Verbindend communiceren

Empatisch luisteren en eerlijk uiten

" Verbinding begint niet bij de juiste woorden,
maar bij de bereidheid om de ander echt te begrijpen."



Agenda

- Check-In
- Verbindende communicatie
    1. Giraf en jakhals
    2. Empathisch luisteren
    3. Eerlijk uiten
- Check-out



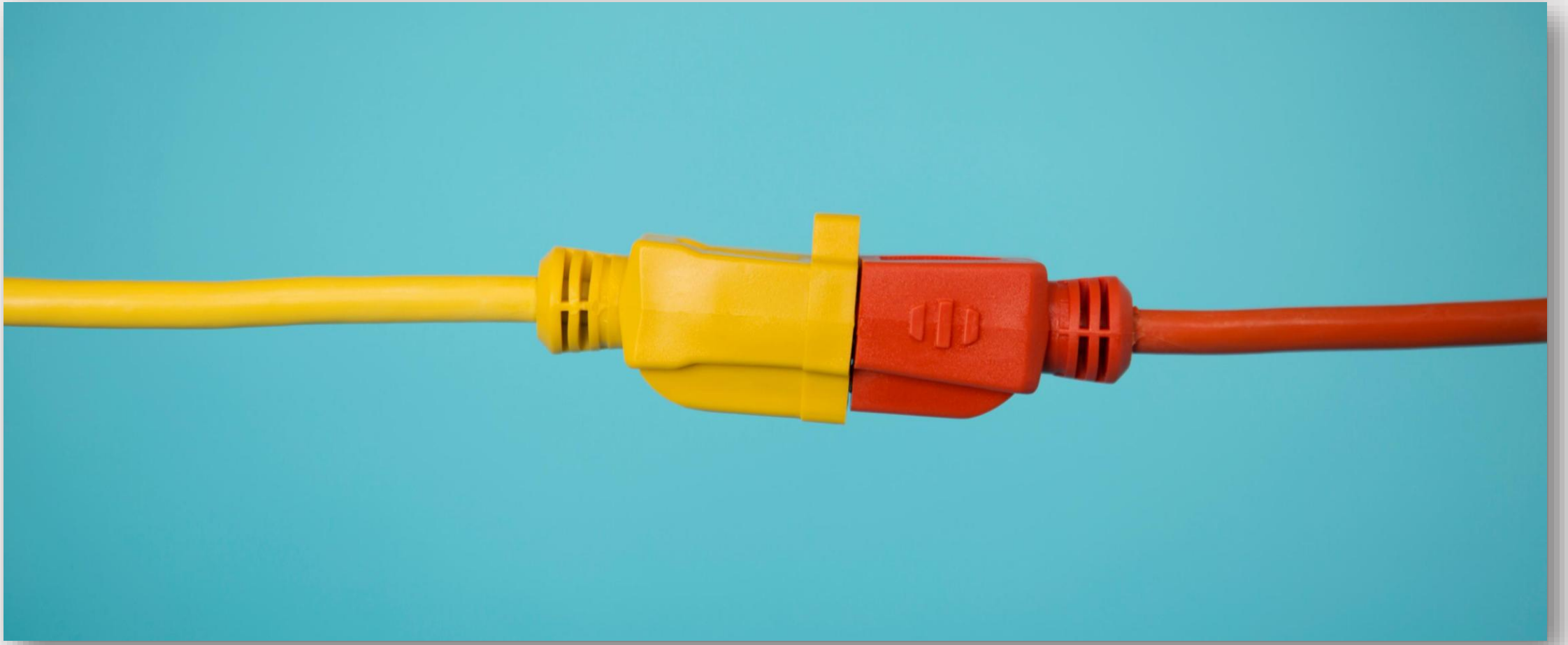
Check In

- Wie ben je, wat doe je?
- Hoe kan communicatie vanuit verbinding iets bijdragen aan je dagelijkse werk?
- Welk moeilijk gesprek stel je uit, loopt moeizaam of zonder het gewenste resultaat?

- 2x5’



Waarom eigenlijk verbindende communicatie?



Waarom eigenlijk verbindende communicatie?



Waarom eigenlijk verbindende communicatie?

- Jezelf én anderen beter begrijpen
  - Waarom doen mensen wat ze doen?
  - Inzicht in waarom je je voelt zoals je je voelt + wat ermee doen

- Liever tegen jezelf praten -> verbinding met jezelf

- Echt luisteren – **Empathisch luisteren**

- Meer durven zeggen wat je écht wil zeggen – **Eerlijk uiten**
  - Doordat je weet WAT je wil zeggen
  - HOE je het zegt (vb zonder oordeel, echte gevoelens, heldere verzoeken,…)
  - WAAROM bepaalde communicatie weerstand bij de ander oproept

Giraf en jakhals

	
luisteren vanuit een heel groot hart	angst/tekort
duurzaam, rekening houden met ruimer perspectief	aanvallen/verdedigen
doorheen de stekels luisteren	dingen snel persoonlijk nemen



1. Observatie

Waarnemen en observeren.

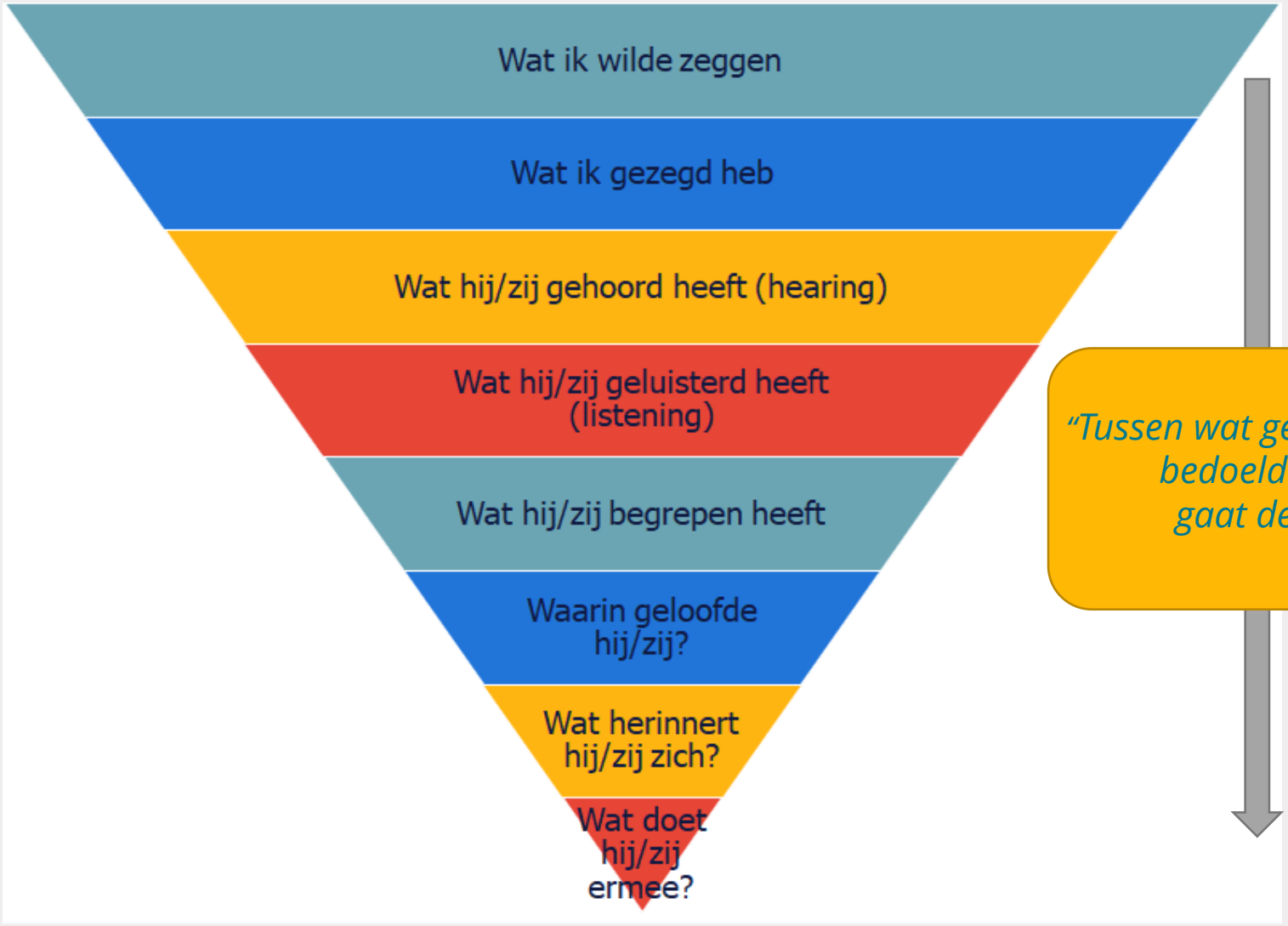
Observatie/waarneming
= wat je ziet, hoort,…

Interpretatie/oordeel =
je eigen mening



2. Filters in communicatie

Filters in communicatie



100 %

"Tussen wat gezegd wordt en niet bedoeld en bedoeld wordt maar niet gezegd, gaat de meeste liefde verloren"

17 %

We hebben dit weekend een nieuwe hond gekocht

Oh leuk, wat voor een?

Een kortharige zwart-wit gevlekt





Klinkt als een erg leuke hond

3. Gevoelens en behoeftes



Gevoelens: je innerlijke kompas

In verbindende communicatie zijn gevoelens **geen zwakte** of “iets persoonlijks dat je voor jezelf moet houden”.
Gevoelens zijn **signalen**. Ze tonen aan of je behoefte vervuld is of niet.

- Vreugde, ontspanning of voldoening wijzen op vervulde behoeften
- Frustratie, verdriet of stress wijzen op onvervulde behoeften

Gevoelens zijn dus geen probleem. Ze zijn informatie.

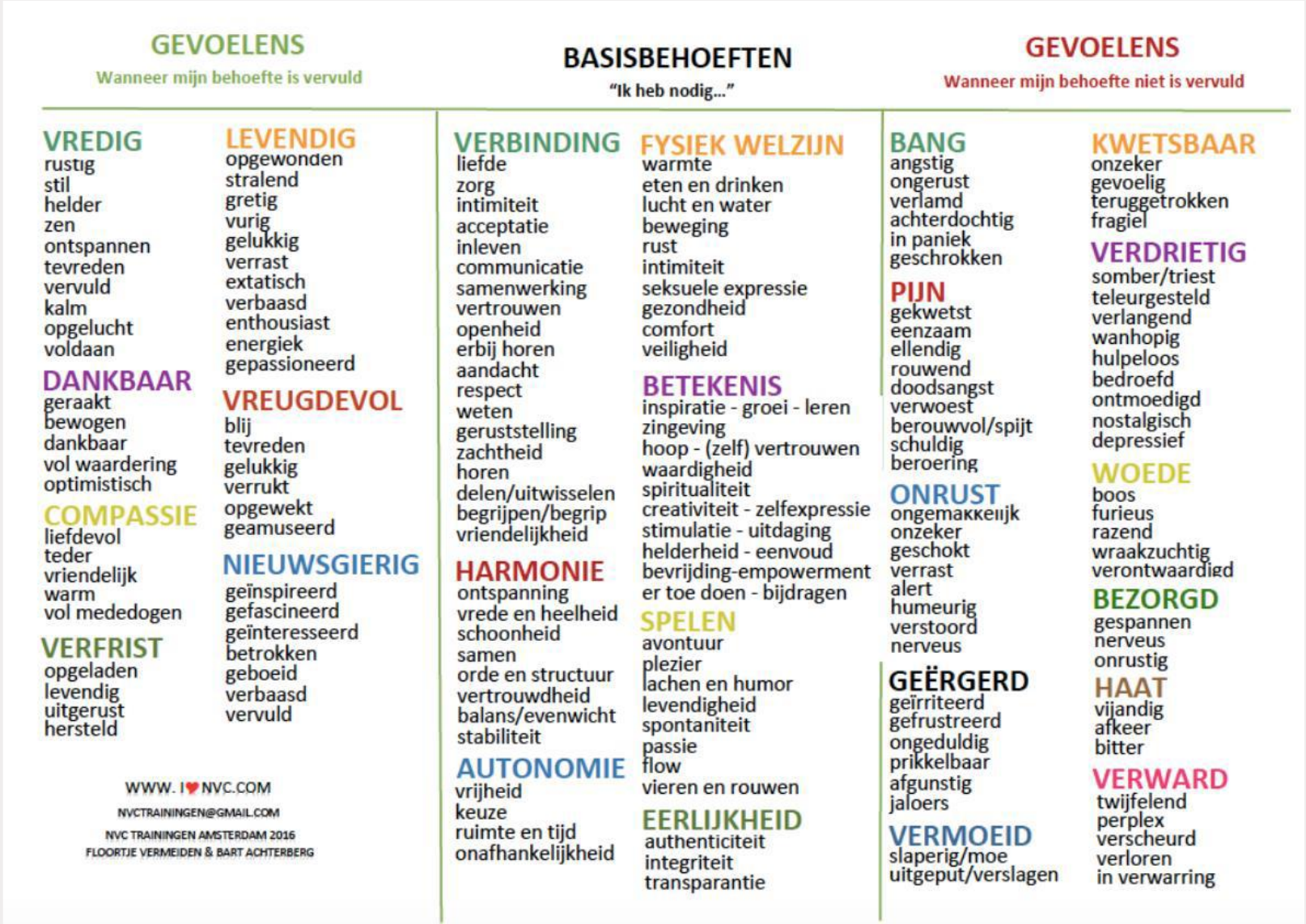
Behoeftes: universele drijfveren

Behoeften zijn wat mensen verbindt.
Ze zijn universeel en menselijk: veiligheid, erkenning, autonomie, rust, duidelijkheid, respect, verbinding, zinvolheid...

- Een gevoel zegt *wat je ervaart*
- Een behoefte zegt *waarom je dat ervaart*

Voorbeeld:
“Ik voel me gehaast omdat ik nood heb aan structuur.”
“Ik voel me gefrustreerd omdat ik behoefte heb aan wederzijdse afstemming.”
“Ik voel me wat onrustig, want ik wil echt tijd voor u maken. Welk uur past u beter?”

Behoeftes? Gevoelens?



GEVOELENS
Wanneer mijn behoefte is vervuld

VREDIG
rustig
stil
helder
zen
ontspannen
tevreden
vervuld
kalm
opgelucht
voldaan

DANKBAAR
geraakt
bewogen
dankbaar
vol waardering
optimistisch

COMPASSIE
liefdevol
teder
vriendelijk
warm
vol mededogen

VERFRIST
opgeladen
levendig
uitgerust
hersteld

LEVENDIG
opgewonden
stralend
gretig
vurig
gelukkig
verrast
extatisch
verbaasd
enthousiast
energiek
gepassioneerd

VREUGDEVOL
blij
tevreden
gelukkig
verrukt
opgewekt
geamuseerd

NIEUWSGIERIG
geïnspireerd
gefascineerd
geïnteresseerd
betrokken
geboeid
verbaasd
vervuld

WWW. I ♥ NVC.COM
NVCTRAININGEN@GMAIL.COM
NVC TRAININGEN AMSTERDAM 2016
FLOORTJE VERMEIDEN & BART ACHTERBERG

BASISBEHOEFTEN
"Ik heb nodig..."

VERBINDING
liefde
zorg
intimiteit
acceptatie
inleven
communicatie
samenwerking
vertrouwen
openheid
erbij horen
aandacht
respect
weten
geruststelling
zachtheid
horen
delen/uitwisselen
begrijpen/begrip
vriendelijkheid

HARMONIE
ontspanning
vrede en heelheid
schoonheid
samen
orde en structuur
vertrouwdheid
balans/evenwicht
stabiliteit

AUTONOMIE
vrijheid
keuze
ruimte en tijd
onafhankelijkheid

FYSIEK WELZIJN
warmte
eten en drinken
lucht en water
beweging
rust
intimiteit
seksuele expressie
gezondheid
comfort
veiligheid

BETEKENIS
inspiratie - groei - leren
zingeving
hoop - (zelf) vertrouwen
waardigheid
spiritualiteit
creativiteit - zelfexpressie
stimulatie - uitdaging
helderheid - eenvoud
bevrijding-empowerment
er toe doen - bijdragen

SPELEN
avontuur
plezier
lachen en humor
levendigheid
spontaniteit
passie
flow
vieren en rouwen

EERLIJKHEID
authenticiteit
integriteit
transparantie

GEVOELENS
Wanneer mijn behoefte niet is vervuld

BANG
angstig
ongerust
verlamd
achterdochtig
in paniek
geschrokken

PIJN
gekwetst
eenzaam
ellendig
rouwend
doodsangst
verwoest
berouwvol/spijt
schuldig
beroering

ONRUST
ongemakkelijk
onzeker
geschokt
verrast
alert
humeurig
verstoord
nerveus

GEËRGERD
geïrriteerd
gefrustreerd
ongeduldig
prikkelbaar
afgunstig
jaloers

VERMOEID
slaperig/moe
uitgeput/verslagen

KWETSBAAR
onzeker
gevoelig
teruggetrokken
fragiel

VERDRIETIG
somber/triest
teleurgesteld
verlangend
wanhopig
hulpeloos
bedroefd
ontmoedigd
nostalgisch
depressief

WOEDE
boos
furieus
razend
wraakzuchtig
verontwaardigd

BEZORGD
gespannen
nerveus
onrustig

HAAT
vijandig
afkeer
bitter

VERWARD
twijfelend
perplex
verscheurd
verloren
in verwarring



4. Luisteren

Niveaus van luisteren

- 4 niveaus van luisteren
  - Niveau 1 - Doen alsof je luistert
  - Niveau 2 - Selectief luisteren
  - Niveau 3 - Luisteren met aandacht
  - Niveau 4 - Empathisch luisteren

- Gebruik LSD
- Smeer Nivea

Gebruik LSD

Luisteren

- laat de ander uitpraten
- 2 oren, 1 mond
- in het hier en nu
- let op je lichaamstaal

Samenvatten

- stel controlevragen die aansluiten op het verhaal

Doorvragen

- open vragen
- wees neutraal in je vraagstelling
- één vraag per keer, geen dubbele vraagstelling

Smeer NIVEA

Niet

Invullen

Voor

Een

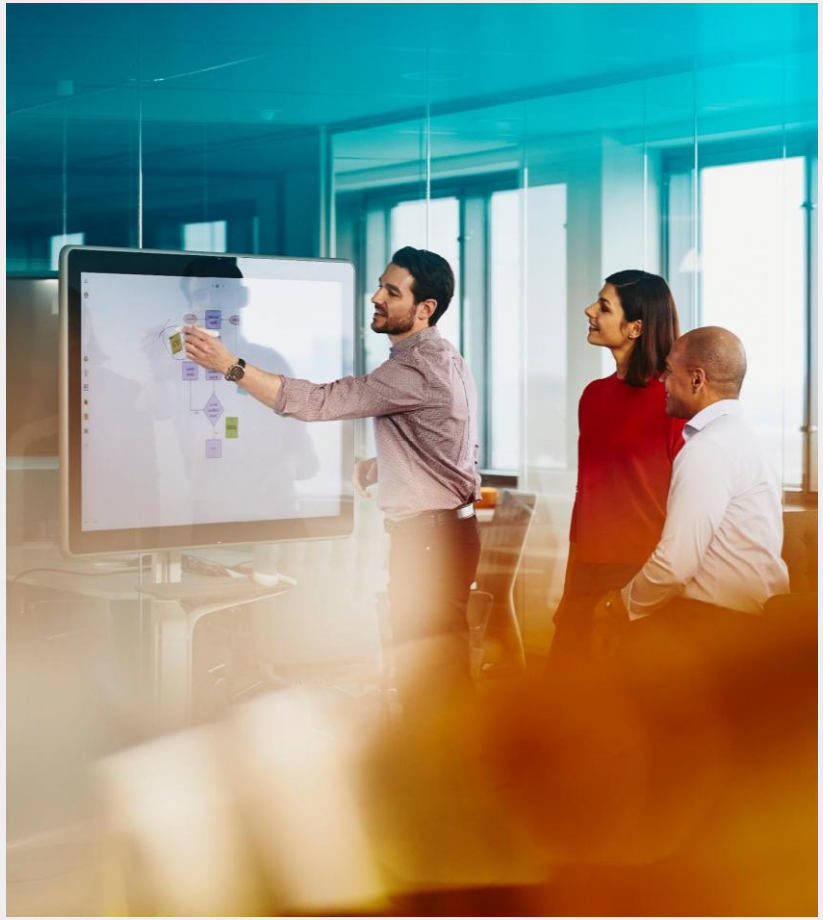
Ander



Hoe verbindende communicatie beïnvloeden?

Inzetten van instrumenten:

1. Observeren
2. Filters in communicatie
3. Gevoelens en behoeftes
4. Niveau van luisteren



Ik kies welke oren ik opzet





Oordeel/ interpretatie

Waarneming

Gedachte

Gevoel

Strategie

Behoefte

Eis

Verzoek

Case 1. Kinderwens

- Lisa (24) heeft drie kinderen, waarvan er twee in een pleeggezin verblijven. Ze woont in een kleine studio en leeft van een leefloon. Ze vertelt enthousiast aan haar begeleider dat ze opnieuw zwanger wil worden.

Jakhals: “Dat meen je toch niet? Je kan nu al niet voor je kinderen zorgen. Dat is echt onverantwoord.”

Giraf: “Je vertelt me dat je graag opnieuw een kindje zou willen. Ik hoor dat je verlangt naar een gezin om je heen. Klopt dat? Ik wil eerlijk zijn: ik voel me ook wat bezorgd, want ik weet hoe zwaar het nu al is met je woonsituatie en je inkomen. Het is jouw keuze, en ik wil je daarin respecteren. Zou je samen met mij willen bekijken wat je nodig hebt, voor jezelf en voor een eventueel kindje?”

Case 2. Middelengebruik

- Een gezinsbegeleider komt op huisbezoek bij Tom, papa van twee jonge kinderen. Het is elf uur ‘s ochtends. Op tafel staan lege blikjes bier en Tom praat traag. De kinderen hebben nog niet ontbeten.

Jakhals: “U bent weer aan het drinken. Zo bent u geen goede vader. Als dit zo doorgaat, moet ik dit melden.”

Giraf: “Ik zie lege blikjes op tafel en ik hoor dat je trager praat dan anders. De kinderen hebben nog niet gegeten. Ik ben ongerust, want ik vind het belangrijk dat ze veilig zijn en goed verzorgd worden. Ik wil ook eerlijk zijn: als ik me zorgen maak over hun veiligheid, moet ik dat bespreken in mijn team. Kunnen we nu samen zorgen dat ze iets eten, en daarna praten over hoe het met jou gaat?”

Case 3. Geweld

- Sara vertelt aan haar maatschappelijk werker, bijna terloops, dat haar partner haar soms duwt als hij boos is. Ze voegt er snel aan toe dat het haar eigen schuld is en dat ze niet wil dat er iets gebeurt. Er wonen twee kinderen in huis.

Jakhals: “Dat is huiselijk geweld, Sara. U moet hem verlaten. U kan uw kinderen daar niet aan blootstellen.”

Giraf: “Je vertelt me dat je partner je soms duwt als hij boos is. Dank je dat je me dat toevertrouwt, ik weet dat dat moed vraagt. Ik schrik ervan en ik maak me zorgen, want ik vind het belangrijk dat jij en de kinderen veilig zijn. Het is niet jouw schuld. Ik wil niets doen zonder jou, maar ik wil ook duidelijk zijn dat jullie veiligheid voor mij voorop staat. Wil je samen met mij bekijken wat je nu zou helpen om je veiliger te voelen?”

Case 4. Agressie

- Jos komt onaangekondigd naar het OCMW. Zijn leefloon is niet op tijd gestort. Hij slaat met zijn vuist op de balie en roept: “Jullie laten mijn kinderen verhongeren!”

Jakhals: “Meneer, zo spreekt u niet tegen mij. Als u zich niet kalmeert, bel ik de veiligheid.”

Giraf: “Ik zie dat u heel boos bent, en ik begrijp het. U bent ongerust omdat u wil dat uw kinderen te eten hebben. Ik wil u graag helpen. Tegelijk schrik ik als u op de balie slaat, want ik heb nood aan veiligheid om goed te kunnen werken. Wilt u even gaan zitten, zodat we samen kunnen nakijken wat er met uw betaling is gebeurd?”

Focus op je eigen behoefte
in plaats van
op wat er mis is met de andere!

Veel succes!

