

# Verbindend Communiceren: wat is het?

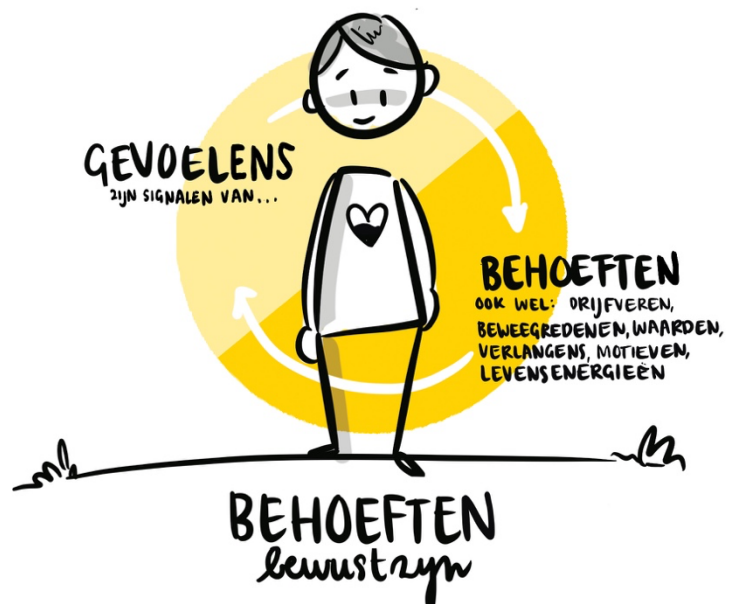
tekst: Hester Macrander. Tekeningen: Yara Rietdijk

## Uitgangspunt

De essentie is simpel en tegelijk eindeloos rijk. Verbindend communiceren begint bij de bewuste keuze om aan jezelf, anderen en je omgeving positief te gaan bijdragen, ofwel te stoppen met (onbewust) vecht- of vlucht gedrag. Niet meer over grenzen van anderen heengaan en ook geen muurtjes meer bouwen, maar afstemmen en overeenstemming zoeken. De ingang daartoe is bewustzijn hebben van jouw behoeften, en onder het gedrag van anderen behoeften (willen) zien, zoals autonomie, contact, van betekenis zijn, waardering en vele meer. Ook een omgeving heeft trouwens behoeften, zoals een groep mensen, een organisatie, een stadswijk, en de natuur.

## Visie

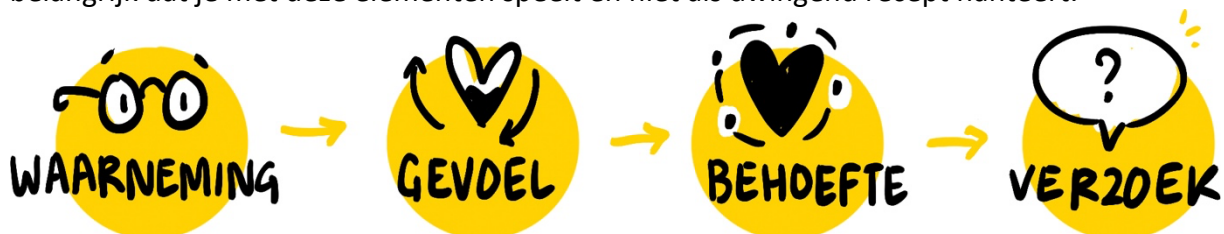
We zijn allemaal organismen die zo plezierig mogelijk willen overleven. Onze drijfveren, ofwel behoeften, sturen veelal onbewust ons gedrag. Deze onderliggende levensenergieën (h)erkennen in jezelf, anderen en overige organismen, maakt dat je de universele waarden ziet, en je daarmee verbonden weet. Dan kun je bewuster handelen. Met compassie kijken naar ons aller gestumper is hierbij ook belangrijk.



## Het model

Als hulpmiddel in zelfbewustzijn en communicatie gebruik je

steeds vier hoofdelementen: **waarneming, gevoel, behoefte, verzoek**. Persoonlijk vind ik het belangrijk dat je met deze elementen speelt en niet als dwingend recept hanteert.



## Het proces

**1.** Verbindend communiceren toepassen is actief op zoek gaan naar wat jou drijft door middel van het bewustmaken en erkennen van wat er in je leeft aan gedachten, gevoelens en behoeften. Meer bewustzijn krijgen op dat laatste is de essentie van de methode. Je gebruikt je oordelen en gevoelens als signalen van jouw onderliggende behoeften, ofwel: beweegredenen. Oordelen en gevoelens worden daarmee minder leidend in je gedrag, de behoeften worden leidend. Als je helderheid daarover hebt, neem je er verantwoordelijkheid voor door te zoeken naar manieren waarop je aan jouw verlangens (= behoeften) vorm aan kunt geven. Vanuit je behoeften kun je jezelf en jouw gedrag meer gaan sturen. Dit is het proces van zelfempathie.

**2.** Over jouw behoeften spreek je je helder uit, waarbij je jouw oordelen hebt getransformeerd hebt naar jouw verlangens. 'Ieder oordeel is een signaal van een (on) vervulde behoefte,' gaf Marshall Rosenberg mee, de uitvinder van dit gedachtengoed. Je communiceert dus nooit je oordelen, maar wel je wensen. Je kunt daarbij de ander een verzoek doen, dat wil zeggen: je kunt de ander vragen bij te dragen aan de vervulling van jouw behoefte. De ander geef je de volledige vrijheid om al dan niet bij te dragen, je dwingt een ander nooit. Een verzoek is geen eis. Dat is het proces van eerlijk uiten.

**3.** Je stelt je wezenlijk nieuwsgierig op naar wat in de ander leeft aan gevoelens en behoeften, en stelt vragen om dit helder te krijgen. Daarbij is het belangrijk de ander volledig te erkennen en geen reacties te geven die dit ontkrachten, zoals: sussen, adviseren, overtuigen, en dergelijke. Met jouw vragen help je de ander aan helderheid over diens drijfveren (= behoeften). Dit is een bijzonder krachtig middel in het krijgen van verbinding en kan echt wonderen doen. Dit is het proces van empathisch luisteren.

## De dialoog

In de communicatie blijf je in verbinding met jezelf, en je wisselt eerlijk uiten en luisteren af. Je combineert dan de drie bovenstaande processen. Steeds ga je op zoek naar oplossingen die ieders behoeften dienen. Je gaat van 'ik', naar 'jij', naar 'wij'.

## Doe wat werkt, speel ermee

Je communiceert dus nooit je oordelen en ik adviseer zelfs het gevoel bij eerlijk uiten weg te laten, of te noemen na de behoefte, zodat duidelijk is dat het jouw gevoel is, als gevolg van jouw al dan niet vervulde behoefte. Gevoel is immers slechts een signaal van de behoefte! Het noemen van gevoel kan averechts werken, het geeft de ander het idee van schuld, en dan luistert die niet meer. (Voor de kenners: Ik gebruik ook **nooit** de 'Als..., dan...' constructie die Marshall Rosenberg introduceerde, omdat daar een oorzaak-gevolg in zit, die snel als schuld gehoord wordt, ook al is het niet zo bedoeld.)

## Voorbeeld

Vasthouden aan de volgorde van het model vind ik niet altijd effectief, de kans dat bij de luisteraar de oren dichtklappen bij het benoemen van het gevoel is aanwezig.

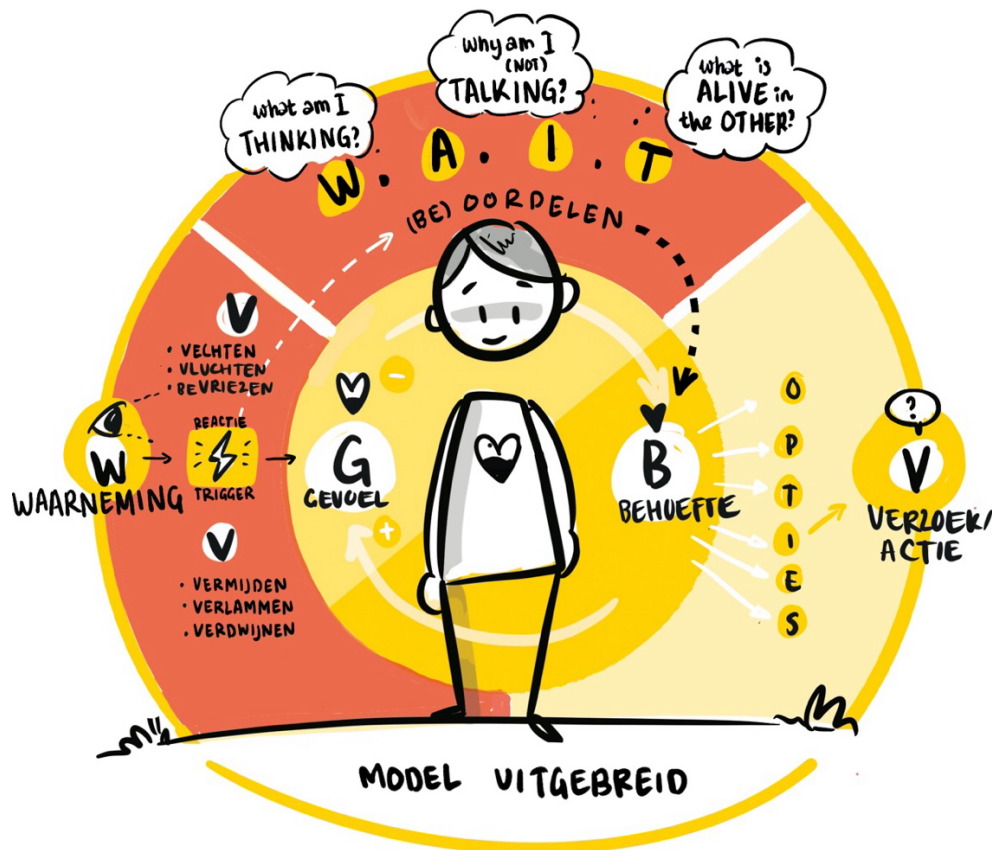
- 'De uitnodigingen zouden gisteren verstuurd zijn en dat is niet gelukt. (waarneming) Nu ben ik gefrustreerd (gevoel), omdat ik behoefte heb aan vertrouwen (behoefte), dus ... (verzoek)'

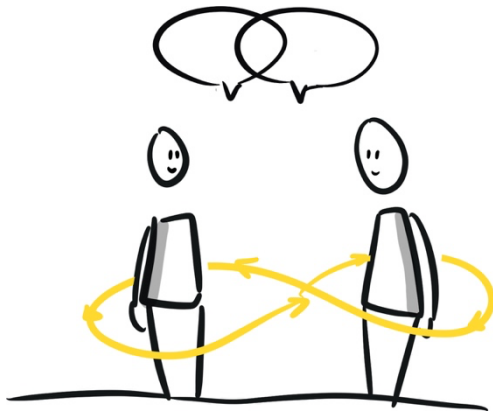
De ander hoort dan: ik heb jouw frustratie veroorzaakt. Maar het gevoel wordt veroorzaakt door de niet vervulde behoefte in relatie tot de prikkel: de behoefte is de oorzaak van het gevoel. Dus door verantwoordelijkheid te nemen voor je gevoel, kun je de intensiteit ervan verminderen en benoemen na de behoefte, mocht dat nodig zijn:

- 'De uitnodigingen zouden gisteren verstuurd worden en dat is niet gelukt. Ik wil er graag op kunnen vertrouwen dat afspraken nagekomen worden, (dus ik ben hier gefrustreerd over). Kun je me voortaan waarschuwen als het niet op de afgesproken dag lukt? Dan kunnen we kijken wat we alsnog kunnen doen.'

Het benoemen van het gevoel maakt de boodschap beladen. Het is wel nodig als de frustratie voelbaar is voor de ander, dan kun je het maar beter zeggen. Bij mensen die jouw gevoel kunnen ontvangen, op opvangen, kan juist meer verbinding geven. Kijk dus wie je voor je hebt!

Je gevoel transformeren naar je behoefte is heel krachtig: je wordt er namelijk een rustiger en beheerster mens door. Belangrijk is altijd te kijken naar wie je tegenover je hebt en je communicatie en het gebruik van de elementen daarop aan te passen, zodat je die ander bereikt.





### Uitbreiding van het model

In de verfijning van de communicatie zijn er meerdere elementen bij het model, die helderheid geven, zoals: bewustzijn van je neiging tot reageren (reactie), bewustzijn van oordelen en interpretaties, en het kunnen bedenken van opties hoe je een behoefte kunt vervullen.

Een element dat ik heb toegevoegd, en dat sterk werkt, is bewustmaken en benoemen van het positieve gevoel indien je behoefte vervuld zou zijn;

dat geeft positieve energie en geeft aan waar je naartoe wilt. Ik noem dat '**gevoel +**'. Dat klinkt zo:

- 'De uitnodigingen zouden gisteren verstuurd worden en dat is niet gelukt. Ik wil er graag op kunnen vertrouwen dat afspraken nagekomen worden, *dat geeft me rust*. Kun je me voortaan waarschuwen als het niet op de afgesproken dag lukt? Dan kunnen we kijken wat we alsnog kunnen doen.'

### Uitdaging

Wat dit hele proces uitdagend maakt, is dat ons autonome zenuwstelsel razendsnel reageert op prikkels, en ons in vecht- vlucht- of bevriesreacties brengt. Nog sterker zijn de verlam- of verdwynreacties. We zijn biologisch, cultureel en persoonlijk voorgeprogrammeerd en reageren vanuit deze pre-conditioneringen.

Met verbindend communiceren streven we ernaar minder vanuit onbewuste reacties te handelen en meer vanuit bewuste keuzes. Helpend daarbij is de waarneming te onderscheiden van de snelle interpretaties, aannames en oordelen. De transformatie van getriggerde reactie naar bewuste actie via contact met onze behoefte doorbreekt automatische reactiepatronen en brengt ons meer handelingsruimte.

### Tot slot

Er is een verschil tussen behoefte en begeerte. De wereld gaat kapot aan begeerte: dat zijn behoeften die we onbegrensd blijven vervullen, zoals mensen die zichzelf blijven verrijken ten koste van anderen, of middelen van bestaan waar we achteloos mee omgaan, zoals drinkwater, schone lucht et cetera. Het is van essentieel belang te leren wat genoeg vervulling is en te kijken naar balans in het geheel. Jouw veiligheid is mijn veiligheid en andersom.

We kunnen bouwen aan een leven waarin de voorwaarden voor iedereen op orde zijn en waarin we bijdragen aan veiligheid, vrede, verbinding, vrijheid en vervulling. Het is ons eigen belang, en ieders belang, dit actief te doen.

Elke dag is een uitdaging om hieraan vorm te geven en je kunt de rest van je leven oefenen in het verkrijgen van meer inzichten en het steeds beter toepassen van de handvatten.  
*Never a dull moment!*

[www.hestermacrander.nl](http://www.hestermacrander.nl). Copyright juni 2024.