

DÁG DE KUNST VAN HET COMMUNICEREN MISVERSTANDEN

We kletsen wat af, maar weet je zeker dat de ander altijd begrijpt wat je bedoelt? Misverstanden, ruzie, onbegrip... Spraakverwarringen liggen altijd op de loer. Daarom: veel voorkomende communicatieproblemen mét een oplossing.

Door Viola Robbemondt

Op mijn lagere school-rapporten stond steevast: Viola kletst te veel. Mijn moeder vatte het gelukkig op als compliment: 'Mijn kind is communicatief begaafd.' Wetenschappers beweren dat de communicatie van de mens het meest verfijnd is. Mwah... denk ik dan. Want we babbelen wat af met z'n allen, maar of de boodschap ook altijd aankomt? Het is onvoorstelbaar maar waar: als je praat, komt maar 10% van wat je zegt bij de ander binnen in woorden. De rest van onze boodschap bestaat uit lichaamstaal en toon. Er bestaan vaak enorme verschillen tussen wat je letterlijk zegt en wat je uitstraalt. Geen wonder dus dat we vaak langs elkaar heen praten, oeverloos vergaderen, warrig overleggen of ons ergens uit moeten kletsen. We communiceren niet goed. Waardoor er in het gunstigste geval misverstanden en in 't ergste geval oorlogen ontstaan. Pauline van Aken is communicatiedeskundige en logopediste. Ze gaf les aan veel bekende Nederlanders als Ruud de Wild, Bridget Maasland en Chimène van Oosterhout. Pauline: "Het belangrijkste van met iemand praten, is om met een open hart naar elkaar te luisteren. Met een open hart bedoel ik: elkaar niet alleen horen, maar

ook in alle vriendelijkheid begrijpen en voelen. Wat bedoelt iemand eigenlijk echt? Miscommunicatie ontstaat vaak door de ruis van vooroordelen die ons in de weg zitten, de negatieve gedachten die je hebt over iemand."

Het goede nieuws is dat je wel degelijk iets aan je manier van praten kunt doen, zodat je duidelijk bent naar anderen toe en dus met een 'open hart' durft te communiceren. Pauline heeft een oplossing voor deze communicatie- Valkuilen:

Ik weet wat ik wil zeggen, maar toch komt mijn boodschap vaak niet duidelijk, of warrig, over. Bedenk eens hoe je je boodschap zou willen brengen. Hoe wil je overkomen? En wat weerhoudt je om het op die manier te zeggen? Zenuwen? Bang om afgewezen of gekwetst te worden? Of om de ander te kwetsen? Het is belangrijk om dat uit te vinden. Vraag ook eens aan iemand die je na staat en die je vertrouwt hoe je dan, onbedoeld, wel over komt. Is het puur onzekerheid, dan is het voor jou misschien handig om een presentatiecursus te volgen waarbij je wordt opgenomen met video. Je ziet dan dingen aan jezelf die anders niet opvallen;



Als je met iemand praat, komt maar 10% van wat je zegt binnen met woorden. De rest bestaat uit lichaamstaal en toon

Heeft een man een probleem, dan zoekt hij een oplossing voordat hij er iets over zegt. Een vrouw wil delen

jouw sterke punten en punten die voor verbetering vatbaar zijn.

Ik strooi met stopwoorden als 'dus', 'weet je' en 'ehm'. Hoe verander ik dat?

Wees je meer bewust van wat je zegt en focus niet op het woordje dat je niet wilt zeggen. Het lijkt een beetje op stoppen met roken. Denk je de hele dag: 'Ik mag geen sigaret', dan stop je er negatieve energie in. Denk liever: 'Ik wil graag gezond leven.' Hetzelfde geldt voor stopwoordjes. Denk bijvoorbeeld: 'Ik wil duidelijk zijn.' Luister naar jezelf terwijl je praat. Blijf bij je eigen gevoel en denk niet alvast tien stappen verder. Neem je tijd. En bedenk dat stopwoorden eerder iets ontkrachten dan iets toevoegen.

Na een, wat mij betreft leuke, blind date kreeg ik van de betreffende man het commentaar dat ik oeverloos babbelde.

Het kan zijn dat je, wellicht door de zenuwen, stiltes hebt willen opvullen met geluid. Niet nodig. Stiltes in een gesprek laten vallen, is juist functioneel. Je geeft een ander meer ruimte om tot zich door te laten dringen wat je zegt. En je geeft bovendien jezelf de ruimte om rustig te blijven, diep te ademen en na te denken.

Vooraf bij een eerste contact is het belangrijk om je bewust te zijn van je neiging om te kletsen om het kletsen. Zeg alleen iets als je iets te zeggen hebt. En bedenk dat bliken vaak boekdelen spreken!

Ik ben nogal direct. Maar mijn collega's vinden mij vaak intimiderend of bot overkomen. Hoe bewust ben je van je non-verbale communicatie? Want hoe je iets zegt, is erg belangrijk. Wil je iets vriendelijk laten klinken, denk dan ook in vriendelijke termen over je collega's en de situatie waarover je het hebt. Dan doen je lichaamstaal, mimiek en stem vanzelf mee.

Wat ook kan meespelen: wil je de ander misschien intimideren? Het kan best zijn dat je met je eigen macht aan het spelen bent en jezelf wilt laten gelden. Wellicht

heb je het gevoel dat anderen niet naar je willen luisteren als je iets op een vriendelijke manier zegt. Je kunt daarin oefenen, zeg dingen meer liefdevol, meer zoals je zelf ook benaderd wilt worden.

Ik vind het lastig om bijvoorbeeld mijn baas om meer salaris te vragen of mijn vriend te vertellen dat ik iets niet wil.

Bij jou speelt waarschijnlijk de angst om de kous op je kop te krijgen. Maar je mag bang zijn. Zodra je je niet meer verzet tegen angst, zul je gemakkelijker praten. Niks zeggen lost niets op. Voor moeilijke gesprekken geldt: als je je woorden bij jezelf houdt, kan je niets gebeuren. Wijs dus nooit met je vinger naar een ander. Begin je zinnen met 'Ik voel... Ik denk...'. Zeg bijvoorbeeld iets als: 'Ik ben er nu aan toe om u te vragen om een salarisverhoging.'

Nog een punt om in de gaten te houden: denk nooit voor de ander. Als in: 'Hij wil me toch geen salarisverhoging geven' of 'Zij vindt me toch onsympathiek.' Misschien was je baas allang van plan om jouw inzet

extra te belonen. En heeft je collega je juist heel hoog zitten. Je weet het nooit! Spreek gewoon je wens uit, zeg hoe je de dingen graag zou willen hebben. Hoe de ander daarop reageert, is aan hem of haar.

In gesprekken dwaal ik vaak af en dan weet ik niet meer wat ik wilde zeggen.

Het kan met moeheid te maken hebben. Of met de stiltes die er soms vallen. Probeer er bij te blijven als je een gesprek voert. En weet je het echt niet meer, vraag de ander dan hoe jullie op dit onderwerp kwamen. Bewust naar de ander luisteren, is een belangrijk deel van goed communiceren. Heeft de ander iets gezegd, herhaal dan zijn of haar woorden in je eigen woorden en haal de essentie eruit. 'Dus je bedoelt dat...'. Op die manier weet je zeker dat er geen misverstanden ontstaan. Schroom dus niet om op heldering te vragen. Misschien denk je dat vragen stellen dom overkomt, maar het tegendeel is waar. Mensen vinden het vaak juist prettig als je precies informeert naar wat zij bedoelen.

Mijn vriend en ik botsen vaak. Ik noem hem Stille Willie en hij mij Miss Ratel. Maar ik vind het leuk om dingen met hem te bespreken.

Een veel voorkomend 'probleem' tussen mannen en vrouwen: ze communiceren

WE SMS'EN!

E-mailen, sms'en, chatten: prachtige communicatie-middelen van dit technologie-tijdperk. De voor- en nadelen?

Handig:

- Je durft je meer te uiten omdat je het kunt doen zonder de boodschap face-to-face te brengen.
- De ontvanger kan e-mail of sms'jes openen als het hem of haar uitkomt.
- Het zit op alle mobiele telefoons, je kunt dus iedereen sms'en.
- Soms wil/kun je iemand niet spreken, met sms kun je toch even iets doorgeven.
- Het is vrij direct: als de ontvanger de telefoon heeft aangevraagd, ontvangt hij het sms'je vrijwel direct.



Onhandig:

- Het kan misverstanden in de hand werken omdat je de bijbehorende lichaamstaal niet ziet. Emoticons lossen dit maar gedeeltelijk op.
- Als je niet alleen bent, kan tussen-door sms'en irritatie opwekken.
- Je hebt weinig tekens (max. 160) en kunt dus alleen korte berichtjes versturen.
- Sms'en met je telefoon duurt vaak lang aangezien je het allemaal moet intypen.
- Je kunt vaak niet zien of het sms'je goed is aangekomen. Als de ontvangende telefoon meer dan achttienveertig uur uit staat, kan het zelfs zijn dat het sms'je nooit aankomt.

FOTO'S: ERIC MONAT, MARK LIND



verschillend. Als een man iets vertelt, gaat hij op een directe manier van A naar B. Een vrouw neemt veel meer zijpaden. Dat is voor mannen vaak moeilijk te begrijpen. Ze raken de draad van het gesprek kwijt en vragen zich af waar je nou eigenlijk heen wilt met dit gesprek. Ze willen oplossingen vinden voor het 'probleem' dat de vrouw hem voorlegt, terwijl zij op dat moment misschien helemaal geen probleem heeft, maar er al pratende achterkomt waar ze heen wil. Ze wil delen. Heeft een man een probleem, dan zal hij eerst een oplossing zoeken voordat hij er iets over zegt. Waarschijnlijk wordt het hem duidelijker als je vertelt dat dit nu eenmaal jouw manier is om je dicht bij hem te voelen.

Er wordt vaak gezegd: 'Het is de toon die de muziek maakt.' Hoe zorg ik ervoor dat ik in elke situatie de juiste toonsoort te pakken heb? Belangrijk is dat je meent wat je zegt. Voel je woorden zonder afleidende bijgedachten. Benader anderen positief, denk positief over je gesprekspartners, dat klinkt door in je stem. Wil je een warm en persoonlijk stemgeluid, dan is een juist gebruik van je adem ook heel belangrijk. Die moet vanuit je buik komen, zodat je nergens onnodig spanning voelt. Articuleren is ook belangrijk. Klink je na-

maal? Let er dan op dat alleen de letters M, N en de NG-klank via je neus naar buiten mogen komen. Spreek de overige medeklinkers zoveel mogelijk vóór in je mond uit. Woorden waarmee je dat kunt oefenen zijn bijvoorbeeld Piet, fiets, Bob of lap. Klink je schel, dan ben je te geforceerd vanuit je keel aan het praten in plaats van vanuit je buik. Probeer lager te ademen.

Tijdens vergaderingen kom ik er vaak moeilijk tussen. Als ik dan iets kan zeggen, ben ik buiten adem en klinkt mijn stem gejaagd. Waarschijnlijk ben je nerveus en heb je het gevoel dat anderen helemaal niet naar je willen luisteren. Of misschien wil je je bewijzen. Al die gevoelens beïnvloeden je ademhaling en als die van slag is, komen je woorden er ook niet lekker uit. Zorg dat je je tijdens vergaderingen bewust bent van je ademhaling. Ga ook goed met je billen op je stoel zitten, recht je rug en zet beide voeten stevig op de grond. En luister, open en actief. Als je dan iets wilt zeggen, komt het als vanzelf uit je mond. En niet vanuit een gevoel van prestatiedrang. ✉

Pauline van Aken schreef 'Wat wil je nou eigenlijk zeggen? Communiceren en jezelf laten zien' (€17). Je kunt het bestellen via paulinevanaken.nl of kopen in de boekhandel.

ANDER WOORD!

De woorden die je gebruikt om het gedrag van anderen te beschrijven, kleuren je gedrag naar de ander toe. De Amerikaanse psycholoog Ellen Langer maakte er een studie van en kwam met een trucje om anderzins nare trekjes in een zonnig perspectief te zien:

Noem je je vriend impulsief omdat hij zonder met jou te overleggen een stereotoeren heeft gekocht, probeer dan om hem spontaan te noemen.

Vind je je broer knorrig omdat hij net is ontslagen en de hele dag voor de tv hangt? Noem zijn gedrag liever 'ermee omgaan'. Als hij op dit moment al op pad zou gaan voor een nieuwe baan, zou hij zichzelf niet succesvol kunnen presenteren.

Belt je moeder je te vaak met goede raad en betitel jij dit als zeuren? Bedenk dan dat je moeder je waarschijnlijk mist en contact met je wil. Noem haar 'gezeur' dus voortaan: contact zoeken, dan sta je haar vast veel liever te woord.

Je chef weet precies hoe ze het wil hebben. Jij vindt het irritant en noemt het eigengereid. Je zult veel minder geïrriteerd zijn als je haar gedrag directheid noemt.

Een vriendin belt om eens lekker te zeuren over van alles. Jij denkt: waarom gebruikt ze mij als praatpaal? Of: ze vertrouwt je en wil dingen met je delen.

En heb je echt geen zin om te luisteren? Dan kun je altijd nog vriendelijk doch beslist 'nee' zeggen. Dat is niet onaardig, dat is voor jezelf zorgen.