

>> wende en rechtvaardige beslissingen kunnen nemen die het geheel op de lange termijn kunnen dienen.

Een nieuwe generatie is opgestaan

Omdat we mens zijn en mens zullen blijven, zoals de Israëlische historicus Yuval Noah Harari (auteur van *Homo Sapiens* en *Homo Deus*) zegt, is het geen wonder dat er naast deze tendens tot dehumanisering ook een tegenbeweging voelbaar is, van mensen die er expliciet voor kiezen te leven vanuit hun hart en hun menselijke kwaliteiten. Ze verlaten de grote multinationals en gaan weer 'op menschaal' werken, het liefst met vrienden die op dezelfde golflengte zitten. Of ze kiezen bewust weer voor het artisanale en willen weer trots halen uit het product dat ze hebben gemaakt. Ze groeperen zich om iets positiefs te doen voor het milieu of hun straat. Volgens futuroloog Herman Konings is er in de nieuwe generaties twintigers en dertigers al een hele beweging voelbaar die hen onderscheidt van de generatie babyboomers. 'De jongere generaties kopen weer platendraaiers, ze hebben een eigen moestuin, ze gaan weer ambachtelijke whisky maken of hebben een foodtruck', haalt hij aan. 'Ze halen hun voordeel uit de technologische ontwikkelingen, maar ze willen ook *the real life experience*, het menselijke contact, de emotionele beleving.' Terwijl de babyboomers, geboren na 1945, zijn grootgebracht vanuit een idee van individualisering en competitie ('ik moet jouw talent overtreffen'), denken generatie X en Z veel meer vanuit coöperatie ('als je jouw talent toevoegt aan het mijne staan we sterker'). Zij denken niet zozeer in termen van winnaars en verliezers, maar meer in termen van win-win.

Toch is de beweging naar meer menselijkheid, ondanks reële uitdagingen, iets wat op vele fronten tegelijk gevoeld zal moeten worden. Een mentaliteit verander je niet zomaar. 'Bij die nieuwe manier van denken hoort bijvoorbeeld ook een andere taal en een andere manier van communiceren', bedenkt communicatietrainer Hilde Van Gool nog. 'De tendensen in onze samenleving geven aan dat het tijd is om er werk van te maken. Als we leren spreken vanuit een geweldloze en verbindende houding, waarin we de noden van de ander én die van onszelf in acht blijven nemen, kan dat preventief werken en mogelijk een aantal ziektes van deze tijd voorkomen. Verbindend communiceren kan bijdragen aan vermenselijking en een samenleving die vredevoller is.'



Er is een tegenbeweging voelbaar van mensen die ervoor kiezen te leven vanuit hun hart. Ze groeperen zich om iets goeds te doen voor het milieu of hun straat, ze willen de 'real life experience'

'VERBINDING IS HET SLEUTELWOORD'

Hilde Van Gool, trainer in *Helder en Verbindend Communiceren*



Leren verbindend communiceren brengt een bewustzijnshifft met zich mee. We leren hierbij in verbinding te blijven met onze gesprekspartner, ongeacht hoe die ons benadert. We blijven luisteren naar de signalen die onder zijn reactie liggen: wat voelt hij en wat heeft hij nodig? 'Dat is een bocht van 360°' in vergelijking met hoe we dat gewoonlijk doen', zegt communicatietrainer Hilde Van Gool.

We communiceren bikkelhard met elkaar tegenwoordig. Wat gaat er mis?

Hilde Van Gool: 'Als we emotioneel getriggerd worden in conversaties, belanden we makkelijk in een fight-flight-freeze-modus. Je ervaart wat er gezegd wordt of wat er gebeurt niet als de feiten op zich, maar je zet onbewust en bliksemsnel een bril op die gekleurd is met onverwerkte resten van vroegere ervaringen of projecties gebaseerd op pijnlijke gebeurtenissen uit het verleden. Je bent als het ware in "bevroren toestand", totaal afwezig, en kan van daaruit alleen maar reactief reageren. Jammer genoeg bevinden we ons bij misverstanden of conflicten heel vaak in die modus en zien of horen we vaak niet wat er echt gezegd wordt of gebeurt.'

In primitieve stammen zorgden vrouwen, wanneer ze werden aangevallen en de mannen afwezig waren, voor de bescherming van hun dorp door in een kring rond kinderen en goederen te gaan staan. Er blijkt dus bij stress een vierde reactiemodus te bestaan: niet fight, flight of freeze, maar befriend: je verbinden met anderen.

HVG: 'Inderdaad. Dat is een prachtig symbool van hoe het ook kan. De intentie tot verbinden staat centraal in Verbindende Communicatie, een model dat uitgewerkt werd door Marshall Rosenberg. Het is een universele methode om een dialoog aan te gaan waarbij je de intentie hebt om ongeacht de omstandigheden in verbinding te zijn en te blijven met jezelf én met je gesprekspartner. Je luistert empathisch naar de ander en naar zijn behoeftes, en tegelijkertijd ook naar die van jezelf. Van daaruit stem je met elkaar af en kan je uitkomen bij wat beiden als een win-winsituatie beleven.'

Kan ook taal ons vervreemden van onze menselijkheid?

HVG: 'Zeker. Wij zijn met onze taal collectief geconditioneerd. Daarmee bedoel ik dat we nu, anno 2018, de taal spreken die wij geleerd hebben van onze ouders en generaties voorouders. Dat is een taal gebaseerd op hun reali-

teit: hiërarchie, macht, gelijk hebben, winnen of verliezen. We zijn via onze opvoeding geprogrammeerd om thuis en op school te denken in termen van labels, hokjes, etiketten, goed of slecht. Dat noemen we binair denken: iets is of is niet. Bij Verbindende Communicatie bestaat die opdeling niet. Zo'n opdeling zou immers betekenen dat je alleen jezelf als norm neemt. In dit model krijgt het standpunt van de ander evenveel gewicht. Ik kan niet zeggen wat goed of fout is, maar wel wat belangrijk is voor mij, vanuit mijn referentiekader. Als we zo leren praten en dus denken, kan dat serieuze maatschappelijke implicaties hebben: door zo in gesprek te gaan met elkaar, gaan we onze verhoudingen herdefiniëren.'

In bureaucratische situaties vervallen we soms bijna in robottaal: ik kan A en B voor u doen, maar niet C. HVG: 'Marshall Rosenberg noemt dat *Amtssprache* of diensttaal. Dat is de taal waarmee we onze verantwoordelijkheid buiten onszelf leggen. "Zo is de wet." "Dat moet hier zo." Met zulke uitspraken ontken je je eigen verantwoordelijkheid. En je keuzemogelijkheden. Je ontmenselijkt de ander én jezelf ook, want je maakt van jezelf een robotje dat binair denkt. Verbindend communiceren betekent dat je je bewust wordt van de keuze die je hebt, op elk moment van het gesprek. Kies ik ervoor om emotioneel te reageren of niet? Laat ik deze situatie escaleren of grijp ik in? Ga ik wel of niet voorbij aan de binnenkant van deze mens? Als je teruggrijpt naar regels en niet kijkt naar wat de situatie van je vraagt, als je teruggrijpt naar etiketten, naar veralgemeningen, dan ben je bezig met ontmenselijken. Dat kan makkelijk leiden tot een vijandsbeeld: wij tegen zij. En dan krijg je vervreemding. Het is jouw keuze om dat al dan niet te doen. Maar dit vraagt natuurlijk *awareness*.'

Wat betekent vermenselijken voor jou?

HVG: 'Vermenselijking gaat over verbinding met mijn belevingswereld en die van de ander. Het gaat over empathie en mededogen. Dat zijn kwaliteiten van het hart die in onze wereld niet zo populair zijn. Het is immers kwetsbaar om je hart open te stellen. Je kan op een >>

>>

zachte manier omgaan met je gesprekspartner en tegelijk toch stevig gegrond zijn in jezelf. Als je weet waar je grenzen zijn, kan je duidelijk zijn zonder hard of afwijzend te worden. Je kan vriendelijk zeggen wat voor jou kan en wat niet, omdat je je niet bedreigd voelt. Je kan nagaan wat je "nee" met de ander doet, of vragen hoe je de ander op een andere manier tegemoet kan komen. Mededogen hebben is niet hetzelfde als een weke mossel zijn. Verbinding wil ook niet zeggen dat je het met elkaar eens moet zijn, maar wel dat je de ander kan zien en ervaren in wat hij/zij voelt, bijvoorbeeld colère, of groot verdriet.'

Vermenselijken vraagt ook bewustwording, groei.

HVG: 'Een van de uitgangspunten van Verbindend Communiceren is dat ik niet verantwoordelijk ben voor de gevoelens en behoeften van de anderen. Vanuit onze katholieke opvoeding waarin we – en vooral vrouwen – geleerd hebben dat we verantwoordelijk zijn voor het geluk voor anderen, is dat een lastige bocht om te nemen. Ikzelf ben verantwoordelijk voor mijn eigen gevoelens en behoeften. Ik leer via het verzoek aan de ander vragen wat ik nodig heb. En ik kan nooit weten hoe mijn vraag bij de ander overkomt, tenzij ik dat expliciet ter sprake breng.'

Verbindende Communicatie maakt ook win-win-oplossingen mogelijk?

HVG: 'Meestal gaan we in een confrontatie voor alles of niets, je wint of je verliest. Of we gaan voor een com-

promis en dat is 50% krijgen en 50% toegeven. We doen water bij de wijn en soms kan dat een wrange smaak achterlaten. Verbindend Communiceren kan leiden tot een win-win, een plus voor iedereen. Een simpel voorbeeld: er is één sinaasappel die jij en ik allebei willen. Bij een compromis snijd je de vrucht in twee en krijgt ieder de helft. Bij Verbindend Communiceren nodigen beide partijen elkaar uit om te vertellen waarom ze die sinaasappel willen. Dan blijkt misschien dat jij de schil wil om de zest te gebruiken in gebak en ik het sap wil voor een smoothie. We wisselen met elkaar uit waar het voor ons over gaat. De bedoeling is te komen tot een oplossing die voor beiden aanvaardbaar is.'

Eigenlijk is dit dus een training die van jongs af aan op school geleerd zou moeten worden?

HVG: 'Precies, en er waait gelukkig al een nieuwe wind, merk ik. Zo is sinds kort het vak Burgerschap ingevoerd in het middelbaar onderwijs, waarvan Verbindend of Geweldloos Communiceren een onderdeel is. Er is maatschappelijk veel aan het bewegen. We kunnen immers niet verder zoals we bezig zijn. Ook in de zakelijke wereld is er een besef van toenemende vervreemding. In onze maatschappij kampen we met burn-outs en depressies, waarvoor we oplossingen zullen moeten zoeken. Leren verbindend communiceren kan daar één onderdeel van zijn.'

VERBINDEND COMMUNICEREN

4 stappen:

- Waarneming van de situatie
- Exploratie van het gevoel
- Ophelderen van je behoefte
- Formuleren van een verzoek

Bijvoorbeeld: ik voel me verdrietig omdat ik behoefte heb aan vertrouwen.

• **Eerlijk uiten:** als ik weet wat er in mij gebeurt, kan ik op een waarachtige manier delen.

3 processen:

- **Zelfverbinding:** ik ga na wat er in mezelf gebeurt: wat voel ik, wat is voor mij van belang?

• **Empathisch luisteren:** naar wat mijn woorden of mijn verzoek bij de ander teweegbrengt

MEER LEZEN

Geweldloze communicatie,
Marshall B. Rosenberg
(Lemniscaat, 2011)

*Stop met aardig zijn. Wees echt,
wees jezelf, wees eerlijk,*
Thomas d'Ansembourg
(Ten Have, 2013)

Over Helder en
Verbindend Communiceren:
www.hildevangool.be