

Verbindend communiceren

Ik

- Plek innemen
- Begrenzen
- Je uitspreken



de Ander

- Ruimte geven
- Belang erkennen
- Luisteren

Houding of techniek?

Verbindend communiceren is meer dan een gespreks-techniek. De techniek gaat voor je werken vanuit een verbindende houding: betrokken en oordeelvrij naar jezelf en de ander. Ik ben oké en jij bent oké. Het gaat niet óf om jou óf om de ander, het gaat **én** om jou **én** om de ander.

Eddies favorieten

Luisteren is niet hetzelfde als je mond houden

Er zijn grofweg drie manieren van luisteren. Ze variëren in de mate van verbinding, die je maakt. **1. Naar jezelf luisteren:** willen horen wat je al weet en de rest van de informatie negeren of veroordelen. **2 Nieuwsgierig luisteren:** horen wat de ander zegt en doorvragen. **3. Empathisch luisteren:** horen van gevoelens en onderliggende behoeften van de ander én jezelf.

Onder elk bezwaar ligt een behoefte

Luisteren naar bezwaren, problemen en geklaag kost energie en verbindt meestal niet. Onder al die negativiteit ligt altijd een wens of behoefte. Als je dat gelooft, wordt het een leuke puzzel. Gebruik positieve samenvattingen in het gesprek. Luister naar wat de ander eigenlijk wil en vat het samen. Richt je daarna op de mogelijkheden en oplossingen in de toekomst. Een voorbeeld: **Luisteren** – *“Ik vind deze procedure echt onhandig, het werkt gewoon niet”*. **Positieve samenvatting** – *“Dus je wilt een werkbare procedure?”* **Strip de container** - *“Wat precies bedoel je met werkbaar?”* of *“Wanneer is het voor jou werkbaar? Hoe ziet dat er dan uit?”*

Strip de container

Mensen gebruiken vaak containerbegrippen in taal; woorden die voor iedereen iets anders kunnen betekenen. Wat voor de één ‘beter samenwerken’

of ‘efficiënt’ is kan voor de ander iets heel anders zijn. We doen wederzijds vaak de aanname dat we elkaar wel snappen. Vraag door. Wat betekent voor jou...? Wat bedoel je precies met...?

De ander erkennen is niet hetzelfde als gelijk geven

Als je verschilt van mening of belang, dan helpt het om dit verschil zo scherp mogelijk in beeld te krijgen. Alleen zo ga je samen het hele plaatje overzien en kun je tot goede en gedragen keuzes komen. Dat verschil op tafel krijgen kan spannend voelen, alsof je je positie verliest of alsof je de ander gelijk geeft als je luistert. De kunst is om te blijven luisteren in plaats van te gaan overtuigen, je gelijk te halen of de ander te negeren.

Zeg wat je te zeggen hebt

Eerlijk zeggen wat je denkt en voelt wekt vertrouwen en is verbindend. Geen rookgordijnen of dubbele agenda's. Zelfs als je weet dat je boodschap pijn doet aan de andere kant, bedenk dan wat het effect is van het wantrouwen dat je creëert als je het niet doet.

Ondertitel jezelf

Benoemen is de oplossing voor bijna alles. Als je irritatie voelt, je worstelt met het stellen van een goede vraag of je bent ongemakkelijk: vertel de ander wat er bij je speelt. Niet meer, niet minder.