

Verbindend communiceren

IK/WIJ

Waarneming	→	Feiten	
Gevoel	→	Ik voel me...	
Behoefte	→	Welke behoefte ligt er onder je gevoel?	
Verzoek	→	Hoe kan ik dit verwoorden: naar mezelf/naar de ander?	

Waarneming

- Ik zie...
- Ik hoor ... Klopt dat?
- Als jij.....
- Jij zegt.....
- Ik ruik..
- Ik hoor...
- Ik constateer...
- Ik merk dat ik jouw..... als een.....(belediging/afwijzing) interpreteer/ervaar
- Ik zie...../ruik
- Ik merk op dat.....
- Ik hoor.....
- Ik constateer.....

Gevoel

- Mijn gevoel is...
- Dat roept bij mij.... op
- Ik ben....
- Ik merk dat ik het lastig vind.....
- Ik merk dat ik het er moeilijk mee heb.....
- Ik vind het jammer dat
- Ik schrik hiervan.....
- Ik ervaar.....
-

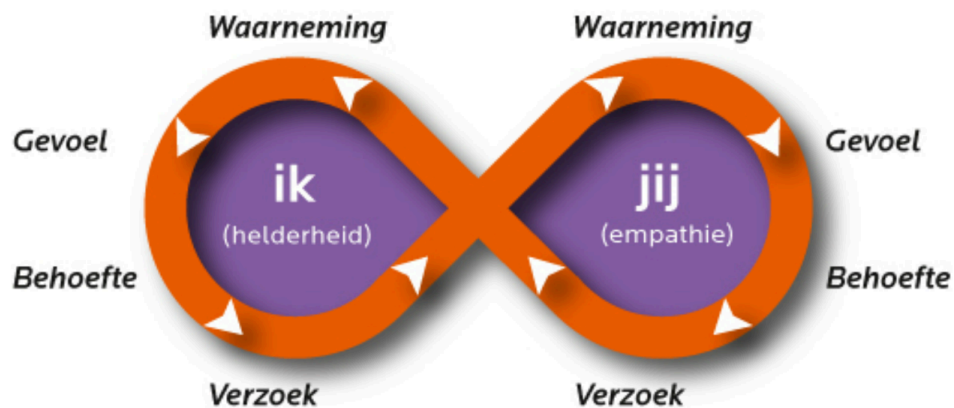
Behoefte

- Omdat ... belangrijk is voor me
- Omdat ik verlang naar...
- Ik vind het belangrijk dat er is
- Omdat essentieel voor me is
- Omdat ik verlang naar.....

Verzoek (merk op dat het verzoek haalbaar is en in positieve termen uitgedrukt)

- Hoe zou het voor je zijn om.....?
- Hoe is het voor je om.....?
- Ben je bereid om.....?
- Wil je me vertellen hoe je je voelt als ik dit zeg?
- Hoe voel je je als ik je dit vertel?
- Ik wil je vragen om..... Kun je daarmee uit de voeten?
- Ik zou graag jouw kant van deze zaak willen weten. Wil je me dat vertellen?
- Hoe is het voor jou om te horen.....?
- Wil je dat doen?
- Hoe is dat voor je?
- Zullen we samen even.....?

Communicatie = samenwerken



Gewelddadig communiceren

DE ANDEREN

Interpretatie	→	feiten - gedachten
Oordeel	→	goed/fout - juist/verkeerd
Verwijten	→	de ander is...
Eis	→	imperatief! + dreigement

Als je je bewust bent van gewelddadig taalgebruik ervaar je meteen hoe het komt dat er nauwelijks verbinding tot stand komt..

1: Diagnose of oordeel

Ons taalgebruik zit vol met diagnoses en oordelen. Het uitspreken daarvan leidt vaak tot verwijdering in plaats van verbinding of contact. Deze afstand wordt groot omdat iedereen erkend, gehoord en gezien wil worden en niet beoordeeld wil worden. Het oordelen kan snel leiden tot onbegrip, het bewaren van afstand, het niet uitspreken van wat je bezig houdt. Het oordelen in onze communicatie noemen we gewelddadig communiceren. Hoe geweldloos of gewelddadig communiceer jij of hoor je geweldloos of gewelddadig communiceren?

Voorbeelden van oordeelzinnen of gewelddadig communiceren:

- Jij ziet ook nooit wat
- Je bent belachelijk
- Hij ziet er niet uit
- Je luistert ook nooit
- Hij is altijd te laat
- Ik vind jou zeer irritant
- Zij zijn dikke tokkies.
- Hij/zij is een geweldige collega
- Mijn baas kan niet luisteren
- Heb je daar wel over nagedacht?
- Dit is toch geen manier van... (voorbeeld: vergaderen, doen, overleg)
- Wat een fantastische club
- Dat is toch weezinwekkend
- Op deze manier haal je het niet

2: Ontkennen van verantwoordelijkheid

Mensen “verschuilen” zich nogal eens achter algemeenheden en ontkennen daarmee hun eigen verantwoordelijkheid. “Zo gaat dat nou eenmaal” wordt er dan gezegd. In die situaties is het lastig verbinding te voelen met de ander en de kans bestaat dat er irritatie ontstaat door dit soort

taalgebruik. Contact maken en gehoord worden is nauwelijks mogelijk. Wanneer je in aanraking komt met deze vorm van communicatie loopt de frustratie hoog op omdat je het gevoel hebt dat je niet gehoord wordt. Er wordt niet voldaan aan je behoefte gehoord te worden.

Voorbeelden van “slachtofferzinnen”:

- Zo gaat dat hier nou eenmaal
- We zijn dit nou eenmaal zo gewend om te doen
- Dat vindt mijn leidinggevende niet goed.
- Dat doen we hier al jaren zo.
- Ik zou graag helpen maar de regels staan het niet toe
- We zijn hier gewend om het zus en zo te doen.
- Mijn collega gaat hierover.
- Iedere zichzelf respecterende professional vindt dat ...
- Dat werkt hier niet.
- Maar zo doet iedereen het, dat kan ik toch niet helpen.
- Ik ga daar niet over

3: Eisen:

Wanneer er eisen gesteld worden is er sprake van straf of schuld wanneer de eis niet wordt ingewilligd. Eisen stellen draagt niet bij aan verbinding omdat het mensen de kans ontnemt zelf keuzes te maken. Een eis kan een verzoek lijken totdat blijkt dat het niet voldoen aan het verzoek leidt tot straf of schuld.

Een voorbeeld daarvan is: “Wil je voor me afdrogen?”

Als het antwoord dan “Nee” is en er vervolgens gezegd wordt: “Dan hoef je na de afwas ook niet te denken dat je nog naar buiten kunt” is er sprake van een eis wat gewelddadig communiceren is. Ook op deze manier krijg je nauwelijks verbinding of contact en is er sprake van *gewelddadige* in plaats van *geweldloze* communicatie.

Voorbeelden van eisen:

- Niet goed, overnieuw!
- Je mag niet oordelen
- We spreken af dat jij op tijd komt.
- Als je dit niet doet heb je een probleem.
- Het is nu of nooit
- Zullen we even ophouden met door elkaar praten!
- Dit verwacht ik van jou. Jij bent daar toch zo goed in?
- Je moet je maar aanpassen

4: Straf of beloning verdienen

Heel duidelijk taalgebruik wat inhoudt dat bepaald gedrag straf of beloning rechtvaardigt. Deze vorm van *gewelddadig* communiceren wordt vaak gehoord en leidt tot schuldgevoelens, discussies en debat.

Voorbeelden

- Je hebt het verdiend
- Eigen schuld.
- Ik heb nog wel zo mijn best gedaan
- Had je maar beter moeten luisteren.
- Niemand denkt eens aan mij
- Je hebt het over jezelf afgeroepen.
- Dat had je kunnen weten.
- Heb je geen boodschappen gedaan??
- Ik heb er recht op mezelf zijn

- Daar heb ik je toch voor gewaarschuwd?
- Je hebt het over jezelf afgeroepen.
- Ik verdien respect
- Jij wilde toch zo graag ... (uit eten, verhuizen etc.)
- Had je maar beter moeten luisteren.
- Dat komt er nu van.
- Ik heb lang genoeg gezocht naar een leuke vakantie, ik verdien het toch echt

Als je wilt voorkomen dat er een verwijt gemaakt wordt:

Schrap de woorden: JE /JIJ /JULLIE , NOOIT en ALTIJD.

Voorbeeldzinnen:

“Jij doet ook nooit wat in het huishouden”

“Je laat me ook nooit uitpraten”

“Jullie hebben ook altijd wat aan te merken”

“Het is ook nooit goed”

Vraag je zelf eens af hoe vaak dit gezegd wordt en hoe vaak “altijd” of “nooit” is. Altijd is echt altijd en nooit is echt nooit! Zijn die uitspraken waar? En wat voelt de ander als hij of zij dit hoort over zichzelf? Grote kans dat hij zich in de hoek gedrukt voelt en meteen in de verdediging schiet. Een dergelijk **verwijt** is de bron van alle conflicten.