



*Interview met Dionne Verbeet*

# BETER LUISTEREN VERANDERT DE WERELD

*Verbindend communiceren  
kunnen we allemaal*



*Dionne Verbeet is gecertificeerd trainer in geweldloos communiceren. Ze geeft naast bedrijfstrainingen ook individuele begeleiding. Verder organiseert ze evenementen over, zoals ze het ook noemt, verbindend communiceren.*

Dionne: ‘Verbindend communiceren is meer dan een stappenmodel of een methode. Het raakt de kern van ons mens-zijn, omdat het over behoeftes gaat. Het betekent dat je luistert naar jezelf en de ander. Wat is belangrijk voor ieder van ons en wat werkt voor ons samen? Zo kun je makkelijker omgaan met verschillen. Conflicten gaan immers vaak over de verschillende manieren waarop we behoeftes invullen. Als de essentie en ieders behoeftes helder zijn, liggen gezamenlijke oplossingen binnen handbereik.’

#### *Op zoek naar de behoefte*

‘Bij een conflict spreken we vaak een eis uit in plaats van een verzoek. Of we komen met een oordeel: *Jij wilt het ook altijd zo ingewikkeld maken. Ik vind dat we het deze week geregeld kunnen hebben.* Bij verbindend communiceren gaat het niet om overtuigen of je gelijk krijgen, maar om in openheid naar elkaar te luisteren. Het helpt daarbij om een waarneming te noemen en via gevoelens en behoeftes bij een verzoek te komen. Als we een verschil van mening hebben of als we in conflict zijn, wordt een belangrijke stap in de communicatie vaak overgeslagen: helder krijgen welke behoeftes er spelen. Je reactie

klinkt dan bijvoorbeeld zo: “Als ik je hoor zeggen, dat het belangrijk is om ook anderen te vragen naar hun mening (waarneming), merk ik dat ik aarzelend voel (gevoel), omdat ik het ook belangrijk vind om voortgang te houden (behoefte). Kunnen we samen kijken hoe we het zo kunnen aanpakken dat ieder zich gehoord weet én we de voortgang erin houden (verzoek)?”

#### *Moeten geeft geen helderheid*

‘Ik merk de impact van verbindend communiceren ook in ons gezin. We hebben twee jongens en ik krijg regelmatig te horen dat ze zo “makkelijk” zijn. Ik ben er dankbaar voor dat ik heb leren luisteren naar wat bij hen speelt en tegelijk te delen wat voor mij belangrijk is. We hebben een relatie waarin we elkaar kunnen horen en het niet zo is, omdat ik vertel hoe het moet. Want: *Je doet het, omdat ik het zeg,* geeft geen helderheid. Daarin klinkt vooral een “moeten” door. We willen allemaal graag begrepen worden. Verbindend communiceren helpt daarbij.’

#### *Luisteren helpt*

‘Naast helder kunnen aangeven wat voor jou belangrijk is, gaat het vooral om goed luisteren. Een deelnemer

van een van de trainingen vertelde achteraf: “Bij een klachtgesprek heb ik niet gesproken over de inhoud. Ik heb de klant zijn verhaal laten vertellen en hem gevraagd naar zijn behoefte. Daarna hebben we gekeken hoe het beter kan. De inhoud werd niet bediscussieerd en de klant was gelukkig met de uitkomst. De rest van de afdeling begreep niet dat de klant na afloop tevreden was.” Ik merk dat het aanraken van de kern heling brengt en dat een discussie over de feiten de afstand alleen maar vergroot.’

‘Ik geloof dat we allemaal het verlangen hebben om te geven en te ontvangen. Daar zit de kracht van verbindende communicatie: het helpt om in contact te blijven met het geven en ontvangen vanuit openheid en liefde. Daarmee nodig je de ander uit om trouw aan zichzelf te zijn. Een focus op behoeftes geeft meer verbinding met jezelf en met de ander. Dat verandert je leven, en uiteindelijk de wereld.’

Ga voor meer informatie of contact naar de website van Dionne Verbeet: [fluxcc.com](http://fluxcc.com)

#### *De vier stappen van verbindend communiceren zijn:*

**Waarneming:** Beschrijf de feiten zonder oordeel.

**Gevoel:** Vertel hoe jij de situatie ervaart, schuif de schuld niet naar de ander.

**Behoefte:** Leg jouw behoefte op tafel én vraag naar de behoeften van de ander.

**Verzoek:** Doe een concreet voorstel (geen eis!) en wees bereid een ‘ja’ of een ‘nee’ te ontvangen.



## Discussie over feiten vergroot de afstand

### De praktijk

#### *In de rij bij de bioscoop*

Twee stellen stonden in de rij bij de bioscoop. Eén van de vrouwen had een kop koffie in haar handen. De man van het ene stel zei met luide stem tegen de man van het andere stel: 'Hé, kijk uit. Ze heeft een kop koffie!' De andere man antwoordde: 'Wie ben jij om zo tegen me te praten?' Er waren maar enkele zinnen nodig, voordat de een tegen de ander zei dat hij het buiten wilde uitvechten. Op dat moment draaide iemand zich naar de ene man en zei: 'Klopt het dat je wilt dat we op andermans veiligheid letten?' en tegen de andere man: 'En jij wilde waarschijnlijk vriendelijk worden toegesproken?' Beide mannen knikten en glimlachten. De spanning was geweken.

#### *In een kapsalon in Brazilië*

Elke maand gingen de werknemers van kapsalon Soho naar een bejaardentehuis of naar een groep straatkinderen om gratis te knippen. Een kapster werkte daar zes dagen per week om haar gezin te onderhouden. Toch vertelde ze hoe gelukkig ze werd van dit vrijwilligerswerk. Er was ook een periode dat dat minder was. De eigenaar gaf regelmatig aan dat hij wilde dat de werknemers meededen. Dat maakte het lastig om zijn wens als een verzoek te zien. De werknemers waren minder gemotiveerd en zagen het als verplichting. Dit gevoel veranderde toen hij duidelijk aangaf dat hij het belangrijk vond dat ze alleen uit vrije wil zouden deelnemen. Zijn eis werd een verzoek en er kwamen veel meer deelnemers dan voorheen.

#### *De dialoog op gang brengen*

Marshall Rosenberg is de grondlegger van geweldloos communiceren. Door op behoeftes te focussen heeft hij de dialoog tussen verschillende bevolkingsgroepen ondersteund. Hij heeft bemiddeld tussen onder meer Hutu's en Tutsi's en tussen Israëliërs en Palestijnen. Rosenberg leert ons open te zijn, te luisteren naar ons gevoel in een wereld waar we daar steeds verder van verwijderd raken.