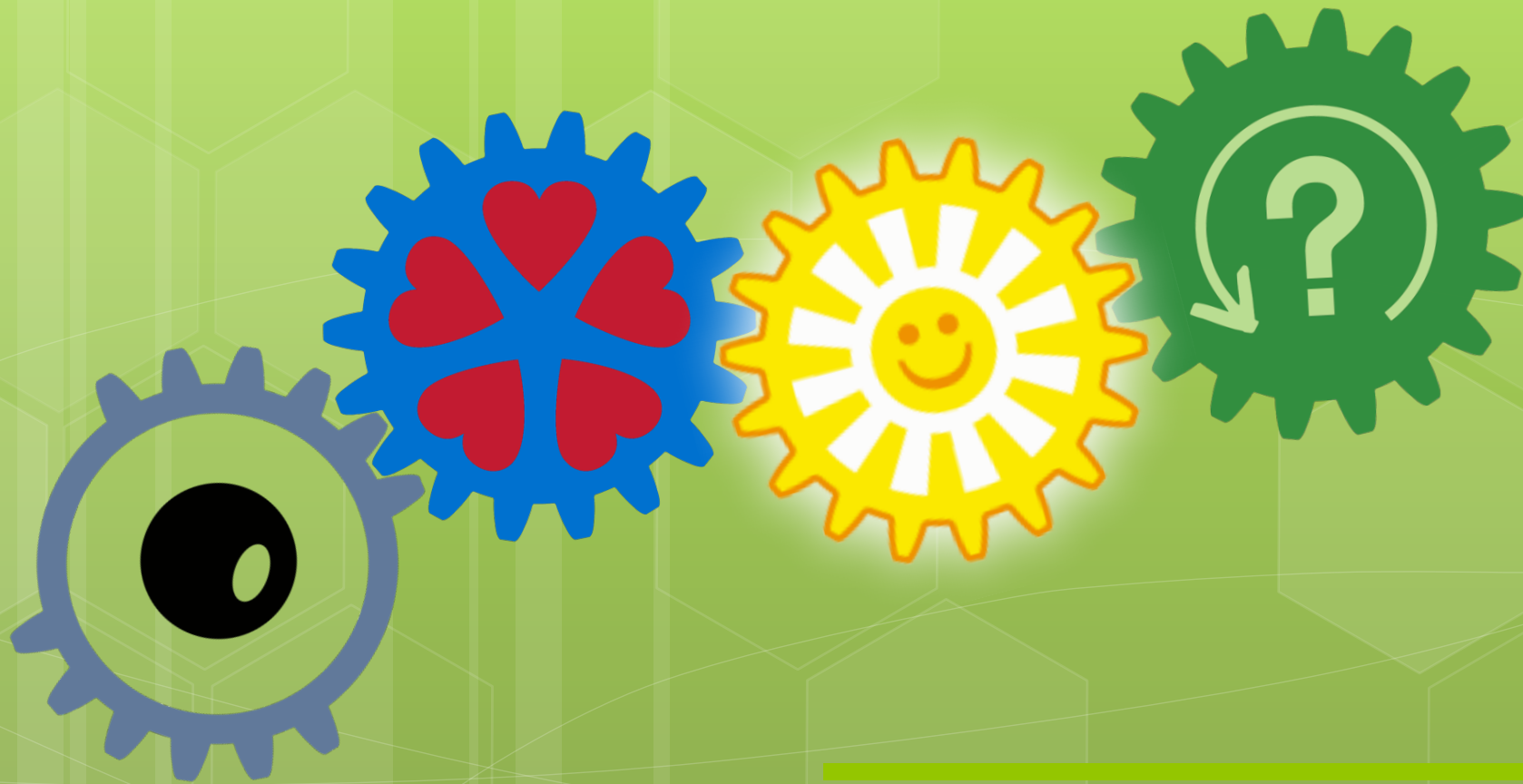


Verbindende Communicatie **werkt!**



Drie processen van Verbindende Communicatie



Verbindend Luisteren

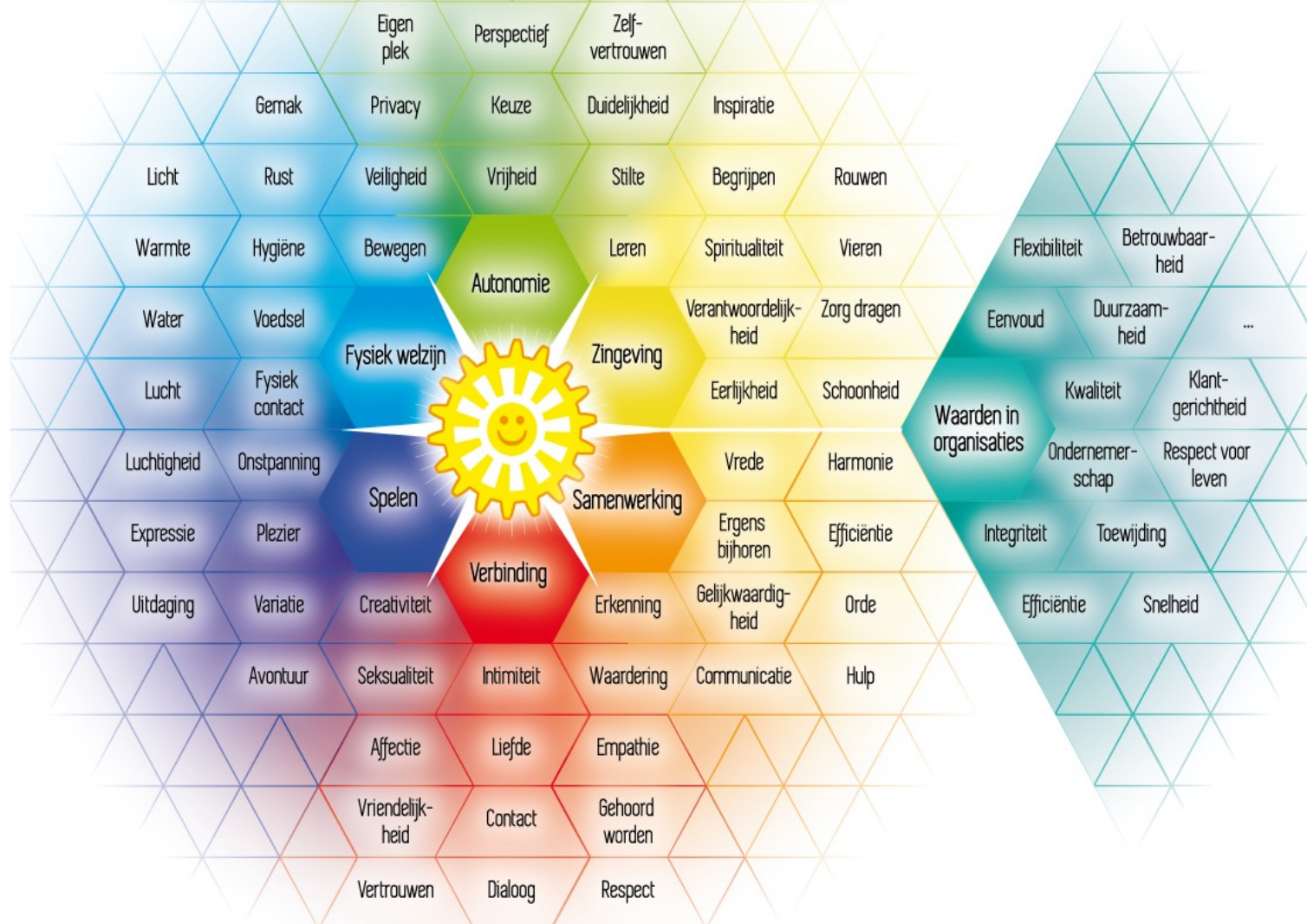


Verbindende Spreken



Interne Dialoog

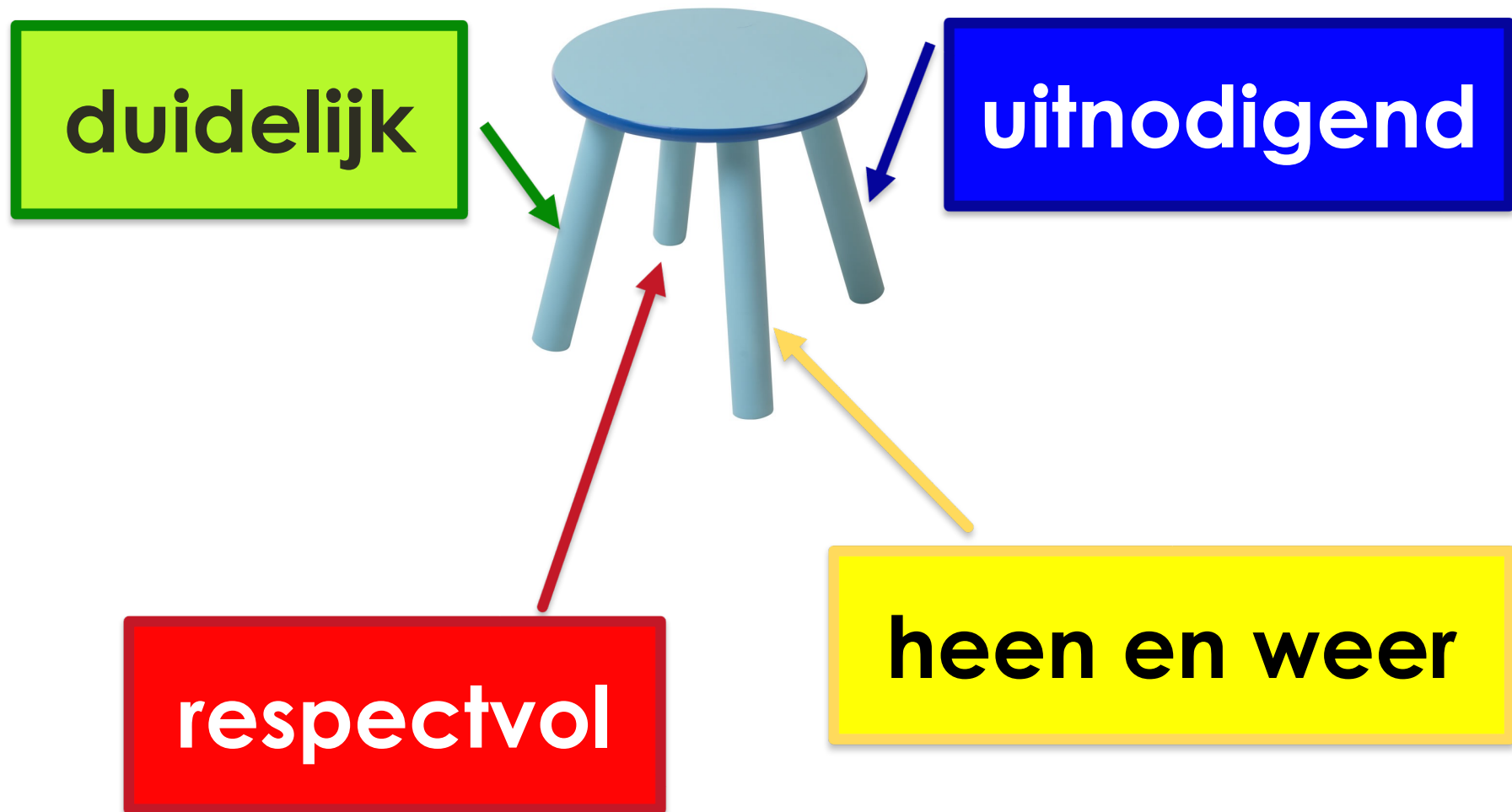
Behoeften en waarden die communicatie sturen...



Behoeftebewustzijn: snel tot de essentie komen

- Over wat belangrijk is
- Mogelijkheid om mekaar te verstaan ondanks verschillen in mening, achtergrond, leeftijd...
- Erkenning van gemis brengt menselijkheid.

Communicatie werkt als ze ... is



Te vermijden als je effect wil hebben met je communicatie...

verwijten

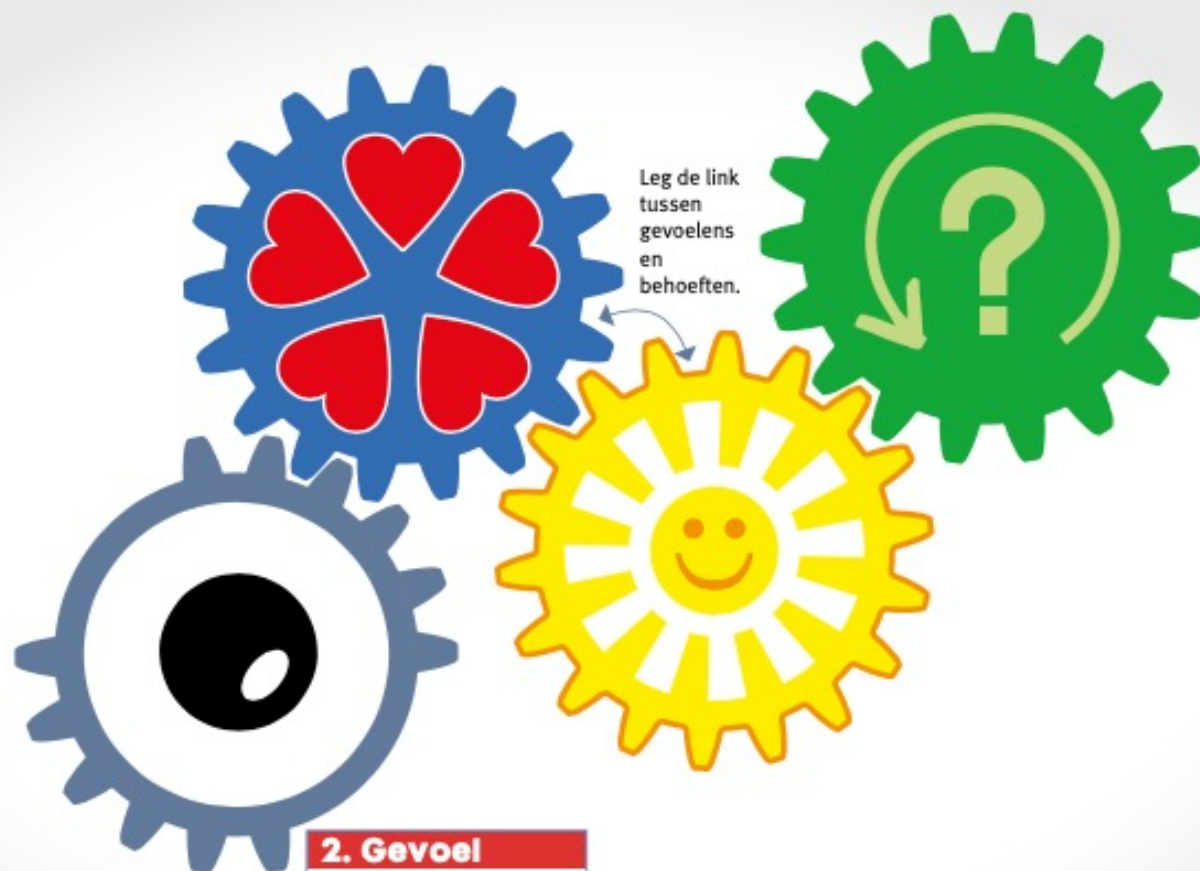


moeten



“niet mijn fout”





1. Waarneming

Let op met interpretaties en oordelen.

Geef aan wat je ziet en hoort.

2. Gevoel

Zeg wat je voelt: blij, bang, boos, moe, energiek, verdrietig.

Vermijd verwijtende gevoelstaal en let op het verschil tussen gedachten en gevoelens: "Jij doet me verdriet", "Ik voel me beledigd"...

3. Behoefte

Je behoefte $\neq$ de concrete oplossing.

Focus op wat je wel wil, niet op wat je mist.

Gebruik de behoeftenlijst.

4. Verzoek

Hoe is het voor jou om dit te horen?

Wat hoorde je me zeggen?

Concreet.

Plustaal: "Wil je ..."

Ga voor een volle JA.

Heldere communicatie en keuzes in de praktijk

- Van de ene verantwoordelijke moet het zis en van de andere moet het zo.
- Mogelijke interpretaties/oordelen: Je kan het hier ook nooit goed doen. Er zal altijd wel iemand zijn die niet helemaal tevreden is.
- Mogelijke gevolgen: stress, ontmoediging, frustratie...

- "Jij vraagt het zis (...) en X vraagt het zo (...) dit is verwarrend voor mij en ik wil mijn werk goed kunnen doen. Zouden jullie onderling kunnen afstemmen over de werkwijze?"

Heldere communicatie en keuzes in de praktijk

- Een collega zou een takenpakket overnemen maar komt er vlak voor de overdracht achter dat hij zelf intussen te zwaar bevraagd is om deze belofte in te lossen.
- Mogelijke interpretaties/oordelen: Als ik mijn belofte nakom werk ik me in de problemen, als ik ze niet nakom werk ik mijn collega in problemen. Mijn collega gaat me vast verwensen nu ik heb laten weten dat ik niet kan overnemen.
- Mogelijke gevolgen: gespannen sfeer, onzekerheid, ...

- “Ik vermoed dat het erg lastig voor je is als ik pas vlak voor de overdracht laat afweten? (Heb jij nu verwijten naar mij?) Dat maakt me onzeker over onze werkrelatie terwijl ik die goed wil houden. Graag hoor ik hoe jij hiernaar kijkt?”

Heldere communicatie en keuzes in de praktijk

- Het is al de derde keer dat de voorstelling van mijn project op de managementmeeting wordt uitgesteld. De terugkoppeling is dringend met het oog op keuzes die gemaakt moeten worden door het management.
- Mogelijke interpretaties/oordelen: Er is geen enkel respect voor het werk waarmee ik bezig ben.
- Mogelijke gevolgen: ontmoediging, onzekerheid, gemotiveerde mensen die op zoek gaan naar een andere job, ...

- "Bij het uitstel van mijn voorstelling op de laatste managementmeeting raakte ik in paniek. Ik heb terugkoppeling nodig voor we keuzes maken. Kan er spoedig een volgend moment worden geprikt of zijn er zaken die ik rechtstreeks met jou kan bespreken?"

Heldere communicatie en keuzes in de praktijk

- Mijn collega op locatie X vindt het te moeilijk om mij systematisch te laten weten als ze er niet is om de poetsvrouw binnen te laten. Hoe kan ik er dan voor zorgen...
- Mogelijke interpretaties/oordelen: 't is niet de ergste, maar 't is geen gemakkelijke. Als ik zelf niet ter plekke ga, riskeert de poetsvrouw haar werk niet te kunnen doen. Naar de baas stappen voor zoiets is echt kinderachtig.
- Mogelijke gevolgen: inefficiëntie en mensen die overbevraagd worden

- “Zou ik een sleutel mogen laten bijmaken om aan de poetsvrouw van locatie X te geven. Zo bespaar ik me het afstemmingswerk en de extra ritten om haar binnen te laten?”

Heldere communicatie en keuzes in de praktijk

- Ik volgde deze opleiding al online, maar ik kreeg vorige week te horen dat ik hier opnieuw verwacht wordt. Ik schreef me nochtans niet in.
- Mogelijke interpretaties/oordelen: Mijn leidinggevende denkt zeker dat het aan mij ligt!
- Mogelijke gevolgen: onzekerheid, wantrouwen, inefficiëntie

- “Klopt het dat jij me inschreef voor de opleiding verbindend communiceren?”
- Bij nee: “Eigenaardig want ik volgde die opleiding al.”
- Bij ja: “Ik blijf nog wat in verwarring over je verwachtingen naar mijn communicatie toe. Kan je me die aangeven?”

Verbindende Communicatie zorgt ervoor dat

- Zaken besproken en opgepikt worden.
- Relationele drempels wegzakken.
- De capaciteit van alle medewerkers aangesproken wordt.
- Heldere keuzes gemaakt worden.

Not everything
that is faced
can be changed,
but nothing
can be changed
until it is faced.

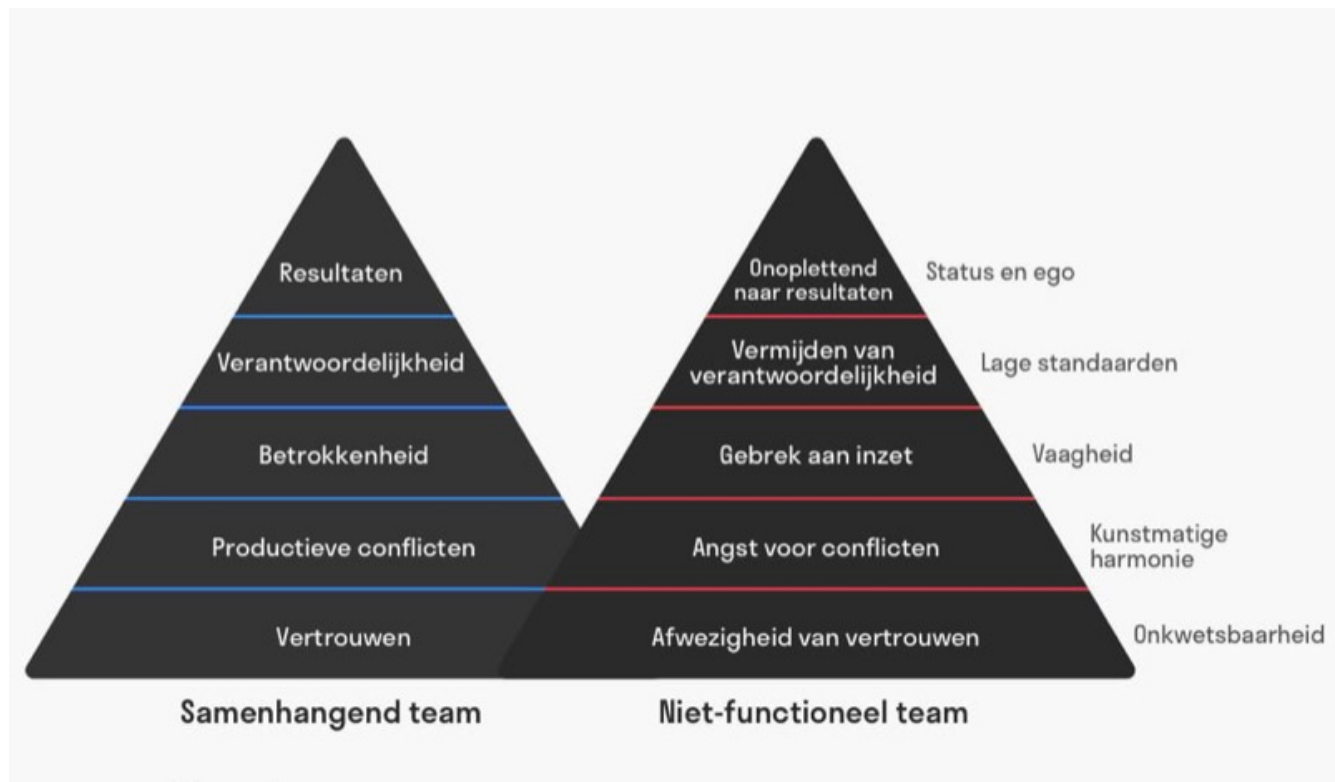
James Baldwin



Belangrijke rol voor leidinggevendenden

- Zorg voor een duidelijk kader met heldere doelstellingen en afspraken.
- Gevoelig blijven voor signalen.
- Ruimte maken voor dialoog.

Impuls voor samenhangende teams cf. Lencioni



Is het gemakkelijk?

- Verbindende Communicatie vraagt moed!
- Om in te checken bij jezelf, je soms kwetsbaar op te stellen en je te positioneren ten opzichte van je omgeving.
- Om open te staan voor wat er bij anderen leeft en hierover in dialoog te gaan...zonder exact te weten wat de uitkomst hiervan is.

Voorbeeldzinnen



- Zit je er nog mee dat....?
- Wat maakt dat je dit zegt?
- Als ik het goed begrijp, is het voor jou...?
- Bedoel je dat...?
- Hoe is het voor jou dat..?
- Wat zou je willen dat er gebeurt?
- Als ik het goed begrijp vind je dat...Klopt?

Voorbeeldzinnen



- Na de laatste meeting bleef ik nog hangen op...om verder te kunnen zou ik willen voorstellen om...
- Ik wil je niet...maar er wel voor zorgen dat...
- Het vraagt veel van me om...
- Voor mij zou het fijner zijn om...

Verbindende Besluitvorming

