

Begrippen bij geweldloos communiceren



Waarneming:

Wat jij ziet in het veranderproces rondom de zorg voor de cliënt. Een waarneming is bijvoorbeeld dat iemand weinig tijd besteedt aan het veranderproces. Een waarneming onderscheidt zich van een interpretatie. De interpretatie zou zijn dat diegene niet betrokken is.



Gevoel:

Door je gevoelens te benoemen, maak je duidelijk wat de waarnemingen voor jou betekenen. Onze gevoelens komen niet voort uit het gedrag van de ander maar uit de interpretatie die we aan dit gedrag geven en onze emoties hierbij. In het bovenstaande voorbeeld: je voelt je eenzaam en bent teleurgesteld.



Behoefte:

Door je behoeften te uiten, maak je duidelijk waarom het belangrijk voor je is. Onze gevoelens zijn verbonden aan onze (al dan niet vervulde) behoeften. In het voorbeeld kan een behoefte zijn dat je wilt kunnen vertrouwen op afspraken.



Verzoek:

Door het uiten van een verzoek neem je verantwoordelijkheid voor het gezamenlijk zetten van een volgende stap, die tegemoetkomt aan jouw behoefte. Met een verzoek maak je duidelijk wat voor jou op dat moment belangrijk is. Een verzoek is altijd een positief geformuleerd voorstel. De ander kan het overnemen, afwijzen of een tegenvoorstel doen dat beter aansluit bij zijn of haar behoeften. Door dit concrete verzoek aan elkaar kan een volgende stap worden gezet. In het voorbeeld: het verzoek kan zijn om regelmatig met elkaar te overleggen over de zorg voor de cliënt.