atlas

Verbindende communicatie

NT2 trefdag

6 mei 2026

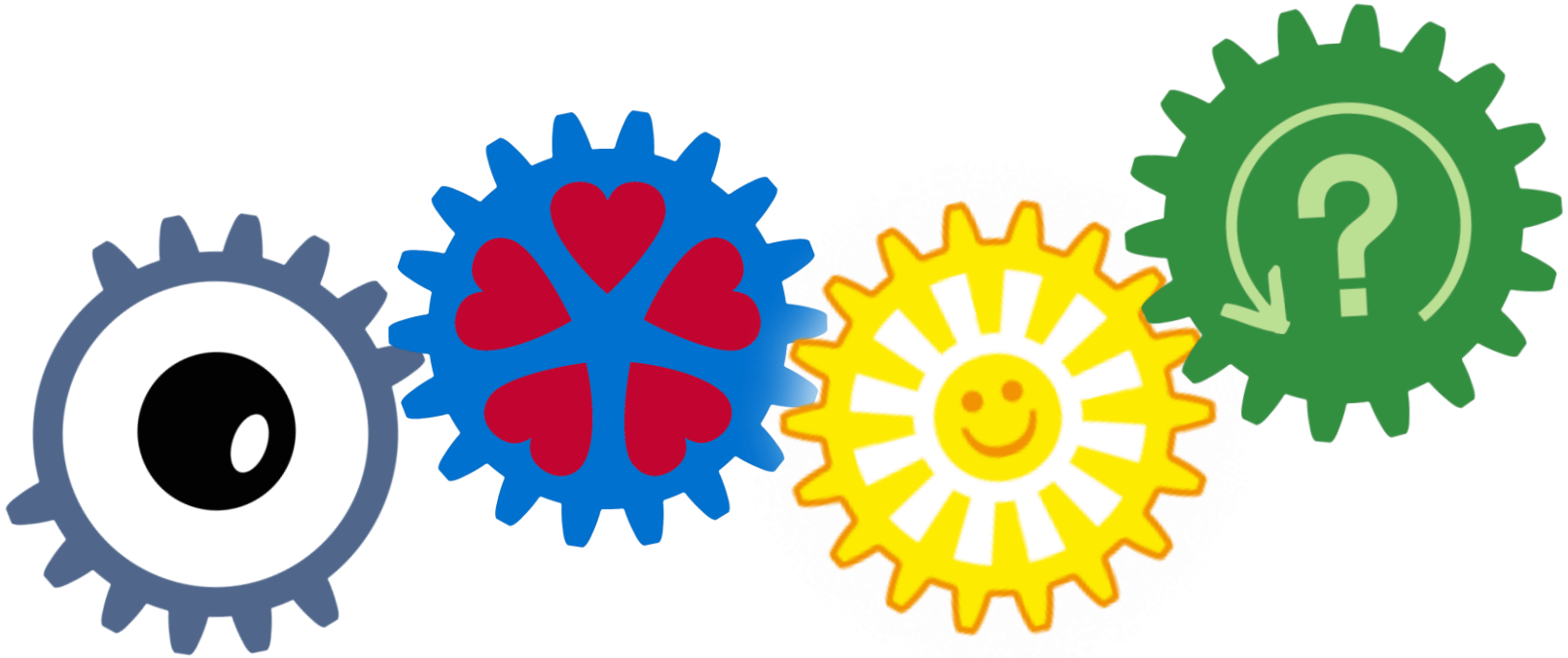
HUMAN MATTERS

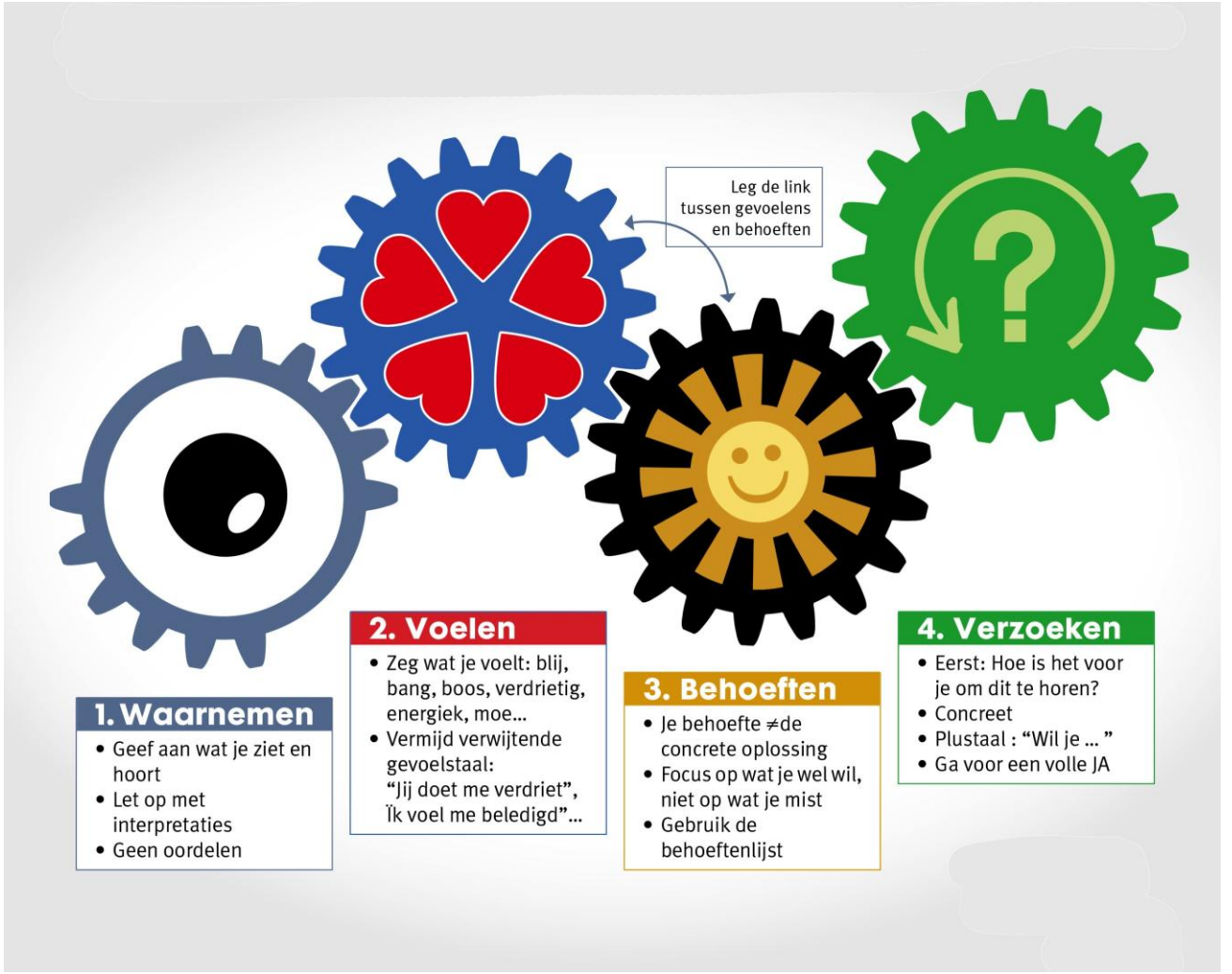
Vlaanderen
is divers

Wat gaan we doen?

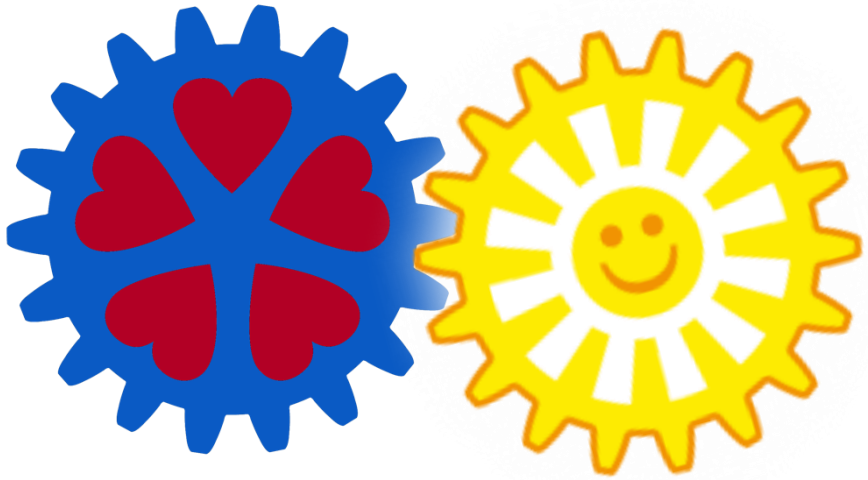
- Voorstellingsrondje
- De 4 bouwstenen van verbindende communicatie
- Oefenen
- Afsluiten

Verbindende communicatie werkt

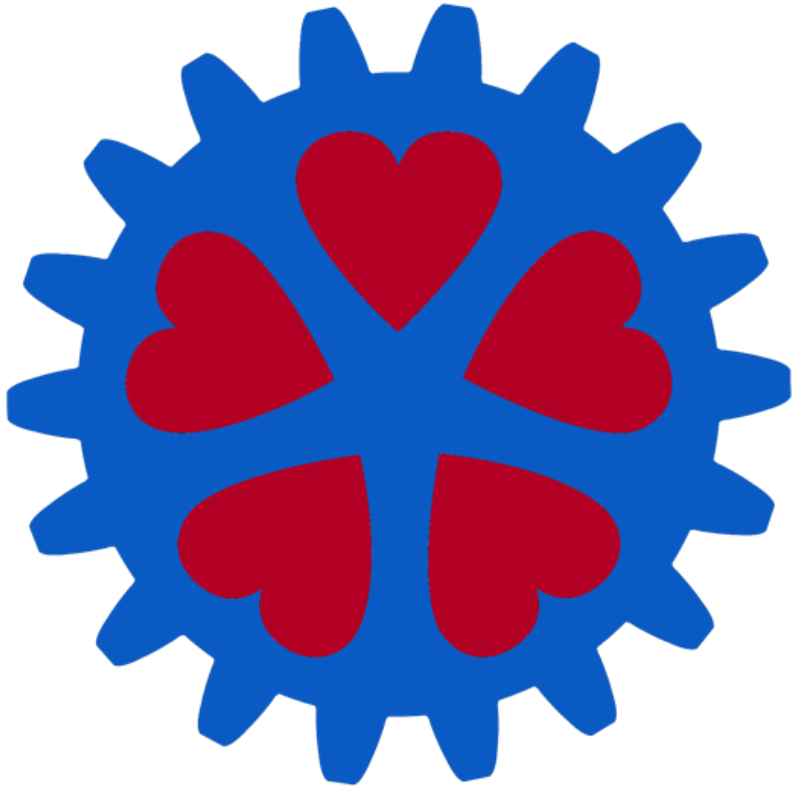


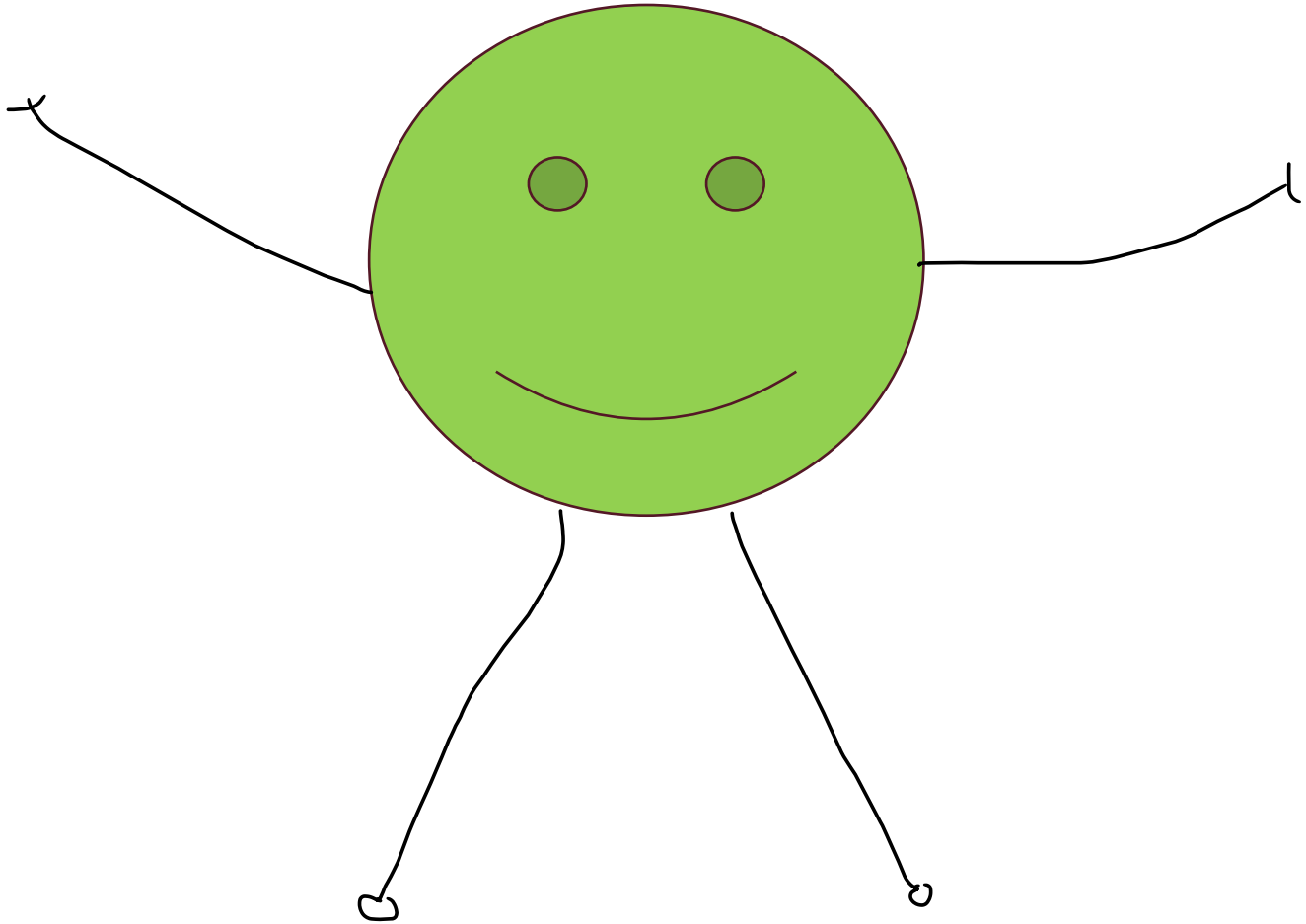

Leg de link tussen gevoelens en behoeften
1. Waarnemen
• Geef aan wat je ziet en hoort
• Let op met interpretaties
• Geen oordelen
2. Voelen
• Zeg wat je voelt: blij, bang, boos, verdrietig, energiek, moe...
• Vermijd verwijtende gevoelstaal: "Jij doet me verdriet", Ïk voel me beledigd"...
3. Behoeften
• Je behoefte ≠de concrete oplossing
• Focus op wat je wel wil, niet op wat je mist
• Gebruik de behoeftenlijst
4. Verzoeken
• Eerst: Hoe is het voor je om dit te horen?
• Concreet
• Plustaal : "Wil je ... "
• Ga voor een volle JA

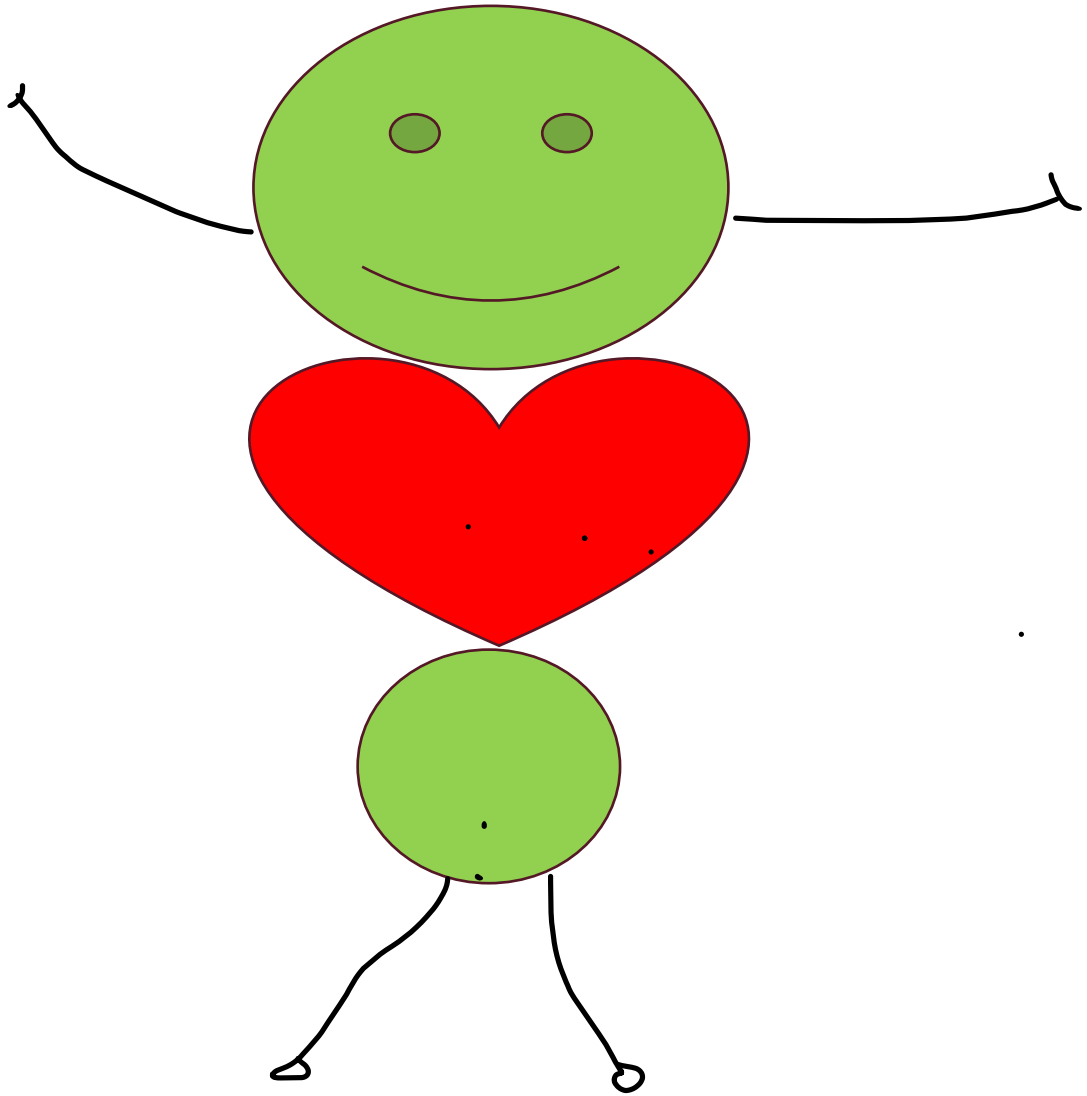
Gevoelens en behoeften – focus op de binnenkant



Gevoelens







Gevoelstaal

- Tijdens het voorstellen van je plan op je teamvergadering, merk je dat de helft van de collega’s met hun GSM bezig is.

- Je hoort dat je collega’s van je team hebben afgesproken zonder jou uit te nodigen. Hoe voel je je?

- Een collega stuurt je mails die ook gewoon gezegd kunnen worden. Je wordt er allergisch van.

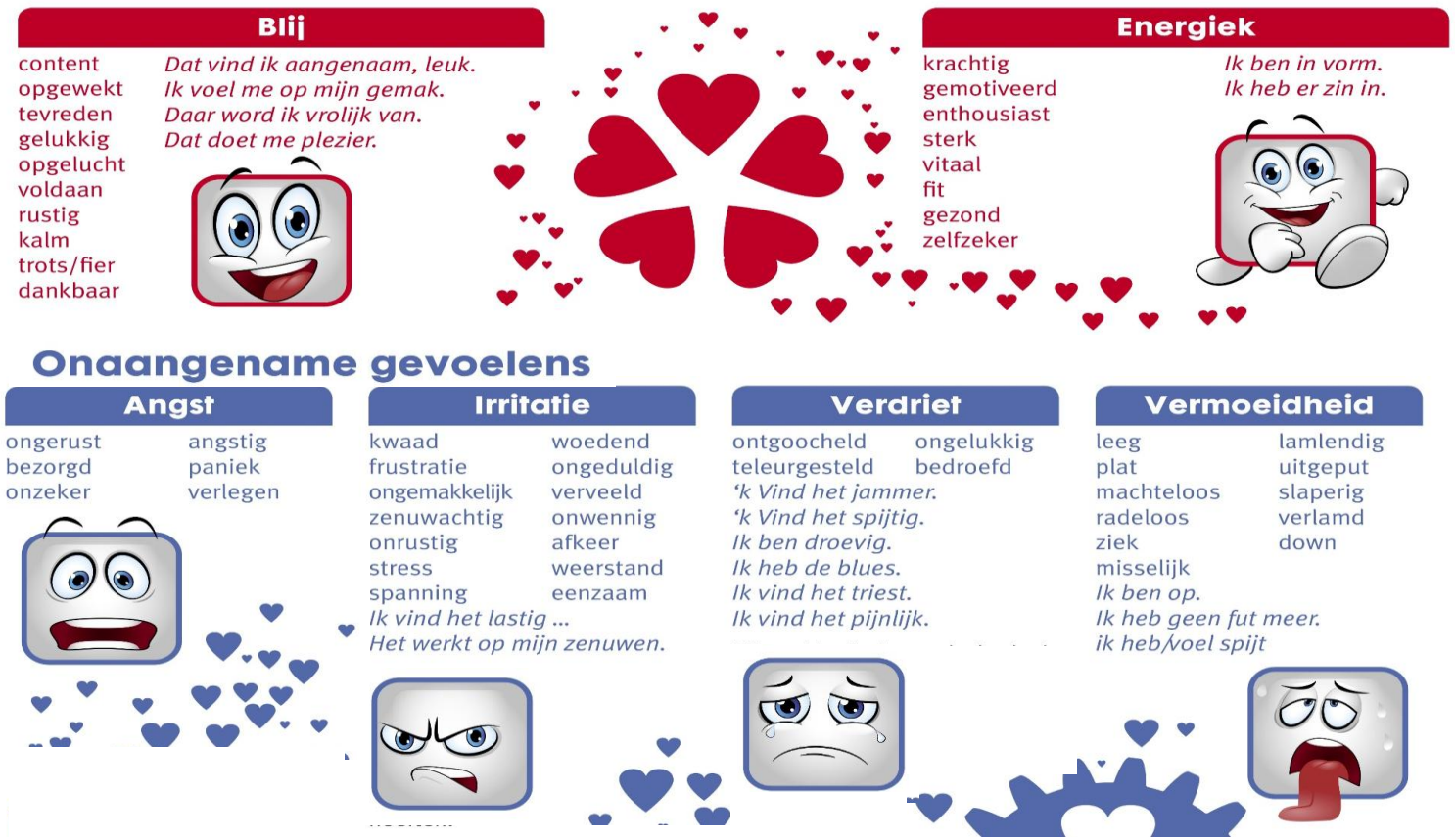
gefrustreerd
boos
teleurgesteld
geschrokken
woedend
onzeker

benadeeld
onrecht aangedaan
afgewezen
ongewenst
verongelijkt
niet serieus genomen

Gevoelens zijn essentieel



Verbindende gevoelstaal



Verwijtende gevoelstaal

Pseudogevoelens

Gebrek aan erkenning of ondersteuning

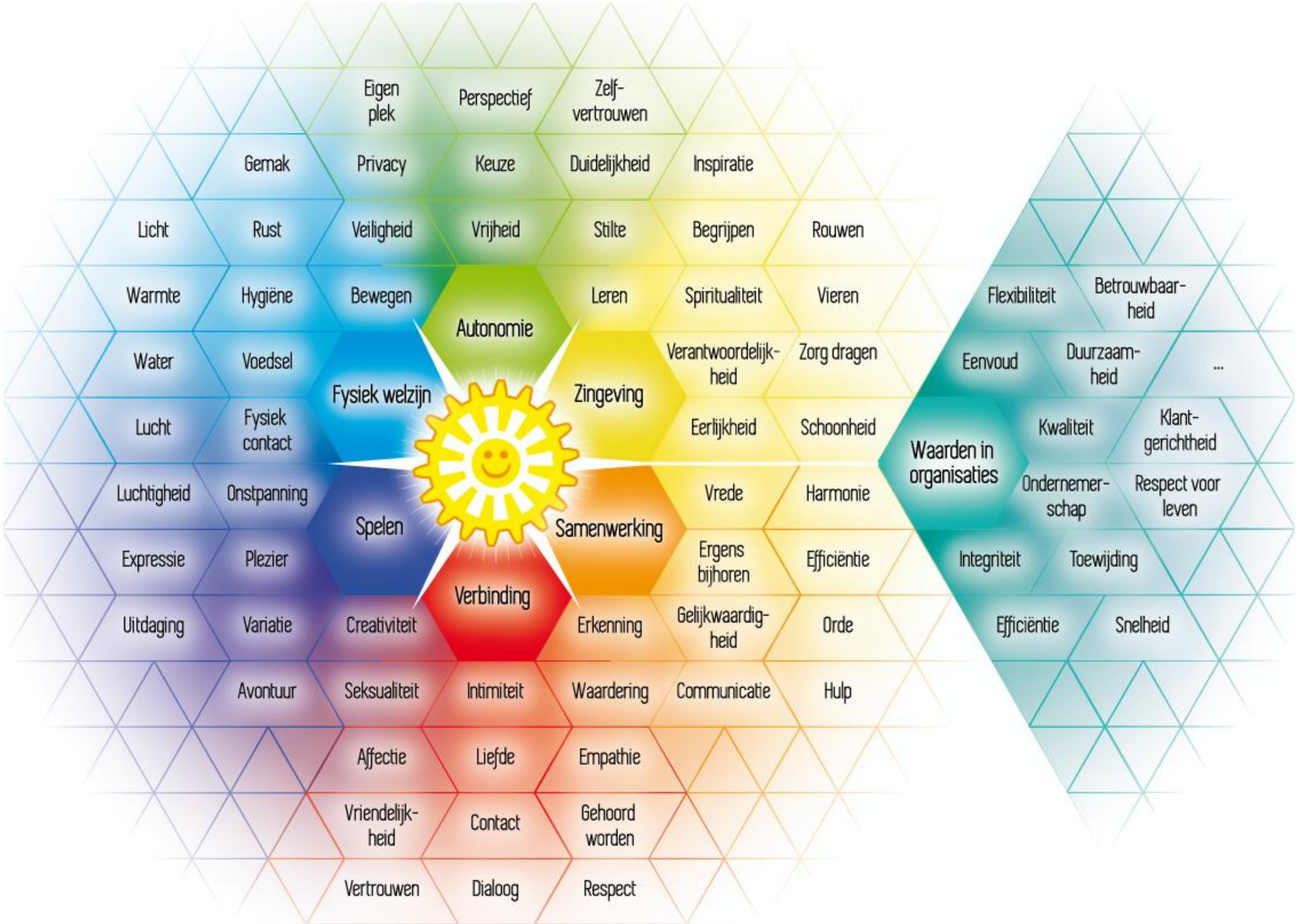
aan de kant geschoven
aan mijn lot overgelaten
afgewezen
belachelijk gemaakt
betutteld
buitengesloten
gedumpt
geïsoleerd
gekleineerd
genegeerd
in de steek gelaten
niet geaccepteerd
niet gewaardeerd
niet serieus genomen
onbegrepen
ongewenst
uitgelachen
verontwaardigd
verraden
verwaarloosd
voor de gek gehouden
veroordeeld
verlaten
vernederd
verongelijkt
verstoten
vervloekt
...

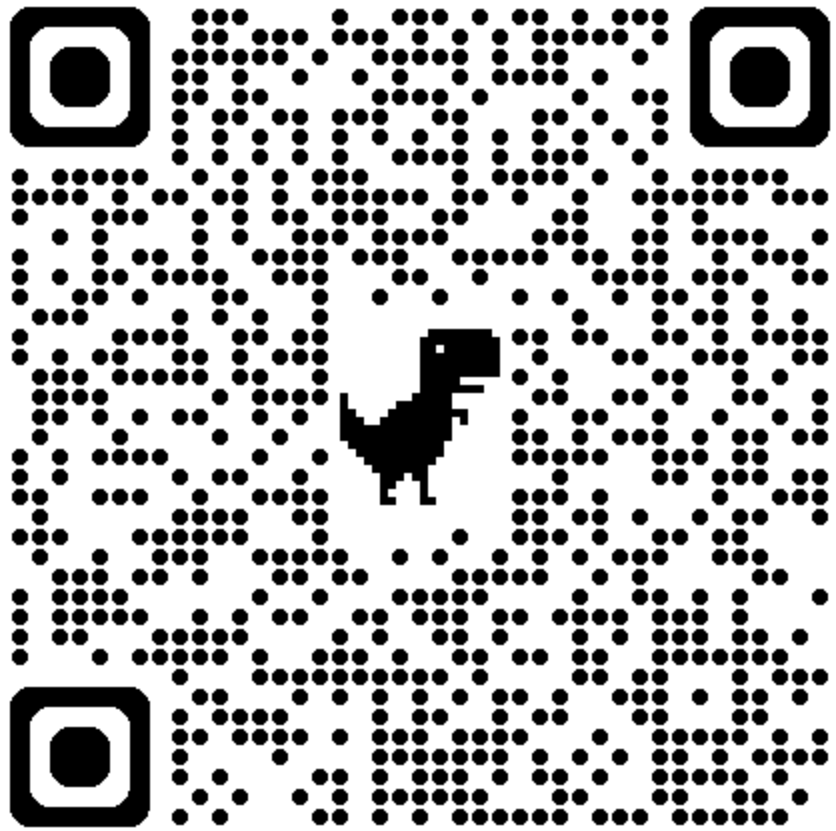
Gebruik van geweld en macht

aangevallen
bedreigd
bedrogen
beetgenomen
bekritiseerd
beledigd
belogen
bestolen
geblokkeerd
gebruikt
gedomineerd
gedwongen
geïntimideerd
gemanipuleerd
gepest
geprovoceerd
gevangen
misbruikt
onder druk gezet
onrecht aangedaan
uitgebuit
verstikt
verplicht
...

Behoeften




Eigen plek
Perspectief
Zelf-vertrouwen
Gemak
Privacy
Keuze
Duidelijkheid
Inspiratie
Licht
Rust
Veiligheid
Vrijheid
Stilte
Begrijpen
Rouwen
Warmte
Hygiëne
Bewegen
Autonomie
Leren
Spiritualiteit
Vieren
Water
Voedsel
Fysiek welzijn
Zingeving
Verantwoordelijk-heid
Zorg dragen
Lucht
Fysiek contact
Eerlijkheid
Schoonheid
Luchtigheid
Onstpanning
Vrede
Harmonie
Spelen
Samenwerking
Expressie
Plezier
Ergens bijhoren
Efficiëntie
Verbinding
Uitdaging
Variatie
Creativiteit
Erkenning
Gelijkwaardig-heid
Orde
Avontuur
Seksualiteit
Intimiteit
Waardering
Communicatie
Hulp
Affectie
Liefde
Empathie
Vriendelijk-heid
Contact
Gehoord worden
Vertrouwen
Dialoog
Respect
Flexibiliteit
Betrouwbaar-heid
Eenvoud
Duurzaam-heid
...
Waarden in organisaties
Kwaliteit
Klant-gerichtheid
Ondernemer-schap
Respect voor leven
Integriteit
Toewijding
Efficiëntie
Snelheid



Behoeften

- Behoeften geven aan wat je nodig hebt om gezond en gelukkig te zijn.

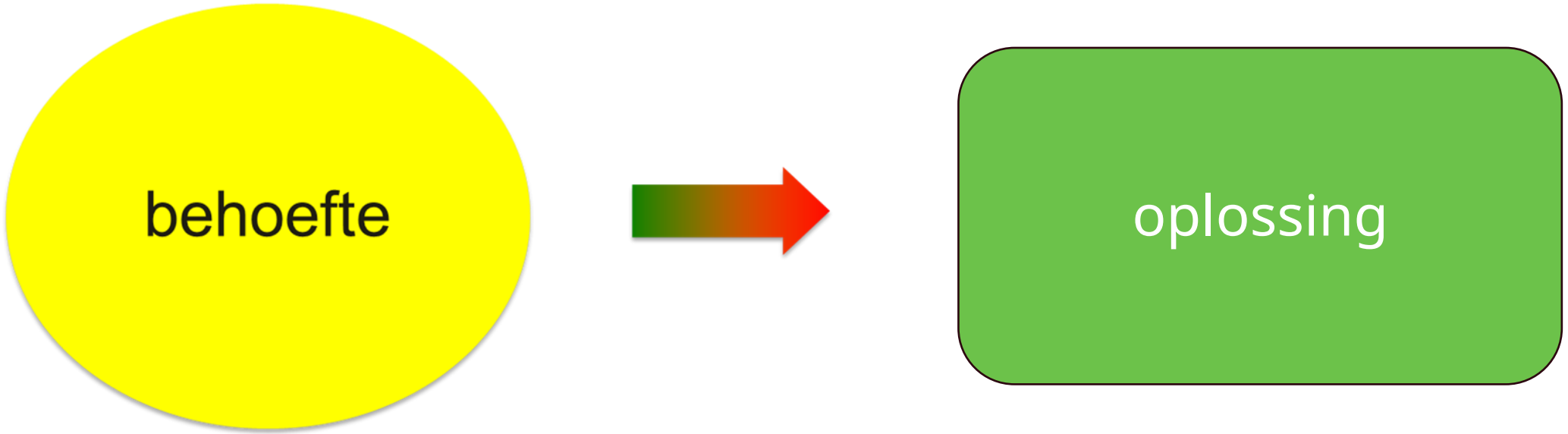
- Alles wat mensen doen en zeggen, is gericht op het vervullen van hun behoeften.

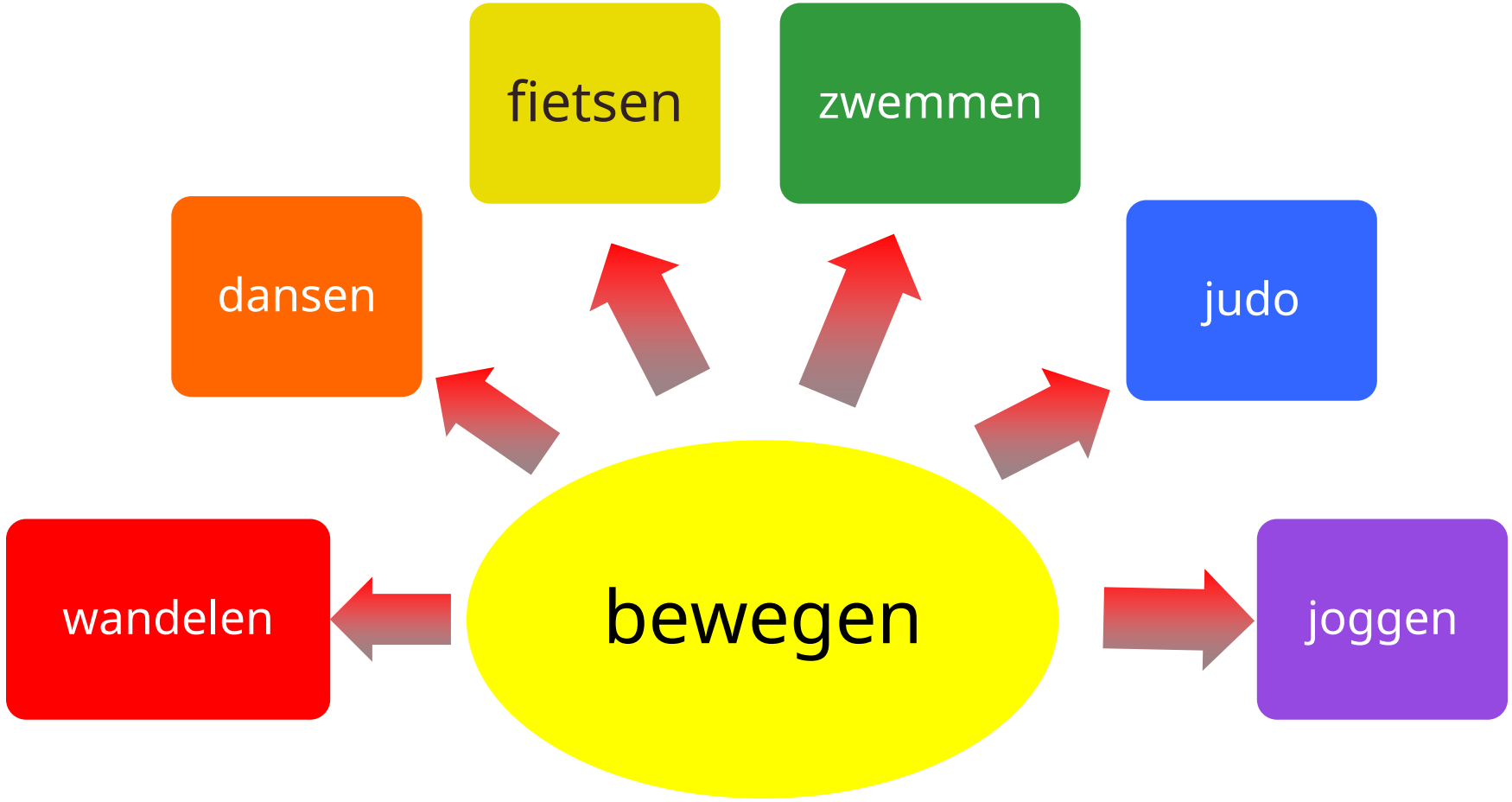
Behoeften zijn abstract

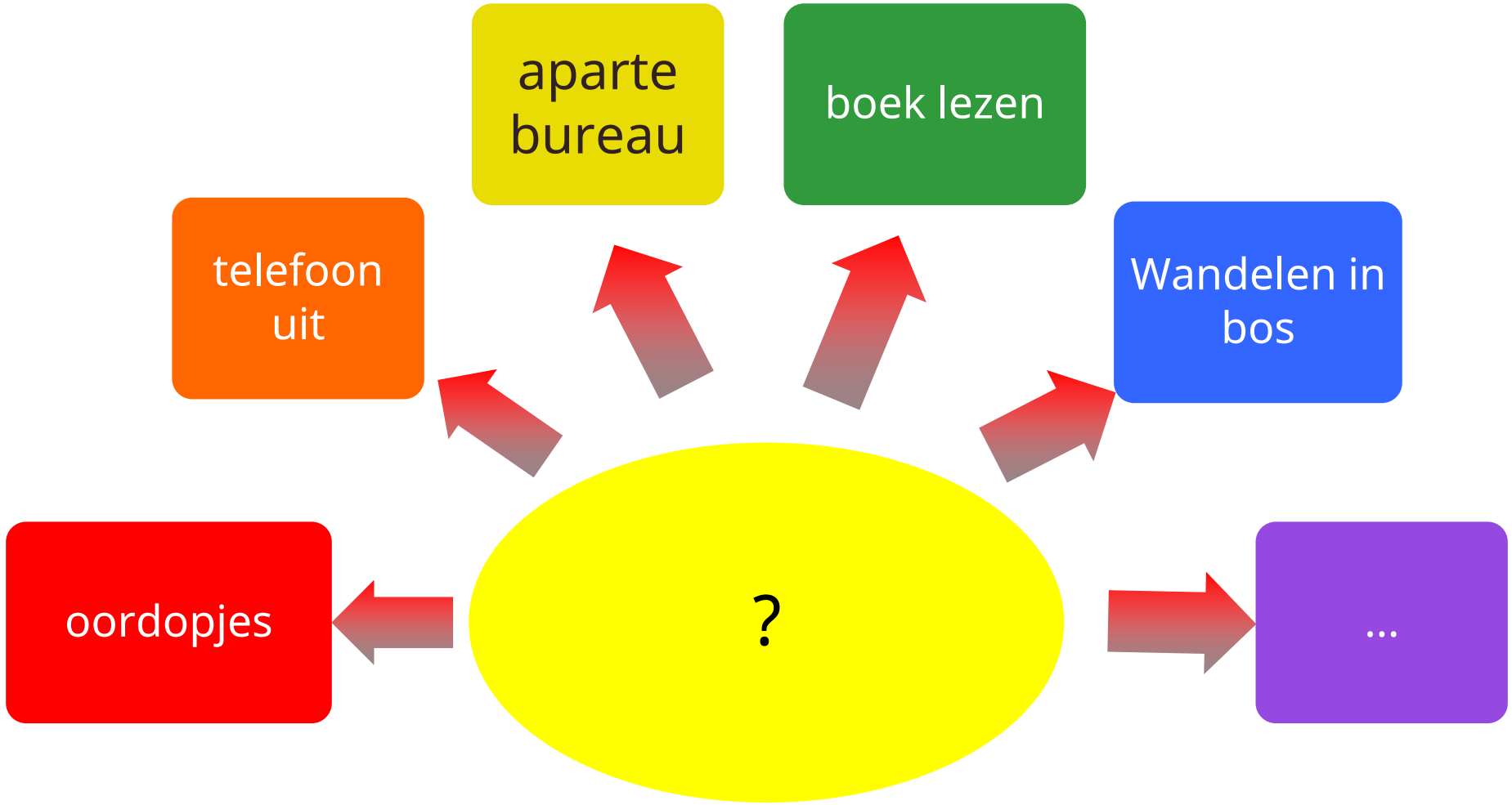
- De concrete vervulling kan op veel manieren
- Conflict bestaat meestal op het niveau van de gekozen oplossing, niet op het niveau van de **onderliggende** behoeften

=> WEES TROUW AAN JE BEHOEFTE & FLEXIBEL AAN JE STRATEGIE

Behoeften > Strategie




fietsen
zwemmen
dansen
judo
wandelen
bewegen
joggen



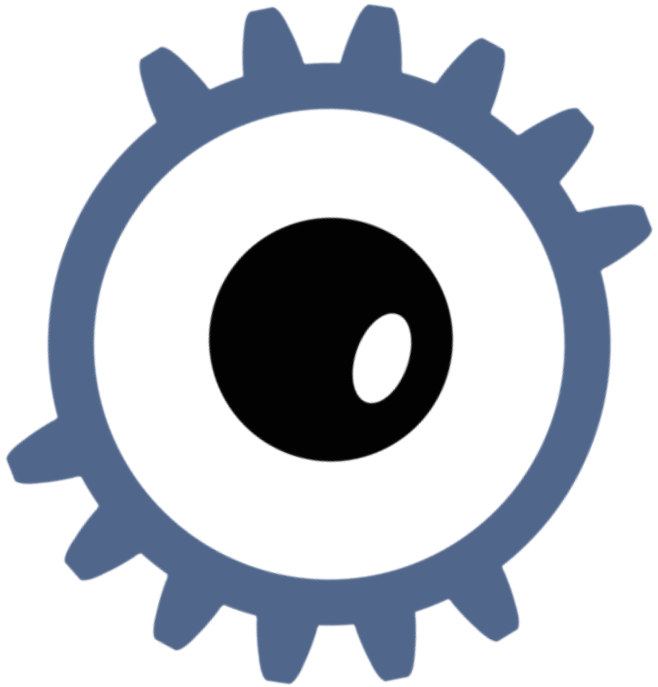
1 behoefte -> (oneindig) veel concrete strategieën

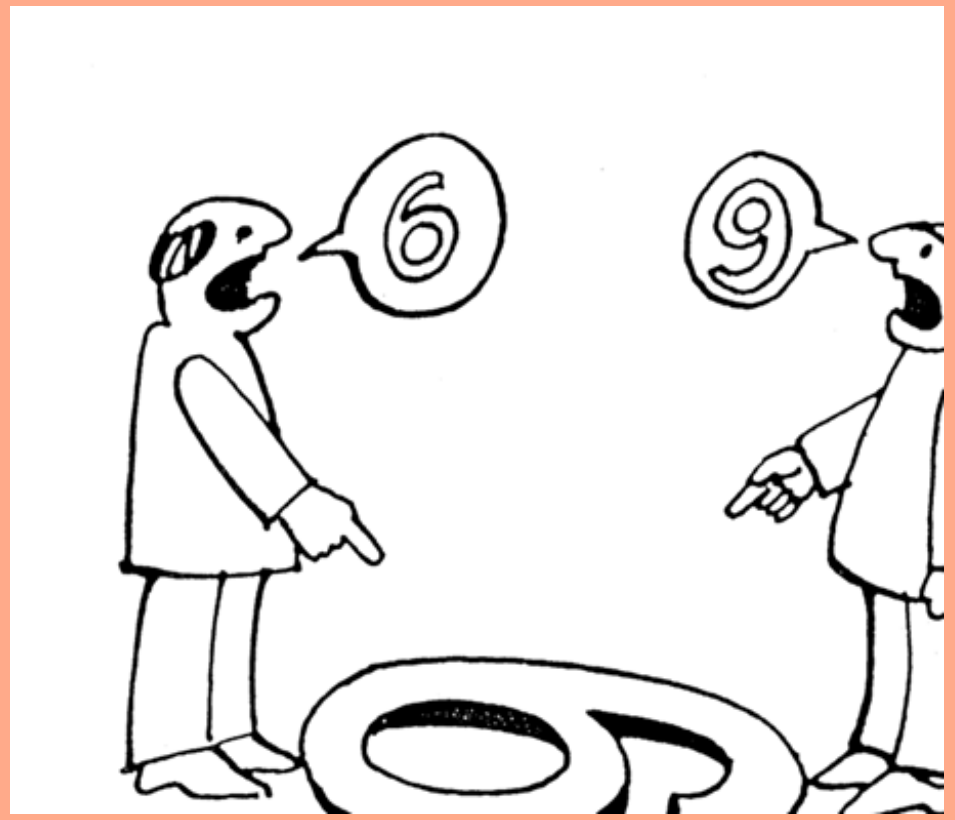
Welke behoefte schuilt er achter …

- Het is zo druk, ik kan er echt geen opdracht bij nemen.
- We spenderen heel veel tijd aan administratieve taken in vergelijking met vroeger.
- Ik werk steeds langer en langer om mijn werk rond te krijgen.
- Ik wil tijd maken voor een teambuildingactiviteit.



De observatie





Waarneming

Wat is het verschil tussen

- Observatie
- Interpretatie
- Oordeel

Is het een observatie, interpretatie of oordeel?

- Jij hebt steeds kritiek op mijn verslagen.
- Ik heb de indruk dat je deze locatie niet leuk vindt.
- Je was met je GSM bezig toen ik mijn uitleg deed.
- Mijn cursisten maken de thuisopdrachten niet goed.


NIVEA
Creme

Het verzoek



Een krachtig verzoek is …

- Concreet en precies
- Realistisch (doenbaar)
- Plustaal (Vraag wat je wil en zeg niet alleen wat je niet wil)
- Geef de ander de keuze om ‘ja’ of ‘nee’ te zeggen

Twee soorten verzoeken

- **Oplossend verzoek**: gericht op de vervulling van de behoefte
  - Wil je…? (vragen naar concreet gedrag)
  - Hoe zou jij ervoor kunnen/willen zorgen dat….? (coachend)

- **Verbindend verzoek**: gericht op de reactie van de ander
  - Hoe is dit voor je om te horen?
  - Hoe voelt dit voor jou?
  - Kan je me in je eigen woorden vertellen wat je me hoorde zeggen?
  - Hoe kijk jij ernaar?

Oefenen



Wat neem je mee?

