



N.B. Het kan zijn dat elementen ontbreken aan deze printversie.

Wat doe je tegen wangedrag?

Column Ben Tiggelaar Soms kom je prachtige voorbeelden tegen van een geweldloos antwoord op wangedrag. Zoals dit verhaal over een engel in een donker hart.

🕒 14 september 2018 🕒 Leestijd 2 minuten

Stel je werkt in het Witte Huis, de Tweede Kamer of bij een Nederlandse bank. En je baas verstuurt gekke twitterberichten of doet andere onverstandige dingen. Wat doe je dan?

Ik beken. Een van mijn eerste neigingen is schelden. In stilte of hardop. Maar dat lucht niet op. Dat komt zo: als kind leerde ik van mijn ouders dat het verkeerd is andere mensen kleiner te maken, om zelf groter te lijken. Daarom: niet roddelen, niet afgeven op anderen en niet schelden. Vooral niet als het eigenlijk je bedoeling is jezelf daarmee mooier neer te zetten. Als ik mijn ergernis uitspreek over anderen, dan komt die les - frustrerend soms - altijd terug in mijn gedachten.

Maar wat doe je dan tegen wangedrag? De Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg ontwikkelde in de jaren zestig een denk- en gesprekstechniek die hij 'nonviolent communication' noemde: geweldloze communicatie. Heel kort samengevat zei Rosenberg: als we vooral bezig zijn andere mensen negatief te beoordelen vanuit onze eigen normen, dan ontstaat er steeds meer afstand tot die mensen. En die afstand vergroot het risico om fysiek of verbaal geweld te gebruiken. De kunst is juist ook met andersdenkenden een normaal, positief gesprek te voeren.

Hoe dan? Als je wilt dat je collega of je baas zich anders gaat gedragen, dan is het de

kunst om met een helder, positief gesteld verzoek te komen, zegt Rosenberg. Dus niet: stop nou eens met die beledigingen. Maar bijvoorbeeld: ik vind het fijn als je vriendelijk tegen me praat. Pfff... Wel interessant, maar niet makkelijk.

Donker hart

Toch kom je soms prachtige voorbeelden tegen van de geweldloze aanpak. Een paar jaar geleden las ik een artikel in *360 Magazine*, overgenomen uit de Australische krant *The Sydney Morning Herald*. Het ging over Scott Poynton, een Australische activist die met zijn organisatie, The Forest Trust, strijdt voor natuurbehoud.

Poynton had Kuok Khoon Hong, de eigenaar van het grootste palmoliebedrijf ter wereld, bijna zover dat hij zou stoppen met het kappen van tropisch regenwoud. Maar op het laatste moment trok Kuok zich terug uit de afspraak. Toen zette Poynton zijn geheime wapen in. Hij stuurde de magnaat een korte strip van [dichter en tekenaar Michael Leunig](#).

In de strip zit een verdrietige zakenman op zijn kantoor. Zijn hart is donker, maar op de bodem ligt een kleine prachtige engel. (Dit moet je eigenlijk zien, google even op: ‘At the top’ en ‘Michael Leunig’.)

De tekst van Leunig gaat als volgt:

At the top of the tallest building in the world...

... sat the saddest man in the world;

and inside the man was the loneliest heart in the world

and inside the heart was the deepest pit in the world...

and at the bottom of the pit was the blackest mud in the world...

and in the mud lay the lightest, loveliest, tenderest,

most beautiful, happy angel in the universe.

So things weren't so bad after all.

Poynton schreef erbij: „Ik geloof dat er een engel in je hart is, die klaar is voor verandering.” Twee dagen later liet Kuok weten dat de afspraak toch doorging.

Ben Tiggelaar is gedragsonderzoeker, trainer en publicist. Hij schrijft elke week over *management en leiderschap*.

