

Effectief samenwerken en communicatie

Samenwerken doe je niet alleen met je manager, maar ook vaak met andere afdelingen. Daarbij gaat veel goed, maar er kunnen ook dingen fout gaan. Dit heeft veelal te maken met de manier waarop je contact maakt met anderen en hoe je communiceert. Ken je dat van jezelf? Er wordt iets tegen je gezegd en je schiet in een emotie. Daardoor flap je er iets uit en denkt, wat heb ik nou gezegd. Of je doet iets waarvan je achteraf denkt "wat heb ik nou gedaan. Hoe komt het dat ik dat heb gedaan?" Of je moet iets doen, maar ziet er als een berg tegenop omdat je denkt: wat als dit of dat. Wat praat je jezelf allemaal aan? En vooral: is het waar? Het helpt ons om bewust te worden van onze gedachtepatronen en deze in kaart te brengen. Want het zijn vaak niet de gebeurtenissen die onze emoties veroorzaken, maar onze gedachten hierover.

Model voor open communicatie (geweldloze communicatie):

1. **Waarneming.** In de waarneming neem je kaal waar wat je hoort of ziet. Je voegt geen interpretaties toe. "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".
2. **Gevoel.** Na je waarneming ga je naar je gevoel (**emotie**) in plaats van een verhaal ervan te maken of gedachten te vormen over wat anderen doen. "Ik voel me alleen" in plaats van "Ik voel dat jij geen verantwoordelijkheid op je neemt". Dit laatste is interpretatie van iemands gedrag.
3. **Behoefte.** gevoelens worden veroorzaakt door behoeften. Positieve of negatieve gevoelens hangen samen met of je behoefte van dat moment wordt ingevuld. Belangrijk is dat je eigen behoefte de oorzaak is van je gevoel en niet het gedrag van de ander. "Ik voel me geïrriteerd omdat ik behoefte heb aan jouw ondersteuning" in plaats van "Ik voel me geïrriteerd omdat jij de afwas niet hebt gedaan."
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'. Dit is een aanknopingspunt voor verdere dialoog. "Zou je willen proberen op tijd te zijn voor het eten?" in plaats van "Zorg je ervoor dat ik niet weer in mijn eentje moet eten?".

