

2

Ik en de ander

Doel van dit hoofdstuk:

je wordt je bewust van de manier waarop mensen elkaars boodschap begrijpen en je leert dat er een belangrijk verschil is tussen wat je inhoudelijk zegt en wat het op relatieniveau betekent. Je leert dat er vier mogelijke betekenislagen zitten in elke boodschap: inhoudelijk, expressief, relationeel en appellerend, en je leert hiermee spelen. Je leert hoe sterk lichaamstaal werkt en wat de kracht is van sensitiviteit. Ten slotte leer je hoe je de communicatie met de ander kunt verbeteren door jezelf te begrijpen en door je bewust te zijn van wat voor jezelf belangrijk is.

Olga en Pjotr begrijpen elkaar verkeerd

Olga en Pjotr hebben al langere tijd een relatie. Olga is zwanger van hun eerste kind. Ze vindt het leuk, maar het begint haar wel wat zwaar te vallen om met die dikke buik en zware borsten rond te lopen. Daarnaast heeft ze enorm veel last van constipatie en haar humeur is ook niet geweldig. Ze vraagt aan Pjotr: 'Ik voel me zo rot, ga je mee een wandelingetje maken langs het kanaal?'

Ze gaan op pad. Ze lopen hand in hand en Olga vindt eigenlijk dat Pjotr steeds net iets te hard loopt. Ze denkt: snapt hij nou nog steeds niet dat ik dat gewicht moet meezeulen? Hij zou toch wel rekening met me mogen houden! En tegelijk is ze het zelf ook zat dat ze zo stom loopt te waggelen. Ze zegt: 'Ik lijk wel een drachtige eend!' Pjotr lacht en zegt: 'Ja, zeg dat wel, en een hele dikke eend ook nog!' en

hij loopt in hetzelfde iets te snelle tempo door.

Pjotr vraagt zich af Olga het eigenlijk wel leuk vindt om met hem te lopen. Haar gezicht staat op onweer. Pjotr besluit om monter en vrolijk te blijven – als hij ook gaat inzakken, is het helemaal zo'n down geheel.

Vijf minuten later komt er een meisje langs op skeelers. Zij heeft een goede techniek en gaat heel erg hard. Pjotr houdt erg van sport en herkent meteen het atletische talent van het meisje. Zodra het meisje hen inhaalt, keert Pjotr zich om, om haar na te kijken. Hij zegt: 'Zo heel!' En hij denkt daarbij: die staat goed recht op de skeelers – wat zou ik een zin hebben om ook even lekker hard te gaan skeeleren!

Olga ziet de bewonderende blikken van Pjotr. Ze baalt en denkt: zie je wel, hij gaat

nu ook al naar andere meisjes kijken! Natuurlijk ziet zij er beter uit! Hij is me nu al zat. En ons kind is nog niet eens geboren! Ze barst in snikken uit. Pjotr, die net aan het fantaseren was over nieuwe skeelers, vraagt zich af wat er nu weer aan de hand is. Hij zegt: 'Wat is er nou weer?' Maar

Olga wil niets meer zeggen, ze loopt met gebogen hoofd door, haar armen stijf voor haar middel geklemd. Pjotr wil haar nog wat vragen, maar als hij haar zo ziet lopen, zakt de moed hem in de schoenen. Hij zucht en denkt: dat heb ik weer! Onbegrijpelijk. Vrouwen en hormonen!

2.1 Hoe mensen elkaars boodschap begrijpen

Een van de meest opmerkelijke aspecten van de menselijke communicatie is het feit dat wij er altijd van uitgaan dat er een betekenis aanwezig is in hetgeen een ander zegt. En als wij zelf iets zeggen, gaan we er ook van uit dat een ander ons wel zal begrijpen. Een rechtgeaarde moeder zegt niet tegen haar kind: 'Wat brabbelt je nou.' Ze probeert iets van betekenis in het gebrabbel te ontdekken en praat terug! En wonderbaarlijk genoeg gaat een kind zich dan vanzelf steeds duidelijker uitdrukken. Kortom: in wederzijdsheid ontwikkelt de communicatie zich.

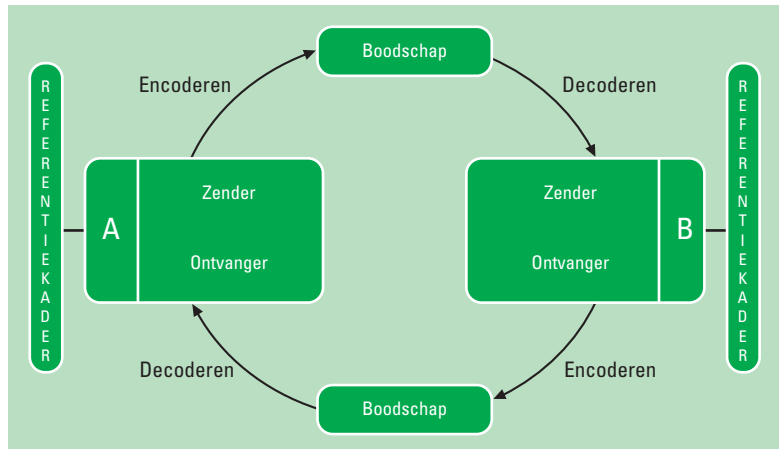
En toch kan er wel heel wat misgaan in de communicatie. De manier waarop we onze behoeften uiten, wordt niet automatisch goed begrepen door een ander – ook al probeert die het wel. En soms begrijpen we elkaar maar half, soms ook totaal verkeerd. Omdat de communicatie in stappen verloopt, kun je ook nog foute interpretatie op foute interpretatie stapelen, met als uiterste gevolg dat je vastloopt.

Zo zien we in de casus van Pjotr en Olga een paar heel alledaagse communicatieve missers die vaak voorkomen. Wat gaat hier nu precies mis? Laten we het voorbeeld eens bespreken aan de hand van een klassieke communicatietheorie.

Bij communicatie wordt er door de ene persoon een boodschap gegeven en die boodschap wordt (als het goed gaat) door de andere persoon ontvangen. En dat gaat zo over en weer. Er is dan sprake van een terugkoppeling, ofwel feedback, van communicatie. Niet alleen moet degene die de boodschap aangeeft zijn best doen de boodschap zo goed mogelijk uit te drukken (encoderen), ook degene die de boodschap ontvangt, moet zijn best doen om de boodschap zo goed mogelijk te begrijpen (decoderen), wetende hoe moeilijk het soms kan zijn om je

Figuur 2
Cirkelmodel zender
en ontvanger

(Rijpstra en Van Nes, 2011)



goed uit te drukken. Niet voor niets bestaat er een Afrikaans gezegde dat een mens slechts één mond heeft maar twee oren. Een boodschap, informatie, kan door middel van taal (verbaal) worden overgebracht, maar ook non-verbaal, door middel van lichaamstaal, gebaren, door op een bepaalde manier je stem te gebruiken. En er zijn ook onwillekeurige non-verbale boodschappen, zoals zweten en blozen.

Olga en Pjotr spreken met elkaar. In het klassieke communicatiemodel wordt gesproken over een zender van een boodschap en een ontvanger van de boodschap. In realiteit zijn beide gesprekspartners eigenlijk zender en ontvanger tegelijk, want er is constant interactie. Maar in een gesprek wisselen ze hun rol natuurlijk af.

Op verschillende momenten in de casus kun je lezen dat Olga en Pjotr elkaar niet helemaal goed begrijpen. Het duidelijkst is dat op het moment waarop Pjotr naar het skeelerende meisje kijkt. Pjotr bewondert haar sportieve prestatie en zegt: 'Zo hee!' In termen van de theorie: hij codeert zijn gedachte als 'Zo hee!' en een bewonderende blik. Olga 'leest' deze codering echter anders. Zij denkt dat het 'Zo hee' slaat op het sexy, sportieve en slanke uiterlijk van het meisje en denkt dat Pjotr zegt: 'Zo, met die meid zou ik er graag vandoor gaan!'

De verwarring die ontstaat doordat beide gesprekspartners een eigen kleur en invulling geven aan de woorden en lichaamstaal van de ander, noemen we ruis. Bij alle communicatie ontstaat op meerdere manieren ruis – dat wil zeggen onduidelijkheid, misverstanden, onbegrip, rommeligheid et cetera.

Het begrip ‘ruis’ is een klassiek begrip; er bestaan meerdere vormen van. Een klassiek onderscheid is het onderscheid in externe, psychologische en semantische ruis.

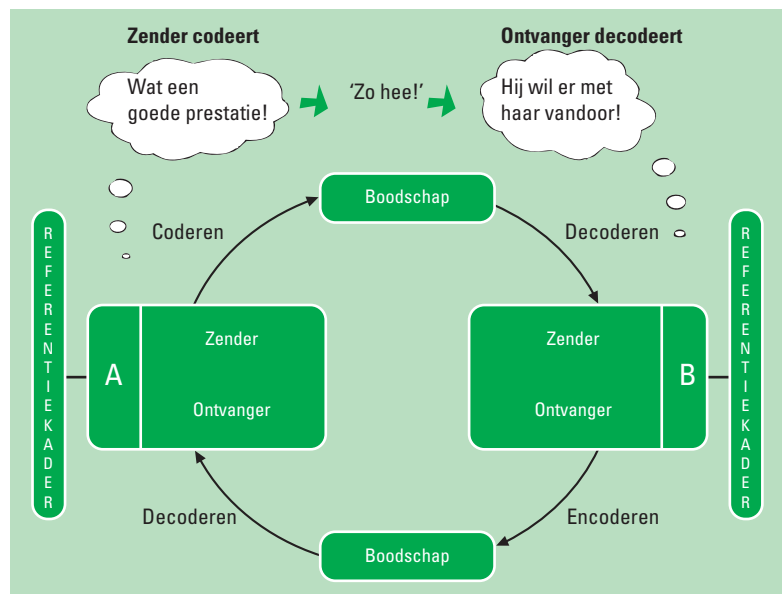
- Externe ruis wil zeggen: ruis van buitenaf (een vliegtuig vliegt over en je verstaat elkaar niet, je zit in een drukke teamkamer en kunt niet goed luisteren et cetera).
- Psychologische ruis wil zeggen: ruis als gevolg van vooroordelen en stereotiepe ideeën over de ander (mannen denken alleen aan seks, vrouwen houden alleen van zorgen voor anderen).
- Semantische ruis wil zeggen: ruis als gevolg van het feit dat je iets anders verstaat onder een woord of gebaar (iemand tikt met een vinger tegen zijn hoofd om aan te geven dat hij je slim vindt, jij denkt dat hij je gek vindt).

Het is in de werkelijkheid van alledag niet zo simpel om altijd duidelijk te zijn, maar je kunt in zijn algemeenheid alleen al als zender van een boodschap heel veel doen om onduidelijkheden te voorkomen (Van der Molen en Kluytmans, 2011).

De eerste gouden regel is: wees concreet over wat je bedoelt. In de casus zou de onduidelijkheid verminderen als Pjotr zich concreter had uitgedrukt en niet via de kreet ‘Zo heel!’. Hij had beter iets kunnen zeggen in de trant: ‘Goh, dat meisje heeft een goede techniek, zie je dat, ze staat heel recht op die skeelers.’

Figuur 3
Een voorbeeld van hoe Pjotr en Olga communiceren

Pjotr codeert zijn boodschap en Olga decodeert de boodschap. Hier zie je dat in dat proces gemakkelijk een verkeerde interpretatie ontstaat. In de praktijk – zoals in dit voorbeeld – is het voor Olga bijvoorbeeld moeilijk om haar interpretatie los te laten. Dit is een van de dingen die in zeer veel communicatieprocessen een soms wel grappige maar vaak ook zeer verstorende rol speelt.





Wees concreet

Als je goed begrepen wilt worden, gebruik dan concreet taalgebruik.

2.2 Het dubbele van elke boodschap

In alle vormen van communicatie is het zo dat een boodschap nooit eenduidig is. Hoe concreet je je taal ook bezigt, je spreekt minimaal (om met Watzlawick te spreken) altijd 'dubbel'. Daarmee wordt bedoeld dat alle communicatie een inhoudelijk aspect heeft en een betrekkingaspect. Je zegt iets en tegelijk druk je daarmee je relatie met de ander uit (Watzlawick, 1974).

Om dit te illustreren, nemen we de eerste vraag van Olga. Zij zegt tegen Pjotr: 'Ik voel me zo rot, ga je mee een wandelingetje maken langs het kanaal?' Ze heeft hierbij hoogstwaarschijnlijk de uitstraling van iemand die niet goed in haar vel zit.

Haar boodschap heeft twee kanten. Inhoudelijk is het vooral een verzoek: ga je mee wandelen? Relationeel is de boodschap eigenlijk een andere. Dat komt meer in de richting van: 'Wij hebben een relatie – ik draag ons kind ook voor jou – ik voel me echt rot en ik wil dat jij me helpt om me beter te voelen.'

Pjotr is de ontvanger van deze boodschap. Op het moment dat hij dit hoort, kan hij kiezen wat hij doet: gaat hij in op de concrete vraag die Olga stelt? Gaat hij de vraag eerst wat nader uitpluizen of gaat hij in op het feit dat Olga zich zo rot voelt?



Ontleed de dubbele boodschap

Als je van iemand een onhelder voelende dubbele boodschap ontvangt, probeer dan te ontleden welke aspecten er aan die boodschap zitten – inhoudelijk en relationeel. Als er relationeel iets scheef zit, is het een verstandige keuze om dat eerst op te helderen voordat je op inhoud verdergaat.

Watzlawick heeft op een overzichtelijke manier de belangrijkste elementen benoemd die een rol spelen in de communicatie tussen twee personen. Hij onderscheidt vijf grondwetten die niet bewijsbaar zijn, maar waarvan aangenomen moet worden dat ze waar zijn (axioma's).

De axioma's van Watzlawick

1. Je kunt niet niet communiceren
2. Je spreekt altijd dubbel
3. Elk zijn waarheid
4. Met woorden of zonder?
5. Wie heeft het voor het zeggen?

1. Je kunt niet niet communiceren

Zodra twee mensen bijeen zijn, communiceren ze automatisch. Het is onmogelijk niet te communiceren. Natuurlijk kunnen beide personen zwijgen, maar ook dan drukken ze iets uit – bijvoorbeeld spanning of tegenzin om met elkaar te praten, of verveeldheid. Ook dat is communicatie. Non-verbale communicatie in dit geval.

2. Je spreekt altijd dubbel

Als twee mensen communiceren, dan heeft datgene wat er gecommuniceerd wordt altijd een inhoudelijk aspect en een betrekkingaspect. Er wordt iets inhoudelijks gezegd, maar aan het proces van het zeggen zelf zit ook altijd een relationeel aspect. Als je tegen een vriendin zegt: 'Ik maak vanavond dat geld dat je wilt lenen aan je over', zeg je hiermee misschien ook: 'Kijk, ik heb dit voor jou over, op mij kun je bouwen!'

3. Elk zijn waarheid

Bepaald gedrag kan een antwoord zijn op ander gedrag, maar kan evengoed gezien worden als oorzaak van dat gedrag. We moeten de context begrijpen waarin iemand iets wil zeggen. Het is onmogelijk elkaar te begrijpen als je geen structuur aanbrengt in de uitgewisselde boodschappen. Die structuur is de context.

4. Met woorden of zonder?

Mensen communiceren altijd op twee niveaus tegelijk. Ze spreken in woorden en gebaren die duidelijk omschreven betekenissen hebben, en daarnaast spreken ze net zo goed (of meer nog) met hun lichaam: de non-verbale uitdrukingskracht.

5. Wie heeft het voor het zeggen?

Interactie kan symmetrisch zijn (mensen gedragen zich op dezelfde wijze) of complementair (aanvullend).

- Symmetrisch betekent communiceren op hetzelfde machtsniveau. Het is gemakkelijk om het over alles te hebben, ook al betekent het niet per definitie dat de communicatie optimaal is.
- Complementair betekent communiceren vanuit ongelijke macht, bijvoorbeeld ouder en kind, werkgever en werknemer, of misschien wel een bazige vrouw tegenover een ja-knikkende echtgenoot. Beiden vertonen verschillend gedrag en hebben verschillende verwachtingen. Dit kan relatieremmend zijn.

Drie niveaus van communiceren

Volgens Watzlawick is er sprake van drie verschillende niveaus waarop communicatie kan plaatsvinden:

- **Inhoudsniveau**
Hier gaat het om de inhoud van de boodschap zelf. De informatieve kern van het bericht. Als je tegen je zoontje zegt dat hij twee verschillende sokken heeft aangetrokken, dan is de inhoud van de boodschap gewoon: je hebt twee soorten sokken aan.
- **Betrekkingsniveau**
Hier gaat het om de manier waarop een boodschap wordt uitgedragen. Dit vindt plaats in de sfeer van non-verbale uitingen. Als je tegen iemand in de bus zegt dat hij verschillende sokken aan heeft, zeg je dat op een heel andere manier dan tegen je zoontje. (Als je überhaupt al iets zegt, natuurlijk.)
- **Metaniveau**
Op dit niveau communiceer je over de manier waarop je met elkaar communiceert.

Storing in de communicatie kan bijvoorbeeld ontstaan als:

- de communicatie ontkend wordt (niet antwoorden);
- de communicatie afgewezen wordt ('met jou wil ik niets te maken hebben');
- de communicatie eenzijdig wordt beëindigd.

2.3 Vier betekenislagen in elke boodschap

In alledaagse situaties kun je al heel ver komen als je weet hoe je bij de communicatie inhoud en betrekkningsniveau kunt scheiden. Maar om de enorme complexiteit van communicatie te laten zien, willen we nog één stap dieper gaan in de analyse. Dat doen we in navolging van een Duitse professor in de psychologie, Friedemann Schulz von Thun, die niet spreekt over dubbele boodschappen, maar over vierzijdige boodschappen.

Schulz von Thun onderscheidt in alle communicatie vier aspecten, die gelijktijdig aanwezig zijn. Hij voegt daarbij aan het genoemde inhoudelijke aspect en het relationele aspect nog twee elementen toe: het expressieve element (welke emotie druk je uit) en het appellerende element (wat vraag je van de ander). Daarmee komt het lijstje op:

IERA

- Inhoudelijk
- Expressief
- Relationeel
- Appellerend

Het model van Schulz von Thun biedt mogelijkheden om nog beter tot de kern van de zaak te komen als je situaties wilt analyseren. Dat kunnen we zien als we dezelfde eenvoudige beginzin van Olga analyseren. ‘Ik voel me zo rot, ga je mee een wandelingetje maken langs het kanaal?’ Zij codeert die zin in wezen (althans volgens Schulz von Thun) vierzijdig. Te weten:

IERA

- Inhoudelijk: Olga doet een voorstel tot een wandeling
- Expressief: Olga geeft aan dat ze zich slecht voelt
- Relationeel: Olga geeft aan dat ze verwacht dat Pjotr haar helpt
- Appellerend: Olga vraagt twee dingen: (1) ga met me wandelen (2) help mij me beter te voelen

Op het laatste punt wordt het dubbelzinnige van Olga's boodschap duidelijk. Wil ze nou dat Pjotr een wandelingetje met haar maakt, of wil ze dat Pjotr zorgt dat ze zich beter gaat voelen? In dat laatste geval zou Pjotr kunnen besluiten haar vooral aandacht te geven – al dan niet tijdens de wandeling.

Als Olga zelf van tevoren nagedacht had, had ze ook een helderder besluit kunnen nemen. Óf ze vraagt van Pjotr om met haar te wandelen en even een frisse neus te halen en verder niet te veel gedoe, óf ze vraagt hem om haar aandacht te geven omdat ze zich zo rot voelt. Dan kunnen ze samen een plan bedenken.

Pjotr zal op zijn beurt overigens de boodschap van Olga ook vierzijdig decoderen (ontcijferen). Het kan zijn dat hij dingen net weer iets anders opvat dan Olga ze bedoelt. Bijvoorbeeld:

IERA

- Inhoudelijk: Olga wil wat aan fitness doen.
- Expressief: Zij is nu al boos op me.
- Relationeel: Ik kan beter meewerken anders is het hommeles.
- Appellerend: Ik moet nu wandelen met Olga.

Zo zie je dus op hoeveel fronten er ruis kan optreden. Pjotr denkt dat Olga naar buiten wil om te trainen (misschien omdat hij daar zelf zin in heeft of omdat ze dat vroeger altijd deden: langs het kanaal joggen). Hij interpreteert haar ongelukkige blik als boosheid op hem, stelt zich onderdanig op en hoort alleen de boodschap: ik moet nu wandelen met Olga.

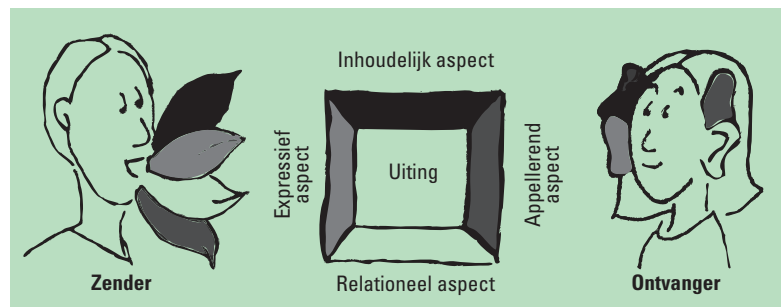


Vraag je af wat het appel is

Een van de mooie aspecten van het model zit in het begrip 'appellerend'. Het is een goed gebruik om je, als je zelf iets vertelt of als aan jou iets verteld wordt, je af te vragen wat nu eigenlijk exact het appel is – wat wil de ander van je? Wat wil jij exact van de ander? Hoe beter je dit voor ogen hebt, des te beter wordt het antwoord.

Figuur 4
Communicatiekwadrant

(Vrij naar: Friedemann Schulz von Thun, 1982)



Dit model heet soms ook het ‘Vier-orenmodel’ of ‘Vierzijdige communicatie’. De daarmee bedoelde vier aspecten van communicatie zijn overal van belang, niet alleen in je eigen persoonlijke leven, maar ook in de beroepspraktijk. Als je als mens communiceert, dan ben je op die vier verschillende manieren actief. Elk van je uitingen bevat, of je het wilt of niet, gelijktijdig vier aspecten:

- 1 Het inhoudelijke aspect geeft feitelijke informatie weer. Hierbij gaat het om gegevens, feiten en verbanden, waarbij drie criteria gelden:
 - Waar of niet waar
 - Relevant of niet relevant
 - Toereikend of ontoereikend
- 2 Het expressieve aspect vertelt iets over de zender. Elke uiting geeft, ook onwillekeurig, een beeld van de persoonlijkheid van de zender; gevoelens, waarden, eigenaardigheden, behoeften.
- 3 Het relationele aspect geeft informatie over wat de zender van de ontvanger vindt. Dit wordt uitgedrukt door formuleringen en lichaamstaal.
- 4 Het appellerende aspect geeft aan wat de zender bij de ontvanger wil bereiken. Deze informatie wordt openlijk of verborgen doorgegeven (Schulz von Thun, 1982).

2.4 Sensitiviteit als kracht

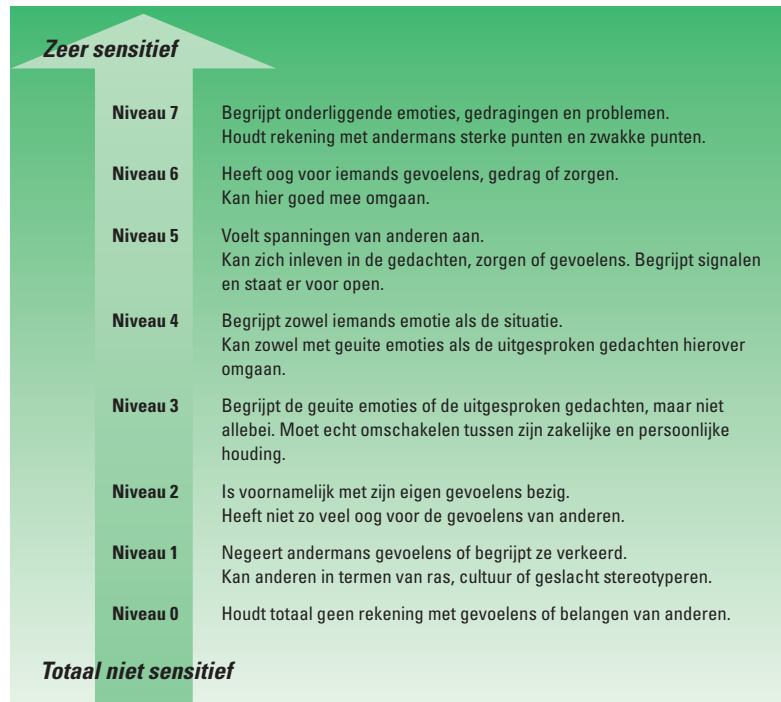
Als we de casus analyseren, dan lijkt het alsof Olga veel fouten maakt en Pjotr alleen maar niet zo handig reageert. Toch kun je zeggen dat de manier waarop Pjotr reageert op Olga niet zo begripvol is. Hij is niet zo sensitief – voelt niet goed aan wat Olga nodig heeft.

Dat blijkt wel uit zijn reactie op de opmerking die Olga maakt. Als zij zegt: ‘Ik lijk wel een drachtige eend!’ Pjotr lacht dan en bevestigt nog eens Olga’s zelfkritiek door er een schepje bovenop te doen. ‘Ja, zeg dat wel, en een hele dikke eend ook nog!’, en vooral doordat hij in hetzelfde iets te snelle tempo doorloopt.

Sensitiviteit is iets wat je van nature meer of minder in je hebt. Daarbij is sensitiviteit (ook wel: empathisch vermogen) wel degelijk aan te kweken, in feite gewoon door je voor te nemen beter te gaan luisteren naar wat de ander nodig heeft en je hierin te oefenen.

Hier volgt een overzicht van alle niveaus van sensitiviteit die onderscheiden kunnen worden, geordend van niveau 0 (absoluut niet sensitief) tot het topniveau, niveau 7 (zeer sensitief).

Figuur 5
Niveaus van sensitiviteit
(www.carrieretijger.nl)



Mensen die totaal niet sensitief zijn, houden geen rekening met de gevoelens of belangen van anderen. Mensen die zeer sensitief zijn, begrijpen de ander goed (emoties, gedragingen, problemen) en houden daarbij ook nog eens rekening met andermans sterke en zwakke punten.



Scoor Pjotr eens op sensitiviteit

Probeer eens op basis van het gedrag van Pjotr te scoren op welk niveau van sensitiviteit hij zich bevindt. Wat zou hij nodig hebben om zich te ontwikkelen naar een hoger niveau?

In de beroepsuitoefening van verpleegkundigen worden empathisch vermogen en sensitiviteit hoog aangeschreven. Een redelijk niveau begint bij niveau 4 en het hoogste niveau (niveau 7) wordt gezien als het beste.

2.5 Verklaar je nader

Stel dat we Pjotr – als hij dat tenminste wil – een beetje kunnen helpen bij het ontwikkelen van sensitiever gedrag, dan zou dat voor Olga leuk zijn. Er is zeker ook nog wel iets wat Olga zelf zou kunnen doen. Zij zou op sommige punten duidelijker kunnen laten zien wat voor haar belangrijk is en wat ze nodig heeft. We kijken nogmaals de volgende passage.

‘Ze gaan op pad. Ze lopen hand in hand en Olga vindt eigenlijk dat Pjotr steeds net iets te hard loopt. Ze denkt: snapt hij nou nog steeds niet dat ik dat gewicht moet meezeulen? Hij zou toch wel rekening met me mogen houden! En tegelijk is ze er zelf ook zat van dat ze zo stom loopt te waggelen. Ze zegt: “Ik lijk wel een drachtige eend!”

Laten we dit eens vierzijdig analyseren. Wat zou Olga zichzelf kunnen afvragen?

IERA

- Inhoudelijk: geef ik de informatie die ik geven moet?
- Expressief: zijn mijn emoties in overeenstemming met de boodschap?
- Relationeel: is de relatie goed genoeg zodat de boodschap die ik overbreng goed kan worden opgevat?
- Appellerend: geef ik heel duidelijk aan wat ik van de ander verwacht?

Als we dit invullen, komen we tot het volgende beeld:

IERA

- Inhoudelijk: Olga zegt niet dat ze vindt dat Pjotr te hard loopt.
- Expressief: Ze is boos op Pjotr, maar kraakt zichzelf af.
- Relationeel: Ze twijfelt aan de relatie en vreest dat Pjotr haar situatie niet snapt.
- Appellerend: Ze uit zeer indirect haar wens om bevestigd te worden als leuke vrouw en niet als eend!



Wat had Olga kunnen zeggen?

Probeer je voor te stellen dat Pjotr in wezen echt gek is op Olga en het beste voor haar wil, en verplaats je in Olga die daar wat ongelukkig naast Pjotr loopt en niet mee kan komen. Wat zou Olga voor boodschap kunnen afgeven? Splits dit op naar de vier niveaus inhoudelijk, expressief, relationeel en appellerend.

2.6 Het Johari-venster

Als je je eigen persoonlijke communicatie wilt verbeteren en ervoor kiest om bij jezelf te beginnen, zodat je dit ook kunt gaan toepassen in je toekomstige werksituaties, dan zijn er twee dingen die je moet doen.

Het eerste is: jezelf aan de ander verklaren – zoals we ook al in de vorige paragraaf bespraken. Anderen weten soms niet wat voor jou belangrijk is. Zij kunnen in principe niet ruiken wat jij wilt – als ze niet erg sensitief zijn al helemaal niet.

Het tweede is: vraag actief om feedback om te checken of jouw aannames kloppen. Ieder mens heeft bepaalde zaken waarin hij of zij verkeerd bezig is zonder het zelf te weten. Zo kunnen we in de casus van Olga zien dat Olga's eigen negatieve gedachten met haar op de loop gaan. Immers, Olga ziet Pjotr naar een ander meisje kijken en dan volgt er in haar hoofd een hele reeks conclusies: hij gaat nu ook al naar andere meisjes kijken! Natuurlijk ziet zij er beter uit! Hij is me nu al zat. En ons kind is nog niet eens geboren! Geen van deze zaken is waar, of althans hoeft niet waar te zijn. Ze zóú Pjotr hiernaar kunnen vragen.

Een klassiek en inzichtgevend model dat weergeeft hoe je je zelfkennis en kennis over anderen kunt vergroten, is het Johari-venster of Johari-model, naar de bedenkers Joe Luft en Harry Ingham. Zij gebruiken het model om de achterliggende realiteit achter de menselijke communicatie inzichtelijk te maken. (Zie figuur 6.)

Hun stelling is ook: als je groei wilt bereiken en betere communicatie (in groepen bijvoorbeeld), dan moet (aldus Luft en Ingham) je streven erop gericht zijn om ruimte A (de vrije ruimte) zo groot mogelijk te maken. Daarbij adviseren zij je in te zetten voor het verkleinen van de vakken C en B.



Wat als iemand iets niet leuks zegt?

Wat was de laatste keer dat iemand iets tegen je zei over jouw gedrag wat je helemaal niet leuk vond? Dikke kans dat die persoon krabbelde aan het vernis van iets wat bij jou een blinde vlek is!

Het Johari-venster is een methode ontwikkeld door Joseph Luft en Harry Ingham in 1955, toen zij groepsdynamica onderzochten. De JV-methode helpt ons beter te begrijpen hoe wij informatie geven en ontvangen. Het model kan helpen om het zelfbewustzijn tussen individuen en teams te illustreren en te verbeteren. Het kan ook worden gebruikt om de groepsdynamiek binnen een bedrijfscontext te veranderen.

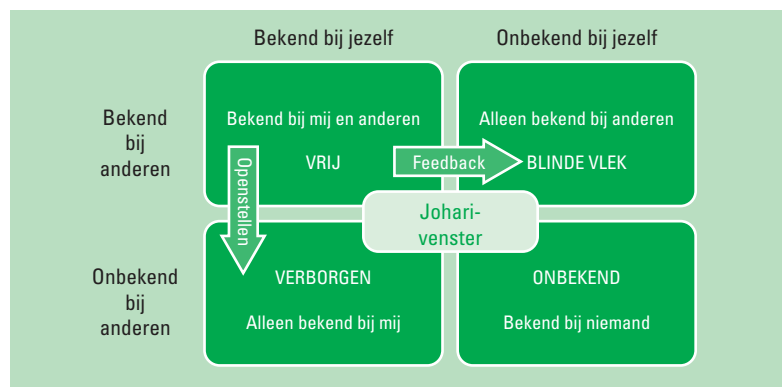
Het Johari-venster geeft eigenlijk informatie weer over: gevoel, ervaring, zienswijzen, houdingen, vaardigheden, bedoelingen, motivatie, et cetera. binnen of over een persoon met betrekking tot een groep, vanuit de volgende vier perspectieven/kwadranten:

- 1 Vrije ruimte
- 2 Blinde vlek
- 3 Verborgen gebied
- 4 Onbekend gebied

Het Johari-venster is als volgt grafisch weer te geven:

Figuur 6
Johari-venster

(www.123management.nl)



Het doel is om de vrije ruimte (kwadrant 1) zo groot mogelijk te maken door aan jezelf te werken en daarmee de blinde vlek (kwadrant 2) te verkleinen en de verborgen ruimte (kwadrant 3) voor jezelf te leren

kennen. Om dit te kunnen bereiken, is het van belang de inhoud van de kwadranten te kennen en hiermee aan de slag te gaan.

1. Vrije ruimte. Dit is het gebied dat aan jezelf en aan anderen bekend is. Dat zijn zaken als je naam, je woonplaats, je hobby's en zo kan dat doorgaan – tot steeds meer details. Al die dingen die je over jezelf gemakkelijk zou kunnen vertellen. Hoe veiliger je je voelt, des te meer laat je zien. De aanbeveling is om de arena (of open ruimte) groter te maken. Dat doe je door *exposure* (jezelf blootgeven) en *feedback solicitation* (verzoek om terugkoppeling).

2. Blinde vlek. Dit is het gebied dat je zelf niet kent, maar anderen wel. Voorbeelden: je eigen gewoontes waarvan je je niet bewust bent (met je hand aan je haar zitten, gaan mompelen als je het ergens niet mee eens bent) en de gevoelens van andere personen over jou (waardering voor je eerlijkheid, ergernis over je traagheid et cetera). De blinde vlek is dat gebied waar je gedrag vertoont waarvan je je (bijna) niet bewust bent. De signalen die je afgeeft vanuit die blinde vlek hebben soms een onbedoeld effect op je boodschap. Dit gebied kun je kleiner maken, maar dat zal alleen lukken door feedback van anderen te vragen en open te staan voor wat zij zeggen. Hierin is een kwetsbare opstelling onvermijdelijk.

3. Verborgene ruimte. Dit is het gebied waarin je dingen voor jezelf houdt. Het gaat om wat jij wel over jezelf weet, maar anderen niet over jou. Het gaat om de geheimen die je bewust verborgen houdt voor anderen. Dat kunnen gedachten, gevoelens, waarden en normen zijn, iets wat je hoopt dat zal gebeuren of waarvan je vreest dat het kan gebeuren, maar waar je niet over spreekt. Wat er zich afspeelt in de privéruimte is heel goed af te lezen aan je lichaamstaal, het zijn de dingen die je vanbinnen (dus in je lichaam) voelt. Er kan strijd zijn tussen de privéruimte en de vrije ruimte. Je zou kunnen denken dat je vrije ruimte groter wordt als je maar zonder meer alles wat geheim is, gaat delen. Maar het is iets complexer. Het gaat erom dat je je eigen privéruimte kent en accepteert. Van daaruit zul je in staat zijn om op een niet-krampachtige manier met je privéruimte om te gaan, waardoor je meer open kunt zijn naar anderen.

4. Onbekende of het onbewuste. Wat onbekend is bij jouzelf en ook bij anderen. Hiermee is dit geen (bewust) onderwerp van communicatie.

2.7 Luisteren als basis

De meeste mensen denken bij het woord ‘communiceren’ in de eerste plaats aan praten. Een boodschap uitzenden, iets vertellen, laten weten, overtuigen. Toch is dat eigenlijk vreemd en ook niet helemaal juist. Sterker nog: de meeste miscommunicatie ontstaat doordat mensen onvoldoende op elkaar afstemmen als ze met elkaar praten. En dat afstemmen doe je niet door nog meer of luider te gaan spreken. Afstemmen doe je door te luisteren naar wat de ander bedoelt en te wachten op de reactie van de ander op cognitief én emotioneel niveau.



Twee oren en één mond

‘Waarom heeft de mens twee oren gekregen en maar één mond?’ Dit spreekwoord herbergt een bepaalde volkswijsheid – de bedoeling is om duidelijk te maken dat luisteren de voorkeur verdient boven spreken!

Wat de twee oren betreft: een grappige theorie is dat er met onze oren iets bijzonders aan de hand is. Ze zijn niet gelijk, zo beweert de Amerikaanse psycholoog Teow-Chong Sim. Dat heeft volgens hem te maken met het feit dat het rechteroor verbonden is met de linkerhersenhelft en het linkeroor met de rechterhersenhelft. Die rechterhelft van de hersenen is de helft van het voelen en gevoel. Dat betekent bijvoorbeeld dat je lieve woordjes het best in iemands linkeroor kunt fluisteren, dan komen ze beter aan. En het betekent ook dat je bij gesprekken, waar je niet door emoties meegesleept wilt worden, je telefoon of mobieltje beter aan het rechteroor kunt houden. Of deze theorie nu 100% steekhoudend is, durven we niet te zeggen.

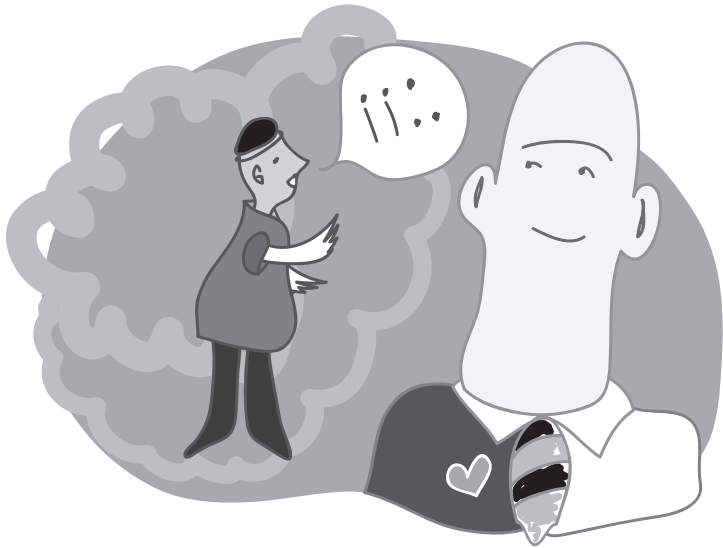
Het sluit wel aan bij de gedachte dat wij in ‘boodschappen die tot ons komen’ verschillende lagen herkennen en dat je soms behoefte hebt om dat wat iemand zegt te scheiden van hoe hij het zegt – omdat je anders verward kunt raken. Over het algemeen is het bij communicatie een goed idee in ieder geval deze tweedeling goed in de gaten te houden: het inhoudelijke en het relationele aspect. Ook wel: de inhoud en het betrekkingsniveau (zoals ook toegelicht in paragraaf 2.2).



Hou de telefoon aan je andere oor

Om uit te proberen. Bij telefoneren heb je waarschijnlijk een voorkeurskant waar je je telefoon houdt. Houd hem eens bewust aan de andere kant en merk op of je verschil ervaart. Let je met je ene oor inderdaad meer op de inhoud van de boodschap en met je andere oor meer naar hoe het gezegd wordt en hoe je gevoel is tegenover de ander? Zo ja, hoe zou je dit kunnen gebruiken?

'Ik weet inhoudelijk niet wat je zegt, schat! Maar het klinkt op betrekkningsniveau zoooo lief...'



2.8 Hoe belangrijk is lichaamstaal?

Aan het slot van de casus van Olga en Pjotr lees je hoe Olga gekwetst en wel verder loopt. Haar lichaamshouding wordt beschreven als: 'zij loopt met gebogen hoofd door, haar armen stijf voor haar middel geklemd.' Dat haar houding (en de energie die ze op dat moment uitgestraald zal hebben) impact heeft op Pjotr is duidelijk. Hij wil nog wel wat zeggen, maar voelt zich zo weinig uitgenodigd door de houding van Olga, dat hij ervan afziet.

Het is in ieder geval een feit dat mensen altijd communiceren mét en zonder woorden, en dat doen ze gelijktijdig. En sterker nog: ook als je niet communiceert (niets zegt, alleen kijkt of juist probeert een conflict te vermijden door een andere kant op te kijken) dan communiceer je toch nog. De ander leest uit jouw gedrag iets af en dat betekent dus dat

je communiceert. Of het een vruchtbare vorm van communiceren is, is uiteraard de vraag.

Er zijn veel verschillende theorieën en theorie'tjes over de vraag wat nou de meeste impact heeft bij het overbrengen van informatie in een live situatie. Dat wil zeggen: waar een spreker (zender) en minimaal een gesprekspartner (ontvanger) aanwezig zijn. De cijfers verschillen per onderzoek, maar wel is steeds duidelijk:

- Heel veel informatie breng je over via je lichaamstaal.
- Vrij veel informatie breng je over via je stem.
- Sommige informatie breng je over via de woorden zelf.

Natuurlijk zullen de accenten en percentages anders liggen per situatie. Als je wacht op een belangrijke uitslag van een examen en je weet dat de docent dat gaat oplezen, dan is het bijvoorbeeld heel waarschijnlijk dat je vooral hoort welk cijfer je hebt. Je bent dan behoorlijk op het woordelijke niveau van de boodschap gericht. Maar ook los van de exacte percentages: het is zeker dat lichaamstaal bij elke boodschap ook een woordje meesprekt.



Hoe krijg je het helder als lichaamstaal niet rijmt?

Uit eigen ervaring weet je vast wel hoe het is als mensen iets tegen je zeggen met woorden, terwijl ze qua stem en houding een heel ander signaal uitzenden. Een vriend vraagt zijn vriendin: 'Heb je zin om naar het feestje te gaan?' Zij zegt: 'Ja, hoor' (op vlakke toon, zuur gezicht, afhangende schouders). Gelooft hij haar? Hoogstwaarschijnlijk helemaal niet. En als zij dan ook nog met vet piekhaar, in joggingbroek met sloffen op de bank zit, is het plaatje 'ik heb geen zin' wel helemaal compleet. Wat kun je dan doen om de communicatie weer helder te krijgen?

2.9 Lichaamstaal: open of gesloten?

Een van de meest basale verschillen in lichaamstaal is het verschil tussen open en gesloten lichaamstaal. Wij onderscheiden:

- 1 overmatig open
- 2 normaal open
- 3 iets gesloten
- 4 zeer gesloten

In de oefeningen bij dit hoofdstuk kun je zelf aan de slag met het analyseren van voorbeelden en je bewust worden waar je op reageert. Als je foto's bekijkt van diverse mensen dan zul je zien dat de mensen op de foto's verschillend overkomen. Als je je afvraagt: met wie zou je willen spreken? Op wie zou je gemakkelijk afstappen om een praatje te maken? Is daar ook verschil tussen? Waar baseer je dan eigenlijk je keuze op?

Het verschilt per situatie welke lichaamstaal het handigste is. Als je naar een netwerkbijeenkomst gaat en je wilt dat mensen gemakkelijk een praatje met je beginnen, dan kun je beter geen zwarte kleding dragen en niet met je armen over elkaar in een hoekje naar beneden gaan zitten kijken. Als je bij een zakelijke bespreking zit en je wilt met rust gelaten worden, dan komen diezelfde kleding en houding misschien wel aardig in de goede richting. Op het naar beneden kijken na, dat misschien iets té afwezig lijkt.



Experimenteren met lichaamstaal

Experimenteer eens met je houding en kleding. Zijn er situaties waarin je opener of juist geslotener zou kunnen zijn? Kies wat houdingen uit en een paar kledingstukken die net even wat formeler of juist vlotter zijn dan je gewend bent. Probeer eens uit hoe dit uitwerkt op de communicatie met anderen. Waar liggen de grenzen?

Figuur 7
T-shirt met medaille

(www.spreadshirt.nl)

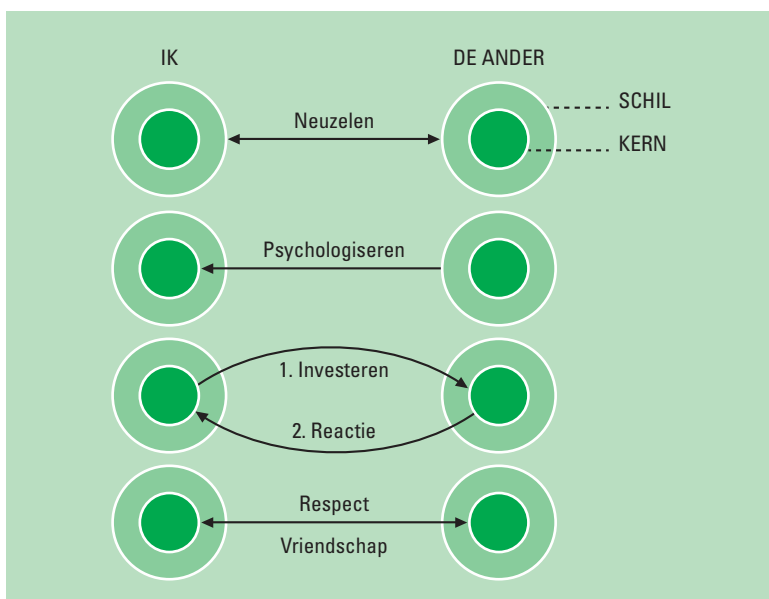
Sommige mensen spelen bewust met de tegenstelling tussen het formele (officiële/geslotene) en het opene. Een voorbeeld is dit gewone T-shirt dat door de officiële 'medaille' appelleert aan een topprestatie. Ik zie er gewoon uit, maar ik ben heel tof! Als je contact wilt maken met mensen en je bent in een functie waar velen je nog niet kennen, dan kan een soort grap in je kleding je toegankelijker maken en herkenbaar. Dat kan leuk en origineel zijn, tot op de grens van wat anderen nog als acceptabel zien. Erg grappige kleding maakt dat je minder serieus genomen wordt en het is ook cultuurbepaald wat kan en niet kan.



2.10 Het kern-schilmodel

Er zijn in principe altijd ten minste twee mensen nodig in een communicatief proces. Er bestaat ook zoiets als communiceren met jezelf, maar dan zijn er ook altijd meerdere stemmen vertegenwoordigd: er is dialoog nodig! De kwaliteit van de interactie wordt door beide partijen bepaald. Als de een heel erg z'n best doet om duidelijk te zijn en begrepen te worden, maar de ander er niet op ingaat, dan kom je niet verder. Een model dat heel mooi weergeeft welke fasen er in een communicatieproces kunnen zitten, is het kern-schilmodel. Dat ziet er als volgt uit:

Figuur 8 Het kern-schilmodel
(www.123management.nl)



De schil in de cirkel vormt de buitenkant van de mens. Daaronder kun je verstaan: de uiterlijke verschijning, de manier van overkomen, de status. En misschien ook: de veilige gesprekjes die eigenlijk niet meer dan een buitenkant zijn. Iedereen kan voor zich bepalen wat voor hem of haar 'schil' is en tot waar je vindt dat de schil precies reikt.

Daarnaast is er ook de kern van de mens. Daaronder kun je verstaan: dat wat de mens echt is, werkelijk denkt en voelt. Dat is het deel dat van binnen zit en dat niet aan iedereen bekend wordt gemaakt. Het kern-schilmodel is in eerste instantie bedoeld om weer te geven hoe de fasen in een contact kunnen verlopen.

Neuzelen. Dit doe je in de eerste fase van een contact, je wisselt wel uit, maar het blijft aan de oppervlakte van beide personen. Geen van beiden luistert actief, geen van beiden spreekt echt diepgevoelde gedachten of emoties uit. Het blijft oppervlakkig. In de literatuur kom je voor dit woord ‘neuzelen’ ook wel het woord ‘downloaden’ tegen (Scharmer, 2010). Dat zegt wat je zo ongeveer doet: je praat met elkaar, maar je komt niet echt ‘binnen’.

Psychologiseren. In de tweede fase van het contact, als er interesse ontstaat bij minimaal een van beide gesprekspartners om echt in contact te komen, dan zal die ander bijvoorbeeld vragen naar zaken die wat dieper liggen: naar de kern gaan.

Investeren en reageren. Pas als de vragen van de ander gehoord en beantwoord worden, ontstaat er echte uitwisseling, echte communicatie, waarbij beide gesprekspartners over en weer hun best doen om duidelijk te zijn over wat hen beweegt. De ander investeert ook moeite door actief te luisteren, door te vragen, ‘twee keer’ te luisteren als het nodig is en te letten op lichaamstaal en woorden, op inhoudelijk niveau maar ook op de andere niveaus.

Respect en vriendschap. Als het je lukt om met elkaar te communiceren via investeren en reageren, zoals hierboven beschreven, dan zul je respect voor elkaars meningen, standpunten en persoonlijkheid kunnen ontwikkelen. Dit is de vierde fase van het contact.

Het kern-schilmodel kan als leidraad dienen voor privésituaties: het beschrijft heel mooi hoe je een relatie kunt opbouwen met een ander. Zoals men wel eens zegt: liefhebben is een werkwoord. In het licht van dit model klopt dit: als je een relatie op wilt bouwen met iemand, zul je moeite moeten doen en proberen de ander te begrijpen door actief te luisteren, vragen te stellen, door te vragen en ook antwoord te geven op de vragen die de ander stelt.



Investeren loont

Ga eens na bij jezelf, weet jij van de vrienden en vriendinnen om je heen echt wat er in ze omgaat? Spreek je regelmatig van kern tot kern? Probeer eens uit: vraag de eerstvolgende keer als een vriend(in) iets aan je vertelt eens een stap verder dóór. En steek ook echt moeite in je reactie. Kijk of dit anders is dan anders en wat er dan ontstaat.

2.11 Wat het kern-schilmodel kan betekenen in werksituaties

Wij denken dat het ook aardig en verhelderend kan werken als je het kern-schilmodel gaat toepassen op werksituaties. Enkele opmerkingen hierover.

Eerst de kwestie van het neuzelen. Neuzelen is niet zo'n sympathiek woord en downloaden evenmin. Toch heeft enig geneuzel in het begin van een kennismaking beslist een nuttige functie. Een gezellig praatje op een netwerkborrel, wat leuke nieuwtjes op Facebook – je kunt soms bewust kiezen voor niet al te veel diepgang. Ten eerste levert je dat zelf de nodige luchtige gezelligheid op en ten tweede kun je zo met veel mensen in contact komen zonder dat je hen op de tenen trapt. En soms neuzel je ook gewoon, omdat je het prettig vindt om wat te praten. Een beetje social talk is nooit weg, mensen leren je kennen en je maakt jezelf benaderbaar. Ook in je werk komt het je van pas, als je wat sfeer wilt creëren in het team of het ijs wilt breken in een overleg met onbekende mensen.

Er is natuurlijk wel een verschil tussen privécommunicatie en communicatie in je werk. In je privésituatie zoek je naar de kern van de ander in zijn totaliteit. In werksituaties zoek je naar de kern van de ander op dat gebied waar jullie werk raakvlakken heeft en je zoekt naar zaken die de ander echt belangrijk vindt en kan inbrengen in de samenwerking. Je komt hier achter door expliciet te vragen naar de beweegredenen en taakopvattingen van je collega en naar specifieke kennis op een bepaald gebied.

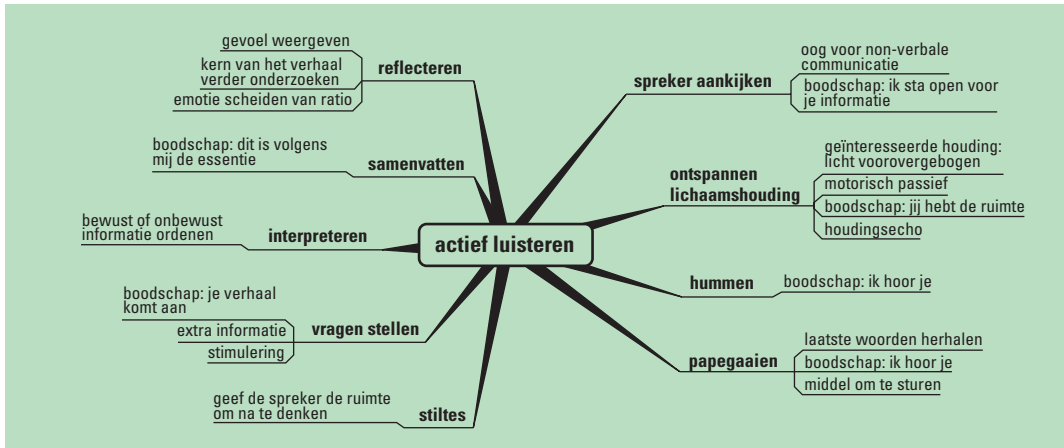


Blijf bij de kern

Professioneel communiceren houdt ook in dat je dicht bij jezelf blijft, maar óók bij de kern van de zaak waar het om gaat!

Als we echter denken aan professioneel communiceren met collega's met wie je intensiever samenwerkt – of het nu in een team is of in een werkgroep – dan is het van belang dat je je communicatie onderling wel naar een hoger niveau brengt. Je doel zou moeten zijn om met je collega's op een communicatief niveau te komen waarin je in elkaar investeert en op elkaar reageert. Niet in die zin dat je een liefdesrelatie gaat opbouwen met elke collega, maar wel dat je je best doet om goed actief te luisteren – zoals je al kent vanuit de gespreksvaardigheden voor

het communiceren met patiënten. Stel open vragen, wacht het antwoord af, vraag door, bevestig, paraphraseer wat je hoort en check of het klopt! Onderstaande figuur geeft aan hoe je actief luisteren kunt toepassen. Niet alleen verbaal maar ook fysiek.



Figuur 9 Actief luisteren

(www.devringer.nl)

2.12 De rol van introspectie

Als je duidelijk wilt zijn in je communicatie – en dan vooral in de rol van zender – en je wilt duidelijk maken wat je wilt of vindt of voelt of denkt... dan is het natuurlijk wel van belang dat je ook weet wát je wilt of vindt of voelt of denkt. Dat lijkt misschien een open deur, maar het zou wel eens zo kunnen zijn dat een hoog percentage van alle miscommunicatie te maken heeft met het feit dat mensen al beginnen te communiceren en een expliciet appel doen op een ander terwijl ze zelf niet helder hebben wat ze nu eigenlijk exact willen. Dat zou je een vierde vorm van ruis kunnen noemen: de interne ruis!

Zowel in privé- als in werksituaties kan deze basisonduidelijkheid leiden tot veel onzinnige en niet-functionele communicatie. In privésituaties zoals die van Pjotr en Olga, kan het zijn dat Olga eigenlijk niet helder heeft wat ze nou eigenlijk precies van Pjotr verwacht. Ze voelt zich heel rot, dat is duidelijk. En van dat gevoel wil ze af. Ze zou dan iets vaags kunnen zeggen in de trant: 'Doe nou eens lief!' Maar waar bestaat dat uit? Dat hij lieve woordjes gaat zeggen? Dat hij haar voeten masseert? Dat hij een goede grap vertelt? Dat hij haar ermee confronteert dat ze zich niet zo moet laten gaan? En wat Olga wil, kan Pjotr dat eigenlijk wel bieden? Als zij zelf niet goed weet wat ze eigenlijk wil, dan wordt het lastig.

Ook in stagesituaties kan het voorkomen dat bijvoorbeeld je mening gevraagd wordt, maar dat je eigenlijk niet meteen weet wat je vindt of denkt. Of je komt in situaties waar iets niet goed voelt, maar je weet niet exact wat er aan de hand is. Je weet dan ook niet precies wat je moet zeggen of vragen, je eigen idee kan verspringen, er zijn meerdere voors en tegens, je wilt het ene, maar je voelt je ook wat schuldig, je bent geveild, maar ook onzeker of je het wel aankunt, et cetera.

Schulz von Thun heeft een mooi beeld voor dit gevoel: hij spreekt van een 'Inneres Team' dat ieder van ons in zich heeft. Hij bedoelt daarmee dat we, als ons een vraag wordt gesteld of als er een thema wordt aangesneden, zelden maar één stem horen in onszelf.

Meestal zijn er meerdere stemmen die het ook niet zonder meer met elkaar eens zijn. Dat is niet erg; hij bedoelt hier natuurlijk niet het stemmen horen in de psychiatrische betekenis van het woord. Het gaat hier meer om innerlijke gevoelens en overtuigingen in allerlei aspecten die allemaal hun eigen betekenis en waarde hebben.

Hij zegt dat het vooral zaak is om te leren om je eigen innerlijke team goed te leiden. Want alleen dan kun je helder, authentiek en adequaat communiceren. Introspectie (naar binnen kijken) is daarvoor het middel.

We willen hier niet beweren dat je niet meer mag praten met anderen zonder dat je exact weet wát en waaróm je iets zegt. Het is zeker toegestaan om ideeën samen met anderen te verkennen. Wat we wel willen aangeven, is dat het in sommige situaties gewoon beter en efficiënter is om eerst de zaken voor jezelf op een rijtje te krijgen.

Om met een tegeltjeswijsheid van Schulz von Thun te eindigen: 'Willst du ein guter Kommunikator sein, dann schau auch in dich selbst hinein.' Oftewel in de Nederlandse vertaling: Als je goed wilt communiceren, kijk dan vooral ook in je eigen innerlijk!



Hoe bouw je introspectie in?

Hoe zou je zelf meer momenten van introspectie in je leven kunnen inbouwen? Kun je momenten aangeven waarop dat voor jou bijzonder nuttig zou zijn? Hoe zou je dit in je stagesituatie kunnen inbouwen?

Oefeningen bij hoofdstuk 2

Oefening 2.1: De vier lagen in een boodschap

Doelen:

Het onderscheiden van vier betekenislagen in elke boodschap: IERA.
IERA toepassen op een voor jou belangrijke situatie.
Ervaren wat IERA kan betekenen voor jou en anderen.

Benodigdheden:

Pen en papier
Tafel en stoelen

Tijd:

A (Individueel):	10 minuten
B (Drietallen):	20 minuten
C (Plenair rollenspel):	60 minuten
Totaal:	90 minuten

Werkwijze:

Individueel

Bedenk een situatie uit je stage/werk of privé die belangrijk voor je is.
Welke personen spelen een rol in deze situatie? Welke rol speel jij?
Beschrijf kort een fragment.

Analyseer daarna met behulp van IERA (zie paragraaf 2.3 en paragraaf 2.5) dit fragment.

Schrijf je gedachten in trefwoorden op.

Welk aspect van IERA weegt voor jou het zwaarst in jouw voorbeeld?

Kan je dat toelichten?

Drietallen

Wissel je verhalen uit.

Help elkaar om IERA zo scherp mogelijk in beeld te krijgen.

Herken je het zwaarst wegende aspect van IERA bij je medestudenten?

En als je het niet herkent, lukt het je dan om goed te luisteren en door te vragen bij de ander naar de betekenis van dit stukje verhaal?

Kies een van de situaties/verhalen uit om in een rollenspel na te bootsen.

Bereid je hier samen op voor. Spreek bijvoorbeeld af of je IERA gaat overdrijven of niet.

Bepaal wat iemand het beste kan helpen om iets nieuws te ontdekken (leren).

Plenair rollenspel

Diverse situaties worden nagebootst.

De kern is: het ervaren van de verschillende lagen (IERA), bijvoorbeeld hoe het werkt als iemand aardige woorden zegt, maar je vervolgens negeert. Of: iemand spant je voor zijn karretje op een ondoorzichtige manier.

Iedereen komt aan bod, hetzij als inbrenger, hetzij als medespeler.

Schrijf tot slot op wat je het meest blijft van deze oefening en hoe je dat kunt toepassen in je (beroepsmatige) leven.

Oefening 2.2: Ben jij sensitief?

Doelen:

Inzicht ontwikkelen in de eigen mate van sensitiviteit.

Bewustwording van het feit dat de wens om de ander te begrijpen een van de pijlers is waarop goede communicatie rust.

Benodigheden:

Pen en papier

Tijd:

A (Individueel): 30 minuten

Werkwijze:

Individueel

Vul onderstaande test in om te bepalen of je sensitief bent. Kies bij elke vraag de uitspraak die het meest bij jou past. Kijk op pagina 206 voor de puntentelling.

Herken jij jezelf in de uitslag? Waarom wel/niet?

Schrijf naar aanleiding van de uitslag vragen op voor je medestudenten en/of docent.

Test je sensitiviteit

Hier geven we een kleine zelftest die je kunt doen om te testen of je meer of minder sensitief bent. Via internet zijn er uitgebreidere en meer valide tests beschikbaar, maar we hebben deze test opgenomen om het concept duidelijk te maken en discussie mogelijk te maken.

- 1 A Ik kan begrip opbrengen voor mensen die in the heat of the moment iets verkeerd zeggen.
B Ik neem het mezelf niet kwalijk als ik eens iets zeg wat fout valt.

- 2 A Als mensen mij willen kleineren, dan steek ik daar een stokje voor.
B Als mensen iemand willen kleineren, dan steek ik daar een stokje voor.
- 3 A Ik respecteer mensen die anders zijn dan ik.
B Ik zorg dat ik zelf gerespecteerd word.
- 4 A Als ik merk dat een thema gevoelig ligt, vraag ik niet door.
B Als ik ergens liever niet over praat, dan laat ik me daar ook niet toe verleiden.
- 5 A Ik vraag vaak anderen om ook nog iets te zeggen.
B Ik neem vaak zelf uit eigen beweging het woord.
- 6 A Als anderen onvoldoende rekening met mij houden dan laat ik ze dat zonder meer weten.
B Ik houd rekening met wat anderen belangrijk vinden.
- 7 A Als ik samengewerkt heb, dan zal ik ook mijn aandeel in de eer opeisen.
B Als ik samengewerkt heb, gun ik mijn groepsleden graag de eer.
- 8 A Ik geef graag complimenten.
B Ik ontvang graag complimenten.
- 9 A Ik vind het prettig als mensen mij een plezier doen.
B Ik doe mensen graag een plezier.

Oefening 2.3: Lichaamstaal herkennen

Doelen:

Bewustwording van de betekenis van lichaamstaal van mensen.

Het erkennen van je eigen voorkeuren voor anderen op basis van lichaamstaal.

Begrip ontwikkelen voor de werking van lichaamstaal in communicatie.

Benodigheden:

Pen en papier

Foto's, kaarten, afbeeldingen uit je eigen archief

Tijd:

A (Individueel): 15 minuten

B (Plenair): 30 minuten

Totaal: 45 minuten

Werkwijze:***Individueel***

Ga op zoek naar afbeeldingen, foto's en ander materiaal waar lichaamstaal spreekt.

Zoek afbeeldingen van overmatig open, normaal open, iets open, zeer gesloten (zie paragraaf 2.9). Zorg dat je van iedere variant minimaal één plaatje hebt.

Selecteer een afbeelding van iemand die je fantastisch vindt (iemand met wie je erg graag wilt praten of samenzijn) en een afbeelding van iemand die het tegendeel is van jou.

Wat is het verschil voor jou?

Met wie zou je contact zoeken? Waarom? Waarom niet?

En omgedraaid: hoe geven anderen jouw lichaamstaal betekenis?

Heb je weleens (onverwachte) feedback hierop gekregen?

Hoe zouden patiënten/cliënten jouw lichaamstaal interpreteren?

Plenair

Wissel uit met elkaar.

Dat geeft veel plezier en laat ook verschillen in keuzes zien.

Tot slot sta je met elkaar stil bij de betekenis van je houding, kleding in relatie tot je presentatie als verpleegkundige.

Schrijf je leerontdekking op.

Oefening 2.4: Lichaamstaal

Doel:

Ervaren van verschillen in lichaamstaal

Benodigdheden:

Geen

Tijd:

A (Plenair): 45 minuten of 90 minuten (kan ook in combinatie met subgroep)

Werkwijze:***Plenair (varianties qua oefeningen)***

De docent nodigt jou uit om na te denken, te handelen en te oefenen.

Wat vind jij een normale lichaamsafstand als je met iemand praat. Is dit cultureel bepaald?

Als je op sollicitatiegesprek gaat, hoe vind je dat je uiterlijke verschijning moet zijn? Teken hoe het wel moet en hoe het vooral niet moet, verschilt het van wat je dagelijks draagt? Merk op welke verschillen er in de groep zijn. Zijn die cultureel bepaald of persoonlijk?

Betekenis van gebaren – Verzin een gebaar dat jij kent en de anderen niet, laat ze raden.

Status en sekse – Kun je voordoen wat voor jou een typisch mannelijke en vrouwelijke manier van lopen is? Als een vrouw mannelijker loopt, wat vind je daarvan?

Lichaamshouding 1 – Kies iemand die dominant is en iemand die minder dominant is. Voer een gesprek over een bepaald actueel onderwerp. Dominant (rechttop en hoofd iets naar achteren) of juist onderdanig (voorovergebogen, neergeslagen ogen). Wissel qua rol en vertel elkaar hoe dat voelt. Is dit persoonlijk of cultureel? Oefen nog een keer en dan met het maken van oogcontact. De een kijkt de ander aan, de ander slaat de ogen nu eens niet neer. Wat doet dit?

Lichaamshouding 2 – Spiegelen van houding bij iemand die je aardig vindt. Probeer het eens uit: doe de gebaren na. Doe het subtiel zonder er een grapje van te maken.

Gedrag – Veel mensen hebben een houding of bepaald gedrag dat ze vaak vertonen. Aan je neus zitten, je haar uit je gezicht strijken, wiebelen met je benen. Kies iets uit en laat anderen vertellen hoe ze dit gedrag interpreteren. Vraag of na dat ook zo bedoeld is.

Rond af met het opschrijven van die punten die je verrassend vond bij jezelf en/of anderen.

Oefening 2.5: Introspectieoefening**Doel:**

Stilte en aandacht aan jezelf geven.

Jezelf waarnemen en analyseren.

Benodigdheden:

Pen en papier

Tijd:

A (Plenair rollenspel): 45 minuten

Werkwijze:***Plenair rollenspel***

Je laat je overvallen door een actuele vraag (door docent of studiegroep ingebracht). Hoe neem je een moment voor jezelf?

Bijvoorbeeld: er is een collega ziek geworden die late dienst of nachtdienst heeft. Het is een acute vraag die om een oplossing vraagt.

Of: er zijn twee projectleden ziek geworden uit jouw groep, terwijl de deadline vandaag is om alles in te leveren.

Schrijf je ervaringen bij deze oefening op.