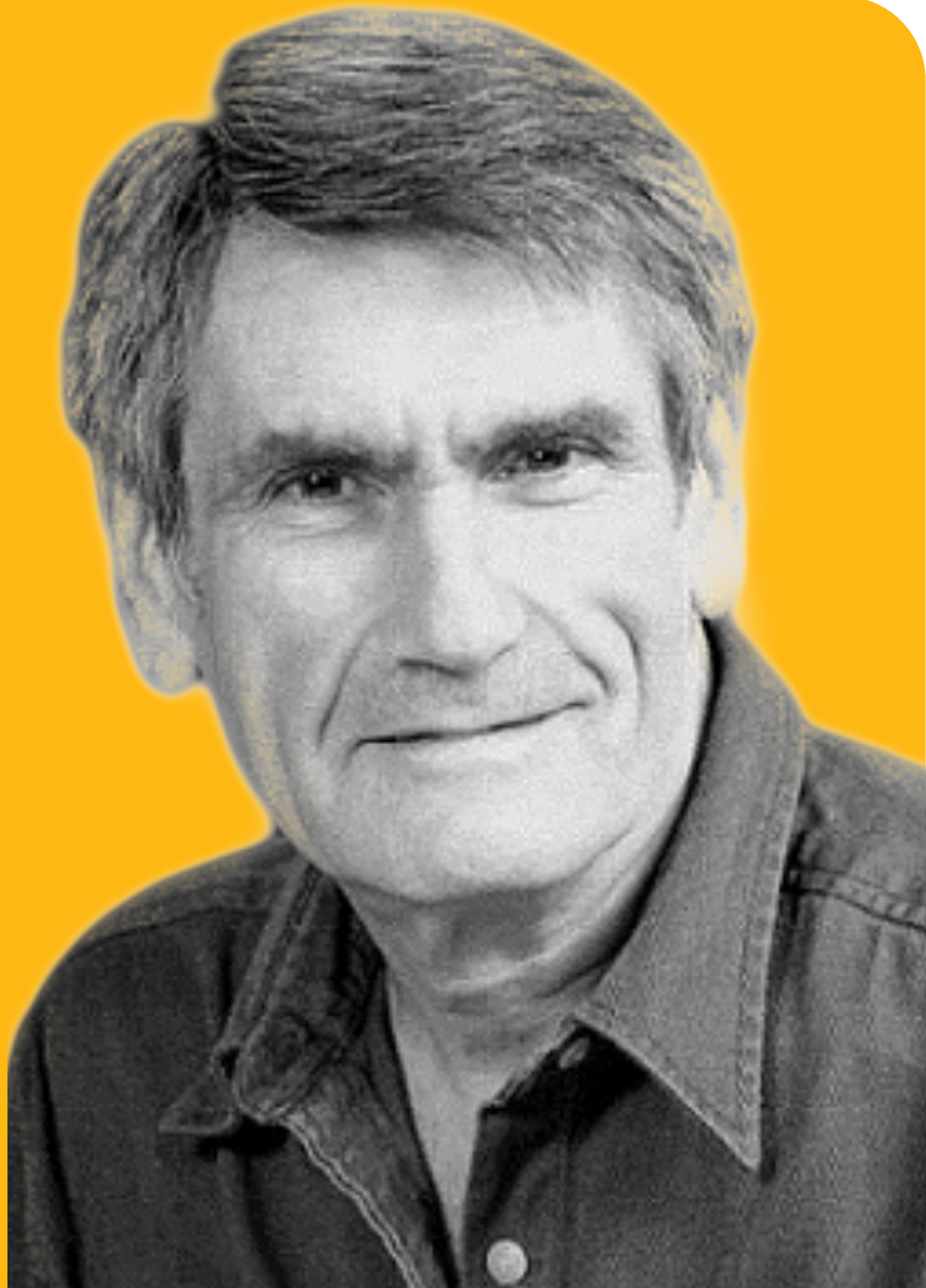


Verbindende communicatie

Walk Your Talk

WWW.WALK-YOUR-TALK.BE





When we understand the needs that
motivate our own and others
behavior,
we have no enemies

Marshall B. Rosenberg
Geweldloze communicatie

Vervreemdende communicatie

Communicatie die samenwerking
in de weg staat:

- ◆ Oordelen, kritiek
- ◆ Anderen verantwoordelijk stellen voor je eigen gevoelens / gedrag (beschuldigen - manipuleren)
- ◆ Eisende taal gebruiken (moeten)



Wat doen we in Verbindende Communicatie

Vervreemdend

- ♦ Oordelen / verwijten
- ♦ Iemand anders verantwoordelijk stellen voor jouw gevoel
- ♦ Eisen

Verbindend

- ♦ Objectieve waarneming
- ♦ Eigen gevoelens en behoeften
- ♦ Verzoek

LUISTEREN
NAAR DE ANDERE

ZELFEMPATHIE

COMMUNICEREN
MET ANDEREN

De 3 basisprocessen

De 4 Bouw stenen



Kan je aub...



Omdat ik behoefte heb aan...
Omdat ik ... belangrijk vind



Ik voel me...



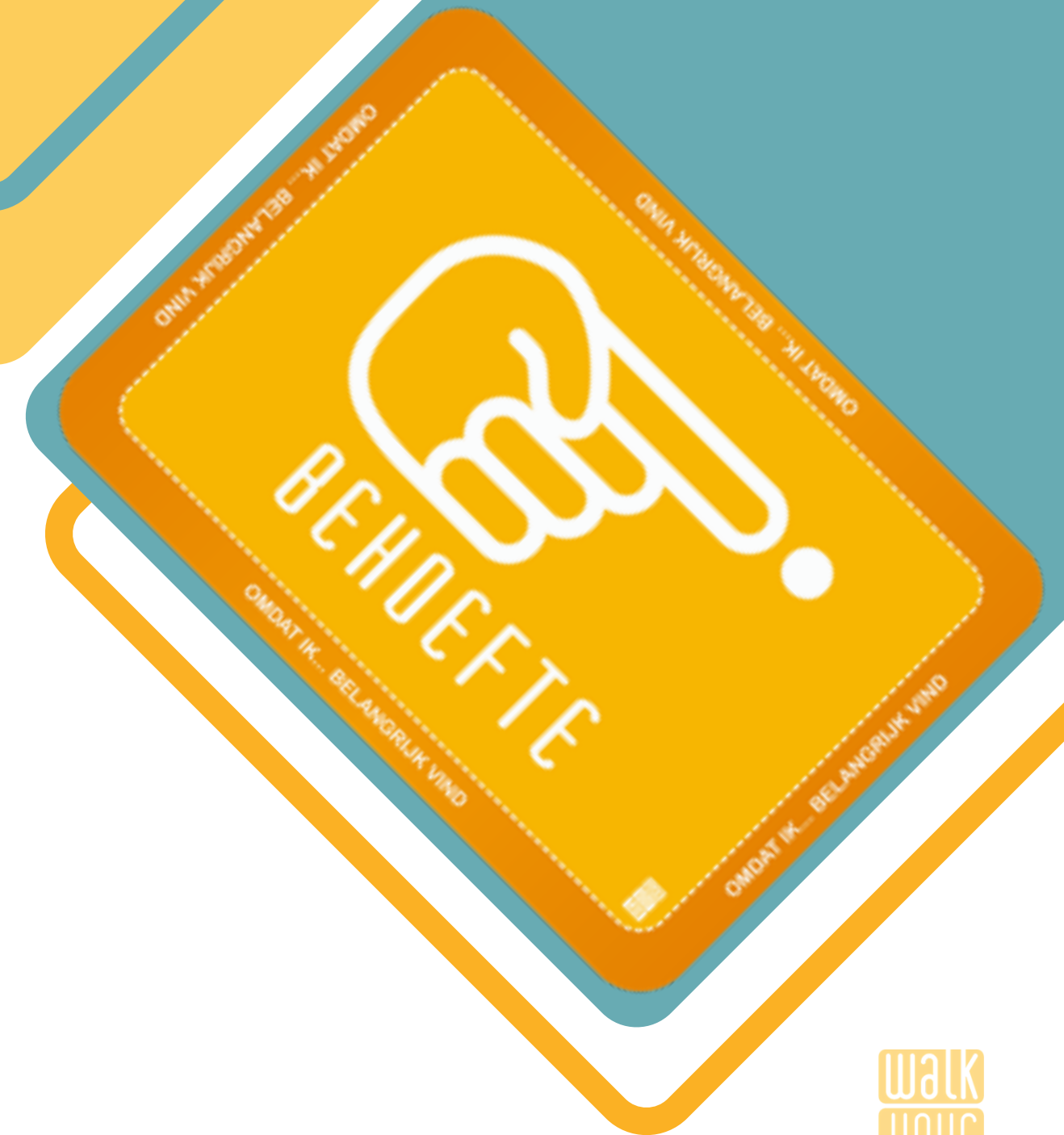
Als ik zie / hoor dat...



Omdat ik behoefte heb aan...
Omdat ik ... belangrijk vind

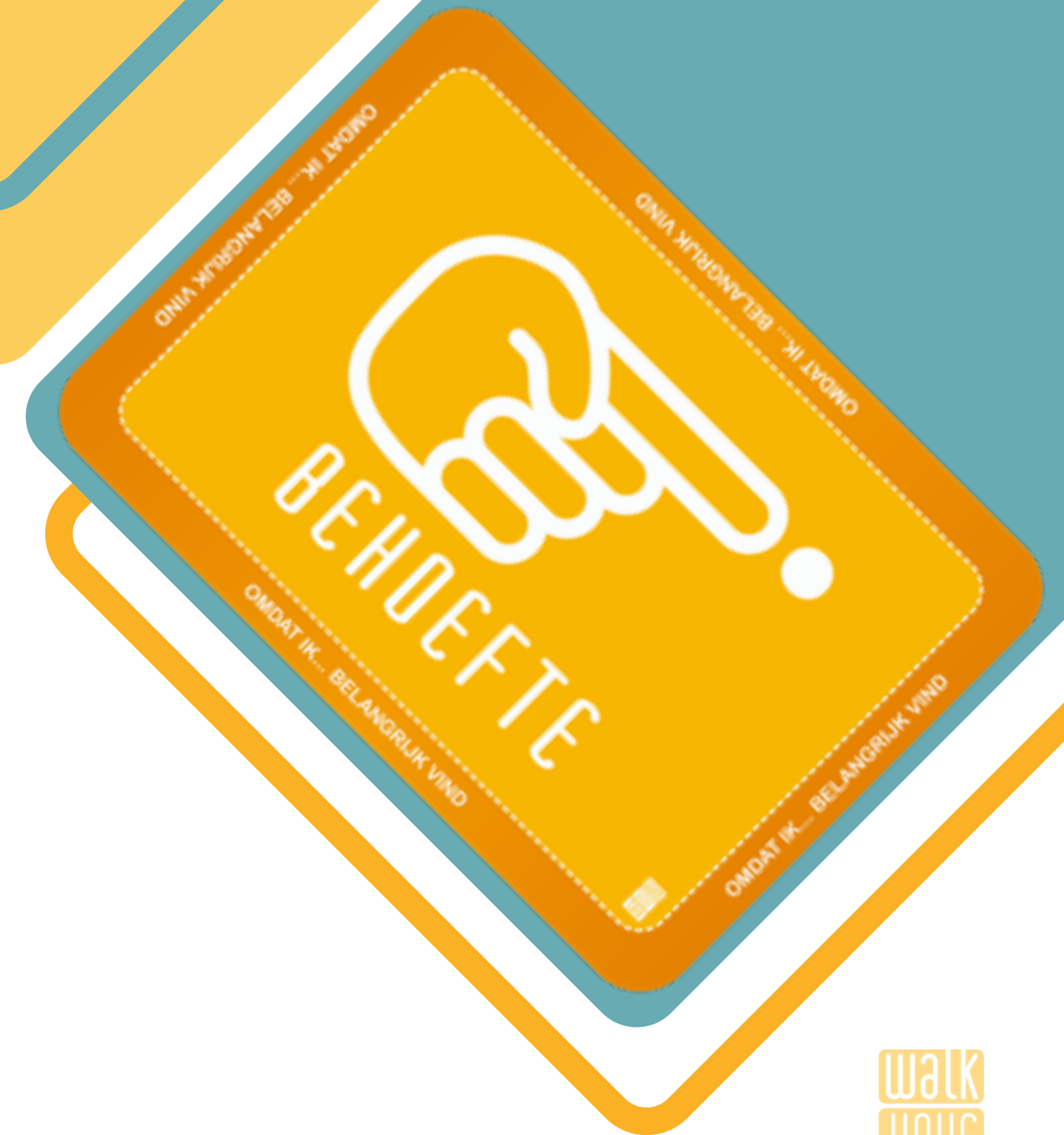
Bouwsteen BEHOEFTE

- ◆ Behoeftes = een **waarde**
- ◆ Elke interactie is gericht op het **vervullen** van een behoefte
- ◆ Behoeften geven informatie over wat je nodig hebt om **gezond en gelukkig** te zijn
- ◆ Vragen in eerste instantie om **(h)erkenning**



Bouwsteen BEHOEFTE

- ◆ Een **strategie** = een manier om een behoefte te vervullen
- ◆ **Verschillende manieren** om een behoefte te vervullen
- ◆ Een behoefte is **universeel**:
Niet gerelateerd tot een persoon, plaats of specifieke situatie
- ◆ Een strategie vraagt om een **actie**, gedrag



Ik voel me...



De wereld van gevoelens

Bouwsteen
GEVOEL

- ◆ Er zijn geen goede of slechte gevoelens
- ◆ Achter elke emotie schuilt een behoefte
 - ◆ Aangename emotie: behoefte vervuld
 - ◆ Onaangename emotie: behoefte onvervuld



De 4 Basis Gevoelens

BLIJ



BANG



VERDRIETIG



BOOS



Soorten gevoelens

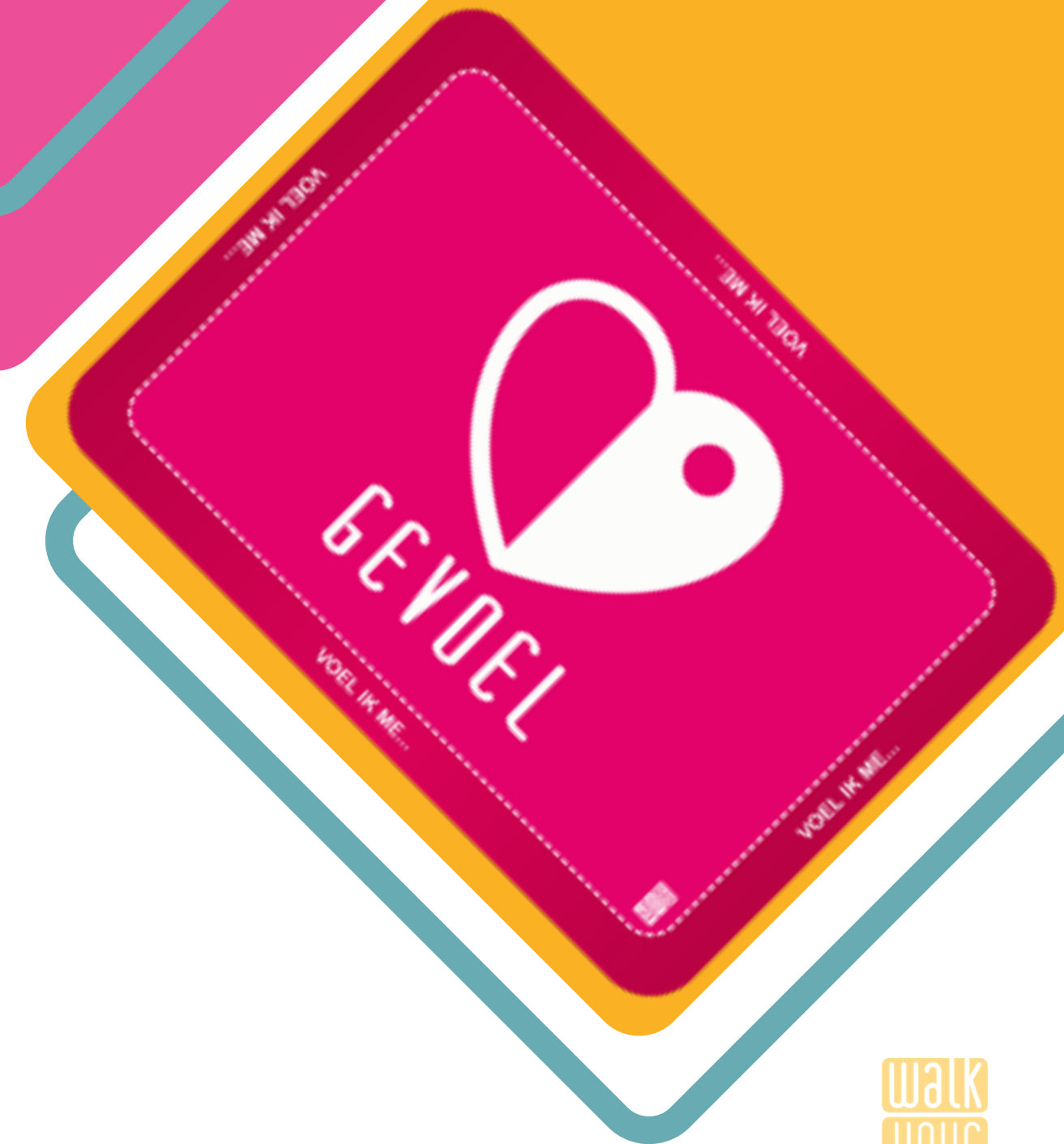
- ◆ **PRIMAIRE GEVOELENS**

Blij, bang, boos, verdrietig
Geven informatie over behoeften

- ◆ **PSEUDOGEVOELENS**

Beschrijven hoe we denken dat anderen zich t.o.v. ons
gedragen (interpretatie)
Kunnen als een oordeel gehoord worden.

Bouwsteen
GEVOEL



Als ik zie / hoor dat...



Objectieve waarneming

Bouwsteen
WAARNEMING

- ◆ **Objectieve waarneming**
Wat zie ik/hoor ik/ruik ik/voel ik (gedrag)
- ◆ **Interpretatie**
Wat denk ik bij de observatie
Interpretaties kunnen we uitspreken als we ze checken
- ◆ **Oordeel**
Wat vind ik goed/fout – gepast/ongepast
Oordelen spreken we niet uit



"Waarnemen zonder te oordelen is de
hoogste vorm van intelligentie"

Krishnamurti



Nieuwe taal

- ◆ Achter elk oordeel schuilt een on vervulde behoefte
- ◆ Nieuwe manier om naar communicatie te kijken
- ◆ Oordelen (niet) horen
- ◆ Spreken over gevoelens en behoeften

Kan je aub...



Het verzoek

Bouwsteen
VERZOEK

- ◆ **Verzoek aan de andere**
Wat kan de andere doen om bij te dragen aan ons welzijn
- ◆ Een verzoek is **GEEN EIS**
- ◆ Gaan voor de “**volle ja**” van de andere
“Nee” kunnen zeggen en aanvaarden van de andere



Bouwsteen VERZOEK

3 soorten verzoeken

- ◆ Concrete vraag om **actie** van de andere:
Kan je aub...
- ◆ **Verbindend** verzoek:
Hoe is het voor jou om dit te horen?
- ◆ Verifiëren of wat je wil zeggen ook zo **begrepen** wordt:
Kan je me vertellen wat ik gezegd heb aub.
Ik wil graag weten of ik mezelf duidelijk heb uitgedrukt.

!! Goed nadenken: wat verwacht je van de andere met je communicatie!!



Criteria concreet verzoek

- ◆ Concreet
- ◆ Positief geformuleerd
- ◆ Realistisch
- ◆ AUB (en dank je)

Welke behoefte wil ik vervullen en wat wil ik dat de andere voor mij doet

Bouwsteen
VERZOEK



Vermijd statisch taalgebruik

- ◆ Deterministisch taalgebruik:
Altijd, iedereen, niemand, nooit, overal...
- ◆ Vaag taalgebruik: Vaak, weinig, veel,...

Haalt mensen weg van hun levensenergie.

Bouwsteen
VERZOEK



LUISTEREN
NAAR DE ANDERE

ZELFEMPATHIE

COMMUNICEREN
MET ANDEREN

De 3 basisprocessen

Luisteren ervaren

- ◆ Oogcontact
- ◆ Lichaamstaal: (non-verbaal tonen dat je luistert)
- ◆ Herformuleren en samenvatten
- ◆ Inhaakvragen stellen
- ◆ Tijd nemen

LUISTEREN
NAAR DE ANDERE



Empathisch luisteren

Van luisteren naar empathie

- ◆ Bijzondere vorm van luisteren
- ◆ Aandacht vestigen op wat er leeft in anderen
- ◆ Luisteren zonder te oordelen



LUISTEREN
NAAR DE ANDERE



Empathisch luisteren

Empathisch luisteren is eerst luisteren zonder:

- ◆ Troosten/relativeren
- ◆ Onderzoeken/vragen stellen
- ◆ Sympathie (meedelen wat je zelf voelt)
- ◆ Advies geven

Na de empathie kan dit wel





Zou je willen dat...



Omdat je behoefte hebt aan...
Omdat ... belangrijk vindt



Voel je je...



Als je ziet / hoort dat...

LUISTEREN
NAAR DE ANDERE

Verschillende niveaus

1

Je bent geen betrokken partij

2

Je bent het oneens

3

Je luistert naar verwijten en oordelen

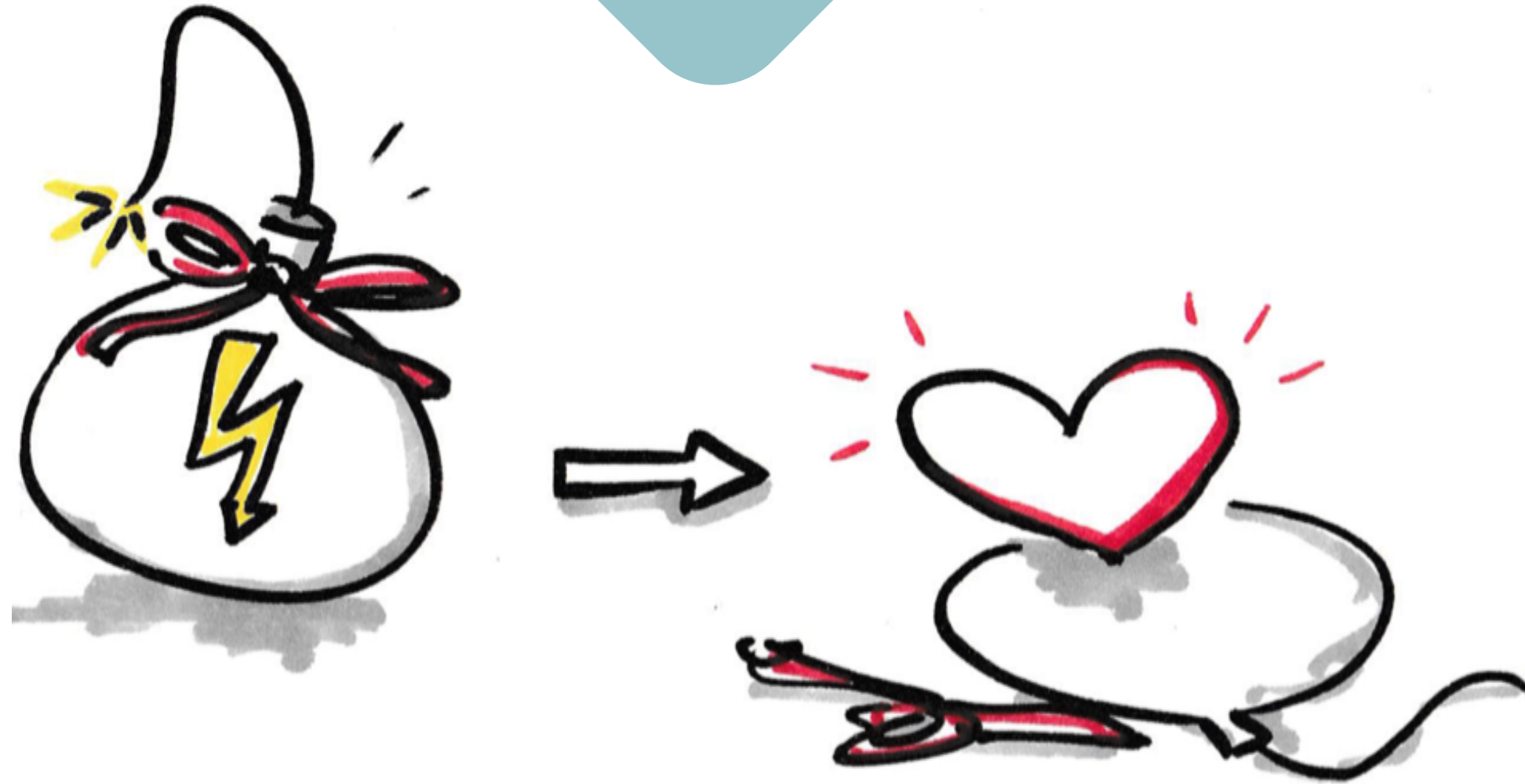
LUISTEREN
NAAR DE ANDERE

LUISTEREN
NAAR DE ANDERE

- ◆ Kritiek en oordelen = we zoeken naar gevoelens en onvervulde behoefte achter het oordeel
- ◆ In moeilijke situaties: eerst zeggen wat het met jou doet “vb. Ik schrik als je dat zegt, maar ik hoor graag hoe het voor jou is. Vertel eens...”
- ◆ Uit de reactie blijven.

Als empathie
moeilijk is...

Achter elk
OORDEEL
schuilt een onvervulde
BEHOEFTE



Een oordeel ontvangen

4 keuzes bij het ontvangen van een moeilijke boodschap (oordeel/verwijt)

- Ik hoor het oordeel en oordeel over de andere
- Ik hoor het oordeel en oordeel over mezelf
- Ik kom in contact met mijn eigen gevoelens en behoeften (zelf empathie)
- Ik kom in contact met de gevoelens en behoeften van de andere (empathisch luisteren)





Waardering uitdrukken

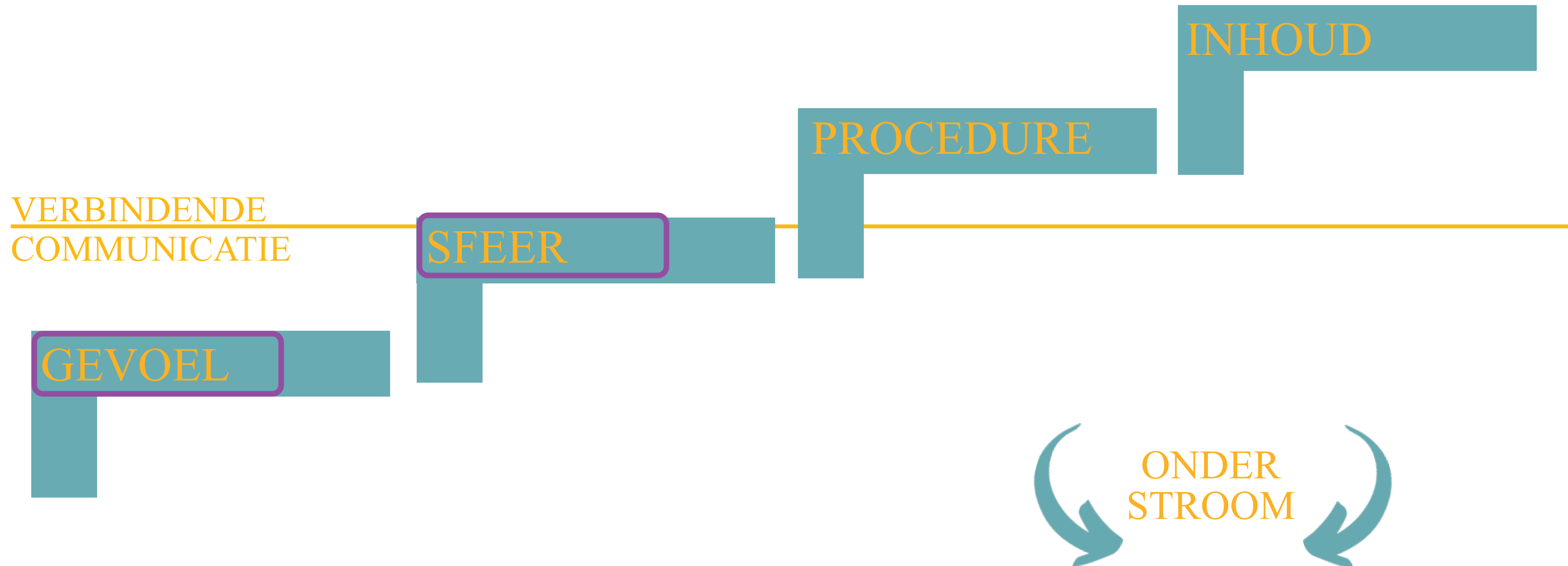
Ik waardeer je

Wanneer ik je op een eerlijke manier vertel hoe ik jouw woorden en gedrag ervaar:

- ◆ Wat je zegt of doet
- ◆ Welke behoefte dat vervult
- ◆ Wat ik daarbij voel

4 Communicatieniveaus:

De trap afdalen!



Druk waardering en
dankbaarheid uit

Je kan
altijd
sorry zeggen

Doe elke dag iets dat je vreugde
geeft

Doe elke dag iets dat het leven van
iemand anders mooier en
betekenisvoller maakt

Maak tijd voor rustige gesprekken
met
collega's en huisgenoten
Hoe gaat het écht met hen

Wees mild voor jezelf en
de andere

Durf ook
neen
zeggen

Zorg goed
voor jezelf



walk
your
talk

Vragen?

Bezoek onze website op
www.walk-your-talk.be