

Verbindende communicatie

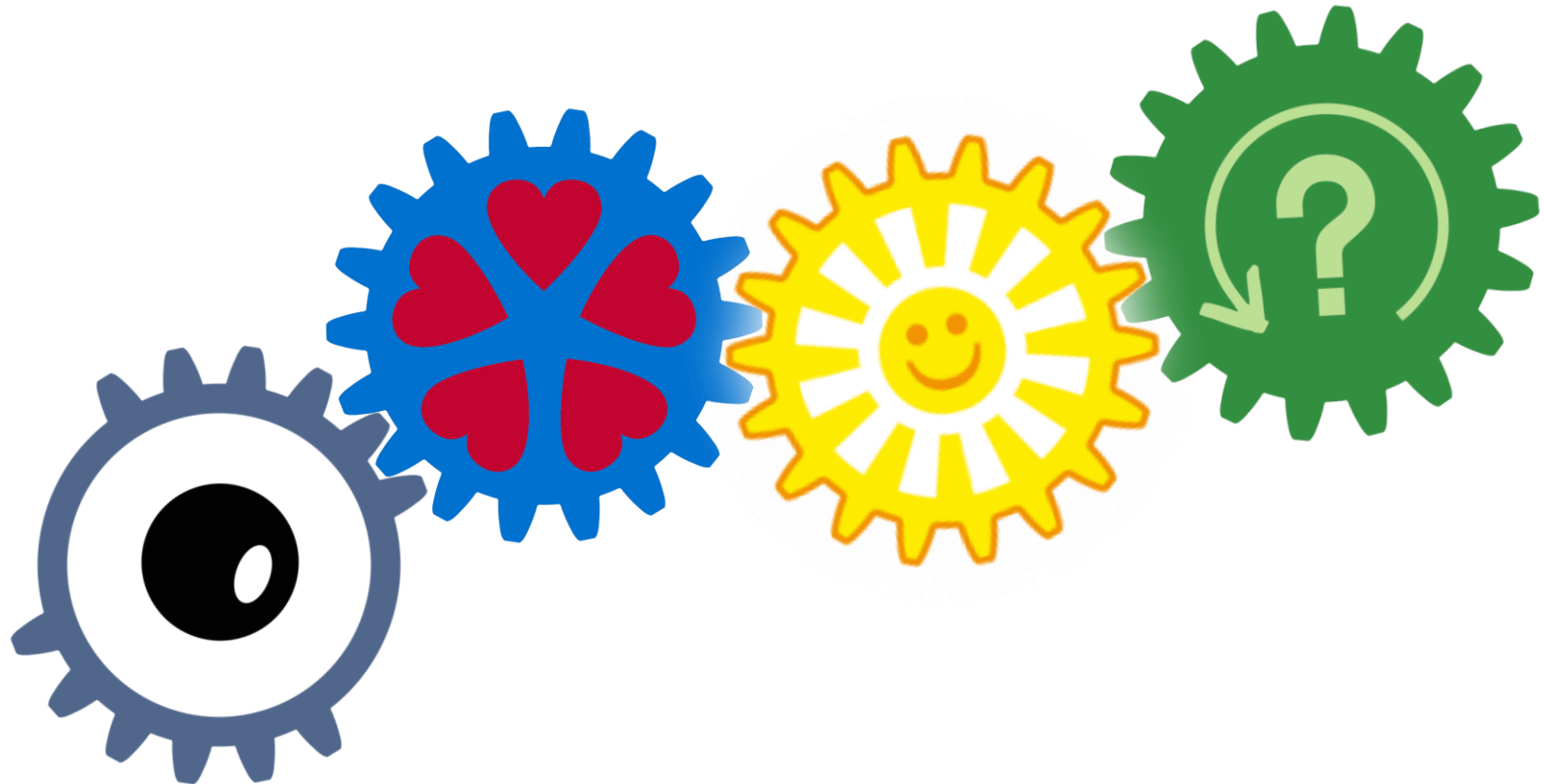
NT2 trefdag
27 april 2022

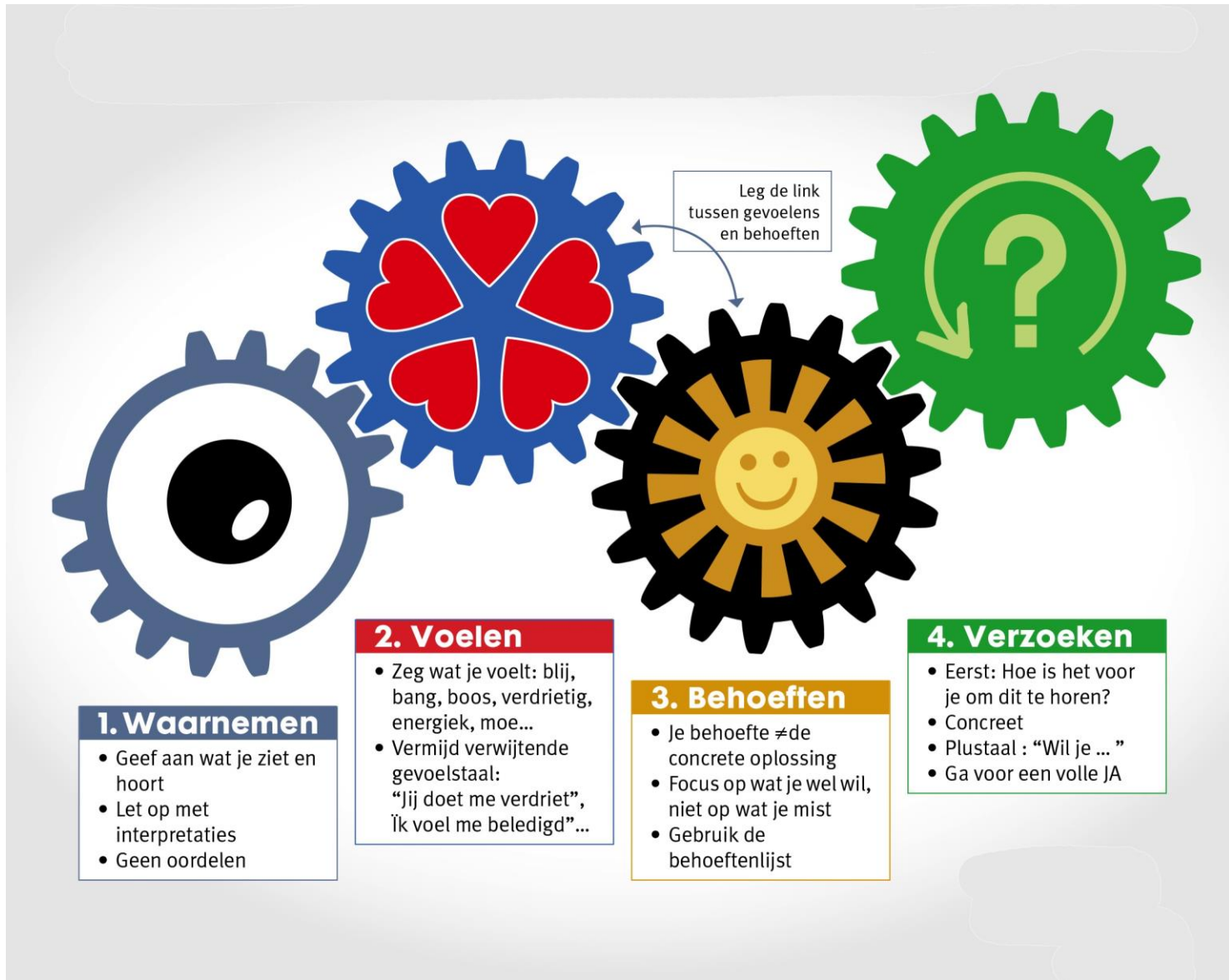


Wat gaan we doen?

- Voorstellingsrondje + verwachtingen benoemen
- De 4 bouwstenen van VC
- De 3 processen van VC
- Interne dialoog
- Verbindend luisteren
- Verbindend spreken
- Afsluiten

Verbindende communicatie werkt





Drie processen van VC

Verbindende Communicatie

Interne Dialoog



Duidelijkheid krijgen
over mijn gevoelens
en mijn behoeften
en wat ik ermee wil doen.

Verbindend Spreken



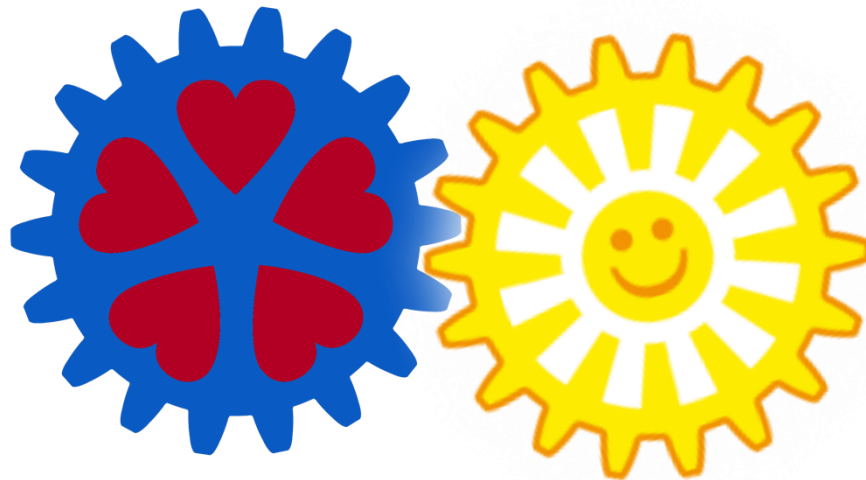
Duidelijk en respectvol
zeggen wat ik voel
en nodig heb zonder
verwijt of druk.

Verbindend Luisteren

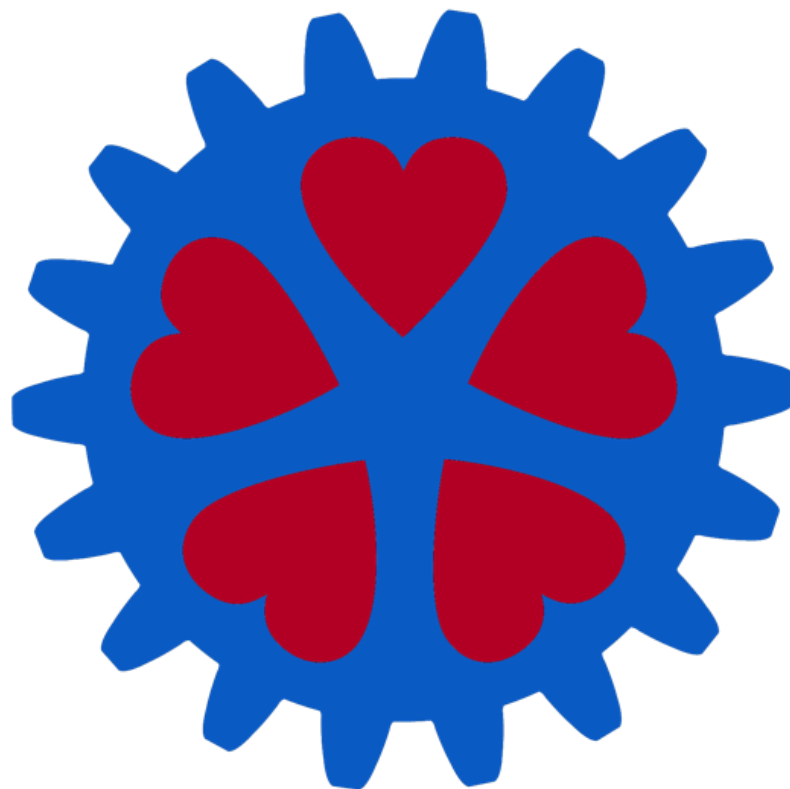


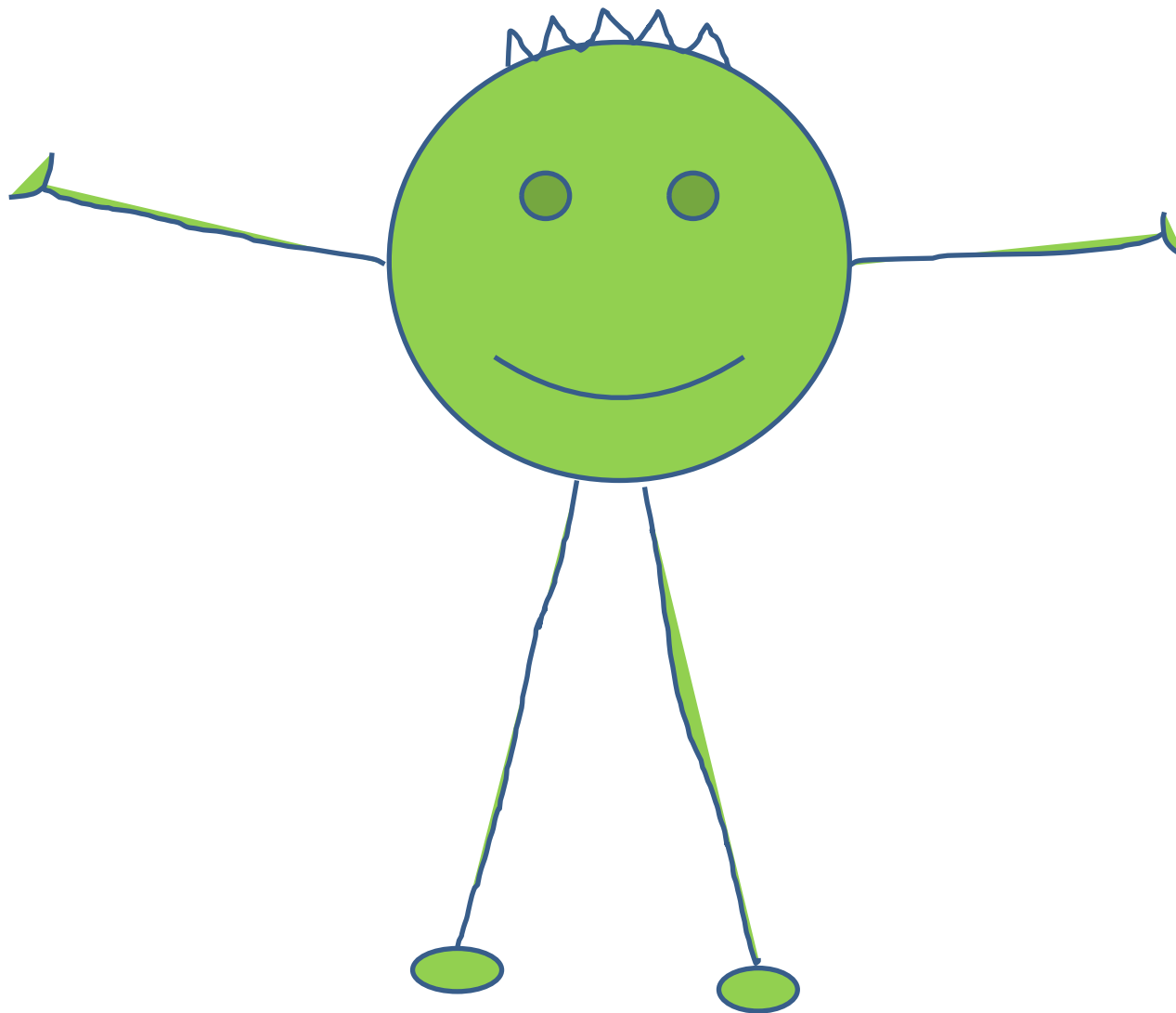
Horen wat de ander
voelt en nodig heeft
zonder te oordelen.

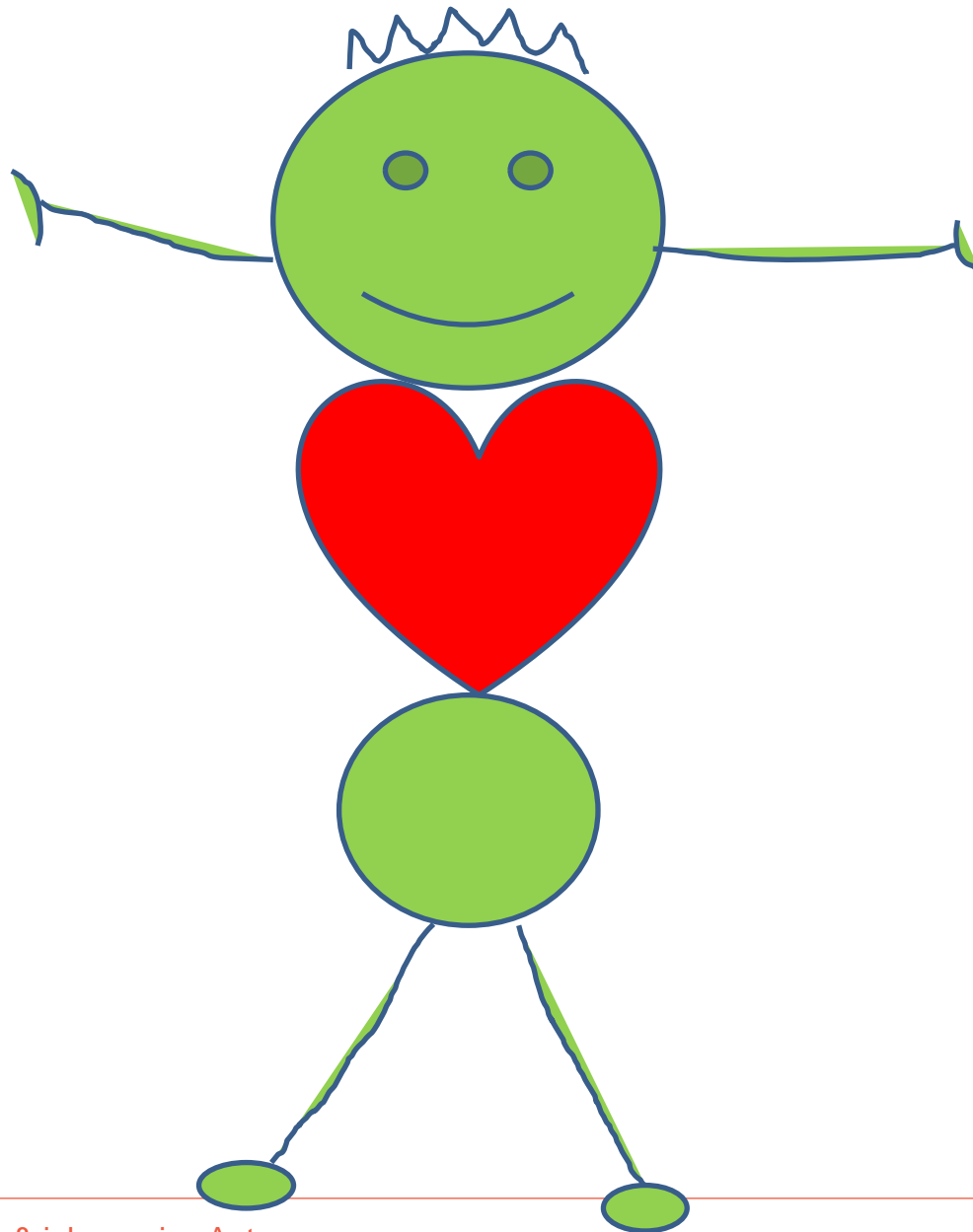
Gevoelens en behoeften – focus op de binnenkant



Gevoelens







Gevoelstaal

- Je staat in de rij aan de kassa in de supermarkt. Iemand steekt je voor. Hoe voel je je?
- Je hoort dat je vrienden hebben afgesproken zonder jou uit te nodigen. Hoe voel je je?
- Een collega stuurt je mails die ook gewoon gezegd kunnen worden. Je wordt er allergisch van.

Verbindende gevoelstaal	Verwijtende gevoelstaal
Gefrustreerd	Benadeeld
Boos	Onrecht aangedaan
Teleurgesteld	Afgewezen
Geschrokken	Ongewenst
Woedend	Verongelijkt
Onzeker	Niet serieus genomen

Gevoelens zijn essentieel



Verbindende gevoelstaal

Blij

content
opgewekt
tevreden
gelukkig
opgelucht
voldaan
rustig
kalm
trots/fier
dankbaar

*Dat vind ik aangenaam, leuk.
Ik voel me op mijn gemak.
Daar word ik vrolijk van.
Dat doet me plezier.*



Energiek

krachtig
gemotiveerd
enthousiast
sterk
vitaal
fit
gezond
zelfzeker

*Ik ben in vorm.
Ik heb er zin in.*



Onaangename gevoelens

Angst

ongerust
bezorgd
onzeker
angstig
paniek
verlegen



Irritatie

kwaad
frustratie
ongemakkelijk
zenuwachtig
onrustig
stress
spanning
Ik vind het lastig ...
Het werkt op mijn zenuwen.
woedend
ongeduldig
verveeld
onwennig
afkeer
weerstand
eenzaam



Verdriet

ontgoocheld
teleurgesteld
'k Vind het jammer.
'k Vind het spijtig.
Ik ben droevig.
Ik heb de blues.
Ik vind het triest.
Ik vind het pijnlijk.



Vermoeidheid

leeg
plat
machteloos
radeloos
ziek
misselijk
Ik ben op.
Ik heb geen fut meer.
ik heb/voel spijt
lamlendig
uitgeput
slaperig
verlamd
down



Verwijtende gevoelstaal

Pseudogevoelens

Gebrek aan erkenning of ondersteuning

aan de kant geschoven
aan mijn lot overgelaten
afgewezen
belachelijk gemaakt
betutteld
buitengesloten
gedumpt
geïsoleerd
gekleineerd
genegeerd
in de steek gelaten
niet geaccepteerd
niet gewaardeerd
niet serieus genomen

onbegrepen
ongewenst
uitgelachen
verontwaardigd
verraden
verwaarloosd
voor de gek gehouden
veroordeeld
verlaten
vernederd
verongelijkt
verstoten
vervloekt

...

Gebruik van geweld en macht

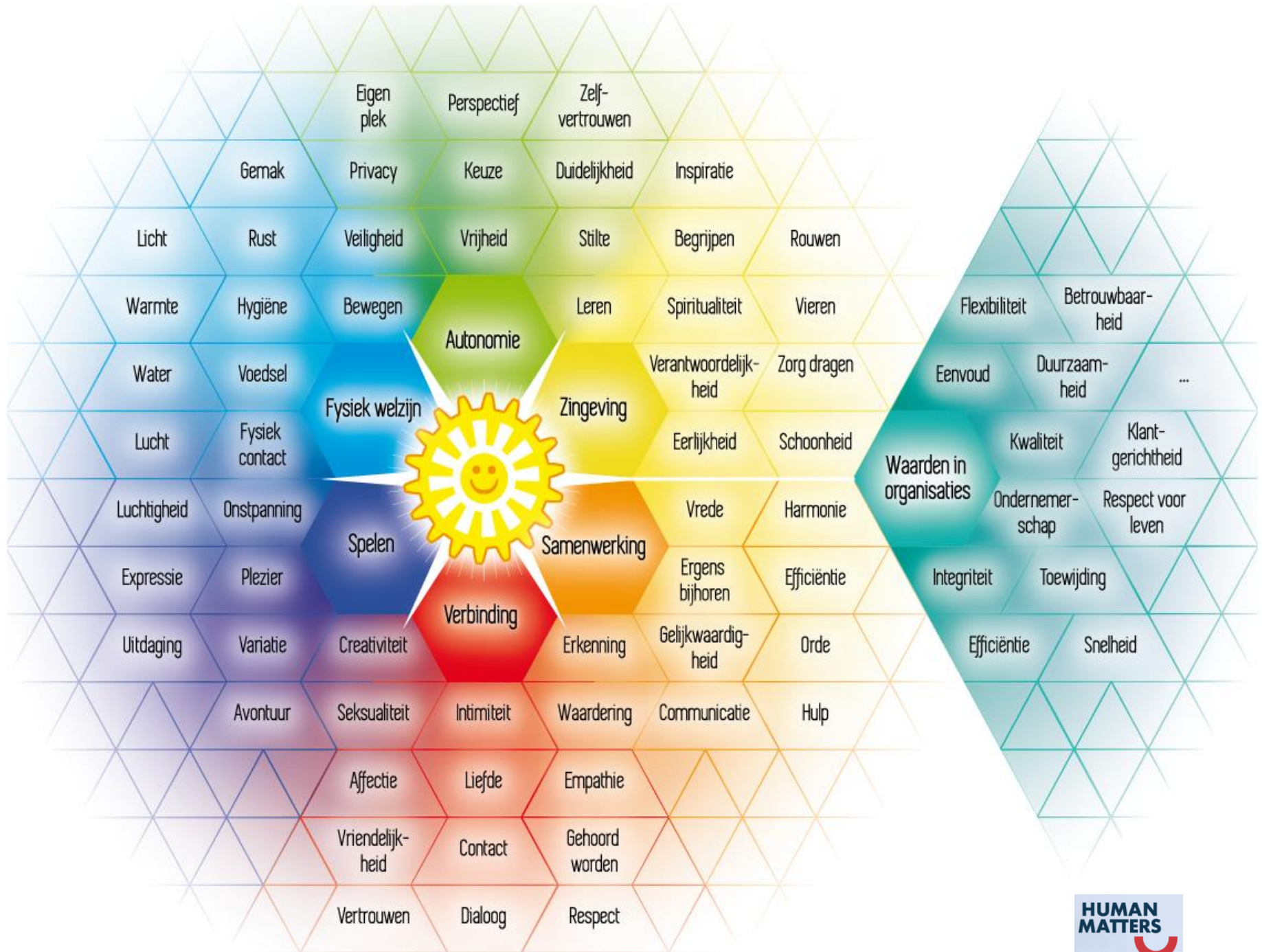
aangevallen
bedreigd
bedrogen
beetgenomen
bekritiseerd
beledigd
belogen
bestolen
geblokkeerd
gebruikt
gedomineerd
gedwongen

geïntimideerd
gemanipuleerd
gepest
geprovoceerd
gevangen
misbruikt
onder druk gezet
onrecht aangedaan
uitgebuit
verstikt
verplicht
...



Behoeften





Behoeften

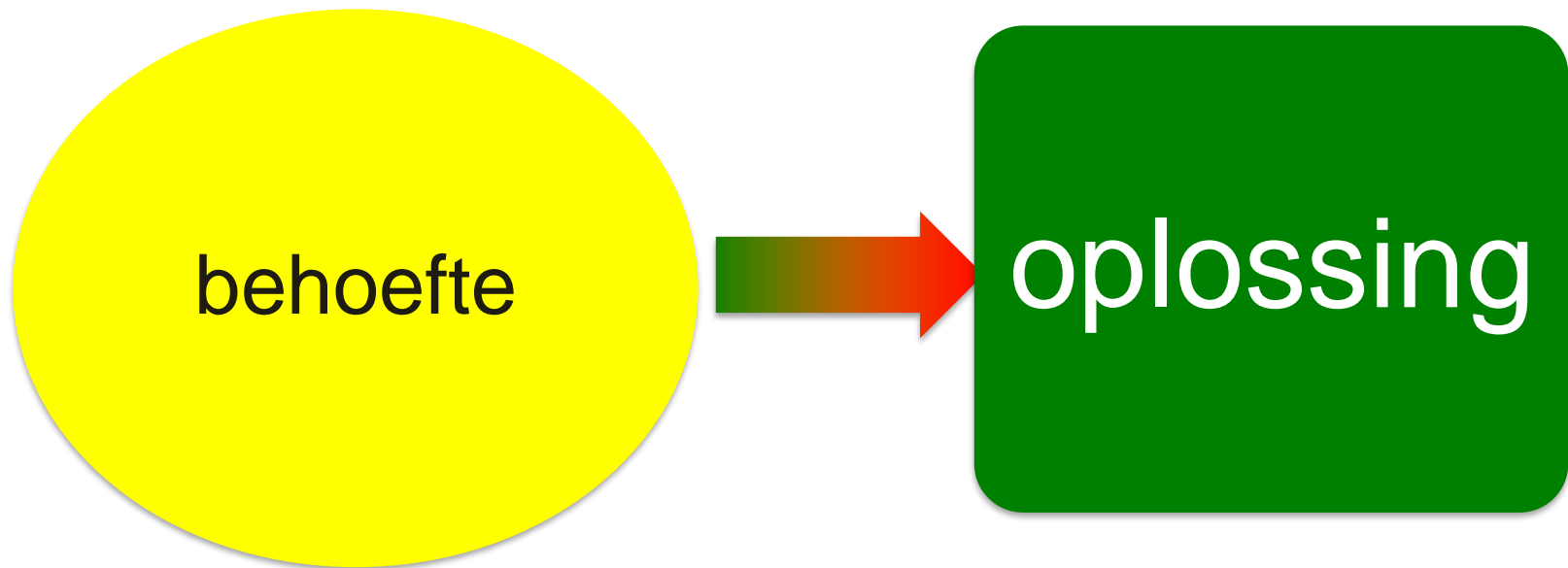
- Behoeften geven aan wat je nodig hebt om gezond en gelukkig te zijn.
- Alles wat mensen doen en zeggen, is gericht op het vervullen van hun behoeften.

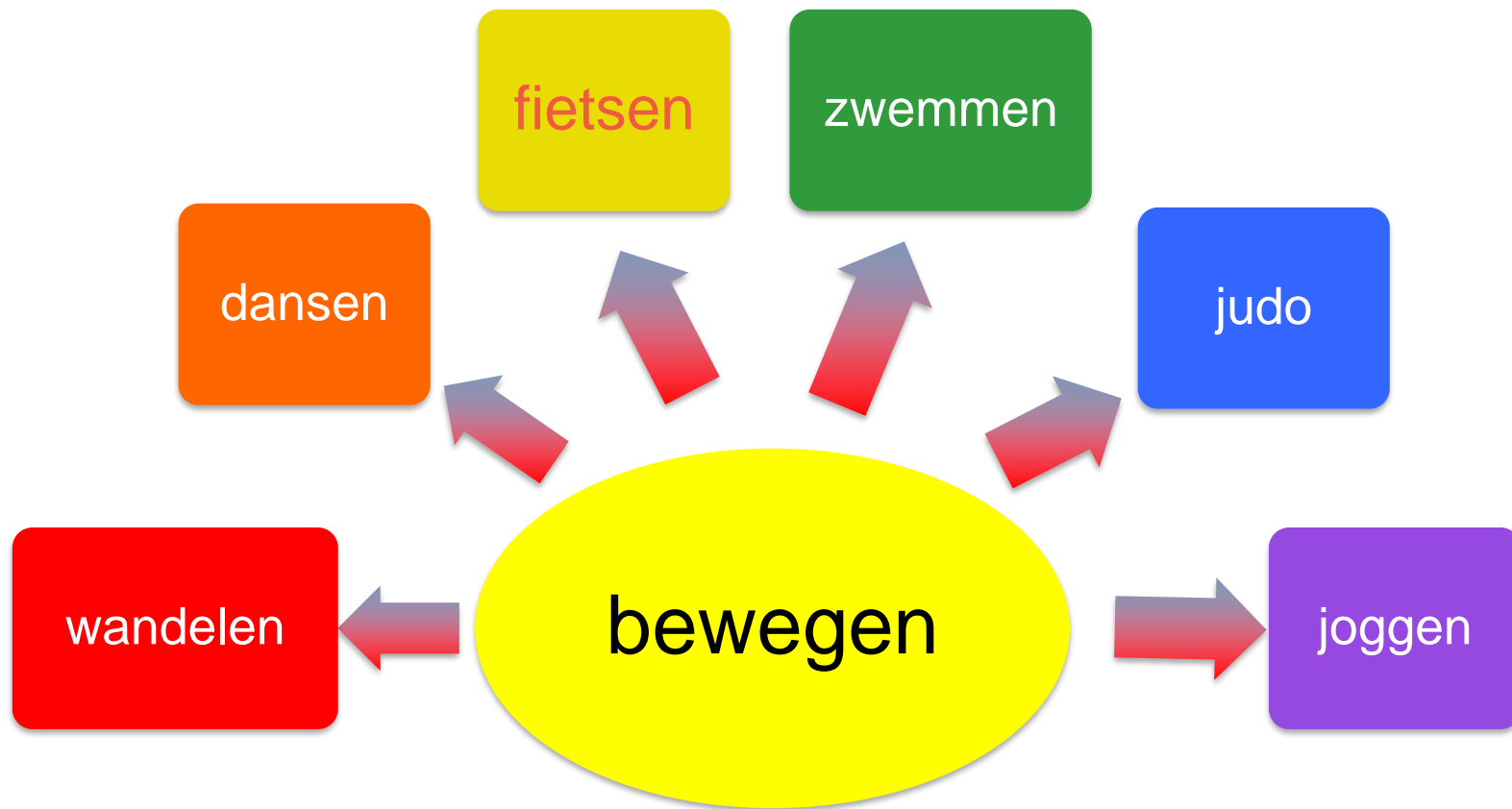
Behoeften zijn abstract

- De concrete vervulling kan op veel manieren
- Conflict bestaat meestal op het niveau van de gekozen oplossing, niet op het niveau van de onderliggende behoeften

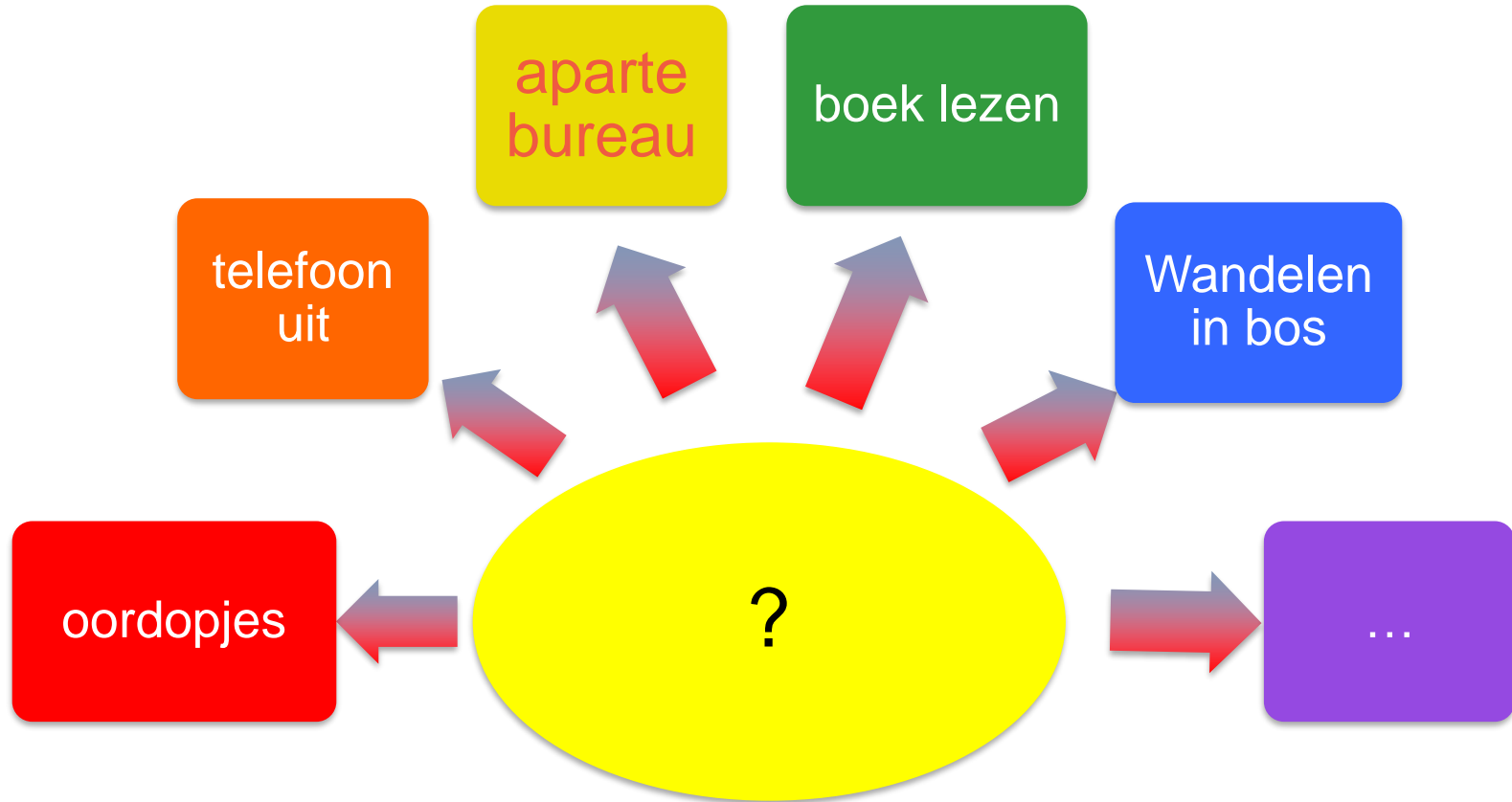
**=> WEES TROUW AAN JE
BEHOEFTE & FLEXIBEL AAN JE
STRATEGIE**

Behoeften → strategie

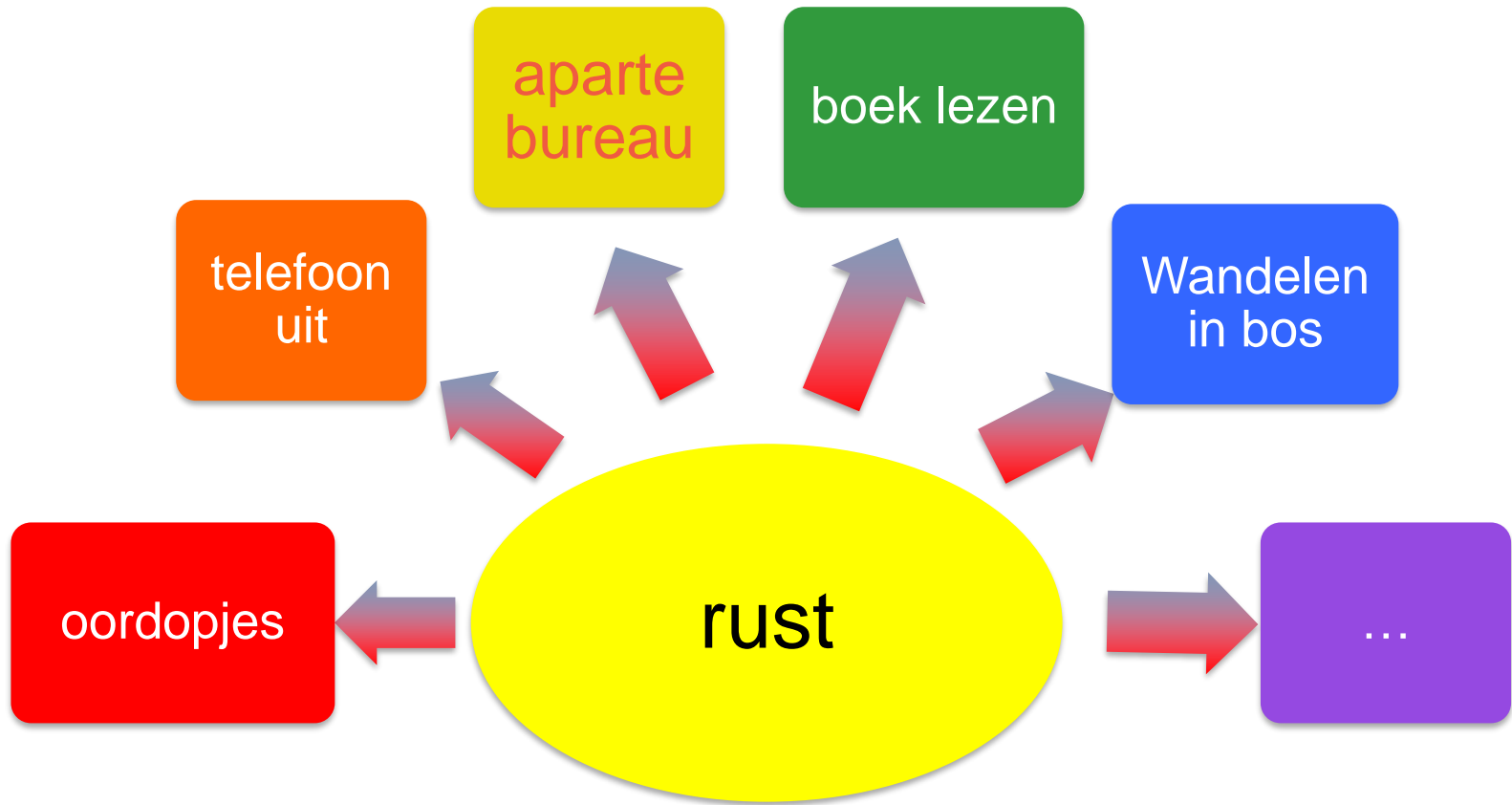




1 behoefte → (oneindig) veel concrete strategieën



1 behoefte → (oneindig) veel concrete strategieën



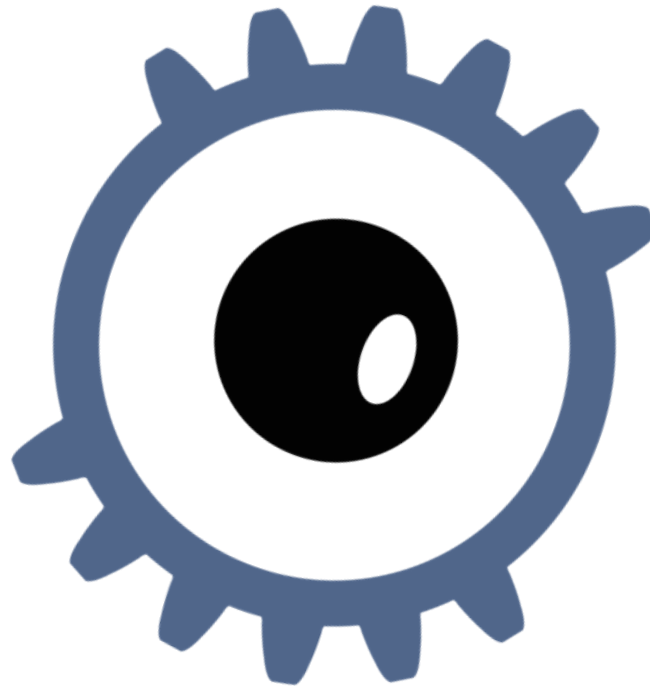
1 behoefte → (oneindig) veel concrete strategieën

Welke behoefte schuilt er achter...

- Het is zo druk, ik kan er echt geen opdracht bij nemen.
- We spenderen heel veel tijd aan administratieve taken in vergelijking met vroeger.
- Ik werk steeds langer en langer om mijn werk rond te krijgen.
- Ik wil tijd maken voor een teambuildingactiviteit.

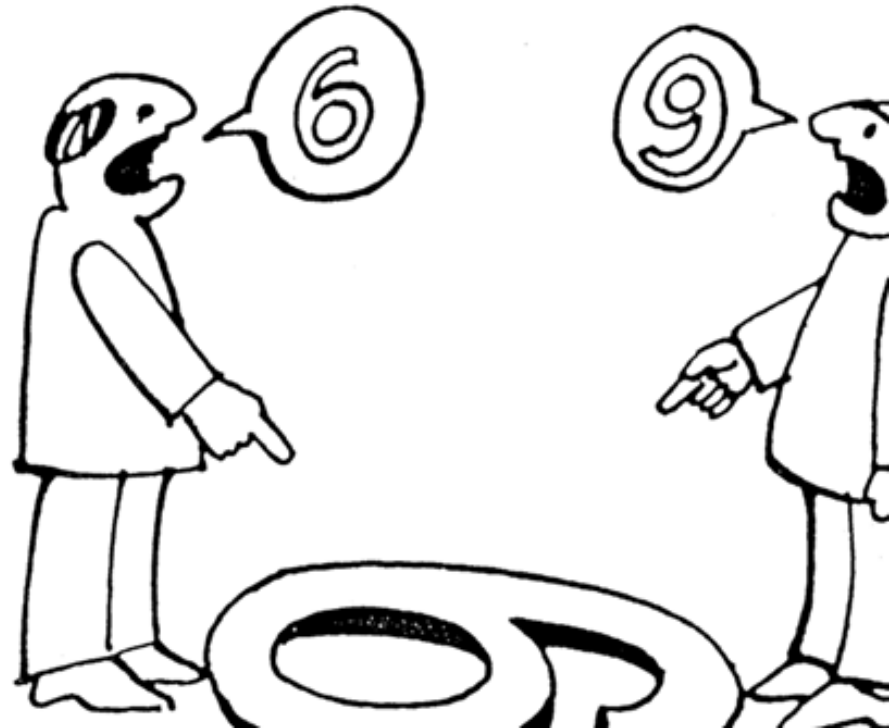
TIME 😊
FOR A
BREAK

De observatie



Waarneming

- Wat is het verschil tussen
 - Observatie
 - Interpretatie
 - Oordeel



Is het een observatie, interpretatie of oordeel?

- Jij hebt steeds kritiek op mijn verslagen.
- Ik heb de indruk dat je deze locatie niet leuk vindt.
- Je was met je GSM bezig toen ik mijn uitleg deed.
- Mijn cursisten maken de thuisopdrachten niet goed.



Het verzoek



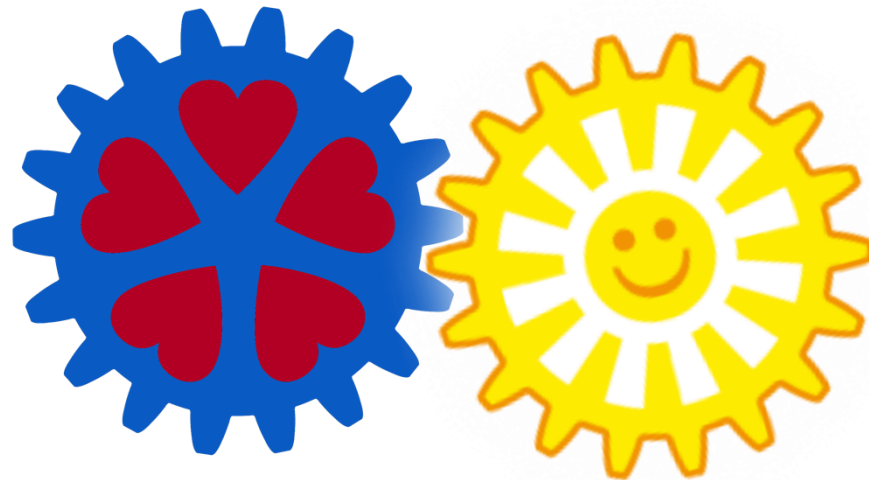
Een krachtig verzoek is...

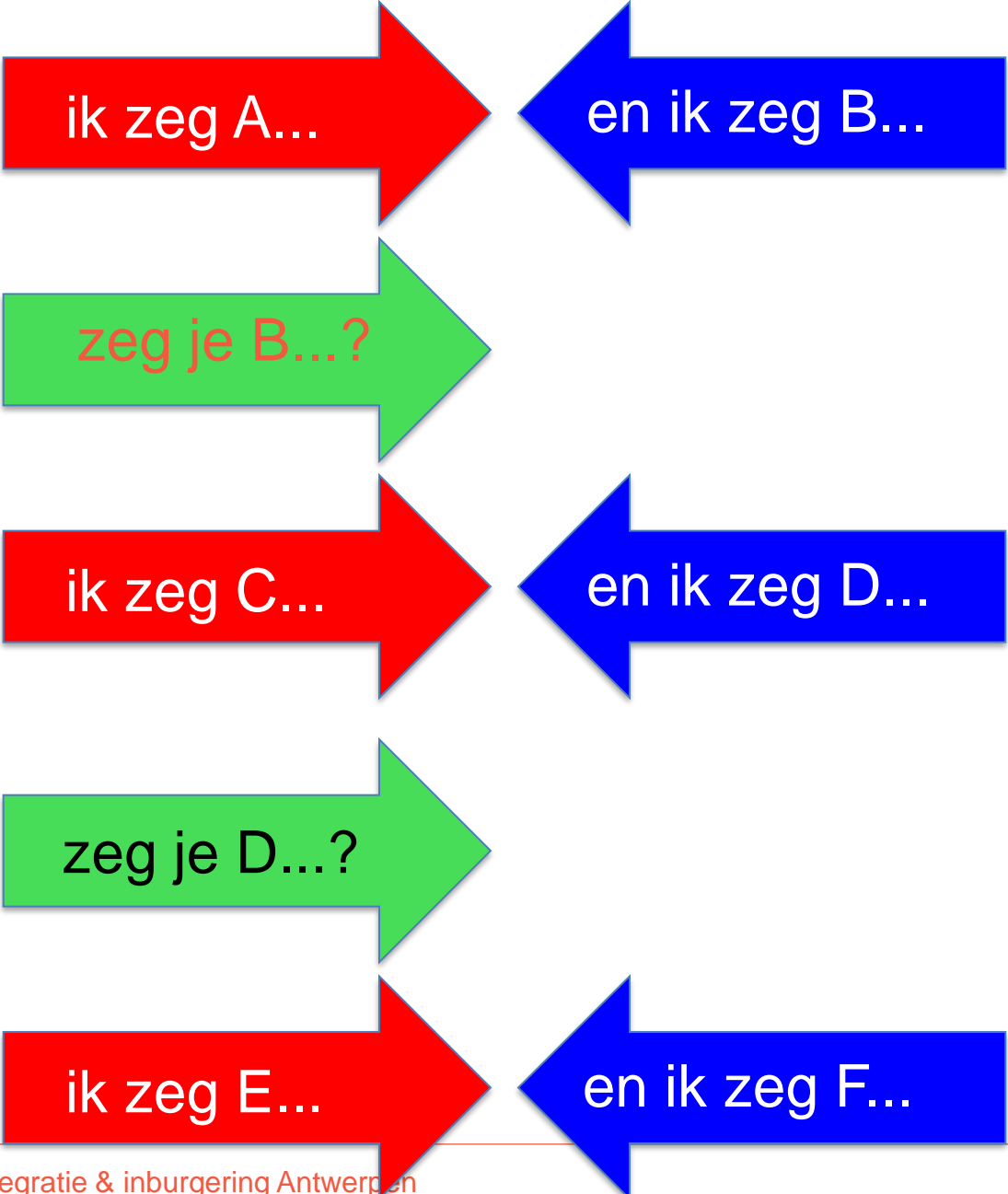
- Concreet en precies
- Realistisch (doenbaar)
- Plustaal (Vraag wat je wil en zeg niet alleen wat je niet wil)
- Geef de ander de keuze om 'ja' of 'nee' te zeggen

2 soorten verzoeken

- **Oplossend verzoek:** gericht op de vervulling van de behoefte
 - Wil je...? (vragen naar concreet gedrag)
 - Hoe zou jij ervoor kunnen/willen zorgen dat....?
(coachend)
- **Verbindend verzoek:** gericht op de reactie van de ander
 - Hoe is dit voor je om te horen?
 - Hoe voelt dit voor jou?
 - Kan je me in je eigen woorden vertellen wat je me hoorde zeggen?
 - Hoe kijk jij ernaar?

Luisteren naar de gevoelens en behoeften van een ander







Voel je je...?

...omdat je het belangrijk vindt dat...?

Wat is empathie?

VOL- LEDIGE AANDACHT voor de ander:

Volle aandacht

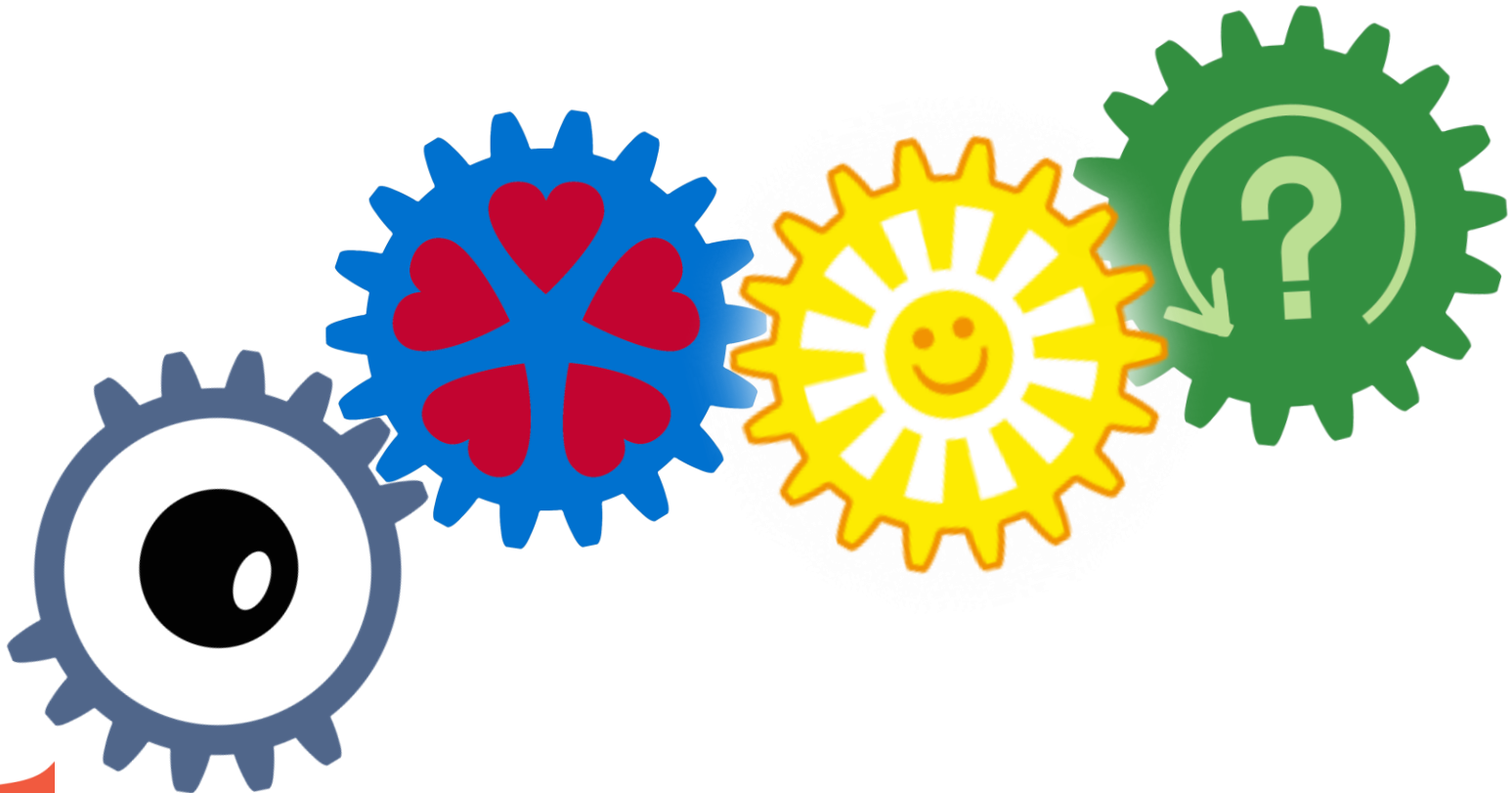
Leeg van oordeel

Wat is empathie niet?

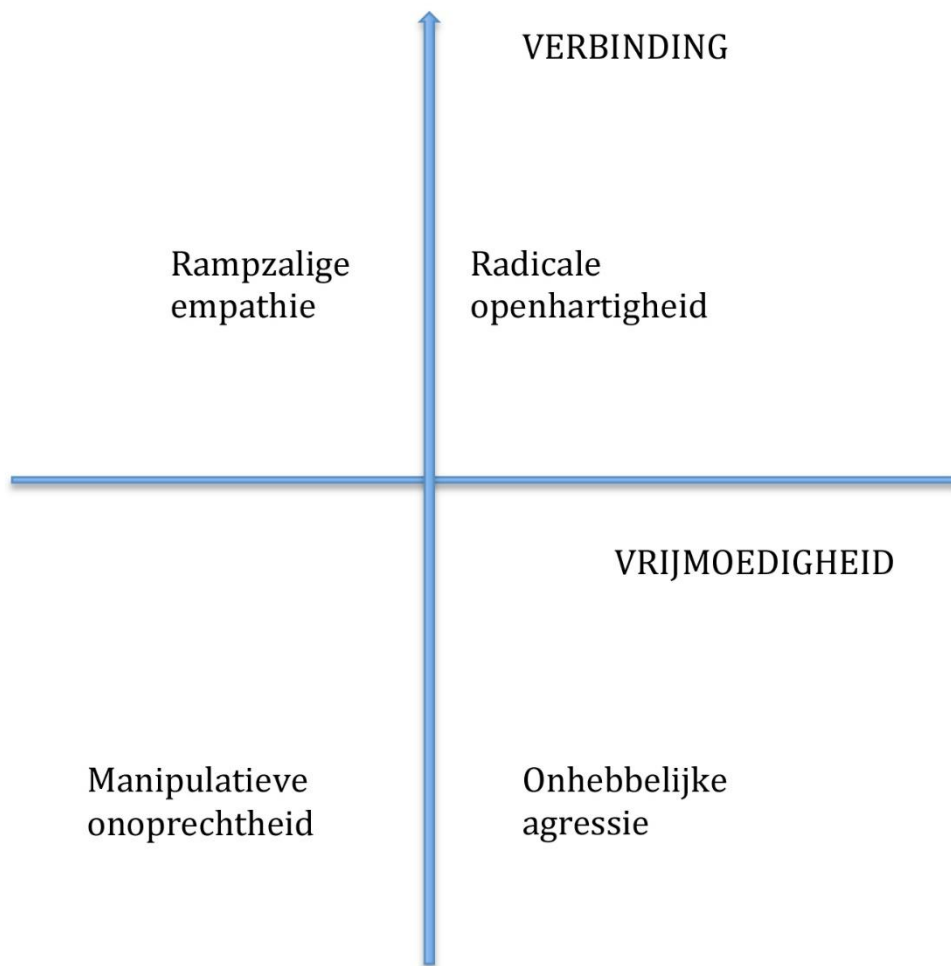
- Sympathie
- Over jezelf beginnen
- Onderzoeken
- Geruststellen, troosten
- Oplossingen voorstellen
- Doen alsof

!! Om empathie te kunnen geven, moet je zelf genoeg empathie hebben gehad (zie zelfempathie)

VC bij het geven en ontvangen van feedback



Radicale openhartigheid



Even proberen



Feedback geven - tips

- Neem tijd om te luisteren
- WAIT – Why am I talking? Begin met een duidelijk doel
- KISS – Keep it short and simple
- Kies de juiste plaats

Wat neem je mee?

