

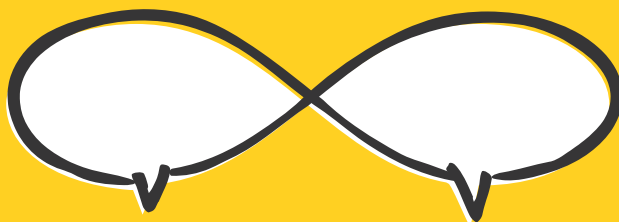
HESTER MACRANDER



VERBINDEND



COMMUNICEREN,



HOE DAN?

THEMA.

INHOUD

1	VERBINDENDE COMMUNICATIE	7
1.1	Veel meer dan communicatie	10
1.2	Empathie als wondermiddel	14
1.3	Behoeftenbotsingen	17
1.4	Grip op gedoe	21
1.5	Essenties	26
2	SPELEN MET HET MODEL	29
2.1	Het model en zelfverbinding	29
2.2	De behoeften als kern	40
2.3	Het nut van gevoelens	45
2.4	Koppeling gevoelens en behoeften	51
2.5	Meer wegen naar Rome	57
2.6	De waarde van oordelen	60
2.7	Triggers opvangen	68
2.8	Spelen met het model: eerlijk uiten	77
2.9	Spelen met empathisch luisteren	88
3	PERSOONLIJKE UITDAGINGEN	101
3.1	Omgaan met jezelf	102
3.2	Omgaan met tegenslag	107
3.3	Omgaan met 'lastige' mensen	112
3.4	Omgaan met boosheid	115

3.5	Omgaan met weerstand	121
3.6	Omgaan met grenzen	129
3.7	Omgaan met er (niet) bij horen	138
3.8	Omgaan met verlies	147
3.9	Omgaan met conflict	151
3.10	Omgaan met botsende behoeften	165
3.11	Conflictbemiddeling	172
4	SOCIAAL CEMENT IN ORGANISATIES	187
4.1	Een lerende cultuur	188
4.2	Verbinding met andere methoden	192
4.3	De dynamiek voorzien	200
4.4	De dynamiek beïnvloeden	210
4.5	Verbindend leidinggeven	216
4.6	Teams en de onderstroom	226
4.7	Verbindend terugkoppelen – feedback	234
4.8	Gespreksvaardigheden professionals	242
5	EEN NIEUWE MORAAAL?	259
	DANKWOORD	267
	LITERATUUR	269
	OVER DE AUTEUR EN DE ILLUSTRATOR	271

3 PERSOONLIJKE UITDAGINGEN

'Meestal denk ik dat ik de enige ben die ..., totdat blijkt dat heel veel mensen de enige zijn.' Facebook, anoniem

Het leven is één groot prikkelparadijs. Als je erop gaat letten zijn er vele momenten op een dag dat je even naar het rood schiet, soms om ogenschijnlijk niks. Heb je rust en overzicht (groen), of is je lichaam alert, ben je gespannen (rood)? Hoe kun je jouw groene zone vergroten en versterken? Hoe kun je meer grip krijgen op jouw geraaktheid? Hoe pas je het model en de processen van verbindend communiceren toe?

Verbindend communiceren toepassen

Door aandacht te besteden aan lastige prikkels en te vertalen naar je behoeften, krijg je vertrouwen dat je ermee om kunt gaan. Zo herprogrammeer je je brein, word je langzaam minder snel getriggerd en vergroot je je groene zone en je veerkracht. Dan kun je handelen naar wat goed is voor jou en de ander.

HERKENNEN VAN SCHRIK

In mijn basistraining benoem ik dat mensen vele malen op een dag kleine momenten van schrik hebben: prikkels waar het lichaam van zegt: 'Hé, is dit wel oké?' Een deelnemer kijkt verbaasd en zegt dat ze dat helemaal niet heeft. Dat kan, mensen die veilig gehecht zijn opgevoed en een gebalanceerd leven leiden zullen dit minder hebben. Ik vraag haar er toch op te letten. Twee weken later krijg ik een mailtje: 'Ik schrik minstens twintig keer per dag!'



Mijn ervaring is dat verbindend communiceren geleerd kan worden en dat de toepassing, vooral het stappen uit reactiepatronen, in het dagelijks leven persoonlijke overwinningen brengt en mensen sterkt om er samen iets moois van te maken. Dit proces houdt nooit op, er valt altijd iets te leren. Het geeft voldoening om te leren, ook als het (even) pijn doet. Zie het motto van dit boek: 'You don't have to be brilliant, it's enough to become gradually less stupid.' – Marshall Rosenberg.

In dit hoofdstuk behandel ik de toepassing van Verbindende Communicatie in algemene vaardigheden, ofwel persoonlijke levenskunst. Het begint bij het meest persoonlijke: ieder zelf, waarna het steeds meer gaat over omgaan met 'lastige anderen' en eindigt bij het meest complexe, namelijk ruziemaken. Het hoofdstuk eindigt met conflicthanteling, waarin alles samenkomt en wat een brug vormt naar hoofdstuk 4, waarin het gaat over de toepassing in professionele omstandigheden.

3.1 OMGAAN MET JEZELF

'Kinderen die vragen worden overgeslagen.' (Oud-)Hollands gezegde

Je kunt een ander niet redden, als je niet eerst jezelf redt. Hoe kunnen we beter voor onszelf zorgen als we geleerd hebben dat dit niet mocht? De zorg voor jezelf op één zetten, is dat niet egocentrisch? Zijn ze daar niet al in doorgeslagen? Creëren we zo niet nog meer een asociale, ik-gerichte cultuur? Van ik naar jij naar wij. Hoe krijgen we dit in balans?

Stop met aardig zijn, wees waarachtig.

Kun jij de zorg voor jezelf op één zetten? Duidelijk zijn over zorg voor jezelf en de ander geeft veel rust aan iedereen en scheelt een hoop gedoe. Misschien ken je iemand die altijd voor iedereen klaarstaat, terwijl je je zorgen maakt over die persoon: gaat die niet over de eigen grenzen heen? Op het werk is het de collega die koffie haalt voor iedereen en zegt: 'Dat doe ik wel even', als niemand het rotklusje wil doen. Op een dag kan zo iemand uitbarsten in verwijten dat iedereen alleen maar aan zichzelf denkt, of deze persoon blijft ziek thuis, of trekt zich steeds meer terug in zichzelf. Overigens wordt dit gedrag vaak aan vrouwen toegeschreven, die hebben geleerd zichzelf weg te cijferen, maar veel mannen hebben dit ook. Zo bestaat de term: 'het Mr. Nice Guy Syndroom'. Mannen hebben geleerd stilzwijgend verantwoordelijkheid op hun schouders te nemen als man, als vader. Als ze dat meer doen dan goed voor hen is, gaan ze vaak hun partner als 'zeur' ervaren. Die vraagt bijvoorbeeld ergens om en de interpretatie is: 'Het is ook nooit goed.' Deze gedachte geeft aan dat iemand al over diens eigen grenzen heen is gegaan. Dus duidelijk zijn voor jezelf en de ander, en afstemmen over wie wat waarom doet, voorkomt conflicten die onderhuids gaan sluimeren en onverwachts uitbarsten.



Helderheid rondom zorgen voor jezelf en anderen

Het zit in onze cultuur verankerd: te veel zorgen voor een ander ten koste van jezelf. Mensen die het gevoel hebben geen keuze te hebben, nemen vaak meer op zich dan goed voor hen is. De eerste stap om hieruit te komen is op te houden jouw behoeften weg te drukken. Je hebt altijd een keuze en je maakt ook altijd keuzes, al is het niet zo bewust.

In paragraaf 1.5 bij de uitgangspunten staat: 'Alles wat iemand doet, of niet doet, doet die persoon om een behoefte van zichzelf te vervullen.' Als je iets doet waar je niet blij mee bent, vervult dat toch een behoefte. Als je je dit realiseert, stopt het slachtofferdenken dat soms met zorgen voor een ander gepaard gaat.

Zorgen voor een ander, wat geeft dat en wat kost het?

(Er kunnen meer of andere behoeften een rol spelen, dit geeft een idee.)

Behoeften vervuld	Behoeften in de knel
Zorg geven	Zorg krijgen
Waardering	Zelfzorg
Harmonie	Autonomie
Erbij horen	Energie
Bijdrage	Balans
Ertoe doen	Rust
Rust	Perspectief



Als je weet wat iets jou geeft, dus behoeften invult, en wat dat je kost, behoeften niet invult, kun je bewustere keuzes maken. Nog belangrijker: je kunt duidelijk zijn naar jezelf en je omgeving. Dan ga je anderen niet de schuld geven van jouw ongenoegen. Zo gaf het mij, toen mijn kinderen klein waren, rust om me af en toe helemaal over te geven aan de zorg voor hen. Dat ging soms ten koste van mijn werk, maar de rust ging voor. Ik was steeds blij als ik daar bewust voor koos, dan was mijn innerlijke dilemma tijdelijk weg.

REFLECTIE

Zorg je weleens voor een ander ten koste van jezelf?

Welke behoeften vervult dat, of probeer je daarmee te vervullen?

Welke behoeften komen daarbij in de knel?

Welke opties heb je om hier verandering in te brengen?

Zou je de behoefte die je vervult door voor een ander te zorgen ook op andere manieren kunnen vervullen, zodat het niet meer ten koste gaat van jezelf?

De kracht van de kwetsbaarheid

Met goed zorgen voor jezelf en duidelijk zijn over wat je wel en niet wilt, doe je jezelf en anderen een groot plezier. Waarom doen we dat vaak niet? Erger nog, waarom doen we dingen die we eigenlijk niet willen? Te lang scrollen op je telefoon, te veel chocoladetaart eten, te weinig bewegen, jezelf te veel isoleren, of juist te veel feesten en nog veel meer ...

Pas als je kunt voelen hoe het met je gaat, ga je ervaren wat je nodig hebt. Dat is 'de kracht van kwetsbaarheid.' Als je te lang in de kroeg hebt gezeten, ben je de volgende dag minder fit dan je kunt zijn. Je sleept je lichaam mee als een zak aardappelen en moet je geest de hele tijd aanzwengelen. Als je dit gevoel wegduwt en het mogelijk accepteert als 'normaal', zorg je chronisch niet goed voor jezelf. Bewust ervaren hoe het met je is, helpt je om voor jezelf te kiezen, maakt dat je op zoek gaat naar welke behoeften om aandacht vragen.

REFLECTIE

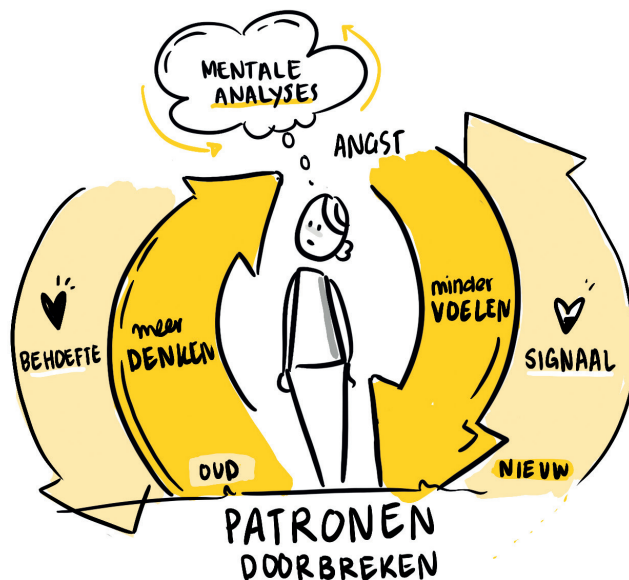
In welk opzicht kun je beter voor jezelf zorgen?

Wat zou je dat geven aan vervulde behoeften?

Welke behoeften vervul je met onvoldoende voor jezelf zorgen? Denk aan: gemak, ontspanning, verantwoordelijkheid dragen voor anderen ...?

Zou je die behoeften op andere manieren kunnen vervullen, zodat het niet meer ten koste gaat van jezelf? Bedenk zo veel mogelijk opties om hier verandering in te brengen.

Hoe wil je met het leven omgaan? Persoonlijk in balans blijven betekent aanwezig kunnen zijn voor de ander en voor je werk. Mede door de grote hoeveelheid overspannen mensen is hier de laatste jaren meer aandacht voor. Het is niet makkelijk om persoonlijke patronen te doorbreken. Signalen van disbalans zijn negatieve gedachten over jezelf en anderen, boze of benauwde gevoelens, mogelijk ga je piekeren over hoe dit allemaal komt en wat je kunt doen. Je verbinden met de behoeften onder je gedachten en gevoelens en nieuwe opties bedenken om daar vorm aan te geven, kan je uit deze cirkel halen. Zie het proces van zelfempathie in paragraaf 2.1.



Het belang van een positieve omgeving

Na een fijne vakantie, waarin je gezond en ontspannen leefde, ervaar je bij thuiskomst goed wat de dagelijkse omgeving met je doet. Het basale gevoel van rust en ruimte maakt bij meniggen plaats voor de 'normale' staat van lichte gejaagdheid, gepaard gaand met enige grimmigheid in het sociale verkeer. Hoe houd je goede gewoonten vast in je normale omgeving?

Velen in onze ratrace-maatschappij leven in – wat ik noem – een te smal spoor, waarbij er geen, of nauwelijks, ruimte is om te herstellen, waardoor je zenuwstelsel strak afgesteld staat en je triggers niet goed kunt opvangen. Lichamelijke en mentale gezondheid zijn nauw verbonden. Je systeem steeds weer herstellen en ontspannen kan al met kleine ingrepen thuis en op het werk, en is essentieel om in een ruimer spoor te komen, zodat je triggers beter op kunt vangen.

REFLECTIE

Om duurzaam iets te veranderen is het van belang naar het grotere plaatje te kijken. Wat zou je anders willen en wat kun je veranderen? Geef eens eerlijk antwoord op onderstaande vragen zonder veel na te denken:

- Hoe is je huis?
- Hoe is je werk?
- Hoe is je sociale leven?
- Hoe is het met je gezondheid, je basale energie?
- Wat wil je op deze vlakken veranderen?
- Wat kun je op korte termijn aanpakken?
- Wat houdt je tegen?
- Wat kun je daaraan doen?

Behoeften balanceren

Tot nu toe hebben we steeds gekeken naar: welke behoefte vraagt om aandacht? Maar je kunt ook jouw 'vergeten' behoeften bewust aandacht geven, om zo meer balans in wel en niet ontwikkelde eigenschappen te creëren. Dus wie altijd loopt te rennen, neemt bewust meer rust. Of wie graag authentiek en creatief is, kan meer samenwerking opzoeken om zichzelf uit te dagen.

REFLECTIE

Bekijk de behoeftenlijst en kijk naar behoeften die jouw aandacht normaal niet hebben. Welke behoeften zouden goed zijn om ook eens aandacht te geven?

Wat zou dat je kunnen opleveren?
Hoe kun je dat concreet doen?
Wat neem je je voor?

Autonomie en authenticiteit

Dit zijn twee uitermate belangrijke behoeften in relatie tot de zorg voor jezelf.

- Autonomie krijg je door naar je behoeften te gaan handelen en te beseffen dat je een keuze hebt, altijd. Als je geworteld bent in je autonomie, kun je werkelijk aanwezig zijn in de relatie met de ander.
- Authenticiteit is er zijn zonder angst voor de oordelen van anderen en met het vermogen je innerlijke criticus uit te zetten. Je kunt ruimte innemen, zonder toestemming te hoeven vragen.

Geworteld zijn in autonomie en authenticiteit maakt dat je kiest voor wat goed is voor jou en de angst voor de veroordeling van anderen op afstand kunt zetten, en jouw zelfoordelen uit kunt zetten. Het kan spannend zijn daarvoor te kiezen. Het helpt als je realiseert dat deze keuze voor jezelf uiteindelijk ook beter is voor anderen. Jij bent duidelijker over jezelf, blijft meer in balans, je zult evenwichtiger zijn en er juist voor een ander kunnen zijn, als dat nodig is.

3.2 OMGAAN MET TEGENSLAG

'Au milieu de la haine, j'ai trouvé qu'il y avait en moi un amour invincible.'
(Te midden van de haat ontdekte ik dat er een onoverwinnelijke liefde in mij schuilde.) Albert Camus (1913-1960)

Als je een bepaalde prestatie hebt geleverd en negen mensen waren er blij mee, maar één had kritiek, dan hebben velen de neiging vooral de kritiek te onthouden. Het vergt inspanning om steeds tegen jezelf te zeggen: negen mensen waren wel tevreden. We hebben een ingebouwde 'negativiteitsbias', een gerichtheid op wat er mis is, wat niet goed gaat, waar we nog tekortkomen. Hoe kunnen we de aandacht verleggen? Van angst naar vertrouwen.

Sleutels tot het vergroten van veerkracht

Iedereen heeft een soort 'innerlijke trampoline', die je bij tegenslag doet terugveren. Deze essentiële levenskracht is het streven naar een fijn bestaan, alleen kunnen we daar

niet altijd bij. Sommigen hebben door moeilijke ervaringen een nogal slappe trampoline, en er zijn ook mensen wiens trampoline gaten bevat. Landen op de bodem is hard. Door meer aandacht te richten op de vervulde behoeften en bewuster ervaren hoe dat voelt, kun je jouw innerlijke veerkracht repareren en actief benutten.

Waarderen

Bewust stilstaan bij wat er wel is en goed gaat, is wetenschappelijk bewezen de snelste weg naar geluk. (Jan Auke Walburg, *Mentaal Vermogen*, 2010). We zijn als mensen steeds op onze hoede: waar is het gevaar en wie is niet oké? Als je alert bent, heb je immers meer overlevingskans. Mensen delen daarom met elkaar informatie over waar gevaar dreigt en voor wie je op je hoede moet zijn. Daarom bevat het nieuws vooral ellende en 'roddelen' we. Delen waar het wel oké is, en wie wel oké is, doen we minder, alleen met mensen die we vertrouwen. Door dit bewust meer te doen verspreid je het positieve. Ook jezelf hardop waarderen draagt bij, het geldt als onbescheiden, maar zie het als vieren van jouw authenticiteit.

Dankbaar zijn en dankbaarheid uiten

Dankbaarheid is een woord waar sommigen allergisch voor zijn, vaak door een kerke-lijk verleden, maar met dankbaarheid kun je je veerkracht versterken. Het actief beoefenen van dankbaarheid is bewust stilstaan bij wat iets, of iemand, voor je betekent en dit uitspreken. Trainingen eindig ik met het actief waarderen van wat mensen voor elkaar betekend hebben, zoals: 'Je hebt echt naar me geluisterd', tot: 'Jij uitte je steeds eerlijk, daardoor durfde ik het ook.' Benoemen van wat voor jou in positieve zin bijdraagt, versterkt de ander en je geeft de ander te kennen dat die van betekenis is voor jou.

DRIE TIPS OM DAGELIJKS TE DOEN

Stilstaan bij wat goed gaat en wat je goed doet voelen kun je opnemen in je dagelijkse routine. Laat je gedachten niet afdwalen en dwing je geest om bijvoorbeeld drie dingen te bedenken. Je brein moet je daar echt toe zetten, zul je merken. Het kleine is ook belangrijk. Je kunt bedenken: ik heb de vaatwasser niet uitgeruimd; je kunt ook bedenken: de boel is schoon en ik heb mezelf verder wat rust gegund.

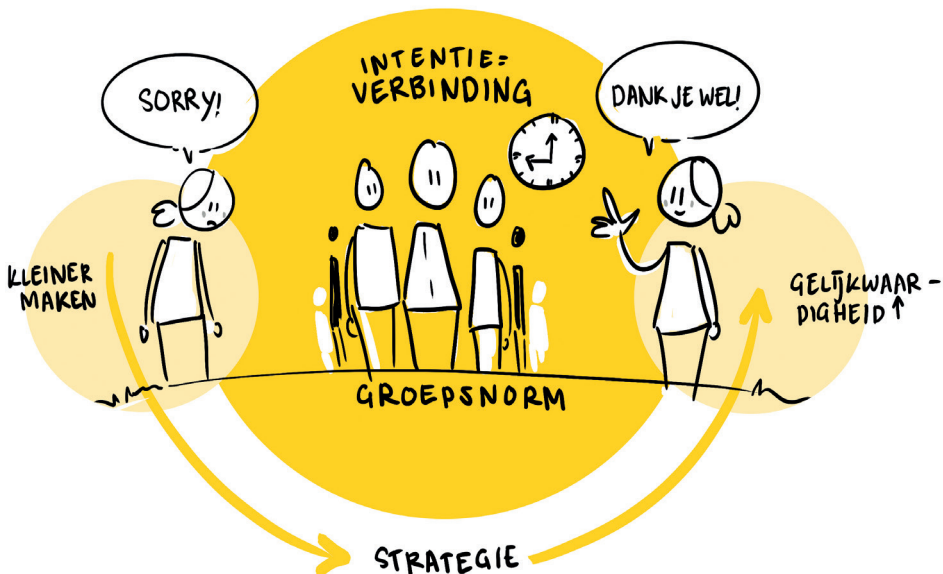
Als je blij bent met wat iemand doet, kun je dat uitspreken en specifiek maken door te benoemen welke behoefte daarmee voor jou is ingevuld. Dat hoeft niet zwaarwichtig te klinken. 'Ik geniet van jouw humor. Heerlijk om te lachen, dat geeft me ontspanning!'

Vaker dankjewel zeggen en waarom draagt bij aan het van betekenis zijn van de ander: 'Dank dat je even naar me luisterde. Zo fijn om gehoord te worden!' 'Dank dat je voor

mijn planten hebt gezorgd. Ik geef erom, dus het is belangrijk voor me.' 'Bedankt dat ik je auto mocht lenen. Ik ben blij dat je me vertrouwt!'

In plaats van 'sorry' naar 'dank je wel'

Als er iets misgaat waar we ons verantwoordelijk voor voelen hebben we de neiging ons te verontschuldigen. Je kunt echter ook de ander, of je omgeving bedanken. Stel dat je een mailtje krijgt met een herhaald verzoek. Dan kun je 'O sorry, vergeten!' antwoorden, je kunt ook zeggen: 'Dank je wel dat je me eraan herinnert!' Als je ergens te laat komt, kun je je uitputten in verontschuldigen, zelfs als het jouw schuld niet was, omdat de trein niet reed, of de file muurvast stond. Op te laat komen zit veel emotie door angst voor oordelen van anderen, vanuit de groepsnorm. Je kunt zeggen: 'Dank je wel dat jullie op mij gewacht hebben!' Of: 'Dank je wel dat jullie je tijd alvast nuttig hebben besteed!' De functie van 'sorry-zeggen' is rekenschap afleggen aan de ander, alleen zit er dan vaak een zelfbeschuldiging in. Als je 'dank je wel' zegt waardeert de ander en kleiner je jezelf niet.



REFLECTIE

Let eens op je neiging om 'sorry' te zeggen, doe dit bewust niet en zet het om in een 'dankjewel'. In het begin merk je hoe lastig dit is en hoe automatisch het sorry-zeggen in ons verankerd zit. Hoe vaker je dit hebt omgezet, hoe meer dit nieuw gedrag wordt.

Verantwoordelijkheid nemen

We hebben de neiging de oorzaak van ons ongeluk buiten onszelf te leggen. Jouw partner is niet open, de baas is niet rechtvaardig, jou is niks verteld ... et cetera. Dit verkleint je veerkracht, want het vermogen er iets aan te doen ligt buiten jouw macht. Het helpt om te kijken naar waar jij jouw verantwoordelijkheid kunt 'terugnemen': jij hebt gekozen voor deze partner, jij kunt ander werk zoeken, je had zelf om informatie kunnen vragen. Met terugwerkende kracht zie je jouw keuzes en daar kun je weer iets mee doen. Ophouden met denken in termen van schuld is een verademing. Andersom: neem ook geen schuld meer op je, maar wees wel verantwoordelijk.

Leren leren

Iets nieuws leren is steeds weer het onbekende willen betreden. Dat gaat vaak met weerstand en soms zelfs met paniek gepaard; we hebben niet zo'n zin in het onbekende, ons brein heeft houvast aan ontstane structuren, daarbuiten is er onzekerheid. Om te blijven leren kun je jezelf voorhouden dat je in het hier en nu iets nieuws onderneemt, wat mogelijk goed voor je is: dat ga je onderzoeken. Zo help je jezelf over de drempel. Hierdoor ga je positieve gevoelens ervaren bij iets nieuws leren en vertrouwen krijgen in jouw lerend vermogen.

Positieve gevoelens koesteren

Een paar seconden langer een blij, vredig, of enthousiast gevoel tot je laten doordringen, verandert je systeem. Zo herprogrammeer je jouw autonome zenuwstelsel en ontwikkel je innerlijke 'schokdempers'.

- Zoek heilzame ervaringen op: ervaar wat goed is voor jou.
- Merk op wat het met je doet, zo verrijk je de ervaring.
- Laat het tot je doordringen, zo absorbeer je de vervulde behoefte en het positieve gevoel en zul je het vaker opzoeken.

Behoeften verankeren

Ook als een behoefte niet vervuld is, kun je die blijven koesteren. Het is immers levensenergie, dus laat het niet verschrompelen. Vraag je af: hoe zou je je voelen als die behoefte vervuld is? Zo veranker je hem in je onbewuste, en na een tijd zul je merken dat je toch wegen vindt om iets van deze behoefte te vervullen, al is het niet hoe je dat in eerste instantie had gedacht.

REFLECTIE

Behoeften zijn soms grote woorden en kunnen abstract voor je zijn. Als een behoefte belangrijk voor je is, kun je deze onderzoeken door jezelf herhalend de vraag te stellen: wat betekent ... (deze behoefte) voor jou? Schrijf alles op wat in je opkomt, en associeer

een tijdje door. Maak het duidelijker voor jezelf door te fantaseren: hoe vertaalt deze behoefte zich symbolisch in beelden, geuren en kleuren? Associeer er ook muziek bij.

Ervaringsdeskundigheid inzetten

Van tegenslag nieuwe wijsheid maken! Een afdelingsleider op een middelbare school kan uitstekend met jongeren omgaan; hij was zelf ooit een van de moeilijkste leerlingen. Vanuit ervaringsdeskundigheid, verwerkte levenservaring, kun je bijdragen aan het leven van anderen. Een rotjeugd kan je ertoe brengen ouders te ondersteunen die het niet goed weten, of jongeren te helpen hun leven op de rails te krijgen. Een slechte relatie kan je tot een goede relatietherapeut of mediator maken. Wat belangrijk is, is dat je je jouw ervaring niet langer ziet als iets schaamtevols, maar als een bron van ervaring, waarin je echt niet de enige bent. Door deze ervaring te transformeren naar inzichten en vaardigheden, kun je van grote betekenis zijn voor anderen.

Leven naar jouw integriteit

Integriteit is: leven naar jouw waarden. Dus zelf 'het goede doen' ook al doen anderen dat niet. Dat heet: 'eenzijdige integriteit'. Als jij op je werk ziet dat mensen misbruik maken van faciliteiten van de zaak, maar jij vindt dat niet oké, dan doe je dat gewoon niet. Als in een relatie een en ander fout is gegaan, dan kun je voor jouw deel verantwoordelijkheid nemen en dat benoemen tegen die ander, ook al doet die ander dat niet. Je opwinden over het feit dat de ander dat niet doet, is jezelf voeden met negativiteit; tevreden zijn dat jij jouw deel hebt gedaan, is jezelf voeden met positiviteit.



Erkennen dat we kuddedieren zijn

Probeer je afhankelijkheid te erkennen. Dit betekent dat je ondersteuning kunt vragen, wat begint met eerlijk zijn naar jezelf. Niemand is perfect en we hebben elkaar nodig. Het besef dat je het niet alleen hoeft te doen is troostrijk. Daarmee geef je bovendien een ander de kans van betekenis te zijn voor jou.

Een compassievolle bril opzetten

Een empathisch bewustzijn in brede zin is van belang. We zijn allemaal mensen en zitten allemaal in hetzelfde schuitje, hebben universeel gezien dezelfde behoeften. Dat voorkomt dat je je opwindt over onaangenaam gedrag; dit besef stemt je mild. Poets je compassievolle bril met regelmaat op, die doorgaans van binnenuit beslaat ...