

Verbindende Communicatie

Doelen	<p>Verbindende Communicatie heeft als doel:</p> <ul style="list-style-type: none">- mensen bewust te maken van hun manier van communiceren met elkaar en met zichzelf en de effecten hiervan- mensen te stimuleren om met elkaar te communiceren op een manier dat ze elkaar (echt) ontmoeten- een systeem van communiceren aan te reiken waardoor conflicten bespreekbaar worden. Het resultaat is een oplossing waarmee alle betrokkenen tevreden zijn.- een alternatief aan te bieden voor het aanwenden van macht en geweld bij het realiseren van de eigen behoeften
M. Rosenberg	<p>Verbindende Communicatie is gebaseerd van het concept Geweldloze Communicatie (Non Violent Communication) van Dr. Marshall Rosenberg.</p>
De voordelen	<p>Wat kun je van Verbindende Communicatie verwachten? Ze is een manier van communiceren tussen mensen waarbij de kans vergroot, dat mensen elkaar op een respectvolle en constructieve manier gaan bejegenen. Vooral mensen die de bereidheid en de intentie hebben om in een hartelijke, respectvolle relatie met elkaar te leven, kunnen voordeel doen met deze manier van communiceren.</p> <p>In partnerrelaties, in families en in contact met collega's en medewerkers kan Verbindende Communicatie een meerwaarde betekenen voor de relatie en voor de kwaliteit in de samenwerking die hieruit voortvloeit.</p> <p>Bij gewelddadige conflicten kan Verbindende Communicatie een hulpmiddel zijn als één van beide partijen naar een vreedzame oplossing wil zoeken. Met behulp van een bemiddelaar kunnen conflicterende partijen vaak op een snelle manier naar een werkbare consensus evolueren van waaruit goede oplossingen voor beide partijen besproken kunnen worden.</p> <p>Organisaties kunnen hun voordeel doen als ze op een natuurlijke manier Verbindende Communicatie als een middel zien om met elkaar samen te werken. De goede interactie tussen medewerkers en leidinggevenden resulteert in een hoge kwaliteit van de eigen dienstverlening. Bovendien werkt het heilzaam op een sociaal klimaat en het welbevinden van elke betrokkene.</p> <p>Dit veronderstelt een duidelijke visie waarbij alle betrokkenen gestimuleerd worden om op een verbindende manier te communiceren. Het realiseren van de persoonlijke behoeften en de doelstellingen van de organisatie gebeurt op een harmonische manier.</p> <p>Verbindende Communicatie maakt diegenen die ermee aan de slag gaan bewuster van de eigen behoeftenwereld. Ze geeft perspectief in de eigen emotionele ontwikkeling. Ze verbetert de relaties met anderen en zorgt ervoor dat essentiële dingen bespreekbaar worden. Vaak zien opleiders van Verbindende Communicatie dat hun leerlingen een gezondere</p>

communicatie met zichzelf aangaan, waardoor de communicatie met hun omgeving verbetert.

- De nadelen Het toepassen van Verbindende Communicatie in het eigen leven is zoals het leren van een nieuwe taal. Voor de meeste mensen die geleerd hebben om vanuit een normatief kader te communiceren (goed/slecht, juist/fout...) leren ze Verbindende Communicatie via een soort grammatica en het toepassen van regeltjes. Aanvankelijk 'klinkt' Verbindende Communicatie een beetje mechanisch en levensvreemd. Gaandeweg inspireert Verbindende Communicatie mensen tot een andere manier van communiceren. Een manier die dichter bij het Leven staat en bijdraagt tot het welzijn van iedereen die erbij betrokken is.
- Uitgangspunten Verbindende Communicatie gaat ervan uit dat elke mens er plezier aan heeft iets goeds te doen voor een ander zonder de bedoeling om er iets voor terug te krijgen. Verder gaat ze ervan uit dat wat mensen nodig hebben meestal op een eenvoudige manier kan gebeuren. Dit zonder dat de verschillende strategieën die ze hiervoor gebruiken elkaar storen.
- Verskil met Verwijderende Communicatie Verbindende Communicatie staat tegenover verwijderende of gewelddadige communicatie. Onder geweld verstaan we elke vorm van oordelend denken en spreken in termen van goed/slecht, juist/verkeerd... Onder geweld verstaan we ook het handelen van iemand in functie van de eigen behoeftebevrediging zonder rekening te houden met de behoeften van anderen.
- De reden voor gevoelens... Verwijderende communicatie bestaat vaak uit de manier waarop we de verantwoordelijkheid voor onze gevoelens bij de anderen leggen. B.v.: "Ik ben slecht gezind **omdat** jij te laat komt." Dit is een gewoonte die we vanuit onze cultuur en opvoeding hebben meegekregen. Bij Verbindende Communicatie zien we de oorzaak van het hebben van bepaalde gevoelens in de eigen behoeften. In de communicatie met anderen proberen we hier expliciet de nadruk op te leggen: "Ik ben slecht gezind als je (iemand) te laat komt **omdat** ik graag op tijd begin (=behoefte aan stiptheid)." De oorzaak van mijn gevoelens ligt in mezelf: mijn behoeften en waarden.

Waarom Verbindende Communicatie?	<p>Een belangrijke reden om verbindend te communiceren, is om de mogelijkheid te vergroten dat de andere bereid is in contact te komen, zodat er een open communicatie mogelijk is. Hierbij gaan we ervan uit dat mensen graag iets goeds doen voor iemand anders. Deze laatste behoefte manifesteert zich als:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mensen ervaren dat hun behoeften gezien worden en dat er rekening mee wordt gehouden - mensen vrij kunnen bepalen of ze ingaan op de verzoeken van de ander (zonder het ervaren van druk, of angst voor verwijten of straf)
Intentie van Verbindende Communicatie	<p>De intentie van Verbindende Communicatie is, een relatie op te bouwen - of te behouden- waarbij er wederzijds respect is. De aandacht is hierbij gericht op behoeften en waarden van de betrokkenen. De aandacht wisselt van het oprecht uitspreken van de eigen behoeften, naar het empathisch luisteren naar gevoelens en behoeften van de ander.</p>
Een nieuwe taal leren	<p>Het leren van Verbindende Communicatie, ervaren de meeste mensen als het leren van een vreemde taal. In een eerste fase oefent men de grammatica, een mechanische vorm die uit vier onderdelen bestaat. Gaandeweg leert men de onderliggende grondhouding en verinnerlijkt men de 'spirit' van Verbindende Communicatie op een natuurlijke manier. De klassieke structuur verdwijnt en gaat over in een spontane, eigen vorm.</p> <p>De mechanische oefeningen horen thuis in trainingssituaties. Door zich mentaal in de onderliggende grondhouding te verdiepen via oefening, integreert men Verbindende Communicatie in de eigen communicatie.</p>
Oprechtheid	<p>Wat we onder oprechtheid verstaan in Verbindende Communicatie wordt het beste duidelijk door deze tegen de verwijderende communicatie af te zetten. Verbindende Communicatie richt zich op het uiten van wat ik voel en nodig heb. Verwijderende communicatie richt zich op de oordelen die ik over de ander en zijn gedrag heb.</p>

	Verbindende Communicatie	Verwijderende Communicatie
Focus op:	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe het me gaat - Wat ik nodig heb - Wat ik graag heb dat je zou doen voor me 	<ul style="list-style-type: none"> - Wat ik over je denk - Welke oordelen die ik over je heb - Wat ik vind dat er niet goed aan je is
Voorbeelden:	<ul style="list-style-type: none"> - Ik maak me zorgen over je gezondheid - Ik ben ontevreden omdat ik graag orde heb - Ik ben gefrustreerd omdat ik meer betrokkenheid wil - Het doet me pijn omdat ik begrip wil voor mijn probleem 	<ul style="list-style-type: none"> - Je bent veel te dik - Jij kunt geen orde houden - Je moet meer moeite doen - Je bent egoïstisch
Mogelijke gevolgen	<ul style="list-style-type: none"> - De ander vindt het eigenaardig dat je zo praat - De ander hoort wat je voelt en nodig hebt en is bereid om een oplossing te zoeken 	<ul style="list-style-type: none"> - De ander voelt zich schuldig of is beschaamd - De ander gaat in verdediging omdat hij deze verwijten niet neemt

Empathie

Onder empathie verstaan we bij Verbindende Communicatie mededogen of meevoelend begrijpen. Dit betekent niet dat ik het eens ben met wat de andere zegt en voelt. Als ik empathie heb met iemand anders probeer ik in contact te komen met datgene wat de ander op dit moment voelt en nodig heeft. Empathie kan verbaal uitgedrukt worden door expliciet te vragen/checken of ik juist begrepen heb wat er bij de ander leeft aan gevoelens en behoeften. Meestal zal empathie voor het grootste deel bestaan uit stilzwijgend aanwezig zijn, ondersteund door korte knikjes of korte verbale ondersteuning. Verbale empathie dient enkel om:

- Bij onduidelijkheid te checken of de boodschap overkomt zoals bedoeld
- Aan te geven dat wat er gezegd wordt zonder enige vorm van commentaar gehoord wordt

Vier bouwstenen van Verbindende Communicatie

Bij het aanleren van Verbindende Communicatie oefenen we vier bouwstenen van oprechtheid. Dit is van belang omdat vaak vanuit een onbewust patroon uit de Verwijderende Communicatie kleine nuances het verschil maken tussen verbinding en verwijdering.

We onderscheiden vier onderdelen:

1. Observaties
2. Gevoelens
3. Behoeften of waarden
4. Verzoeken

Een voorbeeld: iemand komt de kamer binnen zonder te kloppen.

Verwijderende Communicatie:

Hoe komt u hier binnen? Hebt u geen respect? Een beetje hoffelijkheid had ik wel verwacht!

Verbindende Communicatie:

Als je binnenkomt zonder kloppen, vind ik dat niet prettig (ben ik gefrustreerd), omdat ik mijn privé op prijs stel. Ik zou graag hebben dat je de volgende keer zou kloppen voor je binnenkomt. Ok?

Observatie

In een eerste stap beschrijft men op een zo objectief mogelijke manier wat de ander gezegd of gedaan (of niet gezegd of gedaan) heeft dat niet in harmonie is met mijn waarden of behoeften. Dit is niet eenvoudig, omdat observeren en oordelen vaak vermengd worden.

Enkele voorbeelden:

Observatie Verbindende Communicatie	Interpretatie/oordeel Verwijderende Communicatie
Als je op deze manier "Nee" zegt en met je voet op de grond stampt...	Als je zo koppig bent...
In je kamer liggen kousen en een T-shirt op de grond.	Je kamer is een rotzooi.
Ik hoorde van Piet dat hij weet wat ik alleen maar tegen jou heb gezegd.	Je roddelt over me.

Het uitspreken van een interpretatie of oordeel kan bij de ander of verzet of schuldgevoelens veroorzaken. Bij een pure observatie zal de tendens om zich te verdedigen veel minder zijn.

Gevoelens

Bij de tweede stap gaat het erom, aan de ander mee te delen hoe we ons voelen in relatie tot de observatie. Vaak benoemen we wat we denken over de ander, in plaats van puur onze gevoelens uit te drukken. In deze pseudo-gevoelens taal kan de andere verwijten of kritiek horen en de neiging hebben zich te verdedigen.

Enkele voorbeelden:

Gevoelens Verbindende Communicatie	Pseudo-gevoelens Verwijderende Communicatie
Ik ben verdrietig en ontgoocheld	Ik heb het gevoel dat je me iets probeert wijs te maken
Ik ben kwaad	Ik voel me misbruikt (door jou)
Ik ben bang	Ik voel me veroordeeld
Ik ben verbaasd	Ik voel me belachelijk gemaakt

Bij Verbindende Communicatie zien we gevoelens als indicatoren (metertjes) om aan te geven of onze behoeften al dan niet vervuld zijn. Een aangenaam gevoel zegt ons: "Houden zo, een behoefte is bevredigd." Een onaangenaam gevoel zegt ons: "Opgelet! Een belangrijke behoefte komt te kort. Doe er iets aan, zorg ervoor dat je verkrijgt wat je nodig hebt!"

Behoeften

De derde stap en centraal element van Verbindende Communicatie is het bewustzijn van de behoeften. Behoeften zijn abstracte begrippen die bij alle mensen/levende wezens aanwezig zijn. Elke mens heeft dezelfde behoeften. De mate waarin de behoeften bevredigd zijn, verschilt van mens tot mens en van moment tot moment.

Het inzicht dat onze behoeften en waarden de oorzaak zijn van onze gevoelens maakt, een wezenlijk verschil bij Verbindende Communicatie. Door onze gevoelens dan ook expliciet te koppelen aan onze behoeften kan de ander wellicht beter horen dat we geen oordeel uitspreken over de ander maar dat we op een oprechte manier iets over onszelf willen zeggen.

Enkele voorbeelden:

Mijn behoefte als oorzaak voor wat ik voel	Het gedrag van de ander als oorzaak voor wat ik voel
Ik voel me ... omdat ik ... nodig heb	Ik voel me ... omdat jij...
Ik ben gefrustreerd omdat ik van orde hou	Ik ben gefrustreerd omdat jij je kamer niet opruimt
Ik ben verdrietig want ik heb iemand nodig die me helpt	Ik ben verdrietig omdat je me in de steek laat
Bij het formuleren van behoeften is het belangrijk dat deze algemeen en abstract worden gezegd. Hierdoor laten we 'duizend' mogelijkheden open om aan onze behoeften tegemoet te komen. We vermijden bij het benoemen van behoeften het stellen van concrete vragen of eisen aan iemand. Een voorbeeldje:	
Algemene behoeftetaal	Concrete eis naar iemand anders
Ik wil hulp bij het huishouden	Ik wil dat jij de vuilniszakken nu buiten zet!
Ik heb honger	Geef me een boterham
Ik heb behoefte aan waardering	Ik wil dat je me de verantwoordelijkheid geeft voor dit project!

Verzoek

De vierde stap bij Verbindende Communicatie is het verzoek. Als we onze behoefte duidelijk uitgesproken hebben, vullen we deze aan met een verzoek. Hiermee vragen we aan de ander of hij bereid is op dit moment iets te doen.

Gedachtelezen Vaak gebeurt het dat mensen geen duidelijke verzoeken uitspreken en zo de ander laat raden wat we concreet willen. Als men ervan uitgaat dat iemand die je liefheeft ook je gedachten kan lezen, organiseer je je eigen ontgoochelingen. Het klaar en duidelijk uitspreken van verzoeken of concrete wensen, maakt communicatie directer en duidelijker. Dit vergt van degene die ze uitspreekt vaak de nodige moed. Een verzoek duidelijk formuleren wil zeggen dat de ander de vrijheid en de verantwoordelijkheid heeft om te beslissen of hij wel of niet op het verzoek ingaat.

Nog een aantal suggesties en voorbeelden voor het formuleren van effectieve verzoeken (of concrete wensen):

1. Formuleer het verzoek in 'plustaal'¹ in plaats van te zeggen wat men niet wil.
Als men zegt: "Ik wil niet dat je zo in je bureau werkt." weet de ander niet wat je wel wil dat hij doet.
Duidelijker wordt het als je zegt: "Ik zou graag hebben dat je minstens twee avonden per week vanaf 18.00u stopt met werken, zodat we de avond voor ons en de kinderen hebben."
2. 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?"
3. Beschrijf wat de ander kan doen, in plaats van te zeggen hoe hij zich moet voelen of moet zijn.
"Kun je niet een beetje ordelijker zijn?" wordt duidelijker door te zeggen: "Doe je je sportkleren na de wedstrijd in de was?"
"Ik zou graag hebben dat je je een beetje gelukkig voelt." wordt duidelijker uit te voeren als je vraagt: "Kun je me zeggen wat ik kan doen, om het je naar de zin te maken?"
4. 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. Een goede test hiervoor is te kijken, hoe ik zou reageren als de ander 'neen' zegt op mijn verzoek. Heb ik verwijten of blijf ik aandringen dat de ander iets zou doen hebben we te maken met een verpakte eis. We hebben alleen te maken met een verzoek als de ander bereid is hierop in te gaan met het plezier van een kind dat de eenden voedert².

¹ Zie hiervoor het artikel over 'plustaal'.

² Uitspraak van Marshall Rosenberg:

Please do as I requested, only — only if you can do so with the joy of a little child feeding a hungry duck.

Please do not do as I request if there is any taint of fear of punishment if you don't.

Please do not do as I request to buy my love, that, is hoping that I will love you more if you do.

Please do not do as I request if you will feel guilty if you don't.

Please do not do as I request if you will feel shameful.

And certainly do not do as I request out of any sense of duty or obligation.

Empathie

Ook bij empathie, het beluisteren naar wat er bij de ander leeft, worden de vier bouwstenen uit de Verbindende Communicatie gebruikt. De aandacht van degene die zich inleeft in de andere richt zich op:

1. Waarover spreekt de ander? Waaraan denkt de ander?
2. Hoe voelt hij zich hierbij?
3. Welke behoefte is (niet voldoende) bevredigd?
4. Welke verzoek heeft de ander hierbij?

Bij empathie richt de aandacht zich vooral op de tweede en de derde bouwsteen: gevoelens en behoeften.

Empathie in de praktijk bestaat in de praktijk vaak uit zwijgend toehoren. Het enige wat de luisteraar doet is af en toe knikken en via korte woordjes aangeven dat hij luistert. Af en toe kan de luisteraar checken of hij de ander goed begrijpt, door het stellen van raadvragen als:

“Voel je je ... omdat je behoefte hebt aan ...?” In de realiteit zal een geoefend luisteraar een eigen natuurlijke formulering vinden om de empathie te benadrukken.

Vier manier van luisteren

Bij Verbindende Communicatie onderscheiden we vier manieren van luisteren: twee oordelende - en twee empathische³ vormen van luisteren.

Inzicht in deze verschillende vormen geeft wellicht een verhelderende kijk op het eigen communiceren en dat van anderen.

Aan de hand van een voorbeeld worden de verschillende manieren van luisteren voorgesteld. Veronderstel dat een docent een moeilijke instructie van een oefening geeft. Een Leerling geeft aan dat hij de opdracht niet begrijpt. De docent reageert naar de leerling door te zeggen: "Dat kan toch niet waar zijn! Heb jij het dan nog niet verstaan?" De leerling kan de uitspraak van de docent op vier manieren horen:

1. Oordelend naar binnen:

De interpretatie van de leerling zal ongeveer het volgende zijn: "Wat ben ik toch stom!" Hij voelt zich schuldig of beschaamd.

2. Oordelend naar buiten:

De leerling hoort dit als een onterecht verwijt en reageert: "Geen wonder dat ik het niet versta. U kunt helemaal geen les geven!"

Door deze manier van luisteren en oordelend te denken over de ander, krijgt de leerling gevoelens van ergernis of haat.

3. Empathisch naar binnen:

De aandacht van de leerling is naar binnen gericht op wat hij voelt en hoort, als hij de docent dit hoort zeggen. Dit medeleven met zichzelf kan resulteren in: "Als ik dat hoor, voel ik me triest. Ik heb graag dat gezien wordt hoeveel moeite ik doe om het te begrijpen."

4. Empathisch naar buiten:

De aandacht van de leerling gaat naar hoe de ander zich voelt en welke behoeften hij heeft. Vanuit deze meevoelende manier van luisteren kan de leerling misschien reageren met: "Is het voor u frustrerend omdat u graag zou hebben dat ik het sneller zou begrijpen?"

Bij empathie naar buiten hoort men alles wat de ander zegt en doet, als een expressie van gevoelens en behoeften.

³

Deze manier van luisteren noemt Marshall Rosenberg: jakhals- en giraffenoren naar binnen en buiten. De jakhals is het symbool voor het oordelende en de gewelddadige communicatie, de giraf is het symbool voor Verbindende Communicatie.

Verdere
thema's

Verbindende Communicatie inspireert tot toepassingen in
verdiepende processen als:

- Het geven van zelfempathie
- Omgaan met secundaire gevoelens als haat, ergernis
schuld, schaamte en depressie
- Het oplossen van conflicten
- Het uitspreken van waardering
- Het geven van leiding
- Het gebruik van beschermende macht
- Het uitdrukken van spijt
- Het begeleiden van conflicten als bemiddelaar
- Het verwerken van oude pijn en trauma's uit het
verleden (die zich in het nu manifesteren)

Deze processen komen aan bod in de basis- en de
vervolgcursussen van de opleiding Verbindende
Communicatie.

