

Evalueren en vooruit kijken

Klas W17 MZ en PW

Communicatie tussen mensen begint met luisteren. Aandachtig naar de ander luisteren blijkt in de praktijk vaak lastiger dan gedacht. Binnen enkele seconden, maken wij onze eigen interpretatie van hetgeen de ander bedoelt en denkt. We gaan zo op in onze eigen gedachten, dat wij hierdoor een essentieel deel verliezen van wat de ander vertelt. Dit leidt dikwijls tot irritaties en miscommunicatie. LSD: luisteren, samenvatten en doorvragen, is een van de meest waardevolle vaardigheden, om effectief te communiceren.

Ezelsbruggetjes voor communicatie

Communicatie is soms best lastig. Vaak begrijpen we elkaar niet door voor een ander in te vullen of niet open te staan voor wat een ander echt bedoelt.

Gelukkig zijn er diverse ezelsbruggetjes die je hiermee kunnen helpen. Deze simpele ezelsbruggetjes helpen je om beter te gaan communiceren:

Anna meenemen

Anna staat voor Altijd Navragen, Nooit Aannemen. Met andere woorden, neem niet zomaar aan dat je begrijpt wat iemand bedoelt. Vraag het altijd even na of het klopt.

Maak je niet DIK

DIK staat voor Denk In Kwaliteiten. Leg niet alle aandacht bij wat er fout is gegaan maar zorg dat je ook aandacht geeft aan alles wat goed is gegaan. Dit komt de communicatie ten goede.

KISS me

KISS staat voor Keep It Short and Simple. Hoe korter de boodschap hoe duidelijker deze overkomt bij de ander.

Raak de KLUTS niet kwijt

KLUTS staat voor Kijken, Luisteren, (Uit)vragen, Toetsen, Samenvatten. Kijk en observeer eerst wat er is, luister dan naar de ander, stel vragen om het te verduidelijken. Toets vervolgens of wat je denkt ook klopt en vat het vervolgens samen.

Metacommunicatie

Met een paar eenvoudige handvatten bereik je meer duidelijkheid, effect en plezierig in je gesprekken. Weten hoe je communiceert en wat je motivatie is, geeft je gesprek souplesse en meerwaarde. Hierdoor stroomlijn je de manier waarop je communiceert.

Er bestaat geen foute communicatie. Er zijn wel keuzen in communicatie. Als communicatie niet 'lukt' ligt dat nooit aan de ander, maar altijd aan jezelf. De manier om het te veranderen is je communicatie aanpassen door:

andere woordkeuze – lichaamstaal – intonatie

stoppen met communiceren

metacommunicatie

Het lukt uiteindelijk nooit om de ander te veranderen, of geheel op jouw manier te laten communiceren. Als je dat probeert kan dat veel ergernis (bij de ander, maar ook bij jezelf) opleveren. Je eigen manier van communiceren veranderen is veel eenvoudiger en effectiever.

Metacommunicatie

Metacommunicatie is bezig zijn met de manier waarop je communiceert. Een uitspraak als: 'Zullen we dit in alle rust het komende kwartier bespreken?' is een voorbeeld van metacommunicatie. Bemerken dat je vanuit kwaadheid spreekt, en dit beoordelen voor jezelf, is ook een vorm van metacommunicatie (intern). Bespreken met de ander dat je bemerkt dat je vanuit kwaadheid spreekt is tevens metacommunicatie (extern).

Kort gezegd:

Interne metacommunicatie is het in jezelf beoordelen van communicatie

Externe metacommunicatie is het benoemen / overleggen van communicatie, samen met de ander(en)

Je gedachten bepalen je communicatie met jezelf en anderen

Je kunt je gedachten sturen

Gebruik de 3-wat regeling

Wat wil ik zeggen?

Wat is het doel?

Wat als ik het niet zeg?

Wat wil ik zeggen?

Wat je wilt zeggen komt er vaak anders uit wanneer je (kort) over die vraag nadenkt. Meestal houdt dat een verbetering van je communicatie in; het wordt effectiever

Wat is mijn doel om dit te zeggen?

Wat wil je van jezelf en de ander? Wat wil je bereiken? Welk resultaat wil je bereiken met wat je zegt?

voorbeelden van gewenste resultaten zijn:

geluid mogen maken

verveling verdrijven

informatie verstrekken (waarom?)

informatie vergaren (waarom?)

stemming beïnvloeden / veranderen

de ander/jezelf gunstig stemmen (of juist niet)

imponeren / indruk maken

Geen van deze motivaties is goed of fout: je kunt hooguit nadenken over de beste keuze voor dat moment. Wanneer je bijvoorbeeld iemand wilt imponeren met een verhaal, dan maakt dat in een groep waar sterke verhalen worden verteld bij wijze van tijdverdrijf een heel andere indruk dan tijdens een vergadering die over iets anders gaat.

Wat als ik het niet zeg?

Wanneer je serieus over deze vraag nadenkt, blijft er waarschijnlijk maar een klein deel van de communicatie over die je aanvankelijk wilde voeren. Dat komt omdat communicatie niet alleen informatie-uitwisseling als functie heeft, maar ook sociale uitwisseling (van gevoelens, emoties, stemmingen et cetera).

De vraag: Wat gebeurt er als ik het niet zeg? kan tijdbesparend werken en daardoor bijzonder effectief zijn. Het is een omkering van de vraag: Wat is het doel? omdat het de tegenargumenten voor je motivatie(s) weergeeft. Tijdens een training van bankpersoneel wisten de deelnemers een vergadering te houden in twintig minuten, waar deze voorheen ruim twee uur in beslag nam, alleen maar doordat iedereen zich op verzoek van de trainer continu afvroeg: "Wat gebeurt er als ik dit (wat ik nu zou willen zeggen) niet zeg?"

Luisteren

Eén van de belangrijkste aspecten van communicatie is luisteren. Als je serieus met bovenstaande aan de gang gaat, zul je vanzelf meer en beter gaan luisteren naar jezelf en anderen. Door te luisteren kom je meer aan de weet dan door te praten.

Toch is goed luisteren één van de moeilijkste aspecten in communicatie. Dit komt voor een groot deel doordat er veel ruis en onrust in ons heerst, en voor een ander deel doordat we te maken hebben met emoties en onzekerheid. Wanneer je goed luistert, stel je je open voor de ander, en veel mensen ervaren het als een zeer kwetsbare aangelegenheid om zich open te stellen. Wat er dan vaak gebeurt is dat er een beleefde uitdrukking wordt aangenomen, dat de woorden worden gehoord, maar dat ook onmiddellijk alles door filters wordt geleid om het allemaal maar zo comfortabel mogelijk binnen te laten komen en geen pijn, angst of andere negatieve emoties te hoeven ervaren. Hierdoor wordt een belangrijk deel van de boodschap gemist, en gebruiken we altijd maar een klein deel van de communicatie. Door je open te stellen lijkt je weliswaar kwetsbaarder, maar je zult – na enige oefening – merken dat het uiteindelijk je eigen gevoel van kracht en macht is dat je beschermt, en dat dit niet afhankelijk is van wat de ander doet.

Boodschap en boodschapper scheiden

Metacommunicatie is bijna altijd het scheiden van gevoel en gedachten. Door de boodschap te scheiden van de persoon die de boodschap uitdraagt of ontvangt, ben je al met metacommunicatie bezig. Wanneer iemand een gemene opmerking tegen je maakt, kun je die persoon een gemeen iemand vinden, of je kunt vinden dat die persoon een gemene opmerking maakt. Het is heel essentieel in communicatie zowel als metacommunicatie om dat verschil goed te kennen. Oefen het zo veel mogelijk.

Jouw filters

Alles wat je waarneemt met je ogen, oren en tastzin, gaat eerst door een laag filters heen voordat de informatie wordt gepresenteerd zoals wij ze meestal zien, horen en voelen. De tastzin is van deze drie zintuigen het minst onderhevig aan filters, met daaraan gekoppeld de smaak en reuk. Gevoel, smaak en reuk (en ook beweging) wordt vrij direct in de hersenen opgenomen en vrijwel ongefilterd doorgegeven.

Zien en horen echter, doorlopen talloze lagen voordat ze uiteindelijk 'geschikt' worden bevonden om gepresenteerd te worden aan het bewuste denken. Dat filteren gebeurt (gelukkig) allemaal onbewust en is vaak gebaseerd op de patronen zoals we die jaren geleden hebben ontwikkeld en al

die tijd in stand hebben gehouden. Onthoud dat zowel jouw filters als die van je gesprekspartner kunnen maken dat er maar een klein deel van de werkelijke informatie daadwerkelijk 'binnenkomt'.

Triggers (Wat doet het met je?)

Meestal krijg je allerlei impulsen, gevoelens, indrukken etc. tijdens een gesprek en ben je je daar niet van bewust. Dan kan het voorkomen dat je tijdens of na het gesprek een ondefinieerbaar gevoel houdt, terwijl je niet precies weet hoe dat komt.

Door je bewust te worden van je gevoelens en gedachten tijdens een gesprek, kun je ze erkennen, 'parkeren' en er eventueel later op terugkomen. Het belangrijkste is dat je ze herkent en er al dan niet iets mee doet. Daardoor hebben ze minder invloed op je.

Wat zal jou in een gesprek kunnen TRIGGEREN?

Bespreek je antwoord met je buurman/buurvrouw in de klas.

Tot slot

Oefening baart kunst; ook in communicatie. Wanneer je deze richtlijnen regelmatig toepast, zal je communicatie er op vooruit gaan. Het is nog leuk om te doen ook.

Succes,

Reina