

Geweldloze communicatie op het werk



Geweldloze communicatie, ook wel verbindende communicatie genoemd, legt de nadruk op empathisch luisteren en het uiten van behoeften. Deze manier van communiceren heeft heel wat voordelen op het werk.

Onderwerpen: [Preventiecultuur](#), [Communicatie](#)

©: gepubliceerd op 04.11.25 door de redactie, prevent.be

Last change: 04.11.25

Communicatie die anderen geen schade berokkent

Geweldloze communicatie is een communicatiemethode die in de jaren 70 door de Amerikaanse psycholoog Marshall Rosenberg ontwikkeld werd. Het doel is de relaties te verbeteren en conflicten op te lossen door te focussen op empathisch luisteren en het eerlijk uiten van behoeften. De term 'geweldloos' verwijst naar het communiceren met de ander zonder hem aan te vallen of geweld te gebruiken. De kracht van geweldloze communicatie zit in de verbinding die wordt gecreëerd.

De vier elementen

Volgens Rosenberg is geweldloze communicatie gebaseerd op vier basiselementen:

- waarneming
- gevoel
- behoefte
- verzoek

De elementen maken het bijvoorbeeld mogelijk om vast te stellen dat je de behoeften van je gesprekspartner niet echt begrijpt of kent. Geweldloze communicatie heeft geen vaste regels die koste wat kost moeten gevolgd worden.

Je moet de elementen toepassen tijdens een privégesprek, zodat de persoon zich meer op zijn gemak voelt en openstaat voor discussie.

Waarneming

Bij het beschrijven van een situatie maken we gebruik van:

- objectieve observaties: wat we hebben gezien of gehoord, wat door een camera zou kunnen worden vastgelegd
- beoordelingen: denken in termen van goed of fout, kwalificeren van de persoon of situatie enz.
- interpretaties: conclusies op basis van vooronderstellingen

De geweldloze-communicatiemethode beschouwt beoordelingen en interpretaties als legitiem. Ze mogen dan ook uitgedrukt worden, wel met de vermelding dat het om een eigen beoordeling/interpretatie gaat. Het is belangrijk dat er een duidelijk onderscheid gemaakt wordt met objectieve observaties.

De situatie wordt echter best objectief bekeken (concrete feiten), zonder te oordelen, te evalueren of te interpreteren (dus zonder persoonlijke mening). Een waarneembaar feit ("Je bent al een week niet buiten geweest") klinkt anders dan een oordeel ("Je bent lui"). Een

gesprekspartner die zich beoordeeld voelt, zal de neiging hebben om zich defensief op te stellen.

Door gebeurtenissen te beschrijven aan de hand van concrete feiten, voorkom je ook dat je definitieve kenmerken toekent die iemand in een hokje plaatsen.

Gevoelens

Noem en verwoord de emoties die je voelt. Concentreer je daarbij op je eigen emoties ("Ik...") en geef de ander niet de schuld.

Behoeften

Koppel de gevoelde emotie aan onvervulde basisbehoeften, zoals:

- vertrouwen (in jezelf, in anderen, in de toekomst enz.)
- respect (voor je grenzen, waarden, integriteit, tempo, fysieke en emotionele ruimte enz.)
- veiligheid (fysiek, materieel, affectief, emotioneel enz.)
- rust, kalmte
- integratie
- verandering
- erkenning

- verbinding

Verzoek

Formuleer een concreet, haalbaar verzoek. Druk je duidelijk en positief uit. Stel daarbij mogelijke acties voor in plaats van eisen te stellen die tot een breuk in de dialoog kunnen leiden. Het doel is om een oplossing te vinden die voor alle partijen aanvaardbaar is.

Toepassing

Voorbeeld 1

- **Waarneming:** Een manager merkt dat een werknemer regelmatig te laat op zijn werk verschijnt.
- **Gevoel:** Als manager voel ik me boos, gefrustreerd en ongeduldig over deze frequente vertragingen.
- **Behoefte:** De woede die wordt gevoeld bij vertragingen komt voort uit een behoefte aan respect. Frustratie en ongeduld komen voort uit een behoefte om de situatie onder controle te hebben zonder afhankelijk te zijn van iemand anders.

- **Verzoek:** Ik merk dat je vaak te laat bent. Daardoor krijg ik het gevoel dat ik niet gerespecteerd word. Ik zou graag met je praten om beter te begrijpen waarom je zo vaak te laat bent.

Voorbeeld 2

- **Waarneming:** De leveringsverantwoordelijke merkt dat een machine nog steeds defect is, terwijl er over een paar dagen een productie van honderd producten gepland staat.
- **Gevoel:** Ik ben gestrest. Ik ben verantwoordelijk voor de leveringen, en de producten moeten op tijd worden geleverd.
- **Behoefte:** De defecte machine heeft invloed op mijn behoefte aan veiligheid.
- **Verzoek:** We zouden dit probleem samen moeten oplossen. Welke oplossing stel je voor? Als je ervoor kunt zorgen dat deze machine met voorrang gerepareerd wordt, kan de productie hervat worden en kan de bestelling op tijd aan de klant geleverd worden.

Voorbeeld 3

- **Waarneming:** De muziek staat te luid.
- **Gevoel:** Ik ben geïrriteerd omdat ik me niet kan concentreren.
- **Behoefte:** Ik heb rust nodig om me te kunnen concentreren.
- **Verzoek:** Zou je het volume van de muziek wat zachter kunnen zetten?

Geweldloze communicatie op het werk bevorderen

Het bevorderen van geweldloze communicatie op het werk is een continu proces. Het is belangrijk dat iedereen zich ervoor inzet en dat er een open, empathische en respectvolle cultuur heerst. Enkele tips.

1. Wat voel je?

Begin met je bewust te worden van wat je voelt (zelfevaluatie). Identificeer je gevoelens, behoeften en triggers. Dat zal je helpen om effectiever te communiceren.

2. Luister actief

Luister aandachtig naar je collega's zonder hen te onderbreken of je antwoord voor te bereiden. Gebruik non-verbale signalen zoals knikken en oogcontact om je betrokkenheid te tonen.

3. Toon oprechte empathie

Probeer de gevoelens en behoeften van je gesprekspartner te begrijpen. Denk na over wat je hebt gehoord om te laten zien dat je echt om zijn of haar mening geeft.

4. Gebruik zinnen in de eerste persoon

Druk je gevoelens en behoeften uit in de eerste persoon. Zeg: "Ik voel me gefrustreerd wanneer..." in plaats van "Je frustreert me...". Vermijd het gebruik van "wij", want dat kan je gesprekspartner het gevoel geven dat iedereen hem veroordeelt. Zeg bijvoorbeeld niet: "Wij vinden dat je je niet goed gedraagt".

5. Concentreer je op het probleem en niet op verwijten

Geef constructieve feedback en concentreer je daarbij op het specifieke probleem of gedrag. Bespreek de impact van het probleem/gedrag zonder de persoon aan te vallen. Oordeel niet en lever geen kritiek.

6. Vermijd veronderstellingen

Verduidelijk elke onduidelijkheid of onzekerheid door open vragen te stellen. Vermijd veronderstellingen over iemands bedoelingen of motivaties.

7. Blijf in het moment

Concentreer je op de huidige situatie en het huidige gesprek, en niet op frustraties uit het verleden of zorgen over de toekomst.

8. Wees respectvol

Gebruik een respectvolle toon en vermijd beledigende of ongepaste opmerkingen. Gebruik beleefde en professionele taal.

9. Zoek naar overeenstemming

Identificeer gemeenschappelijke doelen en belangen om oplossingen te vinden die voor beide partijen voordelig zijn. Zoek naar oplossingen waarbij iedereen wint.

10. Los conflicten op

Als er een conflict ontstaat, pak dat dan snel en constructief aan (waarneming - gevoel - behoefte - verzoek -> aanpak). Open de dialoog in plaats van dingen te laten voortduren en verergeren. Moedig wederzijdse steun aan.

11. Let op je lichaamstaal

Let op je non-verbale signalen. Een open en ontspannen lichaamstaal kan helpen om spanningen te verminderen.

12. Houd rekening met culturele gevoeligheden

Houd rekening met culturele verschillen in communicatiestijlen en pas je aanpak eraan aan.

13. Maak je verwachtingen duidelijk

Communiceer je verwachtingen, doelstellingen en grenzen om misverstanden te voorkomen. Stimuleer communicatie over deze punten.

14. Organiseer regelmatig evaluaties

Zet deze punten regelmatig op de agenda van individuele of teamgesprekken om een omgeving te creëren die bevorderlijk is voor discussie.

15. Erken en beloon inspanningen voor geweldloze communicatie

Toon je dankbaarheid en laat zien dat je hun werk en inspanningen waardeert. Dat zal werknemers aanmoedigen om geweldloze communicatie te gebruiken.

Voordelen op het werk

Geweldloze communicatie op het werk heeft tal van voordelen. Zo bevordert het het individuele en collectieve welzijn en draagt het bij tot een productievere en harmonieuzere werkomgeving.

Betere communicatie

Geweldloze communicatie bevordert duidelijke en effectieve gesprekken, waardoor er minder misverstanden en verkeerde interpretaties zijn. Door duidelijke communicatie en een effectieve oplossing van meningsverschillen kunnen werknemers zich concentreren op hun taken en productiever zijn. Conflicten, frustraties en onbegrip worden omgezet in constructieve dialoog.

Snellere conflictoplossing

Geweldloze communicatie biedt een gestructureerde aanpak om geschillen aan te pakken en op te lossen. Door de nadruk op de eigen gevoelens en behoeften te leggen, verminderen spanningen en ga je minder gemakkelijk een defensieve houding aannemen tijdens discussies. Dat zorgt ervoor dat conflicten sneller opgelost worden.

Sterkere relaties

Relaties worden harmonieuzer en respectvoller, zowel op persoonlijk als op professioneel vlak, wat teamwerk ten goede komt. Bovendien bevordert een positieve werkomgeving het gevoel van verbondenheid en betrokkenheid, en leidt het tot meer tevredenheid op het werk,

wat dan weer resulteert in een grotere inzet.

Positieve bedrijfscultuur

Geweldloze communicatie bevordert een cultuur van respect, vertrouwen en samenwerking, waarbij werknemers zich gewaardeerd en gesteund voelen. Een reputatie als respectvolle en ethische organisatie trekt talent en klanten aan en zorgt ervoor dat ze blijven.

Empathie en zelfkennis

Je leert beter naar jezelf en anderen te luisteren.

Veelgemaakte fouten

Enkele veelgemaakte fouten bij het communiceren:

1. oordelen vellen
2. vergelijkingen maken
3. je verantwoordelijkheden ontlopen
4. eisen stellen in plaats van vragen
5. 'de wortel en de stok' gebruiken (beloning en straf om bepaald gedrag te stimuleren)

Bronnen

- [wikipedia.org](https://www.wikipedia.org), [Geweldloze communicatie](#)
- [proactioninternational.com](https://www.proactioninternational.com), [Communication bienveillante: les meilleures pratiques au travail](#)
- [hubspot.fr](https://www.hubspot.fr), [Mieux communiquer en entreprise grâce à la communication non violente](#)