

Inhoud

Woord vooraf	7
Dankwoord	9
1 Verbindende communicatie: what's in a name?	10
1.1 Communicatie	14
1.2 De vier bouwstenen	22
1.3 De drie basisprocessen	27
1.4 De dansvloer	29
2 De bouwstenen van verbindende communicatie	32
2.1 Waarneming	36
2.2 Gevoel	44
2.3 Behoeften: geboorteplek van alle gedrag	54
2.4 Verzoeken	61
3 Zelfempathie	70
3.1 Innerlijke dialoog	74
3.2 Zelfempathie	79
3.3 Zelfcompassie en zelfempathie in de praktijk	84
4 Eerlijk spreken	92
4.1 De routekaart bij eerlijk spreken	96
4.2 Neen geven en neen ontvangen	107
4.3 Feedback	112
4.4 Waardering	118
5 Empathisch luisteren	122
5.1 Empathisch luisteren	126
5.2 De binnenkant van empathisch luisteren	130
5.3 De buitenkant van empathisch luisteren	132
5.4 Empathie geven in moeilijke situaties	136
5.5 Meerzijdige partijdigheid	143

6	Voorbij schaamte en schuld	146
6.1	In de ogen van de ander	150
6.2	De zin en onzin van schaamte	155
6.3	Werken met schaamte is werken met schaduw	157
6.4	Schaamte in het werkveld	162
	Literatuur	166

1

Verbindende communicatie: what's in a name?

INHOUD

1.1	Communicatie	14
1.1.1	Communicatie, de superkracht van de homo sapiens	14
1.1.2	Geweld in communicatie	14
1.1.3	Macht in communicatie	16
1.1.4	Vijandbeelden	18
1.1.5	De relatie tussen psychologisch consulent en cliënt	20
1.1.6	Verbindende communicatie	20
1.1.7	De giraf en de jakhals	21
1.2	De vier bouwstenen	22
1.2.1	Waarnemingen	22
1.2.2	Gevoelens	23
1.2.3	Behoeften	24
1.2.4	Verzoeken	25
1.3	De drie basisprocessen	27
1.3.1	Zelfempathie	27
1.3.2	Eerlijk spreken	28
1.3.3	Empathie	29
1.4	De dansvloer	29

Ken je dat gevoel van frustratie wanneer je jezelf probeert uit te drukken maar de ander je niet begrijpt? Wanneer de verleiding groot is om in de tegenaanval te gaan, enkel en alleen maar om je punt te maken? Wanneer je redelijkheid op de proef wordt gesteld, grenzend aan een uitbarsting? Wel, dan heb ik nieuws voor jou. Een meningsverschil, een conflict of zelfs een ruzie is iets heel menselijks. Het gaat bijna altijd gepaard met boosheid en deze boosheid wil je iets vertellen. De vraag is: wat? En hoe je ermee omgaat? Uit je jouw boosheid openlijk of slik je ze weg en laat je ze botvieren in jouw binnenwereld? Hoe raak je eigenlijk verzeild in oeverloze discussies waarvan je niet meer weet wat de aanleiding was? Misschien wel de belangrijkste vraag: hoe raak je weer uit een conflict? Liefst levend en met een gerust gevoel?

Mensen komen vaak bij een psychologisch consulent omdat ze gevangen zitten in een vastgeroest patroon. Je krijgt verhalen over verdeeldheid, over ik en de ander. Wij en zij. En daar begint het vaak: we oordelen over wat goed en slecht is. Over wie gelijk heeft en wie ongelijk. Verschillen worden in de verf gezet en de weg lijkt onverzoenbaar. Maar wat als er een andere manier is? Een manier waarop je tot meer begrip en zachtheid komt. Waarbij boosheid kan worden omgezet tot iets betekenisvols. En jij als psychologisch consulent een ondersteunende factor bent. Dan heb ik twee woorden voor jou: verbindende communicatie.

OPENINGSCASE



LEERDOELEN

Na de studie van dit hoofdstuk ben je onder meer in staat om:

- te begrijpen hoe conflicten ontstaan en hoe taal daar een invloed op heeft;
- de drie communicatievormen te herkennen die bijdragen tot geweld;
- vijandbeelden in het bredere kader van onvervulde behoeften te plaatsen;
- je een algemeen beeld te vormen van verbindende communicatie aan de hand van de vier bouwstenen en de drie basisprocessen;
- de relevantie van verbindende communicatie binnen het werkveld te zien.

Als psychologisch consulent zal je dagelijkse in contact komen met volwassenen, jongeren en kinderen die vastlopen in conflictsituaties, zowel op persoonlijk vlak als in de school- of werkcontext. Het is dan de vraag hoe je op een empathische manier contact kan leggen met je cliënt en samen op pad kan gaan om die conflicten te ontwarren. In dat hele gebeuren is communicatie belangrijk. Communiceren doen we op ieder moment van de dag. Dat betekent echter niet dat onze boodschap altijd overkomt zoals we ze bedoelen. Om je daarvoor handvatten mee te geven, bekijken we het gedachtegoed over geweldloze communicatie van psycholoog Marshall Rosenberg.

We staan stil bij welke vormen van communicatie tot conflict kunnen leiden en welke plaats macht daarin krijgt. Vervolgens krijg je inzichten over hoe vijandbeelden ontstaan, met het doel om voorbij het gedrag of de oordelen van jouw cliënten te kijken, en menselijk gedrag te begrijpen. Ook als psychologisch consulent kom je je eigen oordelen tegen met de bijbehorende onzekerheden, aarzelingen, frustraties, ontroering en dankbaarheid. Het hoofdstuk is zo opgesteld dat je eerst zelf een proces kan doorlopen om je dit gedachtegoed eigen te maken. Bijkomend geven we een aantal casusvoorbeelden mee om te illustreren hoe je in het werkveld als psychologisch consulent verbindende communicatie kan toepassen. De reflectieoefeningen zijn een aanzet om zelfinzicht te verkrijgen in je persoonlijke triggers, zodat die minder hoeven mee te spelen in je relatie met je cliënten. Je leert je eigen sterktes en leerpunten kennen. Verder geeft dit hoofdstuk een korte weergave van de vier bouwstenen en drie basisprocessen van het model van verbindende communicatie. Deze vier bouwstenen en drie basisprocessen worden in de volgende hoofdstukken uitgebreid toegelicht. Zie dit hoofdstuk als een inleiding om je het algemene beeld mee te geven van waaruit de rest van dit handboek is opgebouwd.

1.1 COMMUNICATIE

Als psychologisch consulent ga je onvermijdelijk conflicten tegemoet. De ene vreest het, de andere voelt zich vertrouwd in een bemiddelingsrol. Maar wat leidt nu tot conflicten, welke rol speelt communicatie daarin en hoe verhoudt dat zich tot onmachts- en overmachtsdynamieken? En misschien wel de belangrijkste vraag: hoe baan je je als psychologisch consulent een weg in het slagveld van conflicten waarin menige cliënt verzeild raakt? Je leest het in dit onderdeel.

1.1.1 Communicatie, de superkracht van de homo sapiens

De taal van mensen is uniek, omdat we met een beperkt aantal geluiden oneindig veel zinnen kunnen construeren. Dat stelt ons in staat om een bijzonder grote hoeveelheid aan informatie uit de omgeving op te nemen, te verwerken, op te slaan en door te geven aan anderen. Je zou vermoeden dat we in de prehistorie onze communicatie gebruikten om te weten waar je het beste voedsel kon vinden of waar die gevaarlijke leeuw zat. Niets is minder waar! In plaats van ons louter te richten op waar het beste eten te vinden is of waar dreigend gevaar heerst, is onze taal voornamelijk geëvolueerd als een middel tot roddelen. Want roddelen heeft een functie: het verbindt mensen. Weten wie te vertrouwen is, en wie met wie een vete of een affaire heeft, was toen veel belangrijker. Door samen eenzelfde standpunt in te nemen tegenover een ander, wordt er een pact gesloten en ontstaat er een band. Door te roddelen konden we met andere woorden relaties onderhouden met grotere groepen en samenwerkingen aangaan, waardoor onze overleving gewaarborgd werd (Harari, 2019).

*“Homo sapiens conquered the world thanks
above all to its unique language.”
Yuval Noah Harari*

We hadden geen slagtanden, een pantser of uitzonderlijke snelheid om ons veilig te houden. De superkracht van de homo sapiens is niets minder dan onze communicatie. Laat communicatie, tot vandaag, de sleutel zijn tot succes in onze persoonlijke relaties en ons werk. Anderzijds kan communicatie ook tot veel agressie en verdeeldheid leiden. Zo lijken velen onder ons gemakkelijk te vervallen in oordelen over goed en fout, of vergelijkingen over wat beter is en wat minder. De ideale voedingsbodem voor conflicten die kunnen uitmonden in grote ruzies. Welke vormen van communicatie leiden nu tot geweld?

1.1.2 Geweld in communicatie

*“Tussen wat wordt gezegd en niet bedoeld en wat
wordt bedoeld en niet gezegd gaat de meeste liefde verloren.”
Khalil Gibran*

Cliënten komen vaak aankloppen voor begeleiding omdat ze zich in een conflictsituatie bevinden of omdat ze schade opliepen in belangrijke relaties. De meeste conflicten ont-

staan uit ruis tussen wat gezegd en begrepen wordt, en standpunten worden verdedigd, waarbij er een strijd ontstaat over wie gelijk heeft. Of het nu gaat om echtscheidingen, pesten in schoolcontext of onenigheid onder de collega's, vaak wordt de focus gelegd op wie de schuldige is en wie straf verdient. Meermaals word je als psychologisch consulent verleid om een kant te kiezen, en liefst die van de eigen cliënt, om de eenvoudige reden dat mensen gehoord en begrepen willen worden en verlangen naar steun. Indien ze de beleving hebben dat ze niet begrepen zijn, gaan ze harder roepen, in de hoop om toch erkenning te krijgen voor hun ervaring.

De focus op wie de schuldige is, gaat uit van de aanname dat mensen hun gedrag veranderen als ze zichzelf schuldig voelen, schaamte ervaren of angst hebben voor straf. Deze focus leidt vaak tot meer geweld, in de vorm van wrok en wraak. Wordt deze wrok niet gekanaliseerd naar buiten, dan zal die naar binnen gericht worden en resulteren in zelfverwijt (Larsson, 2018). Zelfverwijt kan leiden tot tal van interpersoonlijke problemen zoals een laag zelfbeeld, faalangst, depressie, angstproblematieken, of verslavingen. Hoe komt het toch dat sommige mensen compassievol blijven in een conflictsituatie en anderen gewelddadig worden? En hoe kunnen we mensen, inclusief onszelf als hulpverlener, helpen om op een verbindende manier te communiceren? Marshall Rosenberg (Rosenberg et al., 2011), de grondlegger van geweldloze communicatie, hield zich zijn hele leven bezig met het beantwoorden van die vragen. Hij vond drie vormen van geweld in communicatie die bijdragen aan meer gewelddadig gedrag: oordelen/verwijten, eisen stellen en anderen verantwoordelijk stellen voor jouw gevoel.

Oordelen en verwijten geven weer hoe we naar de wereld kijken. We schrijven een waarde toe aan mensen en hun gedrag, en classificeren zo wat goed of fout is. Wanneer iemand gedrag stelt dat afwijkt van onze waarden, bestempelen we die persoon als slecht, wat een vrijgeleide lijkt te bieden voor beschuldigingen, beoordelingen, beledigingen, kritiek, vernedering enzovoort. Dat kan zich zowel in de gedachtewereld afspelen als in het spreken, en is ofwel naar onszelf ofwel naar anderen gericht. Dergelijke uitingen roepen alleen maar weerstand op, en in plaats van te luisteren naar de noden van de ander is de kans groter dat mensen zich zullen verdedigen. Of mensen passen hun gedrag aan vanuit angst, schaamte of schuld. Wanneer je reageert vanuit een plek van angst, schaamte of schuld reageer je minder vanuit de vrije wil om tegemoet te komen aan de noden van de ander, maar eerder voor het ontwijken van de negatieve gevolgen. Dat doet afbreuk aan een positief gevoel van eigenwaarde en vergroot de kans op wrok.

Eisen hebben een dwingend karakter. Wanneer iemand een vraag als eis opvat, dan gaat de persoon ervan uit dat er op een of andere manier een straf, afwijzing of schuld op zal volgen. Er zijn dan twee reacties: ofwel volgt er een ondergeschikte reactie en wordt er toegegeven aan het verzoek, ofwel is er weerstand en rebellie. In beide situaties wordt de persoon die de eis stelt als bedreiging van de autonomie gezien, en is er minder bereidheid om vanuit empathie te luisteren of te willen bijdragen aan de behoeften van de ander.

De ander verantwoordelijk maken voor wat je voelt. De ander wordt gezien als de oorzaak van ons gevoel, waardoor we onze macht weggeven en de ander met een schuld wordt opgezadeld. Dat kan gaan om geboden en verboden zoals: 'Ik *moest* het doen omdat mijn partner/baas/gemeenschap het zei' of 'Ik kon niet anders, het was sterker dan mezelf'.

Wanneer mensen geweld gebruiken in hun communicatie, vervreemden ze van zichzelf en anderen. Die afstand kan leiden tot nog meer geweld op zowel een fysieke als een verbale manier. De boodschap gaat dan verloren in het oordelende taalgebruik, waardoor de bereidheid om te luisteren of rekening te houden teniet wordt gedaan. Als psychologisch consultant kan je dan trachten te doorgronden waar de kern van het geweld over gaat. Geweld is immers een tragische uiting van onvervulde behoeften (daar gaan we in hoofdstuk 2 dieper op in). Door je aandacht op een empathische manier te richten op de gevoelens en behoeften van de persoon voor je, ontstaat er meer begrip en verbondenheid, wat een eerste stap in het helingsproces kan zijn. Dat wordt verder uitvoerig besproken in hoofdstuk 5 over empathie en empathisch luisteren.

1.1.3 Macht in communicatie

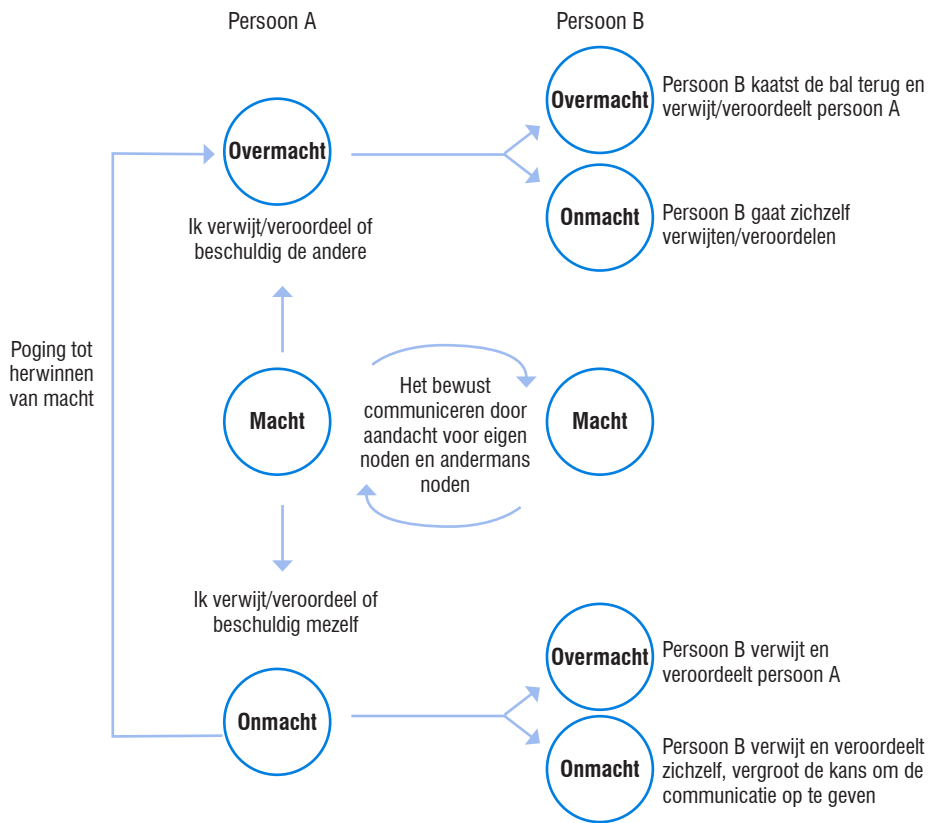
We weten nu dat er drie vormen van ‘geweldvol’ communiceren zijn: oordelen, eisen en verantwoordelijkheid afschuiven. Maar wat is nu de aanleiding om die vormen van communiceren te gebruiken, en wat gebeurt er precies bij een conflict? Een antwoord kunnen we vinden bij hoe gecenterd mensen blijven in hun machtscentrum wanneer ze communiceren. Machtsstrijd zit, zoals Rika Ponnet (2012) verklaart, ingebakken in onze relaties, soms open maar vaak verdoken, en subtiel sluimerend aan de oppervlakte. We reageren vaak op de ander vanuit wat we hebben meegekregen aan ervaringen, overtuigingen en familiegeschiedenis. Wat de ander zegt, wordt met die bril geïnterpreteerd en kan oude kwetsuren aanraken. Wanneer we een bepaalde mening of overtuiging hebben, dan vallen we vaak samen met die ideeën omdat we ons daarmee identificeren. Ze worden als het ware een verlengde van onszelf. De eigen mening wordt gezien als de waarheid, en meningen die ervan afwijken als verkeerd. Er ontstaat dan een strijd om het gelijk, omdat onze onderliggende nood om gehoord, gewaardeerd en gerespecteerd te worden om aandacht roept. Dat terwijl de ene mening natuurlijk perfect naast een andere mening kan bestaan. Maar daar wringt het schoentje: vaak kunnen we de ander niet in zijn waarheid laten, omdat we dat zien als afbreuk van onze waarheid. We verzanden al snel in een machtsstrijd.



Als je met mensen werkt, of het nu in de klinische, schoolse of arbeids- en organisatiecontext is, zal je werken met conflicten en machtsstrijd. Mensen kunnen zich bedreigd voelen in een conflictsituatie. Daardoor is de kans groot dat er allerlei afweermechanismen zullen spelen. Wees je bewust van het feit dat achter deze conflicten ook persoonlijke kwetsuren kunnen liggen uit het verleden van je cliënt. We reageren allen op conflicten zoals dat ons is aangeleerd vanuit onze levensgeschiedenis. Hoe werd er bij de cliënt thuis omgegaan met conflicten? Op welke manier dragen deze reacties bij aan zijn of haar onderliggende noden? Wat is zijn of haar leergeschiedenis? Hoe reageert hij of zij op conflict? Is dat altijd al zo geweest? Dat kunnen interessante vragen zijn om mee te nemen in je begeleiding.

Pat Patvoort (z.d.), de grondlegster van geweldloze opvoeding en conflicthantering, beschrijft het strijden om het gelijk, en dus de strijd om macht, als het **meerder-mindermodel**. Door onze mening als de waarheid te poneren, plaatsen we ons (onbewust) in een meerderepositie en duwen we de ander in een minderepositie. De ander zal dan alle energie

gebruiken om uit die positie te komen en trachten om de meerderepositie te bemachtigen. Een andere optie is dat die persoon zich zo onmachtig voelt dat die energie naar binnen slaat, waardoor hij of zij zichzelf verwijt en veroordeelt. Figuur 1.1 is gebaseerd op het meerder-mindermodel van Pat Patvoort.



FIGUUR 1.1. Machtsmodel.

Bron: Geïnspireerd op Patvoort (z.d.); Van Bladel (2015).

In dit model wordt ervan uitgegaan dat iedereen een machtscentrum heeft waar je bewust contact kan maken met eigen gevoelens en behoeften om vanuit dat rustpunt met de ander te communiceren. Dat wordt de plek van macht genoemd. Macht wordt daarbij niet gezien als een negatieve staat van dominantie, maar als een soort neutraal middelpunt waar je 'bij machte' bent om rustig te reageren. Als je niet in dat machtscentrum bent, dan bevind je je in onmacht. Onmacht kent twee uitingsvormen: ofwel wordt de onmacht naar zichzelf gericht in de vorm van zelfverwijt en zelfveroordeling, ofwel tracht de persoon vanuit onmacht in overmacht te raken door de ander de schuld te geven. Niemand kan je in onmacht duwen, maar mensen kunnen je wel triggeren, waardoor je jezelf in een onmachts- of overmachtspositie zet.

Wanneer iemand in onmacht gaat, veroordeelt of verwijt de persoon zichzelf. Het risico van in onmacht gaan is dat je ofwel nog dieper in onmacht verzeilt, ofwel in de andere pool

van overmacht terecht komt. Wanneer je in overmacht zit, verwijt je de ander en maak je de ander verantwoordelijk voor je gevoel. Het is de kunst om in het machtscentrum te blijven, zodat je op elk moment bewust kan kiezen hoe je innerlijk of uiterlijk wilt reageren op wat er gebeurt. De andere persoon heeft ook zijn machtscentrum. Wanneer de andere persoon niet in zijn machtscentrum zit, zal die ook vervallen in de twee vormen van onmacht. Ofwel zal de onmacht zich richten naar zichzelf in de vorm van zelfverwijt, ofwel naar de ander door de ander te beschuldigen in de hoop de overhand te bemachtigen.

Door in je macht te blijven, vergroot je de kans dat de ander ook in zijn machtscentrum blijft staan. Als je vanuit onmacht reageert, zal dat bij de andere persoon de kans vergroten dat die ook met verwijten reageert of in zelfverwijt verzeild raakt. De verbinding gaat dan verloren. Eerst contact maken met de eigen gevoelens en behoeften, om die vervolgens te uiten naar de ander, zal bijdragen aan een speelveld van gelijkwaardigheid en vergroot de kans op begrip en verbinding.

✦ Bewust worden van hoe we zelf bijdragen aan geweld is een eerste stap om verandering te brengen. Ik wil je uitnodigen om stil te staan bij wat jij begrijpt onder onmacht en overmacht. Als je in onmacht zit, wat doe je dan? Wat doe je als je in overmacht gaat staan? Welke situaties en triggers kunnen er bij jou voor zorgen dat je in onmacht of overmacht gaat staan? Herinner je een situatie waar je in je macht stond. Wat deed je toen? Wat zou het van je vragen om meer vanuit macht te communiceren met de ander? Wat kan jou hierbij helpen? Neem jouw reflecties mee in het werken met mensen.

Samengevat ontstaan conflicten uit een beweging om onvervulde behoeften in te vullen, maar die onvervulde behoeften gaan vaak verloren in de machtsstrijd om wie gelijk heeft. In het volgende deel staan we stil bij hoe die strijd leidt tot vijandbeelden, waardoor mensen blijven vasthangen aan oordelen. We zien verder hoe verbindende communicatie een manier van communiceren is om onze macht in te zetten om voorbij vijandbeelden een gelijkwaardige verbinding aan te gaan.

1.1.4 Vijandbeelden

Vijandbeelden komen op wanneer we de ander beoordelen of zijn gedrag analyseren. Er is geen wezenlijk verschil tussen louter denken over iemand in de vorm van vijandbeelden of die analyses of oordelen uiten naar anderen. Ons gedrag wordt namelijk bepaald door hoe we denken. Onze lichaamstaal bevat tal van communicatieve boodschappen. Zo zullen een gebaar, een lichaamshouding, het timbre van je stem of oogbewegingen meer informatie prijsgeven dan de effectieve woorden die je uitsprekt. Als baby konden we nog niet de taal spreken van de mensen die voor ons zorgden. We waren volledig overgeleverd aan het lezen van menselijk gedrag en dat hebben we, ondanks de woordenstroom die we nu gebruiken, niet afgeleerd. We gaan nog steeds af op de non-verbale cues. Wanneer je van iemand een vijandbeeld gevormd hebt, is de kans dus groot dat zowel je verbale als non-verbale communicatie tegenover deze persoon je vijandigheid prijsgeeft, zoals het volgende voorbeeld laat zien.

Hannelore werkt nu al drie jaar in de organisatie. Er werden onlangs twee collega's ontslagen, wat heel aangrijpend was voor Hannelore. Ze kan maar niet begrijpen waarom haar baas deze twee collega's heeft ontslagen en vindt hem te veeleisend, een egocentrische zak. Hij loopt al maanden gespannen rond, en zij vindt dat haar twee collega's de dupe zijn van zijn overspannenheid en slechte management. Vanuit angst dat ze ook haar baan zou verliezen, houdt ze zich gedeisd. Wanneer haar baas haar aanspreekt, ontsnapt er een zucht en rolt ze met haar ogen. Ze probeert vriendelijk te zijn, maar haar lichaamstaal verradt hoe ze werkelijk denkt over haar baas.

Wat maakt een vijandbeeld nu zo gevaarlijk? Wanneer we oordelen, verenigen we de ander tot statische labels. We zien alleen nog maar het label en niet meer de mens achter het gedrag. Het gevaar is dat we mensen zo dehumaniseren en hen benaderen vanuit dit beeld. Stel dat je ervan uitgaat dat je geen interessante mensen zal ontmoeten op een feestje, dan zal je ook minder toenadering zoeken, ontwijk je mogelijk oogcontact en stel je minder vragen. Je houding zal zo ook anderen beïnvloeden, en voor je het weet wordt jouw vooringenomenheid waar: je ontmoet geen interessante mensen. In de psychologie staat dat fenomeen ook bekend als de **selffulfilling prophecy**. Als je bewust of onbewust een aantal oordelen hebt over iemand anders, zal je geest informatie zoeken die overeenkomt met het beeld dat je al hebt en alle andere informatie die niet aansluit bij dit beeld wegfilteren.



Psychodiagnostiek is een gewichtig onderdeel in je opleiding en helpt je op een wetenschappelijk gestaafe manier diagnoses en begeleidingsplannen op te stellen. Het heeft een uiterst belangrijke plaats in begeleidingen. Toch is het nodig om bedachtzaam om te gaan met het geven van diagnoses, omdat het ons beeld van de persoon kleurt en kan verenigen. Blijf je vasthangen aan enkel en alleen het statische beeld van de diagnose, bijvoorbeeld de diagnose borderline, dan wordt alles onder deze noemer verklaard en geïnterpreteerd. Mensen zijn meer dan een diagnose en je kan de vraag stellen welke functie een diagnostisch label heeft in de begeleiding van een persoon.

Als je een vijandbeeld wilt wijzigen, helpt het om te beseffen dat achter elk oordeel een behoefte schuilgaat. Met dit besef kunnen we de aandacht verplaatsen van een oordeel naar de behoeften die onder het oordeel verborgen liggen. Een verpakt geschenk. Hebben we onszelf voldoende ruimte gegeven om stil te staan bij onze eigen gevoelens en behoeften, dan lukt het misschien wel om te kijken van waaruit iemand bepaald gedrag stelt. Welke behoeften zouden schuilgaan achter het gedrag dat de ander stelt? Daardoor kunnen we met een empathische blik kijken naar de ander. Uiteraard is dat gemakkelijker gezegd dan gedaan. In de volgende hoofdstukken krijg je handvatten mee rond hoe je deze oordelen kan vertalen naar gevoelens en behoeften. Zodra je je die vaardigheid eigen hebt gemaakt, kan je oefenen in moeilijke situaties. Hoofdstuk 4 geeft je praktische tools voor hoe je haat-gevoelens en vijandbeelden kan transformeren.

"When we understand the needs that motivate our own and others' behaviour, we have no enemies."
Marshall Rosenberg

✦ Denk terug aan een moment waarop je getriggerd werd door wat iemand zei of deed. Hoe reageerde je toen? Kan je achterhalen van waaruit je zo reageerde? Welke behoefte was niet vervuld? En van waaruit zou de andere persoon het gedrag gesteld hebben dat hij/zij vertoonde? Misschien lukt het je wel om te zien dat alles wat jij en de ander doen telkens voortkomt vanuit eigen noden. Het is niet altijd gemakkelijk, maar met oefenen kom je al een heel eind. Bewust communiceren leidt tot meer kwaliteit in zowel persoonlijke als zakelijke contacten. Bovendien vergroot het de kans op samenwerking en duurzame relaties.

1.1.5 De relatie tussen psychologisch consulent en cliënt

Conflicten zijn een van de redenen waarom mensen naar een psychologisch consulent gaan. Hoe kan je als psychologisch consulente verandering aanbrengen in conflicten waar je de oordelen en vijandbeelden ontwaart naar gevoelens en onvervulde behoeften? Elk veranderingsproces zit ingebed in de persoonlijke relatie die de cliënt durft aan te gaan met de ander. De relatie tussen jou als psychologisch consulent en de cliënt is als het ware de geboorteplek van verandering. In wezen verandert er al iets door louter jouw aanwezigheid. De vraag is dan op welke manier je de ander beïnvloedt en hoe je dat kan doen zodat er een gunstig klimaat wordt gecreëerd voor gedragsverandering. Carl Rogers wijdde zijn professionele leven aan het beantwoorden van deze vragen en specificeerde de grondhouding van de therapeut in echtheid, empathie en onvoorwaardelijk respect. Rogers gaat er namelijk van uit dat een cliënt pas kan zoeken naar wie hij in wezen is wanneer er voldoende veiligheid bestaat in de therapeutische relatie door middel van onvoorwaardelijk respect. Door op een oprechte manier aanwezig te zijn in het contact, de ander te begrijpen en mee helpen benoemen wat er in de gevoels- en gedachtewereld leeft, kan de hulpverleningsrelatie stimulerend, helend en verdiepend zijn (Leijssen, 2001). Verbindende communicatie is een vorm van communicatie geïnspireerd op het werk van Carl Rogers, en kan helpen in het contact met cliënten doordat je via dit gedachtegoed de menselijkheid kan blijven zien in iedere mens, ook in uitdagende situaties met cliënten of in conflictueuze cliëntverhalen.

1.1.6 Verbindende communicatie

In het vorige deel hadden we het over de machtsdynamieken en hoe vijandbeelden geweld kunnen uitlokken. Het is voor cliënten een hele uitdaging om over zaken te praten die hen moeilijk vallen, laat staan dat ze meteen een taal hebben om die onderliggende gevoelens en behoeften te uiten. Hoe kunnen we een atmosfeer creëren die hun beleving recht aandoet en hen helpen om hun gevoelens en behoeften te onderkennen en te begrijpen? Hier biedt verbindende communicatie een uitkomst om een empathische ruimte te creëren en mensen bewust te maken van wat hen drijft in hun gedrag. Kan je als psychologisch consulent je aandacht richten op de behoeften van de cliënt en de besproken anderen, dan groeit de empathie bij de cliënt en zullen weerstand en defensief gedrag aanzienlijk afnemen.

Verbindende communicatie gaat uit van twee aannames. Het eerste uitgangspunt is dat achter elke vorm van communicatie één of meerdere behoeften schuilgaan. Alles wat iemand doet of zegt, is met andere woorden steeds gericht op het vervullen van deze behoeften. Het tweede uitgangspunt gaat ervan uit dat mensen een intrinsieke wil hebben om bij te dragen aan het geluk van anderen als ze vanuit vrijheid kunnen bewegen en niet vanuit verplichting. Met eenvoudig toepasbare principes kan je leren hoe je meer uit jouw communicatie kan halen. Dit door jezelf op een bewuste manier uit te drukken, namelijk vanuit wat we waarnemen, voelen en nodig hebben en niet vanuit automatische reactiepatronen zoals verdedigen, terugtrekken of aanvallen. Je leert als het ware op een bewuste manier je woorden te kiezen vanuit een plek van rust en opmerkzaamheid. Verbindende communicatie is dus meer dan alleen het toepassen van een model, maar gaat eerder om bewust kiezen. Door je zowel bewust te worden van je eigen behoeften als van die van jouw gesprekspartner wordt er een veilig, neutraal speelveld gecreëerd waar je op een eerlijke manier je boodschap kan overbrengen en elkaar op een respectvolle manier kan ontmoeten. Het doel van geweldloze communicatie is verbinding. Volgens Larsson (2018), trainster in geweldloze communicatie, gaat verbinding erom het menselijke in de ander te zien door de gevoelens en de behoeften te (h)erkennen.



Marshall B. Rosenberg (z.d.) werd geboren in Canton, Ohio op 6 oktober 1934. Toen hij negen jaar was, verhuisde hij met zijn familie naar Detroit. Net op het moment dat er rassenrellen uitbraken. Dat liet zo'n stevige indruk op hem na, dat hij zich afvroeg hoe het komt dat sommige mensen zo gewelddadig kunnen zijn en hoe het komt dat anderen vol mededogen blijven. Hij studeerde psychologie en behaalde zijn doctoraat in 1961, waarbij Carl Rogers hem inspireerde in zijn werk. Hij vond het antwoord in de taal die we gebruiken en ontwikkelde een model dat een vreedevol antwoord zou bieden op het geweld dat we dagelijks meemaken. Het model werd zo warm onthaald, dat hij het Center For Nonviolent Communication oprichtte, een internationale non-profitorganisatie. Hij werkte samen met diverse doelgroepen: van opvoeders en managers tot gezondheidsverstrekkers, advocaten, politici, officieren en gevangenen. Hij was actief in verschillende gebieden getroffen door oorlog en bereikte meer dan zestig landen met geweldloze communicatie als vreedzame oplossing voor geschillen. Hij overleed thuis op 81-jarige leeftijd op 7 februari 2015.

1.1.7 De giraf en de jakhals

Voor we verder gaan met het uitleggen van het model van verbindende communicatie staan we stil bij twee symbolen – de jakhals en de giraf – die Marshall Rosenberg gebruikt om verbindende communicatie uit te leggen. Deze twee symbolen komen vaak terug in de literatuur over verbindende communicatie. Zie het als een hulpmiddel bij het integreren van dit gedachtegoed. De jakhals staat symbool voor 'geweldvolle' communicatie en de giraf voor empathische communicatie. Het Engelse woord voor jakhals, *jackal*, verwijst niet enkel naar het dier, maar ook naar 'schurk', wat meteen de connotatie van oordelen en verwijten meebrengt. De giraf is dan weer het dier met het grootste hart, waardoor de link met empathie gelegd wordt. Deze symbolen helpen om te benoemen wanneer je oordeelt of empathisch reageert. Als je iets kan benoemen, neem je er automatisch afstand van en val je er niet meer

mee samen. Laat je vooral inspireren door deze twee dieren in je bewustzijnsproces van welke taal je gebruikt.

De **jakhals** veroordeelt alles en iedereen. Hij richt zich naar buiten om anderen af te breken of naar binnen om zichzelf af te breken. Hoe persoonlijker de jakhals zich uitdrukt, hoe minder het waar is. Want hoe heftiger het klinkt, hoe meer we weten dat het niet gaat om de persoon aan wie deze boodschap gericht wordt, maar om de jakhals zelf en zijn behoeften.

De **giraf** kan met haar lange nek het overzicht houden en kijken naar wat er zich op de achtergrond afspeelt. De giraf richt zich namelijk op de behoeften van zichzelf en anderen. Met haar grote hart staat ze steeds open om oordeelloos te luisteren. De focus ligt op: wat heb ik nodig en wat heeft de ander nodig? Wat kan een duurzaam antwoord zijn op deze vragen?

1.2 DE VIER BOUWSTENEN

Bij aanvang van dit hoofdstuk gaven we aan dat verbindende communicatie een manier kan zijn om op een eerlijke, empathische en respectvolle manier contact te maken met je cliënten. In een veilige hulpverleningsrelatie worden de weerstand of de beschermingsmechanismen voor het bedreigende oordeel overbodig, waardoor gevoelens beleefd kunnen worden en de ervaringswereld verder kan worden geëxploreerd. Verbindende communicatie kan zo een toegangspoort zijn om een behoefte- en gevoelswoordenschat aan te bieden aan cliënten die grip willen krijgen op hun binnenwereld. In dit deel beschrijven we beknopt de vier componenten waaruit verbindende communicatie bestaat: waarneming, gevoelens, behoeften en verzoeken.

1.2.1 Waarnemingen

Wat je bewust hoort of ziet, en hoe je dat weet te onderscheiden van oordelen en interpretaties, is een belangrijke eerste stap in verbindende communicatie. Dat is belangrijk om misverstanden te voorkomen. Interpretaties en oordelen lokken namelijk verdediging en een tegenaanval uit. Een voorbeeld daarvan is een onderscheid maken tussen de observatie dat jouw cliënt de laatste drie sessies tien minuten later binnenkomt dan afgesproken, en de analyse dat hij nonchalant is. Als ik mijn cliënt zou aanspreken op basis van mijn interpretatie – ‘Je gaat nonchalant om met de therapie’ – in plaats van de waarneming te verwoorden – ‘Ik zie dat je de laatste drie sessies telkens tien minuten te laat bent’ – klinkt dat voor hem meteen helemaal anders. Deze twee uitspraken zullen een andere reactie uitlokken bij de cliënt. De eerste zal weerstand oproepen, de ander kan een uitnodiging zijn tot begrepen worden. Stel dat je een leerkracht hebt die jouw hulp vraagt omdat ze vindt dat haar leerling niet meewerkt en lastig is. In dat geval zal je verder komen door te beschrijven wat de jongen doet, dan door meteen het etiket ‘lastig’ op het kind te plakken. Het principe is om je in te beelden dat je louter observeert zoals een camera. Wat zie je, wat hoor je, wat gebeurt er? Deze neutrale manier van waarnemen zal de communicatie vergemakkelijken in het creëren van een gemeenschappelijk speelveld en samenwerking vergroten.

Als psychologisch consulent ...

In je begeleidingen zal je opmerken dat mensen vaker verwijten, oordelen of interpretaties geven. Wees je ervan bewust dat dit de beleving van de cliënt is en gekleurd is vanuit zijn perspectief. Dat kan er bijvoorbeeld zo uitzien:

Oordeel	Mogelijke waarneming	Mogelijke behoefte
Lesgever zegt: 'Ben is ongeïnteresseerd.'	Ben kijkt naar buiten tijdens de les.	Behoeft van de lesgever: gehoord worden.

Vaak omhult een oordeel de kern van wat de persoon werkelijk nodig heeft. Tracht bij je cliënt na te gaan wat er echt gebeurd is of probeer te achterhalen wat de behoeften zijn onder de oordelen en interpretaties.

1.2.2 Gevoelens

Gevoelens zijn richtingaanwijzers voor onze behoeften. Bij aangename gevoelens, zoals blijdschap, hoop en dankbaarheid, weten we dat de behoeften vervuld zijn; bij onaangename gevoelens, zoals angst, kwaadheid en irritatie, krijg je een signaal dat er onvervulde behoeften zijn. In begeleidingen zal je zien dat veel mensen afgeleerd hebben om hun wezenlijke gevoelens uit te drukken en die zelfs ontkennen. Gevoelens zijn vaak onontgonnen terrein en ratio krijgt de bovenhand. Mensen geven dan snel aan dat de oorzaak van wat ze voelen buiten hen ligt en lopen vaak verloren in het verhaal over de ander. Daarbij uiten ze hun gedachten over wat de ander al dan niet verkeerd heeft gedaan en staan ze niet stil bij wat ze werkelijk voelen. In verbindende communicatie leren we dat gevoelens niet het gevolg zijn van wat een ander doet maar wel van het al dan niet ingevuld zijn van de behoeften. Wil je mensen helpen om hun ervaringswereld te verkennen, dan kan je je richten op wat ze voelen in hun lichaam en dat benoemen. Is hun woordenschat beperkt, dan kan het helpen om die te verbreden door in te voelen wat de persoon mogelijk voelt en dat te benoemen. Zo kunnen gevoelens opnieuw gezien worden als krachten die een belangrijke functie vervullen, zoals angst die je alert maakt en aanzet om je veilig te stellen, boosheid die aanzet tot verdediging, verdriet tot ontlasting, liefde die de functie vervult van verbinding enzovoort. Als cliënten vaardiger worden in het uiten van hun gevoelens en ze kunnen die werkelijk beleven, dan komt er ruimte voor de werkelijke boodschap achter hun gevoelens, namelijk de behoeften.

Als psychologisch consulent ...

Mensen formuleren hun behoeften vaak in de vorm van gevoelsuitspraken, die eigenlijk geen echte gevoelens weergeven. Dat kan er bijvoorbeeld zo uitzien:

- 'Ik voel me niet gewaardeerd.'
- 'Ik voel me in de steek gelaten.'

Beide uitspraken zijn voorbeelden van gedachten. Mogelijke gevoelens die deze persoon ervaart, zijn: boos, verdrietig, geërgerd, gekwetst, droevig, onzeker.

Probeer, wanneer je naar mensen luistert, te identificeren wat de echte gevoelens en behoeften zijn die schuilgaan achter hun uitspraken.

1.2.3 Behoeften

Waarom is het voelen nu zo'n belangrijke bouwsteen in verbindende communicatie? Omdat gevoelens licht schijnen op behoeften, die de kern vormen van elk gedrag. Door je bewust te zijn van wat je nodig hebt zonder dat meteen te willen invullen met een bepaalde strategie of oplossing, komt er ruimte en ontstaat er meer (zelf)empathie. Een behoefte kan je zien als een drijfveer die ons handelen beweegt. Ze hebben een universeel karakter, waardoor ze helpen om het menselijke in elkaar te ontdekken. Zo heeft iedere mens behoefte aan veiligheid, liefde, gehoord worden, zingeving. Het is daarbij belangrijk om onderscheid te maken tussen de behoeften en de strategie om die in te vullen. Wanneer een behoefte wordt verward met een strategie, maak je anderen verantwoordelijk voor jouw noden. Dat zal alleen maar meer weerstand of verplichting oproepen. Zodra je je kan verbinden met je behoefte, kan er ruimte komen voor verschillende strategieën die deze nood kunnen invullen. Strategieën zijn gebonden aan één specifieke persoon, groep, tijd of plaats. Als je in staat bent om het onderscheid te maken tussen behoeften en strategie, kan je in conflicten andere en creatieve oplossingen bedenken om tegemoet te komen aan de behoeften van jezelf en anderen. Want er zijn verschillende manieren om eenzelfde behoefte in te vullen. Te midden van een conflict ligt de focus vaak op het probleem zelf en de daaruit voortvloeiende verwijten en oordelen. Door de focus te verleggen ontstaan er mogelijkheden.

Als psychologisch consulent ...

Mensen uiten hun verlangens en behoeften vaak in uitspraken waarbij ze concrete strategieën formuleren gekoppeld aan een persoon. Dat roept vaak weerstand op. Dat kan er bijvoorbeeld zo uitzien:

Uitspraak	Behoefte	Strategieën
'Ik wil dat Youssef me een bericht stuurt.'	Contact, verbinding, intimiteit, ...	Sms'je versturen naar elkaar Praten Afspreken om uit te gaan eten Samen naar een concert gaan Knuffelen WhatsApp-bericht versturen Bellen
'Yasmina wil de auto lenen van haar broer.'	Vrijheid, autonomie, ontspanning, avontuur, ...	Auto vragen aan de broer Met de trein naar de bestemming gaan Met een vriendin meerijden Een deelauto huren

Als je hoort dat mensen hun behoeften uitspreken in de vorm van strategieën, probeer deze concrete actie dan te vertalen naar de ware behoeften.

1.2.4 Verzoeken

De vierde en laatste bouwsteen zijn de verzoeken. We kunnen interpretaties en oordelen vertalen naar waarnemingen, gevoelens en behoeften. Nu is de vraag wat we met deze behoeften willen. Door je bewust te zijn van je behoeften kan je nu gedrag stellen dat in lijn ligt met je behoeften of een verzoek stellen aan iemand om daaraan tegemoet te komen. Een verzoek bestaat uit het vragen wat de ander kan bijdragen aan het invullen van je noden. In verbindende communicatie onderscheiden we drie vormen: een actieverzoek, een verbindingsverzoek en een verificatieverzoek.

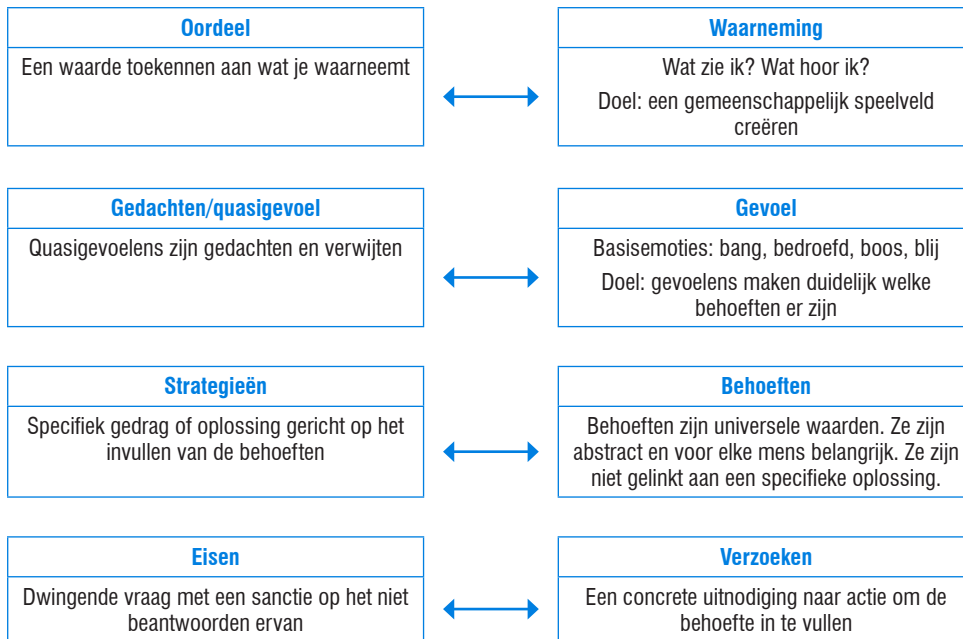
Een concreet **actieverzoek** is een vraag naar hoe de ander via concreet gedrag kan tegemoetkomen aan jouw noden. Hoe concreter, hoe gemakkelijker het voor de ander is om helder te hebben wat je verwacht en om in te voelen of hij eraan wil tegemoetkomen. Bijvoorbeeld: 'Kan je me tegen morgen om 9 uur een e-mail sturen met de gegevens van je huisarts, zo kan ik hem morgen bereiken om te overleggen.' Merk daarbij op dat het om een vrijblijvende vraag gaat, waar een neen op kan komen. Wanneer je een verzoek stelt vanuit een 'eisende energie' of met enige druk, dan stel je een eis en geen verzoek. Een eis heeft een dwingend karakter en dat gaat in tegen de nood aan autonomie en keuze van mensen. Wil je iets vragen, kijk dan of je werkelijk een neen kan horen. Elke neen op een vraag is een ja op een behoefte. Zo draag je mee zorg voor de noden van de ander en dus ook voor de relatie. Je kan altijd achterhalen wat zijn/haar behoeften zijn en met enige creativiteit zoeken naar een alternatief dat tegemoetkomt aan beide noden.

Een **verbindingsverzoek** is een speciaal verzoek waarbij je nagaat hoe jouw boodschap bij de ander is binnengekomen. Je wilt dus even checken hoe de ander zich voelt. Bijvoorbeeld: 'Hoe is het voor jou om dit te horen?', 'Wat voel je als je dit hoort?', 'Hoe landt deze boodschap bij jou?', 'Hoe komt dit bij je aan?'

Ten slotte kan je ook een **verificatieverzoek** stellen om na te gaan of de ander jouw boodschap heeft begrepen zoals jij die bedoeld had. Bijvoorbeeld: 'Ik wil gerust zijn dat mijn boodschap is overgekomen zoals ik ze bedoeld heb. Kan je even zeggen wat je me hebt horen zeggen?' of 'Ik weet niet zeker of ik me duidelijk heb uitgedrukt. Zou je me kunnen vertellen wat je me hebt horen vertellen?' Of: 'Als ik jouw reactie zie, vermoed ik dat mijn boodschap anders is overgekomen dan ik ze bedoeld had. Wil je me vertellen wat je begrepen hebt bij wat ik zei?'

Het verbindingsverzoek en het verificatieverzoek zijn twee vormen van verzoeken die zorg dragen voor de relatie, en kunnen een aanzet zijn voor een empathische reactie.

Figuur 1.2 geeft een samenvatting van de vier bouwstenen die we hiervoor besproken hebben. In de linkerkolom zie je de uitspraken die in onze maatschappij courant worden gebruikt als dagelijks taalgebruik. De rechterkolom geeft weer hoe we op een verbindende manier communiceren.



FIGUUR 1.2. De vier bouwstenen van verbindende communicatie.

Als psychologisch consulent ...

Wil je een verzoek stellen, vraag je dan af wat het doel is van je verzoek. Wat wil je verkrijgen en welke behoefte wil je daarmee invullen? Wanneer je dat duidelijk hebt, formuleer dan een vraag waarbij je concreet bent en geef de ander de vrijheid om er al dan niet op in te gaan. Enkele voorbeelden:

Actieverzoek:

- Zou je mij alsjeblieft jouw lesnotities willen doorsturen tegen de volgende les?
- Ben je bereid om het komende kwartier naar mij te luisteren?
- Ik zou het fijn vinden als je me een bericht stuurt wanneer je bent aangekomen. Zie je het zitten om dat te doen?

Verbindingsverzoek:

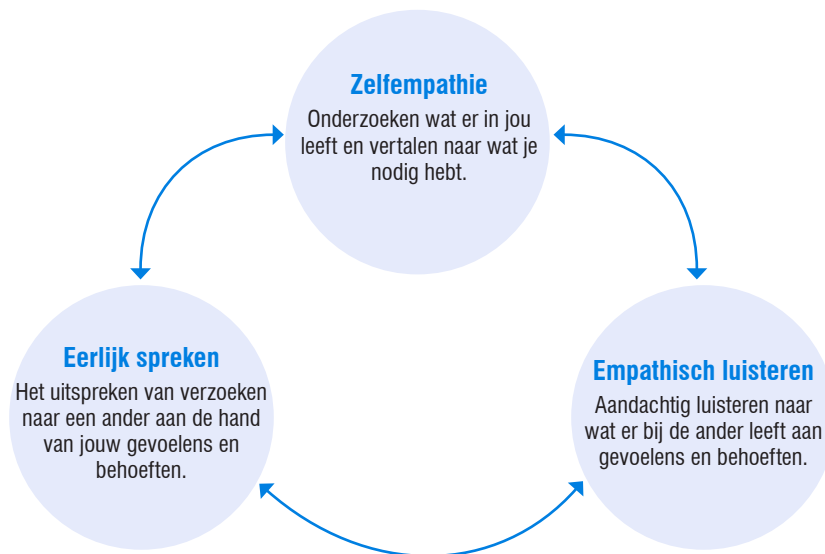
- Ik ben benieuwd hoe het voor je is om dit te horen?
- Kan je me vertellen hoe je je voelt na wat je net hebt gehoord?
- Hoe landen mijn woorden bij jou?

Verificatieverzoek:

- Wil je even herhalen wat je mij hebt horen vertellen zodat ik zeker ben dat ik me heb uitgedrukt zoals ik het bedoel?

1.3 DE DRIE BASISPROCESSEN

In het vorige deel werden de vier bouwstenen van verbindende communicatie overlopen met elk hun specifieke functie. We zagen dat verbindende communicatie je bewust maakt van (1) gedrag en (2) woorden die jij of iemand anders uitspreekt, en (3) de noden die daarmee ingevuld willen worden. Het geeft jou handvatten om je oordelen en interpretaties te vertalen naar noden en concrete verzoeken. Nu is de vraag in welke contexten we deze vier bouwstenen kunnen toepassen. We onderscheiden drie basisprocessen: zelfempathie, eerlijk spreken en empathisch ontvangen (figuur 1.3). Elk basisproces is opgebouwd uit de vier bouwstenen: waarneming, gevoelens, behoeften, verzoeken.



FIGUUR 1.3. De drie basisprocessen van verbindende communicatie.

1.3.1 Zelfempathie

De kwaliteit van je spreken of luisteren naar anderen wordt bepaald door de interne dialoog die je met jezelf hebt. Hoe helderder jij weet wat jouw gevoelens en noden zijn, hoe bewuster je kan kiezen om te reageren. Ook al zijn we hulpverleners, we blijven mensen van vlees en bloed. We worden dagelijks getriggerd door wat cliënten ons toevertrouwen of de manier waarop ze zich naar ons toe verhouden. Weten wat jouw gevoelens en jouw noden zijn maakt dat je je eigen grenzen kan bewaken en vanuit een zuivere plek kan reageren. Met zuivere plek wordt bedoeld dat je de cliënt de vrije ruimte geeft om zijn eigen weg in te slaan, zonder hem of haar te beïnvloeden vanuit jouw eigen behoeften als hulpverlener. Onderzoek toont aan dat zelfcompassie een remedie is tegen tal van psychologische problemen. Als we cliënten kunnen helpen om zelfempathie te cultiveren, maakt dat hen weerbaar tegen stress, angsten, depressies en verslavingen (Warren, Smeets & Neff, 2016).



We ondersteunen het ontwikkelingsproces van onze cliënten door een empathische innerlijke relatie te verkrijgen.

Wat zich binnenin ons afspeelt maar niet meteen duidelijk is, komt pas naar de oppervlakte als het op een milde en empathische manier wordt benaderd. Het proces van zelfempathie bestaat uit het verwelkomen van je oordelen, ze met mildheid onthalen en vertalen naar gevoelens en behoeften. We oordelen allemaal, en in plaats van deze oordelen te ontkennen, weg te drukken of uit te vergroten worden we louter gewaar, en geven we ze de ruimte om er te mogen zijn. Onder deze vriendelijke aandacht maken de gevoelens en behoeften zich kenbaar, en zal het lichaam ontspannen in zijn onthullingen.

Vervolgens beleven we de gevoelens, met name de sensaties, in ons lichaam en benoemen we ze. Als er voldoende ruimte is geweest voor het gevoel, staan we stil bij onze behoeften die vervuld of onvervuld zijn. Dit proces vraagt verstilling en vertraging. Hoe meer we vanuit mededogen naar onszelf kunnen kijken, hoe liefdevoller we in het leven staan. Je blijft als het ware in contact met jezelf, ongeacht de omstandigheden waarin je je bevindt.

Een mogelijke uitdrukking via verbindende communicatie ziet er als volgt uit:

- Oordelen identificeren en met vriendelijkheid verwelkomen.
- Waarneming: 'Als ik hoor, voel, zie, ...';
- Gevoel: '... dan voel ik me ...';
- Behoefte: '... omdat ik nood heb aan .../omdat ... belangrijk voor me is';
- Verzoek: 'Ik bedenk een strategie die tegemoet kan komen aan mijn noden'.



1.3.2 Eerlijk spreken



Als zelfempathie bepalend is voor het eerlijk spreken, dan is eerlijk spreken de oprechte expressie van wat zich in de binnenwereld afspeelt. We uiten onze waarnemingen, vertellen hoe we ons daarbij voelen, en welke behoeften al dan niet ingevuld zijn. Vervolgens verzoeken we om wat de ander concreet kan doen om bij te dragen aan onze behoeften. We zagen dat conflicten ontstaan vanuit oordelend taalgebruik, eisen of de verantwoordelijkheid van ons afschuiven. Via eerlijk spreken blijven we dicht bij de werkelijkheid, en nemen we de verantwoordelijkheid om voor onze behoeften te zorgen. Cliënten hebben vaak niet geleerd hoe er zorg kan worden gedragen voor de eigen noden. Overtuigingen en ervaringen uit het verleden bemoeilijken dit proces. Door in de begeleiding ons licht te werpen op deze overtuigingen en ze empathisch te omarmen, kunnen kwetsuren helen en krijgen mensen de kans om hun overtuigingen te bevragen en ander gedrag te stellen. Het eerlijk spreken vanuit verbindende communicatie kan een middel zijn bij relationele uitdagingen met anderen, een groep of sociaal systeem. Het vergroot de kans op meer voldoening gevende relaties.

Een mogelijke uitdrukking via verbindende communicatie ziet er als volgt uit:

- Waarneming: 'Als ik hoor, voel, zie, ...';
- Gevoel: '... dan voel ik me ...';
- Behoefte: '... omdat ik nood heb aan .../omdat ... belangrijk voor me is.';
- Verzoek: 'Zou je alsjeblieft ...?'.





1.3.3 Empathie

Empathie is het proces waarbij je je eigen referentiekader, gevoelens en gedachten naast je neer kan leggen om met je volle aandacht bij de ander aanwezig te zijn. Als psychologisch consulent is dat een onontbeerlijk basisprincipe in het werken met mensen. Je tracht de beleving van de andere persoon te doorvoelen en af te stemmen op wat de ander nodig heeft. In dit proces weerhoud je je ervan om de ander te adviseren, met hem te sympathiseren, en meningen of verwachtingen op te dringen. Je bent louter aanwezig bij de ander en stelt je open voor de leefwereld van de cliënt. Je luistert aandachtig en brengt je aandacht bij de gevoelens en behoeften. Indien nodig geef je er uitdrukking aan. Empathie is niet zozeer een proces waarbij je de 'juiste' woorden gebruikt, maar eerder een ruimte die je creëert. De psychiater Yalom (2009) vertelt dat het onze taak is om in een hulpverlenerscontext de cliënt empathie aan te leren. Cliënten komen immers aankloppen bij ons omdat ze vastlopen of een aantal onbevredigende interpersoonlijke relaties hebben met anderen. Wanneer jij als psychologisch consulent empathie geeft, en hen helpt om zichzelf met empathie te benaderen, is de stap om in andere betekenisvolle relaties empathie te geven gemakkelijker. We fungeren als voorbeeld en oefenplek om ons deze vaardigheid eigen te maken.

Een mogelijke empathische reactie volgens de bouwstenen van verbindende communicatie ziet er als volgt uit:

- Waarneming: 'Als ik hoor, voel, zie, ...';
- Gevoel: '... voel jij je dan ...?';
- Behoeft: '... omdat je nood hebt aan .../omdat ... belangrijk voor je is?';
- Verzoek: 'Is het dat je graag ... wilt? Of zou dat helpen om je nood aan ... in te vullen?'

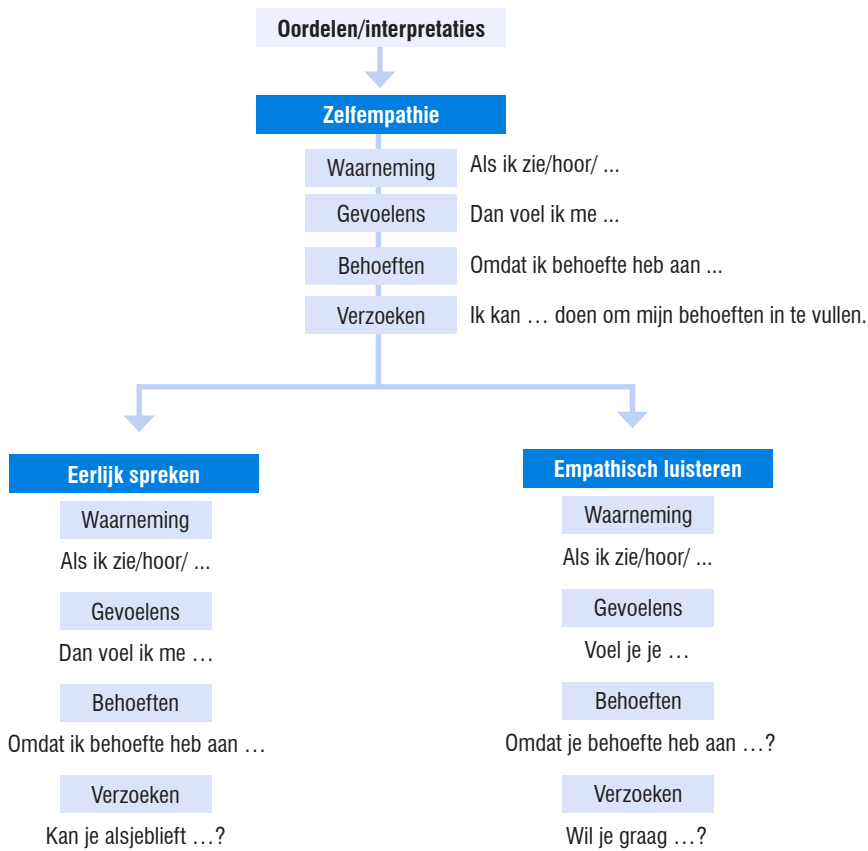


1.4 DE DANSVLOER

In dit hoofdstuk bespreken we hoe geweld kan voortvloeien uit ons taalgebruik en hoe verbindende communicatie een oplossing kan bieden om bedachtzame antwoorden te geven die vertrekken vanuit onze eigen binnenwereld. We stonden stil bij de vier bouwstenen en de drie basisprocessen van verbindende communicatie. Wil je graag het gedachtegoed integreren en wil je daarbij een concrete tool, dan kan de dansvloer uitkomst bieden in je leerproces. In dit onderdeel staan we stil bij de dansvloer van verbindende communicatie. Dat is een visuele tool ontworpen door Belgrave en Lawrie (z.d.), twee trainers van verbindende communicatie, om de innerlijke en uiterlijke communicatieprocessen tastbaar te maken.

De 'dansvloer van verbindende communicatie' (figuur 1.4) is een concrete tool waarbij de drie processen – zelfempathie, eerlijk spreken en empathisch luisteren – aan de hand van de vier bouwstenen visueel worden voorgesteld en die je in het oefenproces stap voor stap kan doorlopen. Elk proces heeft zijn eigen standaardzinnen die als houvast kunnen dienen om je eigen noden en gevoelens naar de ander uit te drukken of anderen empathisch te ontvangen. Zie het als een handig hulpmiddel dat je bewust kan maken van gevoelens en behoeften in elk van de drie processen. Het is namelijk heel gemakkelijk om verzeild te raken in automatische reacties. Met dit model kan je even pauze nemen en opnieuw verbinden met jezelf. Zodra je vertrouwd bent met het gedachtegoed en de principes, kan je de standaardzinnen loslaten.





FIGUUR 1.4. De dansvloer van verbindende communicatie.

Bron: Belgrave & Lawrie (z.d.).

DE KERN

Wat is verbindende communicatie?

- De basishouding van een psychologisch consulent naar de cliënt bestaat uit eerlijkheid, empathie en respect. Daarbij kan het gedachtegoed van verbindende communicatie helpen om deze basishouding vorm te geven.
- Iedereen heeft een machtscentrum waar bewust contact kan worden gemaakt met eigen gevoelens en behoeften om vanuit dit rustpunt met de ander te communiceren. Als we niet in dit machtscentrum zijn, dan bevinden we ons ofwel in onmacht door zelfverwijt, ofwel in overmacht door oordelen en de ander verantwoordelijk maken van onze behoeften.
- Een vijandbeeld is een tragische uiting van onvervulde behoeften.
- Verbindende communicatie helpt een atmosfeer te creëren die aan de beleving van de cliënten recht doet en helpt om hun gevoelens en behoeften te onderkennen en te begrijpen.
- Verbindende communicatie bestaat uit vier bouwstenen: waarneming, gevoelens, behoeften en verzoeken. Elke bouwsteen heeft een specifieke functie.
- Er zijn drie basisprocessen: zelfempathie, eerlijk spreken en empathisch luisteren.