuten dit rollenspel af.
8. De tijdwaarnemer geeft het eind van het rollenspel aan. De groep neemt het gebeuren door, te beginnen bij de hoofdpersoon. Kijk wat er geleerd is, wat er uitdagend was, wat er anders gedaan had kunnen worden en of (en wat voor) verdere oefening de zojuist aangescherpte vaardigheden nog zou kunnen vergroten.

# Elf – Voorbeeldantwoorden bij individuele oefeningen

*Antwoorden bij de individuele oefening:*  
Tussenbeide komen in een conflict

## SCENARIO 1

**1. Tegen het zusje:** Ben je erg overstuur en wil je graag gehoord worden over wat het met jou doet?

## SCENARIO 2

**2. Tegen de broer:** Wil je duidelijk maken dat jij zelf beslist wat je wel of niet zegt? Ben je bereid te horen wat je zusje dwarszit?

## SCENARIO 3

**3. Tegen de broer en het zusje:** Voelen jullie je allebei erg gefrustreerd en willen jullie dat jouw kant van het verhaal wordt gehoord?

# Elf – Voorbeeldantwoorden bij de leidersrichtlijnen

*Antwoorden bij activiteit 1:*  
Denken in termen van 'zou moeten'.

## **Deel A-3**

Partner A's volgende reactie – **SCENARIO 1**

1. Dat klinkt alsof je je ergert maar misschien wil je begrijpen waarom ik dat zei.

Partner A's volgende reactie – **SCENARIO 2**

2. Hmm, wil je misschien dat iedereen verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar eigen geluk?

Partner A's volgende reactie – **SCENARIO 3**

3. Wil je duidelijk maken dat het mijn eigen keuze was? Ja, daar ben ik het mee eens, het was mijn keuze om die kleren voor jou te laten maken. En ik vraag me af of je wilt horen welke gevoelens in dit verband bij me opkomen.