

Behoeften

BETEKENIS

Begrip, bewustzijn, bijdrage, creativiteit, doeltreffendheid, erkenning, gewaarzijn, groei, helderheid, hoop, leren, ontdekking, participatie, vaardigheid, vieren van het leven, rouwen, stimulatie, uitdaging, van belang zijn, werkzaamheid, wilskracht, zelfexpressie, zingeving

LICHAMELIJK WELBEVINDEN

Aanraking, beschutting, beweging, lucht, rust, seksualiteit, veiligheid, vocht, voedsel

VREDE

Gemak, harmonie, heelheid, inspiratie, orde, schoonheid, verbinding

VERBINDING

Acceptatie, affectie, begrijpen en begrepen worden, communicatie, compassie, empathie, erbij betrekken, erbij horen, gemeenschapsgevoel, intimiteit, kennen en gekend zijn, liefde, nabijheid, ondersteuning, respect/zelfrespect, samenwerking, vertrouwen, veiligheid, voeding, voorkomendheid, waardering, warmte, wederkerigheid, gehoord worden, zien en gezien worden

AUTONOMIE

Keuze, onafhankelijkheid, ruimte, spontaniteit, vrijheid

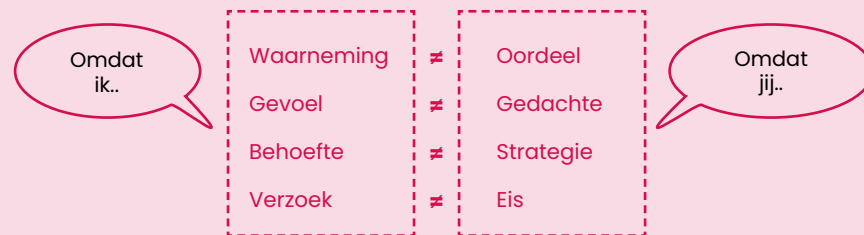
SPELEN

Humor, lichtheid, plezier

EERLIJKHEID

Aanwezigheid, authenticiteit, integriteit, zelfexpressie

Keuzes in Communicatie



Uitgangspunten

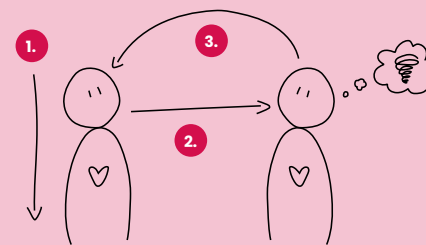
- Alles wat we doen – bewust of onbewust – doen we om behoeften te vervullen
- Gevoelens zijn signalen van (on) vervulde behoeften
- Je aandacht richten op waarnemingen, gevoelens, behoeften en verzoeken, vergroot de kans op verbinding. Hierdoor kan je bijvoorbeeld begrip, samenwerking, contact, flow ervaren.
- Wanneer je aandacht gericht is op oordelen, gedachten, strategieën en eisen, kan dit de verbinding in de weg staan. Je ervaart bijvoorbeeld onbegrip, verwijdering, strijd.

- Je bent zelf verantwoordelijk voor wat je denkt en voelt. Iemand anders gedrag of een gebeurtenis kan de trigger zijn voor bepaalde gedachten en gevoelens. De oorzaak van deze gedachten en gevoelens zijn je eigen (on)vervulde behoeften.

Bijvoorbeeld:

'Ik voel me boos *omdat ik* behoefte heb aan samenwerking', in plaats van 'ik voel me boos *omdat jij* niet meehelpt'.

Drie processen



- 1. Zelfempathie:** helder hebben hoe het voor mij is
- 2. Helder uiten:** dit uitspreken zonder kritiek of verwijten te uiten
- 3. Empathisch luisteren:** hoe het met jou is zonder kritiek te horen of schuld

Verbindende Communicatie-intentie

Centraal bij verbindend communiceren staat de intentie waarmee je verbinding maakt met de ander. Het model is hierbij ondersteunend. Bewust zijn van wat er aan gevoelens en behoeften spelen bij jou én de ander draagt bij aan verbinding en een werkzame relatie.

Verzoek

Kwaliteiten van een **verzoek** zijn:

- Specifiek
- Positief geformuleerd (wat wil je wél)
- Uitvoerbaar
- In het nu en in vraagvorm (ja/nee zijn oké als antwoord).

Een **actieverzoek** is een 'stap zetten' om te proberen jouw/andermans behoeften in te vullen:

- Wil ik met mezelf afspreken dat ik ...? (morgen om 17.00 uur hier ben?)
- Ben je bereid om ...? (mij voor de lunch te helpen met dit werk?)

Soms wil je eerst checken wat er in de ander omgaat. Dit kan door een **verbindingsverzoek** te doen:

- Hoe is het voor jou om dit te horen?
- Herken je dat?
- Wat roept dit in je op?
- Wat is je vooral bijgebleven van wat ik net heb gezegd?

Verbindend Communiseren

Betrokken Samen Werken & Leren

Model Verbindende Communicatie

Helder hebben hoe het met **mij** is en dit (eventueel) uitspreken, zonder kritiek of verwijten te uiten

Empathisch luisteren hoe het met **jou** is zonder kritiek te horen of schuld

- 1. Waarneming**
Als ik zie/hoor/me bedenk dat...

2. Gevoel
Voel ik me...

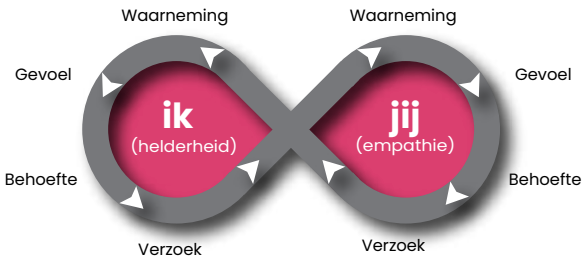
3. Behoefte
Omdat ik behoefte heb aan...

4. Verzoek
Ben ik/jij bereid om...?
- 1. Waarneming**
Als je ziet/hoort/bedenkt dat...

2. Gevoel
Voel je je dan...

3. Behoefte
Omdat je behoefte hebt aan...?

4. Verzoek
En zou je willen dat...?



Gevoelens bij vervulde behoeften

- Liefdevol**
Hartelijk, teder, vol mededogen, vriendelijk, zachtmoedig, warm

Betrokken
Aandachtig, betoverd, geboeid, gefascineerd, geïnteresseerd, geïntrigeerd, gestimuleerd, nieuwsgierig

Zelfverzekerd
Gesterkt, open, trots, vastberaden, zelfbewust
- Vredig**
Gecentreerd, gelijkmoedig, gelukkig, helder, kalm, ontspannen, opgelucht, op mijn gemak, rustig, sereen, stil, tevreden, voldaan

Dankbaar
Erkentelijk, geraakt, geroerd, ontroerd
- Opgebeurd**
Extatisch, gelukzalig, hartstochtelijk, opgewekt, opgewonden, stralend, uitbundig, uitgelaten, verrukt

Hoopvol
Bemoedigd, optimistisch, verwachtingsvol

Vrolijk
Blij, frivol, geamuseerd, gelukkig, opgetogen

Quasi-gevoelens
Woorden als aangevallen, genegeerd, gedwongen, gemanipuleerd etcetera gaan meer over wat je denkt dat de ander doet dan dat het echte gevoelens zijn. Deze woorden worden snel opgevat als verwijten.

Gevoelens bij onvervulde behoeften

- Bang**
Angstig, in paniek, ongerust, ontsteld, op mijn hoede, verschrikt, verontrust, wantrouwend

Onrust
Alert, geagiteerd, gealarmeerd, geschrokken, nerveus, ongemakkelijk, ontdaan, onthutst, ontmoedigd, ontsteld, verbaasd, verbouwereerd, verschrikt

Afwegig
Afstandelijk, apathisch, gelaten, koel, ongeïnteresseerd, onverschillig, verveeld, vervreemd
- Gestimuleerd**
Energiek, enthousiast, geanimeerd, gepassioneerd, geprikkeld, levendig, verbaasd, verlangend, verrast, versterkt, verwonderd

Geïnspireerd
Onder de indruk, verbaasd, verwonderd
- Afkeer**
Haatdragend, minachtend, vol afschuw, vijandig, walging

Verward
Ambivalent, aarzelend, onthutst, onzeker, perplex, verbijsterd, verloren, verscheurd

Kwaad
Furieus, razend, verontwaardigd, woedend, wraakzuchtig

Opgelaten
Onbehaaglijk, ongemakkelijk, beschaamd, schuldig, verward
- Geërgerd**
Boos, gefrustreerd, geïrriteerd, ongeduldig, ontevreden, ontstemd

Gespannen
Chagrijnig, geïrriteerd, overweldigd, rusteloos, zenuwachtig

Vermoeid
Futloos, leeg, lusteloos, slaperig, uitgeblust, uitgeput, verslagen

Machteloos
Hopeloos, hulpeloos, moedeloos
- Kwetsbaar**
Gevoelig, hulpeloos, onzeker, wiebelig

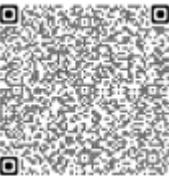
Pijn
Alleen, berouwvol, gebroken, gekweld, gekwetst, miserabel, ontredderd

Treurig
Bedroefd, melancholiek, ontmoedigd, ongelukkig, terneergeslagen, teleurgesteld, verdrietig, wanhopig, triest

Verlangend
Afgunstig, hunkerend, jaloers, nostalgisch, smachtend

Verbindend communiceren draagt bij aan een werk- en leerklimaat waarin de behoeften en belangen van een ieder ertoe doen.

Voor meer informatie:



Instituut voor de Gezondheidszorg (2024).
Zakboekje Verbindend Communiceren.
Hogeschool Rotterdam.

Contact: s.jedeloo@hr.nl

Geweldloze of Verbindende Communicatie is ontwikkeld door Marshall Rosenberg (www.cnvc.org).