



gevoelstherapie **Eenvoudige regels voor effectieve communicatie**

op basis van speyer

Communicatie is de motor van iedere relatie. Maar goed communiceren is moeilijker dan je denkt. Het vergt aandacht en bewustzijn. Hoewel de *oorsprong* van conflicten vaak heel diep verborgen ligt in de patronen van de partners, is de *aanleiding* voor conflicten vaak te vinden in een onduidelijke, en onhandige manier van uiten. Daarom volgen hieronder een paar vuistregels en uitgangspunten die op zich heel simpel zijn, maar die echt inspanning van je vragen om ze te volgen.

helen pelder

michel oltheten

copernicusstraat 18

2561 xa den haag

070 3604305

Regel 1: Vermijdt de "verboden" woorden (als je verwijten wil voorkomen).

De verboden woorden zijn: JE, JIJ, JULLIE, NOOIT en ALTIJD.

"Jij luistert nooit naar me."

"Je laat me nooit uitpraten."

"Jij ook altijd met je".

"Waarom ben je er nooit voor me?"

"Jullie doen alles buiten mij om."

Vast wel bekend deze en dit soort uitlatingen. We horen ze van de mensen om ons heen en we gebruiken ze zelf met grote regelmaat. Het zijn verwijten en die zijn het startpunt van nagenoeg alle conflicten.

Met "je", "jij" en "jullie" *adresseer* je jouw gevoelens van verdriet, angst, eenzaamheid, teleurstelling, enzovoorts, aan de ander. Daarmee wordt je gevoel een verwijt aan die ander. Die krijgt de verantwoordelijkheid voor jouw gevoelens op zijn of haar bord gelegd. Sterker nog, die is de schuldige! Jouw gevoel is een aanval geworden en wat is daarop het antwoord van de ander? De verdediging of zelfs tegenaanval! En zo is er weer een conflict geboren.

De eerste stap is dus dat je jouw gevoelens niet adresseert (en dus de woorden "je", "jij" en "jullie" uit je taalgebruik schrapt bij conflicten). Zo voorkom je dat je gevoel een verwijt wordt en daarmee de bron van geruzie. Zo voorkom je dus óók dat jouw gevoel gewoon verloren raakt in de strijd tussen aanval en verdediging. Dat is ook de bedoeling, want eigenlijk ging het je er alleen maar om, dat jouw gevoelens gehoord en gerespecteerd worden.

Dan nog iets over de woorden "nooit" en "altijd". Die maken de verwijten zó algemeen dat je gesprekspartner zich gegarandeerd in de hoek gedrukt zal voelen. De verwijten worden zó omvattend dat je gesprekspartner gewoon geen ruimte meer krijgt om nog iets positiefs over zichzelf te horen in jouw verwijt. Bovendien is zo'n verwijt van "nooit" of "altijd", altijd onterecht. Want hoe vaak is altijd? Nou, altijd dus. En nooit is nooit dus iedere nuance is verloren.

Regel 2: Zeg wat je voelt

Alle aan "je", "jou" en "jullie" gerichte verwijten hierboven, zijn een *reactie* op een gevoel. Dus de tweede stap op weg naar effectieve communicatie is uitzoeken wat je nu eigenlijk echt voelt. Een paar eenvoudige voorbeelden:

Verwijt

"Jij luistert nooit naar me."	→	"Ik voel me niet gehoord".
"Je laat me nooit uitpraten."	→	"Ik voel me opgejaagd".
"Jij ook altijd met je"	→	"Ik voel me zo machteloos".
"Waarom ben je er nooit voor me?"	→	"Ik voel me vaak zo alleen".
"Jullie doen alles buiten mij om."	→	"Ik voel me buitengesloten".

Gevoel

Dit zijn natuurlijk maar voorbeelden. Als je echt op zoek gaat naar het gevoel dat ten grondslag ligt aan jouw verwijt vindt je dat snel genoeg.

Alle uitingen van gevoel beginnen met de twee woorden: "IK VOEL." Dat zijn de meest belangrijke woorden die er zijn om helder en effectief te communiceren. Door te beginnen met: "Ik voel" wordt alles opeens veel helderder zonder dat het als een verwijt ervaren wordt. En dus zonder dat het een aanval is op de ander. Die hoeft niet in de verdediging en bovendien is een verdediging opeens ook een stuk lastiger geworden.

Als je zegt: "Jij luistert nooit naar me," reageert de ander met: "Dat is niet waar!" of met: "Ik luisterde heel vaak en lang naar je, maar ik kan niet meer tegen jouw gezeur." Vaak laat je partner die laatste toevoeging subtiel weg, maar onuitgesproken klinkt het tegen-verwijt (je zeurt) toch luid en duidelijk door.

Kortom: Ontkenning, tegenaanval en tegen-verwijt.

Maar als je zegt: "Ik voel me niet gehoord," kan de ander moeilijk zeggen dat dat niet waar is. Je kan niet tegen iemand zeggen: "Dat voel je helemaal niet!"

Jouw gevoel kan niet ontkent worden. Een tegenaanval wordt onnodig en onmogelijk.

Er zit natuurlijk wel een valkuil in. Ga niet zeggen: "Ik voel dat jij nooit naar me luistert." Nu hangt de kat echt in de gordijnen. Je uit nog steeds een verwijt maar je sluit het hermetisch af. Wat jij voelt kan niet ontkent worden maar het blijft een verwijt. Je kan je gesprekspartner zo behoorlijk razend (want machteloos) maken.

Regel 3: Vraag om wat je graag zou willen

De derde stap is dat je niet alleen zegt wat je voelt, maar ook vraagt wat je zou willen. Cruciaal is dat het ook echt een *vraag* en geen *eis* is.

"Ik voel me niet gehoord. Ik wil dat je even naar me luistert", is heel anders dan: "Ik voel me niet gehoord, zou je even naar me willen luisteren?"

Veel hangt natuurlijk ook af van de toon waarop je je vraag stelt, maar als je het echt meent als verzoek, dan wordt de temperatuur van het gesprek opeens een stuk aangener en is de kans veel groter dat je ook echt gehoord wordt.

"Ik voel me niet gehoord. Zou je alsjeblieft even naar me willen luisteren?"

"Ik voel me opgejaagd. Zou je me alsjeblieft even wat tijd willen geven?"

"Ik voel me zo machteloos. Zou je me alsjeblieft willen helpen?"

"Ik voel me vaak zo alleen. Zou je me alsjeblieft even vast willen houden?"

"Ik voel me buitengesloten. Zouden jullie me er alsjeblieft wat meer bij willen betrekken?"

Natuurlijk is de uiteindelijke vraag afhankelijk van wat jij echt zou willen, dit zijn maar voorbeelden. Door het formuleren van wat je wil in de vorm van een echt gemeende vraag, geef je de ander de keuze en dus ook de vrijheid. De vrijheid om aan je verzoek tegemoet

te komen of niet. Vanuit die vrijheid is het voor de ander echt stukken makkelijker om jou ter wille te zijn dan wanneer er alleen maar verwijten en eisen zijn.

Regel 4: Gebruik het woord "alsjeblieft"

Het woord "alsjeblieft" is een magisch woord, dat we veel en veel te weinig gebruiken en soms ook regelrecht misbruiken. Met de klank van je stem kan je het woord ALSJEBLIEFT op zichzelf al als een verwijt of een eis doen klinken en daar wil je nu juist van af. Maar kijk eens naar de letterlijke betekenis van het woord. Dat is namelijk: "Als het jou belieft," of: "Als jij het wil."

Als je aan je verzoek het woord "alsjeblieft" toevoegt, geef je de ander niet alleen de vrijheid om te kiezen om je ter wille te zijn of niet, maar je geeft daarmee ook van te voren al aan dat je de ander niets zal verwijten als die niet aan jouw verzoek tegemoet komt. "Zou je voor mij , als JIJ dat wil?"

De bereidheid om je te helpen, om iets voor jou te doen, is bij de ander véél groter, wanneer die écht de vrijheid heeft te kiezen en dus ook weet dat een keuze om je niet ter wille te zijn, niet leidt tot alsnog een rondje verwijten.

Dus vragen moeten ook echt vragen zijn en deze manier van communiceren vergt van je dat je echt probeert open te zijn en je kwetsbaar opstelt.

Een als vraag verpakte eis is niet de weg naar effectief communiceren. Een oprechte vraag geeft de ander de keuzevrijheid en dat moet ook echte vrijheid zijn. Alleen zo kom je ook zelf tot de vrijheid om te zeggen wat je voelt en te vragen wil je graag wil.

De Bonus

Er is een bonus. Wanneer je echt probeert op deze manier te communiceren met de mensen om je heen, gebeurt er ongevraagd en moeiteloos nog een wonder. Helemaal vanzelf ontwikkel je het vermogen om open te *luisteren* naar anderen en te besluiten of je hen wil geven waar ze om vragen (zelfs als hun vraag geformuleerd is als een eis en hun gevoelens als beschuldiging). En mocht je besluiten van niet, dan zal je in staat zijn dat te doen zonder je daarover schuldig te voelen.

Michel Oltheten