

Waarom is verbindend communiceren waardevol?

Verbindend communiceren helpt je om lastige onderwerpen te bespreken met je gesprekspartner. Door te vertrekken vanuit jezelf, vanuit je eigen noden en gevoelens, leg je geen schuld of eis bij de ander. De relatie blijft behouden, open en constructief wanneer je jouw verwachtingen of verzoek op een empathische manier formuleert.

Hoe kan je verbindend communiceren?

Stap 1: waarnemen is niet oordelen

Een oordeel is altijd aanvallend. Bijvoorbeeld: 'Jij bent slordig'. Terwijl een waarneming een observatie is, een feit of iets wat je vaststelt. Bijvoorbeeld: 'Ik zie dat het knutselgerief nog op tafel staat.' Je zegt hiermee niets over de persoonlijkheid van de andere. Je vertelt het best vanuit een ik-boodschap. Dit komt niet beschuldigend over en zo geef je weer welk effect het gedrag van de ander op jou heeft. Zo zeg je bijvoorbeeld 'ik hoorde dat je je stem verhief' in plaats van 'je was aan het roepen'.

Stap 2: (h)erken en benoem je gevoel

Elke waarneming zorgt voor een bepaald gevoel. Dit gevoel is voor iedereen anders en dus is het belangrijk dat je, vanuit je ik-boodschap uit stap 1, je gevoel ook uit. Bijvoorbeeld: 'Ik voel frustratie als ik vaker moet opruimen.'

Extra tip: als je een opdracht geeft en de persoon antwoordt 'Dat gaat me niet lukken' bijvoorbeeld, reageer je het best met 'Wat maakt dat je dit zegt?' en niet met 'Je kan het!'. Zo kan je achterhalen waarom iemand iets zegt.

Stap 3: uit je behoefte

Je hebt een bepaald gevoel omdat daaronder een behoefte verborgen zit. Welke behoefte zorgt ervoor dat je dit gevoel hebt? Verwachtingen en behoeften staan lijnrecht tegenover aanvallende reacties, zoals verwijten, eisen, vooroordelen en iets tussen de lijnen door laten doorklinken. Daarmee zoek je eigenlijk de confrontatie op, bewust of onbewust. Terwijl je via verwachtingen of behoeften, in de ik-boodschap, iets krachtiger en niet aanvallend kan overbrengen. Hoe rustiger je iets kunt zeggen, hoe sterker het overkomt. Een duidelijk voorbeeld geven is belangrijk, zo kan je zeggen 'Ik heb graag een propere leefruimte, dat is belangrijk voor mij.'

Stap 4: formuleer je verzoek

Bij verbindende communicatie uit je altijd een verzoek. Belangrijk is ook dat het een win-win is voor beide betrokkenen. Voorbeeld: 'Kan je erop letten om je gerief op te ruimen nadat je het hebt gebruikt?'

Wees aandachtig voor:

- Stel duidelijke grenzen. Als je merkt dat het gesprek niet meer lukt, zet het dan stop en kom er later op terug. Direct reageren moet niet.
- Goed luisteren is belangrijk. Probeer zonder (voor)oordeel te luisteren, vat samen en geef terug om te bekijken of jullie hetzelfde verstaan.
- Begrip tonen is verschillend aan iemand gelijk geven. De erkenning kan helpen om iemand te kalmeren.

Aan de slag met verbindende communicatie!

Hoe oefen je dit nu?

Het helpt om de stappen op te schrijven. Je kan hiervoor het invulblad gebruiken.

Gebruik indien nodig ook het blad met de aanvulzinnen ter inspiratie.

Oefen eerst zelf met een concrete situatie.

Als je dit enkele keren gedaan hebt, kan je dit oefenen met (enkele) van je medewerkers. Om het veilig te houden, kan je best starten met fictieve situaties.

Tijdens de oefening laat je de persoon de zinnen uitspreken ten aanzien van een andere persoon. Pas wanneer de eerste persoon klaar is met spreken, mag de geadresseerde reageren. Stel hierbij de volgende vragen:

Hoe voel je daarbij? Wil je graag reageren?

Kan je ingaan op het verzoek?

Wat heb jij nodig om in te kunnen gaan op het verzoek?



Ik wil graag zeggen aan...

WAARNEMING

Als ik zie/hoor/merk dat...

GEVOEL

Dan voel ik me...

BEHOEFTE

Omdat ik nood heb aan/ik verlang naar/Dit vind ik belangrijk omdat...

VERZOEK

Ben je bereid om/Is het mogelijk om alsjeblieft...

