

A close-up, profile view of a woman's face, looking slightly downwards and to the left. A single tear is visible on her cheek, just below her eye. The lighting is soft, highlighting the texture of her skin and the curve of her nose and lips. The background is dark and out of focus.

*Oordeel  
niet  
te snel*

Wat zijn we toch goed in overhaaste conclusies. We staan al klaar met onze mening voordat we echt hebben geluisterd. Maar die snelle opinies en stellige overtuigingen zeggen meer over onszelf dan over de ander. Leer waarnemen zonder oordelen.

TEKST: PEGGY VAN DER LEE. BEELD: CORBIS



Of klinisch psycholoog Marshall Rosenberg wilde helpen de communicatieproblemen in zijn bedrijf op te lossen, werd hem gevraagd. Dat wilde hij wel. Het ging om de directeur en zijn managementteam, die lagen met elkaar overhoop. 'Wat doet de directeur dat tegenstrijdig is met jullie behoeften?' vroeg de psycholoog aan het team. 'Hij heeft een grote mond,' was het onmiddellijke antwoord. Dat was niet een beschrijving van wat de directeur deed, maar een persoonlijk oordeel van een van de leden van het team. Zo'n oordeel roept verzet op, wist Rosenberg; dat gaat de gesprekken aan de vergadertafel niet versoepelen. Hij vroeg de mensen aan tafel dus om een waarneming, een feitelijke waarneming, in plaats van een oordeel. Maar waarnemen zonder een oordeel te hebben is moeilijk. Als iets hem die dag opnieuw duidelijk werd, was dat het wel.

'Ik weet wat hij bedoelt, de directeur

praat te veel,' vulde een ander aan. In plaats van een duidelijke waarneming was ook dat een oordeel, dit keer over hoeveel de directeur spreekt. Een derde collega stelde vervolgens: 'Hij denkt dat hij de enige is die iets zinnigs heeft te zeggen.' Rosenberg legde uit dat concluderen wat een ander denkt niet hetzelfde is als het waarnemen van gedrag. Ten slotte riep een andere collega: 'Hij wil altijd in het middelpunt van de belangstelling staan.' Na Rosenbergs opmerking dat ook dit zijn eigen conclusie was, verzochten de heren tegelijkertijd: 'Uw vraag is zeer moeilijk te beantwoorden.'

Waarom is het zo moeilijk om waar te nemen zonder een oordeel te vellen? Waarom plakken mensen zo vaak en gretig een etiket op die buurman die steeds maar lui op de bank ligt, op die collega die het altijd beter weet of die moeder die haar kinderen vijf dagen per week naar de opvang brengt?

In de psychologie is er nog helemaal niet zoveel onderzoek gedaan dat helpt een antwoord op die vraag te krijgen. In ieder geval staat niet iederéén altijd maar klaar met zijn oordeel. Mensen verschillen in de behoefte om hun mening te geven. Dat ontdekten professor Richard Petty en sociaal psycholoog Blair Jarvis in hun onderzoek aan de Ohio State-universiteit. Zij bakenden voor het eerst deze onafhankelijke behoefte af, en doopten haar de *need to evaluate*. Om verschillen in deze behoefte te ontcijferen, ontwikkelden ze een vragenlijst. Die meet in hoeverre mensen spontaan hun mening uiten over mensen, dingen of ervaringen: vind ik dit goed of slecht? Mensen die hoog op deze karaktertrek scoren (zogenaamde HNE's), hebben vaak veel evaluerende gedachten en vormen zich een mening over allerlei zaken – of het nou moderne kunst is, het functioneren van de zwemjuf of de bedpraktijken van Sarkozy. Daar hebben ze ook lol in. Het zijn vaker mannen dan vrouwen, hoger opgeleiden en politiek geïnteresseerden. Ze vormen hun mening 'online': terwijl ze praten. Mensen met een lage *need to evaluate* (LNE's) hoeven niet zo nodig hun oordeel te vellen en ontwikkelen dan ook minder gauw een mening over wat dan ook. Als hun oordeel wel nodig is, vormen ze dat op basis van eerdere ervaringen en kennis, die ze daarvoor eerst moeten opdiepen uit hun geheugen. Veel minder snel dus dan de 'online' etikettenplakkers.

### Heel boeddhistisch doodvriezen

De een mag dan meer oordelen dan de ander; de basis van deze reactie zit ingebakken in ieders hersenen, stelt sociaal psycholoog Roos Vonk. Vonk is



### Wat betekent uw score?

**Meer dan 51 punten:** U heeft een HNE, 'high need to evaluate': een sterke behoefte om oordelen te vormen. In de onderzoeken die zijn gedaan met deze vragenlijst lag de gemiddelde score rond de 51 (de onderzoeksgroep bestond hier uit Amerikaanse studenten). Hoe verder u richting de maximale score van 80 zit, hoe sterker u wilt oordelen. Als u iemand leert kennen, iets nieuws leest of een verhaal hoort, dan heeft u al snel een opinie klaar. U heeft daar ook plezier in, en draait uw hand er niet voor om uw mening te vormen terwijl u praat.

**Minder dan 51 punten:** U heeft een LNE, 'low need to evaluate': weinig behoefte om te oordelen. In de onderzoeken met deze vragenlijst lag de gemiddelde score rond de 51 (de onderzoeksgroep bestond hier uit Amerikaanse studenten). Hoe verder u richting de minimale score van 16 zit, hoe beschiedener uw behoefte om een mening te geven. U ontwikkelt niet zo gauw een standpunt over wat dan ook. Als dat wel nodig is, neemt u de tijd. U vormt uw oordeel op basis van eerdere ervaringen en kennis, die u daarvoor zorgvuldig ophaalt uit uw geheugen.

Bron: Jarvis & Petty, *Need to Evaluate Scale* [1996], gepubliceerd met toestemming van Richard Petty

## Test uzelf: oordeelt u snel?

Geef bij elke stelling aan in hoeverre deze op u van toepassing is.

	HELEMAAL NIET	NIET ECHT	NEUTRAAL	EEN BEETJE	HEEL ERG
■ Over vrijwel alles heb ik een mening	1	2	3	4	5
■ Ik neem liever niet te sterk stelling	5	4	3	2	1
■ Het is erg belangrijk voor me om een uitgesproken mening te hebben	1	2	3	4	5
■ Ik wil bij alles precies weten wat er goed en slecht aan is	1	2	3	4	5
■ Bij ingewikkelde kwesties houd ik me vaak het liefst op de vlakte	5	4	3	2	1
■ Als iets me niet persoonlijk raakt, vorm ik er doorgaans ook geen oordeel over	5	4	3	2	1
■ Ik vind het leuk om nieuwe dingen helemaal te omarmen of juist af te keuren	1	2	3	4	5
■ Voor veel dingen heb ik geen speciale voorkeur	5	4	3	2	1
■ Ik vind het moeilijk om geen standpunt te hebben	1	2	3	4	5
■ Zelfs al ben ik ergens niet persoonlijk bij betrokken, toch vel ik er graag een uitgesproken oordeel over	1	2	3	4	5
■ Ik heb veel meer opinies dan de gemiddelde persoon	1	2	3	4	5
■ Ik heb liever een uitgesproken mening dan helemaal geen mening	1	2	3	4	5
■ Ik besteed veel aandacht aan beslissen of dingen goed of slecht zijn	1	2	3	4	5
■ Alleen als het echt nodig is bepaal ik wat ik precies van iets vind	5	4	3	2	1
■ Ik vind het leuk om snel een oordeel te vormen over nieuwe dingen: goed of slecht?	1	2	3	4	5
■ Over veel belangrijke kwesties heb ik niet echt een mening	5	4	3	2	1

Deze test staat ook op [psychologiemagazine.nl](http://psychologiemagazine.nl)

Uw score:





gespecialiseerd in oordeelsvorming. 'In de oertijd was het van overlevingswaarde om mensen, dieren en dingen snel te kunnen beoordelen,' legt ze uit. 'Is dit eten goed, of word ik er ziek van? Is deze vreemde iemand met wie ik kan samenwerken, of vormt hij een bedreiging voor mijn voorraad eten? Kan ik naar buiten in deze kou, of moet ik binnenblijven? Waren we in die tijd heel boeddhistisch zonder oordeel in de vrieskou blijven staan, dan waren we als soort simpelweg uitgestorven.' Zo hebben we onszelf dus gespecialiseerd tot mensen met snelle oordelen.

In de psychologie van de oordeelsvorming wordt er over twee soorten oordelen gesproken: goed/fout-oordelen (deze vrouw is aardig, deze vrouw is on-aardig) en boven/onder-oordelen (wie is er sterker dan ik, en wie zit er onder mij?). Het voortdurend gebruik van die oordelen is een patroon in ons taalgebruik geworden. Daarmee zijn we anderen schade gaan

berokkenen. 'Mijn collega is zo'n gigantische chaos, als er een klant binnenkomt staan we enorm voor paal' bijvoorbeeld. Of: 'Jij bent gewoon niet zo creatief.' Al in kindergroepen vinden die oordelen genadeloos hun weg, uitmondend in 'straffen' als buitensluiting of pesterijen: 'Jij bent raar.' Maar met al die oordelen ontnemen we onszelf ook, zo zal verderop in dit verhaal duidelijk worden, het zicht op onze eigen behoeften.

### Evolutionair misstapje

Klinisch psycholoog Marshall Rosenberg, aan het begin van dit verhaal ingeschakeld voor de problemen tussen de directeur en zijn managementteam, was al jong geïntrigeerd door deze oordelen. Hij had het idee dat er een prettiger manier van communicatie mogelijk zou moeten zijn. Een manier van communiceren die verschoond is van kritiek, oordelen en verwijten, en gericht is op de behoeften die ieder mens heeft.

Hij begon zijn zoektocht naar wat hij uiteindelijk 'geweldloze communicatie' zou gaan noemen met zich af te vragen waarom we die boven/onder-oordelen hebben. In een filmpje op YouTube vertelt hij: 'Ik vroeg me af: hoe kan het dat sommige mensen plezier hebben in het lijden van anderen? Dat geweld iets kan zijn om plezier in te hebben? Hoe kan het iets heroïsch zijn geworden dat mensen anderen straffen, omdat zij die "slecht" achten? En hoe kan het dat er in dezelfde maatschappij mensen zijn die er juist plezier in hebben om bij te dragen aan het welzijn van anderen?'

Hij vond het antwoord bij de Amerikaanse theoloog Walter Wink. Die stelt in zijn boek *The powers that be* dat het typisch iets van de laatste achtduizend jaar is om zo over elkaar te oordelen. Daarvoor, toen we nog jagers en verzamelaars waren, hadden we volgens Wink een veel vreedzamer manier van communiceren. Maar achtduizend jaar geleden, toen mensen zich meer op vaste plaatsen gingen vestigen en er een meer hiërarchische indeling van de samenleving ontstond, kwam de dominantie-cultuur op. Daarmee ontstond een

maatschappij waarin sommigen vonden dat ze beter waren dan anderen, en daarom ook de baas mochten spelen over anderen. En daar hoorde een bepaalde taal bij, een taal waarin je mensen classificeert in termen van wat ze zijn: bazen of knechten, goed of slecht, normaal of abnormaal. Zodat wie slecht was bestraft kon worden, en de goeien beloond. Die taal van dominantie, concludeerde Rosenberg, hebben we jammer genoeg nooit meer afgeleerd.

Inmiddels is onze maatschappij doordrongen van dat soort boven/onder-oordelen. Sociaal psycholoog Vonk: "Stel jij iets voor?" is een leidende vraag geworden. Dat komt doordat alle systemen zo zijn ingericht. Op school, op het werk en ook in vriendengroepen: of je iets te zeggen hebt, hangt af van je positie.'

Zo zijn we dus een taal gaan gebruiken die mensen classificeert en beoordeelt. En als je op die manier spreekt, dan denk je en communiceer je in termen van wat er aan anderen of aan hun gedrag mankeert, stelt Rosenberg in zijn boek *Geweldloze communicatie*. Of wat er mis is met jezelf, als je iets niet begrijpt of niet reageert zoals de ander wil. 'Onze aandacht is dan gericht op analyseren, classificeren en het vaststellen van de mate van ongelijk.' En daarmee – en nu komt het – kun je dus geen aandacht hebben voor je eigen behoeften of die van de ander. Terwijl aandacht voor die behoeften nou juist kan maken dat je echt contact hebt met elkaar. Dat blijkt als je goed gaat kijken hoe zo'n gesprek in elkaar zit.

### Wat er onder de oordelen ligt

Jan Carel van Dorp is trainer in het geweldloos communiceren bij trainingsbureau Geweldloze Communicatie. Hij werd opgeleid door Rosenberg zelf. Van Dorp: 'Ieder mens is in elk gesprek eigenlijk op zoek om zijn behoeften te vervullen. De behoefte aan rust, orde, ontspanning, samenwerking, helderheid, warmte, wat dan ook. Het uitgangspunt van geweldloze communicatie is dat als we suggereren dat iemand an-

# Elke vorm van kritiek, elk oordeel, elke 'diagnose' of uiting van woede IS IN FEITE de tragische uiting van een onvervulde behoefte

Marshall Rosenberg, Amerikaans psycholoog

ders fout of slecht is, we eigenlijk zeggen dat die ander niet in overeenstemming handelt met *onze* behoeften. Het doel van communicatie is die behoeften over te brengen, en ze vervuld te krijgen. Vel je een oordeel, dan is de kans klein dat de ander jouw behoeften hoort. Sterker nog: je gesprekspartner schrikt, voelt zich aangevallen, zet zich schrap. Dat is wat "geweldvolle" communicatie doet. Wil je dat geweld voorkomen, elkaar echt horen en verbinding creëren, dan moet er voor beide partijen ruimte zijn om behoeften te uiten.'

Hoe je dat doet, maakt Van Dorp duidelijk met een voorbeeld. 'Stel, twee collega's zitten samen op een kamer. Op het ene bureau staat een computer en een telefoon, op het andere een computer, een telefoon en een enorme berg papier, lege koffiekopjes, opengescheurde suikerzakjes en een bruin geworden plant. De een zegt tegen de ander: "Jij bent zo'n sloddervos, ik kan zo niet werken." Al zou hij er nog achteraan zeggen waarom, de ander is na de sloddervos-opmerking waarschijnlijk al gestopt met luisteren. Die is meteen boos geworden en bezint zich op repliek. Of zit zich af te vragen: "Ben ik dat? Moet ik daarnaar luisteren? Heeft-ie zelf niet gewoon een probleem?" Zo'n oordeel helpt dus niet om de ander te bereiken.'

Als je geweldloos wilt communiceren, is de eerste stap een feitelijke waarneming. Dus: ik zie een heleboel papieren, bekertjes en een dode plant op je bureau. De tweede stap is dat je je eigen gevoel beschrijft. En dat is wellicht meteen de reden waarom velen van ons niet eens bij die tweede stap belanden: daar is moed voor nodig. Wie zijn oordeel geeft, schermt

## Oefening: Waarnemen zonder oordeel

Als uw oordeel in een gesprek sluipt, is de kans groot dat uw gesprekspartner afhaakt. Een oordeel wordt snel ervaren als kritiek. Met geweldloze communicatie bereikt u de ander wél. Zo doet u dat:

### Stap 1: Neem feitelijk waar

Wat ziet u? Welke handelingen zijn er feitelijk verricht? Dus niet: 'Jij loopt altijd meteen boos weg,' maar: 'Toen ik met je wilde praten, liep je weg en hoorde ik de deur hard dichtslaan.'

### Stap 2: Beschrijf uw eigen gevoel

Dit is een lastige. Durft u dat te zeggen? En: wat voelt u eigenlijk? Ongerstheid? Verdriet? Neem de tijd om dat te onderzoeken voordat u begint te praten.

### Stap 3: Maak duidelijk waar u behoefte aan heeft

Uit welke behoefte komt uw verdriet of ongerustheid voort? Heeft u pas rust als problemen zijn opgelost? Wilt u de ander graag begrijpen?

### Stap 4: Formuleer een verzoek

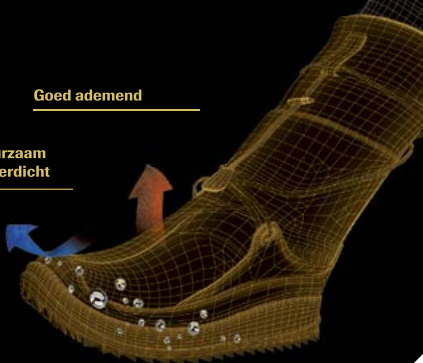
Vraag om specifieke acties om uw behoefte vervuld te krijgen. De kunst is het verzoek zo te uiten, dat de ander bereid is er mededogend op te reageren. Dat wil dus zeggen dat de ander niet verplicht is om erop in te gaan, want dan zou het een eis zijn. Bijvoorbeeld: 'Hoe zou het voor jou zijn om ons probleem rustig te bespreken?' U biedt de ander daarmee bijvoorbeeld ook de mogelijkheid om te zeggen dat hij eerst wat afkoeltijd nodig heeft.

# MET GORE-TEX® VAN BINNEN

**Sylt, Duitsland, 7 graden: een zonnige, maar winderige middag.** Het beeld van de lange kustlijn en de uitgestrekte zee is simpelweg adembenemend. Helaas beneemt ook het weer je de adem. Er waait een stevige wind die af en toe behoorlijk fris aanvoelt. Gelukkig blijven je voeten heerlijk warm. Dankzij je Ecco-schoenen die gevoerd zijn met GORE-TEX®. De innovatieve product-technologie combineert een beter ademend vermogen en duurzame bescherming tegen wind en water met een stijlvol design, voor de momenten waarvan je wilt genieten ongeacht de omstandigheden. [www.gore-tex.com](http://www.gore-tex.com)

Goed ademend

Duurzaam  
waterdicht



# COMBINEER JE STIJL MET BESCHERMING.



Experience more...

© 2012 W. L. Gore & Associates GmbH. GORE-TEX, GUARANTEED TO KEEP YOU DRY, GORE en beeldmerken zijn handelsmerken van W. L. Gore & Associates



zichzelf af; wie zijn gevoel beschrijft stelt zich kwetsbaar op. En dat is eng. En bovendien best lastig: wat is eigenlijk het gevoel dat ik heb, dat onder dat oordeel ligt? En uit welke behoefte – stap drie – komt dat gevoel voort?

Van Dorp: 'De collega met het opge-ruimde bureau kan misschien beter nadenken als er orde heerst. En misschien wil hij een nette indruk maken op zijn klanten. Hij komt daarmee in de problemen als het niet overal zo netjes is. Hij zou als tweede en derde stap zijn gevoel en behoeften als volgt kunnen beschrijven: ik merk dat ik bezorgd ben omdat ik behoefte heb aan overzicht en structuur. De afrondende stap in geweldloze communicatie is altijd een verzoek: hoe zou het voor jou zijn als je de papieren in een la opbergt en ongebruikte zaken weggooit?

## De mens is hardleers

Een oordeel is een belangrijke boodschapper. 'Het zegt altijd iets over jezelf,' zegt Van Dorp. 'Er ligt altijd een behoefte onder die je vervuld wilt zien. Het helpt om ook op die manier naar de woorden van anderen te luisteren. Als je partner klaagt dat zijn vrienden zich tegenwoordig te goed voelen voor een potje voetbal, welke behoefte zou daar dan onder kunnen liggen? Door op die manier over gevoelens en behoeften te praten, krijg je weer meer contact.'

Roos Vonk wijst erop dat sommige oordelen natuurlijk nog steeds een adaptieve functie hebben. 'Als je ooit bent belazerd door een verkoper die je nepspullen verkocht, dan helpt je oordeel over die vent – "Dat is een oplichter" – jezelf en anderen te beschermen tegen de malafide praktijken van zo'n man. Maar als je een oordeel hebt over

de buurvrouw, die jou verder niks heeft gedaan, kun je er altijd van uitgaan dat je oordeel iets zegt over jezelf.'

Vonk vindt net als Rosenberg en Van Dorp dat het goed is om je bewust te worden van je oordelen. Maar je voor-nemen om helemaal niet meer te oordelen lijkt haar een reddeloze zaak. 'Oordelen komen nou eenmaal automatisch. Laat ze dus maar komen, zou ik zeggen. Veel belangrijker is het om dat oordeel te observeren met enige afstand: wat denk ik hier en wat zegt dat over mij? Het probleem is namelijk dat mensen zich vaak identificeren met hun oordeel. Het oordeel doet zich aan je voor alsof het waar is, alsof het een feitelijke waarneming is. Als je in de gaten hebt dat je die conclusies zelf trekt, dat je zelf een bepaalde bril op hebt, wordt je blik veel ruimer.'

Het managementteam in het bedrijf van Rosenberg slaagde er uiteindelijk dan toch in om een lijst te maken van de specifieke gedragingen die hun dwarszaten. Op die lijst stond geen enkel oordeel, uitsluitend waarnemingen. De directeur vertelde bijvoorbeeld tijdens vergaderingen over zijn jeugd en oorlogsherinneringen, met als gevolg dat die vergaderingen soms meer dan twintig minuten uitliepen. Na wat vallen en opstaan lukte het om deze klachten bij de directeur naar voren te brengen, met verwijzingen naar de specifieke gedragingen. De directeur luisterde ernstig om vervolgens uit te roepen: 'Waarom hebben jullie dat niet eerder gezegd?' Hij gaf toe dat hij zich bewust was van zijn vertelgedrag – waarop hij, geheel volgens zijn gewoonte, meteen weer begon aan een verhaal over hoe dat ging in zijn jeugd. Een mens is niet zomaar veranderd, wil Rosenberg maar zeggen. ■

## Meer over communiceren zonder oordeel:

- Nederlands Centrum voor Geweldige Communicatie (NCGC): [www.ncgc.nl](http://www.ncgc.nl)
- Marshall B. Rosenberg, *Geweldloze communicatie*, Lemniscaat, € 25,-
- Roos Vonk, *De eerste indruk*, verschijnt eind oktober in een geheel herziene en geüpdatete versie (Scriptum), € 18,95



ECCO SAUNTER



ECCO TRACE



[www.gore-tex.com](http://www.gore-tex.com)