



## ADEMFOCUS



- Drie minuten ademfocus met aandacht voor behoeften

---

---

---

---

---

---

---

---

“BETWEEN STIMULUS AND RESPONSE  
THERE IS A SPACE. IN THAT SPACE IS  
OUR POWER TO CHOOSE OUR RESPONSE.  
IN OUR RESPONSE LIES OUR GROWTH  
AND OUR FREEDOM.”

— VICTOR FRANKL



---

---

---

---

---

---

---

---

## DE VIER STAPPEN VC

Vastzetten inhoud filmpje

<https://www.youtube.com/watch?v=ybKlObjAAls>



---

---

---

---

---

---

---

---

## OPDRACHT

Noteer twee situaties waarin je in professionele context irritatie voelt of je vlug aangevallen voelt of waarin je gemakkelijk in een conflict komt of defensief reageert.

Idem voor privé context.




---

---

---

---

---

---

---

---

## VOORBEELDGE SPREK

- A: Ik ga niet naar die afspraak gaan voor dat onderzoek die U voor mij gemaakt heeft. U moet mij niet vertellen wat ik moet doen. Ik laat mij niet commanderen die een snotneus die mijn kleinzoon zou kunnen zijn.
- F: U had tegen mij gezegd dat u zou gaan. En ik wil graag met respect behandeld worden, ik doe ook alleen maar mijn best!!
- A: "Ik wil echt niet meer gaan, ik zie het niet zitten.
- F: Als U zich niet aan de afspraken houdt gaan we nergens geraken.
- A: Zegt niet meer en kijkt weg.

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERVREEMDENE COMMUNICATIE (OF JAKHALSTAAL)

Communicatie met geweld of vervreemdende communicatie snijdt je af van de anderen. Je boodschap komt niet meer aan, laat staan dat anderen nog zin hebben om rekening te houden met wat je gezegd hebt.

We onderscheiden drie categorieën van geweld in communicatie

1. We oordelen over de ander
2. We eisen
3. We maken de ander verantwoordelijk voor het slecht gevoel dat we hebben




---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDENDE COMMUNICATIE

Een negatieve boodschap kunnen we op vier manieren kunnen opvatten:

- De schuld bij onszelf zoeken (ik heb het weer niet goed aangepakt, ik heb teveel gepushed voor die afspraak, ik ben een echte pitbull.....)
- De schuld bij de ander leggen (de zv is on dankbaar en lui, hij behandelt me niet met respect, na alles wat ik voor hem gedaan heb....)
- Ons bewust maken van onze eigen gevoelens en behoeften (behoefte aan erkenning, groei, verbondenheid, ik weet van mezelf dat ik vlug uit evenwicht ben als ik geen erkenning krijg van zorgvragers.. = verbindende communicatie)
- o Ons bewust maken van de gevoelens en behoeften van de ander. (de ander is boos en ontgoocheld omdat hij behoefte heeft aan vertrouwen, veiligheid, nood aan autonomie omdat hij zich betutteld voelt ...= verbindende communicatie)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VERBINDENDE COMMUNICATIE



- o Geweldloze of verbindende communicatie
- o Marshall B. Rosenberg is de grondlegger
- o Marshall Rosenberg was geïnspireerd door collega Prof. Carl Rogers vredesdenkers als Mahatma Ghandi en Martin Luther King.
- o Giraf en jakhals als symbolen voor de jakhals taal en de verbindende communicatie.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## JAKHALSTAAL VERSUS GIRAFFENTAAL

- o Taal doorspekt van beschuldigingen, kleinerende opmerking, oordelen en verwijten
- o De jakhals bijt en snauwt
- o Drijft mensen uit elkaar
- o Verbindende taal
- o Giraf heeft het grootste hart, langste nek (helicopterview) en verteert met zijn speeksel gemakkelijk doornen.
- o Neemt waar en oordeelt niet.
- o Spreekt de taal van het mededogen.



JAKHALSTAAL



GIRAFFENTAAL

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## VIER STAPPEN VAN DE VC

**kcEp VOL-LEBIE Communiceren**  
 "Vol aandacht voor elkaar en méé ruimte voor verschillen."

Body Part	Eerlijk uiten:	Valkullen:	Empathisch luisteren:
Hoofd	<b>1 Waarneming</b> Als ik zie / hoor dat ...	→ Oordeel	Als jij ziet / hoort dat ...
Hart	<b>2 Gevoelens</b> Voel ik me ...	→ Quasi gevoel	Voel jij je dan ...
Buik	<b>3 Behoeften</b> Omdat ik behoefte heb aan ...	→ Strategie	Omdat jij behoefte hebt aan ...
Benen	<b>4 Verzoek</b> Ik wil graag ...?	→ Eis	Wat zou jij graag willen?

Business development  
 © KC&P BV Gewettize Communicatie is ontwikkeld door Marshall Rosenberg - www.vol-lebie.nl www.kc&p.nl

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## DE VIER STAPPEN VISUEEL



Het hoofd staat voor de waarneming.



Het hart drukt uit wat we voelen.



Onze buik staat voor onze honger, onze behoeften.



Onze benen staan voor actie, voor het uiten van ons concreet verzoek

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## DRIE MODUSSEN

### • Empathisch luisteren

Als de ander meer in zijn emoties zit dan jij.

### • Authentiek delen

Als je daarentegen merkt dat je niet echt kunt luisteren omdat er iets in je weg staat, ga dan eerlijke uiten wat in jezelf leeft.

### • Zelfmededogen

Als je zelf overspoeld wordt door emoties = geen constructief gesprek mogelijk. Geef eerst empathie aan jezelf.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## MODUS EMPATHISCH LUISTEREN EN AUTHENTIEK DELEN

- Ik hoor u zeggen dat u niet naar de afspraak wilt gaan en dat wij u niet moeten vertellen wat u moet doen. (**waarneming**)
- Voelt u zich boos (**gevoel**) omdat u vindt dat er te weinig rekening gehouden is met uw mening (**behoeften** zoals zelfbeschikking, inspraak) en wilt u meer inspraak en meer gehoord worden (**verzoek**)?
- Ik hoor u zeggen dat u niet wilt gecommandeerd worden door iemand die uw kleinkind zou kunnen zijn?
- Ben u bezorgd (**gevoel**) omwille van mijn jonge leeftijd en voelt u zich veiliger bij iemand met ervaring (behoefte veiligheid) .
- Ik hoor u zeggen dat u niet wilt gecommandeerd worden. (**uiten waarneming**) Ik voel me geschrokken (**uiten gevoel**) omdat ik het belangrijk vind om altijd te overleggen (samenwerken) en inspraak te geven (**uiten behoeften**) . Zou U mij willen zeggen wat uw eigen wensen zijn mbt die afspraak voor dat onderzoek? (**uiten verzoek**)

Empathisch luisteren

Authentiek delen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 1. WAARNEMING

- In de fase van de waarneming neem je kaal waar wat je hoort of ziet. Je voegt geen interpretaties toe.
- Geweldloos is "Je zit onderuitgezakt op de bank en reageert niet op mijn verhaal." in plaats van "Je begrijpt me niet en je luistert niet naar me".
- VALKUIL : waarnemingen worden dikwijls verward met interpretaties.
- Als we in onze emoties zitten gaan we oordelen en verwijten. Dit roept weerstand op.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## OEFENING WAARNEMING



- "Je maakte gisteren een vervelende opmerking."
- "Je hebt me gisteren verbaal aangevallen."
- "Jullie hebben mij uitgesloten."
- "Je hebt een bazig karakter."
- "Je helpt nooit met afruimen"

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2. GEVOELENS

- Geweldloze communicatie kan ons dus helpen om op een duidelijke en niet beschuldigende manier ons gevoel naar de zorgvrager (of collega's) toe te verwoorden. (Cfr feedback geven)
- Op diezelfde manier kunnen we in deze fase de zorgvrager (of collega's) uitnodigen om stil te staan bij zijn/hun gevoel en dit te verwoorden.
- VALKUIL quasigevoelens bijv. "ik voel me buitengesloten".

---

---

---

---

---

---

---

---

## GEVOELENS

- Let wel: de ander kan wel de aanleiding zijn maar niet de oorzaak van onze gevoelens
- Quasi-gevoelens uiten maakt de ander verantwoordelijk voor onze gevoelens mn "ik voel me uitgesloten" is 'Jij sluit mij uit.'
- We zijn zelf verantwoordelijk voor onze gevoelens. ("Jij maakt me razend")
- Onze gevoelens geven aan of een behoefte wel dan niet ingevuld is.
- In de volgende fase zakken we naar onze behoeften die onder onze gevoelens zitten.

---

---

---

---

---

---

---

---

## OEFENING



- Hieronder vind je een aantal uitdrukkingen waarbij de spreker zich uitdrukt in quasi gevoelens. **Vertaal iedere zin door een waarneming te omschrijven en uit te drukken welk gevoel je hebt.**

1. "Ik voel me oneerlijk behandeld"
2. "Ik voel me genegeerd."
3. "Ik voel me als een leeuw in een kooi."
4. "Ik voel me door jou niet gerespecteerd."
5. "Ik voel me door jou behandeld als een beginneling."

---

---

---

---

---

---

---

---



## BEHOEFTE

- "Ieder oordeel is de tragische uitdrukking van een niet-bevredigde behoefte".
- Emoties wijzen ons op een behoefte die wel dan niet ingevuld is bij onszelf of bij de ander
- Zakken van je hoofd naar je hart, naar je buik, van denken naar voelen naar behoeften
- Het leren kennen van onze behoeften verwijst naar zelfzorg, voedende activiteiten, onze bodem

---

---

---

---

---

---

---

---

## 3. BEHOEFTE

- Deze fase bestaat eruit zichzelf vragen te stellen over de behoeften die aan de basis van de gevoelens liggen die we op dit moment voelen of de niet ingevulde behoeften bij de ander te bevragen.

---

---

---

---

---

---

---

---

## 3. BEHOEFTE

- VALKUIL: behoefte wordt verward met strategie. (zie lijst met behoeften)
- Bijv. naar de film gaan samen is strategie om behoefte aan verbondenheid of ontspanning in te vullen.
- De ander is niet verantwoordelijk voor onze behoeften.

---

---

---

---

---

---

---

---

## BEHOEFTE ZIJN UNIVERSEEL

- Acceptatie, affectie, communicatie, compassie, empathie, erbij horen, intimiteit, liefde, nabijheid, veiligheid, voeding, waardering, creativiteit, erkenning, groei, harmonie, vrijheid, onafhankelijkheid, humor, rouwen, schoonheid, verbinding, aanraking, rust, inspiratie, orde, schoonheid, authenticiteit, integriteit, zelfexpressie, aanwezigheid, begrijpen en begrepen worden, respect, samenwerking, ruimte, spontaniteit, doeltreffendheid, helderheid, leren, het leven vieren, rouwen, ontdekking

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## BEHOEFTE?



Wat zou de behoefte kunnen zijn:

1. een zorgvrager die tegen jou zegt dat hij geen jonge zorgvrager aan zijn bed wil?
2. je partner als hij boos wordt omdat je teveel tijd in andere zaken steekt?
3. De collega die zegt dat hij jou niet vertrouwt.
4. Een collega die naar jou roept dat je hem in de steek laat.
5. Een collega die jou zegt dat je veel te streng bent.
6. Een collega die zegt dat hij met jou niet kan samenwerken.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## OPDRACHT



- Denk aan een gedrag van een zorgvrager, een collega, je partner, vrienden.... waar je niet van houdt.
- 1. Voor elk gedrag schrijf je op welke behoefte van jou niet vervuld is en herinner je dat het om jouw behoefte gaat (dus formuleer je behoefte zonder dat de ander er deel van is).
- 2. Waarom doen zij wat ze doen? Welke behoefte (proberen) zij te vervullen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 4. VERZOEK

- Een verzoek is een bewust en nauwkeurig positief geformuleerde boodschap aan de ander.
- Je geeft aan wat je wilt in plaats van wat je niet wilt.
- Als je een verzoek doet, sta je per definitie open voor een 'Nee'. Anders is het een eis.
- Je verzoek is helder en concreet

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 4. VERZOEK

- Belangrijk is hier dat deze wensen en behoeften concreet mogelijk worden gemaakt:
- Bijv. Ik wil meer aandacht van je ipv je verwaarloost mij. Concreter zou dit kunnen worden bijv. "Ik zou twee avonden per week samen willen doorbrengen met jou."
- De vervulling van je behoeften is niet afhankelijk van één persoon (cfr verzoek is geen eis, persoon moet nee kunnen zeggen).

---

---

---

---

---

---

---

---

#### OEFENING UITEN VERZOEK

- Onderzoek de volgende verklaringen om te bepalen of het verzoek wordt gedaan in een positieve actietaal. Als dat niet zo is, herschrijf het verzoek dan, zodat het wel degelijk beantwoordt aan de volgende criteria:
- Het verzoek is een verzoek in het nu.
- Het verzoek is positief geformuleerd.
- Het verzoek houdt een concrete actie in.

---

---

---

---

---

---

---

---

## OEFENING UITEN VERZOEK



Wil je een poging doen om mij te begrijpen? “  
wordt

“Wil je je laptop even dichtklappen en  
aandachtig luisteren naar wat ik je wil  
vertellen? “

- ◉ “Ik zou willen dat je mij mezelf laat zijn.”
- ◉ “Ik zou graag hebben dat je eerlijk tegen me bent. “
- ◉ “Ik zou graag hebben dat je respect hebt voor mijn privacy.”
- ◉ “Ik krijg in dit team niet de kans om mijn mening te zeggen.”

---

---

---

---

---

---

---

---

## 5. MEDEDOGEN

- ◉ Mededogen is ons respectvol inleven in wat de anderen ervaren.
- ◉ De Chinese filosoof Chang-Tzu stelt dat het ware mededogen vereist dat we met ons hele wezen luisteren.
- ◉ In relatie tot anderen is mededogen alleen mogelijk als we ons van alle vooringenomenheid en vooroordelen weten te ontdoen.

---

---

---

---

---

---

---

---

## 5. MEDEDOGEN

- “ De wezenlijke nieuwsgierigheid naar je eigen gevoelens en behoeften en die van de ander, waar door je in staat bent in harmonie en met respect te leven met jezelf, ander en en met de omgeving, en dus met verschillen.

---

---

---

---

---

---

---

---

## EEN ZINVOL BEGIN VAN VERBINDEND COMMUNICEREN =



- Je eerst richten op jezelf: de verbinding met jezelf, met je eigen gevoelens en behoeftes.
- Er kán geen goede verbinding met de ander zijn, zonder een goede verbinding met jezelf.

---

---

---

---

---

---

---

---

## OEFENING (INDIVIDUEEL EN COLLECTIEF)



Neem de situaties waarin je moeite hebt om niet oordelend te communiceren. (professioneel of privé)

- Wat zijn je oordelen?
- Fase 1: Wat is de concrete waarneming?
- Fase 2 : Wat is jouw gevoel hierbij?
- Fase 3: Welke behoefte ligt hieronder?
- Fase 4: Welke verzoek zou je willen doen aan de ander?

Probeer nu dezelfde situaties te bekijken vanuit het empathisch luisteren en doorloop ook de vier stappen bij de ander

- Fase 1: Wat is de concrete waarneming van de ander?
- Fase 2 : Wat is zijn gevoel hierbij?
- Fase 3: Welke behoefte ligt hieronder?
- Fase 4: Welke verzoek zou de ander willen doen?

Eigen voorbeeld: uw les is zo saai, er wordt gepraat in de les....

---

---

---

---

---

---

---

---