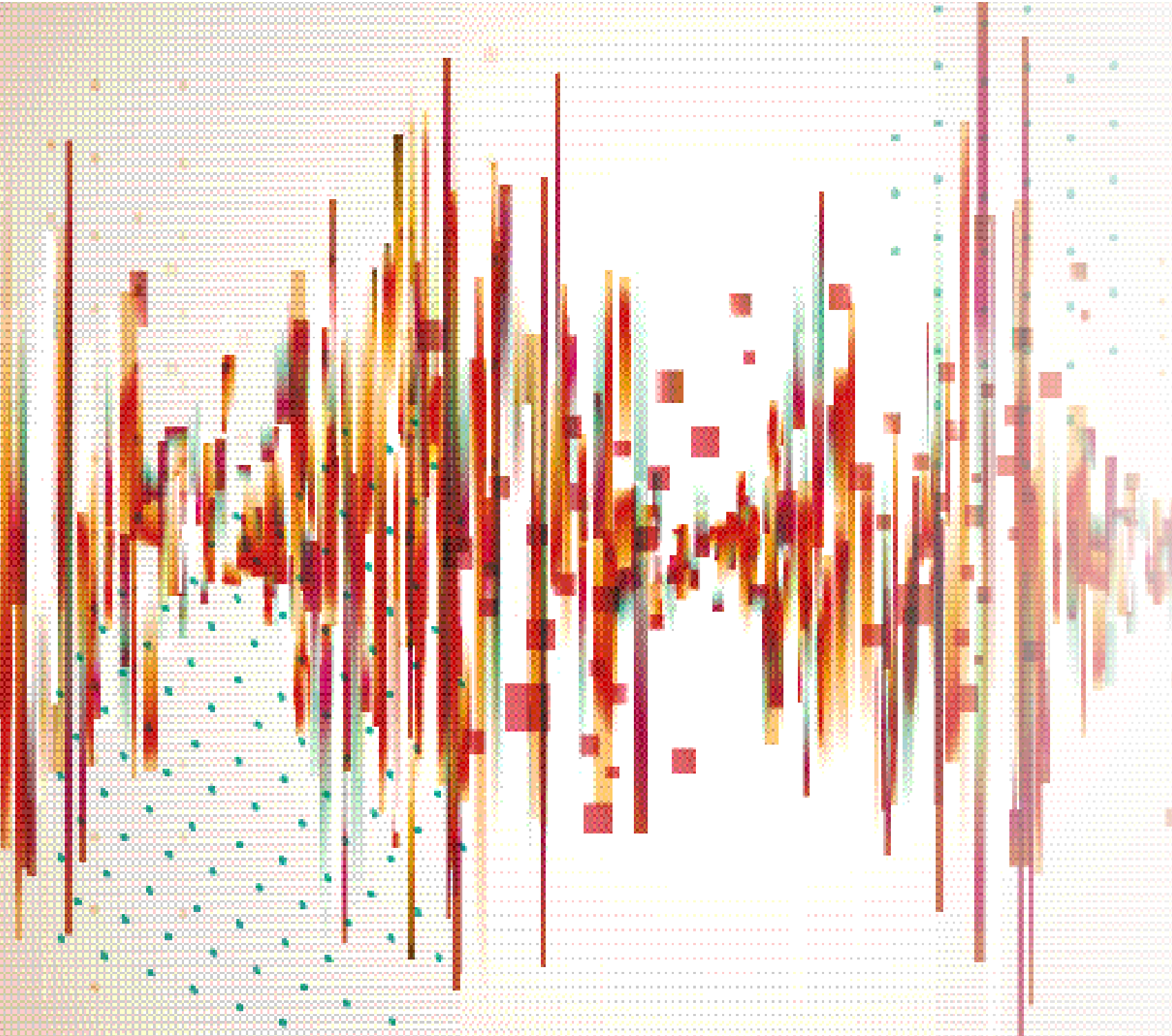


4 stappen van geweldloze communicatie

# VOORKOM RUIS



De samenwerking met je collega's verloopt niet prettig. Je bent boos of teleurgesteld. Hoe maak je dit bespreekbaar, zonder dat je vervalt in oordelen en verwijten? Geweldloze Communicatie of Verbindende Communicatie is een methode waarmee je dit op een professionele manier kunt aanpakken.

**S**tel: je bent rustig aan het werk. Om 16.30 uur komt je manager met een grote stapel werk op de proppen. Hij zegt dat het vandaag af moet zijn. Dit geeft je stress, want om 17.00 uur moet je naar huis om de kinderen op te halen. Het gaat je nooit lukken om deze klus goed en zorgvuldig uit te voeren. Waarom levert hij het werk niet wat eerder aan? Een ander voorbeeld: op jouw afdeling wordt er veel gekletst over privé zaken. Om 17.00 uur sluit iedereen zijn computer af, en gaat naar huis. Jij blijft achter om al het achterstallige werk af te ronden. Dit maakt je boos. Waarom werken je collega's niet iets harder, zodat iedereen op tijd naar huis kan?

### EMOTIE

Jenny Giezeman, trainer bij Ai-opener, vertelt dat dit soort frustraties veel voorkomen, en dat je van nature gewend bent om vanuit je oordeel en je eigen interpretatie te reageren. "Je bent boos of teleurgesteld. Alles wat je vanuit jouw eigen oordeel of gedachte zegt, klinkt als een eis. Je kunt er ook voor kiezen om niets te zeggen, en je gevoelens te onderdrukken. Maar die opgekropte energie moet er een keer uit. Dit betekent dat de bom op een ander moment barst. Met Geweldloze Communicatie leer je om alle informatie te ordenen. Zo kom je erachter waar het jou of jouw collega's écht om gaat, en lukt het om de situatie zonder verwijt of oordeel te bespreken."

### VIER STAPPEN

Bij Geweldloze Communicatie denken en communiceren mensen in vier stappen. Dit begint met stap 1: de waarneming. Wat zie of hoor ik? In het eerste voorbeeld is dat: ik zie dat mijn manager een stapel werk op mijn bureau legt. Stap 2 is: wat voel ik? Dat is: spanning en stress. Stap 3 is: wat is mijn behoefte? Ik wil mijn werk goed en zorgvuldig uitvoeren. Stap 4 is: spreek je verzoek uit. Volgens de principes van Geweldloze Communicatie zou je dit op de volgende manier bespreekbaar kunnen maken: 'Ik zie dat je me om 16.30 uur vraagt om iets voor je te doen, terwijl ik om 17.00 uur weg moet. Ik raak daardoor gestrest. Ik

## VIER STAPPEN

Het model van Geweldloze Communicatie is ontworpen door de Amerikaanse psycholoog Marshall B. Rosenberg. Het is gebaseerd op vier stappen. Trainer Jenny Giezeman licht elke stap kort toe.

### 1. Waarneming

Een waarneming is gebaseerd op feiten, bijvoorbeeld: 'ik zie, ik hoor of ik lees...'

Jenny: "Mensen vinden het soms moeilijk om objectief de feiten weer te geven. Ze zeggen bijvoorbeeld: 'Ik zie dat je slordig of onvakkundig bent'. Dat is een oordeel. Het is de kunst om bij de feiten te blijven. Wat zegt of doet iemand waardoor jij hem slordig of onvakkundig vindt?"

### 2. Gevoel

Spreek je gevoel uit, bijvoorbeeld: 'ik voel me boos of onzeker'.

Jenny: "De valkuil is dat je je gevoel verwacht met je gedachten. Dus: 'Ik heb het gevoel dat dit een zinloos gesprek is'. Helpend om elkaar te begrijpen is: 'Ik ben bang dat dit gesprek me onvoldoende oplevert'.

### 3. Behoeft

Jenny: "Het is de kunst om een behoefte niet te verwarren met de oplossing of de strategie waarmee je jouw behoefte wilt invullen. Dus niet: 'ik heb behoefte aan salarisverhoging'. De werkelijke behoefte is erkenning en waardering. Loonsverhoging is een mogelijke oplossing."

### 4. Verzoek

Jenny: "Dit betekent dat je concreet bent over wat je van de ander vraagt. Je zegt wat je wel wil in plaats van wat je niet wil. En je accepteert zowel een 'ja' als een 'nee' op je verzoek. Als je alleen een 'ja' wilt horen, is je vraag geen verzoek maar een eis. Vervolgens is het zaak om oprecht nieuwsgierig te zijn naar wat de ander voelt en belangrijk vindt. Misschien heeft je collega geen tijd om je te helpen bij de voorbereidingen van een groot congres, maar kan ze je wel op een andere manier ontlasten. Luister oprecht naar de oplossingen die de ander aandraagt."

wil graag meer tijd hebben voor deze klus, zodat ik het goed en zorgvuldig kan uitvoeren. Kunnen we afspreken dat je het me minimaal één uur van tevoren laat weten als je een klus hebt voor me? Dan kan ik het met zorg en aandacht doen.’

### **DIALOOG**

“Het resultaat van Geweldloze Communicatie is dat er een dialoog ontstaat”, zegt Nicole van Ladesteijn, trainer bij CommunicatieWijs. “Misschien is jouw manager het niet eens met de oplossing die je aandragt. Hij is namelijk niet in staat om het werk eerder aan te leveren. Maar hij begrijpt nu wel waar het jou om gaat, en kan meedenken over een oplossing. Misschien zegt hij dat het werk minder grondig uitgevoerd hoeft te worden, of dat het ook prima is om het iets later aan te leveren. En misschien heeft hij helemaal geen oplossing. Dan is het toch fijn dat je erover gesproken hebt.”

### **LASTIGE SITUATIES**

Magdalena Jobses heeft jaren geleden een cursus Geweldloze Communicatie gevolgd. Ze werkte toen als secretaresse. Inmiddels is ze redacteur/schrijver bij de gemeente Amsterdam. Ze is blij dat ze de cursus gedaan heeft. “De ruis werd minder”, zegt ze. “Voor de cursus liet ik me wel eens meeslepen door de emoties van mezelf of van anderen. Ik heb nu meer grip op de gesprekken gekregen.” Magdalena gebruikt de stappen van Geweldloze Communicatie om zich voor te bereiden op lastige gesprekken. “Ik ga dan bij mezelf na wat ik constateer, wat ik daarbij voel, enzovoorts. Zo heb ik alles paraat. Tijdens het gesprek zorgt het ervoor dat ik me de uitspraken van de ander minder persoonlijk aantrek. En de ander voelt zich minder aangevallen. Het geeft een betere communicatie met minder ruis.”

## **ONS BREIN**

### **Vechten, vluchten of vertrouwen**

Geweldloos Communiceren betekent dat je mensen aanspreekt op hun gedrag zonder verwijten of oordelen. Zo voorkom je dat het lichaam van je gesprekspartner extra cortisol aanmaakt. Dit betekent dat hij of zij daadwerkelijk beter in staat is om mee te denken. Hoe werkt dit precies?

### **Vechten of vluchten**

Kritiek, afwijzingen en oordelen doen ons veel. Het triggert ons lichaam om een hoger niveau van de stof cortisol aan te maken. Dit hormoon zorgt ervoor dat het denkende deel van ons brein (de neocortex) geen zuurstof meer krijgt, en het activeert onze reflexen. Daardoor willen we vechten of vluchten. We zijn minder goed in



**‘Veel mensen  
leveren al snel  
ongevraagd  
advies’**

### **ALLEDAAGSE GESPREKKEN**

Magdalena zegt dat ze in de alledaagse gesprekken niet alle stappen consequent doorloopt. “Stap 2 sla ik meestal over, want mensen hebben niet altijd een boodschap aan de gevoelens van de ander. Stap 3 en 4 gebruik ik door elkaar heen. Stap 1 gebruik ik erg vaak, en dat doet echt wonderen. Mensen vinden het prettig als je duidelijk aangeeft wat je constateert. Dat geeft een goede basis voor een gesprek.” Ze vertelt dat dit goed van pas komt in het werk van secretaresses. “Managers hebben soms de neiging om op het laatste moment met opdrachten te komen. Het werkt prettiger als je kunt vertellen wat je nodig hebt om je werk goed te kunnen doen. Zo kun je professioneel werken en je vervalt niet in verwijten.”

staat om nog helder na te denken, en worden wantrouwig. Daardoor ervaren we het oordeel groter en de situatie negatiever dan ze in werkelijkheid zijn.

### **Vertrouwen**

Positieve gesprekken stimuleren de productie van oxytocine. Dit hormoon activeert de netwerken in onze prefrontale cortex. Daardoor voelen we ons goed, en het geeft ons het vermogen om elkaar te vertrouwen, goed te communiceren en samen te werken. Helaas dooft het effect van oxytocine sneller dan dat van cortisol. Dit betekent dat een gesprek met veel kritiek meer effect heeft, en langer blijft nagalmen. Dat maakt het extra belangrijk om te communiceren zonder verwijten of oordelen.

## BETER LUISTEREN

De trainers zeggen dat je met Geweldloze Communicatie meer kunt dan alleen het goed verwoorden van je eigen boodschap. “Je leert ook beter te luisteren”, zegt Nicole. “Veel mensen luisteren niet echt. Ze geven al snel een ongevraagd advies. Of ze zeggen dat ze zich herkennen in de situatie, en vertellen vervolgens hoe zij de situatie zien. De tragiek is dat ze daarmee de aandacht weghalen bij de verteller. Bij Geweldloze Communicatie leer je te luisteren waar het de verteller echt om gaat. Wat is zijn behoefte? Misschien wil hij alleen gehoord worden. En wat ziet hij

als mogelijke oplossingen? Misschien heeft hij al een set oplossingen paraat.”

## INTENSERE VERBINDING

Jenny zegt dat Geweldloze Communicatie er bovendien voor zorgt dat je een betere verbinding maakt met je collega's. “Je hoeft geen vrienden te worden, maar doordat je je behoeftes en gevoelens uitspreekt, begrijp je elkaar beter. Dit geeft een intensere verbinding, waardoor er meerdere oplossingen binnen handbereik komen om wederzijdse behoeftes te vervullen.”

## MANAGEMENT SUPPORT **BEDRIJF IN BEELD**

Op zoek naar een onderscheidend relatiegeschenk als blijk van waardering? Of als vervanger van de bekende chocoladeletter voor werknemers tijdens het sinterklaasfeest? BitesWeLove heeft het. Handige portieverpakkingen met noten, zaden, gedroogd fruit en soms wat chocolade, aangeboden in een doosje met vier stuks. En de invulling van het doosje is helemaal zelf te bepalen.

# BitesWeLove; het ‘eigen’ eigentijdse relatiegeschenk

**B**itesWeLove zijn verrassende en verantwoorde tussendoortjes. De bites hebben diverse benefits en zijn onderverdeeld in drie categorieën: healthy, sport en pleasure. “Er zijn in totaal zeventig verschillende bites verkrijgbaar, allemaal in handige portieverpakkingen”, vertelt business-to-business manager Juliette Zwagemakers van BitesWeLove. En uit dit totale assortiment kan een mix van vier bites worden samengesteld voor de geschenkbbox, stelt zij. “De bites in de categorie sport bijvoorbeeld hebben de perfecte samenstelling voor een sportieve levensstijl. Bites met de juiste balans tussen vetten en koolhydraten, ideaal als extraatje tijdens bijvoorbeeld een sportieve teambuildingsdag.”

## ONTZORGEN

De geschenkbbox is naar wens samen te stellen. Voeg desgewenst een persoonlijke noot toe en BitesWeLove verzorgt de rest. “Opsturen naar het huisadres van de werknemers? Geen probleem. Of als geschenk op het bureau tijdens het sinterklaasfeest? Ook geen probleem. Wij regelen het”, verzekert Juliette. “Aangezien de keuze enorm groot is”, zegt zij verder, “en de mogelijkheden zeer divers, raden wij managementassistenten aan om contact op te nemen met ons supportteam via [sales@biteswelove.nl](mailto:sales@biteswelove.nl). Met elkaar stellen we dan de perfecte geschenkbbox samen en zorgen wij voor een onvergetelijk, eigen en eigentijds relatiegeschenk.”

