

Ike Lasater & Julie Stiles



Woorden die *werken*

Een andere visie op denken,
spreken en verbinden

UITGEGEVEN DOOR MENS EN COMMUNICATIE

Woorden die werken

Een andere visie op denken, spreken en verbinden

3^e druk

Door Ike Lasater
en Julie Stiles

Vertaling van het boek Words That Work in Business, ISBN 9781892005014 door Ike Lasater en Julie Stiles, Copyright ©Spring 2016 PuddleDancer Press, gepubliceerd door PuddleDancer Press.

Vertaling: Harald Borjans

Grafisch ontwerp omslag: Mens en Communicatie

1^e druk 4-2012

2^e druk 5-2019

3^e druk 1-2026

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt. In enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën van deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j het Besluit van 20 juni 1974, Stbl. 351, zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men daarvoor de wettelijke verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorrecht.*

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot Mens en Communicatie, Roermond te wenden.

Meer informatie over Geweldloze Communicatie:

Center for Nonviolent Communication (CNVC)

Website: www.cnvc.org

Inhoud

<i>Proloog</i>	1
<i>Van epiloog tot proloog</i>	4
<i>Introductie</i>	8
<i>Noot van de uitgever</i>	11
1. Geweldloze Communicatie op de werkplek	13
<i>Enkele opmerkingen voordat je begint</i>	15
2. Hoe te beginnen?	21
<i>Je bewust worden van geblokkeerde verbindingen</i>	22
<i>Zelfempathie gebruiken en je triggers herkennen</i>	24
<i>Zelfempathie in stilte toepassen, anderen leren begrijpen</i>	29
3. De leercyclus	34
<i>Vieren en rouwen met Geweldloze Communicatie</i>	34
<i>De leercyclus in de dagelijkse praktijk brengen</i>	39
4. Vertrouwen opbouwen	43
<i>Stille vaardigheden oefenen</i>	43
<i>Verbale vaardigheden oefenen</i>	44
<i>Afspraken maken om Geweldloze Communicatie te oefenen</i>	45
<i>Valkuilen bij het oefenen zonder afspraken</i>	45
<i>Heldere afspraken maken</i>	49
<i>Signaleringsafspraken</i>	49
<i>Afspraken in betrokkenheid</i>	51
<i>Neem de tijd die je nodig hebt</i>	53
5. Doortastend vragen naar wat je nodig hebt	56
<i>Typische patronen van onduidelijke verzoeken</i>	56
<i>Het doen van heldere verzoeken</i>	58
<i>Elementen van een duidelijk verzoek</i>	59
<i>Verzoeken versus eisen; de intentie maakt het verschil</i>	60
<i>Uitvoerbare verzoeken doen</i>	63
<i>Een verzoek in actietaal doen</i>	64
<i>Verzoeken in de tegenwoordige tijd</i>	66
<i>Soorten verzoeken</i>	68

<i>Procesverzoeken.....</i>	<i>69</i>
<i>Verhelderingsverzoeken.....</i>	<i>71</i>
<i>Anderen helpen om duidelijke verzoeken te doen.....</i>	<i>74</i>
6. Uitdagende alledaagse werkplekkwesties	77
<i>Herkennen van vijandbeelden.....</i>	<i>77</i>
<i>Het vijandbeeldproces.....</i>	<i>81</i>
<i>Vijandbeelden aan het werk.....</i>	<i>84</i>
<i>Omgaan met moeilijke gesprekken.....</i>	<i>85</i>
<i>Humor op de werkplek aankaarten</i>	<i>87</i>
<i>Uitdagende vooroordelen.....</i>	<i>93</i>
<i>Bijdragen aan effectief vergaderen.....</i>	<i>96</i>
<i>Omgaan met machtsverschillen.....</i>	<i>99</i>
<i>Gepast reageren wanneer collega's klagen.....</i>	<i>101</i>
<i>Feedback en evaluaties.....</i>	<i>105</i>
<i>Gemeenschappelijke werkruimtes delen.....</i>	<i>111</i>
<i>Ingrijpen bij verbroken afspraken</i>	<i>113</i>
<i>Beantwoorden van e-mail.....</i>	<i>116</i>
<i>Een dienstverband beëindigen.....</i>	<i>118</i>
<i>Gerelateerde literatuur.....</i>	<i>124</i>
<i>Appendix.....</i>	<i>129</i>
<i>Appendix A: Trainingscyclus zinnen</i>	<i>130</i>
<i>Mededogen uiten.....</i>	<i>130</i>
<i>Empathisch ontvangen.....</i>	<i>131</i>
<i>Appendix B: Lijst met gevoelens.....</i>	<i>132</i>
<i>Appendix C: Gevoelens versus gedachten.....</i>	<i>136</i>
<i>Appendix D: Lijst met behoeften</i>	<i>142</i>
<i>Verklarende woordenlijst</i>	<i>144</i>
<i>Over de auteur.....</i>	<i>153</i>

Proloog

Ik ontmoette Marshall Rosenberg, de grondlegger van Geweldloze Communicatie, voor het eerst tijdens een workshop. Gedurende drie dagen volgde ik samen met ongeveer vijftientig andere deelnemers een introductietraining. We behandelden de vier basisstappen, *waarnemen, gevoelens, behoeften en verzoeken*. Ik werd meteen enthousiast door de eenvoud van het model en de helderheid die het gaf. Net als velen anderen werd ik diep geraakt tijdens die workshop.

Op de avond van de tweede dag ging ik uit eten met mijn echtgenote Judith en onze drie kinderen, die toen negentien, zestien en veertien waren. In mijn enthousiasme vertelde ik hen wat ik geleerd had, en niet veel later corrigeerde ik iemand scherp die probeerde toe te passen wat ik zojuist had uitgelegd. Ik zei: "Dat is geen gevoel!" Die reactie liet mij zien hoeveel ik zelf nog te leren had en hoe diep de patronen zaten die ik wilde doorbreken. Sindsdien is 'Dat is geen gevoel' mijn eigen kleine GC-grap die ik nog steeds vertel.

Aan het begin van mijn leerproces Geweldloze Communicatie te gebruiken, ontdekte ik hoe gemakkelijk het is om een nieuw stel regels over te nemen en die simpelweg toe te passen binnen het denkkader waarin ik al leefde. Ik was opgevoed binnen een wereld van vallen-en-opstaan en schuld-en-schaamte, eerst aan mijn moeders borst en later in de ruwe dynamiek van mijn leeftijdsgenoten. Ik had geleerd mij aan te passen en, soms zelfs, te gedijen in dat denkkader en in de maatschappelijke systemen die ermee verweven waren. Toen ik jaren later opnieuw door mijn aantekeningen van die eerste workshop met Marshall bladerde, moest ik glimlachen: ik zag hoe ik zijn woorden had verdraaid tot regeltjes als: "Zeg het niet op die manier..." en "Je zou het zo moeten zeggen...", en zo verder.

Dit verhaal vertel ik omdat ik jou een andere start toewens. Ik wil niet dat je in de opwinding van ontdekking doet wat ik destijds zo gemakkelijk deed: anderen overtuigen van wat Geweldloze Communicatie is, nog vóór ik het in mijn eigen manier van zijn had laten inwerken. Uit eigen ervaring weet ik hoeveel verdriet dat kan veroorzaken. Daarom hoop ik dat je, wanneer je iets waardevols in dit boek vindt, het eerst in je eigen leven toepast, ruim vóór je probeert anderen ermee te interesseren. Stel verzoeken aan jezelf en aan anderen, geen eisen. Leer

het verschil. Voel het verschil. Blijf leren. Dat is wat ik nog steeds het meest voor mijzelf wil, en daarmee ook voor jou.

Ik ontdekte dat Geweldloze Communicatie voor een deel bestaat uit het herzien van hoe ik de realiteit zie, ervaar, erover denk en erover spreek, en voor een deel een benadering is die sterk leunt op taal in de interactie met anderen. Geweldloze Communicatie omvat dus zowel de taal waarmee ik met mijzelf spreek, hoe ik denk, de taal waarmee ik met anderen communiceer, hoe ik spreek, én de manier waarop ik mijn waarneming van de wereld binnen en buiten mij filter. Het heeft mij geholpen de dingen helderder te zien. Geweldloze Communicatie is voor mij een zeer behulpzame strategie geweest om mijn waarden in de wereld gestalte te geven. Met nadruk beschouw ik Geweldloze Communicatie dan ook als een strategie, niet als een doel op zichzelf.

Wanneer je in dit boek over Geweldloze Communicatie leest, zou je de indruk kunnen krijgen dat ik verwijs naar een vaststaande en concrete methodiek, maar dat is niet wat ik beoog; ik reik je mijn visie aan, mijn interpretatie van wat ik zelf heb ervaren. Ik nodig je uit om Geweldloze Communicatie te benaderen als iets waar je mee kunt experimenteren, niet als iets statisch of als een doel op zichzelf. Probeer uit wat ik je aanreik en let daarbij op wat het in jou teweegbrengt, zodat je zelf kunt ontdekken wat voor jou werkt. Zo wordt Geweldloze Communicatie geleidelijk onderdeel van jou, niet vanuit theorie, maar vanuit eigen ervaringen die je je als vanzelf toe-eigent tijdens je leerproces.

Voor zover mogelijk beschouw ik de interpretaties in dit boek als de mijne. Ze zijn gebaseerd op jarenlange ervaring in workshops met Marshall Rosenberg en vele anderen, én op het toepassen van dit gedachtengoed in uiteenlopende contexten: als mediator bij ontelbare geschillen, bij het begeleiden van mensen in conflictsituaties, bij het geven van workshops en in mijn rol van zes jaar als lid van de raad van bestuur van het Center for Nonviolent Communication (CNVC). Ik heb geprobeerd mijn kennis van Geweldloze Communicatie te belichamen en haar dagelijks te leven, en juist daardoor is mijn interpretatie gaandeweg veranderd ten opzichte van hoe zij mij oorspronkelijk werd aangereikt. Ik pretendeer dan ook niet dat mijn zienswijze volledig samenvalt met die van anderen.

Julie Stiles is intensief betrokken geweest bij het schrijven en redigeren van dit boek, waardoor haar kijk op de wereld onvermijdelijk in de tekst is terug te vinden. Vanuit mijn perspectief is juist dit element van onze samenwerking essentieel geweest: het heeft niet alleen mogelijk

gemaakt dát dit boek er kwam, maar het heeft de kwaliteit ervan aanzienlijk verhoogd.

Tot slot vraag ik om je terugkoppeling. Als je suggesties hebt voor hoe dit boek in een volgende editie verder verbeterd kan worden, hoor ik dat graag. In het bijzonder ben ik benieuwd wat je mogelijk hebt gemist, en op welke wijze de thema's die we hebben opgenomen volgens jou nog scherper of rijker zouden kunnen worden uitgewerkt. Je kunt je reactie sturen naar: *info@mens-en-communicatie.nl*

Van epiloog tot proloog

In de originele uitgave van Ike Lasater staat deze tekst als epiloog, een afsluiting die de essentie van Geweldloze Communicatie (GC) samenvat. Maar als vertaler en eindredacteur van deze Nederlandse uitgave, en vanuit mijn eigen ervaring met het toepassen van GC, besloot ik de tekst naar voren te halen als proloog.

Waarom? Omdat deze woorden niet alleen een samenvatting zijn, maar een uitnodiging: een manier om meteen te ervaren waar dit boek over gaat, voordat je de stappen leert. Zo wordt het geen afsluiting, maar een kompas voor het pad dat voor je ligt.

Op veel werkplekken ontstaat een vorm van nabijheid én afstand tegelijk. Collega's brengen vaak meer tijd met elkaar door dan met hun familie, maar blijven doorgaans buiten elkaars intieme cirkel. Die combinatie van dagelijkse nabijheid en geïnstitutionaliseerde afstand, samen met de specifieke cultuur van een organisatie, kan het idee wekken dat een nieuwe manier van communiceren moeilijk in te passen is.

Maar wat als dat niet zo is?

In mijn jaren van workshops, coaching en bemiddeling heb ik gezien hoe gemakkelijk mensen, vaak zonder het in de gaten te hebben, in zelfbeperkende aannames stappen over wat wel en niet gepast zou zijn op het werk en daarbuiten. Veel medewerkers handelen naar verwachtingen die nooit hardop zijn uitgesproken, maar waarvan zij denken dat anderen ze hebben. Zo ontstaat op de werkvloer een soort vanzelfsprekende formaliteit, een illusie van afgescheidenheid, die vervolgens het gedrag bepaalt.

Wanneer deelnemers in mijn workshops intensief zelfempathie en stille empathie toepassen, verschuift dat beeld vaak snel. Ze ontdekken dat hun eigen ruimte om te spreken groter is dan ze dachten, en dat menselijke uitwisseling niet ophoudt wanneer men de werkplek betreedt. Zelfs mensen die eerder overtuigd waren dat Geweldloze Communicatie niet toepasbaar is op het werk, beginnen te zien dat de dynamiek niet wezenlijk anders is dan in iedere andere menselijke relatie.

Dit boek is voor wie op het punt staat Geweldloze Communicatie te integreren in zijn of haar dagelijks leven. De werkplek kan een betekenisvolle oefenplaats zijn. Julie Greene, een trainster in Geweldloze

Communicatie, vertelde me ooit dat ze op een bepaald moment besloot om 'in het diepe te springen' en GC simpelweg in al haar ontmoetingen te gebruiken. Ze ging ervan uit dat ze onderweg fouten zou maken, en dat die momenten juist kansen zouden bieden om verder te oefenen.

Wat ze daar volgens mij mee bedoelde, is dat sommige mensen anders op haar zouden reageren, en dat ze vervolgens een weg moest vinden om opnieuw verbinding te maken. Het beeld van 'in het diepe springen' sprak me aan. Vanaf dat moment ben ik gestopt met een onderscheid te maken tussen communicatie op het werk en communicatie in mijn persoonlijke leven.

In dit boek ontdek je dat de werkplek een oefenplaats kan zijn voor Geweldloze Communicatie, zonder dat je de termen of stappen hardop hoeft te benoemen. Collega's hoeven het proces niet te herkennen om de effecten ervan te ervaren. Deze stille vaardigheden kunnen een natuurlijke opstap vormen naar het verbaal toepassen van GC.

Of je nu in stilte oefent of ervoor kiest om GC ook in je taal tot uitdrukking te brengen: beide vormen kunnen dienen als een proces van zelfzorg, vooral in de soms complexe interacties die zich gedurende een werkdag kunnen voordoen.

Binnen het model van Geweldloze Communicatie heb je op elk moment vier manieren om te reageren op wat er gebeurt: twee stille en twee verbale. De stille keuzes zijn zelfempathie en stille empathie. De verbale keuzes zijn empathie geven en uiten. Bij empathie geven probeer je te raden wat er in de ander leeft; wanneer je spreekt, deel je wat er in jou leeft: je waarnemingen, gevoelens, behoeften en eventuele verzoeken.

Wanneer je later op dit boek terugkijkt, zal je opvallen dat alles uiteindelijk te herleiden was tot deze vier basiskeuzes. Sommige concepten die aan bod komen, zoals het vijandbeeldproces, zijn in wezen hulpmiddelen die deze keuzes structureren of een specifiek doel dienen binnen hetzelfde kader.

Wanneer je op je werk in een dilemma belandt, kunnen deze vier keuzes richting geven aan wat je volgende stap kan zijn. Ik nodig je uit om te beginnen met zelfempathie, of met een andere manier om eerst je behoefte aan empathie te vervullen. De verbinding met je eigen behoeften herstellen is essentieel. Zonder die verbinding komen je keuzes al snel voort uit een reactie, in plaats van uit helderheid, rust en contact met jezelf.

Wanneer je opnieuw verbonden bent met je eigen behoeften, volgt vaak vanzelf de volgende stap: stille empathie. Daarna kun je je innerlijk afvragen of je, als strategie, een van de verbale keuzes wilt gebruiken: empathie geven of jezelf uiten.

Deze manier van kiezen heb ik de afgelopen jaren in vrijwel elke situatie gebruikt. Telkens wanneer ik vastliep of niet wist wat mijn volgende stap moest zijn, hielp dit eenvoudige model me om weer richting te vinden. Het oefenen van elk van de vier keuzes herinnert je eraan dat je altijd toegang hebt tot deze gereedschapskist. Naarmate je vaardigheid groeit, zie je steeds meer variaties: wanneer je welke keuze kunt inzetten, en in welke volgorde, afhankelijk van wat de situatie vraagt.

Het proces van empathie geven, de leercyclus doorlopen of werken met vijandbeelden is precies dat: een proces. Vooral wanneer je begint met oefenen, kunnen er veel herhalingen nodig zijn voordat je een vorm vindt die werkelijk aanspreekt. Soms duurt het minuten, soms dagen of weken. Het kan meerdere sessies van zelfempathie vragen voordat je je zelfs maar kunt voorstellen om weer nieuwsgierig te zijn naar de ander.

En zelfs wanneer je zelfempathie en stille empathie hebt toegepast, kan het zijn dat je mededogen ervaart, maar het kan ook uitblijven. Er is niets in dit ervaringsproces dat vastligt. Wat ik je het meest toewens, is dat je op elk moment bewust bent van wat er gebeurt, en dat je de structuur gebruikt om met je ervaring te werken, in plaats van te proberen je ervaring in die structuur te persen.

Geweldloze Communicatie gaat niet in de eerste plaats over een andere manier van spreken. Het gaat over een andere manier van denken, en over een verschuiving in hoe je de wereld wil zien. Dat is geen kleine verandering.

Misschien beseft je dat je ondersteuning nodig hebt: één of meerdere mensen die je vertrouwt en die je kunnen vergezellen in dit leerproces. Zulke mensen kunnen je helpen herinneren dat fundamentele veranderingen tijd vragen. Meestal is het een lang traject van oefenen, fouten maken, weer terugkeren en opnieuw verbinding zoeken.

Toch is het de moeite waard.

Ik vertrouw op een wereld waarin mijn gedrag bijdraagt wanneer ik mijn oordelen vertaal naar waarnemingen, mijn vervulde en onvervulde behoeften herken, en daaruit mijn verzoeken vorm. De resultaten daarvan brengen meer voldoening. Ik zie nu hoe ver de verbinding met

mezelf en met anderen soms verwijderd raakt wanneer ik leef vanuit oordelen in plaats van vanuit behoeften, en hoe de uitkomsten die ik dan creëer vaak iets missen. Ze hebben de neiging om de gevolgen van mijn on vervulde behoeften te verhullen. En gaandeweg heb ik geleerd om te glimlachen hoe onnauwkeurig mijn eigen oordelen vaak bleken te zijn.

De reden dat ik dit boek geschreven heb, en dat ik Geweldloze Communicatie in mijn leven heb geïntegreerd en er mijn werk van heb gemaakt, is dat ik wil bijdragen aan een wereld waarin mededogen kan opbloeien. GC is niet de enige weg naar dat doel, maar voor mij is het een weg die bij uitstek werkt.

Ik deel dit werk met jou in de hoop dat het iets in je raakt, en dat wij samen, ieder op zijn eigen plek, kunnen bijdragen aan een wereld waarin compassie vanzelfsprekender wordt. Voor onze kinderen, voor alle kinderen, voor ons allemaal.

A handwritten signature in dark ink, reading "Ilke Lasater". The signature is written in a cursive, flowing style.

Introductie

Samen met co-auteur Julie Stiles schreef ik tien jaar geleden de eerste versie van dit boek. In de jaren daarna ben ik mensen blijven begeleiden in uitdagende situaties, zodat zij gehoord werden op een manier die bij hen past, én zelf anderen konden horen zoals zij dat ook graag zouden willen. In meer dan twintig landen heb ik mensen getraind om hetzelfde te doen, waardoor mijn eigen begrip en integratie van deze vaardigheden werd verdiept en mijn vermogen toenam om ze in te zetten in emotioneel beladen, risicovolle conflictsituaties. Toen ik *Woorden die werken op de werkplek* opnieuw ter hand nam met het idee een tweede editie te publiceren, viel mij op hoe relevant de inhoud nog steeds is.

In sommige opzichten was *Woorden die werken op de werkplek* zijn tijd vooruit, zoals wellicht veel in Geweldloze Communicatie zijn tijd vooruit is geweest. De ideeën in dit boek zijn intussen veel herkenbaarder in het bredere veld: in de media en in onderzoek verschijnen steeds vaker thema's als empathie, positieve psychologie, geluk en zingeving op de werkplek.

Vaak ligt op de werkplek de nadruk op het werk zelf, terwijl de basis onder al die inspanningen in elke sector communicatie is. De sleutel tot succesvolle communicatie is verbinding. Zonder zelfconnectie blijf je niet aanwezig bij jezelf en niet gefocust op je prioriteiten. Zonder verbondenheid met degene met wie je spreekt, kun je je woorden net zo goed besparen, want dan staat de ander niet open voor je inbreng op een manier die je werkelijk zou willen.

Dit boek, en al mijn werk, gaat over het hebben van gereedschap om gesprekken te kunnen beoordelen, en te zien of ze mij bewegen in de richting waarin ik wil gaan. Ik heb een gesprek, en achteraf kijk ik hoe het ging, zodat ik ervan kan leren. Ik bepaal hoe ik het de volgende keer anders wil doen, en dan volgt dat volgende gesprek. Deze leercyclus herhaalt zich steeds opnieuw, en elke herhaling brengt me dichterbij het creëren van wat ik werkelijk wil. Op die manier creëer ik mijn leven gesprek voor gesprek, zowel in mijn persoonlijk als professioneel bestaan. Alle inspanningen om in welk domein dan ook te slagen, verlopen uiteindelijk op deze manier.

Mijn behoeften zijn het ijkpunt dat ik gebruik in deze leercyclus: heeft wat er zojuist gebeurde mijn behoeften vervuld, of zie ik, vooruitkijkend, dat de ene strategie dat waarschijnlijk beter zal doen dan de andere? Wanneer ik consequent afweeg en handel op basis van het vervullen van

mijn behoeften, ervaar ik meer voldoening en zingeving in mijn leven. Daarmee draag ik tegelijk bij aan het welzijn van anderen.

Dit idee wordt in de hedendaagse cultuur steeds herkenbaarder: bijdragen aan tevredenheid, betekenis en geluk is belangrijk, en het is de moeite waard om daar, juist op de werkplek, aandacht aan te besteden. Maar ondanks die toenemende aandacht blijft een wezenlijke vraag vaak onbeantwoord: *hoe creëer je dat?*

Woorden die werken geeft precies dat 'hoe'. Het laat zien waar je je aandacht op kunt richten en welk gedrag daarbij past, wat te zeggen en wat te doen in uitdagende werkpleksituaties. Gaandeweg realiseerde ik me dat dit de enige twee domeinen zijn waarover ik werkelijk bewuste invloed heb: *waar ik mijn aandacht op richt, en welke woorden en handelingen ik kies.*

Als ik in een uitdagende situatie zit en door emoties word overspoeld, is een kaart die ik geoefend heb als een veilige haven in een storm. Zo'n kaart vertelt mij waar ik op moet letten en wat ik kan doen, en helpt mij door de ondiepten van mijn eigen conflictgewoontes heen, juist op de momenten waarop zij anders mijn denken en handelen zouden overnemen. Hoe vaak kijk ik achteraf terug op dergelijke situaties en voel ik spijt over wat ik heb gezegd en gedaan? Het oefenen van vaardigheden die nodig zijn om met zo'n kaart te werken helpt mij om uit mijn gebruikelijke patronen te stappen en vermindert de spijt die ik zo vaak ervaar over woorden en handelingen die voortkwamen uit stresshormonen die mij op dat moment overspoelden.

Mijn denken is in de tien jaar sinds het schrijven van de eerste editie geëvolueerd, en wanneer je bekend bent met mijn recentere boek 'Conflict of verbinding, wat kies jij?' zul je die ontwikkeling herkennen. Toch zijn de vaardigheden, concepten en praktijken die in *Woorden die werken op de werkplek* zijn opgenomen nog steeds relevant en accuraat. Daarom heb ik niet geprobeerd dit boek te herschrijven om het volledig in lijn te brengen met de taal die ik in mijn latere werk gebruik.

Nieuw in deze editie is de aanwezigheid van Sophia, de digitale empathische assistent die je ondersteunt bij het toepassen van de vaardigheden uit dit boek. Waar in eerdere uitgaven een reeks communicatietips was opgenomen, is in deze editie de begeleiding overgedragen aan Sophia. Zij helpt je om stil te staan bij momenten die wringen, om woorden te vinden die passen bij wat je bedoelt, en om terug te kijken op gesprekken die je wilt verfijnen. Op deze manier is de

ondersteuning niet langer een serie van communicatie tips, maar een digitale hulpbron die je precies daar kunt raadplegen waar je bent: midden in het dagelijks werk.

Ik heb ook een aanvulling geschreven op *Woorden die werken op de werkplek*, met als titel *Effectief samenwerken op de werkplek*. Dat boek biedt specifieke handvatten voor mensen die in teams werken. Deze handvatten loodsen je door gesprekken, zowel met jezelf als met anderen, en vormen het fundament om de resultaten te bereiken die je voor ogen hebt.

Wat mij in de loop der jaren misschien wel het meest duidelijk is geworden, is het belang van oefenen, het herhaald toepassen van deze vaardigheden, zodat zij zich als vanzelf in je dagelijks handelen nestelen. Dit inzicht ontstond al vroeg in mijn eigen leerproces. Ik had de vaardigheden wel ter beschikking, maar in emotioneel beladen momenten had ik destijds nog niet de capaciteit om ze ook werkelijk te gebruiken. Veel van mijn workshops en trainingen richtten zich dan ook op het ontwikkelen van die vaardigheid: kunnen toepassen wanneer je door emoties wordt overspoeld.

Ik heb ontdekt dat de strategieën die in dit boek worden beschreven mijn leven wezenlijk hebben veranderd, in positieve zin. Ik hoop dat zij ook jouw leven op die wijze kunnen verrijken.

Noot van de uitgever

Je staat op het punt om een reis te beginnen, een reis die je anders zal laten kijken naar communicatie, naar jezelf en naar de mensen om je heen. In dit boek ontsluit Ike Lasater een nieuwe wereld: een wereld waarin woorden niet alleen informeren, maar ook transformeren. Je zult ontdekken hoe je je eigen taalvaardigheid kunt inzetten eerder te ontvangen wat jij en anderen echt nodig hebben.

Elke reis begint echter met een eerste stap, en die kan soms spannend zijn. Misschien voel je je in het begin onzeker of overweldigd. Er zullen ongetwijfeld vraagtekens bij je opkomen, of twijfels of je het wel 'goed doet' of begrijpt. Dat is helemaal normaal. Sterker nog: het is een teken dat je leert.

Sophia is er voor jou. Precies voor die momenten, wanneer je even vastloopt, wanneer je helderheid zoekt, of wanneer je gewoon wilt oefenen. Ze is jouw persoonlijke gids op deze reis speciaal hiervoor ontwikkeld om je te ondersteunen bij alles wat in dit boek aan bod komt, en nog veel meer.

Wat kan Sophia voor je betekenen?

Je 'koudwatervrees' overwinnen

Wanneer je twijfelt of je wel durft te veranderen, helpt Sophia je om stap voor stap vertrouwen te krijgen in je eigen communicatie.

Gesprekken oefenen

Bereid je voor op uitdagende gesprekken en ontdek hoe je woorden kunt kiezen die verbinden in plaats van verdelen.

Behoeften verhelderen

Wanneer je niet weet wat je precies voelt of nodig hebt, helpt Sophia je om helderheid te vinden.

Ontdekken wat er echt speelt

Achter elke emotie schuilt een behoefte. Sophia helpt je om die laag te ontdekken.

Processen doorlopen

Of het nu gaat om het vijandbeeldproces, het maken van heldere verzoeken, of het reflecteren op wat je hebt geleerd: Sophia begeleidt je stap voor stap.

Bewust kiezen

Sophia herinnert je eraan dat jijzelf bepaalt wat jij en je team nodig hebben om te groeien.

Sophia is 24/7¹ altijd en overal voor je beschikbaar, zonder wachtrij, zonder account, zonder gedoe. Of je nu thuis bent, op kantoor, of onderweg: één klik is genoeg om haar te raadplegen. Plaats de link op je smartphone, tablet of pc, en je hebt altijd een empathische, ondersteunende stem bij de hand:

Bezoek Sophia hier:

<https://mens-en-communicatie.nl/sophia-een-empathische-assistent/>

Een laatste gedachte. Dit boek is een uitnodiging, een uitnodiging om anders te kijken, om dieper te luisteren, en om met meer helderheid te spreken. En met Sophia hoeft die reis nooit alleen te maken. Probeer het uit, stel je vragen, en ontdek hoe communicatie niet alleen effectiever, maar ook menselijker kan worden.

Harald Borjans

Uitgever Mens en Communicatie

¹ Sophia is ontworpen als een ondersteunende tool voor je leerproces en persoonlijke groei. Hoewel ze 24/7 beschikbaar is, is haar functionaliteit afhankelijk van internetverbinding en technische beschikbaarheid. Gebruik Sophia als een hulpbron, maar vertrouw altijd op je eigen intuïtie en menselijke verbindingen voor diepgaande begeleiding.

1. Geweldloze Communicatie op de werkplek

Sommigen zullen het volgende herkennen. Je komt terug van een workshop over Geweldloze Communicatie met een rugzak vol mogelijkheden en nieuwe energie, klaar voor meer verbindende gesprekken. Met dat enthousiasme om te delen wat je hebt geleerd, ga je terug naar je werk of naar huis. Bij de eerste gelegenheid probeer je iets uit wat je tijdens de workshop hebt opgepikt. Maar in plaats van de emotionele verbinding waar je op hoopte, zegt iemand: "Waarom praat jij zo raar?" Je voelt je enthousiasme wegstromen, je energie zakt, en tot je verdriet hoor je jezelf reageren zoals je altijd reageerde, in plaats van op de betrokken en verbindende manier die je voor ogen had.

Wanneer die eerste pogingen om het geleerde in praktijk te brengen worden ontvangen met minder enthousiasme dan je had verwacht, kun je gaan concluderen dat deze nieuwe vaardigheden in sommige situaties, bijvoorbeeld op je werk, lastig toepasbaar zijn. Je kunt dan, juist terwijl je Geweldloze Communicatie nog maar net begint te ontdekken en de persoonlijke waarde ervan herkent, gaan denken: "In mijn privéleven zie ik de kracht ervan, en misschien werkt het bij sommige mensen op hun werk, maar op mijn werk zeker niet. De mensen daar staan er gewoon niet voor open."

Die gedachte begrijp ik maar al te goed, want ik heb die zelf ook gehad. Ik werkte nog als strafpleite toen ik Geweldloze Communicatie leerde kennen. Mijn laatste rechtszaak, in 1999, vlak voordat ik me terugtrok uit de advocatuur en plaatsnam in het bestuur van het Center for Nonviolent Communication (CNVC), was een federale zaak in de Central Valley van Californië over het lozen van giftige landbouwchemicaliën. Eén van de deskundigen namens de overheid was een ervaren analytisch chemicus die nog niet eerder als getuige in een rechtszaak had gestaan. Ik kende haar verklaring goed, omdat ik haar eerder had gehoord tijdens haar getuigenverklaring onder ede. Tijdens het proces wilde ik een aantal elementen uit haar verklaring expliciet laten opnemen in het proces-verbaal. Mijn kruisverhoor veranderde echter al snel in een pijnlijke en onbevredigende uitwisseling: wanneer ik een vraag stelde,

Ike Lasater & Julie Stiles

Woorden die werken op de werkplek

Een andere visie op denken, spreken en verbinden

Op de werkplek draait alles om resultaten, maar de echte kracht ligt in communicatie en verbinding. Zonder zelfconnectie raak je afgeleid van je prioriteiten. Zonder echte verbinding met je gesprekspartner blijven je woorden vaak ongehoord. Hoe creëer je dan wel impact?

Dit boek biedt het antwoord. Het laat zien waar je je aandacht op kunt richten en welke woorden en handelingen je kunt kiezen in uitdagende situaties. Want dat zijn de enige twee domeinen waarover je écht controle hebt: je focus en je communicatie.

Met 24 verhelderende voorbeelddialogen en een diepgaande uitleg van de vier onderscheidingen uit Geweldloze Communicatie (GC) leer je hoe je verbinding maakt – met jezelf en met anderen. Zo ervaar je meer voldoening, zingeving en draag je bij aan het welzijn van je omgeving.

Nieuw in deze editie: Sophia, je digitale empathische assistent, ondersteunt je bij het toepassen van de vaardigheden uit dit boek. Praktisch, toegankelijk en direct bruikbaar – voor iedereen die op de werkplek écht verschil wil maken.



be
the Men & Women
change