

Het ene gesprek is het andere niet

Workshop 2

Verbindend communiceren

Minor Fit for the Future – 4 september 2019

samen **doen** → samen
leren → samen **doen**
→ samen **leren** →
samen **doen** → samen
leren → samen **doen**
→ samen **leren** →
samen **doen** → samen
leren → samen **doen**
→ samen **leren** → ...

Verbindend communiceren

Doel van de workshop



- (Verdere) ontwikkeling van Verbinding faciliteren
- Shift: 'Verbinden' als modus operandi van de FoC, en daartoe continue anderen weet uit te nodigen

Tijdens deze workshop

- Focus op FoC-kerncompetentie Verbinden
 - Samen ontdekken en maken: repertoire voor Verbinden
- Pauze
- Intentie en geweldloze communicatie ervaren

Verbinden en ruimte creëren

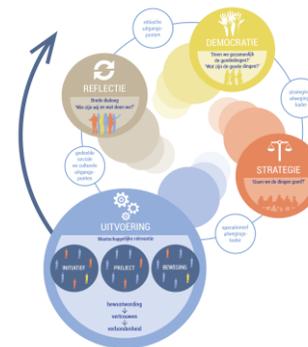
“Hoe doen we de **dingen goed**?”

Verificatie



“Hoe doen we **gezamenlijk** de **goede dingen**,
en wat vinden wij dat die goede dingen zijn?”

Validatie – ruimte creëren voor gezamenlijke ontwikkeling van
een duurzame, samenlerende maatschappij



Centrale vraag:

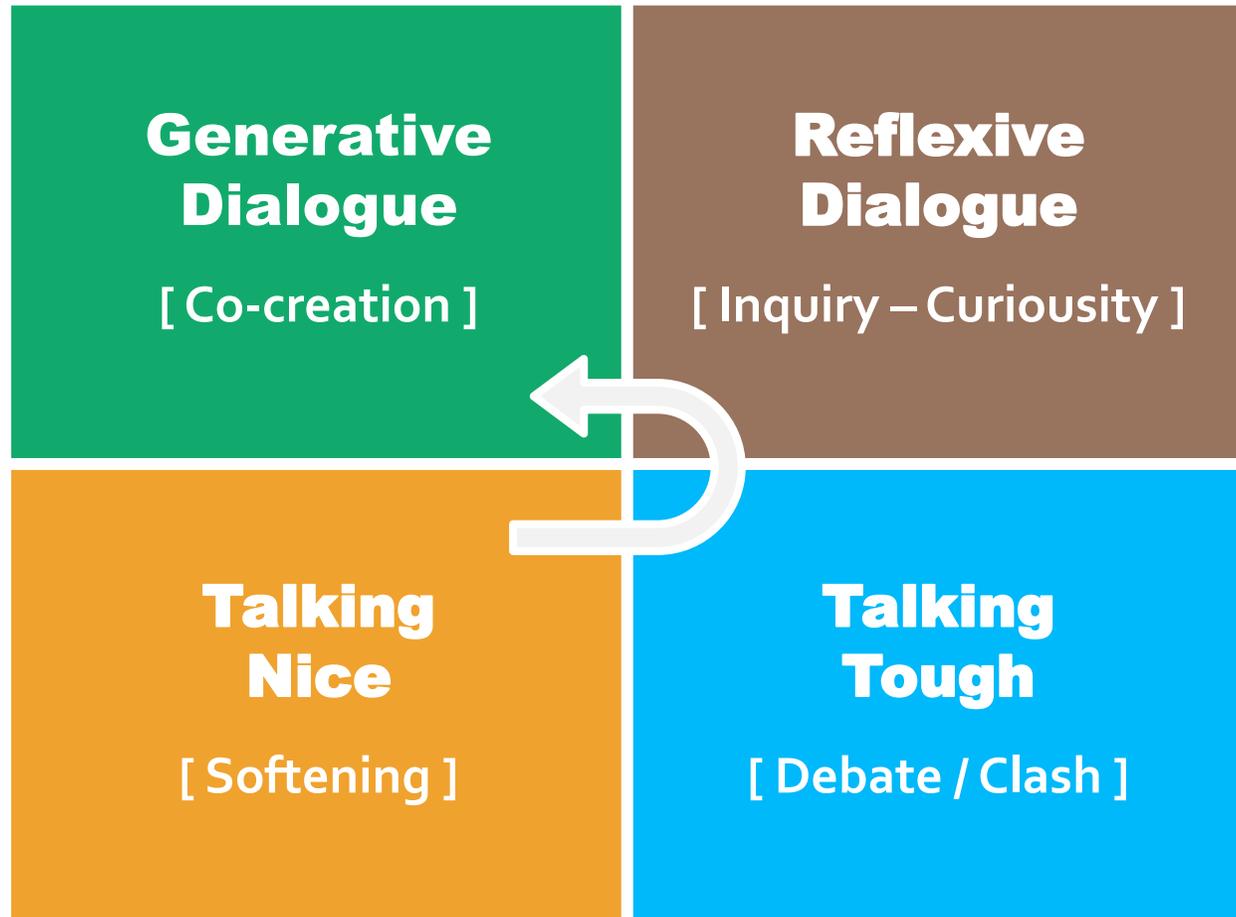
Hoe zorgen
wij voor
verbinding?

- Verbinden
- Dialoog
- Reflecteren
- Woorden en energie

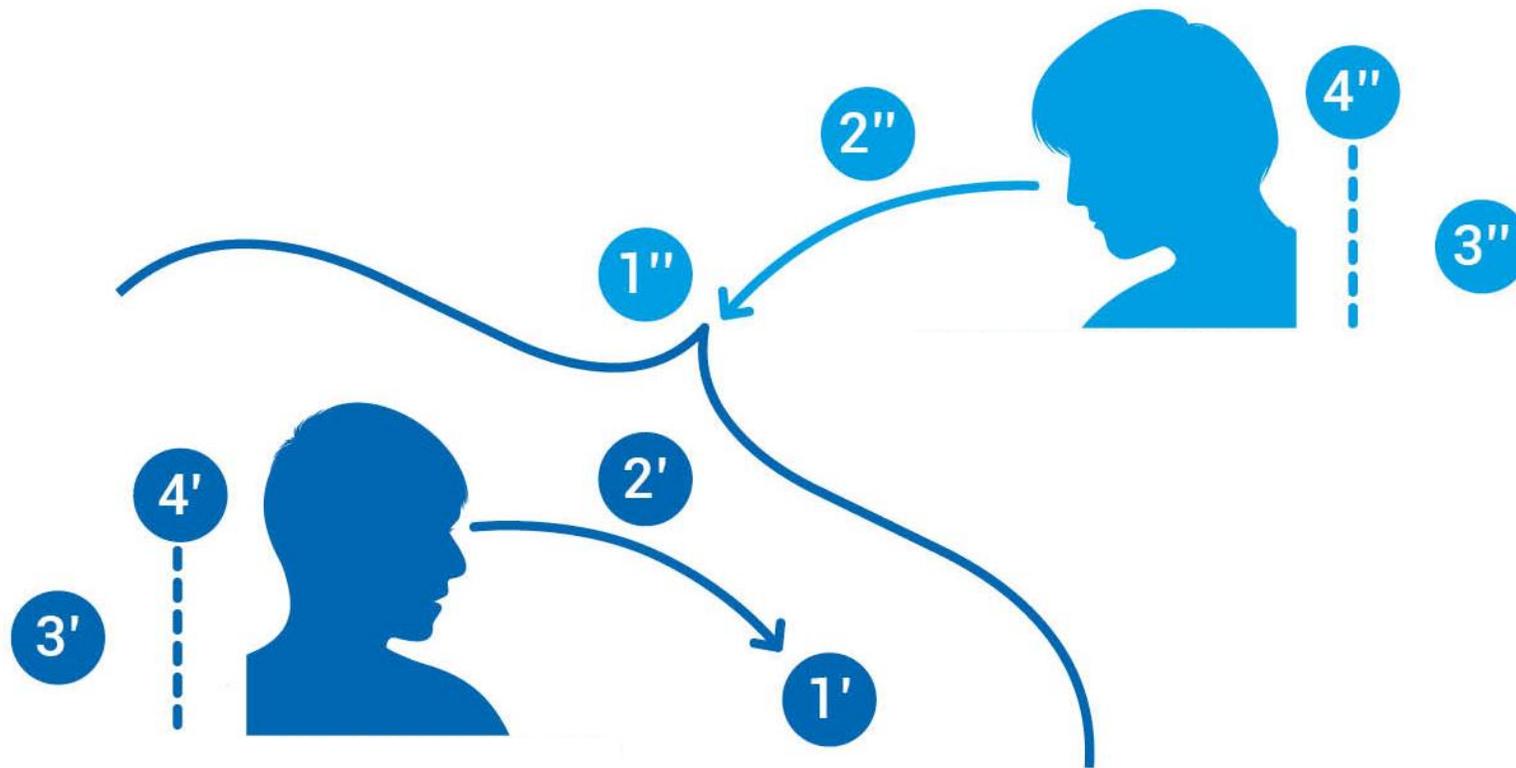
Wat betekent dit voor jou?

Hoe doe jij dit?

Soorten gesprekken



Het er over
kunnen
hebben met
elkaar



Emergente eigenschappen en enablers voor verbinden

Zorgen voor en uitnodigen tot:

- Het gaat om het hier en nu, om wat er nu speelt en gebeurt
- Empowerment / emancipatie, eigenaarschap / autonomie, verantwoordelijkheid nemen
- Veiligheid, kwetsbaarheid, ontwapening, coherentie, empathie, respect, mededogen, (zelf-)vertrouwen, nuchterheid
- Humor, plezier, ontspanning, spelen / speelsheid
- Zo veel mogelijk leren en fouten maken ("faalmoed")
- Jezelf kennen, bewustzijnshygiëne (psychologisch / emotioneel)
- Tijd, rust, ruimte, structuur, 'ondertussen'
- Relatie is een doel, geen middel
- Intentie / kwaliteit van je aanwezigheid en van 'the space between'
- Onderzoekende / reflexieve insteek, zonder oordeel, alles mag er zijn
- ...

Repertoire voor dialoog en verbinden

- Appreciative Inquiry: het waarderende gesprek
- Geweldloze Communicatie
- Systemisch gesprek / Rake vragen / Opstellingen
- Soft Systems Methodology; Critical Systems Heuristics
- Oplossingsgericht gesprek
- Socratisch gesprek
- Deep Democracy
- Ja Maar; Omdenken
- Consent methode
- Ubuntu
- The Work (Byron Katie)
-

Systemische principes

- Systemen 'willen' **compleet zijn**. Elk onderdeel uit het systeem heeft evenveel recht op een plek. Het gaat over insluiten of buitensluiten, wel of geen binding.
- Systemen 'willen' **uitwisselen**. Er is een voortdurende beweging in nemen en geven. Teveel onbalans in deze dynamische schommeling doet uiteindelijk de uitwisseling stoppen.
- Systemen 'willen' **een intrinsieke ordening**. In een organisatie is dat bijvoorbeeld anciënniteit of de bijdrage aan de organisatie als geheel. In een familie is dat bijvoorbeeld het eerste kind dat voor het tweede kind komt.
- Systemen 'willen' **verbonden blijven met hun oorsprong en historie**. Herinneren maakt systemen krachtig en vitaal.
- Systemen 'willen' **hun bestemming bereiken**. Niet in de betekenis van een doel, maar iets in de samenleving willen bewerkstelligen, mee helpen vormgeven aan de samenleving.

Vragen voor duurzame en wenselijke verandering

gebaseerd op Critical Systems Heuristics

| | Wat speelt er? | Wie zijn de betrokkenen? | Wat zijn de uitdagingen? |
|---|---|--|---|
| Motivatie | Wat is het (gezamenlijke) doel of belang? | Wie zijn de betrokkenen en wat zijn hun mogelijkheden? | Hoe zien verbeteringen er uit en hoe kunnen die gezamenlijk worden bereikt? |
| Voorwaarden en mandaat | Wat zijn de benodigde voorwaarden en middelen? | Waar ligt mandaat of (gedeelde) verantwoordelijkheid? | Wat is de reikwijdte van het mandaat of verantwoordelijkheid? |
| Duurzame inbedding en leven-lang-leren | Op welke manier kunnen relevante buitenstaanders bijdragen? | Wie vertegenwoordigd de buitenstaanders? | Hoe kunnen wereldbeelden worden samengebracht? |
| Expertise | Welke expertise is er nodig? | Wie zijn relevante experts? | Op welke manier kan de expertise worden benut en vergroot bij de betrokkenen? |

Tabel aangepast naar Ulrich en Reynolds (2010, p. 244)

Checkland, P. & Poulter, J. (2010). Soft Systems Methodology. In Reynolds, M. & Holwell, S. (2017). Systems Approaches to Managing Change: A Practical Guide. London: Springer, pp. 191–242.

Ulrich, W. en Reynolds, M. (2010). Critical systems heuristics. In Reynolds, M. & Holwell, S. (2017). Systems Approaches to Managing Change: A Practical Guide. London: Springer, pp. 243–292.

De kracht van intenties ervaren



Geweldloze communicatie

Elementen

WAARNEMING

AANLEIDING

GEVOEL

SIGNAAL VAN
(ON-)VERVULDE BEHOEFTE

BEHOEFTE

STERKE DRIJFVEER

VERZOEK

TOT ACTIE OF VERBINDING
VOOR INVULLING BEHOEFTE

Wat benoem je?



Valkuilen

Dat wat er feitelijk gebeurt. Dit triggert reacties en gevoelens.

Interpreteren of oordelen vanuit eigen referentiekader.

(H)erken gevoelens die nu opkomen. Tip: let op lichamelijke reacties en sensaties.

Weten hoe het zit / diagnose en oorzaak bij de ander leggen ("quasi-gevoelens").

(On-)vervulde behoeften, zoals: empathie, communicatie, **verbinding**, wederzijds begrip.

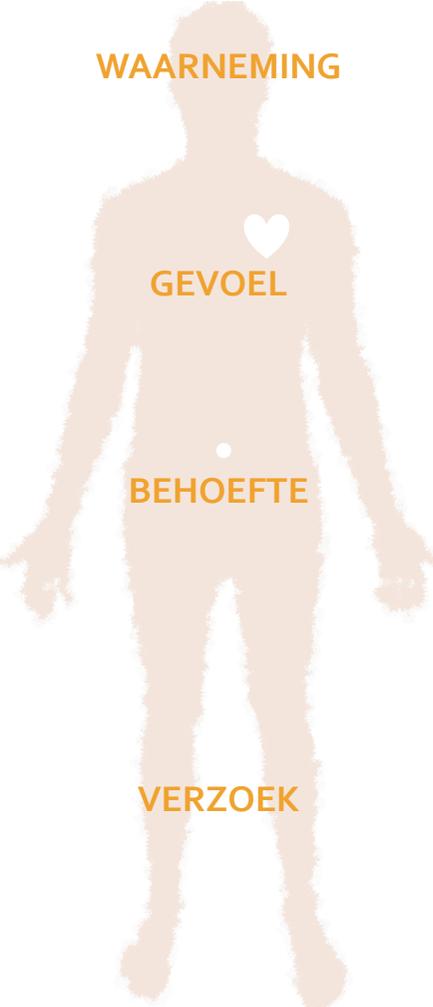
Behoefte invullen als strategie voor vervulling van de behoefte.

Verzoek s.p.u.n. aan een ander of jezelf om actie of verbinding. Meest basaal: "Herken je dit?"

'Ja' als enig mogelijk antwoord: verzoek is dan geformuleerd als eis / manipulatie.

Specifiek, Positief geformuleerd, Uitvoerbaar, is er ruimte voor 'Nee'?

Geweldloze communicatie

| Elementen | Wat benoem je? | Valkuilen | Stadia |
|---|--|--|---|
|  <p>WAARNEMING</p> | <p>Benoem de feitelijke aanleiding van waarover je het wilt hebben. <i>Tools: joint fact-finding, het niet gevoerde gesprek.</i></p> | <p>De waarneming is geformuleerd als interpretatie of oordeel. Dit leidt tot conflict.</p> | <p>HERKENNEN</p> |
| | <p>Benoem het gevoel dat je nu hebt. Lichamelijke sensaties kunnen helpen dit te verwoorden. <i>Helpende vraag: "Voel je je ... omdat je behoefte hebt aan ...?"</i></p> | <p>Er wordt een quasi-gevoel omschreven: gevoelens die te maken hebben met de ander, zoals ik voel me er niet bij betrokken of erkend.</p> | <p>↓</p> |
| | <p>Benoem jouw (on-)vervulde behoefte. Kijkend naar het overzicht: welke behoefte resonanceert? Behoeften zijn universeel. Vraag of maak ruimte voor invulling van jouw behoefte. <i>Belangrijkste behoeften: empathie, communicatie, verbinding, wederzijds begrip.</i></p> | <p>De behoefte wordt omschreven als een invulling, oplossing of strategie. Dit leidt vaak tot frustratie, want deze behoeftes zijn vaak niet ingevuld door de ander.</p> | <p>ERKENNEN</p> |
| | <p>Je doet een verzoek aan een ander of aan jezelf, waarbij je vraagt om actie of verbinding. Een verzoek moet spun zijn: Specifiek, Positief geformuleerd, Uitvoerbaar en is er ruimte voor 'Nee'? Zo niet, dan is het geen verzoek maar een eis. 'Nee' is het begin van het gesprek, niet het einde. <i>Het meest basale verzoek: "Herken je dit?"</i></p> | <p>Als een verzoek alleen met 'ja' mag worden beantwoord, dan is het verzoek een eis.</p> | <p>↓</p> <p>BEKENNEN (verbinden)</p> |

Geweldloze communicatie ervaren



Giraffe-kenmerken

Intentie: **verbinden** en **speelveld vergroten** vanuit **helder uiten** en **empathisch luisteren**, door:

- Het onder woorden brengen van **drijfveren**, n.a.v. **aanleiding** → **signaal**, resulteert in een **verzoek** tot actie of verbinding. 'Nee' = start van het gesprek.

Jakhals-kenmerken

Intentie: **angst om verbinding te verliezen**, **competitief** en **vijandig**

- Interpretieren, oordelen, onbegrip
- Bekritisieren, klagen, verwijten
- Manipuleren, dwingen, aanvallen



Verbindend communiceren toepassen

- (Onderdelen van) geweldloze communicatie ervaren in eigen project en bespreken tijdens intervisie → Wat kies jij? Noteer dit.
- Waarin zou je je, wat betreft verbindend communiceren, willen verdiepen, bijvoorbeeld middels een workshop?
- Vul het [verbindend communiceren repertoire](#) aan, bij voorkeur inclusief verwijzing naar bron / links.
Mail naar gabrielle.rossing@hz.nl

Vervolg

Eerstvolgende bijeenkomsten

- Volgende **interviewsessie**: 18 september 2019, 15-17 uur, HZ ruimte PSD203
- **Workshops**:
 - Systeemtheorie (2 oktober 2019)
 - Responsieve methodologie (actieonderzoek, etc.) (30 oktober 2019)
 - Vervolgworkshop over Verbindend Communiceren: inzoomen op een diepere laag (t.b.d.)

Aanbevolen leesmateriaal

- “In dialoog” door Kees Voorberg en Eelco de Geus
- “De meedogenloze schoonheid van de samenleving” door Jan Jacob Stam
- “[“Communkaartjes’ Verbindende Communicatie”](#) van Ai-opener
- Zie verder de website [Fit for the Future](#)

Het ene gesprek is het andere niet

Workshop 2

Verbindend communiceren

Minor Fit for the Future – 4 september 2019

samen **doen** → samen

leren → samen **doen**

→ samen **leren** →

samen **doen** → samen

leren → samen **doen**

→ samen **leren** →

samen **doen** → samen

leren → samen **doen**

→ samen **leren** →

samen **doen** → samen

leren → samen **doen**

→ samen **leren** → ...