

De communicatiepiramide geeft aan dat goede communicatie start met een goede **RELATIE** en heldere afspraken over de manier van communiceren (de **PROCEDURE**). Als aan deze voorwaarden is voldaan, kan het gesprek over de werkelijke **INHOUD** gaan.

De piramide geeft inzicht in het ontstaan van miscommunicatie: het gevoel kan zijn dat gesprekspartners elkaar niet begrijpen op inhoud, terwijl het werkelijke probleem dieper ligt: op het niveau van procedure of wellicht op het niveau van relatie en emotie. ('Hoe is onze relatie?', 'Hebben wij vertrouwen in de goede bedoelingen van de ander?')

Zorg dat je in de coaching allereerst werkt aan de relatie, zodat een vertrouwensband ontstaat. Wees vervolgens duidelijk over de procedures en verwachtingen in het coachen. Pas als dit allemaal duidelijk is, kun je met de leerling spreken over de inhoud van het leerproces.

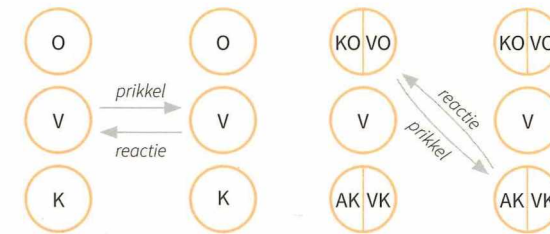
(Kessels & Smits)





## Transactionele analyse: complementaire transacties

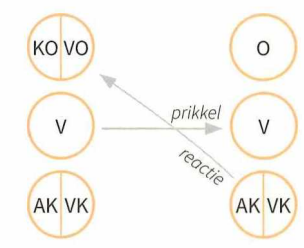
De Transactionele Analyse (Eric Berne) is gebaseerd op de drie rollen (ego-toestanden) die mensen in kunnen innemen: de OUDER (O), de VOLWASSENE (V) en de rol van het KIND (K). De ouderrol is onder te verdelen in de KRITISCHE OUDER (KO) en de VOEDENDE OUDER (VO), het kind kent een onderscheid tussen het AANGEPASTE KIND (AK) en het VRIJE KIND (VK). Het model biedt ons inzicht in de wijze van communiceren en welke interventies mogelijk zijn. Bij een complementaire reactie reageert de ontvanger volgens verwachting vanuit de aangesproken rol. De VOLWASSEN rol kenmerkt zich door een open, neutrale en vragende vorm van communiceren, zeer geschikt voor een coachgesprek.



Complementaire transactie

# Transactionele analyse: gekruiste transacties

De kracht van het model is dat we op elk moment in de communicatie kunnen wisselen van rol. De bewustwording van onze rol biedt de mogelijkheid om gedrag bij de ander uit te lokken. Volwassen communicatie lokt volwassen reacties uit. De VOLWASSEN rol heeft zeker een voorkeur, maar kan bewust afgewisseld worden met communicatie in de OUDER- of KIND-rol. Juist het bewust wisselen van rol brengt dynamiek en geeft jou als coach meer grip op het gesprek. Je creëert dan een gekruiste, meer onverwachte communicatie.



Gekruiste communicatie



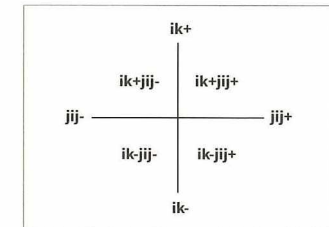
23

de communicatie

## Ik+ jij+

In de communicatie kunnen we op twee dimensies van perspectief wijzigen. Ten eerste kunnen we de ander in de communicatie wel of niet oké vinden. Datzelfde geldt als we naar onszelf kijken: vind ik mijzelf wel of niet oké?

De uitdaging ligt daarin om in de communicatie vanuit het perspectief van 'de ander oké vinden en jezelf oké vinden' (Ik+Jij+) te denken en te handelen. Op die manier laat je beide deelnemers aan het gesprek in hun waarde. De andere perspectieven zijn:



- Ik+Jij-: je vindt jezelf veel beter dan de ander en kijkt op de ander neer. Voor de ander voelt dit vijandig.
- Ik-Jij+: je zet jezelf op een lager plan dan de ander. Dit zou voor kunnen komen als je bijvoorbeeld erg jaloers bent op de werkwijze van de ander.
- Ik-Jij-: je komt een ander tegen die iets niet goed doet, maar je vindt jezelf niet bekwaam dit met die ander op te lossen.



# Dramadriehoek

De DRAMADRIEHOEK kent drie rollen in communicatie die met elkaar een 'spel' in stand houden: REDDER, SLACHTOFFER en AANKLAGER. Het woord 'spel' duidt erop dat het geen zuivere, maar bedekte communicatie waarin we de verantwoordelijkheid buiten onszelf te leggen of de verantwoordelijkheid van een ander juist naar ons toe halen. In de communicatie kunnen mensen makkelijk wisselen van rol.



Je kunt elkaar uit de dramadriehoek halen door het spel te benoemen en dat te controleren bij de leerling (zie kaart 25).



## Succesdriehoek

De **SUCCESSDRIEHOEK** gaat uit van dezelfde autobiografische reactie van mensen als in de **DRAMADRIEHOEK** (kaart 24), maar met dat verschil dat het typerende kenmerk wordt omgezet in een kwaliteit die gepaard gaat met de juiste mate van verantwoordelijkheid.

De **ZORGZAME** (i.p.v. de **REDDER**) zorgt voor anderen en ondersteunt anderen bij het oplossen van hun problemen.

De **ASSERTIEVE** (i.p.v. de **AANKLAGER**) legt nog steeds de vinger op dezer plek en biedt daarbij ook oplossingsrichtingen.

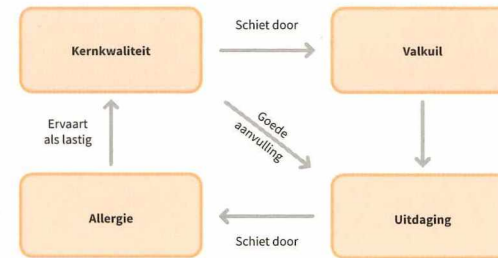
De **KWETSBARE** (i.p.v. het **SLACHTOFFER**) neemt verantwoordelijkheid door bijvoorbeeld hulp te vragen in het oplossen van de eigen problemen.

Als coach kun je jezelf en de leerling uit de dramadriehoek halen door één van deze succesrollen in te nemen.



# Kernkwadrant van jezelf

Vanuit je kernkwaliteit kun je met behulp van verschillende bronnen op internet op zoek gaan naar je valkuilen, je uitdaging en je allergie in jouw kernkwadrant.



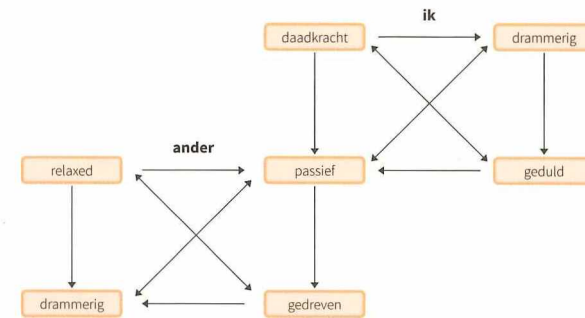
Kernkwadrant. Uit: *Hé, ik daar...?!* (Ofman, 2011)

Het kernkwadrant laat zien waar jouw valkuil en allergie liggen, die voortkomen uit een kernkwaliteit van jezelf. Bewustwording van het feit dat je kernkwaliteit kan doorschieten naar een valkuil is de eerste stap. In het coachen zul je vaak vanuit je kernkwaliteit het gesprek voeren. Zorg daarom dat je weet waar je valkuil ligt. Je kunt uit je valkuil blijven door aandacht te geven aan en te oefenen met jouw uitdaging.



# Kernkwadrant van de ander

Elk kernkwadrant kent de allergie: een eigenschap die bij jou irritatie oproept en die in de weg kan zitten in een open en neutrale communicatie. Tegelijkertijd kan diezelfde eigenschap een valkuil van de ander zijn. Durf je te erkennen wanneer de situatie in de figuur zich voordoet? Kun je jezelf dan terugbrengen tot je eigen uitdaging? En kun je de ander verleiden om zijn uitdaging op te pakken?



Niveaus van communicatie

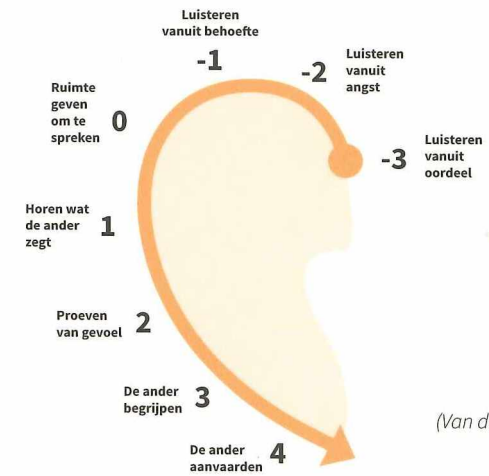






# Luisteren

Luisteren is de basis van een goed gesprek. Door goed te luisteren heb je open aandacht voor de ander. Met bijgaand model kun je reflecteren op je eigen kwaliteit van luisteren. Tevens maakt het model zichtbaar waar en hoe groei mogelijk is.



(Van de Pol, 2014)



## Vijf axioma's van metacommunicatie

De vijf axioma's van metacommunicatie zijn:

1. de onmogelijkheid om niet te communiceren. Je gedraagt je altijd op een bepaalde manier en gedrag is ook communicatie.
2. niveau van communicatie. Hier gaat het om inhoud (wat) en betrekking (waar, wanneer, manier waarop).
3. wat ik bedoel is niet per se waar voor de ander. Je spreekt vanuit jouw gezichtspunt en gezichtspunten verschillen van mens tot mens.
4. digitale en analoge communicatie. Digitaal staat voor de letters van een woord bij elkaar; analoog is de non-verbale boodschap bij de woorden.
5. posities in de relatie. De relatie bepaalt hoe we communiceren.

In je coachgesprek heb je ook altijd een formele relatie tot de leerling. Wees je daarom extra bewust van je analoge communicatie en van het feit dat je altijd communiceert met je gedrag. Probeer door te dringen tot het niveau van betrekking en heb oog voor de verschillende gezichtspunten van de leerling en van jezelf.

*(Watzlawick, 1974)*