

REGINE HERBIG



**Constructief
omgaan met irritatie
en boosheid** *Het hart
als sleutel om woede
te transformeren*

Regine Herbig

Constructief omgaan met irritatie en boosheid

Het hart als sleutel om woede te transformeren

Derde druk



AnkhHermes

Inhoud

(De oefeningen zijn *cursief* weergegeven)

Voorwoord 9

1 CONDITIONERINGEN LEREN ZIEN 13

Hoe ga je om met irritatie en boosheid? 13

Woede is een signaal 14

Wat heb je nodig? 16

Aandacht voor behoeften 18

Onderzoek: Je behoeften waarnemen 21

Het beschuldigingsmechanisme 21

Verwijten vertalen naar behoeften 23

Onderzoek: Verwijten vertalen naar behoeften 25

Aanleiding en oorzaak onderscheiden 25

Onderzoek: Je verantwoordelijkheid nemen 28

‘Mijn’ en ‘jouw’ verantwoordelijkheid 28

Onderzoek: Scheiding van verantwoordelijkheid 31

Behoeften en strategieën onderscheiden 32

Onvruchtbare versus vruchtbare discussies 33

Onderzoek: Eén behoefte – meerdere strategieën 37

Een conflict bespreekbaar maken 37

Het vier-stappen-model 38

Valkuilen 39

2 DE FYSIOLOGIE VAN BOOSHEID 44

Hoe ons brein functioneert 44

Emoties en ons brein 46

Emoties en ons zenuwstelsel 49

De centrale rol van ons hart	52
Onze fysiologie beïnvloeden	55
Balans en flow	57
Boosheid en hartcoherentie	60

3 GEESTELIJKE ASPECTEN 63

De ruimte van aandacht	63
<i>Je adem waarnemen</i>	64
De kracht van ons hart	66
<i>Contact met ons hart</i>	67
Pijnlijke gevoelens aanvaarden	68
<i>Je 'gevoelskinderen' omarmen</i>	69
Het mensbeeld bij boosheid	70
Kijken met de ogen van het hart	73
Zo binnen, zo buiten	76
Boosheid en pijn	77

4 DE INNERLIJKE DIALOOG BIJ BOOSHEID 82

Stap 1: De stopknop indrukken	82
Stap 2: Jezelf kalmeren	83
Stap 3: De film in je hoofd waarnemen	84
Stap 4: Contact met je onvervulde behoeften	87
Stap 5: Gevoelens toelaten en er verantwoordelijkheid voor nemen	89
Stap 6: Contact met je hart	91
Stap 7: Strategieën vinden	93
Stap 8: Een verzoek formuleren	94
Stap 9: Begrip voor de behoeften van de ander	97
Stap 10: Je intentie bij de communicatie	98
Samenvatting	101
<i>Tien stappen om boosheid te transformeren</i>	101
Voorbeelden	103
Door het proces 'dansen'	112

5 BOOSHEID EN HET GESPREK MET DE ANDER 117

Drie opties 117

Reageren op een aanval 125

Boosheid, angst en gebrek aan vertrouwen 130

6 LEVEN VANUIT JE HART 135

Liefdevol met jezelf omgaan 135

Een liefdevol gesprek met je lichaam 136

Dankbaarheid – een bron van energie 138

Waardering geven en ontvangen 140

De kracht van liefde 143

Het ademende hart 144

Integratie van afgesplitste gevoelens 146

Verbinding tussen hart en buik 147

Je afscheiden of verbinden 149

Vrede begint bij jezelf 153

Overzicht van gevoelens 157

Overzicht van behoeften en waarden 158

Citaten 160

Literatuur 162

Over de auteur 163

Conditioneringen leren zien

Hoe ga je om met irritatie en boosheid?

Boosheid is een gevoel dat een grote vitale kracht heeft. Veel mensen weten niet hoe ze deze emotie op een adequate manier tot uitdrukking kunnen brengen. Er worden meestal twee uiteenlopende strategieën gehanteerd.

De ene groep slikt zijn woede in en houdt haar expressie tegen. Een reden daarvoor is dat velen in hun jeugd verbaal of non-verbaal de boodschap hebben gekregen: 'Ik houd niet van jou als je kwaad bent. Het kwetst mij als je zo boos en brutaal bent.' Zij hebben toen besloten een 'aardig meisje' of een 'aardige jongen' te worden en laten hun boosheid naar binnen verdwijnen. Op grond van de reacties van hun omgeving denken ze: als je eerlijk uitdrukt wat er in je omgaat, heeft dit als gevolg dat de ander lijdt. Ze willen deze persoon geen pijn doen en willen opkomende schuldgevoelens vermijden. Ze hebben angst voor de consequenties als ze hun gevoelens openlijk tot uitdrukking brengen. Je maakt kans bestempeld te worden als een onbeleefd, egoïstisch of meedogenloos iemand met als gevolg dat je geen liefde meer krijgt, maar straf.

Dat raakt aan een grote angst in ons: gemeden en verlaten te worden. Onze diepe behoefte dat er van ons gehouden wordt en dat we erbij horen, zorgt er vaak voor dat we kiezen om 'aardig' te zijn in plaats van authentiek. De 'aardige vrouw' en de 'aardige man' proberen boosheid en discussie te voorkomen en passen zich vooral aan.

Aan de andere kant zie je mensen die hun boosheid de vrije loop laten. Deze vrouwen noemen we furies, deze mannen driftkoppen. Zij hebben geen moeite hun boosheid te uiten en reageren deze op anderen af. Dit gebeurt meestal door middel van verwijten, beschuldigingen, beledigingen enzovoort. *Kun je niet opletten, idioot! Doe toch niet weer zo negatief! Sloddervos!* Deze reacties komen voort uit de opvatting dat de ander er schuld aan heeft dat iets niet naar wens verloopt. Er wordt veel emotionele energie geïnvesteerd in een, vaak onproductieve, poging de gesprekspartner te veranderen.

Ook mensen uit de groep der ‘aardigen’ blazen af en toe op deze manier stoom af. Doordat zij hun boosheid inslikken, kropen ze – in hun binnenste – veel energie op. Het kruitvat wordt langzaam steeds voller – tot het één keer, of regelmatig, ontploft. Soms kan een kleine irritatie de emmer doen overlopen. De weken- of soms jarenlang opgekropte woede kan dan in blind en agressief gedrag tot ontlading komen.

Hoe uiteenlopend de twee genoemde reactiepatronen ook zijn, ze hebben één ding gemeen: we krijgen meestal niet wat we willen en blijven achter met een gevoel van machteloosheid. Erger nog: we betalen ook een hoge prijs als wij zo met onze boosheid omgaan. Als we vooral maar aardig zijn en onze woede naar binnen laten verdwijnen, kan dit op den duur tot een maagzweer, rugklachten of psychosomatische ziekten leiden. Bovendien ontstaat er meestal wrok als we ons steeds aanpassen en onze eigen behoeften verwaarlozen. En als we onze boosheid ongeremd uiten en anderen als bliksemafleider gebruiken, betalen wij de prijs in onze relaties.

Woede is een signaal

Of wij onze boosheid nu onderdrukken of haar afreageren – in beide gevallen onttrekken we ons aan een echte verbinding met onze emotie. En dus kunnen wij ook niet doordringen tot

de boodschap die achter onze woede schuilt. Boosheid is als een rood lampje dat ons erop attent wil maken dat er ergens iets niet klopt. Het roept onze aandacht, wil dat we onderzoeken wat de oorzaak is en stappen zetten om het probleem te verhelpen. Woede is een schreeuw die ons laat weten dat op dat moment een belangrijk behoefte in ons te kort komt.

Als wij geconfronteerd worden met te veel eisen en voorschriften, schuilt achter onze kwaadheid waarschijnlijk onze behoeften aan autonomie. In sommige contacten kan onze boosheid een signaal zijn dat ons erop attent wil maken dat we vooral voor anderen zorgen en onze eigen behoeften, bijvoorbeeld aan rust en ontspanning, verwaarlozen. Of we ergeren ons aan het gedrag van iemand omdat we waardering en respect nodig hebben.

Als onze essentiële behoeften niet vervuld worden dan doet dit pijn. Fysieke pijn maakt ons duidelijk dat we bijvoorbeeld onze hand van de kachel moeten halen om ons lichaam te beschermen. De emotionele pijn die achter onze boosheid schuilt, laat ons weten dat ons innerlijk om aandacht vraagt en dat er stappen nodig zijn om in balans te blijven. Woede kan ons motiveren om te kijken welke essentiële behoefte op dat moment te kort komt en ervoor zorgen dat ze vervuld wordt, zodat we ons weer prettig voelen. Om verandering 'buiten' te bereiken, is het zinvol eerst eens naar binnen te kijken. We kunnen zo helderheid krijgen over de ware oorzaak van onze boosheid en ons innerlijke standpunt bepalen. Daarvoor is het nodig om nauwkeurig waar te nemen en goed te voelen:

- Welke omstandigheden irriteren mij of roepen woede in mij op? Wat heeft de ander gezegd of gedaan?
- Waar zit hier het echte probleem? Wat heb ik nodig in deze situatie en wat krijg ik niet?
- Wat wil ik concreet veranderen: wat wil ik doen – waarmee wil ik stoppen?

Irritatie en boosheid kunnen krachtige leermeesters zijn om onszelf en onze behoeften beter te leren kennen en erachter te komen hoe wij willen leven. Zij kunnen het vertrekpunt vormen voor constructieve veranderingen.

In plaats van de woede-energie aan onproductieve strijd te verspillen in de poging onze gesprekspartner te veranderen, kunnen we deze in dienst stellen van onze persoonlijke ontwikkeling.

Wat heb je nodig?

Onze gevoelens kunnen ons helpen zicht te krijgen op onze behoeften. Het zijn signalen die aangeven of behoeften wel of niet vervuld zijn:

- Als we moe zijn, roept onze behoefte aan rust en ontspanning om aandacht.
- Als wij bang zijn, dan ervaren we niet de veiligheid die we nodig hebben.
- Als we ons vervelen, kan dat betekenen dat wij behoefte hebben aan inspiratie, aan kansen om te leren en te groeien.

Onze behoeften zijn de sleutel tot ons welbevinden. Als deze vervuld zijn, zijn we tevreden en gelukkig.

In mijn beroep als lichaamsgericht therapeute ben ik gewend mijn aandacht te richten op lichaamssignalen, om naar de achterliggende boodschappen en behoeften te luisteren en mensen aan te moedigen voor de vervulling ervan te zorgen. Toen ik de *Geweldloze Communicatie* van Marshall Rosenberg tegenkwam, voelde ik mij meteen thuis. Daarin staan gevoelens en behoeften centraal. Zijn methode ervaar ik als een waardevolle aanvulling op mijn eerdere manier van werken.

Alle mensen hebben dezelfde basisbehoeften. Het woord ‘behoefte’ wordt door Marshall Rosenberg misschien op een iets andere manier gebruikt dan je gewend bent. Volgens zijn definitie wordt elke basisbehoefte gekenmerkt door twee criteria:

- alle mensen delen deze én
- er zijn vele mogelijkheden om deze te vervullen.

Hieronder volgt een lijstje met universele behoeften.

Fysieke behoeften

Lucht, water, voeding, beweging, rust, aanraking, intimiteit, ruimte, bescherming.

Behoeften in het contact met anderen

Aandacht, verbinding, acceptatie, waardering, vertrouwen, mededogen, veiligheid, nabijheid, liefde, respect, begrip, eerlijkheid, ondersteuning, ergens bij horen, bijdragen, geruststelling, delen, vieren.

Behoeften in het contact met onszelf

Authenticiteit, integriteit, autonomie, creativiteit, plezier, zelf-expressie, eigenwaarde.

Geestelijke verbinding

Harmonie, orde, schoonheid, heelheid, helderheid, inspiratie, leren en groeien, innerlijke vrede, vervulling, zingeving.

Als we ontevreden, geïrriteerd, verontwaardigd, gefrustreerd, boos, of misschien zelfs razend zijn dan laten deze gevoelens ons weten dat een essentiële behoefte in ons gekwetst is. Bovenstaand lijstje kan je misschien ondersteunen om erachter te komen welke behoefte op een gegeven moment om aandacht roept. Vaak is het niet één behoefte maar zijn het er meer. Naarmate wij contact maken met diepere laagjes in onszelf, zullen zich andere behoeften aandienen.

Veel mensen zijn niet gewend om naar hun behoeften te luisteren. Vaak heeft dit woord een negatieve klank en wordt het geassocieerd met ‘behoefstig’; en dat wil niemand zijn. Ook

onze opvoeding heeft meestal niet bevorderd dat we onze aandacht op onze eigen behoeften richten en vervolgens voor de vervulling ervan zorgen. We hebben veelal geleerd ons aan te passen en verwachtingen van buitenaf te vervullen. Zo kunnen we voorbijlopen aan datgene wat binnenin ons leeft. Zodra wij in contact komen met onze behoeften, kunnen wij stappen zetten om deze te vervullen. Zo kunnen we meer en meer het leven leiden dat echt bij ons past.

Aandacht voor behoeften

Voorals gevoelens van irritatie en boosheid de kop opsteken, hebben wij de neiging met onze aandacht naar buiten te gaan en daar een zondebok te zoeken. Maar we kunnen de knop ook omdraaien en ons door onze gevoelens naar binnen laten leiden om te kijken wat we in deze situatie nodig hebben en niet krijgen. Door het voelen en uiten van onze behoeften, kan zich een weg openen om ze te vervullen. Hier een voorbeeld uit mijn eigen leven dat het contact met verschillende laagjes van behoeften laat zien.

Mijn eerste baan als ademtherapeute was in een gynaecologische kliniek waar ik onder andere zwangerschapsbegeleiding gaf. De ruimte die me daarvoor ter beschikking stond, zag er als volgt uit. Het was een voormalige operatiekamer met witte tegels tot aan het plafond. Nu was er in een hoek achter schermen nog gelegenheid om een echoscopie te maken – waarvan zo nu en dan gebruik werd gemaakt. De locatie was in de kelder en had alleen bovenin een klein raampje. Een kille ruimte, die ik op geen enkele manier geschikt vond voor mijn groepslessen. Maar helaas – zo kreeg ik te horen – was er absoluut geen andere locatie beschikbaar. Ik legde mij neer bij dit feit en probeerde mijn aandacht zo min mogelijk op de ruimte te vestigen en mij vooral te richten op

het plezierige contact met de aanstaande moeders en mijn enthousiasme voor mijn werk. Bij vlagen ergerde ik mij verschrikkelijk aan dit ongeschikte leslokaal. Een stem in mij mopperde verontwaardigd: 'Het is echt een ramp om in zo'n ruimte les te geven!'

Ongeveer eens per jaar bracht ik het onderwerp bij de directie ter sprake. Vanuit mijn behoefte aan schoonheid en harmonie verlangde ik naar een plek die qua interieur paste bij het werk dat ik hier deed. Steeds kreeg ik hetzelfde antwoord: 'Helaas, wij hebben in dit gebouw geen andere ruimte ter beschikking.' Toen ik daarop naar het totaalplaatje keek van mijn baan, merkte ik dat ik veel plezier had in mijn lessen en dat hier nog mogelijkheden lagen om verder te leren en te groeien. Dus besloot ik door te gaan, ondanks deze lastige kwestie. Tot drie jaar later nog iets anders ging meespelen. Ik kreeg steeds meer gezondheidsklachten. Nadat ik les had gegeven in de kelder, was ik soms bijna groen in mijn gezicht. Mijn bloeddruk was behoorlijk laag en ik voelde mij misselijk. Ik kreeg het benauwd in het kleine leslokaal en had het idee dat er veel te weinig zuurstof was. Ik realiseerde mij dat ik zo niet verder kon gaan; als ik geen andere ruimte kon krijgen dan moest ik deze baan maar opzeggen. Deze gedachte confronteerde mij met allerlei existentiële angsten. Mijn behoefte aan veiligheid en financiële zekerheid riep om aandacht. Ik wist dat er nauwelijks vaste banen te krijgen waren voor ademtherapeuten; en ik voelde mij zeer bevoorrecht een baan van twintig uur te hebben naast het werk in mijn eigen praktijk.

De schreeuw van mijn lichaam werd steeds sterker en ik besloot op een dag naar mijn baas te gaan en hem mijn situatie voor te leggen: 'Je weet met hoeveel plezier ik hier werk. En tegelijkertijd is mijn lichamelijk welzijn belangrijk voor mij. Ik wil hier niet werken ten koste van mijn gezondheid. Als er geen mogelijkheid is om in een ander lokaal les te geven, dan zie ik op dit moment geen andere weg dan ontslag te nemen.'

Hij reageerde onmiddellijk: 'Maar je kunt ons toch niet verlaten!' Op dat moment werd hij zich er kennelijk van bewust hoezeer hij het aanbod van zwangerschapsbegeleiding dat ik had opgebouwd waardeerde en dat hij dit graag wilde continueren.

De behoeften van beide kanten lagen voor het eerst helder op tafel. En opeens ging een deur open en kwam hij met een voorstel. 'Dan moeten we maar lesruimte huren op een andere locatie. Wat vind je ervan om op zoek te gaan naar een passende ruimte in een groepspraktijk, die de kliniek voor twee dagen gaat huren?' Ik wist niet wat ik hoorde – ik was totaal verbaasd. Ik had niet meer verwacht dat er nog een oplossing zou zijn voor de vraag naar het leslokaal. Verheugd stemde ik in met zijn plan en ging op zoek. Binnen twee weken had ik een prachtige plek gevonden in een oud pand in een van de mooiste wijken van München. Die kon ik samen inrichten met de collega die daar ook net begon te werken. Ik had het helemaal naar mijn zin.

Veel mensen aan wie ik dit verhaal vertelde, konden niet geloven dat een kliniek een praktijkruimte in hartje Schwabing ging betalen voor een werknemer – elke instelling probeerde, waar mogelijk, te besparen. Ook voor mij was de uitkomst een wonder.

Deze gebeurtenis heeft mijn vertrouwen in het leven zeer gesterkt en heeft mij laten zien hoe belangrijk het is om me diep met mijn behoeften te verbinden, mezelf trouw te zijn en desnoods een risico te nemen. En ik heb ook ervaren dat, op het moment dat beide partijen in welwillendheid contact maken met alle behoeften die er spelen, er als vanzelf een beweging op gang komt die tot een oplossing leidt waarin zoveel mogelijk behoeften van beide kanten vervuld worden.

◇ Onderzoek: Je behoeften waarnemen

Om je te oefenen in het opsporen van je behoeften, kan een dagboekje je helpen.

1. Schrijf iedere dag een of twee intense gevoelens op, die je hebt ervaren. Noteer met een trefwoord de situatie die er de aanleiding voor vormde. Neem dan de tijd om te onderzoeken welke behoeften hier wel of niet vervuld werden. Benoem de behoeften niet alleen, maar probeer ze werkelijk te voelen.

Situatie	Gevoel	Behoefte
.....

- 2 Je kunt je ook trainen om behoeften van anderen waar te nemen. Als je televisie kijkt of een gesprek van derden beluistert, probeer dan de behoeften die achter hun woorden schuilgaan te achterhalen.

Het beschuldigingsmechanisme

Als wij onze aandacht op onze onvervulde behoeften richten, komen wij bij de kern van onze irritatie en boosheid. Maar waarom kijken wij in de praktijk vaak niet naar binnen, maar focussen we ons op de vraag wat er verkeerd is aan de ander? Als behoeften niet bevredigd worden, is dat pijnlijk. Al voelen wij op dat moment woede, toch gaan daarachter nog diepere gevoelslaagjes schuil, vooral teleurstelling, frustratie, verdriet of angst. Zij houden allemaal een ervaring van pijn in. Wij vinden pijn onprettig en willen haar niet voelen. Daarom vluchten wij in ons hoofd. Dit proces verloopt niet bewust, maar is een onbewust mechanisme. In ons denken ontstaan dan een heleboel oordelen: *Je bent gemeen, een rotzak, een egoïst, een stomme trut!* En we krijgen veel ideeën over hoe het anders

moet. *De ander zou ... hij had moeten ...* Vervolgens zijn wij woedend omdat de ander met zijn gedrag niet voldoet aan onze wensen en denkbeelden.

Rita was drie dagen op een nascholing voor haar werk en komt 's avonds laat thuis. In de keuken staat de afwas opgestapeld en een maaltijd is nergens te zien. Haar man zit rustig boven aan de pc. Rita is kwaad. In haar hoofd zitten de volgende gedachten over Tom: Hij had de keuken moeten opruimen. Hij had best ook een keer voor het avondeten kunnen zorgen. Hij zou eens wat verantwoordelijkheid moeten nemen voor de huishouding en niet alles aan mij overlaten.

Deze gedachten versterken haar kwaadheid.

We denken dat de oorzaak voor ons ongemak buiten onszelf ligt. En dus laten wij verwijten, beschuldigingen en dreigingen los. De teneur daarvan is: *Het is jouw schuld – jij doet het fout. Ik heb gelijk en jij hebt ongelijk.* We voelen ons slachtoffer en hebben het idee dat de ‘dader’ bestraft moet worden of tenminste moet weten wat hij ons heeft aangedaan en zijn fout moet inzien. We spelen dan voor rechter en opvoeder. Als wij op deze manier onze boosheid op de ander afreageren, proberen wij daarmee twee doelen te bereiken. We willen de stuwring aan energie, die wij als onprettig ervaren, kwijtraken én hopen de pijnlijke gevoelens in ons binnenste niet te hoeven voelen. We hanteren een vlucht- en vermijdingsstrategie om niet in contact te komen met datgene wat binnenin ons leeft. Op het moment dat wij onze boosheid naar buiten projecteren en de ander beschuldigen, beletten wij onszelf om achter de ware oorzaak van ons ongemak te komen. (In bovengenoemd voorbeeld spelen bij Rita behoeften als aandacht, zorg, ondersteuning, balans tussen geven en nemen, gelijkwaardigheid.) En omdat wij deze niet zien, zijn wij ook niet in staat iets wezenlijks aan onze situatie te veranderen.

Als wij onze gesprekspartner met oordelen en verwijten benaderen, vat hij dit meestal op als een aanval. Met als gevolg dat hij in de tegenaanval gaat of zich terugtrekt. Rita: 'Wat is het hier een bende!' Tom: 'Heb je geen vriendelijker begroeting?' Beschuldigen is een methode die er bijna garant voor staat dat we niet krijgen waar wij naar verlangen, namelijk aandacht voor onze onvervulde behoeften, begrip en mededogen.

Af en toe lijkt het er misschien op dat verwijten, bedreigingen en straf aan hun doel beantwoorden. De ander doet misschien wat we willen, maar op de lange duur betalen wij hier de prijs voor doordat de relatie aan kwaliteit inboet omdat de ander geeft vanuit angst, schuld- of plichtsgevoel. Dit ondermijnt de zekerheid en het vertrouwen die verbonden zijn aan een vruchtbaar contact.

Verwijten vertalen naar behoeften

Door Marshall Rosenberg heb ik een belangrijke sleutel gekregen om uit de beschuldigingsspiraal te stappen. Hij zegt herhaaldelijk in zijn workshops: *Oordelen en verwijten zijn een tragische uitdrukking van onvervulde behoeften.*

Beschuldigingen zijn een verdraaide vorm om aandacht te vragen voor onze behoeften. Dus kunnen wij ons taalgebruik ook veranderen en verwijten vertalen naar behoeften. Zo komen wij bij de kern.

Hier een paar voorbeelden van vertalingen:

Je hebt alles weer alleen besloten.

Ik heb behoefte aan samenwerking en overleg.

Ik moet altijd op je wachten. Je treuzelt zo.

Ik zou graag willen dat er rekening met me wordt gehouden; ik wil mijn tijd efficiënt besteden.

Je hebt de helft voor me verzwegen.

Voor mij is helderheid belangrijk en ik wil graag kunnen vertrouwen.

Wat ik ook doe, je bent ook nooit tevreden.

Ik heb behoefte aan waardering.

Je helpt nooit in het huishouden.

Ik verlang naar ondersteuning.

Je hebt helemaal geen tijd meer voor me.

Ik zou graag meer contact en nabijheid willen.

Hoe komen wij nu bij onze behoeften? Als in ons hoofd kritiek en verwijten rondspoken, kan de 'omkeermethode' helpen om de behoefte op het spoor te komen die erachter schuilgaat.

Je bent egoïstisch.

Je negeert mij.

Verander de uitspraak in het tegendeel:

Je geeft mij aandacht en zorg.

Je ziet mij.

Welke behoeften worden dan vervuld?

Ondersteuning.

Aandacht.

In plaats van bovengenoemde verwijten kunnen wij onze boodschap ook zó overbrengen: *Ik heb ondersteuning nodig. Ben je bereid mij te helpen?* Of in het tweede voorbeeld: *Ik verlang ernaar gezien te worden, ik wil graag aandacht en voelen dat ik gewaardeerd word.* Om je behoeften op het spoor te komen, kun je het lijstje met universele behoeften op pagina 16 erbij pakken of het overzicht van behoeften en waarden op pagina 158-159. Als je weer eens bezig bent verwijten uit te delen, probeer dan eens de knop om te draaien en een andere weg in te slaan.