

Bijlage II. Vier beginselen van verbindende communicatie

De 4 principes van Verbindende Communicatie:

Het observeren van...*

Gevoelens uiten

Behoeften uiten

Vragen van ...*

*Observeren - zonder te evalueren

**Vragen - niet eisen dat iemand iets doet wat je wil.

Actief luisteren is de sleutel tot verbindende communicatie, omdat het helpt een veilige en gastvrije omgeving te creëren waarin iemand zich open en eerlijk kan uiten.

Actief luisteren IS:

- Stille aanwezigheid: we luisteren en kijken in de ogen van de persoon om onze aandacht te tonen;
- Samenvatten: om er zeker van te zijn dat we het begrijpen, vatten we samen wat we denken dat die persoon heeft gezegd of stellen we alleen vragen als we iets niet begrijpen;
- Concentratie op het wezenlijke: wij stellen verschillende vragen, niet alleen uit nieuwsgierigheid, maar om gevoelens en behoeften, waarden enz. te verduidelijken;
- Zich bewust zijn van de gevoelens van de ander: proberen empathisch te zijn.

Actief luisteren is NIET:

- Adviezen geven: bijv. je moet naar je moeder luisteren;
- Onderbreken met je persoonlijke verhaal: bijv. Ja, dat is mij overkomen en ik...;
- Irrelevante vragen stellen: bijv. vragen naar wat er nu gebeurt, in plaats van aandacht te besteden aan de gevoelens en behoeften van je gesprekspartner;
- Medelijden tonen: bijv. oh, hoe erg!

Het verbreken van de communicatie, waaruit het conflict kan ontstaan, gebeurt bij:

- ✓ Moralistische oordelen en evaluaties
- ✓ Vergelijken
- ✓ De schuld geven
- ✓ Geen verantwoordelijkheid nemen voor eigen daden en gevoelens
- ✓ Labelen

Actieve luistertechnieken:

Type	Doelstelling	Voorgestelde acties	Voorbeeld
Toelichting	<ul style="list-style-type: none"> • Om te helpen verduidelijken wat er wordt gezegd • Aanvullende informatie verstrekken • Om de spreker te helpen andere gezichtspunten op te merken 	<ul style="list-style-type: none"> • Stel vragen • Herformuleer • Vat samen wat er gezegd is 	<ul style="list-style-type: none"> • "Wanneer is dit gebeurd?" • "Wat gebeurde er daarna?" • "Wat betekent dat?" • "Heb ik het goed begrepen...?" • "In welke situaties reageer je zo?"
Parafraseren	<ul style="list-style-type: none"> • Om te laten zien dat je luistert en begrijpt wat er gezegd wordt. • Om de betekenis en interpretatie die je geeft te controleren 	<ul style="list-style-type: none"> • Herhaal de exacte betekenis van het idee, maar in andere woorden 	<ul style="list-style-type: none"> • "Dus je wil dat ons werk wordt voortgezet?"
Reflectie van gevoelens (feedback)	<ul style="list-style-type: none"> • Om te laten zien dat je begrijpt hoe de ander zich voelt... • Om gevoelens te helpen beoordelen 	<ul style="list-style-type: none"> • De belangrijkste gevoelens van de spreker weergeven 	<ul style="list-style-type: none"> • "Je ziet er depressief uit." • "Het spijt me dat je dit meemaakt."
Samenvatting	<ul style="list-style-type: none"> • Het bereikte resultaat noteren • De belangrijke ideeën en feiten benadrukken • Een basis creëren voor toekomstige gesprekken 	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleer de belangrijkste ideeën en gedeelde gevoelens, met de nadruk op gemeenschappelijke thema's. 	<ul style="list-style-type: none"> • "Het lijkt me dat ..." • "Zijn dit belangrijkste gedachten en gevoelens die je uitte?" • "Mis ik iets belangrijks? "
Erkenning van waarde	<ul style="list-style-type: none"> • De verdiensten van de ander erkennen • Erkenning van de inspanningen om een dialoog tot stand te brengen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bepaal de waarde en gevoelens van problemen. • Laat zien dat je de inspanningen en acties van alle deelnemers waardeert. 	<ul style="list-style-type: none"> • "Ik waardeer je bereidheid om deze kwestie op te lossen." • "Je deed moeite voor ..."