

**VAN ZELFHULPBOEK TOT
INTERACTIEVE APP**

**ANALYSE VAN HET BOEK ‘GEWELDLOZE
COMMUNICATIE’**

Robbert Jan Beun

Technical Report UU-CS-2019-007
July 2019

Department of Information and Computing Sciences
Utrecht University, Utrecht, The Netherlands
www.cs.uu.nl

ISSN: 0924-3275

Department of Information and Computing Sciences
Utrecht University
P.O. Box 80.089
3508 TB Utrecht
The Netherlands

VAN ZELFHULPBOEK TOT INTERACTIEVE APP

ANALYSE VAN HET BOEK ‘GEWELDLOZE COMMUNICATIE’

Robbert Jan Beun

Abstract. *In order to transform self-management books into interactive applications on smartphone devices, a brief analysis is conducted of the book ‘Geweldloze Communicatie’ by Marshall B. Rosenberg, published by Lemniscaat (Rotterdam). In the report, an overview is given of the book, expected user groups, main functionality of the application and some example dialogues. It is concluded that the exercises are rather easy to perform, but theory behind it takes time to penetrate in the reader’s mind and behavior. Since the report is targeted at Dutch authors and publishers, the report is written in Dutch.*

Keywords. *Nonviolent communication, observation, emotion, responsibility, empathy, compassion, needs, requests*

1 INTRODUCTIE

Dit rapport geeft een samenvatting en analyse van het boek ‘Geweldloze Communicatie’ (GC) van Marshall B. Rosenberg. Deze analyse is een eerste stap naar het definiëren van de functionaliteit van een app die mogelijkwerwijs geïntegreerd zou kunnen worden met het boek.

In GC worden de principes (taal- en communicatievaardigheden) uitgelegd van het communiceren vanuit mededogen (compassie). Het leert ons eerlijk en helder uit te drukken en bewust te zijn van onze waarnemingen, interpretaties en routinematige reacties. Het leert ons verder anderen met respect en empathie tegemoet te treden. Belangrijk is dat we de ander niet meer aanvallen of onszelf verdedigen. Het boek laat zien dat we sterk geneigd zijn moralistisch te oordelen over anderen en dat we anderen snel als fout of slecht beoordelen als de ander niet in overeenstemming handelt met onze eigen waarden. Vanaf hoofdstuk 3 worden oefeningen gegeven die bedoeld zijn om bewust te worden van ons eigen functioneren. GC is het basisboek waarop vele andere boeken zijn gebaseerd.

Enkele nuttige websites:

<https://www.geweldlozecomunicatie.org/>

<https://www.cnvc.org/>

Opmerking: Benadering is niet vanuit een manifest probleem (zoals bij slecht slapen of overgewicht). Er moet daarom duidelijk gemaakt worden wat GC oplevert om de intrinsieke motivatie te triggeren.

2 GEBRUIKERSGROEPEN

Het boek is bedoeld voor mensen die in de volgende situatie zitten:

- In intieme relaties
- In gezinssituaties
- Op scholen
- In organisaties en instellingen
- Bij therapieën en counseling
- Bij diplomatieke en zakelijke onderhandelingen
- Bij alle mogelijke geschillen en conflictsituaties

Er wordt (in principe) geen voorkennis vereist.

Interessant als inspiratie voor gamificatie en tools en voor andere gebruikersgroepen (personalisatie): <https://www.geweldlozecommunicatiewebwinkel.nl/>

3 FUNCTIONALITEIT

Qua functionaliteit zien we het gepersonaliseerd aanbieden van:

- uitleg over de essentie het programma
- de essentie van de oefeningen
- uitleg over achterliggende *psychosociale* model
 - waarnemen, gevoelens omschrijven, behoefte bewust worden, verzoeken
- herinneringen aan afspraken
- dialogen voor het maken van afspraken
- beloning voor de uitvoering van oefeningen
- bepaalde tools, zoals opslag van informatie (bijv. dagboek, audio en video spelers).

In de basisversie denken we aan een meditatieleraar of leraar die op gezette tijden een beperkt aantal oefeningen aanbiedt om de communicatie van mensen te verbeteren.

4 OEFENINGEN

De training uit het boek bestaat uit een vijftal verschillende soorten oefeningen. Alle oefeningen moeten geïntroduceerd en afgesloten worden.

De structuur van de oefeningen is eenvoudig. Hoofdstuk 3 t/m 7 bevatten oefeningen die in volgorde gedaan kunnen worden. De periode tussen de oefeningen kan gevarieerd worden, maar het is verstandig een week uit te trekken voor ieder hoofdstuk. De stof is niet moeilijk te

begrijpen, maar moeilijk in praktijk consequent toe te passen. Een vraag is dan wat er in die week gedaan kan worden.

Aanbod van de oefeningen:

- binnen app zelf

Registratie van de uitvoering van de oefeningen:

- binnen de app zelf (de gebruiker hoeft in principe geen energie te stoppen in het monitoring van de uitvoering van een oefening)

Oefeningen hebben dus:

- volgorde hebben t.o.v. elkaar

Status van oefeningen:

- aantal keer gedaan
- wel/niet in de wachtlijst staan
- wel/niet in de agenda staan (d.w.z. afgesproken of niet)

5 INHOUD VAN HET BOEK

Ieder hoofdstuk sluit af met een samenvatting. H3 t/m H7 bevatten op het eind opdrachten.

1 Geven vanuit het hart: het hart van geweldloze communicatie

- Inleiding
 - o Woorden kunnen leiden tot kwetsing en pijn
- Een manier om aandacht bewust te richten
 - o GC is ontwikkeld om ons te richten op plaatsen waar we een grotere kans hebben om te vinden wat we zoeken.
- Het proces van GC
 - o Waarneming, gevoel, behoefte, verzoek
- Het toepassen van GC in ons leven en in de wereld
 - o Zie gebruikersgroepen

2 Communicatie die mededogen blokkeert

- Moralistisch oordelen
- Vergelijkingen maken
- Verantwoordelijkheid ontkennen
- Andere vormen van levensvreemde communicatie

3 Waarnemen zonder oordelen

- De hoogste vorm van menselijk intelligentie
- Waarnemingen onderscheiden van oordelen
- GC in praktijk: 'De arrogantste spreker die we ooit hebben gehad!'
- *Oefening 1: Waarneming of oordeel*

4 Gevoelens herkennen en uiten

- De hoge prijs van niet geuite gevoelens
- Gevoelens vs. gedachten en meningen
- Werken aan een grotere woordenschat voor gevoelens
- *Oefening 2: Gevoelens uiten*

5 Verantwoordelijkheid nemen voor onze gevoelens

- Hoe we naar een negatieve boodschap kunnen luisteren: vier mogelijkheden
- Behoeften als bron van gevoelens
- De pijn van het uiten vs. de pijn van het niet uiten van onze behoeften
- Van emotionele slavernij naar emotionele bevrijding
- GC in praktijk
- *Oefening 3: het herkennen van behoeften*

6 Verzoeken om datgene wat ons leven kan verrijken

- Gebruik van positieve actietaal
- Bewust verzoeken doen
- Vragen om reflectie in eigen woorden
- Vragen om eerlijkheid
- Een verzoek doe aan een groep
- Verzoeken vs eisen
- Weet met welk doel je een verzoek doet
- GC in praktijk:
- *Oefening 4: Uiten van verzoeken*

7 Met empathie ontvangen

- Wees bewust aanwezig
- Stem af op de gevoelens en behoeften van een ander
- Parafaseren
- Met empathie blijven reageren
- Als pijn ons vermogen tot empathie blokkeert
- GC in praktijk:
- *Oefening 5: Onderscheid tussen een mededogende en niet-mededogende reactie*

8 De kracht van empathie

- De helende kracht van empathie
- Empathie en het vermogen je kwetsbaar op te stellen
- Empathie gebruiken om gevaarlijke situaties het hoofd te bieden
- Een 'nee' met empathie beantwoorden
- Empathie om een ongeïnspireerd gesprek nieuw leven in te blazen
- Met empathie reageren op stilzwijgen

9 Compassievol contact maken met jezelf

- Ons opnieuw realiseren hoe uniek we zijn
- Jezelf evalueren als je niet perfect bent geweest

- Zelfveroordeling en innerlijke eisen vertalen
- Geweldloze communicatie en rouwen
- Zelfvergeving
- De les van mijn geruïneerde pak
- Doe niets waar je geen plezier in hebt
- Moeten vervangen door kiezen
- Je bewust worden van de energie waaruit je handelt

10 Boosheid ten volle uiten

- Aanleiding van oorzaak onderscheiden
- Achter alle boosheid schuilt een levensbehoefte
- Aanleiding vs. oorzaak: praktische implicaties
- Vier stappen om boosheid te uiten
- Eerst empathie geven
- De tijd nemen
- GC in praktijk:

11 Krachtadig ingrijpen om te beschermen

- Als krachtadig ingrijpen onvermijdelijk is
- De gedachte achter krachtadig ingrijpen
- Vormen van straffend optreden
- De prijs van de straf
- Twee vragen die de beperking van straf tonen
- Beschermend ingrijpen op school

12 Jezelf bevrijden en anderen ondersteunen

- Jezelf vrijmaken van conditionering
- Innerlijke conflicten oplossen
- Zorgen voor ons innerlijke milieu
- Diagnose vervangen door GC
- GC in praktijk:

13 Waardering uiten in geweldloze communicatie

- De intentie achter waardering
- De drie bestanddelen van waardering
- Waardering ontvangen
- De hunkering naar waardering
- De schroom overwinnen om waardering te uiten

6 EXTRA'S

6.1 De vier elementen van geweldloze communicatie

Wat ik/jij waarneem(t) (zie, hoor, ruik, proef, voel)

Wat ik/jij voel(t) (niet gedachte) in samenhang met wat ik waarneem

Waar ik/jij behoefte aan heb(t)/waardevol vind(t) wat de oorzaak is van mijn gevoel
De concrete handelingen die ik/jij graag zou zien: Ben jij bereid om ...?

6.2 Enkele genoemde basisgevoelens

Vervuld		niet vervuld	
Aangenaam	Hoopvol	Aarzelend	Bezorgd
Blij	Ontroerd	Bedroefd	Eenzaam
Betrokken	Opgelucht	Boos	Geërgerd
Dankbaar	Optimistisch	Gefrustreerd	Hulpeloos
Energiek	Trots	Geïrriteerd	Ongeduldig
Enthousiast	Verwonderd	Hopeloos	Ongemakkelijk
Geïnspireerd	Vervuld vol	Nerveus	Ontmoedigd
Geïntrigeerd	Vertrouwen	Onrustig	Onzeker
Gelukkig	Vredig	Teleurgesteld	Overweldigd
Geraakt		Verward	Verdrietig

6.3 Enkele genoemde basisbehoeftes

Autonomie	Nabijheid
Dromen doelen en waarden kiezen	Liefde
Manieren kiezen om te verwezenlijken	Warmte
Vieren en rouwen	Spel
Vieren: stilstaan bij het leven	Humor
Rouwen: stilstaan bij verlies	Plezier
Integriteit	Welzijn
Authenticiteit	Harmonie
Creativiteit	Inspiratie
Zelfrespect	Orde
Zingeving	Schoonheid
Onderlinge afhankelijkheid	Vrede
Acceptatie	Fysieke behoeften
Begrip	Aanraking
Erkenning	Beweging
Bijdragen aan de verrijking van het leven	Bescherming
Eerlijkheid	Lucht
Geborgenheid	Onderdak
Empathie	Rust
Gemeenschapszin	Seksuele expressie
Respect	Voedsel
Steun	water
Vertrouwen	
Waardering	

7 VOORBEELDDIALOGEN

<i>schuin</i>	variabele
[...; ...]	keuzemenu
< ... >	tool aanroep
GTn	Go to n

Afstemmen

Goeiemorgen, ik ben de *communicatiecoach*. Ik ga je helpen om *beter te communiceren*.

De training hoort bij het boek *Geweldloze communicatie van Marshall Rosenberg* en is bedoeld voor mensen die *last hebben van stress, burn-out of prestatiedruk. Het is handig als je eerder ervaring gehad hebt met mindfulness, maar dat is niet noodzakelijk*. De training bestaat uit een aantal oefeningen en leert je wat *gezonde en ongezonde stress is*. Hieronder staan er een paar. Klik erop om er meer over te lezen of ga door met de kennismaking.

- [
- a. Oefening 1
- b. Oefening 2
- c. Oefening 3
- d. ...
- n. Ga verder

]

Tijdens de training houd je notities bij. Je kunt daarmee zelf het verloop van de training bekijken.

De komende weken help ik je met de oefeningen. Ik leg je steeds uit wat de bedoeling is. We kunnen dan samen afspraken maken over de opdrachten zodat ik je er aan kan helpen herinneren. Ook bespreken we samen het verloop. Bedenk dat de manier waarop we ~~compassie~~ *communicatie* trainen volledig ongedwongen mag zijn; zo kun je geen ~~compassie voor verbinding met~~ iemand ontwikkelen terwijl je daar geen ruimte voor voelt. Het is dus niet de bedoeling dat je zo hard mogelijk je best doet. Om kennis te maken met *compassie geweldloze communicatie* hoef je alleen de oefeningen uit te voeren en af en toe wat te lezen.

Ik wil nu graag iets meer van jou weten zodat ik de training beter kan aanpassen. Ga naar je profiel om daar je gegevens in te vullen. Je profiel kun je altijd aanpassen via het menu.

- [
- a. Prima
- b. Liever een andere keer

]

→ a:
<do,input(profile)>
Bedankt voor de informatie. **GT1**

→ b:

Zal ik je helpen herinneren?

[

a. ja, prima

b. nee, dat hoeft niet

]

→ a:

Laten we dan een tijd afspreken om je te herinneren.

<agree(reminder,input(profile)>

→ b:

Ok, tot ziens. Je kunt nu afsluiten door op <afsluiten> te drukken

{GT1 (*Kennis0*)

Dag xx. Voordat we met de oefeningen beginnen, wil ik eerst wat vertellen over ~~compassie geweldloze communicatie~~. Je kunt daarvoor een van de onderstaande knoppen aanraken. Je kunt deze informatie ook rustig nalezen in het boek vanaf pagina 12 of op een later tijdstip via het menu.

[

a. Wat is ~~compassie geweldloze communicatie~~?

b. Waarom is ~~compassie geweldloze communicatie belangrijk~~?

c. Hoe bereiken we ~~compassie geweldloze communicatie~~?

d. Laten we verder gaan.

]

→ a:

~~Geweldloze communicatie~~ ~~Compassie~~ is

→ b:

~~Geweldloze communicatie~~ ~~Compassie~~ maakt ons milder en vriendelijker tegenover onszelf en anderen. We zijn minder bang en boos, maken minder ruzie, we zijn autonomer, hebben meer begrip voor eigen en andermans fouten, krijgen een betere intuïtie, hebben meer vertrouwen in onze eigen keuzes en in de toekomst.

→ c:

...

→ d:

GT2

GT1}

{GT2 (*Interventie(Intro*)

We gaan nu beginnen met de training. Je kunt deze app op allerlei manieren gebruiken, maar er zit wel een bepaalde volgorde in de oefeningen. Ik zal daarom suggesties doen aan de hand van het verloop van de training.

~~De training bestaat uit formele en informele oefeningen. Voor formele oefeningen moet je speciaal tijd vrijmaken. We kunnen daarvoor van te voren tijden vastleggen zodat ik je kan helpen herinneren. Informele oefeningen kun je tussendoor doen, maar ik kan je ook hier aan helpen herinneren.~~

Voor het thuis oefenen is het raadzaam een plek te creëren waar je redelijk ongestoord kunt oefenen. We noemen dat je oefenplek.

Sommige oefeningen bevatten gesproken teksten. Om anderen niet te storen kun je oortjes aansluiten op je mobiel. Zorg ervoor dat het geluid op een prettig volume staat voordat je begint.

GT2}

(* Oefening 1.1 *)

Je kunt nu met de eerste oefening beginnen: *'de ademruimte met vriendelijkheid waarneming of oordeel'*. Ga daarvoor eerst naar je oefenplek en stel het geluid in op een aangenaam volume.

{

- a. ~~<instellen volume>~~ **GT3**
- b. ~~Ik heb het volume al ingesteld, laten we doorgaan~~ **GT3**
- c. ~~Ik ga liever een andere keer verder~~

}

→ ~~c: Zal ik je helpen herinneren?~~

{

- a. ~~Ja, prima~~
- b. ~~Nee, dat hoeft niet~~

}

→ ~~a: Laten we een tijd afspreken om je te herinneren.~~

~~<agree(reminder,input(oef1.1))>~~

→ ~~b: Ok, tot ziens. Je kunt nu afsluiten door op <afsluiten> te drukken~~

{GT3

Door onderstaande knop aan te raken geef je aan dat je er klaar voor bent en begint de oefening.

~~<start(audio_1)>~~

(* Oefening 1.1 Afsluiting *)

~~Deze oefening kun je een paar keer per dag doen als je daar zin in hebt. Zal ik je helpen herinneren?~~

{

- a. ~~Ja, prima.~~
- b. ~~Nee, dat hoeft niet.~~

}

→ ~~a: Laten we een tijd afspreken om je er aan te herinneren.~~

~~<agree(reminder,input(oef1.1))>~~

Je kunt nu doorgaan met het volgende onderdeel, maar je kunt ook op een ander moment verder.

{

- a. ~~Dat ligt er aan wat het is~~ **GT4**
- b. ~~Ik wil graag doorgaan~~ **GT4**
- c. ~~Ik wil nu stoppen~~

}

→ ~~c: Ok, tot ziens. Je kunt nu afsluiten door <afsluiten> aan te raken~~

GT3}

{GT4

In het volgende onderdeel gaan we ons verdiepen in de achterliggende theorie zodat je kunt begrijpen waarom we bepaalde oefeningen adviseren. We nemen daarbij een kijkje in de werking van de hersenen.

{

a. Lijkt me leuk, vooral doorgaan **GT5**

b. Liever een andere keer

}

→ b: Zal ik je helpen herinneren?

{

→ a. ja, prima

→ b. nee, dat hoeft niet

}

→ a: Laten we dan een datum en tijd afspreken om je te herinneren.

<agree(reminder,input(kennis1))>

→ b: Ok, tot ziens. Je kunt nu afsluiten door <afsluiten> aan te raken

GT4}

GT5 (*Kennis1*)