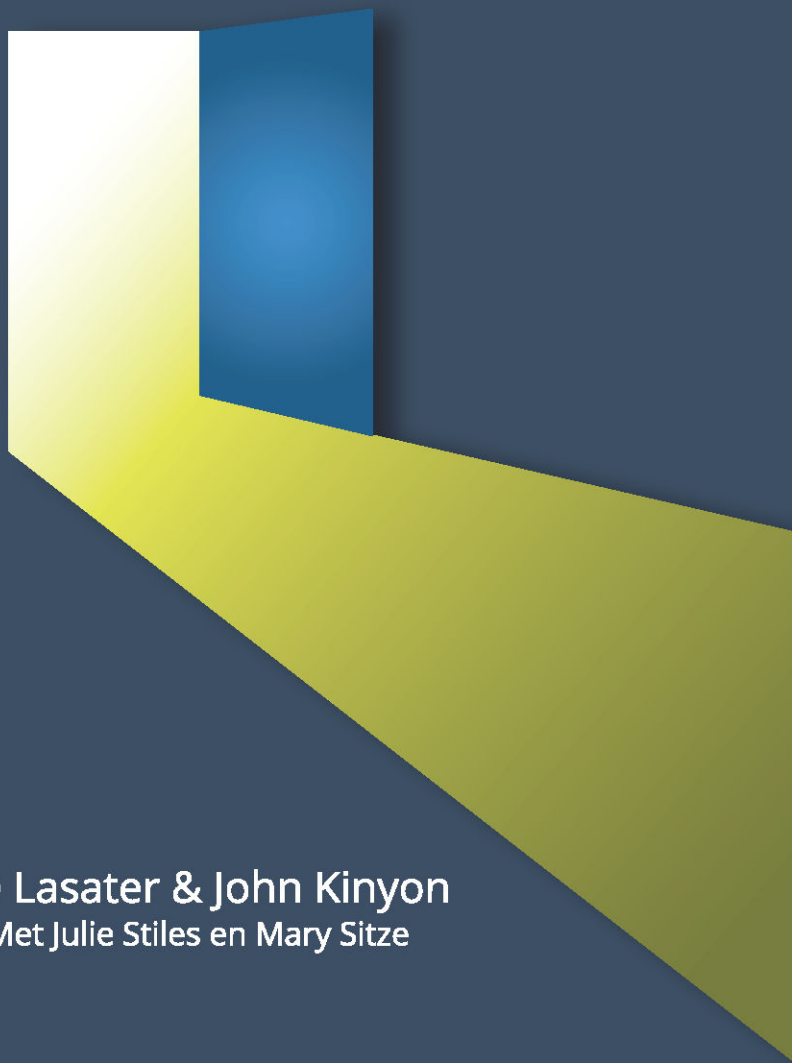


Van **Ike Lasater**
auteur van o.a. 'Woorden die Werken op de werkplek'

Conflict of verbinding, wat kies jij?



Ike Lasater & John Kinyon
Met Julie Stiles en Mary Sitze

Conflict of Verbinding,
wat kies jij?

Copyright® voor de Nederlandse uitgave: Mens en Communicatie

Conflict of verbinding- wat Kies jij?

Auteurs: Ike Lasater & John Kinyon, samen met Julie Stiles en Mary Sitze

Vertaling en redactie: Mark Brouwers, Maikel Stams, Harald Borjans

Grafisch ontwerp omslag: Studio Done - Maureen Nikkessen

ISBN: 978-9-081674-57-7

Oorspronkelijke titel:

Choosing Peace: New Ways to Communicate to Reduce Stress, Create Connection, and Resolve Conflict

©2014 Mediate Your Life. LLC

Mediate Your Life

P.O. Box 3539

Amherst, MA01004

Internet: <http://www.mediateyourlife.com>

E-mail: connect@mediateyourlife.com

Dit boek bevat verhalen over fictieve personen. Namen, personen, plaatsen, gebeurtenissen en incidenten zijn ofwel de producten van de verbeelding van de auteurs of op een fictieve manier gebruikt. Elke gelijkenis met werkelijke personen, levend of overleden of feitelijke gebeurtenissen zijn toevallig.

2015/II

2018/III

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt. In enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

*Voor zover het maken van kopieën van deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 * het Besluit van 20 juni 1974, Stbl. 351, zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men daarvoor de wettelijke verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht.*

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot Daimoon BV - Roermond te wenden.

Inhoud

Woord vooraf	1
Dankbetuiging en waardering	4
Inleiding	7
1. Conflict of verbinding, wat kies jij?	11
Een nieuwe aanpak bij conflicten en mediation	13
Wat betekent dat, Mediate your life, 'Je leven in balans?'	17
Respons in plaats van reactie	19
Onze wortels in Geweldloze Communicatie (GC)	24
De doelstellingen van dit boek	31
Hoe je dit boek kunt gebruiken	33
Hoe dit boek is opgebouwd	35
2. Helderheid in communicatie	40
De vier onderdelen van communicatie	42
Onderscheiden maakt het verschil	46
Gereedschap om je intenties te leven	49
Vanuit het moment, kijken naar verschillende realiteiten	52
De psychologische voordelen van gehoord worden	56
Oefening baart kunst	58
3. Wat gebeurde er werkelijk?	60
Waarnemingen versus oordelen	62
Interne - en externe waarnemingen bepalen	63
De wijsheid om via waarnemingen te communiceren	64
Vaardigheden om waarnemingen te vinden	70
Anderen ondersteunen de waarneming te ontdekken	74
4. Hoe voel jij je bij wat er gebeurde?	80
Werkelijke gevoelens versus 'pseudo-gevoelens'	83
Gevoelens in een conflict situatie	87
Vaardigheden om gevoelens te vinden	91
Je eigen gevoelens vinden	96
5. Wat is de onderliggende motivatie?	100
Behoeften versus strategieën	102
Behoeften in conflictsituaties	105
Voldoende afkoelen om de behoeften te vinden	108
De betekenis van zelfverbondenheid	110
De kracht van behoeften identificeren	112
Vaardigheden om behoeften te vinden	115
Strategieën vinden om alle behoeften te vervullen	122

6. Wat zou je willen doen?	127
Eisen versus verzoeken	131
Vaardigheden om verzoeken te doen	133
Bewustwording door middel van afspraken	154
7. Tot slot	164
8. Epiloog - Volg de energie	172
Gerelateerde literatuur	183
Online cursus: Woorden die werken	183
9. Appendix	187
Verklarende woordenlijst	211
Appendix A: Mededogen uiten	188
Empathisch ontvangen	189
Appendix B: Lijst met gevoelens	190
Appendix C: Gevoelens versus gedachten, vermomd als gevoelens	194
Appendix D: Lijst met behoeften	201
Appendix E: Alles in elkaar zetten	203
Over de auteurs	222

Woord vooraf

Conflict of Verbinding?

‘Alive and kicking’, luidt de mantra. Media zijn er op gefocust om het nieuws uit te vergroten willen ze gelezen, beluisterd of bekeken worden.

Met de moderne communicatietechnologie slagen wij erin alle ruimtelijke afstanden te overbruggen en mensen te verbinden met het nieuws. Met beeld erbij willen wij de impact van onze woorden nog versterken om die nabijheid beter te ervaren. Maar voor verbondenheid is meer nodig.

“Ik verlang naar verbindingen en ben ook steeds minder gegeneerd omdat toe te geven” verklaarde Annelies Verbeke bij de lancering van haar nieuwste roman ‘Dertig dagen’.

In een samenleving waarin de vereenzaming toeneemt, is meer warmte van onderuit nodig. Hoe groter de individuele vrijheid, hoe groter de nood aan verbondenheid.

Het belang van of-ik-mee-tel wordt afgeleid van: luistert de ander naar wat ik vertel? Begrijpt hij mij? En krijg ik een eerlijk antwoord? Het omgekeerde geldt evenzeer. Ben ik bereid de ander volwaardig mee te laten tellen door naar hem/haar te luisteren, te verstaan wat er eigenlijk gezegd wordt en een eerlijke respons geven? Zo geformuleerd klinkt het allemaal zeer eenvoudig maar is het allesbehalve vanzelfsprekend. Hiervoor dient immers driemaal gewerkt te worden: luisteren, begrijpen en respons geven. Hard werken dus.

In onze samenleving zijn gelijkheid en gelijkwaardigheid belangrijke waarden. Dit geldt zowel voor relaties tussen partners, als tussen gezinsleden, in schoolverband, op de werkvloer en in de hulpverlening. Deze waarden drukken niet alleen respect uit voor de ander maar activeren het potentieel bij zichzelf en bij de andere. Noem het een co-creatieve verbinding. De druk vanuit de samenleving stijgt, van iedereen wordt een

grotere flexibiliteit verwacht. Zaak dus om de interne druk te verlagen door prioriteit toe te kennen aan communicatie, overleg en conflictreductie.

Op de Nederlandse televisie zag ik onlangs enkele sprekende voorbeelden van onderwijsvernieuwing die op gelijkheid en gelijkwaardigheid gebaseerd waren. Een nieuwe manier van organiseren in het onderwijs met grote vrijheidsgraden en eigen verantwoordelijkheid voor leerlingen qua dag- en soms qua jaarindeling, qua doorstromingstijden, qua voorbereiding in eigen regie, qua rol van leerkrachten, qua afstemming met de ouders. In dit nieuw onderwijssysteem nemen de leerkrachten of docenten meer een rol van facilitator in en zijn onderling overleg en afspraken om vanuit eenzelfde referentiekader te vertrekken noodzakelijk.

Zo heeft in de Vlaamse welzijnssectoren ook een nieuwe financieringsvorm zijn intrede gedaan, de zogenaamde persoonsvolgende financiering. De cliënt krijgt een financieel rugzakje en kan aldus de regie over zijn/haar ondersteuning zelf op zich nemen. Het is de taak en verantwoordelijkheid van de cliënt zelf om te gaan onderhandelen met hulpverleners en met aanbieders van zorg. Cliënt en hulpverleners staan dus voor nieuwe uitdagingen inzake communicatie en oplossing van conflicten. Dit vereist voldoende nieuwe vaardigheden.

Dergelijke paradigmashiften kunnen enkel duurzaam in een klimaat van vertrouwen worden opgebouwd. Een louter theoretisch inzicht hoe je dit kunt bereiken zal niet volstaan zonder het zich eigen maken van de nodige vaardigheden.

Wij en onze samenleving zijn in volle transformatie. Bekijk het in termen van 'Econoshock', de vierde industriële revolutie en disruptieve technologieën. Alle sectoren zijn erbij betrokken en niet enkel de productie-industrie, ook alle diensten of dienstverlening, de overheid en zelfs de politiek. Weerstand en conflicten zullen toenemend in frequentie zijn. Verbindende

communicatie zal op alle fronten nodig en nuttig zijn om ook een hogere menselijk toegevoegde waarde te bekomen.

Het voorliggende handboek *Conflict of verbinding, wat kies jij?* kan hierbij een uitstekende gids zijn. Het is zeer systematisch uitgewerkt en didactisch voorgesteld. Het ademt ervaringsdeskundigheid. Het handboek biedt nieuwe manieren voor dialoog om stress te verminderen, verbinding te creëren en conflicten op te lossen. De vele voorbeelden maken deze uitdaging zeer concreet en invoelbaar. De oefeningen tonen aan waar vaardigheden onvoldoende ontwikkeld zijn. En voor wie het tot slot wil of nodig vindt om ondersteuning hierbij te krijgen worden bovendien trainingen op maat aangeboden.

Bekijk dit alles als een nuttige en werkzame hefboom voor verandering bij jezelf die verandering bij de ander mogelijk maakt.

Guido Deblaere

Ere-Secretaris-generaal

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (België)

Dankbetuiging en waardering

Wij (Ike en John) willen onze grote waardering uitspreken voor onze co-auteur Julie Stiles. In 2006 maakten wij onze eerste afspraken met Julie persoonlijk, per telefoon en Skype. Met ons drieën werkten wij gestaag aan de totstandkoming van deze - en de zes andere uitgaven in deze reeks. Julie ging - voor de lezers - de grote uitdaging aan om onze (Ike en John's) gesprekken over het materiaal van dit boek om te zetten tot een heldere, samenhangende, boeiende en toegankelijke taal. Regelmatig heeft ze haar grote frustratie en obstakels moeten overwinnen om met twee figuren als wij samen te kunnen werken. Zo reorganiseerden wij ons project drie keer om maar een voorbeeld te noemen.

Julie zette veel van haar eigen waardevolle kennis en inzichten over deze materie op papier; kennis en inzichten die een aanzienlijke bijdrage aan de kwaliteit van de inhoud hebben geleverd. Dit boek is tot stand gekomen dankzij Julie's ongelooflijke geduld, doorzettingsvermogen en vastberadenheid. Onze dankbaarheid hiervoor is niet in woorden uit te drukken.

Ook willen wij (John en Ike) graag onze grote dankbaarheid uiten naar co-auteur Mary Sitze voor haar bijdrage aan dit boek. In een later stadium voegde Mary opeens de fictieve familieverhaallijn aan het boek toe, die de concepten en vaardigheden in het boek versterken en tot ieders verbeelding spreken. Ze besteedde ook vele uren aan het herzien en verfijnen van taal en tekst, zodat deze nu met nog meer elegantie en helderheid, sierlijk vloeit. Mary legde haar hart en ziel in deze pagina's en dat is duidelijk merkbaar. We zijn bijzonder dankbaar voor de bijdrage die zij aan de totstandkoming van dit boek heeft geleverd.

Ook willen we graag Beth Barany - en haar team van Barany Consulting - bedanken, dat ze ons door het hele publicatieproces heeft geleid. Haar waardevolle kennis in de vele aspecten van de

uitgave van een boek en haar geduld toen het proces onverwachte wendingen nam en veel langer duurde dan we oorspronkelijk verwacht hadden, waarden wij zeer.

We willen graag alle mensen bedanken die deel hebben uitgemaakt van ons leerproces en de groei en ontwikkeling die we hebben doorgemaakt. Dat geldt ook voor de deelnemers aan onze trainingen en in het bijzonder de deelnemers aan onze verdiepingsprogramma's. Hoewel ze onze studenten zijn, hebben we net zo veel van hen geleerd als zij van ons. Door het bijwonen van onze trainingen, hebben ze ons de kans en het forum gegeven om te blijven leren. Dank ook aan al onze vrienden en collega's in de gemeenschap van Geweldloze Communicatie-trainers en -beoefenaars over de hele wereld, die door de jaren heen zo'n prachtige bron van steun, gezelschap en inspiratie zijn geweest.

Ik (John) voel een enorme dankbaarheid voor de vele meesters die mij de weg hebben gewezen en die mij zo diep hebben geïnspireerd. Er zijn er zo velen geweest, maar degenen die voor mij een bijzondere rol hebben gespeeld zijn: David Whyte, Eckhart Tolle, Deepak Chopra, Pema Chodron en Wayne Dyer. En dan zijn er nog Marshall Rosenberg, Carl Rogers, en Mahatma Gandhi, mijn heilige drie-eenheid, mijn drie grootste leraren die zo helder voor me hebben geschinen dat ze de hemel verlichtten. Een tot aan de grond reikende diepe buiging van eerbetoen voor hen.

Ik (John) wil ook mijn vrouw Schena bedanken voor haar standvastige liefde en ondersteuning bij alle beproevingen en uitdagingen. Dankjewel, lieve schat, dat je altijd in mij bent blijven geloven en ziet wat ik nog niet kan zien. Ik dank ook mijn kinderen dat ze mij liefdevolle ervaringen gegeven hebben die grenzeloos en adembenemend zijn. Mijn familie is het centrum van mijn leven en de basis van waaruit ik de wereld in trek om mijn werk te doen om altijd weer opnieuw naar terug te keren. Van jullie heb ik waarschijnlijk het meest geleerd.

Ik (Ike) zou graag alle anonieme mensen willen bedanken waarop ik mijn vaardigheden heb kunnen beoefenen, van call- en servicecenter medewerkers tot en met vreemden op straat. En vooral wil ik mijn familie bedanken, die allen hebben geleden onder mijn bijna twintig jaar durende leerproces dat gepaard ging met vallen en opstaan, met de nadruk op vallen.

Ik (Ike) wil ook Claire Nuer en het team van Learning As Leadership (LearnAsLead.com) bedanken. Hoewel wij niet rechtstreeks naar hun werk verwijzen, heeft wat ik in hun programma's geleerd heb, mijn denken op enkele wijzen sterk beïnvloed en dat is terug te vinden in dit boek. Het concept om bijvoorbeeld in elke situatie eerst op zoek te gaan naar mijn eigen aandeel, is Claire's verdienste.

Vanzelfsprekend danken we een groot deel aan Marshall Rosenberg voor zijn creatie van Geweldloze Communicatie en het werk van tientallen jaren om het op grote schaal over de hele wereld te verspreiden. Ons leven en het leven van vele anderen zijn door middel van deze manier van communiceren onuitwisbaar verbeterd. De bijdrage die wij leveren staat op de ongelooflijk sterke basis die Marshall gecreëerd heeft.

Inleiding

door Ike Lasater

Vele jaren geleden liep ik met twee vriendinnen door het centrum van San Francisco, toen plotseling een man recht op ons af stevende. De man had ongeveer mijn lengte, maar was circa twintig jaar jonger dan ik. Hij raakte niemand aan, maar zijn houding en gedrag wezen op agressie.

Ik schakelde onmiddellijk over in de gevechtsmodus. De man drong onze ruimte binnen en leunde tegen mij aan. Zijn linkerhand was tot een vuist gebald. Ik voelde mij zeer in het nauw gedreven, omdat ik dacht dat hij me zou slaan. Ik vermoedde dat de man dronken of high was. Hij had rotzooi in zijn haar, alsof hij de voorgaande nacht buiten had geslapen.

Toen ik zag hoe de man mijn vriendinnen angst aanjoeg, was ik er zeker van dat ik het recht had hem tegen de grond te slaan en hem pijn te doen. Ik herinner mij dat ik in mijn staat van opwinding dacht: "Ik heb heel wat oefening in Aikido en ik zal deze kerel neerslaan en hem hard onderuit halen! "

Ik stond op het punt om precies dit te gaan doen.

Totdat ik plots een ingeving kreeg. Voordat ik tot actie overging, zei ik tegen de man: "Als je zo dicht bij mij staat voel ik mij bang. Wil je een paar stappen achteruit gaan?"

De ogen van de man verwijdden zich een beetje. Hij rechte zijn rug en stapte achteruit.

Ik vroeg hem wat hij wilde. "Ik wil geld," zei hij. Hij ontspande de vingers van zijn linker hand waardoor een aantal munten in zijn vuist zichtbaar werden.

Ik voelde een mengeling van opluchting, ergernis en verwarring. Ik was niet van plan om deze kerel geld te geven. Ik voelde me nog steeds benauwd en bevond me, door de manier waarop hij

was verschenen om mij en mijn vriendinnen te bedreigen, nog steeds in gevechtsmodus.

Beseffend hoe mijn gevoel van benauwdheid op de een of andere manier, mijn nieuwsgierigheid had gewekt, vroeg ik de man: "Heb je geld nodig omdat je hulp nodig hebt?"

Zijn gezicht werd zachter en hij uitte spontaan het rijmpje:

*"Ja, man.
Ik wil hulp, ik wil zorg,
Ik wil tederheid, ik wil liefde."*

Ik hoorde mezelf uitademen en voelde hoe mijn hart zich opende. Ik reikte in mijn broekzak, haalde er een biljet uit, vouwde het op en bood het de man aan. Hij keek naar de gift en vervolgens weer naar mij. Toen duwde hij zijn hoofd tegen mijn borst en begon te huilen. "Dank je", zei hij voordat hij verder strompelde.

Ik stond daar, verbijsterd over wat er zojuist gebeurd was. Wij hadden beiden zo weinig gezegd. Dus wat was er in hem veranderd? Wat was er in mij veranderd? Hoe was het mogelijk dat twee vreemden zo snel van een staat van conflict naar een staat van verbinding konden bewegen?

Ik krimp nog in elkaar als ik eraan denk wat er zou zijn gebeurd als ik mijn eerste reactie had gevolgd. Stel dat ik met deze kerel op de vuist was gegaan? Stel je voor hoeveel schade hij en ik elkaar hadden kunnen toebrengen en hoe de kloof tussen ons zou zijn gegroeid.

Op de een of andere manier ben ik in staat geweest te beseffen dat ik niet behoefde toe te geven aan de door mij aangewakkerde adrenaline-gestuurde gevechtsreactie. In een cruciale fractie van een seconde had ik mij gerealiseerd dat ik een andere keuze kon maken. Dat besef maakte het verschil in het resultaat van onze ontmoeting op straat.

Ik denk vaak terug aan die ontmoeting. Het herinnert mij eraan dat we, als we ruimte en helderheid in ons hoofd hebben, vanuit

compassie op een uitdaging in ons leven kunnen reageren. Met voldoende bewustzijn kunnen we het paniekerige 'vecht-vlucht-of-verstijf'-instinct negeren en inruilen voor een respons die veel minder schade achterlaat. Op deze manier kunnen we juist die waardevolle ontmoetingen creëren waar we allemaal naar verlangen, maar zelden krijgen.

Weinigen van ons zullen regelmatig oog-in-oog komen te staan met een vreemdeling die ons bedreigt. Dat hoop ik tenminste. Wel heeft ieder van ons dagelijks - en vaak meerdere keren per dag - te maken met een of andere stressreactie. We hebben allemaal met de gevolgen van onze reflexreacties te maken.

Misschien ben je van slag door de manier waarop je kind 's ochtends met je praat (of niet met je praat). Mogelijk voel je je verward door de vragen die je moeder je aan de telefoon stelt. Of vind je je in stilte op over de manier waarop een collega een nieuw dossier op je bureau gooit.

Je zou op deze persoonlijke 'triggers' kunnen reageren door het uit te schreeuwen of jezelf terug te trekken. Mogelijk ben je onbewust op zoek naar manieren om de ander te straffen. Misschien herhaal je in gedachten eindeloos het onrecht dat je is aangedaan en beklaag je jezelf tegen een ander. Of misschien is de spanning die je voelt zo onbehaaglijk, dat je kiest voor een andere vorm van vluchten in een poging om die gedachten uit te wissen.

Kortom, in plaats daarvan zou je ook bewust kunnen kiezen hoe je wilt antwoorden. Je zou jezelf ook een aantal sociaal wenselijke en logisch lijkende tactieken eigen kunnen maken, maar die gaan ten koste van ons beider gemoedsrust.

Bekijk dit boek als een broodnodige 'handleiding' voor hoe je in je relaties met conflicten kunt omgaan. Laat dit boek je gids zijn naar meer duidelijkheid en minder verdriet, als je met iets moeilijks, engs of vervelends in je leven worstelt (en dat doen we toch allemaal). Ontdek hoe je met een open blik en hart op de dagelijkse conflicten en tegenslagen kunt reageren.

Experimenteer met de vaardigheden die je kunnen helpen te luisteren en te communiceren, die je ondersteunen om in alles wat je doet betere beslissingen te nemen en sterkere relaties op te bouwen.

Dit boek is het resultaat van meer dan tien jaar samen trainen en ontwikkelen met mijn *Mediate Your Life*-trainingspartner, John Kinyon. De inzichten in dit boek hebben zo'n groot effect op ons eigen leven gehad, dat wij ons verplicht voelen om ze met je te delen. We kunnen niet nauwkeurig voorspellen wat je met de levenverrijkende informatie in dit boek zult doen, maar we kunnen je beloven dat je nooit spijt zult krijgen om te kiezen voor verbinding.

Bedankt dat je ons op deze reis begeleidt.

Ike Lasater
New Haven, Connecticut
Mei 2014

*"In elke situatie is het mijn respons die beslissend is
of een crisis escaleert of de-escaleert,
en of iemand als mens of als mens-ontvreemd wordt gezien."*

Johann Wolfgang van Goethe

Wat als je rustig en vol vertrouwen kunt zijn bij een conflict?

Ieder van ons heeft dagelijks te maken met conflicten. We worden dan vaak aangestuurd door reflexmatige reacties, zoals klagen en schreeuwen.

Je bent bijvoorbeeld geprikkeld door de manier waarop je zontje 's ochtends aanhoudend vraagt om hagelslag op zijn boterham of voelt je gefrustreerd omdat je bovenbuurman de hele nacht muziek maakt. Of je windt jezelf vanbinnen op over de manier waarop een collega een nieuw dossier op je bureau gooit.

Je zou je boosheid en frustratie kunnen uiten door het uit te schreeuwen of ingetogen te reageren door je terug te trekken. Mogelijk zoek je onbewust naar manieren om de ander te straffen of wil je je beklagen. Deze vecht-vlucht-bevries-reacties zitten diep in onze aard verankerd. Gelukkig zijn er andere mogelijkheden die tot meer harmonie en verbinding kunnen leiden.

Met de publicatie van **Conflict of verbinding, wat kies jij?** wil Mens & Communicatie gesprekken voor mensen in het dagelijks leven helder en eenvoudiger maken. De herkenbare praktijkvoorbeelden in de verhaallijn van het boek spreken tot de verbeelding van eenieder en kan ook voor jou de deur openen naar meer harmonie en verbinding tijdens conflicten en frustratie in je leven.

Dit boek is geschreven door auteurs die samen meer dan 40 jaar ervaring hebben in het toepassen van Geweldloze Communicatie in Mediation en conflictoplossing. Zij trairden wereldwijd duizenden mensen om bewust te kiezen voor verbinding. Deze Mediate Your Life aanpak wordt in dit boek beschreven.

ISBN 9789081674577



9 789081 674577 >

Een uitgave van:



<http://mens-en-communicatie.org>