

Effectief communiceren.

Communicatie is het delen of uitwisselen van informatie. Voor communicatie is een spreker (of zender) en een luisteraar (of ontvanger) nodig. In een gesprek wisselen die elkaar af.

De boodschap die de spreker geeft bestaat uit 2 onderdelen: Het inhoudsniveau en het betrekkningsniveau. De inhoud is de letterlijke betekenis van de gezonden boodschap. Het betrekkningsniveau gaat over wat er nonverbaal, in de toon en tussen de regels door gecommuniceerd wordt. Communicatie is het meest effectief als inhoud en betrekking op elkaar aansluiten. Als dat niet zo is zorgt dat voor ruis, verwarring en conflicten. Bijvoorbeeld als iemand op inhoudsniveau zegt "Ik wil graag met je samenwerken", maar in gedrag op betrekkningsniveau nukkig is, niet luistert en alleen de eigen zin wil doordrijven.

Effectieve communicatie houdt in dat de bedoeling van de spreker gelijk is aan het effect op de luisteraar. Met andere woorden: wat de spreker wil overbrengen komt ook op die manier aan bij de luisteraar. Filters verstoren de boodschap. Een filter is ieder gevoel, iedere behoefte, verwachting, ervaring, interpretatie die de bedoeling van de boodschap verstoort.

Er is sprake van een sprekersfilter wanneer de manier waarop de boodschap verzonden wordt verstoord is. Bijvoorbeeld: na een rotdag op het werk voelt de spreker zich moe en dit heeft invloed op de manier waarop hij dingen zegt.

Er is sprake van een luisteraarsfilter wanneer de manier waarop de boodschap wordt ontvangen verstoord is. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de luisteraar al een verhaal in zijn hoofd heeft over wat de spreker zal gaan zeggen.

Zowel de spreker als de luisteraar zijn dus verantwoordelijk voor effectieve communicatie. De luisteraar kan checken of hij het goed begrepen heeft, de spreker kan checken of hij goed begrepen is.

Voor effectieve communicatie is het belangrijk om een aantal communicatieregels in het oog te houden.

1. *Spreek over jezelf en gebruik ik-zinnen:* Dit geeft aan dat je waarneming, je belangen en je gevoelens onderscheiden zijn van die van je gesprekspartner. Spreken in de wij-vorm is onduidelijk. Ook praten in de jij-vorm is vaag. Behalve vaag kan het bovendien aanvallend overkomen, waardoor de luisteraar in de verdediging kan schieten.
2. *Je kunt beter een standpunt innemen dan een vraag stellen:* Vragen suggereren soms eigen wensen of gevoelens. Vooral "waarom"-vragen kun je beter vermijden, omdat je je gesprekspartner daarmee vaak in de verdediging drukt, wat een open gesprek niet bevordert. "Waarom"-vragen zijn vaak niet goed te beantwoorden. Dus "Ik ben boos op je omdat de vuilnisbakken nog niet buiten staan" is beter dan "Waarom staan de vuilniszakken nog niet buiten?".
3. *Je kunt beter de ander over zichzelf laten spreken dan gedachten te gaan lezen en te interpreteren:* Elke persoon is expert over zichzelf en niet over de ander, hoe lang je ook bij elkaar bent en hoe goed je de ander ook denkt te kennen. "Ik voel mij niet gehoord als je de krant leest als ik iets zeg." is beter dan "Je vindt het weer niet interessant wat ik te zeggen heb."
4. *Laat wat je zegt in overeenstemming zijn met wat je doet en wat je toont:* Dus laat inhoudsniveau en betrekkningsniveau op elkaar aansluiten. Met tegenstrijdige boodschappen zet je de ander klem en zorg je voor verwarring. Soms kloppen je woorden niet met wat je non-verbaal laat zien. Bijvoorbeeld door te zeggen "Ik luister naar je." en intussen het

sportkatern van de krant te lezen. Of te zeggen “Ik ruim de garage wel op.” en het niet te doen. Of “Ik doe het graag voor je.” zeggen met een boos gezicht of een toon vol afkeer.

5. *Wees duidelijk in wat je wel en niet wilt, ga dat niet uit de weg om de ander te sparen:* Een belangrijke bron van onduidelijkheid is dat je zelf wel zou kunnen formuleren wat je het liefst van de ander zou willen, maar dit verduistert doordat je vooraf te veel rekening houdt met wat je van de ander veronderstelt of weet. Voor de partner is dit ook moeilijk. Dit komt bijvoorbeeld ook tot uiting in vele gebruik van 'Ja, maar...'. “Ik zou het wel willen doen, maar...”. Dan wil je het dus eigenlijk niet doen.
6. *Je kunt beter over een concreet geval praten dan generaliseren:* Als je gaat praten in generalisaties, (altijd, nooit, juist, onjuist), dan ontardt dat vaak in een strijd. Dit probleem valt weg als je over je eigen gevoel praat. “Ik vind het niet leuk als je morgenavond weg gaat, want ik heb je weinig gezien de afgelopen tijd en ik wil graag bij je zijn.” is beter dan “Jij gaat ook altijd weg, een stel hoort toch samen te zijn op vrijdagavond.”.
7. *Je kunt beter over je eigen gevoelens praten dan te oordelen:* Beter “Ik vind het belangrijk dat je de kinderen knuffelt, vooral omdat ik dat zelf als kind zo gemist heb en weet hoe belangrijk dat is.” dan “Jij bent een slechte moeder.”.
8. *Vraag wat mogelijk is in plaats van het onmogelijke te eisen:* Ga voordat je iets vraagt na of het werkelijk kan en binnen de mogelijkheden van de ander ligt. Je kunt geen dingen aan de ander vragen die hij/zij niet zelf in de hand heeft. Het heeft bijvoorbeeld geen zin om gevoelens of meningen van de ander te eisen. Wel is het mogelijk om de ander te vragen op het gebied van gedrag en keuzes rekening met je te houden.
9. *Beloof wat je kunt geven in plaats van het onmogelijke te beloven:* Doe geen beloften waarvan je, als je eerlijk bent, kunt weten dat je er toch niet aan kunt houden.
10. *Maak je zinnen af:* Onafgemaakte zinnen vertroebelen de communicatie.
11. *Verduidelijk jezelf:* De communicatie wint aan duidelijkheid als je niets als bekend veronderstelt. Ga er dus niet van uit dat de ander weet wat je ergens mee bedoelt of hoe je je voelt.
12. *Een 'nee' kunnen aanvaarden:* Bij elke vraag is het belangrijk om te beseffen dat je niet hebt wat je vraagt. Het is dus ook geen verlies als je het niet krijgt. Je kunt alles vragen, maar een ander houdt altijd het recht 'nee' te zeggen.
13. *Wees concreet en specifiek in plaats van vaag en algemeen.*
14. *Blijf bij het onderwerp:* Het is de kunst om je in een gesprek te beperken tot een thema, en niet van alles erbij te halen.
15. *Spreek in het hier en nu:* Haal geen oude koeien uit de sloot, dit is meestal zinloos. Over het verleden praten heeft in een relatie slechts in drie gevallen zin: 1. Als je praat over iets uit het verleden om dit voorgoed, definitief af te sluiten. De een moet het nog eens voorgoed kwijt. De ander luistert aandachtig en probeert te begrijpen hoe erg het voor de ander was. 2. Om er van te leren. 3. Om samen terug te kijken op goede herinneringen.
16. *Maak een onderscheid tussen een discussie/onderhandeling/gesprek over oplossingen en een ontlasting:* Wanneer een van de twee stoom moet afblazen, hoef je niet te proberen hier een

zinnig gesprek van te maken dat volgens bovenstaande regels verloopt. Het kan dan nuttig zijn dat de partner alleen maar luistert en zich verder neutraal op stelt. Het kan handig zijn te benoemen dat je even wat kwijt moet maar dat er niets opgelost hoeft te worden. Hoe dat wat je kwijt wilt bij jezelf. Het gaat om wat jij ervaart.

17. *Perfekte communicatie bestaat niet.* Als je twee mensen bij elkaar zet die ieder andere dingen hebben meegemaakt in hun leven, die opgegroeid zijn in verschillende families/cultuur, in verschillende tijden en plaatsen, die ieder hun eigen belevingswereld met eigen associaties hebben, dan kan je niet verwachten dat zij elkaar altijd perfect zullen verstaan en begrijpen. Blijf checken bij elkaar of je het goed begrepen hebt, ga niet uit van veronderstellingen en accepteer dat de ander anders tegen dingen aankijkt. Dat maakt jou of de ander geen slecht mens.

