

Verbindende Communicatie

Door Bart Landstra

www.geweldlozecommunicatietraining.nl

1. Wat is Verbindende Communicatie?

Wat en hoe we communiceren bepaalt in grote mate de kwaliteit van onze relaties en ons leven. Als we iemand iets verwijten, ergens van beschuldigen of juist op een voetstuk plaatsen kan dat leiden tot verdeeldheid, verwarring of weerstand. Als we op een verbindende manier willen communiceren vraagt dat om een andere aanpak. De Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg heeft hiervoor Verbindende Communicatie ontwikkeld waarin hij vragen als 'wat leeft er?' en 'wat heb je nodig?' centraal stelt.



Verbindende Communicatie is ontwikkeld om te spreken en te luisteren vanuit het hart. Het natuurlijk mededogen kan op deze manier opbloeien in relatie met onszelf en met de ander. Verbindende Communicatie stelt je beter in staat om menselijk te blijven, ook in moeilijke omstandigheden. In plaats van jezelf automatisch te uiten zonder nadenken, kun je ook een bewust antwoord formuleren, vanuit een diep bewustzijn van wat je waarneemt, voelt en nodig hebt. Verbindende Communicatie stelt je in staat om jezelf helder en integer uit te drukken, terwijl je tegelijkertijd de ander met respect en begrip tegemoet treedt. Het principe is eenvoudig, maar het in de praktijk brengen vergt wel wat. Maar de moeite loont. Verbindende Communicatie kan tot een diepgaande transformatie leiden. Het stelt je in staat te luisteren naar wat zich diep in jezelf en in de ander afspeelt zodat er respect, aandacht en medeleven ontstaat.

Doel van Verbindende Communicatie:

- bewustwording van denken, voelen en handelen;
- bijdragen aan begrip, samenwerking en respect in relaties;
- bijdragen aan (innerlijke) vrede.

Uitgangspunten van Verbindende Communicatie:

- ieder wezen streeft naar geluk, niemand wil lijden;
- mensen willen graag iets bijdragen, iets betekenen;
- alle mensen hebben dezelfde universele behoeften;
- alles wat we doen of laten komt voort uit het willen vervullen van behoeften.

De intentie van Verbindende Communicatie is om een zodanige verbinding te creëren die leidt tot (h)erkenning en begrip van ieders behoeften en verlangens.

2. Jakhals en giraf

Om de verschillen in de manier waarop wij denken en communiceren te verduidelijken maken we gebruik van symbooldieren: de jakhals en de giraf. De jakhals staat voor een armoede-mentaliteit, wat angst, verdeeldheid en geweld oproept. De jakhals houdt anderen verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn/haar leven. De giraf staat voor vertrouwen in de menselijke goedheid, wat verbinding en compassie oproept.

2.1 Jakhalstaal: communicatie die aanzet tot verdeeldheid en conflict

1. Oordelen en kritiek gebaseerd op wat 'goed is' en wat 'slecht is'. Bijvoorbeeld: "Je bent gewoon te egoïstisch (lui, ongevoelig, bot, etc.)"

2. Ontkennen van verantwoordelijkheid van onze gedachten, gevoelens en behoeften. Een voorbeeld van deze ontkenning in taal is het gebruik van het woord 'moeten' in een zin als 'Er zijn gewoon dingen die je moet doen, of je het nu leuk vindt of niet.' We ontkennen de verantwoordelijkheid voor ons gedrag als we de oorzaak buiten onszelf leggen.

Voorbeelden van ontkenning van verantwoordelijkheid:

- Vage, onpersoonlijke krachten – "Ik ruimde het op omdat het nodig was"
- Onze psychologische geschiedenis – "Ik drink omdat ik een alcoholist ben"
- In opdracht van autoriteit – "Ik loog tegen de klant omdat mijn baas dat vroeg"
- Groepsdruk – "Ik begon met roken omdat iedereen van de groep rookte"
- Institutioneel beleid – "Ik geef cijfers omdat het schoolbeleid is"
- Geslacht, leeftijd of rollen – "Ik doe het omdat ik een goede echtgenoot wil zijn"

3. Eisen. Wanneer er geen ruimte is om te kunnen kiezen en er bij weigering straf volgt, of we impliceren schaamte, schuld of boete. Bijvoorbeeld: "Je doet het maar, anders...!"

4. Gebruik van straffen of belonen. Als we (volgens een oppermachtig principe) bepalen welk gedrag beloning verdient en welk gedrag straf verdient. Bijvoorbeeld: "Hij verdient het om voor zijn daden gestraft te worden."

Opsomming van communicatie die leidt tot verdeeldheid en conflict

- Oordelen: goed/slecht, juist/fout, gepast/ongepast
- Etiketteren: hij is..., zij is..., zij zijn...
- Geen keuze: je moet..., ik moest..., zij zouden moeten...
- Verwijt: jouw fout / mijn fout
- Verdienen: beloning / straf
- Analyse: motieven, bevindingen aandragen
- Het ontkennen van persoonlijke verantwoordelijkheid voor onze gevoelens, gedachten en handelingen.

2.2 Giraftaal (Verbindende Communicatie)

Deze dynamische wijze van communiceren vermijdt statische generalisaties in ons taalgebruik en focust op wat er NU leeft in een ieder van ons. Hiervoor richten we onze aandacht op:

- een waarneming: de feiten, wat neem ik/jij waar?
- een gevoel: wat roept dat op in mij/jou?
- een behoefte: wat heb ik/jij nodig?
- een verzoek: welke concrete actie wil ik/jij voorstellen?

Het proces van Verbindende Communicatie

Wanneer we tegen iemand zeggen: 'Ruim je rommel toch eens op!' roept dit eerder weerstand dan medewerking op. Als we het model van Verbindende Communicatie met een zuivere intentie gebruiken is de kans groter dat we begrip en medewerking oproepen. We zouden bijvoorbeeld kunnen zeggen:

'Als ik zie dat jouw spullen hier op de grond liggen' (waarneming)
'maak ik me ongerust' (uiting van mijn gevoel),
'omdat ik deze plek graag veilig en overzichtelijk wil houden' (benoemen van mijn behoeften).
'Zou je de spullen willen weghalen?' (verzoek tot actie)

Natuurlijk is er geen garantie dat de ander doet wat we vragen, het is immers een verzoek en geen eis. We willen de ander niet dwingen. Juist wanneer de ander 'nee' zegt en we blijven open luisteren naar de onderliggende behoeften achter de 'nee', groeit het vertrouwen in de relatie. Het doel van Verbindende Communicatie is immers om een relatie te creëren die leidt tot (h)erkenning en begrip van ieders behoeften en verlangens.

Verbindende Communicatie: een proces voor dialoog

De dialoog van Verbindende Communicatie is als een dans. Een dans waarin we volgen, leiden en betrokken zijn.

- Verbinden met mijzelf (zelfempathie): ontdekken wat er bij mij leeft en wat ik wil.
- Verbindend uiten (de dialoog met de ander): de ander vertellen wat er bij mij leeft en wat ik wil.
- Verbindend luisteren (de dialoog met de ander): horen wat er bij jou leeft en wat jij wilt.

3. De vier elementen van Verbindende Communicatie

waarneming= het benoemen van een feitelijke gebeurtenis, zonder oordeel

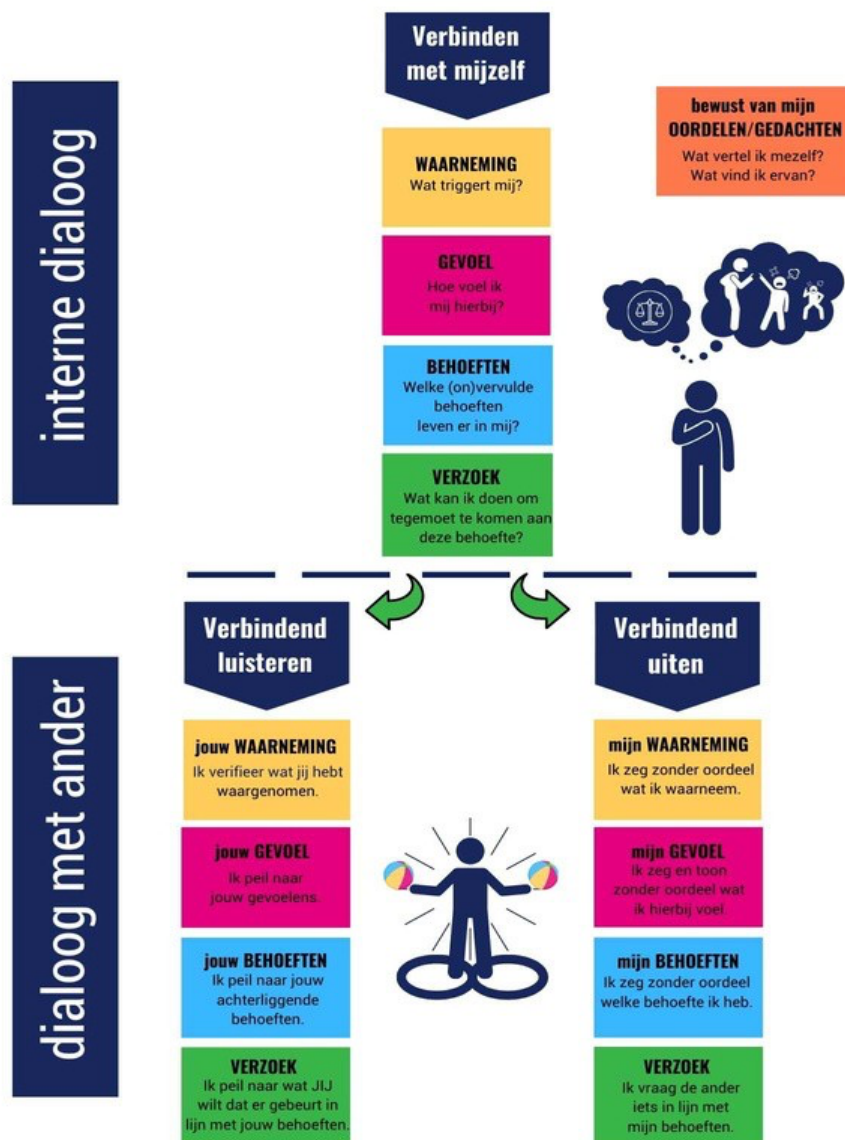
gevoel= het benoemen en uiten van een gevoel, zonder oordeel

behoefte= het benoemen van een behoefte, verlangen of waarde

verzoek= vragen om iets dat onze behoeften vervult (een verzoek voor actie of verbinding)



Proces van Verbindende Communicatie



www.geweldlozecommunicatietraining.nl

3.1 Waarneming

Met onze vijf zintuigen kunnen we zien, horen, tasten, proeven en ruiken. Ook kunnen we gedachten en gevoelens waarnemen met ons 'zesde' zintuig. Een waarneming kan aanleiding zijn tot denken. Als ik bijvoorbeeld een blauwe envelop op de deurmat zie liggen, kan ik denken: "Die is van de belasting." Deze gedachte kan weer leiden tot een andere gedachte: "Verdorie, daar zit ik niet op te wachten, ik betaal al genoeg!" Zo wordt deze blauwe envelop een aanleiding voor innerlijk drama, terwijl de blauwe envelop daar rustig blauw ligt te zijn. Voordat we dus gaan interpreteren kunnen we beter eerst controleren of onze waarneming wel juist is, wat een hoop drama kan besparen.

Waarneming formuleren

De functie van het benoemen van de waarneming is het feitelijk beschrijven van de situatie. Het vraagt oefening om daar alle interpretatie achterwege te laten. Is de waarneming gebaseerd op feiten of zijn het interpretaties (oordelen, analyses, etiketten, etc.)? Wanneer je interpreteert, kan het klinken als een beoordeling of evaluatie, wat weerstand bij de ontvanger kan oproepen, in plaats van begrip.



Gebruik de 'ik'-boodschap en voorkom discussie over goed en fout, want dat is relatief.

3.2 Gevoelens

Gevoelens zijn als signalen

Zoals een dashboard-lampje in een auto aangeeft dat er bijvoorbeeld brandstof nodig is, zo signaleren onze gevoelens dat we (on)vervulde behoeften hebben. We ervaren plezierige gevoelens als onze behoeften zijn vervuld en onplezierige gevoelens als onze behoeften onvervuld blijven. Blijdschap kan bijvoorbeeld wijzen op een vervulde behoefte aan gezelschap, verdriet kan wijzen naar een behoefte aan troost of intimiteit.



Pseudo-gevoelens

We zijn in ons taalgebruik gewend om het woord voelen te gebruiken in de zin van: 'ik voel me miskend' of 'ik voel me genegeerd'. Dit noemen we quasi- of pseudo-gevoelens, omdat ze eigenlijk een oordeel zijn. Een uitspraak zoals: 'ik voel me genegeerd' oordeelt impliciet over andermans gedrag. Door de schuld bij de ander te leggen sluiten we ons af voor onze gevoelens. Dit doen we meestal onbewust en het is begrijpelijk, want we willen geen pijn voelen. Helaas verbreken we hiermee ook de verbinding met ons authentieke zelf. Daarom is het proces van zelfempathie zo essentieel om de relatie met onszelf te herstellen. Door het accepteren van onze gevoelens en de daarmee samenhangende behoeften nemen we de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van ons leven.

Pseudo-gevoelens zijn meestal werkwoorden: aangevallen, genegeerd, onder druk gezet, gemanipuleerd, niet serieus genomen, niet gezien, afgewezen, verlaten, uitgebuit, etc.

Verantwoordelijkheid nemen voor onze gevoelens

Een belangrijke stap in het proces van Verbindende Communicatie is het moment wanneer we beseffen dat onze gevoelens veroorzaakt worden door (on)vervulde behoeften, en niet door het gedrag van anderen.

Een aantal gevoelens op een rijtje

blij

dankbaar
enthousiast
geraakt
geroerd
levendig
ontspannen
opgelucht
opgewekt
tevreden
verrast
vrolijk

bang

angstig
bezorgd
nervus
onzeker
rusteloos
paniek
twijfel
zenuwachtig

boos

geprikeld
geërgerd
gefrustreerd
kwaad
bedroefd
sombor
teleurgesteld

bedroefd

lusteloos
moe
moedeloos
ontevreden
pijn
verdrietig

**Alles wat we waarnemen kan een aanleiding zijn voor onze gevoelens, echter nooit de oorzaak.
Die ligt bij onze (on)vervulde behoeften.**

3.3 Behoeften

Universele behoeften zijn voor alle mensen hetzelfde. Het zijn de drijfveren van ons handelen. We hebben lichamelijke en psychologische behoeften zoals: voeding, veiligheid, keuzevrijheid, autonomie, samenwerking, vieren, affectie, etc.

Vervullen van behoeften met strategie

Een behoefte vervullen we met een strategie. Er zijn oneindig veel strategieën om een behoefte te vervullen. Bijvoorbeeld een behoefte aan warmte kunnen we vervullen door een trui aan te trekken maar ook door de verwarming hoger te zetten.

Verwarring van behoeften en strategie in taalgebruik

Omdat de behoefte en de strategie twee verschillende dingen zijn, willen we ze gescheiden houden. Het scheiden van een behoefte en een strategie geeft helderheid en helpt ons om verantwoordelijkheid te nemen voor onze eigen behoeften.

In de volgende zin verwarren we een behoefte met een strategie: "Ik heb er behoefte aan dat je vanavond bij me bent." Hiermee impliceren we dat alleen 'jij' mijn behoefte kan vervullen, waardoor we die ander verantwoordelijk maken voor het vervullen van onze behoeften. Wanneer we wel onze behoefte van de strategie scheiden klinkt dat zo: "Ik heb behoefte aan gezelschap, zou je vanavond bij me willen blijven?"

Een aantal behoeften op een rijtje. (Deze lijst van behoeften is niet uitputtend noch definitief)

Verbinding

Aanraking
Acceptatie
Betrokkenheid
Integriteit
Contact
Empathie
Erbij horen
Erkenning
Geborgenheid
Gehoord worden
Genegenheid
Gezien worden

Samenwerking

Betrouwbaarheid
Wederkerigheid
Congruentie
Delen
Duidelijkheid
Eerlijkheid
Gelijkwaardigheid
Helderheid
Ondersteuning
Openheid
Transparantie
Vertrouwen

Harmonie

Afstemming
Balans
Rouwen
Rust
Schoonheid
Structuur/Orde
Veiligheid
Vieren
Zuiverheid
Eigenwaarde
Autonomie
Keuzevrijheid

Kwaliteit

Gemak
Humor
Inspiratie
Perspectief
Plezier
Zingeving
Spelen
Spontaniteit
Uitdaging
Variatie
Zekerheid
Vrede

3.4 Verzoek

Met de eerste drie stappen van Verbindende Communicatie worden we ons bewust van wat we waarnemen, voelen en nodig hebben. Het vierde element, het verzoek, heeft betrekking op de vraag welke strategie of actie er nodig is om een behoefte te vervullen.

Verbindend uiten met een verzoek

mijn WAARNEMING

Ik zeg zonder oordeel
wat ik waarneem.

mijn GEVOEL

Ik zeg en toon
zonder oordeel wat
ik hierbij voel.

mijn BEHOEFTE

Ik zeg zonder oordeel
welke behoefte ik heb.

VERZOEK

Ik vraag de ander
iets in lijn met
mijn behoeften.

Het VERZOEK



'Wil je duidelijkheid over iets? Wil je een afspraak maken? Wil weten wat de ander voelt, denkt of nodig heeft? Wil je feedback? Heb je hulp nodig? Wil je gehoord/gezien worden?'
Wat je ook wil: **VRAAG EROM!** Blijf niet hopen of wachten dat de anders iets voor je doet.

Met een verzoek vraag je om iets dat past bij jouw behoefte. Een verzoek kan een begin zijn van een dialoog of onderhandeling.

Let op:

- Een verzoek is specifiek en concreet, niet algemeen.
- Een verzoek is realistisch en afgestemd op de mogelijkheden van de ander.
- Gebruik positieve actietaal.
- Maak je intentie tot verbinding duidelijk.
- Formuleer je verzoek als een vraag en geef keuzevrijheid.
- Sta open voor elke reactie van de ander en toon empathie.
- Tracht te horen wat de ander nodig heeft om te kunnen ingaan op je verzoek.

Twee soorten VERZOEK

Verbindingsverzoek

Met als doel om meer verbondenheid, begrip en empathie te creëren.

A. Ik geef aandacht aan jou

- Hoe is het voor jou om dit te horen?
- Herken je dat?
- Hoe sta jij hier in?

B. Ik vraag aandacht voor mijzelf:

- Begrijp je hoe dat voor mij is?
- Zou je me willen vertellen wat ik je probeer te zeggen?

Actieverzoek

Een actieverzoek is de ander iets vragen om een gewenst doel te bereiken

- Ben je bereid om ...?
- Ga je akkoord met...?
- Kun je aangeven wat er voor nodig is om...?
- Is het mogelijk wanneer je...?
- Kunnen jullie me vertellen hoe ik...?

Suggesties voor effectieve verzoeken

1. Beschrijf zo concreet mogelijk wat je van de ander verwacht, in plaats van vaag en abstract te blijven. "Ik wil dat je me begrijpt" wordt concreter met: "Kun je me zeggen wat je verstaan hebt van wat ik zei?" "Ik wil dat je me respecteert" wordt duidelijker door: "Ik zou graag hebben dat je even goedemorgen komt zeggen voor je aan het werk gaat. Wil je dat doen?"
2. Gebruik positieve actietaal. Als je zegt: "Ik wil niet dat je zo vaak overwerkt," weet de ander niet wat je wél wil dat hij/zij doet. Duidelijker wordt het als je zegt: "Kun je minstens twee keer per week maar tot zes uur werken, zodat we de avond voor ons en de kinderen hebben?"
3. Nee is ook oké. Laat de ander de keuzevrijheid om wel of niet in te gaan op het verzoek. Dit betekent dat we accepteren als de ander geen rol wil spelen in het tegemoetkomen aan onze behoefte.

Kenmerken van een verzoek

- Concreet – niet vaag maar specifiek
- Doe-baar – iets wat de ander daadwerkelijk kan doen
- Positief – zeg wat je wél wilt, niet wat je niet wilt
- Hier en nu uitvoerbaar – geen vage toekomstbeloften
- Uitnodigend – kan straffeloos worden afgewezen

Twee soorten verzoek

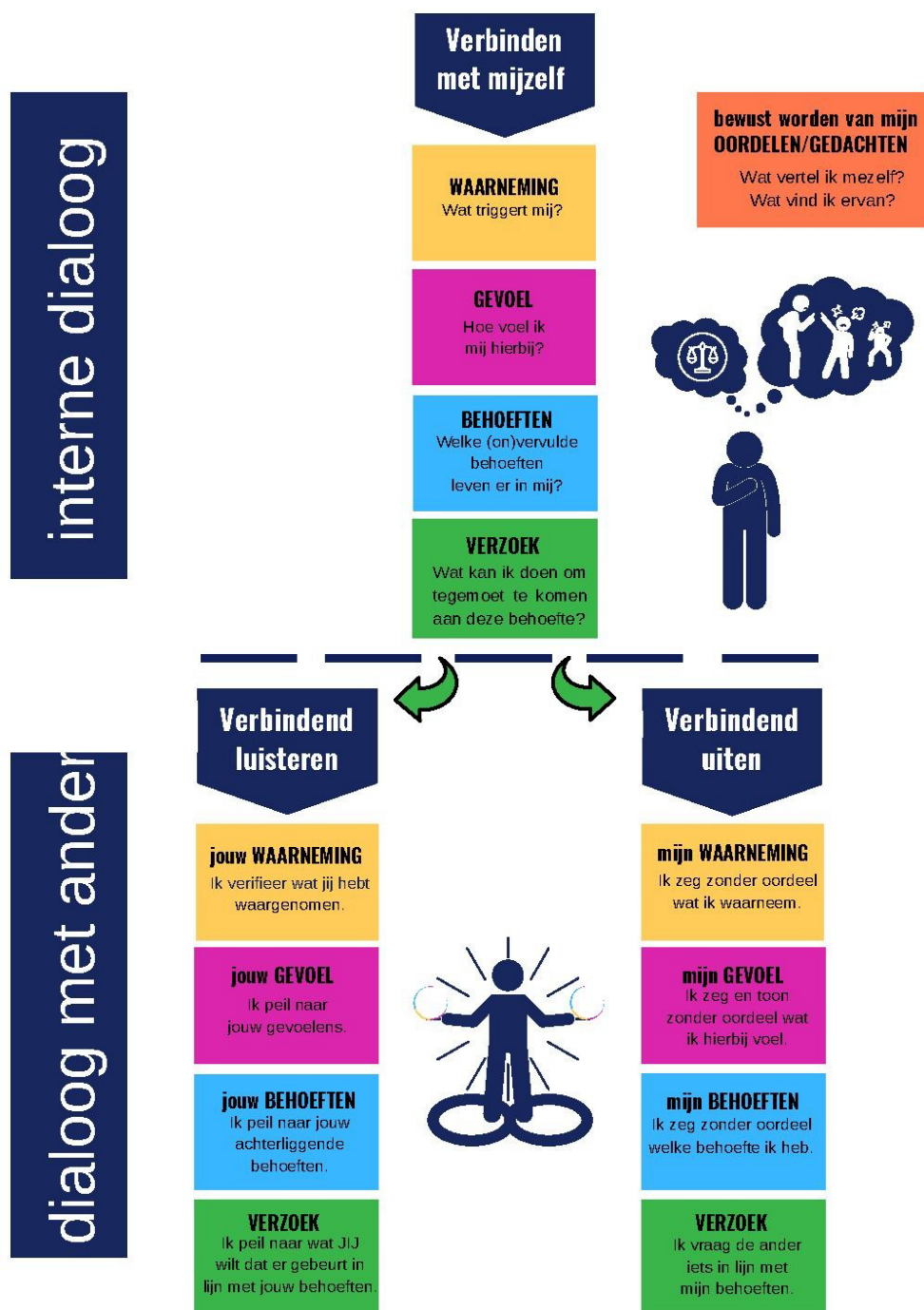
Verbindingsverzoek

Gericht op het versterken van de verbinding en het checken of de ander je begrepen heeft.
Voorbeeld: "Hoe is dit voor jou om te horen?" of "Wil je horen hoe het voor mij is?"

Actieverzoek

Gericht op een concrete actie die bijdraagt aan het vervullen van je behoefte.
Voorbeeld: "Ben je bereid om...?" of "Ga je ermee akkoord als jij...?"

Proces van Verbindende Communicatie



Boeken over Verbindende Communicatie

- Marshall Rosenberg: Geweldloze Communicatie
- Marshall Rosenberg: Levenverrijkend onderwijs
- Marshall Rosenberg: De taal van de vrede
- Marshall Rosenberg/Gabriëlle Seils: Gelijk hebben of gelukkig zijn?
- Lucy Leu: Werkboek Geweldloze Communicatie
- Justine Mol: Geweldig communiceren met jongeren
- Justine Mol: Geweldig communiceren voor jongeren
- Corry Laura Van Bladel: SOS-conflict
- Thomas d'Ansembourg: Stop met aardig zijn (wees waarachtig)
- Jan van Koert: Wat je vindt mag je houden
- Ellie van der Est: De kracht van verbinding
- Justine Mol: De giraf en de jakhals in ons
- Justine Mol: Opgroeien in vertrouwen
- Regine Herbig: Constructief omgaan met irritatie en boosheid

-----EINDE SAMENVATTING-----