

Verbindende Communicatie



Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en
luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Luisteren

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij begint mij adviezen te geven,
dan doe je niet wat ik je vraag.

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij begint mij te vertellen,
waarom ik iets niet zo moet voelen als ik het voel,
dan neem jij mijn gevoelens niet serieus.

Als ik je vraag naar mij te luisteren
en jij denkt dat jij iets moet doen
om mijn problemen op te lossen,
dan laat je mij in de steek,
hoe vreemd dat ook mag lijken.

Misschien is dat de reden
waarom voor sommige mensen bidden werkt,
omdat *God* niets terugzegt
en hij geen adviezen geeft
of probeert om de dingen voor je te regelen,
hij luistert alleen maar
en vertrouwt erop dat je er zelf wel uitkomt.

Dus, alsjeblieft, luister alleen maar naar me
en probeer me te begrijpen.

En als je wilt praten, wacht dan even
en ik beloof je dat ik op mijn beurt naar jou zal luisteren.

Uit: "Loving eachother" van Leo Buscaglia

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en
luisteren op een manier dat iedereen wil praten

E-book downloaden?

Je kunt hier gratis de laatste versie van dit e-book downloaden:

<http://www.confront.nl/gratis/>

Dit is en blijft een gratis e-book, het is dus je volste recht om het gratis weg te geven aan anderen of om het, mits voorzien van een bronvermelding, op je website te plaatsen. Laat het echter wel zoals het is en haal er dus geen stukken uit.

Het is niet toegestaan om dit e-book te verkopen aangezien het gratis bij mij verkrijgbaar is.

Veel leesplezier!

Woord vooraf...

Communicatie is de brug tussen onszelf en de ander. Dat daar veel in mis kan gaan heb ik talloze keren in mijn leven aan den lijve mogen ondervinden. Als super sensitief kind (mijn vader noemde me vaak een jankerd) was ik behoorlijk kwetsbaar. En dat heb ik ook zo ervaren. Ik werd op de lagere school bijvoorbeeld gepest met mijn vooruitstekende tanden. Werd happie of konijn genoemd en voelde me daar nogal onzeker door. Ik heb destijds geleerd mezelf te verweren met behulp van mijn scherpe tong. Het hield de pesters uiteindelijk op een afstand, maar het kwaad was al geschied. Ik was hartstikke onzeker geworden en die scherpe tong zorgde ervoor dat ik nogal wat mensen van me af joeg. Ergens op een lagere school rapport stond al: Dit kind is zo adrem, dat de andere kinderen denken: Ze schopt alles in de war. En ook mijn docent Economie op de middelbare school wist het zeker: Daar ga jij later nog eens grote last mee krijgen meisje... Hij had gelijk. Ik had last van mijn grote mond en van de gevolgen ervan. En het werd daarom tijd het een en ander bij te leren, zodat ik mezelf op een meer effectieve manier leerde uitdrukken. Daar heb ik in de loop van de tijd veel tijd, moeite en energie in gestoken en het lukt me tegenwoordig vrij aardig 😊

En omdat een goede en effectieve communicatie de wereld een beetje mooier maakt, deel ik wat ik daarover heb geleerd graag met je. Uiteraard valt er over communicatie wat een universitaire studie is veel te zeggen en te schrijven. Als je een beetje begint te begrijpen hoe het proces tussen zenden en

ontvangen in elkaar steekt, dan zul je je waarschijnlijk net als ik gaan verwonderen over het feit dat het nog zo vaak goed gaat.

Zo doe ik in een van mijn trainingen vaak de volgende oefening: Ik vraag alle deelnemers vijf dingen op te schrijven waar ze aan denken als ze aan een bloemkool denken. Vervolgens schrijf ik op een flipovervel alle associaties van de deelnemers op. Het is daarbij nog nooit gebeurd dat er één betekenis was die alle deelnemers hadden opgeschreven. Daar kun je gevoeglijk uit afleiden dat hoewel we allemaal weten wat een bloemkool is en wat je ermee kunt en doet, we er allemaal een andere betekenis aan geven. Als bij zo iets eenvoudigs als een bloemkool het al zo is dat we er allemaal anders over denken, hoe is dat dan wel niet met veel complexere begrippen als bijvoorbeeld communicatie? Begin je een beetje te begrijpen dat het niet zo gek is dat je af en toe gedoe en verwarring ervaart?

Ik wil in dit e-bookje een aantal van de belangrijkste voetangels en klemmen in de communicatie verhelderen. Zodat je meer en andere keuzes krijgt. En je daardoor jouw steentje kunt bijdragen in het een beetje mooier maken van jou en onze wereld.

Lieve groeten,

Nelly de Jong

Taalgebruik

Taal is, behalve de vorm om een ander iets duidelijk te maken, vooral ook de weergave van onze innerlijke wereld, onze persoonlijke innerlijke representatie. Door middel van taal geef je weer hoe je je voelt, wat je ervaart, welke behoefte je hebt en hoe je denkt. Je kunt taal gebruiken om in contact te zijn met jezelf, je gevoel en je behoeften. Je kunt vrij zijn om je behoeften ingevuld te krijgen en tegelijkertijd respect en mededogen te hebben voor het gevoel en de behoeften van anderen. Die vorm van communiceren heet verbindende communicatie. Toch kun je door middel van taal je maar heel beperkt uitdrukken. Voordat een boodschap gegeven wordt met behulp van woorden, zijn er vele filters aan het werk geweest die jouw boodschap kleuren en vervormen. Dat geldt voor als je iets 'zendt', maar ook voor als je een boodschap van een ander ontvangt. Het is eigenlijk ongelooflijk hoeveel er goed gaat in de communicatie, als je een keer weet wat er allemaal verstorend kan werken.



Waar gaat het mis?

Veel narigheid in communicatie ontstaat door het denkpatroon dat je als kind hebt aangeleerd gekregen en van waaruit je nog steeds als volwassene handelt. Dit denkpatroon gaat er vanuit dat er bij een verschil tussen jou en mij, sprake is van goed en fout. Het fout zijn van de ander kunnen we meestal niet accepteren en we voelen dan de behoefte om dat te corrigeren. Wat goed en fout is bepaal je zelf aan de hand van je grotendeels aangeleerde normen en waarden. Als de ander niet voldoet aan jouw normen of waarden, dan heeft je denken de neiging de ander de veroordelen. Je gaat dan uit van goed en fout en gebruikt in je taal oordelen en plakt etiketjes op hem of haar aan de hand van jouw normen en maatstaven. Jouw mening in feite. Je kijkt door jouw patrijspoortje naar de werkelijkheid en gaat er veelal onbewust vanuit dat een ander ook zo kijkt. Maar dat blijkt meestal niet het geval.



Het gevolg is dat jij of de ander denkt dat er iets mis is. Mis aan jezelf of aan je gedrag. Je doet hard je best om de mate van gelijk en ongelijk vast te stellen. En als dat niet direct lukt, ontstaat er vrijwel altijd een soort van onuitgesproken machtsstrijd om het gelijk. Het gevolg is dat je niet in contact bent met je eigen behoeften en met de behoeften van de ander.

Etiketten

Dat oordelen wat ons denken doet is een vorm van etiketten of zegeltjes plakken op een ander of de situatie. Etiketten zijn altijd een oordeel over iets, iemand of een situatie. Jij bent dom, aardig, bijzonder, gek of vul maar in. Die etiketjes leveren je meestal niet zo veel op. Ze zorgen er echter wel voor dat je angst, schuld en schaamte groeit en de communicatie steeds minder soepel verloopt.

Vergelijken

Naast zegeltjes plakken is je denken ook gek op vergelijken. De hele dag door is je denken bezig zichzelf te vergelijken met anderen. Of anderen weer vergelijken met nog weer anderen. Je kunt het zo gek niet bedenken of we vergelijken onszelf met een ander. Hoe je eruit ziet, je talenten, je bezittingen, etc. Alles wordt vergeleken. De uitkomsten zijn vaak negatief en leiden ook weer tot meer angst, schuld en schaamte.

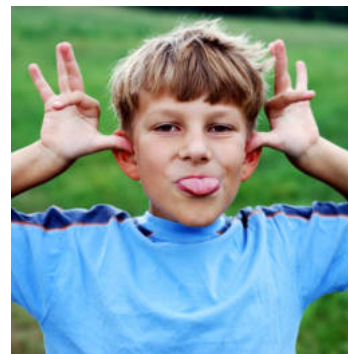


Leren waarnemen zonder oordeel

Cruciaal om beter te leren communiceren is beter leren waarnemen. Waarnemen zonder te (ver)oordelen. Het verschil tussen je waarneming en je beoordeling is je interpretatie. De betekenis of analyse die je aan iemand, iets of een situatie geeft. De Indiase filosoof Krishnamurti heeft eens gezegd dat waarnemen zonder oordelen de hoogste vorm van menselijke intelligentie is. Kijk maar eens mee in het volgende verhaaltje.

Ik heb nog nooit een luie man gezien. Ik heb een man gezien die nooit hard liep terwijl ik naar hem keek. En ik heb een man gezien die af en toe sliep tussen het middageten en het avondeten en die thuis bleef op een regenachtige dag. Maar hij was geen luie man. Voordat je me voor gek verklaart: Denk na, was hij een luie man of deed hij alleen maar die dingen die wij als lui betitelen?

Ik heb nog nooit een stom kind gezien. Wel heb ik een kind gezien dat soms dingen deed die ik niet begreep of op een andere manier deed dan ik had verwacht. Ik heb een kind gezien dat nog niet dezelfde plaatsen had gezien waar ik was geweest. Maar het was geen stom kind. Voordat je hem stom noemt, denk na, Was het een stom kind of deed het alleen maar dingen anders dan jij deed?



Ik heb zo goed mogelijk gekeken als ik kon, maar ik zag nergens een kok; Ik zag een persoon die ingrediënten combineerde die wij vervolgens opaten. Een persoon die het vuur opstookte En voor het fornuis zorgde waarop het vlees stoofde. Ik zag

deze dingen, maar geen kok. Vertel me, als je kijkt. Zie je een kok of zie je iemand die dingen doet die wij kok noemen?

Wat sommigen van ons lui noemen, noemen anderen moe of makkelijk. Wat sommigen stom noemen, benoemen anderen alleen maar als anders. Als we tot die conclusie komen, bespaart ons dat een hoop verwarring. Als wij tenminste niet verwarren wat we zien met wat we menen. En ga je gang, Want ik weet dat dit mijn mening is.

Etiketjes plakken

De effecten van negatieve etiketten als 'lui' en 'stom' zijn duidelijk. Maar wees je bewust, want ook het gebruik van positieve of neutrale etikettes levert een risico op. Het gebruik van etikettes beperken je waarneming van het hele plaatje van de mens en de situatie.



Hoe moeilijk de meeste mensen het vinden om uitsluitend waar te nemen en niet te oordelen en analyseren blijkt steeds opnieuw. Toen ik bijvoorbeeld in relatie coaching aan José vroeg wat

haar man deed wat in strijd is met haar behoeften, vertelde ze onmiddellijk dat hij niet luistert. Ik vroeg naar haar waarneming, naar de feiten. Maar de opmerking dat haar man niet luistert geeft me alleen informatie over hoe zij haar man ziet. Toen ik dit aangaf specificeerde ze verder. Hij is niet in mij

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

geïnteresseerd, want hij vraagt nooit wat, als ik hem wat vertel. Ik legde uit dat zij degene was die daar die betekenis aan gaf. Heb je hem ooit wel eens gevraagd of hij in je geïnteresseerd is? En wat heb jij nodig om te voelen dat hij in jou geïnteresseerd is? De eerste vraag beantwoorde ze ontkennend, want zoiets vraag je toch niet, dat moet je 'aanvoelen'. De tweede vraag vond ze behoorlijk lastig te beantwoorden. Toch na enig



zelfonderzoek wist ze het. Hij moet doorvragen. Hij vraagt nooit door. Moet hij altijd doorvragen of in specifieke situaties? Dat vond ze zo mogelijk nog moeilijker. Ze kwam er niet uit. Ik hield haar voor: Hoe is het

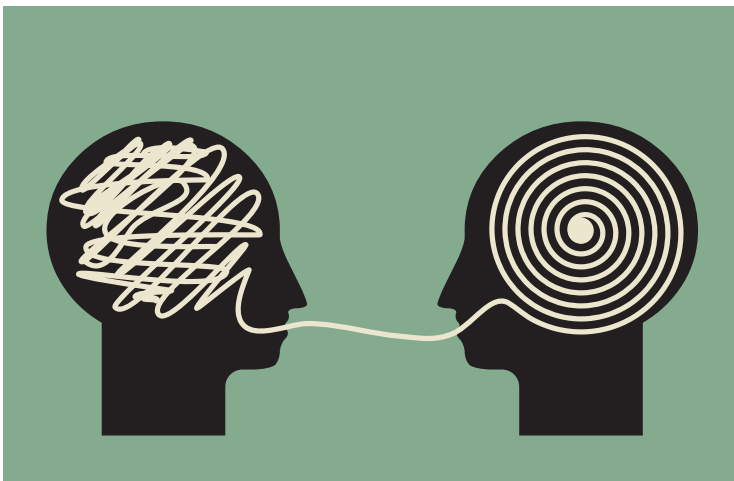
voor hem mogelijk om aan jouw behoeften tegemoet te komen als jij zelf je eigen behoeften niet (goed) kent? Ze vond het confronterend, maar wel terecht. Ze deed een tegenvoorstel. Wat als ik het nu aangeef als ik graag wil dat hij doorvraagt? Samen spraken ze een gebaar af wat zij zou maken op het moment dat ze behoefte had aan zijn interesse.

Waarnemen en ervaren wat die waarneming bij jou aan gevoel oproept en aan interpretaties scherpt je bewustzijn. Door je waarneming te scheiden van je gevoel en je interpretaties zal je communicatie stukken beter worden.

Het proces van zenden en ontvangen

Hoe werkt het opnemen van informatie? De wereld om je heen zendt continu een zeer groot aantal prikkels uit. Prikkels in de vorm van licht, geluid en reuk; druk in de vorm van onder meer warmte en kou. Een deel van die prikkels ontvang je via je ogen, oren, neus, mond en je huid. Je zintuigen zijn als het ware kleine ontvangststations, die zijn uitgerust met receptoren (ontvangers) die de prikkels opvangen. Diezelfde receptoren zijn ook zenders. Ze brengen de ontvangen prikkels over op je zenuwvezels of zenuwkanalen in de vorm van impulsen naar de grote verzamelplaats: je hersenen.

Dit proces heet perceptie. Het aantal prikkels per seconde is gigantisch groot. Dat betekent niet dat je hersens automatisch al die prikkels verwerken, want je hersens verwijderen een heel



groot deel van die informatie vrijwel automatisch. Slechts een heel klein deel van die informatie dringt door in je bewustzijn en wordt daarmee bewust waargenomen.

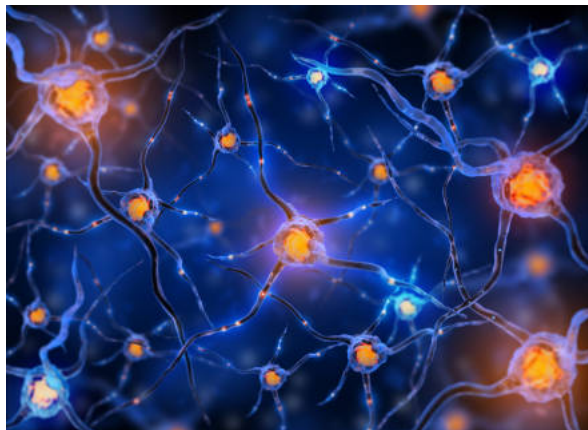
Zo neemt het moederoor op de kinderspeelplaats een mengeling van geluiden waar, toch pakt ze uit die mengeling van geluiden vaak alleen bewust het geluid van haar eigen kind op. De rest wordt gewoon niet bewust waargenomen. Een

heleboel dingen die je zintuigen waarnemen bereiken je bewustzijn niet. Terwijl je hier nu zit en leest, voel je niet bewust hoe je billen op de stoel zitten. Daar moet je eerst je aandacht op richten om het te voelen, dan wel moet er een externe prikkel in bv. de vorm van kriebel zijn, wil je aandacht er naar toe gaan en jij het bewust gaat ervaren. Ook de wijzerplaat van de klok is er continu, maar je neemt hem vrijwel nooit bewust waar. Andere dingen daarentegen laten onmiddellijk een blijvende indruk achter.

Wat wordt opgenomen?

Wat je kiest uit de gigantische hoeveelheid prikkels die je bewust waarneemt wordt bepaald door waar je je aandacht op richt. Bewust of onbewust. Dus datgene waar je interesse naar uitgaat, wat betekenis voor je heeft bepaalt wat er in je bewustzijn komt. En omdat we dat allemaal op een andere manier doen en op een andere manier betekenis geven aan wat er in ons of haar leven plaatsvindt, beleef je de werkelijkheid om je heen volkomen subjectief. Je neemt de werkelijkheid volkomen subjectief via jouw eigen filters waar. Je ziet de werkelijkheid niet zoals hij is, maar zoals jij bent.

Al je waarnemingen zijn jouw persoonlijke filters gepasseerd. Je zintuigen bombarderen je met twee miljoen stukjes informatie per seconde. Je bewuste



Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

kan op elk willekeurig moment maar vijf tot negen stukjes informatie aan. Dat betekent dat er nogal wat informatie wordt uitgefilterd. Dit filteringsproces wordt gekleurd door je waarden, overtuigingen, herinneringen, beslissingen, ervaringen en ook nog eens door je sociale en culturele achtergrond. Alleen de informatie waarop jouw filters staan afgestemd laat je in je bewustzijn komen.

Om daarom goed met iemand te kunnen communiceren is het cruciaal om je te realiseren dat die ander door een andere bril naar de werkelijkheid kijkt dan jij. Iedereen reageert vanuit zijn eigen perspectief en kijkt door zijn eigen filters naar diezelfde werkelijkheid.

Verantwoordelijk voor de respons

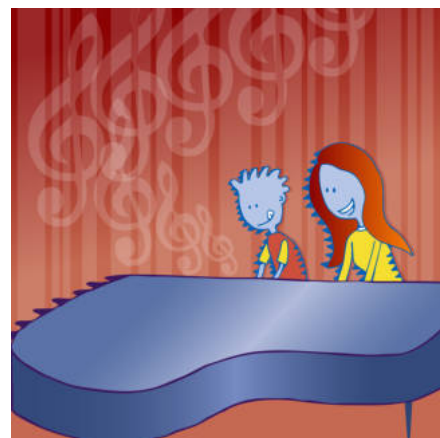
De betekenis van je communicatie wordt bepaald door de reactie die je oproept. Hoe goedbedoeld de intentie van je communicatie ook is, het succes ervan wordt bepaald door hoe de ontvanger jouw boodschap ontvangt en niet door wat je bedoelt te zeggen. Dat betekent dat je niet alleen verantwoordelijk bent voor je communicatie (wat je zendt), maar ook voor de response, de reactie op je communicatie. Oftewel je bent ook verantwoordelijk voor wat de ander ontvangt.



Gevoel: herkennen, erkennen en uitdrukken

Het verwarrende van ons taalgebruik is dat het woord 'voelen' vaak wordt gebruikt zonder dat daar daadwerkelijk een gevoel mee uitgedrukt wordt. *Ik voelde dat zij mij niet eerlijk behandelden*, geeft een interpretatie weer. Het is helemaal geen gevoel. Over het algemeen wordt gevoel niet verwoord wanneer het woord 'voelen' gevolgd wordt door 'dat', zoals, alsof, voornaamwoorden (ik, jij, hij, zij, het) Ik heb het gevoel dat het waardeloos is. Ik voel dat mijn baas zich manipulerend gedraagt. Dus pas op je tellen als je zelf of een ander woorden van die strekking gebruikt. Ik heb het gevoel dat... wordt vrijwel altijd gevolgd door een oordeel, wat vrij automatisch een tegenoordeel oproept.

Iets anders dat voor verwarring zorgt is dat voelen door elkaar wordt gebruikt met het werkwoord zijn... *Ik voel me geïrriteerd*, wordt ook vaak uitgedrukt door: *ik ben geïrriteerd*. In verbindende communicatie wordt onderscheid gemaakt tussen woorden die gevoelens weergeven en woorden die beschrijven wie of wat wij denken te zijn. Ik voel me gefrustreerd als pianospeler. Het feitelijke gevoel die achter die beoordeling over jezelf als



gitaarspeler schuilt, is teleurstelling, ongeduld, frustratie, of wat dan ook.

Het is nuttig om onderscheid te maken tussen woorden die beschrijven wat je denkt dat je omgeving met je doet, en je gevoel. Ik heb het gevoel onbelangrijk te zijn voor de mensen met wie ik werk. Het woord onbelangrijk zegt meer over hoe ik denk dat anderen mij zien, dan wat ik zelf voel, bijvoorbeeld verdrietig of moedeloos. Bewustwording van deze verschillen helpt om je gevoel te herkennen en duidelijk te uiten.

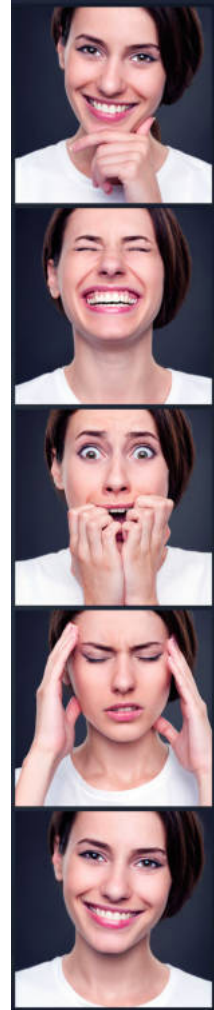


Daarnaast helpt het bewust worden van de verschillende innerlijke staten (hoe je je voelt en hoe je denkt) om er voor te zorgen dat je je niet volkomen identificeert met dat gevoel als je dat een vervelend gevoel vindt. Je bent namelijk niet je gevoel, je hebt het. Ook al laat je communicatie soms zien dat je je wel identificeert met dat gevoel. (Ik ben boos in plaats van: Ik voel me boos).

Prijs voor het niet uiten van je gevoel

Veel mensen hebben in hun opvoeding geleerd hun gevoel voor zichzelf te houden en in nog ergere gevallen zelfs te ontkennen. Hoe vaak ik niet gehoord heb van klanten: Over gevoel werd bij ons thuis niet gepraat. Het was gewoon niet belangrijk. Het gevaar dat daarin schuilt is dat je je gevoel niet meer voelt of herkent en daardoor vervreemd raakt van je lichaam. En er

ontstaan allerlei misverstanden door. Als je je ongemakkelijk voelt, maar je benoemt het niet, dan voelt de ander meestal wel dat er iets aan de hand is, alleen weet hij vaak niet wat. Vervolgens doet hij of zij een onbeholpen poging dat gevoel te begrijpen door er vanuit zijn of haar perspectief betekenis aan te geven. Het resultaat is vrij vaak een misverstand. Het niet uiten van gevoel is een vaak voorkomend probleem. Een van de redenen dat dat ontstaat is omdat bepaalde gevoelens of emoties door het lichaam getoond worden. En aangezien lichaamstaal de eerste taal is die we als mensen leren zijn we geneigd lichaamstaal eerder te geloven dan woorden. Als wat het lichaam zegt niet strookt met de woorden of het ontbreken ervan, dan maakt de ander er terecht of onterecht zijn eigen 'verhaal' van. En je kunt wel willen dat het niet zo is, maar het is nu een keer zoals het werkt. Je kunt je daar wel tegen verzetten, maar dat levert je meestal niet zoveel op. Je gevoel wil gevoeld worden, of jij dat nu wilt of niet.



Verantwoordelijkheid nemen voor je gevoel en behoeften

Gevoelens zijn signalen in jezelf die aangeven of een behoefte die in jezelf voelt is vervuld of niet. Gevoel ontstaat in jezelf. Je kunt dat gevoel ervaren als gevolg van een situatie in de buitenwereld. Als je je bewust bent van je gevoel en je verbindt dat gevoel met je behoefte(n) dan kun je de

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

verantwoordelijkheid nemen voor de vervulling van je behoeften.

Als je dorst hebt is dat een signaal dat je behoefte hebt aan vocht. Is je behoefte bevredigd, dan voel je je meestal plezierig. Niet ingevulde behoeften geven meestal een vervelend gevoel. Iedereen wil graag dat zijn of haar behoeften worden in gevuld. Als je daarom je gevoel verbindt met de onderliggende behoefte dan kun je in actie komen om die behoefte in te vullen. Behoeften heb je overigens eindeloos. Als de ene behoefte is ingelost, dient meestal al vrij snel de volgende zich weer aan.

Wat in de praktijk helaas vaak gebeurt is dat je door te oordelen en analyseren er alleen maar voor zorgt dat je behoefte niet wordt ingevuld. De kans is namelijk groot dat de ander jouw oordeel en/of analyse als kritiek ervaart. En veel mensen gaan in de verdediging of tegenaanval als ze kritiek ervaren. *Je begrijpt me gewoon nooit* is een heel indirecte uiting aan de behoefte aan begrip. Als je partner de hele week 's avonds heeft gewerkt en je vertelt hem dat hij meer van zijn werk dan

van jou houdt, dan is dat een indirecte uiting van de behoefte aan intimiteit. Door te oordelen kijk je wat er in jouw interpretatie mis is aan de ander en aan wat de ander zegt. Het resultaat daarvan is meestal niet wat je graag wilt. De kans is vrij



Basisbehoeften

klein dat je partner je boodschap begrijpt en ook nog doet waar je behoefte aan hebt. In plaats daarvan is het effectiever om je gevoel met je behoefte te verbinden. Ervaring leert dat wanneer je vraagt om wat je nodig hebt om je behoefte in te vullen de kans veel groter is dat hij wordt in gevuld. Als je dat beiden doet, kan er vrijwel altijd ook een win-win gevonden worden waarbij de behoeften van beiden in gevuld worden.



Veel vrouwen zijn bang om hun behoeftes te uiten omdat ze zijn opgevoed en geconditioneerd met de overtuiging dat hun behoefte (en zij ook) onbelangrijk is. Als ze dan een lange dag achter de rug hebben, hebben ze de neiging te gaan klagen, in plaats van een duidelijk verzoek te doen: *Weet je, ik heb vandaag geen moment voor mezelf gehad. Ik ben de hele dag onderweg geweest en eten gekookt, etc. Dus.... Hoe zou het zijn als jij????* Dat vage verzoek roept bij veel mannen meestal weerstand op. Het kost moeite om achter haar verhaal haar behoefte te horen en die te waarderen. Vrouwen zijn daar gewoon vaak veel te vaag in. Ze 'geven' dingen vooral veel aan, maar zijn echt heel weinig concreet in wat ze nodig hebben of waar ze behoefte aan hebben. Daarom is het ook voor veel mannen heel ingewikkeld om daar aan tegemoet te komen.

Taalpatronen

Bepaalde taalpatronen in ons taalgebruik verbergen onze behoeften, waardoor je geen verantwoordelijkheid neemt voor je gevoel. Kijk maar:

1. Het gebruik van onpersoonlijke voornaamwoorden als 'het' en 'dat' : *Het maakt me razend als er spelfouten staan in onze brochures. Dat zit me heel dwars.*
2. Verklaringen die alleen de acties van anderen vermelden: *Als jij me niet belt op mijn verjaardag, voel ik me verdrietig. Mammie is teleurgesteld als jij je eten niet opeet.*
3. Het gebruik van de uitdrukking: *Ik voel (een emotie) omdat...* gevolgd door een zelfstandig naamwoord of voornaamwoord anders dan ik: *Ik voel me gekwetst omdat jij zei dat je niet van me houdt. Ik ben boos omdat de supervisor haar belofte brak.*



In elk van deze gevallen kun je heel eenvoudig de verantwoordelijkheid nemen door te zeggen: Ik voel me... omdat ik Bijvoorbeeld"

1. *Ik voel me razend worden als er zulke spelfouten in onze folders staan, omdat ik wil dat ons bedrijf een professionele indruk maakt.*
2. *Mammie voelt zich teleurgesteld wanneer jij je eten niet opeet, omdat ik graag wil dat je sterk en gezond opgroeit.*
3. *Ik voel me boos dat de supervisor haar belofte brak, omdat ik erop rekende dat weekend naar mijn broer te gaan.*

Verzoeken

Vraag duidelijk om specifieke acties om je behoeften vervuld te krijgen. De kunst is het verzoek zo te brengen dat de ander bereid is er mededogend op te reageren. Dat betekent niet dat de ander verplicht is te doen wat je vraagt. Dan zou het een eis worden. Als je het nee van de ander niet kunt eren, is er geen sprake van een verzoek. Wees wel zo helder en duidelijk mogelijk, want in tegenstelling tot wat je wellicht denkt, snapt de ander vaak niet waar jij behoefte aan hebt. Ook niet en misschien zelfs juist niet als je dat impliciet hebt geuit.



Soms bv. als sprake is van een autoriteitssituatie 'hoort' de ander toch een eis, ook al is je verzoek nog zo zorgvuldig geformuleerd. Wat je dan kunt doen is de ander vragen wat hij je heeft horen zeggen. Mocht de ander een eis gehoord hebben, dan kun je hem of haar vragen wat jij moet doen om hem of haar iets te vragen zonder dat het als een eis klinkt. Soms duurt het een tijd voordat mensen het 'verzoek' kunnen

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

ontvangen. Vragen staat vrij, net als het antwoord erop. Pas als je het nut inziet van het veranderen van je gedrag, zul je bereid zijn je gedrag aan te passen. In de praktijk betekent dat dat je ofwel genoeg last moet hebben van je gedrag ofwel het moet je substantieel iets opleveren. Mensen worden uiteindelijk maar door twee dingen gemotiveerd om te veranderen. Pijn en plezier zijn die drijfveren. Of angst en verlangen. Waarbij het vermijden van pijn een sterkere motivatie oplevert is dan het krijgen van plezier.

Gebruik positieve actie taal

Geef in je verzoek aan wat je wel wilt in plaats van wat je niet wilt. Bij een negatief geformuleerd verzoek is het resultaat vaak verwarring over het verzoek en weerstand tegen het verzoek. Dat betekent dat jij voor jezelf heel helder moet hebben wat jouw behoefte is. Zolang je dat zelf niet weet val er een ander dan ook niet mee lastig. Het keert zich tegen je en uiteindelijk krijg je niet wat je wilt. Sterker nog je creëert wat je niet wilt.



Wees daarom zo concreet, specifiek en liefst meetbaar mogelijk. Dus niet: Zou je een keer met me naar de film willen? Maar: Ga je volgende week zaterdag met me mee naar de

bioscoop? Er draait een leuke film die ik dan graag wil zien. Vermijd dus vaag, abstract en dubbelzinnig taalgebruik.

Een voorbeeld van vaag taalgebruik is een vraag om hulp. Hulp kan voor iedereen iets anders betekenen. Vraag wat je precies voor hulp wilt. Moet iemand voor je afwassen of een zware doos tillen? Er zijn mensen die denken dat helpen toezicht houden betekent. Dat schiet niet zo erg op. Dus stop met het 'aangeven' van wat je nodig hebt en vraag rechtstreeks en heel concreet waar je behoefte aan hebt.

Mededogen

Mededogen is een mengeling van intentie, gevoel, begrip, uitstraling en actie. Als die allemaal met elkaar in lijn zijn, werkt mededogen helend. Je kunt mededogend naar jezelf en naar anderen zijn. Het is een natuurlijk vermogen dat je in staat stelt je te verbinden met de ander zonder jezelf te verliezen. Mededogen is een vorm van accepterend aanwezig zijn. Met je oren luisteren is één ding, luisteren met begrip is iets anders. In plaats van echt te luisteren zijn we meestal geneigd om snel een advies of een geruststelling te geven. Je denkt aan oplossingen en legt je eigen positie of gevoel aan de ander uit. Mededogen ontstaat als je al je oordelen en vooroordelen laat varen. Als je in feite je denken uitschakelt en overstapt op het accepterend aanwezig zijn in het hier en nu. En de ander de ruimte geeft die



hij of zij nodig heeft om zichzelf volledig te uiten en begrepen te voelen.

Als je echt naar iemand luistert zonder te oordelen, zonder je verantwoordelijk te voelen en zonder je ellendig te laten voelen, dan voelt dat heel fijn. Als iemand echt naar je heeft geluisterd dan ben je in staat je werkelijkheid op een nieuwe andere manier te ervaren en er verder mee te gaan.

Je kwetsbaar opstellen

Verbindend communiceren betekent dat je je diepste gevoelens en behoeften laat zien. Dat is voor veel mensen een behoorlijke uitdaging. Zelfexpressie wordt echter gemakkelijker als je je heb ingeleefd in de ander. Wanneer je de kwetsbaarheid van de ander hebt gezien en ervaren realiseer je je dat er gelijkwaardigheid is. Hoe meer je in contact kunt komen met het gevoel en de behoeften van de ander, hoe makkelijker het wordt om jezelf open te stellen voor de ander. De momenten waarop je je groot en sterk wilt neerzetten vanuit een behoefte om de controle niet te verliezen zijn vaak het lastigst om je kwetsbaar op te durven stellen.



Strijd

Het is je ego (je denken) in jezelf die als een soort entiteit in je overal de strijd over aan gaat. Het is je geest, je denken



waarmee je je identificeert en wat overal een 'verhaal' over maakt. Je ego wil altijd meer. Het wil ook conflict en heeft dat ook nodig. Er is dus iets in jou en de ander dat conflict nodig

heeft om zichzelf te ervaren. Om zichzelf zichtbaar te maken en zichzelf belangrijk te voelen. Kijk maar naar het strijden voor gelijk. Strijden om het gelijk zorgt in veel relaties voor problemen. En in die relatie, is er een deel in jou dat zijn positie wil verdedigen. Een deel dat het nodig heeft om gelijk te hebben en te krijgen. En dat betekent tegelijkertijd dat je het nodig hebt dat de ander fout zit. In dat proces van gelijk willen hebben en gelijk krijgen gaat een heleboel negatieve mentale energie zitten. In het bewijzen dat ik gelijk heb en jij fout zit. Het is een van de manieren waarop je ego zichzelf versterkt. Want als ik gelijk heb, dan heb ik een beetje toegevoegd aan mijn zelf en heb ik wat van jouw zelf verminderd. En ik heb wat toegevoegd aan mijn zelf. Ik heb gelijk. Ik identificeer me met dat gevoel. En ontleen er mijn identiteit aan. En mijn zelfwaardering. Soms ga je zelfs zo ver dat je geweld nodig hebt om gelijk te hebben.

Ook groepen hebben het nodig om gelijk te hebben. Wij hebben gelijk. Onze overtuigingen zijn de waarheid. En die overtuigingen worden uiteraard niet herkend als overtuigingen

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

maar als waarheid. Het wordt niet herkend als een verhaal, maar als hoe het is. Als een objectieve werkelijkheid. Dus wij hebben gelijk en jij of jullie hebt of hebben het mis. Je gelijk halen levert een groot gevoel van bevrediging op voor je ego. Je herkent het vast wel wanneer je een keer gelijk hebt. Dat het een goed gevoel geeft. Misschien vier je je gelijk zelfs wel. Je ego heeft behoefte aan vijanden. Want het wordt bevestigd in wie het is door die vijanden. Je ego bevestigt zichzelf door problemen te creëren. Je kent vast wel mensen die zonder hun problemen niemand meer zouden zijn. De een heeft het meer dan een ander. Wanneer je die problemen weg zou halen blijft er van hun identiteit weinig meer over. Ze zijn hun problemen.

Je geest, je denken heeft het nodig om een tegenstander te hebben. Je denken zoekt daar gewoon naar. In mensen, situaties, plaatsen. Het maakt niet uit wat, wie of waar. Veel mensen die zich erg identificeren met hun ego, hebben de neiging om veel te klagen. Over iets



of iemand. In hun hoofd. *Waar is die vlek in het tapijt? Die zou er niet moeten zijn. Ik heb er wat van gezegd, maar ze hebben er niets aangedaan. Dat hoort niet, vind je ook niet? Oh ja. Vreselijk ja.* Elke keer dat je klaagt betitel je iets of iemand als fout. Een situatie, een persoon een plaats...het weer. En als je iets of iemand verkeerd maakt, wordt jouw geest, jouw ego, weer een beetje groter. Dus iedere keer als je dat doet,

bevredig je keer op keer je ego. Omdat je denkt dat je weer een beetje meer over jezelf te weten bent gekomen.

Door middel van mededogend luisteren kun je dit patroon van strijd doorbreken. Door uit het 'verhaal' van jezelf en van de ander te stappen en door aan te sluiten op de onderliggende gevoelens en behoeften.

Mededogen in de strijd

Mededogend reageren in gespannen situaties kan potentieel geweld verminderen. Als je je richten kunt op het onderliggende (boze) gevoel, zal de ander zich gehoord en gezien voelen en over het algemeen bedaren.



De neiging om een afwijzing te horen wanneer iemand *nee* zegt of *ik wil niet* is sterk. Om op dat moment invoelend te kunnen luisteren is heel belangrijk voor het constructieve verloop. Door dergelijke uitspraken persoonlijk op te vatten kun je je gekwetst voelen. Je stapt dan in je eigen ego-verhaal, zonder te begrijpen

wat er in de ander omgaat. Als je je bewustzijn echter richt op de gevoelens en behoeften achter het *nee*, kun je erachter komen wat de ander weerhoudt om het antwoord te geven dat je wilt horen.

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Je hebt vast wel eens deelgenomen aan een zinloos gesprek. Zo'n gesprek waarbij je al vrij snel afhaakt als de een of andere kletsmajoor zijn verhaal weer eens afsteekt. Vitaliteit verdwijnt uit een gesprek als je het contact met het gevoel verliest. Helaas gebeurt dit vrij vaak omdat veel mensen niet in contact zijn met wat ze voelen. Als je in zo'n gesprek zit kun je het beste zo snel mogelijk de spreker onderbreken en hem of haar helpen in contact te komen met het eigen gevoel. Dus als je tante voor de tiende keer vertelt hoe ze twintig jaar terug door haar man in de steek is gelaten met twee kleine kinderen, onderbreek haar dan met: Tante het klinkt alsof u de pijn nog steeds voelt en alsof u wilt dat u toen anders behandeld was. Ze zal zich er hoogstwaarschijnlijk niet van bewust zijn dat ze behoefte heeft aan mededogen. En ook realiseert ze zich waarschijnlijk niet dat ze dat mededogen op de manier waarop ze zich uit niet zal gaan ontvangen. Wees er wel op bedacht dat je oordelen en adviezen vermijdt. Ook en/of juist in emotioneel zware situaties.



Stappen verbindende communicatie

Gewelddadige communicatie ontstaat vaak doordat één van jullie beiden of allebei te weinig ruimte ervaren. Als een van beiden of allebei te weinig ruimte voelt, dan komt angst om de hoek kijken. Het gevolg daarvan is dat de aanval wordt ingezet. Die aanval moet er toe leiden dat er ruimte ontstaat, maar het tegendeel is vaker het resultaat. Ook bij de ander ontstaat angst voor verlies van de eigen ruimte en die opent de tegenaanval. Het resultaat daarvan is dat er een 'rekening' wordt gepresenteerd. Die rekening ziet er uit als uit contact gaan, afstand creëren en je afsluiten. Vroeg of later komt er altijd een rekening. Je krijgt bijvoorbeeld slechte en boze gedachten over de ander of je gaat quasi grappige of venijnige opmerkingen maken of met anderen over die persoon praten. Dat komt omdat er in je systeem, in je lichaam spanning is ontstaan als



gevolg van de situatie waarin je te weinig ruimte hebt ervaren of ervaart. Je hebt het gebrek aan ruimte 'betaald', doordat je niet je ruimte voor je gedachten en je gevoelens hebt genomen.

Je hebt dan niet de volledige boodschap gegeven. Wat je ook aan positieve of negatieve emoties ervaart in de communicatie, ze hebben alles met jou te maken en veel minder met de ander. Om effectief te kunnen communiceren zul je de volledige boodschap eigen moeten maken. Je zult moeten accepteren dat wat je voelt en hoe jij reageert van jou is en niet van de ander. Verbindend communiceren kent vier fasen met mogelijkheden en valkuilen:



Objectief waarnemen en benoemen

Je begint met het objectief waarnemen van wat er feitelijk in de situatie gebeurt. Heel vaak in de communicatie gaat het hier al mis, doordat je geneigd bent in te gaan vullen en te interpreteren. Aan wat je waarneemt geef je op grond van je conditionering volautomatisch een bepaalde betekenis. Het is echter maar zeer de vraag of jouw betekenis wel klopt.



Gevoel benoemen

De tweede stap is het benoemen van je gevoel. Hierin schuilt het gevaar je gevoel als oordeel te benoemen. Wees je ervan bewust dat een oordeel nooit een gevoel is. Gevoel wat van jou is, ervaar je (proactief) van binnen in jezelf. Je *voelt* het ergens in je lichaam. Daarnaast heb je zogenaamde pseudo gevoelens, waarvan de oorzaak buiten jezelf ligt en wat je als meer reactief kunt benoemen.

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Voorbeeld proactief: *Ik voel me boos. Ik twijfel. Ik voel me verdrietig*

Voorbeeld reactief: *Dit is verwarrend voor me. Ik voel me opgejaagd, overweldigd.*

Voorbeeld oordeel: *Wat is het hier saai, gezellig, stom*

Zolang je bij de feiten blijft zit je in je invloedsfeer. Dat betekent dat jij bepaalt wat er gebeurt. Je interpretaties, je etiketjes zijn quasi gevoel en bevinden zich in de cirkel van beïnvloeding. Het zijn geen echte gevoelens. En je geeft de macht uit handen wanneer je als gevolg van een interpretatie zegt een bepaald gevoel te hebben. Je bent dan als het ware geen eigenaar van het gevoel meer. Het lijkt er dan op dat dingen je 'overkomen'. Je bestempelt jezelf als het ware als 'slachtoffer'. Wanneer je jezelf toestaat het gevoel onder het quasi gevoel te voelen komt je echte gevoel dichterbij. Toch kost het veel mensen vaak moeite om het reactieve gevoel los te laten. Soms zijn er ook



veel reactieve gevoelens achter elkaar en moet je ze eerst net als een ui afpellen. Je ervaart vaak ook (onbewust) winst om het reactieve gevoel vast te houden. Je hoeft dan niet echt te voelen wat je voelt en kunt blijven zitten waar je zit. Maar kijk ook eens naar de prijs die je daarvoor betaalt. Het voordeel van je gevoel toelaten, het te voelen en benoemen is dat de energie weer gaat stromen en er kan lucht

bij (het gevoel kan composteren). Het gevoel benoemen in de ik-vorm is ook voor de ander niet zo bedreigend. In dat geval kan de ander niet zeggen: 'Dat kun je niet voelen'. Je gevoel is een vaak een signaal van een niet vervulde behoefte. Gevoelens zijn universeel menselijk: Het zijn bouwstenen die we gemeenschappelijk hebben. Zodra je het onderliggende gevoel bij jezelf en de ander zichtbaar hebt gemaakt kun je een strategie vinden om iets te doen waar je beiden goed uit kunt komen. In de praktijk zie je echter vaker het volgende gebeuren: *'Hoe krijg ik jou veranderd zodat ik geen last meer heb'*? En daar krijg je dan vervolgens ruzie over.



Behoefte in kaart brengen

Kijk ook eens naar de behoefte onder de behoefte. Wat wil je echt? Wat was het feit waar je last van had? Heb je dat benoemd? Wat was het onderliggende gevoel? Wat heb je nodig van de ander? Je kunt misschien wel denken dat de ander er is om jou gelukkig te maken, maar hoe je het ook wendt of keert:

Niemand buiten jou kan jouw behoeftes vervullen!

Als je bij de behoefte onder je gevoel bent uitgekomen, kun je ook zelf verantwoordelijkheid nemen voor je gevoel. Van daaruit kun je de ander het (authentieke) verzoek doen. Het bijzondere en soms heel tegenstrijdige is dat je zult ervaren dat je meestal de behoefte uiteindelijk kunt loslaten. Het hoeft dan vaak niet meer. Bij het voelen van je behoefte kun je ook zien

wat de waarde is van je gedrag. Als je jouw behoefte kent, kun je die kenbaar maken. Je kunt dan aan anderen duidelijk maken wat je nodig hebt. Er is overigens een makkelijker poort: door eerst zelf te gaan geven wat je nodig hebt.

***Geef aan jezelf en aan de ander wat jij of de ander
nodig heeft. Want wat je geeft zul je ontvangen.***



Actie ondernemen

De volgende stap is in actie komen. Doe je concrete verzoek. En laat dat verzoek ook een verzoek zijn en niet meer dan dat. Een grote valkuil is: jouw behoefte te **eisen** van de ander. Ik wil in plaats van een 'wens'. De ander is vrij om ja of nee te zeggen. Veel vrouwen hebben de neiging deze laatste en misschien wel meest cruciale stap over te slaan. Ze hebben 'aangegeven' wat ze wilden en dat moet genoeg zijn. Het moet genoeg zijn, omdat het voor hen ook genoeg is als de ander aangeeft wat hij of zij wil. Ze blijven daarmee als het ware door hun eigen bril kijken en blijven er vanuit gaan dat de ander net zo denkt en kijkt als zij. En daar zit nou net juist de crux. Die ander kijkt anders en begrijpt en ontvangt je verzoek niet op de manier zoals jij denkt dat hij of zij de boodschap ontvangt. Zet die extra stap en vraag zo duidelijk en zo concreet mogelijk waar je behoefte aan hebt.

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Valkuil

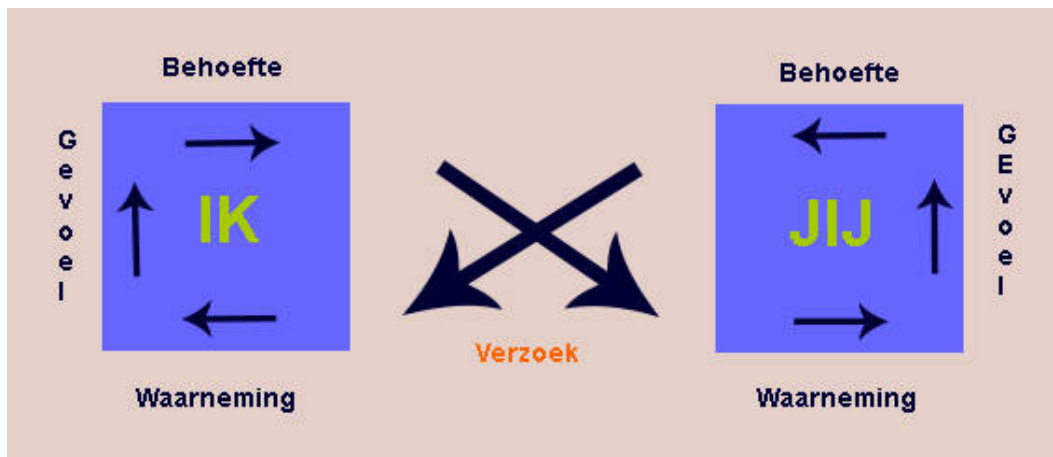
1. Interpretatie
2. Quasi gevoel
3. Strategie om behoefte te vervullen
4. Eis

Hoe wel?

1. Feiten
2. Gevoel
3. Behoefte
4. Actie of verzoek

Samengevat:

Verbindende Communicatie houdt het communiceren van je waarneming, gevoel en behoefte in en vervolgens komen met een verzoek.



Schema Verbindende Communicatie

Waarneming.

In je waarneming neem je kaal waar wat je hoort of ziet. Wat zijn de feiten? Je voegt geen interpretaties toe. Verbindend is:

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Je zit onderuitgezakt op de bank en reageert niet op mijn verhaal, in plaats van Je begrijpt me niet en je luistert niet naar me.

Gevoel.

Na je waarneming ga je naar je gevoel in plaats van er een 'verhaal' van te maken of gedachten te vormen over wat anderen doen. Verbindend is: *Ik voel me alleen* in plaats van *Ik voel dat jij geen verantwoordelijkheid op je neemt*. Dit laatste is een interpretatie van het gedrag.

Behoefte.

Je gevoel wordt onder meer bepaald door al of niet ingevulde behoeften. Jouw eigen behoefte is de oorzaak is van je gevoel en niet het gedrag van de ander. Verbindend is *Ik voel me geïrriteerd omdat ik behoefte heb aan jouw ondersteuning* in plaats van *Ik voel me geïrriteerd omdat jij de afwas niet hebt gedaan*.

Verzoek.

Een verzoek is een bewust en nauwkeurig positief geformuleerde boodschap aan de ander. Je geeft aan wat je wel wilt in plaats van wat je niet wilt. Als je een verzoek doet, sta je per definitie open voor een 'Nee'. Dat Nee is een aanknopingspunt voor een gesprek. Verbindend is *Wil je je best doen om op tijd te zijn voor het eten?* in plaats van *Zorg je ervoor dat ik niet weer in mijn eentje moet eten?*

Voorbeelden van gevoelens

Veel mensen hebben moeite om woorden aan hun gevoel te geven. Onderstaand overzicht is bedoeld om je bewustzijn over gevoelens te vergroten en je woordenschat uit te breiden. De woorden staan voor je gevoelens en de nuances en kwaliteiten van gevoelens. Hier spreekt je hart.

Ademloos	Gespannen	Perplex
Angstig	Gevoelig	Paniekerig
Bang	Glorieus	Slaperig
Bedroefd	Jolig	Smartelijk
Bedrukt	Kalm	Somber
Behaaglijk	Levendig	Sprankelend
Beverig	Koel	Stil
Bevreesd	Koud	Teder
Bevredigd	Kwaad	Tevreden
Bezield	Machteloos	Treurig
Blij	Melancholiek	Triest
Boos	Miserabel	Trots
Bruisend	Moe	Uitgelaten
Chagrijnig	Moedeloos	Uitgeput
Dankbaar	Nieuwsgierig	Verbaasd
Dolblij	Nerveus	Verbijsterd
Doodsbang	Onbehaaglijk	Verbluft
Eenzaam	Ongeduldig	Verdrietig
Energiek	Opgelucht	Verrukt
Erkentelijk	Ongelukkig	Vervuld
Extatisch	Ongemakkelijk	Verward
Futloos	Onrustig	Verwonderd
Geamuseerd	Onstuimig	Voldaan

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Geagiteerd

Gefrustreerd

Geïntrigeerd

Geïrriteerd

Gekwetst

Gelukzalig

Geprikkeld

Geraakt

Geschokt

Geschrokken

Onthutst

Ontroerd

Ontspannen

Ontsteld

Ontzet

Onzeker

Opgetogen

Opgewekt

Overstuur

Overweldigd

Vredig

Vurig

Wanhopig

Weemoedig

Zacht

Zachtmoedig

Zalig

Zelfvoldaan

Zenuwachtig

Voorbeelden Quasi-gevoelens

Quasi gevoelens zijn geen echte gevoelens. Deze woorden zeggen meer over hoe je gebeurtenissen en je gevoel interpreteert dan over het gevoel zelf. Het is de betekenis die je ergens aan geeft. Hier spreekt je hoofd.

Bij deze woorden passen:

Ik heb het idee dat... Of: Ik vind dat ... Of: Ik denk dat ... Of: Ik heb het gevoel dat...

Aangemoedigd	Geweldig	Optimistisch
Aangetast	Haatdragend	Overheerst
Aangevallen	Heerlijk	Overwerkt
Aarzelend	Hoopvol	Sceptisch
Afgemat	Hulpeloos	Schuldig
Afgescheiden	In het nauw gedreven	Sereen
Afgewezen	In de steek gelaten	Stralend
Alert	Ingelijfd	Teleurgesteld
Bedreigd	Intens	Terneergeslagen
Bedrogen	Jaloers	Toegenegen
Behulpzaam	Knorrig	Veilig
Bekommerd	Lyrisch	Verdoofd
Beschaamd	Misbruikt	Vereerd
Betrokken	Mishandeld	Verfrist
Bezorgd	Mistroostig	Verkeerd begrepen
Bitter	Narrig	Verlangend
Ellendig	Neerbuigend behandeld	Vermoeid
Enthousiast	Netelig	Vernederd
Geanimeerd	Niet gehoord	Verontrust
Geboeid	Niet gesteund	Verontwaardigd
Gebruikt	Niet gezien	Verraden
Gecharmeerd	Niet gewaardeerd	Verschrikkelijk
Gedeprimeerd	Niet gewenst	Verslagen
Gehinderd	Niet serieus genomen	Versterkt
Geïnspireerd	Onbekommerd	Vertrouwd

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Geïnteresseerd

Gekweld

Gekwetst

Gemanipuleerd

Gemeen

Gestimuleerd

Getergd

Getiranniseerd

Gewantrouwd

Onbezorgd

Onder druk gezet

Onderbroken

Onderdrukt

Ongerust

Ontgoocheld

Op mijn nummer gezet

Opgelaten

Opgesloten

Verveeld

Vervreemd

Verwaarloosd

Verwachtingsvol

Wantrouwig

Vrij

Zelfverzekerd

Zorgeloos

Zwierig

Voorbeelden van behoeften

De volgende lijst is die van de behoeften. Behoeften zijn universeel, maar kunnen door mensen verschillend worden verwoord. Het uiten van behoeften is geen wetenschap, maar een kunst die je je eigen kunt maken. Het vergroten van je woordenschat inzake je behoeften is niet om ze correcter weer te geven, maar om je bewustzijn erover te verdiepen/vergroten.

Er zijn zes basale behoeften, die je uiteindelijk weer kunt onderverdelen in allerlei andere behoeften. De zes basale behoeften zijn:

Behoeftte aan veiligheid, variatie, verbinding, autonomie, groei, bijdragen.

Sub vormen van behoeften zijn:

Aanraking	Helderheid	Schoonheid
Acceptatie	Humor	Seks
Authenticiteit	Inspiratie	Spelen
Bescherming	Integriteit	Steun
Beschutting	Intimiteit	Tederheid
Betekenis	Licht	Vertrouwen
Beweging	Lucht	Vervulling
Creativiteit	Mededogen	Voeding
Delen	Medeleven	Vrede
Eenheid	Ondersteuning	Waarneming
Erkenning	Orde	Warmte
Geruststelling	Plezier	Water
Gezelligheid	Respect	Zekerheid
Harmonie	Ruimte	Zelfexpressie
Heelheid	Rust	Zorg

Maar....

Heel vaak reageren we vanuit onze behoefte om ons standpunt te verdedigen met een 'maar', op iets wat de ander zegt. Het effect daarvan is dat die ander zich totaal niet gehoord, gezien en begrepen zal voelen. Gebruik dus nooit het woord maar als iemand boos tegenover je staat. Benoem zijn of haar gevoel. Zeg maar gewoon: Ik zie dat je boos bent. Eer het gevoel. Geef het bestaansrecht. Dat wil niet zeggen dat je het er mee eens bent. Het zegt alleen dat je erkent dat de ander zich voelt zoals hij of zij zich voelt.

Waarom?

Een ander woord dat je beter met beleid kunt gebruiken is het woord waarom. Wanneer je een zin met het woord waarom begint, komt het vrij vaak voor dat de ander zich aangevallen en ter verantwoording geroepen voelt. Beter is het om te vragen naar het proces achter de gebeurtenis of situatie. Je kunt dan bv. vragen: Hoe komt het dat....

Proberen

Ook het woord proberen wordt soms te pas en te onpas gebruikt voor allerlei dingen die we hebben gedaan of willen gaan doen. Het is goed hierbij in gedachten te houden, dat proberen in de praktijk vaak betekent dat je veel moeite doet en weinig resultaten bereikt. Wees je er van bewust dat wanneer je met iemand iets af wilt spreken, en je gesprekspartner of jij gaat iets proberen, dat dat in je

zenuwstelsel die betekenis heeft. De kans is niet onwaarschijnlijk dat het bij proberen blijft.

Begin met het einde voor ogen.

Vraag je af wat je bereiken wilt voor je het gesprek in gaat. Niet van te voren bepalen wat de uitkomst moet zijn is hetzelfde als in de auto stappen en maar een beetje rond gaan rijden en maar zien waar je uitkomt. Als je naar Amsterdam wilt, stel dan vast dat je naar Amsterdam wilt. Die vaststelling is namelijk heel bepalend voor hoe de reis verloopt.

Als iets niet werkt, doe dan iets anders

Veel, heel veel mensen blijven hetzelfde herhalen en een andere uitkomst verwachten als ze iets doen wat niet werkt. Vaak is het de angst voor verandering en om uit je comfortzone te komen die maakt dat je blijft doen wat je altijd al deed. Een belangrijke manier om te krijgen wat je wilt is de ander geven wat jij graag ontvangen wilt.

Niet communiceren is onmogelijk

Je herkent vast wel dat je eens een keer tegen iemand heel beleefd hebt geglimlacht en ondertussen hebt gedacht: Bekijk het maar. Heb niet de illusie dat de ander dat niet oppakt. Een goed luisteraar leest onmiddellijk uit jouw lichaamstaal dat de boodschap niet congruent is. En omdat je lichaam altijd zichtbaar blijft, kun je nu eenmaal niet niet communiceren.

Kenmerken van effectief/niet-effectief luisteren

Niet-effectief

Effectief

Non-verbaal gedrag

Verveeld kijken; ongeïnteresseerde houding; waardeoordelen; geen oogcontact.

Positieve lichaamshouding; afleidend gedrag vermijden.

Aandacht

De aandacht bij jezelf leggen en praten over je eigen situatie.

De discussie gericht houden op de ander.

Acceptatie

De gevoelens en ideeën van de ander accepteren. Zelf suggesties aandragen.

Gevoelens en ideeën van de ander accepteren. Meer informatie vergaren alvorens met aanbevelingen te komen.

Empathie

Je niet kunnen verplaatsen in het standpunt van de ander.

Proberen jezelf in de positie van de ander te verplaatsen.

Vragen stellen

Niet doorvragen of dieper ingaan op informatie.

Vragen stellen zonder er een quiz van te maken.

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Parafraseren

Niet controleren of de boodschap
goed is overgekomen.

In je eigen woorden herhalen
wat je dacht dat de ander zei.

Advies

De keus beperken door zelf al snel
de 'beste' oplossing aan te dragen.

De ander om suggesties vragen
en zelf alternatieven bieden.

Valkuilen in 't communicatieproces

Vastlopen in een probleemverhaal

Wat vrij vaak gebeurt in een niet effectieve communicatie is dat je vastloopt in een probleemverhaal. Je hebt dan de neiging te kijken naar wat er niet werkt, wat er fout gaat en blijft hangen in het analyseren ervan. Het gevolg daarvan is dat je vergeet om:

- Na te denken over wat je wel wilt
- Te kijken wat de vorige keren wel werkte en daarop verder te borduren
- Te leren van andere mensen die een manier hebben gevonden die wel werkt.

Als je terugkijkt om te analyseren waarom het niet is gegaan zoals jij wilde en het niet werkte zoals jij wilde dan heb je de neiging om je energie en aandacht te richten op:

- Wat er fout is
- Hoe lang je het probleem al hebt
- Wiens fout/schuld het is dat je dit probleem hebt
- Waarom het probleem er is
- Waarom je er niets aan hebt gedaan

Vragen naar het waarom maakt dat je je probleem verder vergroot. Je wordt nog defensiever en je bent nog minder geneigd naar een positieve oplossing te zoeken. Beter is om naar de intentie te vragen achter het gedrag: Bv.: Wat hoopte je te bereiken door X te doen? Of : Wat was het doel achter je handelen? Besteed daarbij nooit meer dan 5% van de tijd aan het probleem en 95% aan de oplossing! Communicatie experts beschikken over drie vaardigheden: Ze weten wat ze willen. Ze letten scherp op de reacties die ze krijgen en ze beschikken over

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

de flexibiliteit om hun gedrag net zo lang aan te passen tot ze krijgen wat ze hebben willen.

Je doel bereiken:

- Is je doel positief geformuleerd
- Ben jij de eigenaar?
- Kun je duidelijk omschrijven wat je precies wilt? Is je uitkomst meetbaar, controleerbaar?
- Beschrijf je ook de weg ernaar toe?
- Is je doel maatschappelijk en rekening houdend met je omgeving verantwoord?
- En bevat het ook de eerste stap naar de gewenste uitkomst?



De Volledige Boodschap

In probleemsituaties krijgen boodschappen vaak een emotionele lading, of zoals de bekende Amerikaans psychiaterpsychotherapeut Walter Kempler dat noemt; een toegevoegde boodschap vanuit ons 'niet-toegestane deel'. Als je die lading niet benoemt, ontstaan er onderliggende spanningen met alle gevolgen van dien voor de oplossing van het conflict. Er is dan sprake van een of andere vorm van projectie, van overdracht op de ander. De ander doet of zegt iets waardoor je 'geraakt' wordt. Die geraaktheid is niet van de ander maar van jou. Het is als het ware een bosje hout wat in jou zit. Jouw oude pijn en niet geleefde emoties. De ander houdt er alleen maar een vuurtje bij. Zolang jij je bosje hout niet opruimt, kan de ander steeds opnieuw jouw vuurtje aansteken. De ander is daarmee niet de oorzaak van je verdriet en pijn, maar wel degene die je daar in kan triggeren.



Volledige Boodschap geven



Het praktisch toepassen van het geven van de volledige boodschap kent een aantal valkuilen:

- Een volledige boodschap geef je altijd in de ik-vorm, '*waar ik last van heb*' en niet '*wat jij eens zou moeten doen*'. Een jij-boodschap is vaak bedreigend. De jij boodschap veroordeelt de ander en laat hem of haar niet in zijn of haar eigen waarde. Een Ik-boodschap is meer open en laat ruimte voor de ander te zijn wie hij of zij is

Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

- Vaak wordt de tweede stap, het benoemen van het gevoel, het deel van het hart overgeslagen. Dus na het benoemen van waar je last van hebt, direct zeggen wat ja anders wilt. Je 'vergeet' dan de verbinding te maken met het gevoel van jezelf en den ander. Daardoor komt de boodschap veel minder goed over.
- Over je gevoel praten is niet hetzelfde als vanuit je gevoel.
- Je gevoel beschrijven als een conclusie.
- Opgeven als je boodschap niet overkomt. Juist als de boodschap niet overkomt is het belangrijk om dáár dan vervolgens opnieuw de volledige boodschap te geven en te herhalen. Bijvoorbeeld *'Ik merk dat ik in verwarring raak omdat je niet op mij reageert. Ik voel me verdrietig en denk dat je me niet wilt helpen. Wil je alsnog reageren op wat ik zonet zei?*
- De zin niet afmaken: *'Ik vind het niet leuk'*, is niet af. Er mist dan 'want, omdat, waardoor' je dat niet leuk vind. Een boodschap is volledig als het zowel het hoofd (wat vind je een probleem), het hart (welk gevoel heb je bij het probleem) als het handelen (wat zou je anders willen) van de persoon aanspreekt.



Tenslotte werkt het geven van de volledige boodschap niet, als je het als truc en onecht, aanwendt. De ander zal feilloos door je façade heen prikken. De kracht van de volledige boodschap is juist het met volle aandacht en eerlijkheid aanspreken van de ander.

Filters in ons communicatieproces

Weglating

Van weglating is sprake wanneer je aandacht schenkt aan informatie die je zintuigen binnenkomt, maar tegelijkertijd blind bent voor andere prikkels. Denk aan een verstrooide professor die zo in zijn werk is verdiept dat hij op zijn pantoffels het huis uit loopt.

Vervorming

Van vervorming is sprake wanneer je informatie die via je zintuigen binnenkomt, verkeerd interpreteert. Denk maar aan verliefdheid. Als je verliefd bent, zet je een roze bril op die je volkomen blind maakt voor de minder prettige kanten van je partner.

Generalisaties

Je generaliseert als je de conclusies die je op basis van een bepaalde ervaring hebt getrokken, ook op soortgelijke situaties of ervaringen toepast. Generalisaties kunnen een goede zaak zijn, aangezien ze je helpen om een soort plattegrond van de wereld te maken. Als je niet zou generaliseren, zou je steeds als je een boek zou lezen, het alfabet opnieuw moeten leren en de afzonderlijke letter e+e+n als een eenheid moeten leren opvatten. Dankzij generalisaties kun je voortbouwen op wat je al weet zonder het wiel opnieuw te hoeven uitvinden.



Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

De overtuigingen die je er over je wereld op na houdt, zijn generalisaties en iedereen heeft de neiging om ze naar hartenlust weg te laten en te vervormen om ze te kunnen handhaven. Oftewel: je generalisaties kunnen beperkend werken, zodat ze niet meewerken om acties en gebeurtenissen te accepteren die niet met jouw overtuigingen sporen.

Metaprogramma's

Metaprogramma's zijn je onbewuste filters. Via de taal komen je onbewuste gedragspatronen aan het licht. Introverte mensen hebben bv. onbewust de neiging om alleen te willen zijn om hun batterij op te laden. Extraverte mensen laden zich juist op door er op uit te gaan. Er zijn vele van dit soort filters.

Waarden

Waarden zijn een andere verzameling filters. Ze zijn onbewust, maar in een mindere mate dan metaprogramma's. Tot je zevende jaar leer je je waarden vrijwel onbewust vanzelf van je ouders en andere familie en naaste omgeving. Daarna meer van je leeftijdgenoten en vrienden. Waarden zijn dingen die je motiveren om iets te doen, maar kunnen ook fungeren als een rem die je juist weerhoudt om je doel te bereiken. Het zijn de factoren die voor jou belangrijk zijn en aan de hand waarvan jij bepaalt of heet goed of slecht is wat je hebt gedaan. Ze beïnvloeden de manier waarop je aspecten van de binnenkomende prikkels weglaat, vervormt of generaliseert.



Overtuigingen

Je overtuigingen worden op allerlei onbewust manieren gevormd. Van je ouders leer je dat je iets goed kunt, van je docent tekenen dat je niet kunt tekenen en van je vriendjes dat je elkaar moet steunen. Soms kan het zijn, zoals wanneer je docent tekenen

je vertelt dat je niet kunt tekenen, dat je alle kansen schrapt die je misschien nog eens krijgt om te leren tekenen. Je docent heeft je immers vertelt dat jij niet kunt tekenen. Kies je overtuigingen zorgvuldig, want ze creëren je werkelijkheid.



Attitude

Je attitude is je manier van denken over een onderwerp of groep mensen. Je attitude vertelt anderen hoe je over iets of iemand voelt. Dit filter bestaat uit een verzameling waarden, overtuigingen, en meningen ten aanzien van een bepaald onderwerp. Je attitude veranderen is lastiger omdat je bewuste actief is bij het bouwen en handhaven ervan. Uit wat anderen zeggen en hoe ze zich gedragen kun je hun attitudes tot op zekere hoogte vaststellen. Op het werk wordt degene die tot extra inspanning bereid is en een positieve instelling heeft, beschouwd als iemand die een goede attitude ten aanzien van het werk heeft. Omdat je attitude gebaseerd is op je waarden en overtuigingen, heeft ze invloed op je capaciteiten en omdat je je op een bepaalde manier gaat gedragen. Mensen met een positieve attitude zullen vaak een positief resultaat verwachten. Door hun plezierige en hulpvaardige houding inspireren ze anderen om zich ook zo te gedragen.

Herinneringen

Je herinneringen bepalen wat je van iets of iemand verwacht, hoe je je gedraagt en hoe je met anderen communiceert. Herinneringen uit je verleden beïnvloeden je heden en je toekomst. Vooral herinneringen waar een sterke emotionele betekenis aan gekoppeld is, zullen in vergelijkbare situaties de neiging hebben naar boven te komen. Dat betekent dat je huidige ervaringen je oude herinneringen wakker roepen waardoor je op herinneringen en emoties uit het verleden reageert in plaats van op de ervaring die je in het hier en nu hebt.

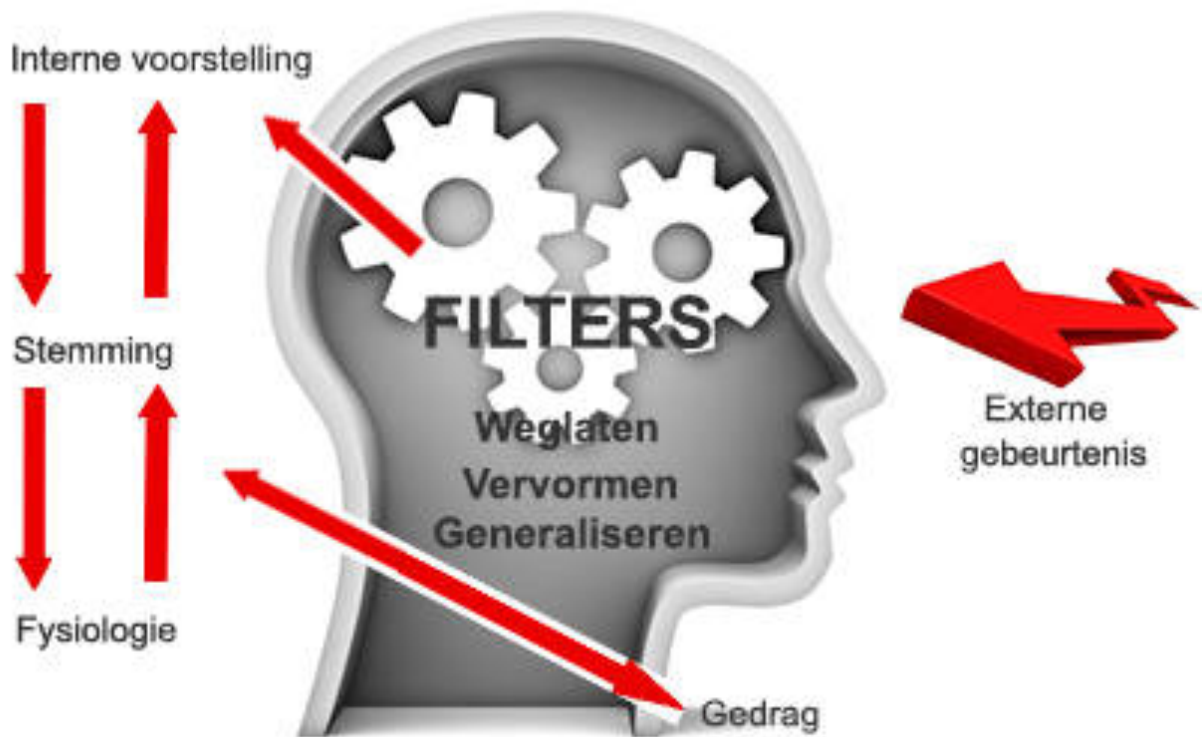
Effectief communiceren

Laat je hersens werken voordat je je mond opendoet. Bedenk wat je ideale uitkomst is voordat je met mensen het gesprek aangaat en praat en gedraag je met die uitkomst voor ogen. Gedraag je op een milde manier en creëer zoveel mogelijk een win-win resultaat.



Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en
luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Communicatie in schema



Praten op een manier dat iedereen wil luisteren en luisteren op een manier dat iedereen wil praten

Verbindende Communicatiekaarten

Onderstaande kaarten kun je aanvragen via:
www.confront.nl/gratis



Nawoord

Jij hebt dit boekje op de een of andere manier ontvangen
en het is mijn wens dat je het zult accepteren
als mijn geschenk aan jou.

En ik vraag op mijn beurt aan jou
of je de wet van geven en ontvangen wilt blijven voeden
door dit boekje op jouw beurt
weer cadeau te doen aan anderen.

Want wie wil niet iets moois ontvangen,
waar je hart van open spat.
Wie wil niet ontvangen
zonder daar verder iets voor te hoeven doen?

Zomaar, op deze mooie dag,
ontvang je iets van iemand,
die jou geluk en verbinding gunt.
Niet slechts vanuit eigenbelang,
maar gewoon om te delen.

Want in het delen
vinden we de verbinding
van hart tot hart,
waarin sterren van waar geluk te lezen zijn.

Nelly de Jong
www.confront.nl