

Ingrid van Essen

7 manieren voor effectieve communicatie



Communicatie zonder frustratie in het onderwijs
Ingrid Van Essen

304 p. | paperback met flappen
EAN: 9789401464574

7 MANIEREN VOOR EFFECTIEVE COMMUNICATIE

Er is geen gebied waarin zoveel goed of fout kan gaan als in communicatie. Elkaar begrijpen is een kiem van inspiratie. Niet begrepen worden een bron van frustratie. Dat eerste zorgt voor energie, het tweede kost energie. Leerkrachten die de kunst van effectief communiceren beheersen, hebben fijne klassen, kunnen goed met collega's overweg, belanden minder vaak in conflicten met leerlingen en ouders, creëren een band van onderling vertrouwen en respect, zijn zelfbewuster, ervaren minder werkdruk, voelen zich gelukkiger en hebben goede leerresultaten. Daarom geef ik jou hierbij 7 tips uit mijn boek Communicatie zonder frustratie om je communicatie te verbeteren, aan te scherpen en effectiever te maken.

1. Jouw waarheid is niet de waarheid

Gedrag lokt emotie uit. We ervaren de wereld via onze zintuigen (zien, horen, ruiken, voelen en smaak). Jouw zintuigen bombarderen je met twee miljoen stukjes informatie per seconde. Omdat je hersenen dat nooit allemaal kunnen verwerken filteren je hersenen maar een klein gedeelte van deze informatie. Jouw hersenen filteren alleen die informatie die ze als relevant beschouwen. Dit filterproces wordt onder andere gekleurd door ervaringen uit het verleden, opvoeding, waarden, overtuigingen, herinneringen en sociale achtergrond. Realiseer je dus goed dat slechts die informatie waar jouw persoonlijke filters op zijn afgestemd, binnengelaten wordt. En dat is dus voor iedereen anders! Ieder mens is uniek, ieder mens heeft door zijn verleden eigen ervaringen opgedaan, eigen herinneringen gecreëerd en eigen overtuigingen opgedaan. En je gesprekspartner dus ook. Je kunt je voorstellen dat als je je vastklampt aan jouw waarheid, je de ander geen enkele ruimte geeft voor zijn waarheid. Je komt dan in een soort wellles-nietes spelletje terecht, wat hooguit voor veel frustratie zorgt. Voor effectieve communicatie is het van belang dat je je realiseert dat jouw waarheid niet de waarheid is.

2. Wees congruent

Er zijn drie vormen van communicatie die altijd gelijktijdig plaatsvinden: verbale communicatie, intonatie en lichaamstaal. Belangrijk is dat alle drie congruent zijn. Congruent betekent volgens de van Dale overeenstemmend, gelijk en gelijkvormig.

Dat betekent dat je gedachten, gevoelens en gedrag in overeenstemming met elkaar zijn.

In de praktijk is er vaak een verschil tussen wat we denken en voelen, of tussen wat we denken en zeggen. Dan ben je incongruent en laat je tegenstrijdigheden in je boodschappen zien. Wanneer mensen namelijk iets zeggen of doen dat niet waar is, zal hun lichaam dat verraden. Je lichaam stopt namelijk nooit met communiceren. Als een leraar zegt met belangstelling te luisteren terwijl hij steeds achterovergeleund zit en continue op zijn horloge kijkt, kun je je afvragen welke betekenis je hieraan moet geven. Ook als iemand tijdens een gesprek steeds op zijn stoel wiebelt, non-stop met zijn pen op tafel tikt en zegt dat hij heel kalm is. Vaak zijn het hele subtiele dingen waardoor mensen direct aanvoelen dat er iets juist niet wordt gezegd en dat een boodschap niet overeenstemt met wat iemand eigenlijk denkt.

Denk bijvoorbeeld aan iemand die iets vertelt met samengeknepen ogen, te strak aangespannen lippen of iemand wiens gezicht verhard tijdens een gesprek. Mensen zijn gevoelig voor incongruentie. We vertrouwen mensen die incongruent niet. Dus zorg ervoor dat je in je communicatie congruent bent en blijft.

3. Gebruik metacommunicatie

Metacommunicatie is de smeerolie van goede communicatie. Je hebt het dan samen over de manier waarop je met elkaar praat. Als een gesprek stroef verloopt omdat je bijvoorbeeld het gevoel hebt dat jijzelf of de ander er niet helemaal bij is met zijn gedachten, dat er iets aan de communicatie in de weg staat of omdat het doel van het gesprek niet duidelijk is, pas je metacommunicatie toe. Door te praten over de communicatie verhelder je dan de onderlinge verhoudingen en haal je de ruis weg.

Voorbeelden zijn:

- ‘Het raakt me, wanneer je dat zo zegt.’
- ‘Ik merk dat ik even niet goed weet wat ik moet zeggen.’
- ‘Ik ben nu in de war, ik zie je ‘ja’ zeggen maar heb het gevoel dat je ‘nee’ bedoeld.’
- ‘Ik heb het gevoel dat we niet helemaal op een lijn zitten. Hoe ervaar jij dat?’
- ‘Ik haal veel positieve energie uit ons gesprek!’

Dus als je voelt dat er iets speelt, ook al kun je je vinger er niet opleggen, benoem dat dan toch. Vertrouw op je gevoel. Je gesprekspartner zal je dankbaar zijn dat jij de eerste stap neemt.

4. Communiceer vanuit de aanname: Ik ben ok jij bent ok

Door met deze bril op de communiceren stelt het jou in staat je met de ander te blijven verbinden. Je accepteert jezelf én de ander met al z’n goede en minder goede kanten. Je respecteert elkaar, ook al verschil je van mening en je begrijpt dat er niet één waarheid is. Bekijk je de wereld door deze ok-ok-bril dan houd je rekening met elkaar. Je zorgt goed voor jezelf én voelt je verantwoordelijk voor het welbevinden van de ander. Ik ben ok jij bent ok betekent dat je de ander altijd accepteert voor wie hij is, maar betekent ook dat je niet altijd accepteert of waardeert wat hij doet. Dit is een groot verschil. Spreek mensen aan op hun gedrag en niet op identiteit.

5. Grenzen aangeven

Het duidelijk aangeven van grenzen is contact bevorderend. Want aan de grens ontmoet je elkaar. De ander is verantwoordelijk voor het respecteren van jouw grenzen, maar die moet je wel zelf aangeven. Je kunt niet van de ander verwachten dat hij jouw grens aanvoelt. Als je boosheid voelt opkomen, geef dat dan meteen aan. Wees hierin assertief. Het klinkt misschien wat vreemd maar mensen die hun boosheid goed gebruiken, zijn zelden boos. Wel ben je helder en duidelijk en is je grens niet te miskennen. Op deze manier weten mensen wat ze aan je hebben en loop je niet het gevaar om zegeltjes te plakken. Het is belangrijk dat je vanuit rust je grenzen bewaakt en je emoties de baas blijft. Voel je weerstand bij jezelf en bij de ander? Benoem dit dan direct.

6. Verwachtingen verduidelijken.

Als je niet duidelijk maakt wat je van de ander verwacht, kan dat voor een hoop misverstanden zorgen. Hoe duidelijker je bent, hoe minder ruis op de lijn. Als je niet duidelijk communiceert omtrent je verwachtingen, loop je het risico dat mensen het zelf gaan invullen. Het is belangrijk de ander te vertellen wat je van ze verwacht. Brene Brown zegt het in haar boek *Durf te leiden* kort en krachtig: 'Duidelijkheid is vriendelijk. Onduidelijkheid is onvriendelijk. Wees dus duidelijk en transparant. Veel mensen vermijden duidelijkheid omdat ze zichzelf dan wijs maken dat ze aardig zijn, terwijl ze dan eigenlijk onaardig en oneerlijk zijn. Niet duidelijk zijn tegenover een collega over jouw verwachtingen omdat je dat te moeilijk vindt en hem achteraf wel verantwoordelijk stellen of verwijten maken omdat hij niet levert wat jij verwacht is pas onaardig. Verwachtingen verduidelijken vergt de nodige moed, maar als het lukt is het een grote storting op de emotionele bankrekening. Doe dit wel altijd met de 'ik ben ok, jij bent ok bril' op .

7. Contact voor contract

Ik ben ervan overtuigd dat een goede relatie de sleutel is voor succes. Sommige relaties gaan vanzelf; daar hoeft je weinig tijd en energie in te steken. Het gaat hier juist om de moeizamere relaties waarbij je maar niet op dezelfde golflengte lijkt te zitten. Als je hier niets aan doet, kan dat veel energie vreten. En dan is het noodzakelijk om eerst aan de relatie te werken, zodat je daarna op een effectieve manier verder kunt. Onthoud daarom het volgende: contact voor contract. Je kunt pas op de inhoud overgaan als het contact gelegd is. Soms moet je stilstaan om te versnellen.

Tot slot:

Om het gedrag van mensen en alles wat daaraan ten grondslag ligt beter te begrijpen, gebruik ik een ijsberg als metafoor om de achtergronden van ons gedrag en onze communicatiepatronen inzichtelijk te maken, beter te begrijpen en daarmee een dieperliggende betekenis te geven.

Zeven aannames

De ijsberg heeft deze vorm gekregen door een zevental aannames. Deze aannames vormen het fundament van mijn boek en komen tot uiting in de verschillende lagen van de ijsberg:

1. Ik ben oké en jij bent oké

De gedachte dat mensen OK zijn, behoort tot de uitgangspunten van de Transactionele Analyse. Dat betekent concreet dat we een onderscheid maken tussen de persoon en zijn gedrag. De ander is te allen tijde OK als mens, ook wanneer zijn gedrag dat niet is. In andere woorden: soms kan ik niet accepteren wat je doet of zegt maar ik accepteer altijd wie je bent. Dat betekent ook dat je jezelf als mens accepteert met al je goede en minder goede kanten.

2. Mensen zijn meer dan gedrag alleen

Hiervoor is de metafoor van de ijsberg exemplarisch. Het gedrag dat zichtbaar is boven het wateroppervlak is slechts het topje van de ijsberg. Van belang is om het gedrag van de persoon te onderscheiden. Het desbetreffende gedrag heeft een bedoeling (zowel bewust als onbewust) die niet per se direct zichtbaar hoeft te zijn.

3. Mijn waarheid is niet dé waarheid

De wijze waarop wij aan de wereld betekenis geven is voor iedereen anders. Dit komt omdat wij een persoonlijke selectie maken uit alle indrukken die we te verwerken krijgen. We onthouden dus wat voor ons zelf van belang is, gebaseerd op interpretaties uit het verleden. We zijn ons daarvan bewust en we blijven nieuwsgierig naar onze eigen redeneringen en die van anderen.

4. Mensen willen wel veranderen maar niet veranderd worden.

Het hebben van autonomie is een belangrijke psychologische basisbehoefte van de mens. De mens wil de vrijheid hebben om te kunnen kiezen. Als een mens het gevoel heeft geen keuze te hebben, schiet hij in de weerstand. Pas als jij zelf de noodzaak ervan in ziet bepaald ineffectief gedrag te veranderen is dat de eerste stap naar een succesvolle gedragsverandering.

5. De betekenis van de communicatie is de reactie die je krijgt

Hiermee bedoel ik dat jij verantwoordelijk bent voor het overbrengen van jouw boodschap. Als je dit erkent, leg je de schuld voor eventuele misverstanden tussen jou en de ontvanger niet bij de ander maar neem je de volle verantwoordelijkheid voor jouw aandeel in de onderlinge communicatie.

6. Soms moet je stilstaan om te versnellen

Ik ben ervan overtuigd dat een goede relatie de sleutel is voor succes. Sommige relaties gaan vanzelf; daar hoeft je weinig tijd en energie in te steken. Het gaat hier juist om de moeizamere relaties waarbij je maar niet op dezelfde golflengte lijkt te zitten. Als je hier niets aan doet, kan dat veel energie vreten. En dan is het noodzakelijk om eerst aan de relatie te werken, zodat je daarna op een effectieve manier verder kunt. Onthoud daarom het volgende: contact voor contract. Je staat als het ware even stil om vervolgens de versnelling te kunnen maken.

7. Mensen beschikken over hulpbronnen om het gewenste resultaat te bereiken.

Alle mensen beschikken over hulpbronnen die ze nodig hebben hun doelen te bereiken. Deze vooronderstelling heeft te maken met het potentieel dat mensen hebben. Onder hulpbronnen verstaan we vaardigheden, gedragingen, houdingen en emoties die helpen ons te gedragen

zoals we dat willen. Deze vooronderstelling is het uitgangspunt van de positieve psychologie. Het aanboren van hulpbronnen is een krachtig instrument om gedragsverandering plaats te laten vinden.



Uit: Communicatie zonder frustratie

Copyright: Ingrid van Essen

Wil je meer lezen? Het boek Communicatie zonder frustratie is in de (online) boekwinkel te koop. Wil je meer informatie over de training Communicatie zonder frustratie? Neem dan contact met mij op via info@ingridvanessen.nl.