

In plaats van ruziemaken om onze zin te krijgen (of juist niet), zijn er ook andere manieren om te krijgen wat je wilt. Journalist Caroline Buijs – bepaald geen ruziemaker van huis uit – ging op cursus.

TEKST CAROLINE BUIJS
ILLUSTRATIE DEBBIE KENDALL/
THE ENLIGHTENED HOUND





Ruziemaken: het is niet iets waar ik van houd. Ik kán het ook niet zo goed: meestal klap ik meteen dicht. Mijn ouders – bijna zestig jaar getrouwd – hebben zelden ruzie, dus van hen heb ik het als kind ook niet geleerd. En wanneer ik met mijn broer zat te kift, riep mijn moeder al gauw: “Houd alsjeblieft op, doe niet zo ongezellig.” Ruzie associeer ik dus met onge-zelligheid, met iets wat je moet zien te vermijden. Maar nu mijn zoon (16) en dochter (13) zijn uitge-groeid tot mondige pubers, werkt mijn strategie van ruzie vermijden steeds minder. Ik vind echt dat we – man, zoon, dochter en ik – een groot deel van de tijd leuk en harmonieus met elkaar samenleven in ons best wel kleine huis, maar ja, zoon en dochter zijn púbers. Ze móéten wel ruzie met me maken om zich van me los te kunnen maken – ik snap dat dat gezond is. En dus schuif ik die afkeer voor conflicten maar aan de kant en ruziën we er soms op los. Waarover? Vooral over hun zoi (als ik ’s morgens de trap op loop naar mijn werkkamer, kan ik precies hun spoor volgen aan de hand van vuile sokken en natte handdoeken op de grond, halfgevolde lunchtrommels van de vorige dag (of week), schriften, gescheurde Donald Ducks, haarborstels en lege pakken melk – ergens moet er toch iets mis zijn gegaan in onze opvoeding. Hun nonchalance is mij een doorn in het oog: wiskunde-boeken die op onverklaarbare redenen zijn verdwenen (dochter: “Gister zat het nog gewoon in mijn tas, ik weet het zeker”), of een fiets die wekelijks een reparatie nodig lijkt te hebben (zoon: “Nee, ik neem echt nooit iemand achterop”). Ongezellig vind ik het wel, die ruzies, ook al zijn ze maar klein. Zou dat niet anders kunnen? Reden genoeg om de cursus *Beter leren ruziemaken* bij The School of Life (zie volgende pagina) te volgen. En ik blijf niet de enige die wil worden bijgespijkerd, want wanneer ik op een zonnige vrijdagmiddag de trappen op klim naar het cursuslo-kaal is de ‘class’, zoals een cursus bij The School of Life wordt genoemd, tot de laatste stoel uitverkocht.

De piketpaaltjes verzetten

De cursusleider van de middag is organisatiecoach Wicher Schols, en hij vertelt ons dat hij ook niet van ruzie houdt: “Ik vind ruzie vervelend, maar soms helpt het wel. Het is een kwestie van de piketpaaltjes even op een andere plek neerzetten: dan heb ik iets al een paar keer aardig gevraagd, of heb ik het er al een paar keer

over gehad, en dan kan ik het niet meer normaal vra-gen. Daar zit ook best een goede boodschap in: zo kan het niet langer, dus we moeten met elkaar nadenken over hoe het anders kan.”

Een van de dingen waar Schols ons die middag over vertelt, is de theorie van bedrijfskundige Daniel Ofman, de grondlegger van de kernkwadranten. Iedereen heeft zijn eigen ‘kwaliteiten’: eigenschappen die je tekenen en die anderen opvallen. Dat kan creativiteit zijn bij-voorbeeld, of geduld, of eerlijkheid, of bescheidenheid. Maar: aan zo’n kwaliteit zit ook een schaduwkant: als je erin doorschiet, wordt het je ‘valkuil’, dan is het te veel van het goede. Zo legt Schols uit dat creativiteit een eigenschap is die tekenend voor hem is. Kamperen en de tentstokken vergeten? Dat is voor Schols geen pro-bleem, dan bedenkt hij gewoon iets anders waardoor de tent toch blijft staan. Maar komt hij onder druk te staan, dan gaat die creativiteit over in een gebrek aan gestructureerdheid: zijn valkuil. Schols: “Soms gebeurt het bij het geven van een training die ik nog niet hele-maal beheers. Dan leun ik te veel op mijn creativiteit

Ruzie associeer ik met onge-zelligheid, met iets wat je moet zien te vermijden

en denk ik dat ik daar wel mee wegkom, maar eigenlijk gaat die training dan niet zo goed.” Van die valkuil kun je leren door je te realiseren wat het tegenovergestelde is van die valkuil – dat noemt Ofman ‘je uitdaging’, en in Schols geval is dat structuur. Dat zou een aanvulling kunnen zijn op Schols creativiteit, en de kunst is om daar een balans in te vinden.

Wat leuk is om op te letten, is dat waar je je bij anderen aan ergert vaak jouw uitdaging is. Schols: “Een goede vriendin van mij is bijvoorbeeld heel georganiseerd. Maar soms slaat ze daar een beetje in door en wordt ze óvergeorganiseerd – haar valkuil. Daar kan ik slecht tegen, want het confronteert mij natuurlijk met mijn eigen gemis: gestructureerd zijn.” In plaats van je alleen te ergeren, kun je je er ook je voordeel mee doen: zo nam Schols zijn goed georganiseerde vriendin mee om een huis te bezichtigen dat hij misschien wilde kopen ▷

IK HOEF GEEN RUZIE TE MAKEN OM TE LATEN WETEN WAT IK WIL

en vielen haar – door haar ordelijkheid en gestructureerdheid – gebreken op die Schols niet waren opgevallen. Dat gaf hem weer een betere uitgangspositie bij de onderhandelingen. Schols: “Behalve dat je zo gebruik kunt maken van iemands kwaliteiten die je zelf niet hebt, ga je de ander ook meer als een compleet persoon zien en dat is fijn.” Dit voorbeeld zet me aan het denken over de ruzies met mijn kinderen. Ik weet bijvoorbeeld dat zorgvuldigheid een eigenschap is die me tekent. Best handig, want ik vergeet niet gauw iets en ik zorg er ook voor dat anderen (zoon, dochter, man) niet iets vergeten. In huis is alles goed geregeld en ik hecht er eerlijk gezegd ook wel aan dat het allemaal op mijn manier gebeurt – juist omdat ik weet dat ik nauwkeurig ben. Maar... hier zit natuurlijk ook een valkuil aan vast. En dat is: pietluttigheid. Hm, en dat maakt natuurlijk ook dat ik dat spoor aan handdoeken en sokken steeds maar weer opmerk

– en dat ik me er zo aan erger. Want nonchalance, de eigenschap van zo veel pubers, is helaas precies de allergie die bij zorgvuldigheid hoort. Ik vind het grappig om dat te leren, want het doet me ook realiseren dat ik soms ook wel wat meer mijn best kan doen om wat losser te zijn – mijn ‘uitdaging’ volgens Ofman – en niet van elke rondslingerende sok een punt hoeft te maken.

Verbindend communiceren

Het laatste waar we die middag over leren, is geweldloze communicatie – ook wel bekend onder de naam verbindende communicatie. Geweldloze communicatie, vertelt Schols, is ontwikkeld door de Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg. Rosenbergs idee is dat je ook kunt communiceren zonder meteen een oordeel klaar te hebben of kritiek te uiten. Je praat dan vanuit je gevoelens en vanuit wat je waarneemt, en zo heb je meer aandacht voor je eigen behoeften en die van een ander. Het mooie hiervan is, volgens Rosenberg, dat je zo écht contact maakt met elkaar. Bovendien, legt Wicher Schols ons uit, heb je er ook meer aan: want stel dat je in een gesprek wél meteen een oordeel uitspreekt of kritiek geeft, dan verdeidt de ander zich vaak meteen – zo kan die ander ook niet horen waar jij behoefte aan hebt. Terwijl: wil je echt naar elkaar luisteren, dan moet er voor beide partijen wel ruimte zijn om te vertellen wat je wilt, waar je behoefte aan hebt. Rosenberg heeft een model bedacht in vier stappen, waarop je met elkaar kunt communiceren. Natuurlijk lukt het in het dagelijks leven niet altijd om die vier stappen precies te volgen: als je boos bent, ga je echt geen stappenplan volgen. Maar, legt Schols ons uit, dan is het een fijne manier om achteraf, als de boosheid weer is weggetrokken, toch nog een keer rustig te praten met dit schema in gedachten. Belangrijk is dat het je bedoeling is om verbinding tot stand te brengen. Heel iets anders dan ruzie dus – en dat past beter bij me.

DE VIER STAPPEN VAN MARSHALL ROSENBERG

1 Benoem wat je waarneemt, zónder oordeel of kritiek
Oordelen doe je vaak automatisch, zonder dat je het doorhebt. Dus deze stap vergt best even wat oefening en vooral: je er bewust van zijn dat je vaak (ongemerkt) oordeelt.

2 Beschrijf je eigen gevoel
Als je dat doet, stel je je kwetsbaar op. En dat is soms best eng. Voorbeelden van gevoelens: geïrriteerd, teleurgesteld, boos, eenzaam, verdrietig, eenzaam etc. Soms kan het even tijd kosten voordat je onderzocht hebt wat je precies voelt.

3 Vertel waar je behoefte aan hebt
Het gevoel dat je hebt bij de vorige stap komt voort uit een behoefte.

Voorbeelden van behoeften: steun, respect, waardering, vertrouwen etc.

4 Formuleer een concreet en bespreekbaar verzoek
Bij deze stap is het belangrijk dat je duidelijk bent in wat je wilt. Dat betekent dat de ander niet verplicht is om erop in te gaan – dan zou het een eis zijn. Coach Skag Peters vertelt in een filmpje op YouTube nog iets meer over stap 4: “Andere mensen zijn over het algemeen best bereid om bij te dragen aan het invullen van jouw behoeften. Tenzij het indruist tegen hun eigen behoefte. Je kunt dus altijd een ja of nee krijgen. Als iemand weigert, ga dan op zoek naar wat de ander dan graag zou willen. Als je die behoefte weet, kun je zoeken naar een manier om jouw behoefte en die van de ander te vervullen.”

Wasmand in de kamer

Thuisgekomen probeer ik de methode van Rosenberg uit op mijn kinderen, wanneer zich weer een spoor van spullen door het huis heeft gevormd. Ik zeg niet: "Jullie sokken slingeren in de gang, wanneer ruimen jullie die nou eens op – jullie zijn zó slordig!" Maar ik geef de feiten weer: "Ik zie dat jullie sokken in de gang liggen." Doordat ik geen oordeel geef ("Wat zijn jullie slordig") haken zoon en dochter niet meteen af, maar luisteren ze. Althans, dat is de bedoeling... Ik heb gemerkt dat het ook aan de

Ik ontdek dat ik best vaak lief verpakte eisen stel aan anderen

toon ligt waarop ik het zeg. Wanneer die kritisch is, werkt het alsnog niet. Daarna vertel ik ze wat ik erbij voel: dat ik me erger, omdat ik soms het idee heb dat ik net zo goed tegen een muur kan praten – omdat ze niet luisteren naar mijn verzoek om op te ruimen en ik me daardoor alleen voel. Nu is het volgens Rosenberg tijd dat ik vertel waar ik behoefte aan heb. Eigenlijk wil ik gewoon steun en hulp, ook van mijn kinderen. Omdat ik het leven best druk vind (werken, opvoeden, liefhebben, familie en vrienden zien, hobby's) en we met z'n vieren in een niet al te groot huis wonen, geeft een opgeruimd huis rust in mijn hoofd. Helemaal omdat thuis ook mijn werkplek is. Om mijn behoefte (steun en hulp) vervuld te krijgen, moet ik om een specifieke actie vragen zonder dat het een eis is. Zoon en dochter zijn dus niet verplicht om erop in te gaan – dan zou het een eis zijn. Dat vind ik suf, het doet me iets te veel aan de antiautoritaire manier van opvoeden uit de jaren zeventig denken. Maar in de praktijk valt dat mee. "Zouden jullie 's morgens voordat je naar school

gaat jullie sokken in de wasmand willen doen?" Was het een eis geweest, dan had ik gezegd: "Doe je sokken in de wasmand." Omdat dat het niet is, is het grappige dat mijn zoon nu de ruimte had om te zeggen: "Dat wil ik best doen. Maar kan ik dan niet een eigen wasmand op mijn kamer krijgen? Dan vergeet ik het niet zo gauw."

Lief verpakte opdracht

De eerste dagen is deze manier van communiceren onwennig en raar en als ik niet oppas, verval ik best snel in mijn oude gewoonte van eisen stellen. Want, daar ben ik ook achter, dat is toch wel vaak wat ik doe. Ik geef de lieve mensen met wie ik woon eigenlijk best vaak opdrachten, vaak lief verpakt, maar het zijn wel degelijk eisen. En dat terwijl ik zelf eigenlijk altijd afhaak als ik iets móét doen, als er niet iets kleins van 'eigen ruimte' in een verzoek zit. Het is misschien niet wereldschokkend, maar het model van Rosenberg helpt me wel: ik hoef geen ruzie te maken om te laten weten wat ik wil. En ik geef mijn kinderen meer ruimte omdat ik geen eisen meer stel. Althans, dat is dus iets wat ik probéér. Het betekent niet dat we nooit meer ruzie hebben, maar wel minder. Wat ik belangrijker vind, is dat we veel meer naar elkaar luisteren. O ja, en die wasmand op hun kamer is er gekomen. Met succes: hun vuile spullen liggen nu meestal erin in plaats van ergens anders. □

MEER WETEN?

Voor wie meer wil weten over Rosenbergs methode zijn er verschillende boeken verschenen:

- *Geweldloze communicatie* en *Geweldloos communiceren, hoe doe je dat?* van Marshall B. Rosenberg (Lemniscaat).
- David Van Reybrouck en Thomas d'Ansembourg schreven onlangs het boekje *Vrede kun je leren* (De Bezige Bij), waarin het o.a. ook over geweldloze communicatie gaat.

WIJZER EN MOOIER

Bij The School of Life wordt nagedacht over de belangrijkste onderwerpen uit het dagelijks leven: werk, vriendschap, liefde, geld, familie en meer. Inzichten uit 2500 jaar cultuur en wetenschap helpen cursisten een wijzer en mooier leven te leiden. Filosofen, kunstenaars, schrijvers en wetenschappers leren je bewust te worden van thema's waar je op school geen les in kreeg: Hoe maak je goed ruzie? Hoe voer je een echt gesprek? Kijk op Theschooloflife.com/amsterdam welke cursussen er worden aangeboden.

EZELSBRUGGETJE

Wat te doen als je zelf kritiek krijgt? Wicher Schols gebruikt vaak het woord LOVE als ezelsbruggetje:

LUISTER

En laat dat ook zien: door oogcontact te maken, af en toe te knikken of te hummen.

OVERDENK

Probeer de kritiek te begrijpen en schiet niet meteen in de verdediging. Feedback geven is best een dappere daad, daar mag je iemand voor bedanken.

VRAAG DOOR

Probeer zo specifiek mogelijk te krijgen wat die ander bedoelt.

EVALUEER

Laat weten wat je met de kritiek doet: je mag het ermee oneens zijn. Soms kan het helpen om bij anderen te checken of zij bij jou tegen hetzelfde aanlopen.