

In 10 stappen van boosheid
naar verbinding



Wat maakt je zo boos?

EEN HANDBOEK & WERKBOEK

Shari Klein & Neill Gibson

Shari Klein en Neill Gibson

Wat maakt je zo boos?

In 10 stappen van boosheid naar verbinding

Een uitgave van Mens en Communicatie

Inhoud

Noot van de uitgever	8
Wat maakt je zo boos? Inleiding	9
Stap 1 Boosheid	10
Stap 2 Wat gebeurde er echt?	11
Stap 3 Neem verantwoordelijkheid	12
Stap 4 Beschuldigingen zijn rookgordijnen	14
Stap 5 Boosheid als kompas	16
Stap 0 Je bent op de helft!	18
Stap 6 Van 'niet doen' naar 'wel doen'	19
Stap 7 Van vaag verlangen naar helder verzoek.....	21
Stap 8 Benoem gevoelens en behoeften van de ander.....	22
Stap 9 Wie begint? Kies bewust voor verbinding.....	24
Stap 10 Het gesprek aangaan	26
Overzicht van de 10 stappen.....	28
Samenvattend.....	30
En nu maar oefenen.....	31
Gerelateerde literatuur	58
Appendix.....	61
Appendix A: Trainingscyclus zinnen	62
Appendix B: Lijst met gevoelens	64
Appendix C: Gevoelens versus gedachten	68
Appendix D: Lijst met behoeften.....	74
Verklarende woordenlijst.....	76
Over de auteurs	86

Enkele reacties:

Boosheid wordt vaak als iets negatiefs gezien dat onderdrukt moet worden. Ik begrijp dat wel, omdat we geneigd zijn anderen verantwoordelijk te maken voor onze boosheid.

Dan slingeren we verwijten en beschuldigingen naar iemands hoofd. Of we gaan letterlijk met iets gooien of gebruiken anderszins fysiek geweld.

We kunnen ook zelf verantwoordelijkheid nemen voor onze boosheid door te kijken welke veroordelende gedachten en onvervulde behoeften er aan ten grondslag liggen.

In dit boekje van Shari Klein en Neill Gibson staan 10 stappen om je boosheid om te zetten in positieve actie. De eerste 9 stappen worden in stilte gedaan. Ze zijn het innerlijke proces van transformatie en helpen je bij de oorzaak van je boosheid te komen. Pas bij stap 10 doe je je mond open tegen degene die de aanleiding was voor je boosheid. Wat je dan zegt vergroot de kans dat je elkaar niet kwijtraakt en samen een manier vindt om de behoeften van zowel de ander als jezelf te vervullen.

Justine Mol, auteur van o.a. De Giraf en de Jakhals in ons.

De kwaliteit van boosheid

Zo heel af en toe kom je zo'n boekje tegen: leesbaar, overzichtelijk, en zo geschreven dat je jezelf er direct in kunt herkennen. Het is zelfs oppassen om het niet te snel te lezen en daarmee voorbij te gaan aan de boodschap.

Prachtig en helder wordt beschreven hoe de energie van boosheid omgebogen kan worden tot een creatieve kwaliteit. Datgene waar we zo kwaad over waren, kán - met enige inspanning- bijdragen aan een betere samenwerking.

Daarvoor is het nodig om alert te zijn, je gevoelens te hanteren in plaats van te projecteren, en te weten wat je nu eigenlijk wilt. En daar gaan we natuurlijk zo vaak de mist in: doordat er iets gebeurt wat we niet willen, worden we boos en verliezen we ons zelfbewustzijn. Ons gevoel pakt ons en slingert ons alle kanten op. Het enige dat we nog weten is: dít wil ik niet!!

Maar gelukkig is er dan zo'n praktisch en handzaam boekje dat de theorie van Geweldloze Communicatie zo overtuigend weet uit te leggen.

Nu er alleen nog voor zorgen dat ik daar aan denk, de eerstvolgende keer dat ik boos wordt

Anne de Vette, ondersteuning bij ontwikkeling

Boosheid op zich is een functionele emotie. Het is een signaal, bijvoorbeeld dat er iets gebeurt wat we niet willen, dat er een grens overschreden wordt of dat er iets gevaarlijks gebeurt. Het geeft ons de energie om zaken aan te pakken, veranderingen voor elkaar te krijgen en grenzen te bewaken. Maar als we boos zijn, kunnen we, overmand door emoties vaak niet meer helder denken. En daar zit een groot knelpunt. We zijn vaak gericht op wat we niet willen en verliezen uit het oog waar het echt om gaat. Het boek van Shari en Neill geeft ons heldere richtlijnen over het om gaan met boosheid, het onderzoeken van wat je zo boos maakt en wat je wèl zou willen. Tien stappen, helder omschreven, geven een richtlijn over het omgaan met woedeaanvallen. Hard nodig. Want niemand verliest graag zichzelf in zijn boosheid.

Voor iedereen die last heeft van woedeaanvallen, een partner of een kind heeft met woedeaanvallen is het de moeite waard om hiermee aan de slag te gaan.

Drs. Liselotte Visser, GZ-psychologe, mediator

Boosheid is de vaak onbegrepen emotie. Het roept schrik op, of we schamen ons er voor. Een grote kans dat je er dan liever voor weg loopt dan dat je bereid bent om er bij stil te staan. Maar wat nu als boosheid juist een belangrijk signaal is, dat je kan helpen om duidelijkheid over jezelf en anderen te krijgen en de relatie juist verdiept? Klein en Gibson maken op een begrijpelijke wijze duidelijk hoe dit werkt en hoe het ook jou kan helpen om met je eigen boosheid en die van anderen op een constructieve wijze om te gaan.

Mr. Govert van Ginkel, trainer verbindend communiceren

Met 'Wat maakt je zo boos?' heb je een handzaam boekje in handen dat in tien inzichtelijke stappen duidelijk maakt hoe communicatie tussen mensen zoveel makkelijker kan verlopen. Dat 'tot tien tellen' helpt bij boosheid is een algemeen bekend gegeven. Deze tien stappen gaan verder en geven daar een eenvoudige verdieping aan die tot denken aanzet.

Dit praktische boekje van Shari Klein en Neill Gibson dat door Harald Borjans en Jannie Kieft uit het Engels is vertaald biedt een bruikbaar instrument voor het omgaan met boosheid en agressie. Ook in de herstelgerichte werkpraktijk kan dit boekje van pas komen.

Gert Jan Slump (criminoloog en maatschappelijk ondernemer)

Noot van de uitgever

Je staat op het punt om een reis te beginnen – een reis die je leert om boosheid niet als vijand, maar als kompas te zien. In dit boek ontdek je hoe je emoties kunt transformeren in inzicht, verbinding en actie. Elke stap is een uitnodiging om dieper te luisteren: naar jezelf, naar de ander, en naar wat er echt speelt.

Soms voelt zo'n reis spannend. Misschien twijfel je of je het 'goed doet', of vraag je je af hoe je dit in de praktijk brengt. Dat is normaal – en juist een teken dat je leert.

Voor die momenten is er Sophia¹. Ze is je persoonlijke gids, speciaal ontwikkeld om je te ondersteunen bij alles wat in dit boek aan bod komt. Of je nu:

- Vastloopt in een oefening en helderheid zoekt,
- Wilt oefenen met gesprekken die je tegenhoudt,
- Je behoeften wilt verhelderen achter je boosheid,
- Dieper wilt begrijpen wat er echt speelt in een conflict,

Sophia helpt je om stap voor stap vertrouwen te krijgen in je eigen proces. Ze is altijd beschikbaar – zonder account, zonder wachtlijst, zonder gedoe. Een klik is genoeg om haar te raadplegen, of je nu thuis bent, op je werk, of onderweg.

Bezoek Sophia hier:

mens-en-communicatie.nl/sophia-een-empathische-assistent

Dit boek is een uitnodiging – om boosheid niet te onderdrukken, maar te begrijpen en om te zetten in verbinding. Met Sophia hoef je die reis nooit alleen te maken. Probeer het uit, stel je vragen, en ontdek hoe boosheid niet alleen verdwijnt, maar je juist dichter bij jezelf en de ander brengt.

Harald Borjans

Uitgever Mens en Communicatie

¹ Sophia is ontworpen als een ondersteunende tool voor je leerproces en persoonlijke groei. Hoewel ze 24/7 beschikbaar is, is haar functionaliteit afhankelijk van internetverbinding en technische beschikbaarheid. Gebruik Sophia als een hulpbron, maar vertrouw altijd op je eigen intuïtie en menselijke verbindingen voor diepgaande begeleiding.

Wat maakt je zo boos? | Inleiding

Boosheid overvalt je vaak onverwacht. Je merkt dat je gevoelens opspelen omdat iets of iemand je behoeften niet vervult. Al snel schuif je de schuld af op de ander – *zij* hebben het immers verkeerd gedaan. En voordat je het weet, sta je op het punt om woorden te uiten of daden te stellen waar je later spijt van krijgt. Daden die je juist verder verwijderen van wat je eigenlijk wilt: verbinding en vervulling.

Boosheid is als een tunnelvisie. Je ziet alleen nog wat je *niet* wilt, en je gedachten blijven hangen in wat de ander allemaal fout doet. Maar wat je écht nodig hebt, raakt buiten beeld. Dat is precies waar dit boek je bij helpt. Je leert hoe je die tunnelvisie doorbreekt – en ontdekt dat boosheid niet je vijand is, maar een signaal. Een signaal dat je iets belangrijks probeert te vertellen.

Met de 10 stappen in dit boek leer je om boosheid niet te onderdrukken of te ontladen, maar om te transformeren. Je komt erachter waar je boosheid vandaan komt en hoe je die energie kunt inzetten om echt contact te maken – met jezelf en met anderen. Boosheid hoeft geen obstakel te zijn; het kan juist de sleutel zijn tot diepere verbindingen en oplossingen die voor iedereen werken.

Deze stappen zijn je kompas in emotionele conflictsituaties. Ze helpen je om je aandacht te richten op wat er écht toe doet, zodat je niet vastloopt in verwijten, maar samen met anderen creatieve oplossingen bedenkt. Boosheid wordt zo niet langer iets om tegen te vechten, maar een kans om te groeien.



Stap 1 | Boosheid

Je innerlijke waarschuwingslampje

Je rijdt in de auto en plotseling verschijnt er een waarschuwing op je dashboard. Je negeert het niet – je weet immers dat het een signaal is. Misschien is er iets dat je aandacht nodig heeft, voordat het echt misgaat. Boosheid werkt precies zo. Het is geen storing, maar een waarschuwing: er is iets aan de hand dat belangrijk voor je is.

Het gaat er niet om die melding zo snel mogelijk weg te klikken. Boosheid is geen vijand, maar een gids. Het schudt je wakker en wijst je op wat je écht nodig hebt – of dat nu erkenning, ruimte, veiligheid of verbinding is. Net als de meldingen op je display die je vertellen wanneer je moet tanken, je auto onderhoud nodig heeft of je rijstijl moet aanpassen, vertelt boosheid je iets over je on vervulde behoeften.

In een gespannen situatie, als de emoties hoog oplopen, sta je voor een keuze: blijf je hangen in wat de ander allemaal verkeerd doet, of richt je je aandacht op wat *jij* nodig hebt? Dat laatste is de sleutel. Door je boosheid te zien als een signaal in plaats van een storing, kun je onderzoeken welke behoeften er onder schuilgaan. Als je die helder hebt, openen zich mogelijkheden – niet alleen voor jezelf, maar ook voor de ander.

Want echte verbinding ontstaat wanneer je niet kiest tussen jouw behoeften of die van de ander, maar een weg vindt om ze *samen* te vervullen. Dat is waar boosheid van een obstakel een kans wordt.



Stap 2 | Wat gebeurde er echt?

Oordelen, aannames en emoties

Stel, je vraagt iemand: *"Waarom ben je boos?"* De kans is groot dat je antwoorden krijgt als: *"Hij is zo onprofessioneel!"*, *"Zij heeft me bewust genegeerd!"* of *"Hij toont geen respect!"* Maar wat vertellen deze uitspraken je echt? Niet veel meer dan hoe iemand de situatie interpreteert. Ze zitten vol met oordelen, aannames en emoties – maar niet met feiten.

Deze stap vraagt om een detectiveblik. Je schuift alle interpretaties aan de kant en richt je op één vraag: *Wat heb ik precies gezien of gehoord?* Stel je voor dat je een camera bent die alleen registreert wat er daadwerkelijk gebeurde, zonder commentaar. Een leidinggevende die zegt: *"Hij heeft de presentatie verpest!"* vertelt je niets over de feiten. Maar de opmerking: *"Hij kwam twintig minuten te laat binnen en zijn hand-outs zaten onder de koffievlekken"* wel. Dat is een observatie – geen oordeel.

Waarom is dit zo belangrijk? Omdat feiten helderheid scheppen. Ze helpen je om precies te begrijpen *waar* je zo sterk op reageert. En ze maken communicatie een stuk makkelijker. Mensen gaan namelijk minder snel in de verdediging wanneer je beschrijft wat er gebeurde, in plaats van wat je *denkt* dat er gebeurde. Er is een groot verschil tussen:

- "Jij hebt me beledigd!" (een beschuldiging)
- "Ik hoorde je zeggen dat ik een lui varken ben." (een observatie)

Het eerste zorgt voor weerstand. Het tweede opent de deur voor een oprechte dialoog. Door je te richten op wat je hebt gezien, gehoord of ervaren – zonder er een verhaal of oordeel aan toe te voegen – geef je jezelf en de ander ruimte. Ruimte om te begrijpen in plaats van te verdedigen en om te luisteren in plaats van aan te vallen.

Dus de volgende keer dat je merkt dat je boos wordt, vraag jezelf: *Wat zou een camera hebben vastgelegd?* Dat eenvoudige perspectief kan het hele gesprek veranderen. Van conflict naar verbinding.



Stap 3 | Neem verantwoordelijkheid

Van beschuldigen naar begrijpen

Boosheid is als een alarmbel die afgaat: *er is iets dat jouw aandacht vraagt*. Maar in plaats van dat je luistert, schiet je vaak in de automatische piloot. Je gedachten raken gevuld met oordelen – *zij hadden dit niet moeten doen, hij is onredelijk, zij begrijpt me gewoon niet*. Voordat je het weet, ben je bezig met het bedenken van reacties, verwijten of zelfs wraak. En daarmee raak je steeds verder verwijderd van wat er *echt* speelt: jouw onvervulde behoeften.

Stel je voor: je rijdt in de auto en het icoontje voor de koelvloeistof floept aan. Je kunt boos worden op de auto, of op de persoon die hem laatst heeft gebruikt. Maar dat icoontje gaat niet om *hen* – het gaat om wat jij nu kunt doen. Zo werkt boosheid ook. Het is geen signaal over de ander, maar over wat jij nodig hebt. Je gevoelens zijn als een innerlijke meetlat: ze laten precies zien waar je behoeften wel of niet vervuld zijn.

Het lastige? De meesten zijn geneigd om hun boosheid te richten op wat de ander verkeerd doet. *Zij hadden respectvoller moeten zijn. Hij had beter moeten luisteren*. Maar die gedachten houden je gevangen. Ze voeden je boosheid, in plaats van dat ze je helpen. De verandering begint wanneer je stopt met vragen: "Wat hebben zij fout gedaan?" en in plaats daarvan vraagt: "Wat heb ik nu in deze situatie nodig?"

Dat is niet makkelijk. Want als je die vraag stelt, kom je misschien andere gevoelens tegen: pijn, teleurstelling, onzekerheid of verdriet. Die voelen kwetsbaarder dan boosheid. Maar ze brengen je wel dichterbij de kern. Boosheid is vaak een bescherm laag – een manier om niet te hoeven voelen wat eronder ligt.

Dus wat gebeurt er als je die laag even loslaat? Als je erkent: *"Ik ben boos omdat ik me niet gerespecteerd voel"* of *"Ik ben gefrustreerd omdat ik behoefte heb aan duidelijkheid"*? Plotseling verliest de boosheid zijn greep op je. Niet omdat je hem onderdrukt, maar omdat je hem omzet in inzicht. Je boosheid wordt dan geen obstakel

Shari Klein & Neill Gibson

Wat maakt je zo boos?

In 10 stappen van boosheid naar verbinding

In Wat maakt je zo boos? laten Shari Klein en Neill Gibson zien hoe je boosheid kunt omzetten in inzicht, actie en verbinding.

Geen standaardadviezen, maar een ongebruikelijke benadering: boosheid als uitnodiging om dieper te luisteren – naar jezelf en naar de ander. Dit boek biedt 10 praktische stappen, geïnspireerd op Geweldloze Communicatie, om:

- Heldere inzichten te krijgen in wat er écht speelt onder emoties,
- Constructieve gesprekken te voeren die ruimte geven aan beide partijen,
- Empathie te gebruiken als brug naar oplossingen die voor iedereen werken.

Boosheid hoeft niet te escaleren – het kan verbinden. Dit boek laat zien hoe.

Een handboek en werkboek voor iedereen die boosheid niet wil onderdrukken, maar wil omzetten in groei en verbinding.

ISBN: 978-9-08339-707-8



9 789083 397078

be
the
change

MenCare