



E-book Effectieve communicatie

Praktijk META
Effectieve communicatie

Communicatie is het delen van (persoonlijke) informatie. Voor communicatie heb je een spreker en een luisteraar nodig. Zij hebben ieder hun 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 delen:

- Inhoud: de letterlijke betekenis van de boodschap, en
- Gevoel: de manier waarop de boodschap wordt geuit.

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, en er is sprake van een luisteraarsfilter wanneer de manier waarop de luisteraar de boodschap ontvangt, verstoord is. *Zowel de spreker als de luisteraar is dus verantwoordelijk voor effectieve communicatie.* De rol van de luisteraar is belangrijk om de spreker te laten zien of de bedoeling die de spreker voor ogen stond ook zo overkwam bij de luisteraar.

Effectieve **sprekersvaardigheden** zijn:

- De XYZ-formule hanteren: "Wanneer jij X doet in situatie Y voel ik mij Z" (beschrijf zichtbaar, observeerbaar gedrag).
- Blijf bij het onderwerp.
- gebruik de ik-vorm.
- Houd de boodschap kort en ter zake.
- Zet een klacht om in een specifieke wens.

Effectieve **luistervaardigheden** zijn:

- Op je non-verbale gedrag letten (oogcontact, knikken, lichaamshouding, gelaatsuitdrukking).
- Vat de boodschap in eigen woorden samen, qua inhoud en gevoel.
- Controleer bij de partner of de samenvatting goed is.
- Geef positieve feedback.
- Probeer je in de ander in te leven. Je hoeft het niet met de ander eens te zijn. Het gaat erom dat je de ander begrijpt, en dat overdraagt (bv "Ik kan me voorstellen dat..." of "Ik begrijp dat je je ... voelt").

In het kort is dit de basis van effectief communiceren, namelijk: Luisteren + samenvatten + inleven.

Valkuilen (ineffectieve communicatietechnieken) zijn:

- Je eigen standpunt blijven herhalen (bv "Ik zeg dat...").
- Afdwalen van het onderwerp.
- Alles erbij halen: Voortdurend allerlei nieuwe of andere onderwerpen aankaarten.
- 'Gedachtelezen': Het veronderstellen van gedachten en gevoelens van de ander zonder er direct naar te vragen.
- De ander beschuldigen of verwijten maken.

- ‘Ja-maren’(dit betekent gewoon dat je het er niet mee eens bent).
- Terugklagen.
- Generaliseren met ‘altijd’ en ‘nooit’.
- Beledigen en karakteraanval: Kritiek op de persoonlijkheid van de ander.
- Schuldgevoel geven:
- Onechte vragen bv een ‘waarom’-vraag die de intentie van de spreker maskeert, zoals een verzoek om gedragsverandering.

Resultaten van deze ineffectieve communicatie zijn:

- Vastlopen: Beiden houden koppig vast aan het eigen standpunt en willen niet meer toegeven aan de ander.
- Escalerende ruzies.
- ‘Koude oorlog’: Er wordt niet meer gepraat.

Er zijn **drie interactiepatronen** te onderscheiden die vaak voorkomen binnen relaties:

- De trekkers/terugtrekkers: Je komt elkaar steeds tegen in een patroon waarbij de ene partner aan de ander trekt en deze erbij probeert te betrekken, terwijl de ander zich juist terugtrekt en de interactie of het gesprek vermijdt (oefen de sprekers- en luisteraarsrol).
- De zwijgers: Je vindt het moeilijk om over je gedachten en gevoelens te praten (gebruik de XYZ-formule).
- De vechters: Je vindt het moeilijk om op een rustige en effectieve manier met conflicten en negatieve gevoelens om te gaan. Je springt op iedere onenigheid, hoe klein ook, en ‘vecht alsof je leven ervan afhangt’ (houd sterk vast aan de luisteraarsrol, onderbreek het gesprek om een afspraak te maken om op een later tijdstip hierop terug te komen en oefen in ontspanningsvaardigheden).

Wensen en verwachtingen kenbaar maken:

Het is verder belangrijk dat je je wensen en verwachtingen met betrekking tot jullie relatie op een goede manier kunt uiten. Iedereen heeft een eigen verleden en dat verleden breng je als bagage met je mee in jullie relatie. Voor velen geldt dat bepaalde verwachtingen en wensen nooit zijn uitgesproken. Als sommige verwachtingen dan niet uitkomen, kunnen we ons teleurgesteld of zelfs boos voelen. Soms zijn we ons ook niet bewust van bepaalde verwachtingen en worden ze pas voor ons duidelijk als wij ons teleurgesteld voelen. Daarom is het van belang om je wensen en verwachtingen aan elkaar kenbaar te maken!

Het is de bedoeling dat je leert *praten* met elkaar over wensen en verwachtingen die je van elkaar koestert en niet om direct naar oplossingen te zoeken om aan deze wensen en verwachtingen tegemoet te komen. *Probeer ook niet om de verschillen tussen elkaars verwachtingen weg te duwen!* Het is wèl waardevol om extreme en onrealistische verwachtingen over hoe je relatie ‘zou moeten zijn’ te lijf te gaan. Dergelijke verwachtingen kunnen namelijk een belangrijke rol spelen bij relatieproblemen.

Verwachtingen en wensen kunnen betrekking hebben op aandacht en affectie, de opvoeding van de kinderen, het uitgavenpatroon, het werk, de huishoudelijke taken, sociale activiteiten, intimiteit en seksualiteit, (on)afhankelijkheid van de partner, en het verwerken van negatieve ervaringen.