

In verbinding komen met jezelf en anderen

Geweldloze/verbindende communicatie op de werkvloer



DIT JAAR PRECIES TWINTIG JAAR GELEDEN STARTTE MARTIN VAN DER MEULEN ALS ZELFSTANDIG TRAINER GEWELDLOZE COMMUNICATIE MET AI-OPENER. HIJ WAS EEN VAN DE EERSTEN DIE DEZE METHODE VAN COMMUNICEREN INTRODUCEERDE IN NEDERLAND. NIET LANG DAARNA WAS LIZA ARENDS EEN VAN ZIJN CURSISTEN. LIZA ZOCHT MARTIN DIT JAAR OP EN VROEG HEM WAT GEWELDLOZE COMMUNICATIE KAN BETEKENEN VOOR ONDERNEMINGSRADEN EN VOOR DE AMBTELIJK SECRETARIS. MARTIN SPREEKT MET NOG NET ZOVEEL LIEFDE EN PASSIE OVER DEZE METHODIEK ALS TWINTIG JAAR GELEDEN. EEN LIEFDE DIE AANSTEKELIJK WERKT.

Door Liza Arends en Helene Hubers

In het jaar 2000 zegde Martin van der Meulen zijn baan bij de bloemenveiling op. Hij miste iets, maar wist niet goed wat. Martin vertrok naar Brazilië. Daar ontmoette hij bij toeval de toen nog enige persoon in heel Brazilië die bezig was met geweldloze communicatie. Met een groepje zijn ze daar een organisatie op gaan zetten. Daarbij kregen ze hulp van Marshall Rosenberg, de grondlegger van geweldloze communicatie. Na een paar jaar wilde Martin terug naar Nederland, waar hij zijn eigen organisatie, Ai-opener, begon. Naast het geven van diverse cursussen startte hij ook met een train-de-trainer samen met een aantal collega's. Inmiddels heeft hij zo'n 150 trainers opgeleid.

Niet zomaar een techniek

De methode van geweldloze communicatie (zie kader) is volgens Martin niet zomaar een techniek. Het is een manier van communiceren die je zowel privé als zakelijk kan helpen bij relaties, in de opvoeding, bij bemiddeling of in overleggen. Marshall Rosenberg had er een mooie uitdrukking voor als hij 'behoefes', de kern van geweldloze communicatie definieerde: het is 'live energy seeking expression'. Levensenergie op zoek naar uitdrukking. Martin: "En dat is het voor mij ten diepste. Rosenberg zei ook altijd dat woorden eigenlijk een hele armzalige manier vormen om uiting te geven aan die levensenergie. Het is hem gelukt om een manier te vinden waardoor je wél bij een ander aan kunt sluiten. En het maakt niet uit of het nou behoefte is aan erkenning, plezier, liefde of veiligheid."

Geweldloze communicatie – ook wel 'verbindende communicatie' genoemd – is in de jaren '60 van de vorige eeuw ontwikkeld door de Amerikaan Marshall B. Rosenberg. Hij zocht naar een antwoord op twee vragen: *hoe komt het dat we van ons natuurlijk mededogen vervreemd raken waardoor we gewelddadig worden en anderen uitbuiten? En hoe kan het dat mensen soms onder de moeilijkste omstandigheden compassievol blijven?* Dat leidde tot het concept van geweldloze communicatie. Uitgangspunt van geweldloze communicatie zijn twee beginselen:

1. Je eerlijk uiten door middel van vier elementen: waarneming, gevoel, behoefte en verzoek.
2. Empathisch luisteren door middel van diezelfde vier elementen.

Twee belangrijke kenmerken zijn niet oordelen en empathie als middel om in verbinding met elkaar en met jezelf te komen. Rosenbergs boek *Geweldloze communicatie* is nog altijd hét standaardwerk.



'Het interne stukje'

Voor Martin zit de 'sleutel' van de methode in 'het interne stukje', de zelfreflectie of zelfverbinding. De vier stappen van waarneming, gevoel, behoefte en verzoek kun je toepassen op jezelf. Hij geeft als voorbeeld de collega die nooit koffie haalt voor een ander. Je kunt denken 'wat een egoïst', maar dat is een oordeel. Van het oordeel maak je de stap naar de waarneming: 'Ik heb hem nog nooit aan horen bieden koffie voor een ander te halen.' Daarna kijk je welk gevoel dat oproept. Wellicht is dat een gevoel van ongemak of irritatie. De volgende stap is kijken naar je eigen behoefte. Dat kan zoets zijn als rekening met elkaar houden. Tot slot kun je een verzoek doen. Martin: "Als ik die stappen doorloop, ga ik met een andere energie het gesprek in. Mensen beginnen vaak met dat externe stukje ('die egoïst haalt nooit koffie'), maar juist dankzij dat interne stukje kun je luisteren naar die ander. En misschien zegt hij wel: 'Jij bent altijd zo snel met aanbieden om koffie te halen!'"

Bij het doen van een verzoek bestaat altijd het gevaar dat het geen verzoek wordt maar een eis. Als je boos wordt als de ander negatief reageert op de vraag 'wil jij de volgende keer koffie voor mij halen?', besef je dat het een eis was en geen verzoek. Martin zegt hierover: "De meeste mensen hebben een heel sterke behoefte aan autonomie. Dus als ze iets moeten of als ze geen ruimte ervaren om wel of niet koffie voor jou te halen, denken ze 'haal jij maar lekker zelf koffie'. Ook als het verzoek misschien heel redelijk is, werkt het ervaren van 'iets moeten' in onze Nederlandse cultuur heel slecht. Je kunt dan beter vragen of de ander een suggestie heeft hoe een kwestie samen op te lossen."

Van geweldloze naar verbindende communicatie

Toen hij begon met het trainen van organisaties is Martin de term 'verbindende communicatie' gaan gebruiken. Hij bemerkte dat de term 'geweldloze communicatie' soms allergie opriep. Bovendien wil niet iedereen met de term 'geweld' worden geassocieerd. Zonder de diepte los te laten, kunnen oefeningen korter zijn en meer gericht op de praktijk van de doelgroep: welke situaties komen mensen tegen en hoe kunnen ze daarop reageren? Martin: "Ik merk dat ik tegenwoordig minder kritisch ben of het nou precies een gevoel is wat mensen benoemen of een behoefte. Het is belangrijker dat het past in de context waarin ze het toe willen passen. Uiteindelijk gaat het er niet om dat ze perfect verbindend leren communiceren. Het gaat erom ze met die collega een goed gesprek kunnen voeren. In sommige organisaties realiseren mensen zich dan opeens 'oh, er is ook nog een ander, en die heeft misschien ook behoeftes'. Of soms zien ze ineens dat hun manager ook een mens is met behoeftes. Sommige medewerkers vinden het heel ingewikkeld om dat te zien."

Ondernemingsraden

Martin helpt ook ondernemingsraden met verbeteren van hun communicatie. "Ik heb laatst een fascinerende training gegeven aan een ondernemingsraad. De aanleiding was de communicatie met de bestuurder. De OR wilde leren hoe ze daar beter mee om konden gaan. Tijdens de voorbereiding van die dag bleek dat de spanning en de communicatie onderling eigenlijk nog een groter probleem was. Als de bestuurder iets vervelend zei tegen een van

de leden, schoot niemand te hulp. Iedereen keek een beetje rond, 'dit gaat niet over mij'. We hebben het gedurende die dag uiteindelijk vooral over de onderlinge verhoudingen gehad. Sommige mensen namen veel meer ruimte dan anderen, die het lastig vonden daar wat van te zeggen. Anderen voelden zich ongemakkelijk omdat ze er alleen voor stonden in zo'n gesprek met de bestuurder, terwijl iedereen erbij zat."

Het is belangrijk om in onderlinge communicatie te stoppen met oordelen over anderen of over een situatie. En net zo belangrijk is het om een verzoek te doen. "Als iemand steeds te laat is, kun je zeggen: 'Je bent alweer te laat!'. Maar dat geeft meteen spanningen. Je kunt ook zeggen dat je teleurgesteld bent, omdat de vergadering niet op tijd kan beginnen. En dat jouw behoefte ligt bij behalen van voldoende resultaat in die vergadering."

Rol ambtelijk secretaris

De ambtelijk secretaris kan hier een belangrijke rol in spelen. Als voorbeeld kijken we naar een OR-lid dat lang van stof is. Martin: "Je hebt eerst je eigen interne proces. Dus je kijkt naar wat is voor mij belangrijk? Misschien is dat iets van gelijkwaardigheid, wil je

meerdere perspectieven horen of wil je efficiëntie in de vergadering. Dan zou je bijvoorbeeld kunnen zeggen: 'Joh Piet, ik hoor dat jij nu voor de derde keer op dit onderwerp reageert, terwijl driekwart van de leden nog geen reactie heeft gegeven. Hoe is het voor jou om even te wachten met je reactie en eerst een aantal andere mensen te horen?' Dan heb je niet netjes al die stappen van de geweldloze communicatie doorlopen, maar wel iemand ergens bewust van gemaakt."

Een mooiere wereld

Ook na twintig jaar merkt Martin dat hij van geweldloze communicatie nog steeds ontzettend veel energie krijgt. Hij vertelt dat dat een gevoel is dat heel diep zit, 'een soort ontzag, van jeetje, wat zit hier veel in en wat kan dit bijdragen aan een mooiere wereld'."

Voor de toekomst is hij aan het onderzoeken hoe hij met andere organisaties die ook een maatschappelijk doel nastreven kan samenwerken. Doel ervan is gezamenlijk meer impact te hebben op het gebied van bijvoorbeeld milieu, inclusie en tegengaan van discriminatie.

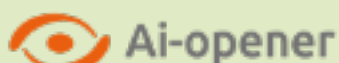
Wij dragen de kroon

Gevraagd wat hij OR-leden en ambtelijk secretarissen aan kan raden die met geweldloze communicatie aan de slag willen, zegt Martin van der Meulen zonder aarzelen: "Lees het boek **Wij dragen de kroon** van Leo van der Linde. Leo was ambtelijk secretaris. Zijn boek is helemaal vanuit de praktijk geschreven en is specifiek gericht op OR-werk."

Een aantal jaar voor zijn veel te vroege overlijden in mei 2022 kwam Leo van der Linde in contact met geweldloze communicatie. Hij maakte ook de OR én de organisatie waar hij voor werkte enthousiast. In *Wij dragen de kroon* brengt Leo geweldloze communicatie, arbeidsorganisaties en het werk van ondernemingsraden samen. Het was voor het eerst dat iemand dat deed. In de brief bij het recensie-exemplaar voor OR-ondersteuning schreef hij: 'De kern van het boek: geweldloze of verbindende communicatie biedt voor ondernemingsraden uitgekende strategieën. Goede besluiten, versterking van de medezeggenschap en participatie. Gerichte cultuurverandering wordt tastbaar evenals menselijke waardigheid op de werkplek.' Recensie op de site van OR-ondersteuning: [Wij dragen de kroon](#).

Ai-opener werd in 2004 opgericht door Martin van der Meulen. 'Ai' klinkt als het Engelse 'eye'. Ai is een karakter uit de Japanse bewegingskunst Aikido. Het staat voor verbinding, harmonie en afstemming. Ai-opener vertaalt geweldloze communicatie naar het leven van alledag. De zes trainers verzorgen een breed scala aan trainingen; van algemene introductie-trainingen tot heel specifieke incompanybegeleiding. Ook ondernemingsraden kloppen bij Ai-opener aan.

[Trainingen Geweldloze Communicatie - Ai-opener](#)



www.ai-opener.nl

T +31 (0)6 123 45 675

M info@ai-opener.nl

