

# Inhoud

Dankwoord	9
Voorwoord	11
Inleiding	13
<i>De belangrijkste vaardigheid in je leven - Hoe dit boek te gebruiken - Avontuurlijke ontdekkingsreis</i>	

## Deel I: De voorbereiding van de reis

1. De opbouw van de motor?	19
– Communicatie in woord en beeld	
<i>Ruilovereenkomst - Je kunt niet NIET communiceren – Basis – Ruis - Actiefluisteren - Verbale communicatie - Vier aspecten van de boodschap - Je lichaam vertelt wat je mond niet zegt - Niet WAT je zegt, maar HOE</i>	
2. De functies van je reisvoertuig	30
– Aspecten binnen gesprekken	
<i>Referentiekader - Je oogst wat je zaaide - Geven om te krijgen - Inhoud en proces - Feiten en meningen - Zakelijke en intieme communicatie - Verbinding maak je samen - Uit verbinding - Samen de dialoog aangaan - Verbinding ondanks conflict</i>	
3. Welke bagage neem je mee?	39
– Je denkbeelden en gewoontepatronen	
<i>Je weet niet wat je niet weet - Je gedachten beïnvloeden het gesprek - Verander je leven: pas je gedachten aan - Eisenlijstje - Perfectionisme - Rampdenken - Lage frustratietolerantie - Liefdesjunk - Emoties tijdens een gesprek - Schuldgevoel en schaamte - Reken af met schuldgevoel</i>	
4. Brokkenpiloot of topchauffeur?	50
– Je kiest voor drama of voor succes	
<i>Donald en Dolly Drama in de dramadriehoek - Sander en Sara</i>	

*Succes in de succesdriehoek - Van drama naar succes - Feedback en kritiek - Hoe zal ik het zeggen...? - Accepteer feedback met gratie - Ja, maar...*

5. Op welke brandstof rijdt je auto? 63  
– Wat mensen nodig hebben in communicatie  
*Top 3 - Belang - Het onderscheidende element - Lagere en hogere behoeften - Aandacht - Respect en begrip - Duidelijkheid, openheid en eerlijkheid - Gelijkwaardigheid - Moed - Conflict-vrije relaties - Verbinding zorgt voor authenticiteit - Verlangen naar verbinding - Het begint allemaal bij jezelf*
6. Wat is je rijstijl? 77  
– Bepaal je CMQ-factor  
*Je communicatiestijl - Een communicatiestijl zegt niet wie je bent - Invloed - Mentale sturing - De CMQ test - Je invloeds-factor - Je mentale sturingsfactor - Het resultaat - Dorus en Dorien Detail - Steven en Stella Steun - Bruno en Brenda Bruis - Carlo en Carole Controle - De onmisbare elementen bij succesvolle communicatie*

## **Deel II: Samen op reis**

7. Met zijn tweeën op reis 97  
– De kracht van SAMEN  
*Communiceren doe je samen - SAMEN in de flow - Een goed gesprek – van streefdoel naar resultaat - Leer samen van de ervaring*
8. Waar gaat de reis naar toe? 105  
– Bepaal je richting  
*Kippenhok - Een kwestie van kiezen - Betrokken bij je streefdoel - Maak de uitdaging leuk - Schrijf je streefdoel op - Natte vinger - Ken je waarden - Wees positief - Onderschat jezelf niet - Nog 1 dag te leven... - Nog 1 jaar te leven... - Nog 1 leven te leven... - Stop met uitstellen*
9. Verdwaald, in de file of pech onderweg? 114  
– Het is wat het is

- Durf jezelf aan te kijken - Richt je op je kwaliteiten - Je referentiekader: jouw harde schijf - Je verleden kun je niet veranderen - Zonder oordeel - Keuzes maken kan alleen maar NU - Je allergie inzetten - De ander is volkomen OK - Niemand is zijn gedrag - Kijk met mildheid en mededogen - Niet met alles akkoord - Accepteer de situatie*
10. Welke plekken wil je bezoeken? 124  
 – Wees meester van je omgeving  
*Veiligheid boven alles - Herken de communicatiestijl van je gesprekspartner - Jezelf verbinden met de stijl van je gesprekspartner - Andere gunstige omgevingsfactoren*
11. Een goede band houden met je reisgenoot 143  
 – Zeg wat je meent en meen wat je zegt  
*Oneerlijkheid heeft je beperkt gediend - Wees eerlijk naar jezelf - Wees niet wie je niet bent - Maak contact - Breng duidelijke boodschappen - Maskers af - De ogen zijn de poorten tot de ziel - De kracht van een gemeend compliment - Wees waakzaam voor manipulatie - Eerlijk zijn vergt moed - De kracht van kwetsbaarheid - Kies je voor gelijk of voor geluk?*
12. Houd het stuur in handen 153  
 – Doe wat nodig is  
*Verleden en toekomst - Binnen en buiten - Twee oren en één mond - Jij bent verantwoordelijk voor jouw gevoel - Doorvragen bij onduidelijkheid - Maak een samenvatting en conclusie - Afspraken maak je samen - Win-win in evenwicht - De kracht van snelheid - Afspraken op papier - Je groeit door verantwoordelijkheid te nemen - De ander groeit door verantwoordelijkheid te nemen*

### **Deel III Een onvergetelijke reis**

13. Geniet van je reis 165  
 – Verbinding en duidelijkheid binnen 6 weken
14. Je reis SAMEN dreigt een teleurstelling te worden 174

*Het gaat niet snel genoeg - Je wordt emotioneel tijdens een gesprek - Je streefdoel is niet duidelijk - Je streefdoel is niet zuiver - Het negatieve denkbeeld over jezelf keert steeds terug - Je wilt een gesprek perfect laten verlopen, maar het lukt niet - Je kunt de ander niet accepteren omdat je te veel nadruk legt op het negatieve - Je hebt te hoge verwachtingen van jezelf, de ander of de situatie - Je durft niet eerlijk te zijn - Er is manipulatie in het spel - Je kunt je verantwoordelijkheid niet nemen en in actie komen - Je gesprekspartner wil niet meewerken*

15. Ondersteunende technieken	190
– Optimaal van je reis genieten	
<i>ABC-model - Johari - Kernkwadrant - Geweldloze communicatie - Storytelling - Enneagram - Transactionele analyse - Conflictantering - Systeemopstellingen</i>	
16. Speciale trips voor speciale reisgenoten	204
– SAMEN met anderen	
<i>SAMEN op de werkvloer - SAMEN in een groep - SAMEN tijdens onderhandelingen - SAMEN met je partner - SAMEN met je ouders - SAMEN met je kinderen</i>	
Samenvatting	209
<i>SAMEN reizen is leuk – SAMEN: onmisbaar in iedere goede relatie - Niet alle gesprekken zijn gemakkelijk - Volg het programma en je zult betere relaties krijgen</i>	
Appendix 1	212
<i>Wat andere auteurs en professionals vinden van “Hulp bij Lastige Gesprekken”</i>	
Appendix 2	215
<i>Over de auteur</i>	

# Dankwoord

Velen hebben ertoe bijgedragen dat dit boek tot stand kon komen. In het bijzonder wil ik graag mijn zonen Siebe en Bram bedanken. Dankzij jullie open en creatieve kijk op het leven, leer ik hoe ik nog beter in relatie kan staan tot mezelf en anderen.

Dankjewel Boris, niet alleen voor de vele uren die je besteedde aan de redactie van dit boek, maar ook voor al je liefde, steun en geduld.

Ma en pa, bedankt voor de manier waarop jullie mij leerden naar het leven kijken. Voor de waarden die jullie me meegaven en die ik kon overnemen of er tegenin mocht gaan.

Ik wil ook graag de volgende mensen bedanken, zonder wie jij dit boek nu niet in handen zou hebben:

Suzanna van der Laan, mijn uitgever die me fantastisch begeleidde bij het uitgaveproces van dit boek.

Bas Linders, die zich inleefde in de communicatiestijlen uit dit boek en daardoor de illustraties tekende die daar mooi op aansluiten.

Mijn medestudenten van de Business University, die van veraf of dichtbij deelgenoot waren van mijn schrijfproces en me daarin geweldig hebben gesteund. In het bijzonder wil ik Frank van Haaren bedanken, met wie ik vele uren samen schreef, ieder aan zijn eigen boek. Onze SAMEN-gesprekken leidden tot enkele essentiële onderdelen van de inhoud van dit boek.

Alle mensen die het manuscript nalazen en waardevolle feedback gaven.

Lieve mensen, dank jullie wel dat jullie deel uitmaken van mijn leven.

Als laatste, maar daarom niet minder belangrijk, wil ik mijn dank uitspreken aan al mijn cursisten uit mijn trainingen en workshops. Ik leer veel van jullie en jullie hebben me steeds weer laten zien hoe opmerkelijk je relaties kunt verbeteren als je het geleerde in praktijk toepast en integreert.

Ik stuur jullie allemaal mijn liefde en dankbaarheid.

Anja Leinders

Wie samen kan reizen,  
kan ook samen leven.

- *Simon Carmiggelt*  
*Nederlandse schrijver 1913-1987*

# Voorwoord

Binnen ondernemingen is communicatie een van de belangrijkste tools voor een succesvol beleid. In een turbulente omgeving is de koers van een onderneming niet altijd duidelijk. Er is vaak gebrek aan eenduidigheid tussen de verschillende afdelingen. Hieruit vloeien allerlei problemen voort. Voor een succesvol beleid is allereerst een duidelijk onderscheid nodig tussen doel en middelen. Het is voor alle afdelingen en alle medewerkers van het grootste belang om duidelijk te beseffen wat ze uiteindelijk willen bereiken. De verleiding is groot om te werken aan korte termijn oplossingen en bijzaken aan te pakken. Daarmee wordt uit het oog verloren wat ze precies willen.

Dit onderscheid tussen doel en middelen is geen eenmalige keuze, maar vraagt om voortdurende bijstelling. De omstandigheden kunnen vaak radicaal veranderen. In dat geval zijn soms radicale aanpassingen nodig zonder de koers uit het oog te verliezen. Vooral in een crisis waarbij bijna alle berekenbare zekerheden wegvallen is de verleiding groot om zich aan korte termijn oplossingen vast te klampen en de koers uit het oog te verliezen. Er is waakzaamheid nodig om dit te voorkomen. In de werkwijze en in het gebruik van de middelen is een optimale aanpassing en flexibiliteit van het grootste belang, maar de doelstelling moet veilig gesteld worden.

Het gaat in een succesvol bedrijf om het maken van goede keuzes, vernieuwende keuzes en zinvolle beslissingen. Bij deze keuzes gaat het niet zozeer om de keuzes van de directie, maar om collectieve keuzes waar heel het bedrijf en alle personeelsleden zich in kunnen vinden. Goede communicatie is van groot belang omdat het deze collectieve keuzes mogelijk maakt. Een succesvol beleid wordt vooral bepaald door een goede keuzevorming die door alle afdelingen en alle medewerkers wordt gedragen.

Voor deze collectieve keuzevorming is meer nodig dan enkel verstandelijk inzicht. De mensen moeten ook gemotiveerd worden om het beleid te

steunen. Ook hun hart moet geraakt worden. Voor een goede communicatie is niet enkel een verstandelijk inzicht nodig, maar ook een door het hart gedragen motivatie. Het gaat om een inzicht waar je achter staat omdat het de moeite waard is.

De Franse filosoof Gabriel Marcel spreekt over het verschil tussen hebben en zijn. Wat je hebt kan je verliezen, wat je bent verlies je nooit. Als je een geliefde hebt, ben je voortdurend bang om die te verliezen, maar als je je geliefde bent, is die altijd bij je. Zo gaat het ook in de communicatie. Als de communicatie zich beperkt tot het hebben van inzicht en kennis, kan die gemakkelijk weer verloren gaan. Het gaat erom de kennis zodanig te communiceren dat de mensen geen kennis en inzicht *hebben*, maar het inzicht *zijn*. Het gaat erom dat het hun eigen inzicht wordt en is. Dan ontstaat er een bedrijfskeuze die bestaat uit inzicht en beleid dat van de medewerkers *is*. Zij *zijn* het beleid.

Dat is de kracht van communicatie die ik jou, als lezer van dit concreet en praktisch uitgewerkte boek, van harte toewens. Ik wens je veel leesplezier!

Paul de Blot SJ

Hoogleraar Business Universiteit Nyenrode



# Inleiding

## De belangrijkste vaardigheid in je leven

Iedereen communiceert. Heel de wereld doet het dagelijks, ieder uur van de dag, op het werk en in persoonlijke sfeer. Helaas zijn velen ontevreden over de manier waarop anderen met hen communiceren. Ze vinden dat ze te weinig respect krijgen en voelen zich niet begrepen. Communicatie lijkt wel het afvalputje van de wereld te zijn; als er iets niet goed gaat in een relatie of in een organisatie, dan is het wel de communicatie. Ik heb in vele organisaties en bedrijven gewerkt en ben tot nu toe nog maar weinig plekken tegengekomen waar de communicatie optimaal verloopt. Ook zie ik rondom me veel relaties stuklopen op ongezonde communicatie.

Zelf ken ik ook de klappen van de zweep. Mensen denken vaak dat, omdat ik communicatiedeskundige ben en mensen beter leer communiceren met elkaar, ik de beste communicator van de wereld ben. Maar dat is niet zo, zeker niet in het verleden. Op school leerde ik net als iedereen lezen en rekenen. We leerden de hoofdsteden van Europa en de organen van het spijsverteringsstelsel. Maar we hebben er nooit geleerd hoe we gezonde relaties kunnen opbouwen en in stand houden. Ik heb me zelf vaak gefrustreerd gevoeld om mijn onkunde tijdens gesprekken met mensen en om het feit dat me dit op school nooit is aangeleerd.

Ik moet je dan ook bekennen dat ik vroeger vaak een potje heb gemaakt van de relaties met mensen rondom me. Conflicten, verdriet en boosheid waren vaak het gevolg. Maar ik heb beseft wat het met mij en mijn omgeving deed, en heb op een gegeven moment besloten iets te doen aan mijn communicatievaardigheid en mijn niveau van persoonlijk bewustzijn. Het mooie is dat ik hierover nog steeds iedere dag leer.

Het belang van gezonde communicatievaardigheden kan ik niet sterk genoeg benadrukken. Juist omdat je het dagelijks gebruikt en het bepalend is voor de kwaliteit van je relaties, ben ik van mening dat het de belangrijkste vaardigheid is die je te leren hebt in het leven. Jezelf uitrusten met ge-

zonde communicatievaardigheden is een van de meest waardevolle dingen die je jezelf kunt geven. Het zal gegarandeerd je leven verrijken.

Je communicatie naar een hoger niveau brengen houdt niet alleen in je communicatievaardigheden verbeteren. Als je je enkel daar op richt, zou het zijn alsof je een trucje aanleert. Het is eveneens belangrijk om je gewoonten en patronen, je persoonlijkheid te onderzoeken en hierin te groeien.

## Hoe dit boek te gebruiken

Dit is geen gewoon leesboek. Het is een leer- en doe-boek. Een boek dat jou wil helpen bij het ontwikkelen van je communicatievaardigheden en je persoonlijkheid.

In het eerste deel van dit boek leg ik de basisaspecten van communicatie uit. Ik vertel hoe gemakkelijk mensen in drama kunnen verzeild raken tijdens gesprekken en wat je kunt doen om daaruit te blijven. Ook geef ik de resultaten weer van het onderzoek dat ik deed bij ruim 450 mensen over welke elementen zij het belangrijkste vinden in hun gesprekken met anderen. Ten slotte kun je in dit eerste deel de CMQ-test vinden, die je toelaat je communicatiestijl na te gaan.

Het tweede deel beschrijft het eenvoudige maar effectieve SAMEN-systeem, waardoor je meer verbinding, duidelijkheid en respect kunt creëren in je communicatie met anderen. Dit krachtige vijfstappensysteem werd reeds door velen van mijn cursisten als succesvol en levensveranderend bestempeld.

Aan het einde van ieder hoofdstuk van deel 1 en 2 van dit boek staat een oefening beschreven. Ik raad je sterk aan deze oefening te doen wanneer je het betreffende hoofdstuk gelezen hebt. De oefeningen zijn zo opgebouwd dat ze je stap voor stap begeleiden in het proces van het verbeteren van jouw communicatievaardigheden.

Wanneer je de eerste twee delen van dit boek hebt gelezen, kun je aan het derde deel beginnen. Daarin vind je het zesweekse programma dat jou toelaat je het SAMEN-systeem eigen te maken. Wanneer je dit stelselmatig opgebouwde programma volgt, kan het creëren van verbinding, respect

en duidelijkheid in je communicatie een automatisme voor jou worden. Ook vind je in dit deel de meest voorkomende fouten binnen gesprekken, andere ondersteunende communicatietechnieken en een beschrijving van hoe je het SAMEN-systeem kunt toepassen in specifieke omgevingen. Doorheen het ganse boek beschrijf ik gedetailleerde voorbeelden en praktische oefeningen die je kunt gebruiken om zowel je communicatievaardigheden aan te scherpen, als jezelf te ontwikkelen tot een bewust mens. Soms kan het proces confronterend zijn. Houd voor ogen dat het resultaat is dat je er onverbiddelijk door groeit en dat jij de sleutel in handen hebt om de relatie met alle mensen in je leven te verbeteren.

## Avontuurlijke ontdekkingsreis

Werken aan je communicatievaardigheden is als het maken van een avontuurlijke ontdekkingsreis. Je opent er een hele nieuwe horizon mee. Ten minste als je bereid bent om in actie te komen, je reis te starten en op onderzoek uit te gaan.

Want al te vaak zijn mensen ontevreden over de relaties in hun leven. Hun partner begrijpt hen niet, ze verbreken het contact met een vriend omdat die hen niet respecteert, en van hun baas krijgen ze niet de waardering die ze zouden willen krijgen. Maar ze doen er niets aan. Ze blijven liever in de klaagmodus zitten dan iets te ondernemen. O ja, ze willen wel dat het verandert, maar ondernemen zelf geen actie. Ze hopen dat het probleem zich vanzelf zal oplossen. En ondertussen blijven ze wachten en wachten en wachten...

Dat wachten mag onschuldig lijken, maar het levert problemen op voor henzelf en iedereen in hun omgeving. De wachters klagen en zeuren over hun onbevredigende relaties en zoeken excuses waarom zij er niets aan zouden hoeven te doen. Ze beïnvloeden anderen met hun geklaag en gezeur en doen ondertussen niets om hun leven en dat van anderen naar een gezonder niveau te tillen.

Ze kunnen er voor kiezen om in deze klaag- en wachtmodus te blijven hangen. Maar ze kunnen ook kiezen om iets te veranderen aan hun situatie. Bereidheid is daarbij de sleutel. Bereidheid zorgt voor de energie

en de moed die nodig zijn om de ontdekkingsreis te maken. Het is niet voldoende om je relaties te willen verbeteren. Bereidheid gaat verder dan willen. Als je bereid bent, doe je moeite, breng je offers. Je bent bereid om met vallen en opstaan vooruit te komen en op die manier de allermooiste plekjes te ontdekken.

Wees open, wees bereid. Napoleon Hill zei: “De meeste beperkende denkgewoonte is om alles wat op je afkomt te willen plaatsen bij wat je al weet.” De dingen waar je het mee eens bent, wist je al, dus heb je niets bijgeleerd. En de dingen waar je het niet mee eens bent, gooi je weg. Per saldo heb je dan niets geleerd. Laat gewoon naar je toekomen wat je leest, sta ervoor open en ga op ontdekkingstocht.

Ik wens je een prachtige en leerzame reis!

# I

De voorbereiding van de reis

# 1 De opbouw van de motor? – Communicatie in woord en beeld

Een groot deel van je leven communiceer je met anderen. Je deelt je gedachten en je emoties en probeert die van anderen te begrijpen. Het is essentieel om in elk deel van de maatschappij te kunnen functioneren. Mensen die moeite hebben met deze vaardigheid, lopen ook tegen andere problemen in hun leven aan. Je niveau van communicatie bepaalt immers de kwaliteit van je relaties.

Maar om veranderingen aan te brengen aan je vaardigheden, zal je eerst moeten weten wat de basis van communicatie is. Wanneer je een reis wilt maken met je auto, maak je eerst de motorkap open en onderzoek je hoe de motor werkt. De motor is essentieel aan je auto. Zonder de motor, zal je niet ver komen.

In dit hoofdstuk zal je leren waarom mensen communiceren en hoe communicatie verloopt. Welke problemen kunnen er ontstaan? Ook zal je verschillende manieren van communiceren ontdekken.

## Ruilovereenkomst

Iedereen communiceert. Jong of oud, vrouw of man, hoog of laag begaafd, allemaal communiceren we. Maar heb je je ooit afgevraagd waarom mensen communiceren met elkaar? Je kunt stellen dat ze het doen om informatie over te dragen en om elkaar op de hoogte te brengen van hun gevoelens.

Voor een deel is dat zo. Maar het gaat verder dan dat. Communicatie komt tot stand doordat mensen een niet uitgesproken ruildeal met elkaar hebben. Als ik dit zeg tegen de ander, dan krijg ik dat terug. En dat begint al vanaf het prilste begin. Een baby communiceert met zijn moeder, natuurlijk nog niet met woorden, maar hij kan dat wel doen door te huilen. Wanneer hij honger heeft, zet hij zijn keel open en laat zijn moeder weten dat hij melk wil. In ruil voor zijn gekrijs kan hij dus lekker zijn buik rond eten.

Van kleins af aan heb je geleerd dat wanneer je iets wilt hebben, je daarvoor communiceert op een of andere manier en vervolgens – in de meeste gevallen – krijgt wat je wilt. In ieder geval heb je duidelijk gemaakt wat je wilt. In je volwassen leven doe je dat nog steeds. Je wilt dat je partner meer tijd met je doorbrengt, dus vertel je hem wat je wilt. Wil je opslag krijgen op je werk, dan vraag je erom. Misschien krijg je wat je wilde, misschien ook niet. Maar je hebt wel gecommuniceerd wat je wilde met de bedoeling het ook te krijgen.

## Je kunt niet NIET communiceren

Of het nu bewust of onbewust is, of je het leuk vindt of niet, verbaal of non-verbaal, en zelfs als je het niet van plan was, altijd ben je als mens aan het communiceren. En dat gebeurt niet alleen maar door middel van woorden. Je kunt met lichaamstaal krachtige boodschappen overbrengen zonder een woord uit te brengen. Je hoofdbewegingen, handgebaren, je glimlach, een zucht; het zijn allemaal uitingen van non-verbale communicatie.

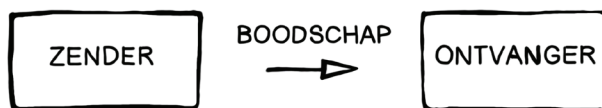
Met je non-verbale houding vertel je ook een heleboel aan je omgeving. Je fysieke houding, je intonatie, je gezichtsuitdrukking, je spierspanningen, je ademhalingspatronen zijn allemaal bepalende elementen in je communicatie.

Zelfs als je stil in een hoekje zit met een boek ben je aan het communiceren. Je zegt daarmee als het ware tegen je omgeving: “Ik heb nu even zin om me af te sluiten en lekker weg te duiken in mijn boek.”

Misschien ben je van mening dat je door te zwijgen ervoor kiest om je gevoelens en gedachten niet met de mensen in je omgeving te delen. Maar zelfs wanneer je niets zegt, breng je een boodschap over. Als iemand jou een vraag stelt en jij antwoordt niet, ook dan communiceer je. Je geeft hem de boodschap dat je zijn vraag niet gehoord hebt, of dat je je niet bewust bent dat zijn vraag aan jou was gericht. Het zou kunnen dat je de boodschap geeft dat je niet in de stemming bent om de vraagsteller te antwoorden, of dat je boos bent. Je kunt dus niet NIET communiceren.

## Basis

Wanneer je communicatie tot de basis ontleedt, kun je zien dat dit uit drie elementen bestaat: een zender, een ontvanger en een boodschap. Communicatie is een proces waarbij een boodschap wordt overgedragen van de zender naar de ontvanger.



Je kunt het vergelijken met een afstandsbediening en een televisie. Wanneer je op het “volume harder”-knopje van je afstandsbediening duwt, zendt je afstandsbediening een boodschap naar de ontvanger van je televisie.

## Ruis

De zender verstuurt de boodschap vanuit zijn eigen wereld. En de ontvanger ontvangt de boodschap binnen zijn eigen wereld. Hoe groot is de kans dat deze twee werelden precies hetzelfde zijn? Precies: die is uiterst klein. De kans is groter dat de boodschap door de zender anders uitgesproken werd dan dat hij het bedoelde. Of anders begrepen wordt door de ontvanger dan dat hij bedoeld was door de zender.

Communicatiestoring kan dus op drie plaatsen optreden: bij de zender, bij de ontvanger of bij de boodschap. Wanneer de storing voorkomt bij de zender of de ontvanger, kan deze een interne of externe oorzaak hebben, en ze kan al dan niet opzettelijk bedoeld zijn.

Interne ruis kan bijvoorbeeld zijn dat de zender een spraakgebrek heeft en daardoor de boodschap niet kan verwoorden zoals hij zou willen. Of dat de ontvanger dingen hoort die de zender niet gezegd heeft. Een externe oorzaak zou kunnen zijn dat er veel lawaai in de omgeving aanwezig is en de ontvanger de boodschap hierdoor niet goed kan verstaan.



Opzettelijke ruis zou kunnen optreden wanneer de zender bewust niet alle informatie vertelt die nodig is voor de ontvanger opdat hij de boodschap goed zou kunnen begrijpen. Onopzettelijke ruis kan ontstaan wanneer je bijvoorbeeld onbewust gebruik maakt van moeilijke woorden voor de ander.

## Actief luisteren

Actief luisteren doe je door met heel je aandacht bij het gesprek te zijn en te blijven. Iemand laten uitpraten is voor veel mensen een moeilijke opgave. Maar laten we eens veronderstellen dat jij daar geen moeite mee hebt. Je laat je collega tien minuten lang praten. Dat is gemakkelijk te doen. Maar weet je na die tien minuten nog waarover hij het heeft gehad? Heb je in de gaten hoe hij zich voelde toen hij beleefde wat hij je zojuist vertelde? Of heb je juist gehoord hoe vaak hij zijn stopwoordje gebruikte? Of misschien heb je wel gedacht aan wat je vanavond absoluut niet mag vergeten mee te nemen van de supermarkt.

Iemand laten praten is niet hetzelfde als actief en aandachtig luisteren. Laat je niet afleiden door dingen die rondom je gebeuren, door opkomende gedachten die niets met het gesprek te maken hebben. Maar blijf met heel je aandacht bij je gesprekspartner en bemoedig hem door te knikken, door begrip te tonen, door hem te laten uitpraten en oprecht geïnteresseerde vragen te stellen.

## Verbale communicatie

Bij verbale communicatie maak je contact met je gesprekspartner door middel van woorden. Als zender gebruik je taal door te spreken, te schrijven, te mailen, te sms'en. De ontvanger beluistert of leest de boodschap die de zender heeft gestuurd. Om de woorden goed te kunnen gebruiken, is het belangrijk dat je bij het spreken of het schrijven de betekenis van de woorden kent en dat je de juiste woorden kiest. Zo kan de ontvanger je beter begrijpen.

Bij verbale communicatie zijn elementen als je woordkeuze, je zinsbouw

en het al of niet gebruik van dubbelzinnigheden van belang. Met een verschil in woordkeuze kan je boodschap anders begrepen worden. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: “Mijn baas heeft vandaag veel opmerkingen tegen me gemaakt.” Maar je kunt ook zeggen: “Mijn baas kon vandaag niet ophouden met zeuren.” In beide zinnen vertel je hetzelfde, maar gebruik je andere woorden. Beide zinnen vertellen iets over het gedrag van je baas. Maar door je woordkeuze begrijpt je gesprekspartner wellicht dat je in de tweede zin het gedrag van je baas afkeurt.

Lange ingewikkelde zinnen kunnen ervoor zorgen dat je gesprekspartner je boodschap moeilijker begrijpt. Als je korte zinnen gebruikt, komt je boodschap duidelijker over.

Ook kan het in verbale communicatie voorkomen dat je iets anders vertelt dan wat je bedoelde te zeggen, zoals bij het gebruik van beeldspraak of humor. Bijvoorbeeld: “Ik heb je al vijfduizend keer gevraagd om je vuile sokken in de wasmand te gooien, maar het is net alsof ik steeds tegen de muren aan het praten ben.” Je hebt het natuurlijk niet echt al vijfduizend keer gevraagd en je bent niet echt een gesprek aan het voeren met de muren.

## Vier aspecten van de boodschap

Wanneer mensen communiceren met elkaar, zijn er altijd vier verschillende aspecten aan dat gesprek. De ontvanger bepaalt steeds via welk aspect hij de boodschap ontvangen heeft.

Deze vier verschillende aspecten zijn:

1. Het feitelijke of het zakelijke aspect: dit is de objectieve inhoud van de boodschap.
2. Het expressieve aspect: de zender laat hierbij zien wat hij belangrijk of relevant vindt.
3. Het relationele aspect: de zender maakt duidelijk dat hij een bepaalde verhouding met de ontvanger wil.
4. Het appellerende aspect: de zender wil invloed uitoefenen op het denken, doen en voelen van de ontvanger.

Misschien komt de uitleg van deze vier aspecten een beetje abstract op je over. Laat het me uitleggen aan de hand van een voorbeeld. Stel je voor: een echtpaar zit in de auto. De man zit achter het stuur, zijn vrouw zit naast hem. Ze staan aan een kruispunt voor de stoplichten te wachten want het licht staat op rood. Ineens springt het licht op groen en zij zegt “het is groen”. Laten we eens kijken hoe we de vier aspecten van de boodschap kunnen herkennen in dit dagelijkse voorbeeld.

**1. Feitelijk aspect**

Het gaat hier over de objectieve informatie. In het voorbeeld komt de man te weten dat het stoplicht op groen is gesprongen.

**2. Expressief aspect**

Iedere boodschap bevat in een bepaalde mate informatie over de zender van de boodschap. Het gaat erom dat hij in zekere mate zichzelf uitdrukt, iets van zichzelf laat zien. Uit het voorbeeld hierboven kun je afleiden dat de vrouw wakker is, dat ze kan zien, en dat ze Nederlands spreekt. Meer expressieve informatie kun je hieruit niet afleiden.

**3. Relatieve aspect**

Uit de boodschap kan je opmaken hoe de vrouw tegenover de man staat. Het zegt iets over hoe zij hem ziet. Je kunt uit haar woorden opmaken dat zij van haar man verlangt dat hij doorrijdt. Niet alleen WAT zij zegt, maar vooral HOE ze het zegt, is van doorslaggevend belang. Haar intonatie en lichaamshouding zullen voor een groot deel de relationele boodschap bepalen.

**4. Appellerend aspect**

Wat probeert de vrouw te bereiken? Ze wil de man doen bewegen om het gaspedaal in te duwen en door te rijden.

De man kan steeds kiezen op welk aspect van de boodschap hij wil reageren. Uit zijn reactie zal blijken wat de meeste aandacht krijgt. Als hij bijvoorbeeld op het feitelijke aspect reageert, dan zou hij kunnen zeggen: “O ja, het licht is groen.” Wanneer hij de focus legt op het relationele aspect, kan zijn reactie zijn: “Ik ben niet blind.”

Hoe beter de vier bovengenoemde aspecten waarneembaar en bespreekbaar zijn, des te doeltreffender en duidelijker is de communicatie.

## Je lichaam vertelt wat je mond niet zegt

Non-verbale communicatie is de taal van het lichaam. Onderzoek heeft uitgewezen dat lichaamstaal binnen gesprekken een grotere rol speelt dan de gesproken woorden. Zelfs als je zwijgt, vertelt je lichaam een grote hoeveelheid informatie en wordt je bewust of onbewust uitgezonden boodschap ook bewust of onbewust opgepikt door je gesprekspartner.

Je lichaam liegt nooit. Met je woorden kun jij uitdrukking geven aan hoe jij de dingen wilt zien of vertellen, maar je lichaam kan tegelijkertijd uitdrukking geven aan iets wat niet overeenkomt met wat je zegt.

Deze week vertelde een man me over zijn bedrijf en medewerkers. Hij had het in het bijzonder over een medewerkster die vaak het werk verzuimt omdat één van haar kinderen regelmatig ziek is. Hij zei: “Ze is vaak afwezig en het werk binnen het team kan daardoor niet optimaal functioneren. Maar ik ben wel bijzonder blij om haar in mijn bedrijf te hebben.” Terwijl hij deze laatste zin uitsprak, schudde hij heftig met zijn hoofd. Zijn woorden vertelden dat hij blij was met de medewerkster, maar zijn lichaam liet zien dat het niet klopte wat hij vertelde.

Als een lerares in de basisschool op een spottende en kille toon tegen een dyslectisch kind in haar klas zegt: “Wat kan jij goed schrijven, zeg!”, komen haar houding en intonatie ook niet overeen met haar woorden. Het kind raakt in verwarring door deze tegenstrijdige boodschappen.

## Niet WAT je zegt, maar HOE

De manier waarop je iets zegt tegen iemand, is van groot belang om je boodschap duidelijk over te brengen. Jouw intentie is daarbij het belangrijkste. Wat is de bedoeling van je boodschap en hoe sta jij tegenover de ander? Als je een negatief oordeel hebt over de ander, zal je vaak ook – bewust of onbewust – een negatieve boodschap overbrengen.

Er zijn drie manieren om een boodschap aan iemand over te brengen:

sub-assertief, agressief en assertief. Ik zal je wat meer vertellen over de drie verschillende manieren.

### ***1. Sub-assertief – “Jij bent meer waard”***

Wanneer je sub-assertief communiceert, zet je de ander op de voorgrond. Je zet hem als het ware op een voetstuk. Je vertelt hiermee: ik vind de ander meer waard dan mijzelf.

Een voorbeeld van een sub-assertieve reactie vind je in de volgende situatie: je staat bij de kassa van de supermarkt met in je handen een fles melk en een pakje boter. Voor je in de lange rij staan zeven mensen. Achter je staat een vrouw met een bomvolle winkelkar. Opeens roept een kassière: “Kassa vier zal ook opengaan.” Je wandelt richting kassa vier, want je wilt graag sneller geholpen worden. Op weg naar kassa vier zoekt de mevrouw met de bomvolle winkelkar jou voorbij en ze zet zonder omkijken haar spullen op de band. Je vindt het niet correct wat ze doet, maar toch durf je niets te zeggen tegen haar en wacht je geduldig je beurt af.

De reden waarom mensen sub-assertief reageren, is omdat ze onzeker zijn van zichzelf. Ze hebben overtuigingen die hen onzeker maken.

De overtuigingen van sub-assertieve mensen kunnen zijn:

- anderen zullen boos worden wanneer ik voor mezelf opkom
- anderen zullen me niet aardig vinden wanneer ik voor mezelf opkom
- ik kan toch niet tegen de ander op en dus zwijg ik maar liever
- er wordt toch nooit naar me geluisterd
- ik moet altijd beleefd blijven tegen iedereen
- ik moet ervoor zorgen dat anderen het naar hun zin hebben
- ik wil een ander niet opzadelen met mijn problemen
- ik wil niet egoïstisch zijn

### ***2. Agressief – “Ik ben meer waard”***

“Ik ben meer waard dan jij”, die boodschap zend je uit wanneer je op een

agressieve manier communiceert. Je zet jezelf op een voetstuk en kijkt op de ander neer.

Een voorbeeld van een agressieve manier van communiceren is het volgende: tijdens de lunchpauze zit je met je collega in het plaatselijke eetcafé. Jullie hebben een half uur geleden de bestelling doorgegeven en de ober maakt nog steeds geen aanstalten om jullie bestelde broodjes te brengen. Iedere minuut die voorbij gaat, raak je meer geïrriteerd, want je wilt op tijd terug op je werk zijn. Op een gegeven moment kan je het niet langer houden en zeg je boos tegen de ober: “Als het nog lang duurt, zijn we zodadelijk weg!”

Je vraagt je misschien af waarom mensen agressief communiceren. Hoewel het vaak niet zo lijkt, ligt ook bij deze mensen een grote onzekerheid aan de basis van hun agressieve manier van uitdrukken.

De overtuigingen van agressieve mensen kunnen zijn:

- als ik me niet kwaad maak, lopen anderen over me heen
- als ik niet op mijn strepen sta, lijd ik gezichtsverlies
- ik zal wel eens laten zien wie de sterkste is
- de dingen moeten gebeuren zoals ik het wil
- anderen moeten luisteren naar mij
- aanval is de beste verdediging
- oog om oog, tand om tand
- ik bepaal zelf wel of een ander het recht heeft om mij te benaderen

### ***3. Assertief – “We zijn allebei evenveel waard”***

Wanneer je assertief communiceert, houd je een gezond evenwicht in het oog tussen jou en je gesprekspartner. Je gaat uit van de wetenschap dat jullie allebei evenveel waard zijn. Je hecht waarde aan de relatie en jullie gemeenschappelijk belang.

In de periode van mijn vijftiende tot laat in mijn twintiger jaren was ik er van overtuigd dat ik assertief communiceerde. Ik liet me door niemand iets zeggen en trok mijn mond open bij alles wat me niet aanstond. Op het

werk moest ik regelmatig bij mijn leidinggevende op zijn bureau komen. Hij vertelde me dat ik echt wel wat minder agressief tegen mijn collega moest zijn. En ik wist niet waar hij het over had. Ik kwam toch gewoon voor mezelf op, was toch gewoon assertief...? Dat dacht ik ten minste. Wat ik niet beseftte was dat ik geen assertieve, maar een agressieve stijl hanteerde.

Stel je de volgende situatie voor: je hebt al weken geleden een afspraak gemaakt met je partner om vanavond nog eens een avondje uit te gaan. Net wanneer je op je werk je spullen bij elkaar zoekt en naar huis wilt vertrekken, komt je baas naar je toe. Hij vraagt je om meteen een dringend rapport te schrijven voor een belangrijke klant.

Je wilt je baas graag helpen, maar je wilt ook naar huis en de afspraak met je partner nakomen. Je zegt tegen je baas: “ik begrijp dat het rapport belangrijk is, maar ik heb vanavond een afspraak die ook belangrijk voor me is. Ik moet nu echt naar huis, maar ik wil graag morgen een uurtje eerder komen om het rapport te schrijven.”

Ook wanneer je jezelf assertief opstelt, heb je bepaalde overtuigingen. Alleen zijn in dit geval je overtuigingen wel ondersteunend in wat je doet en wat je zegt.

Voorbeelden van deze ondersteunende overtuigingen van assertieve mensen kunnen zijn:

- ik heb het recht om te zeggen wanneer ik iets niet prettig vind
- ik heb het recht om de ander niet aardig te vinden
- het is geen ramp wanneer anderen mij niet aardig vinden
- het is niet nodig dat ik alles doe om het anderen naar de zin te maken
- ik heb het recht om te vertellen hoe ik ergens over denk
- de ander heeft het recht om te weten hoe ik ergens over denk
- ik doe mezelf een cadeau wanneer ik goed voor mezelf zorg
- ik heb het recht om nee te zeggen

### **Oefening - Je gebruikelijke manier van communiceren**

Ga voor jezelf eens na welke manier van communiceren jij het meest gebruikt: de sub-assertieve, de agressieve of de assertieve manier. Kijk daarbij eerlijk en objectief naar jezelf. Vel er verder geen oordeel over. Bepaal gewoon welke van de drie manieren jij het vaakst gebruikt.



## 2 De functies van je reisvoertuig – Aspecten binnen gesprekken

Je weet nu wat de basis van communicatie is, wat de motor is van je gesprekken met anderen. Om je reis verder goed voor te bereiden, is het nodig te weten wat er nog allemaal op en aan het voertuig zit waarmee je gaat reizen, en hoe je al die dingen en functies kunt gebruiken. Stel je voor dat je de richtingaanwijzers van je camper niet kunt bedienen of dat je niet weet hoe je de bagage veilig op het dak kunt binden. Je zou op die manier een ongeval kunnen veroorzaken.

Daarom bekijken we in dit hoofdstuk welke aspecten er aan communicatie zitten en hoe je ze kunt inzetten om een veilige en leuke reis te maken. Hoe kun je de verschillende aspecten aanwenden om jouw communicatievaardigheden te verbeteren?

### Referentiekader

Ervaringen uit het verleden bepalen je manier van kijken naar de wereld. Je thuissituatie, de manier waarop je omgeving met jou omging en de ervaringen in jouw leven hebben ervoor gezorgd dat jij specifieke overtuigingen hebt gecreëerd over jezelf, over anderen en over de wereld.

Stel je eens een levenslustig jongetje van drie jaar voor. Hij is nieuwsgierig en gedreven, klaar om de wereld te ontdekken in al zijn aspecten. Naast hem staat een moeder die – door haar eigen ervaringen in het verleden en haar daardoor opgebouwde referentiekader – met een grote angst door het leven gaat. Haar overtuiging is dat de wereld een gevaarlijke plek is, dat achter ieder hoekje een ongeluk kan schuilen. Bij iedere stap van haar kind houdt ze haar hart vast. Ze is bang dat hij zijn knie zou stoten, van zijn fiets zou vallen, of zichzelf op een of andere manier zou kunnen verwonden. Bij elke onverwachte beweging die het kereltje maakt, zegt de moeder: “Voorzichtig! Doe dat nu niet! Dat is veel te gevaarlijk, dadelijk doe je je pijn!”

Hoe denk je dat dit jongetje later in zijn volwassen leven zal staan? Hij zal door de veelvuldige opmerkingen van zijn angstige moeder ook een zekere angst opgebouwd hebben. Door steeds te horen hoe gevaarlijk de wereld is, is hij het op de duur gaan geloven en is het voor hem een waarheid geworden.

Op een soortgelijke manier is het met ieder van ons gelopen. De inhoud van je leefwereld mag dan wel verschillend zijn geweest, maar je referentiekader is er wel door gevormd. Uiteraard hoeft dit kader voor jou geen blijvende gevangenis te vormen. Vanaf het moment dat je jezelf ervan bewust wordt, heb je immers de kans om verandering aan te brengen.

## Je oogst wat je zaaide

Als je een ander respecteert en waardeert, krijg je ook respect en waardering terug. Mensen respectvol aanspreken doe je door ze zonder oordeel te benaderen. Door op jouw eigen authentieke manier met hen om te gaan, krijg je ook respect van hen. Maar dat gaat niet van vandaag op morgen. Daar heb je geduld en volharding voor nodig. Kijk maar naar de natuur: wat je in het voorjaar zaait, zal je in de herfst kunnen oogsten.

Misschien ben je tot de conclusie gekomen dat je er tot nu toe een potje van hebt gemaakt op communicatievlak, dat je in het verleden niet bijzonder veel respect hebt getoond aan anderen. Het zou kunnen dat je dan nu de beslissing neemt om hier verbetering in aan te brengen en vanaf nu ga je respect hebben voor anderen wanneer je met hen in gesprek bent. Houd er dan rekening mee dat dit tijd en geduld vergt. Wat je in het voorjaar zaait, zal je aan het einde van de zomer of tijdens de herfst pas oogsten. De ander heeft tijd nodig om te wennen aan jouw nieuwe houding.

Geduld is dus de boodschap. En volhouden. Wanneer je denkt dat het toch geen effect meer heeft, ga dan toch door. Blijf de ander met respect, begrip en waardering benaderen. Geleidelijk aan zal je merken dat de ander vertrouwen in je krijgt.

## Geven om te krijgen

Je intentie is bepalend voor de toon van een gesprek. Wil je respect komen halen bij de ander of wil je aandacht en begrip brengen? Of is het jouw intentie om het evenwicht tussen deze twee te bewaren? Als je echt de verbinding wilt aangaan met je gesprekspartner, is onvoorwaardelijkheid een must bij het geven van respect en andere waarden.

Wanneer je onvoorwaardelijk respect, aandacht en waardering kunt geven, zonder dat je er iets voor terug verwacht, zul je ook niet teleurgesteld kunnen raken. Frustraties en teleurstellingen kunnen immers pas ontstaan wanneer je verwachtingen hebt van de ander of van je omgeving en zij daar niet aan kunnen voldoen.

Stel dat je de intentie hebt om respect te tonen aan je gesprekspartner, omdat je verwacht daardoor respect terug te krijgen van de ander. Je stelt dan voorwaarden. De kans is klein dat je op deze manier respect terug zult krijgen van de ander. Deze zal immers op een onbewust niveau voelen dat jouw intentie niet zuiver is. Hij voelt dat je geeft om te kunnen krijgen en dus niet geeft vanuit je hart. Je zult waarschijnlijk niet het verwachte respect krijgen.

Als je respect, begrip, aandacht of wat dan ook wilt geven aan je gesprekspartner, geef het dan omdat je het graag wilt geven. Geef het onvoorwaardelijk.

## Inhoud en proces

De inhoud en het proces zijn twee verschillende aspecten van een gesprek. Als je focus houdt op de inhoud, op wat er verteld is, raak je gemakkelijk verstrikt in deze inhoud. Wanneer je de focus verlegt van de inhoud naar het proces, krijg je een andere kijk op het gesprek en op je relatie met je gesprekspartner.

Meestal richten mensen zich op de inhoudelijke aspecten van een gesprek. “Jij hebt dit gezegd en daarom deed ik dat.” Door je focus op het proces te leggen, krijg je toegang tot een ander niveau van het gesprek.

Maar hoe richt je je dan op het proces? Wel, dat kun je doen door als het ware uit te zoomen uit het gesprek, alsof je jezelf en je gesprekspartner kunt zien door de ogen van een waarnemer. Wanneer je dan objectief kijkt naar de situatie zie je welke dynamiek er ontstaat. Je kunt dan het proces op afstand volgen. Je ziet bijvoorbeeld dat je zelf een sterk aanvallende houding hebt en de ander zich terugtrekt. Of je ziet dat de ander in de slachtofferpositie zit en jij de rol van de redder op je neemt om hem te helpen.

Als je collega jou vertelt: “Vergeet niet dat rapport mee te nemen naar de klant”, kun jij inhoudelijk reageren door bijvoorbeeld te zeggen: “Ik had daar wel aan gedacht hoor, ik ben niet dom.” Maar je kunt ook op het proces-niveau van het gesprek reageren met: “Dankjewel dat je me daar aan helpt denken. Wat fijn dat je zo bezorgd bent.”

Natuurlijk wil ik hier niet mee zeggen dat de inhoud niet belangrijk is. Voor het verwezenlijken van je doelen is de inhoud van je gesprekken wel degelijk belangrijk. Wat wil je vandaag bereiken met dit gesprek? Wat is je doel? Op deze punten kan de inhoud belangrijk zijn. Maar als je een gezonde lange termijn relatie wilt opbouwen en behouden met je gesprekspartner, is het verstandig om je ook bewust te zijn van het proces binnen jullie gesprekken.

## Feiten en meningen

Een mening is niet hetzelfde als een feit. Een feit is een gebeurtenis of omstandigheid waarvan de werkelijkheid vastligt, terwijl meningen ontstaan vanuit een overtuiging, een conclusie of een oordeel.

Feiten en meningen worden dagelijks door elkaar gehaald en ik zie daar-

***Jouw gevormde mening is logisch in jouw wereld, maar dat hoeft niet voor de ander te gelden.***

door vaak misverstanden in de communicatie ontstaan. Mensen beschouwen hun interpretatie of hun eigen conclusie over een gebeurtenis gemakkelijk als een feit. Maar een feit is een objectief en zakelijk gegeven. Het is een situatie zoals ze werkelijk is. Een feitelijk gegeven is bijvoorbeeld:

twee collega's van je praten zachtjes met elkaar en jij kunt niet verstaan wat ze zeggen. Een mening is een subjectieve interpretatie van een feit. In de hierboven beschreven situatie kan jouw mening bijvoorbeeld zijn: "Ze zijn vast over mij aan het roddelen."

Kun je zien dat dit laatste een mening is en geen objectief feit? Verwar ze niet. Denk niet bij het vormen van je mening: "Het is toch logisch." Je gevormde mening is logisch in jouw wereld, maar dat hoeft niet zo voor de ander te gelden. Misschien praten de twee collega's wel zo zacht omdat er net een klant bij een andere collega op kantoor is binnen gegaan en ze hen niet willen storen.

Wees dus voorzichtig en verwar je mening niet met een feit. Interpreteer niet en maak geen veronderstellingen.

## Zakelijke en intieme communicatie

Ben jij van mening dat je in een zakelijke omgeving jezelf niet moet laten kennen? Dat je jezelf niet kwetsbaar mag opstellen omdat mensen anders misbruik van je zullen maken? Veel mensen hebben deze mening.

In mijn onderzoek naar de behoeften binnen communicatie – waarover ik in het vijfde hoofdstuk uitgebreid schrijf – gaf een groot aantal ondervraagden aan zich bij zakelijke contacten anders te gedragen dan in huiselijke kring of onder vrienden. Veel mensen vinden het vanzelfsprekend dat ze een intiem gesprek op een heel andere manier voeren dan een gesprek op hun werk.

Inhoudelijk kan ik me daar natuurlijk wel iets bij voorstellen. Het is begrijpelijk dat je met je partner of een goede vriend over andere onderwerpen spreekt dan met een klant op je werk. Maar wanneer je nauwkeurig het proces van de gesprekken onder de loep neemt, zal je wellicht ontdekken dat je vaak dezelfde rol aanneemt in beide omgevingen. Op het procesniveau van een gesprek zijn in beide omgevingen soortgelijke dynamieken bij mensen te herkennen. En dat is ook normaal. Mensen reageren nu eenmaal vanuit hun bekende patronen en gewoontes. Dit klinkt je nu misschien nog vaag in de oren. In hoofdstuk vier zal je meer over dynamieken binnen gesprekken ontdekken.

Wanneer je de relaties met mensen rondom je wilt verbeteren, zal je respect, begrip, waardering en aandacht voor je gesprekspartner moeten hebben om de verbinding tot stand brengen. En dat geldt zowel voor een privé als voor een zakelijke context.

## Verbinding maak je samen

Veel mensen proberen in een gesprek iets te ontvangen van hun gesprekspartner. Ze willen respect, begrip, aandacht en waardering krijgen. Maar dit mag je pas verwachten wanneer je ze eerst geeft, wanneer er een gezonde balans is. Deze balans kun je creëren door samen de verbinding aan te gaan. Vertrouwen en verbinding zijn immers de basis van gezonde relaties. Als je wilt dat er respect is, zijn deze elementen noodzakelijk.

Dus respect, begrip, waardering, erkenning, enz. kun je vaak niet van een ander krijgen wanneer je dit niet eerst zelf aan hem hebt gegeven. Het gaat om de wisselwerking, om het evenwicht. En dat evenwicht komt alleen maar tot stand door de verbinding aan te gaan. Om échte verbinding te laten ontstaan, moet je jezelf laten zien. Echt laten zien.

## Uit verbinding

Als je uit verbinding gaat, trek je je terug. Je neemt niet deel aan het proces van het gesprek. Je trekt je terug in je schulp, achter een dikke veilige muur. Je zet je masker op en laat jezelf niet werkelijk zien zoals je bent.

Ik vertelde al dat ik vroeger het schoolvoorbeeld was van slechte communicatie. Wanneer ik in conflictsituaties terecht kwam, trok ik me vaak terug uit de verbinding. Ik kwam terecht in mijn gekende en vertrouwde overtuiging die ik als kind gecreëerd had omdat ik ontelbare keren was afgewezen. De pijn van de afwijzing was zo groot, dat ik als kind de onbewuste beslissing had genomen me niet meer te laten kwetsen. Ik bouwde dan ook een ondoordringbare muur op om me heen, waar ik me steeds in boosheid achter kon verschuilen, waar niemand mij kon raken.

Telkens wanneer ik opnieuw de pijn van de afwijzing voelde, trok ik me terug uit de verbinding met mijn gesprekspartner. Met als gevolg dat ik me

niet begrepen voelde en anderen mij ook niet begrepen. Ik werd als hard en taai ervaren. Als ik nu terugkijk op deze periode, kan ik van mezelf zien dat ik geen aangenaam persoon was om mee om te gaan.

## Samen de dialoog aangaan

Dialoog is een krachtige vorm om de verbinding met je gesprekspartner aan te gaan. Een dialoog is een gesprek zonder agenda en werkt niet naar een doel toe.

Jan Bommerez, schrijver van o.a. de managementboeken “Flow en de kunst van het zakendoen” en “Kun je een rups leren vliegen?”, onderscheidt drie fasen in het menselijk gedrag: reactief, proactief en creatief. In de reactieve fase word je geleid door je emoties. Patronen en structuren bepalen wat je doet. Mensen in de proactieve fase kunnen omgaan met hun emoties in plaats van zich erdoor te laten leiden. Ze hebben een hoger EQ dan mensen in de reactieve fase. Bij creatief gedrag ben je volgens Bommerez de patronen voorbij en creëer je je eigen patronen. In deze fase ligt de grootste potentie om samen dingen te realiseren.

Maar hoe kom je in die creatieve fase? Dat kan door de dialoog aan te gaan met de ander, door eerlijk te kijken naar hoe je in contact staat met je gesprekspartner. Emoties als boosheid en verdriet kunnen hierbij naar boven komen en worden uitgesproken. Op deze manier komt er een bepaalde laag in jouw menselijk potentieel vrij – in dat waar jij als mens werkelijk toe in staat bent – waardoor je toegang kunt krijgen tot de creatieve fase.

## Verbinding ondanks conflict

Door dicht bij jezelf te blijven in een gesprek, kun je een grote tevredenheid ervaren, zelfs ondanks de conflicten die van tijd tot tijd voorkomen. Je vraagt je misschien af hoe dat mogelijk is. Hoe kan je in hemelsnaam een bevredigend gesprek voeren met iemand waar je een conflict mee hebt?

Wel, ik zal je een voorbeeld geven. Ik heb een heel goede band met een vriendin. We dagen elkaar steeds uit in onze persoonlijke groei en houden

elkaar scherp in de manier waarop we ons in onze communicatie verhouden. We hebben het vaak over het procesniveau van ons gesprek en leren hierin veel van elkaar.

Een tijd geleden raakten we met elkaar in conflict. Ze werd boos om iets wat ik haar vertelde. Ik kon haar boosheid zien en voelen. Maar het was haar boosheid, haar emotie. Ik ervaarde het niet als een aanval op mij. Op deze manier bleven we beiden uit de strijd, waar je zo gemakkelijk in kunt belanden tijdens conflicten. Ik kon haar emotie bij haar laten en zij nam de verantwoordelijkheid voor haar eigen boosheid. Daardoor kon ze deze ook weer accepteren en loslaten.

Ondanks het conflict konden we toch de verbinding met elkaar behouden doordat we allebei bij onszelf bleven. Onze relatie werd dankzij dit feit nog hechter. Dus verbinding kan er ook zijn als je in conflict bent met elkaar, op voorwaarde dat je je niet verbindt met het drama.