

## Effectieve communicatie

Communicatie is het delen of uitwisselen van (persoonlijke) informatie. Voor communicatie is er een spreker en een luisteraar nodig. De spreker en de luisteraar hebben ieder een eigen rol. De spreker kiest ervoor om persoonlijke kennis te delen door het zenden van een boodschap. Persoonlijke kennis wordt daardoor gedeelde kennis. De boodschap bestaat uit twee onderdelen: inhoud en gevoel. De inhoud is de letterlijke betekenis van de gezonden boodschap. Het gevoel verwijst naar de manier waarop de boodschap wordt afgeleverd. *Effectieve communicatie* houdt in dat de bedoeling van de spreker gelijk is aan het effect op de luisteraar. *Filters* verstoren de boodschap. Een filter is ieder gevoel, iedere behoefte, verwachting, ervaring, interpretatie die de bedoeling of het effect van de boodschap verstoort. Er is sprake van een *sprekersfilter* wanneer de manier waarop de boodschap wordt uitgezonden verstoord is. Bijvoorbeeld: na een rotdag op het werk voelt de spreker zich moe, geagiteerd. Er is sprake van een *luisteraarfilter* wanneer de manier waarop de luisteraar de boodschap ontvangt verstoord is. Bijvoorbeeld: de luisteraar voelt zich moe, geïrriteerd, depressief. Zowel de luisteraar als de spreker is dus verantwoordelijk voor effectieve communicatie. De rol van de luisteraar is belangrijk om de spreker te laten zien of de bedoeling, zoals de spreker die voorhad, ook zo overkwam bij de luisteraar.

Er is een aantal *ineffectieve communicatietechnieken* te onderscheiden:

- 'ik zeg'-syndroom: het eigen standpunt blijven herhalen;
- afdwalen van het onderwerp;
- alles erbij halen: voortdurend allerlei nieuwe, andere onderwerpen erbij halen: de luisteraar raakt overspoeld met informatie;
- gedachtelezen/invullen voor de ander: het veronderstellen van gevoelens en gedachten van de ander zonder ernaar te vragen, bijvoorbeeld: 'je hebt gewoon geen zin om het gras te maaien' of 'je weet toch wel dat ik van je houd, dat hoef ik toch niet iedere keer te zeggen'.
- beschuldigen (verwijten maken);
- 'ja-maar': ja-maren betekent dat je het er niet mee eens bent;
- terugklagen: een klacht beantwoorden met een tegenklacht;
- generaliseren met 'altijd' en 'nooit': bij voorbeeld: 'jij bent nooit op tijd';

- beledigen en karakteraanval: kritiek op de persoonlijkheid van de ander, bijvoorbeeld: 'jij bent gewoon iemand die geen interesse in een ander heeft';
- schuldgevoel geven, bijvoorbeeld: 'toch jammer dat je dat bent vergeten';
- onechte vragen, bijvoorbeeld: 'waarom raak jij zo van je stuk als ik iets leuks voor mezelf koop?'; een 'waarom'-vraag als deze leidt vaak tot een discussie omdat het de andere persoon in de verdediging drukt en omdat het de ware intentie van de spreker maskeert. Die wil eigenlijk een verzoek om gedragsverandering doen ('wees niet zo van je stuk als ik iets leuks voor mezelf koop!'). Dergelijke vragen leiden de discussie van het rechte spoor af.

Het resultaat van ineffectieve communicatie is:

- vastlopen: beiden denken: 'ik heb gelijk...jij niet.' Vastlopen houdt in dat beiden niet meer willen toegeven aan de ander, maar koppig vasthouden aan het eigen standpunt;
- escalerende ruzies: 'Ruim dat even op', 'Commandeer niet zo', 'Je zult ook nooit jouw rotzooi achter je opruimen'...;
- koude oorlog: er wordt niet meer gepraat.

Er zijn ook effectieve communicatietechnieken te onderscheiden: Effectief luisteren, wordt bevorderd met behulp van de volgende gedragsadviezen:

- stop de spreker (bijvoorbeeld vragen om verduidelijking);
- let op non-verbaal gedrag (oogcontact, met het hoofd knikken, lichaamshouding);
- wees een actieve luisteraar (hmhm, jaja, ja-knikken);
- vat voorgaande woorden van de partner in eigen woorden samen. Maak samenvattingen waarin zowel de inhoud als het gevoel van de partner terugkomen;
- controleer bij de partner of de samenvatting goed is;
- geef positieve feedback, bijvoorbeeld: 'Ik vind het fijn dat je me dit zo duidelijk hebt gezegd.';
- probeer u in de plaats van de ander in te leven, bijvoorbeeld: 'Ik kan me voorstellen dat het moeilijk voor je is. Ik zou het heel erg vinden me zo te moeten voelen.' U hoeft het niet met de ander eens te zijn. Het gaat erom dat u de ander begrijpt en dat overdraagt;

Naast effectieve luistervaardigheden zijn er een aantal *effectieve sprekersvaardigheden* te onderscheiden:

- gebruik de XYZ-formule om gevoelens uit te drukken: Wanneer jij X doet in situatie Y voel ik mij Z;
- blijf bij de taak of bij het onderwerp;
- gebruik de ik-vorm, met andere woorden, spreek voor uzelf;
- houd de boodschap kort en ter zake dan kan de luisteraar u gemakkelijker volgen en zal hij minder snel afhaken;
- Communiceer in termen van wensen in plaats van in verwijten.