

Effectief mondeling communiceren in drie stappen

Effectief mondeling communiceren in drie stappen

Darwin Frieser

Boom Lemma uitgevers
Den Haag
2011

Voorwoord

Wat ik interessant vind in het beroep van docent en trainer, is dat iedere student en professional zijn specifieke kwaliteiten en valkuilen heeft. Uit gesprekken met hen is mij gebleken dat velen nadenken over hun manier van communiceren. Mensen geven aan sterker, stabiel en vaardiger te willen worden op het gebied van gespreksvoering en presenteren. Hierbij valt me op dat men vaak wel een beeld heeft van de eigen kwaliteiten en valkuilen, maar niet precies kan concretiseren welke dit zijn. Veel studenten krijgen hierover weinig persoonlijke uitleg en ontwikkelen hun manier van communiceren in de praktijk, onder meer door het maken van fouten. Het is daarom niet verrassend dat mensen graag onderwijs en trainingen volgen waarbij specifiek uitleg wordt gegeven over hun individuele vaardigheden en valkuilen. Met dit boek probeer ik tegemoet te komen aan deze wens.

In de tekst richt ik me dan ook vaak tot de individuele lezer. Aan de hand van een zelfanalyse krijg je een realistisch beeld van de manier waarop je communiceert. Hierbij wordt tevens ingegaan op het ontstaan van je communicatiestijl. Ook theoretische stof over gesprekstechnieken, gespreksvoering en presenteren krijgt een persoonlijke tint, omdat deze onderwerpen worden gekoppeld aan je communicatiestijl. Hierdoor krijg je niet alleen inzicht in je eigen manier van communiceren, maar je gaat ook gedragingen herkennen van andere communicatiestijlen. Deze methode heb ik de afgelopen jaren toegepast bij studenten en professionals met zeer uiteenlopende achtergronden. Daarbij is gebleken dat velen deze benadering waarderen, juist vanwege de persoonlijke insteek. Ik hoop dat je met het lezen van dit boek het gevoel krijgt dat de kennis op jou persoonlijk betrekking heeft. Als je naar aanleiding van dit boek vragen of opmerkingen hebt of anderszins interesse hebt in trainingen op het gebied van communicatie en persoonlijke effectiviteit, dan kun je mij via e-mail of de website benaderen.

Tot slot wil ik benadrukken dat ik voor de totstandkoming van dit boek veel dank ben verschuldigd aan mijn vrienden en huisgenoten met wie ik persoonlijke en waardevolle gesprekken voer over (persoonlijk) gedrag en communicatie. Door deze gesprekken met hen heb ik inzichten verworven waar ik elke dag, zowel in privésituaties als in het onderwijs, dankbaar gebruik van maak. Ook wil ik graag mijn voormalige collega's van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie bedanken, omdat zij mij gelegenheid hebben gegeven een training te ontwikkelen over communi-

catiestijlen. Voorts wil ik mijn waardering uitspreken voor de adviezen van mijn collega's van de Hanzehogeschool Groningen (Instituut voor Rechtenstudies) en Hogeschool Windesheim te Zwolle (Bachelor of Social Work). In het bijzonder wil ik mijn collega Wendy Goosen bedanken voor haar betrokkenheid en haar nauwkeurige commentaar op inhoud en taalgebruik. Ook mag ik mijn collega Yvonne Rijskamp niet ongenoemd laten, vanwege haar stimulerende feedback op mijn eerste concept.

Zwolle, maart 2011
Mr. drs. H.E. Frieser
info@versatio.nl
www.versatio.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	9
1	Communicatie en achtergronden 13
1.1	Communicatie en persoonlijke ontwikkeling 13
1.2	Levenservaring en communicatie 15
1.3	Denkkader 17
1.4	Verbale en non-verbale communicatie 18
2	Communicatiestijlen 25
2.1	De keuze voor een communicatiestijl 25
2.1.1	Starten met praten of starten met observeren 26
2.1.2	Keuze voor observator 'rustige stijl' of observator 'zakelijke stijl' 27
2.2	Inzicht in communicatiestijlen 28
2.2.1	Drijfveren 29
2.2.2	Zorgen bij de verschillende communicatiestijlen 30
2.2.3	Kwaliteiten 35
2.2.4	Beschermingsconstructie en valkuilen 37
3	De draaiende cirkel: effectief communiceren in drie stappen 41
3.1	Vicieuze cirkel 41
3.2	Methode 'de draaiende cirkel' 47
3.3	Anticiperen 53
4	Gesprekstechnieken 59
4.1	Luisteren 59
4.2	Vragen stellen: open en gesloten vragen 63
4.3	Concretiseren 65
4.4	Vormen van samenvatten 67
4.5	Gevoelsreflectie 69
5	Gespreksvoering en de opbouw van een gesprek 73
5.1	De gespreksfasen 73
5.1.1	Gespreksfase 1: ontmoeting 74
5.1.2	Gespreksfase 2: inleiding 75
5.1.3	Gespreksfase 3: kern van het gesprek 77

5.1.4	Gespreksfase 4: afronding	81
5.2	Slechtnieuwsgesprek	82
6	Presenteren	87
6.1	Schriftelijke voorbereiding op een presentatie	87
6.1.1	Oriëntatie	87
6.1.2	Inventarisatie	88
6.1.3	Leidraad	88
6.2	De spreker en de wisselwerking met het publiek	91
6.2.1	De spreekpositie	93
6.2.2	Het publiek inschatten	93
6.2.3	Houding ten opzichte van het publiek	95
6.2.4	Oogcontact	95
6.2.5	Sturing geven	97
6.2.6	Spierspanning	97
6.2.7	Kleding	97
6.3	Presenteren en communicatiestijlen	98
	Geraadpleegde en aanbevolen literatuur	101
	Over de auteur	103

Inleiding

Dit boek richt zich op professionele mondelinge communicatie. Adequaat communiceren vergt het nodige inzicht. Het is daarom belangrijk na te denken over hoe een gesprek efficiënt kan worden opgebouwd, welke gesprekstechnieken er zijn en wat belangrijke aandachtspunten zijn tijdens presentaties. Helaas is de praktijk weerbarstig. Persoonlijke valkuilen en valkuilen van gesprekspartner(s) kunnen een adequate toepassing van de theorie in de weg staan, waardoor miscommunicatie kan ontstaan.

Een oorzaak van dergelijke miscommunicatie kan zijn dat professionals en studenten geneigd zijn zich te richten op de (vak)inhoudelijke kant van het gesprek en niet zozeer op het gedrag van zichzelf of hun gesprekspartner(s). Daarom wordt in dit boek aandacht besteed aan je persoonlijke communicatiestijl. Hierbij wordt ook stilgestaan bij factoren die van invloed zijn (geweest) op de vorming van je communicatiestijl, zoals opvoeding en levenservaring. Door aandacht te besteden aan deze achtergronden krijg je inzicht in het ontstaan van je manier van communiceren. Vervolgens kun je met deze kennis je valkuilen minimaliseren, waardoor je kwaliteiten (meer) tot hun recht komen. Ook worden ideeën aangereikt om adequaat te kunnen inspelen (anticiperen) op de communicatiestijl van je gesprekspartners. Met deze kennis over het gedrag van jezelf en anderen kun je een aantal (theoretische) onderwerpen, zoals gespreksvoering, gesprekstechnieken en presenteren, effectief toepassen in de praktijk. Ook bij deze onderwerpen wordt zo veel mogelijk een link gelegd met je persoonlijke communicatiestijl.

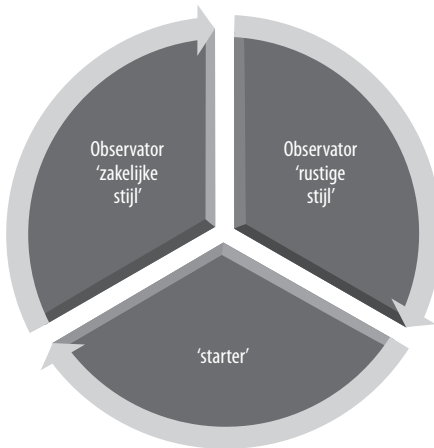


Figuur 1.1 Opbouw van het boek

Welke methode wordt hiertoe gehanteerd?

In dit boek worden drie communicatiestijlen onderscheiden. Deze communicatiestijlen sluiten aan bij datgene wat iedereen tijdens overlegsituaties kan

opmerken, namelijk dat er mensen zijn die vaak starten met praten (de ‘starter’) en mensen die starten met observeren. Binnen de laatste categorie kan onderscheid gemaakt worden tussen mensen die wel en die niet conflictvermijdend zijn, respectievelijk de observator ‘rustige stijl’ en de observator ‘zakelijke stijl’.



Figuur 1.2 De drie communicatiestijlen

Deze indeling in communicatiestijlen is in het kader van trainingen de afgelopen jaren toegepast bij managers en juristen van het Ministerie van Justitie, managers uit de vastgoedwereld en hbo-studenten van de studierichtingen Rechten en Sociaaljuridische dienstverlening, CMV, SPH en MWD. Interessant is dat de gedragspatronen die in dit boek per communicatiestijl worden beschreven, zijn gebaseerd op meningen en reacties van deze (aankomende) professionals. Op deze manier krijg je uit de praktijk genuanceerde informatie over je eigen communicatiestijl en die van je gesprekspartner(s). In de eerste drie hoofdstukken worden vragen gesteld die gericht zijn op zelfanalyse, zodat je je een goed beeld kunt vormen van je communicatieve vaardigheden.

Wat is het doel van het boek?

Met de kennis over communicatiestijlen kun je in drie denkstappen je communicatieve valkuilen minimaliseren, waardoor je kwaliteiten (meer) tot hun recht komen. Ook leer je te anticiperen op de communicatiestijl van je gesprekspartner. Effectief communiceren in het kader van gespreksvoering en presenteren is hierbij het doel.

Voor wie is het boek geschreven?

Dit boek is geschreven voor professionals en studenten van hbo- of wo-niveau.

Didactische handleiding

Trainers en docenten die de stof in dit boek willen toepassen binnen hun trainings- of onderwijsprogramma, kunnen gebruikmaken van een handleiding die digitaal wordt aangeboden op de website van Boom uitgevers Den Haag (www.budh.nl). Deze handleiding bestaat uit een powerpointpresentatie met notitiepagina's waarop didactische notities, aanvullende informatie en opdrachten staan vermeld. Op deze manier kunnen in weinig tijd trainingen of colleges worden samengesteld.

Hoe is dit boek opgebouwd?

In hoofdstuk 1 wordt aandacht besteed aan de relatie tussen levenservaring en de manier waarop je bent gaan communiceren. In die zin volgt het 'vak' communiceren de logica van elke wetenschap, namelijk het bestuderen van oorzaken. Op basis van die kennis van die oorzaken kan vervolgens gericht aan verbeteringen gewerkt worden.

In hoofdstuk 2 wordt stilgestaan bij de drijfveren, zorgen, kwaliteiten, valkuilen en de vicieuze cirkel die kenmerkend zijn voor elk van de drie communicatiestijlen. Op basis van deze kennis krijg je een duidelijk beeld van je eigen kwaliteiten en valkuilen.

In hoofdstuk 3 wordt een methode uitgelegd waarmee je in drie denkstappen valkuilen kunt minimaliseren, waardoor je kwaliteiten beter tot hun recht komen. Afgezien van het beïnvloeden van je eigen gedrag, leer je ook effectief in te spelen op het gedrag van gesprekspartners (anticiperen).

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de luistervaardigheid, het vragen stellen, het concretiseren, het samenvatten en de gevoelsreflectie. Daar waar mogelijk zal een link worden gelegd met je persoonlijke communicatiestijl.

In hoofdstuk 5 wordt een raamwerk besproken dat bruikbaar is voor de opbouw van gesprekken. Afhankelijk van de gesprekssituatie kunnen onderdelen van het raamwerk worden weggelaten of juist benadrukt. Ook wordt besproken op welke manier effectief geanticipeerd kan worden op de communicatiestijl van de gesprekspartner(s).

In hoofdstuk 6 wordt besproken op welke manier je een presentatie schriftelijk kunt voorbereiden. Vervolgens wordt stilgestaan bij de invloed van het publiek, de houding ten opzichte van het publiek, eventuele spanning tijdens het presenteren en de communicatiestijl van de spreker.

Inleiding

Professionals in diverse beroepsgroepen vragen zich in de praktijk geregeld af op welke manier zij effectiever kunnen communiceren. Zo willen zij weten hoe ze zich het best op kunnen stellen tijdens vergaderingen waar een aantal collega's meestal het woord heeft of juist niet veel zegt. Ook willen mensen weten op welke manier kritiek gegeven kan worden zonder daarbij te bescheiden te zijn of juist te emotioneel. Anderen geven aan dat zij graag willen weten hoe zij beter kunnen omgaan met de druk die presenteren met zich meebrengt. Deze voorbeelden kunnen worden uitgebreid met andere vragen, maar wat opvalt is dat de gestelde vragen vaak te maken hebben met houding en gedrag.

Deze persoonlijke vragen zijn niet eenvoudig te beantwoorden, omdat zij verbonden zijn met de persoon die de vragen stelt. Het is daarom nuttig om aandacht te besteden aan de communicatiestijl die bij je past, zoals in dit boek gebeurt, want op die manier zul je voor het grootste deel ook antwoord krijgen op je persoonlijke vragen. Een eerste stap is het verkrijgen van inzicht in het ontstaan van je communicatiestijl. Hierbij wordt ingegaan op de rol die opvoeding en levenservaring spelen bij de vorming van communicatiestijlen. Ook wordt ingegaan op de invloed die communiceren heeft op de persoonlijke ontwikkeling. Tot slot worden in dit hoofdstuk het begrip communiceren en de non-verbale communicatie besproken.

1.1 Communicatie en persoonlijke ontwikkeling

Naast de eerste levensbehoeften zoals eten, drinken en het hebben van onderdak is communiceren een belangrijke voorwaarde om te kunnen leven en je te ontwikkelen. Als geen ander hebben jonge kinderen dit door en zij stellen dan ook veel vragen, soms tot wanhoop van de ouders, omdat de vragenstroom eindeloos lijkt te zijn. Ook geven zij frank en vrij hun mening en

gevoel weer. Zelfs de meest geharde volwassene vertoont tekenen van vertederend als een kind zijn verbazing uitspreekt over bijvoorbeeld de grote oren van deze volwassene. Kinderen hebben kennelijk instinctief door dat vragen stellen, gevoel verwoorden en het geven van een mening reacties ontlokken aan de omgeving. Deze reacties bevatten informatie waarmee tot ontwikkeling en zelfstandigheid gekomen kan worden. De cognitieve (verstandelijke) en emotionele ontwikkeling van mensen is dus afhankelijk van de communicatie met andere mensen.

Ter overdenking

Is er iets in jezelf wat je in zelfstandigheid, dus zonder enige vorm van communicatie met anderen, hebt ontwikkeld?

De meeste mensen zullen tot de conclusie komen dat het grootste deel van hun (persoonlijke) ontwikkeling is gebaseerd op (non-verbale) communicatie met anderen.

Naast de cognitieve ontwikkeling is de emotionele ontwikkeling minstens zo belangrijk, omdat mensen goed beschouwd doorlopend gevoelens beleven die van invloed zijn op hun prestaties. Het begint 's ochtends al bij het opstaan: een dag kan bijvoorbeeld worden begonnen met een lusteloos gevoel of juist een opgewekt gevoel. Op het werk kan sprake zijn van gevoelens van waardering en teleurstelling en in een gezin kunnen gevoelens van vriendschap en boosheid worden beleefd. Het gevoelsleven kan dus niet worden stopgezet, dit tot frustratie van mensen die aan het piekeren zijn geslagen.

Ter vergelijking: de mens is net een ketel met water die op het vuur staat. Het water staat symbool voor de gevoelens, het borrelt de hele dag door. Het vuur onder de ketel staat symbool voor het leven met al zijn ontmoetingen. Er komt als het ware druk op de ketel en het is verstandig om deze te stabiliseren en niet te hoog te laten oplopen. Dit kan door regelmatig stoom af te blazen en het water bij te vullen, wat symbool staat voor communiceren. Een goed gesprek geeft input en kan leiden tot een gevoel van opluchting en inspiratie.

Als er weinig gelegenheid is om te praten, loopt de druk op. Dit kan zich uiten in allerlei gevoelens. Zich vermoeid en alleen voelen zijn hiervan bekende voorbeelden. Veel mensen proberen de emotionele druk te vermin-

deren door middel van ontspanning. Voorbeelden hiervan zijn: een borrel te veel drinken, roken, tv kijken zonder er echt wat aan te vinden, te veel of te weinig eten, veel slapen enzovoort. Zodra de ontspanning echter weer voorbij is, loopt de emotionele druk opnieuw op, omdat het leven met al zijn emoties zich weer aandient. Waarom kunnen of willen mensen onvoldoende praten over emoties? Deze vraag brengt ons bij de volgende paragraaf, waarin de invloed van opvoeding en levenservaring wordt besproken.

1.2 Levenservaring en communicatie

Wat is er precies gebeurd met het kind dat uitkwam voor zijn of haar mening en al helemaal niet wilde slapen? Dit is een reële vraag, want in tegenstelling tot kleine kinderen hebben volwassenen tijdens presentaties, overlegsituaties en conflicten vaak moeite om hun emoties te uiten of een mening te verwoorden. Het is daarom goed om stil te staan bij de vraag welke oorzaken hiervoor zijn aan te wijzen. Antwoorden zijn te vinden in het levensverhaal van elk mens.

Zoals reeds eerder verwoord, is de reactie vanuit de omgeving cruciaal voor je persoonlijke ontwikkeling. Eenvoudigweg omdat deze reactie informatie bevat waarmee je kennis en vaardigheden op kunt bouwen. Echter, naast constructieve reacties incasseert iedereen ook negatieve reacties. Dit kunnen ernstige kwetsingen zijn, maar ook minder ernstige kwetsingen kunnen vanwege hun regelmaat de nodige impact hebben. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan ruzies met broers, zussen of klasgenoten, niet de gelegenheid krijgen om uit te spreken, gebukt gaan onder iemand die dominant is, enzovoort. Iedereen is dus met enige regelmaat gekwetst door ouders en andere mensen in de (directe) omgeving. Welke invloed hebben deze kwetsingen gehad op de manier waarop je bent gaan communiceren? Voor dat wordt ingegaan op deze vraag volgt een voorbeeld waaruit blijkt dat het bij kwetsingen niet per se hoeft te gaan om negatieve of extreme situaties.

Voorbeeld

Frank is een vierjarig kind met een spontaan en onderzoekend karakter. Hij gaat, tot schrik van zijn ouders, altijd op onderzoek uit. Stopcontacten, stereoapparatuur, de hond en vele andere objecten worden aan een dagelijks

'onderzoek' onderworpen. Op een dag loopt Frank samen met zijn ouders op het trottoir en hij ziet een speelgoedwinkel aan de overkant van de weg. Hij wil de winkel van dichtbij bekijken en is van plan de drukke straat over te ste-

Vervolg

ken. Voordat het zover heeft kunnen komen, reageren de geschrokken ouders, grijpen Frank bij de arm en zeggen op strenge toon dat hij dit niet weer mag doen. Hij weet echter niet wat autoverkeer is en voelt zich daarom onbegrepen en gekwetst door de berisping.

Het gaat in dit voorbeeld om positieve ouders die het spontane kind proberen te beschermen. Omdat Frank spontaan en onderzoekend is, mag worden aangenomen dat hij vaker wordt berispt zonder dat hij weet wat hij fout doet. Deze optelsom van kleine kwetsingen kan van invloed zijn op de manier waarop hij gaat communiceren.

Beschermingsconstructie

Kinderen gaan zichzelf beschermen tegen kwetsingen. Afhankelijk van het unieke karakter gaat het ene kind zichzelf beschermen door bijvoorbeeld veel te praten, een ander kind (wellicht uit hetzelfde gezin) wordt verlegen en praat weinig en weer een ander kind gaat diplomatiek en zakelijk praten. Deze beschermingsconstructies hebben echter nadelen. Door deze constructies komen mensen minder snel tot een persoonlijk gesprek, met als gevolg dat gevoelens worden opgepot. Ook roepen beschermingsconstructies de nodige irritaties op als deze worden toegepast op mensen die daartoe geen aanleiding geven.

Wat is het belang van deze kennis over de invloed van de opvoeding op de ontwikkeling van onze communicatiestijl? Het belang is tweeledig. Ten eerste ben je beter in staat valkuilen te minimaliseren als je weet hoe deze zijn ontstaan. Ten tweede leidt het besef dat elke communicatiestijl gebaseerd is op een uniek levensverhaal tot flexibiliteit, wat nodig is om effectief te kunnen communiceren.

Zelfanalyse

- 1 Je ouders hebben ieder een eigen stijl van communiceren. Wat zijn de kenmerken van de communicatiestijl van je moeder en je vader?
- 2 Welke kenmerken ervaar je als stimulerend en welke als belemmerend?

- 3 Wat zijn de kenmerken van je eigen communicatiestijl in termen van kwaliteiten en ontwikkelpunten?
- 4 Hebben je kwaliteiten en ontwikkelpunten een relatie met de in vraag 2 beschreven communicatieve kenmerken van je ouders?

1.3 Denkkader

Op basis van opvoeding en levenservaring heeft ieder mens een denkkader ontwikkeld. Studenten die een beroepsopleiding beginnen of een (werk)relatie aangaan, kunnen denken dat de ander ongeveer op dezelfde manier zal denken als zichzelf. Dit is meestal niet het geval. Al snel blijkt dat een ander op basis van zijn of haar levensverhaal heel anders denkt, praat en luistert. Dit kan leiden tot inspiratie, maar het kan ook leiden tot teleurstelling. Ter illustratie volgt hier een voorbeeld waaruit blijkt dat het denkkader van invloed is op de manier waarop mensen met elkaar communiceren.

Voorbeeld

In een zekere organisatie werken twee capabele en sympathieke collega's. De ene collega, Johan, is opgegroeid in een gezin waar 'praten' veelal leidde tot een ruzieachtige sfeer. Daardoor is dit gezin opgehouden met praten over 'onveilige' onderwerpen zoals gevoel, gedrag, politiek enzovoort. Wel wordt er voorzichtig over zogenaamde veilige onderwerpen gesproken zoals over het eten, het weer, sport en tv-programma's. Johan is capabel en sympathiek en heeft zich ontwikkeld tot een rustige persoonlijkheid die niet snel reageert en veel nadenkt over de voor en tegens van een voorstel.

De andere collega, Mirjam, is opgegroeid in een gezin waarin 'praten' centraal staat. Men praat juist openlijk over

relaties, gevoel en politiek. Er wordt vaak door elkaar gepraat en met stemverheffing gesproken. Als er een kopje sneuvelt tijdens een verhitte discussie dan wordt daar achteraf smakelijk om gelachen. Mirjam is ook een sympathieke en capabele collega en heeft zich ontwikkeld tot een persoon die veel praat, nadrukkelijk aanwezig is en niet langdurig nadenkt over datgene wat zij wil zeggen.

Johan en Mirjam ontmoeten elkaar omdat ze samen een project moeten opstarten. De kans is groot dat de samenwerking (in eerste instantie) stroef verloopt, omdat beide collega's elkaars manier van communiceren interpreteren vanuit het eigen denkkader. Niet denkbeeldig is dat Johan,

Vervolg

die uit een gezin komt waarin weinig met elkaar gepraat wordt, Mirjam als te heftig ervaart en misschien zelfs als bedreigend en arrogant. Mirjam loopt daarentegen het risico dat zij de zwijgzaamheid van haar collega verwart met krachteloosheid en desinteresse. Een gevolg zou kunnen zijn dat zij zich nog

nadrukkelijker gaat opstellen, waardoor Johan zich nog meer op de vlakte gaat houden. Als Mirjam en Johan blijven communiceren vanuit het eigen denk-kader, dan is het risico groot dat er fricties ontstaan die van invloed zijn op hun gezamenlijke prestaties.

Zelfanalyse

- 5 Hoe zou je de manier waarop jij en je gezinsleden met elkaar communiceren willen omschrijven?

1.4 Verbale en non-verbale communicatie

Voordat in hoofdstuk 2 ingegaan wordt op de communicatiestijlen, staan we stil bij de vraag wat communicatie inhoudt en op welke manier non-verbale communicatie kan worden geïnterpreteerd.

Communiceren

Er zijn vele manieren om inhoud te geven aan het begrip communicatie. In dit boek wordt bij het communiceren uitgegaan van twee gespreksstromen, namelijk de woordenstroom en een gevoelsstroom. De woordenstroom is de meer technische kant van communiceren, waarbij de overdracht van woorden en inhoud centraal staat. De gevoelsstroom is de gespreksstroom waarbij de overdracht van emoties centraal staat. Woorden kunnen we dan zien als een vervoermiddel van emoties.

Ter overdenking

Hoe kan het dat woorden gevoel overbrengen?

Mensen hebben voortdurend een emotie en tijdens het communiceren wordt vanuit deze emotie gesproken. Hierdoor kunnen bepaalde woorden bijvoorbeeld harder of juist zachter worden uitgesproken. Deze variatie in luidheid brengt een bepaalde emotionele boodschap over. Op deze manier vindt er tijdens een gesprek, naast de inhoud, dus tevens een overdracht van gevoel plaats.

De gevoelsstroom is vaak bepalend voor het verloop van het gesprek. Dit laatste wordt geïllustreerd aan de hand van het volgende voorbeeld.

Voorbeeld

Twee collega's, Anja en Peter, werken samen aan een project. Anja moet een deadline halen en is daarbij afhankelijk van een rapport van Peter. De deadline is over enkele dagen. Na het ontvangen van het rapport kan zij het project afronden, maar dit kost haar dan nog wel een paar dagen werk. Anja spreekt de volgende zin dan ook met enige nervositeit uit: 'Wanneer heb je het rapport klaar?'

Peter, die alleen technisch luistert, dus enkel reageert op de woorden, antwoordt: 'Ik denk dat ik het rapport over een paar dagen af heb.' Een gevolg zou

kunnen zijn dat Anja, wellicht met enige irritatie, gaat doorvragen, omdat zij antwoord wil op het gevoel van bezorgdheid en nervositeit dat zij eveneens heeft 'uitgesproken'. Als Peter naast de woordenstroom ook de emotie had beluisterd, had zijn antwoord kunnen zijn: 'Ik weet het niet precies. Hoeveel dagen heb jij nog nodig na het ontvangen van mijn rapport? Dan ga ik daar rekening mee houden.' Het beluisteren van de gevoelsstroom en hierop reageren is effectief, omdat gesprekspartners zich gehoord voelen.

Non-verbale communicatie

Emoties worden ook geuit door middel van non-verbaal gedrag. In dit boek wordt uitgegaan van het idee dat lichaamstaal wordt aangestuurd door emoties. Daarmee wordt impliciet gezegd dat lichaamstaal aanwijzingen kan

geven over hoe iemand zich voelt. Op grond van het interpreteren van lichaamstaal kan bijvoorbeeld worden besloten een gesprek door te zetten of te verkorten, de druk te verhogen of juist te verlagen, persoonlijker te worden of juist zakelijker. In willekeurige volgorde worden enkele facetten van het non-verbale gedrag besproken.

Manier van lopen

Iedereen loopt op zijn eigen manier. In het algemeen kan worden gezegd dat een persoon die zich zorgen maakt, op een rustige en bedaarde manier zal lopen. Hij heeft zijn energie nodig om na te denken en zal zich dus niet met snelle bewegingen willen voortbewegen. Daarentegen loopt een opgelucht en blij mens meestal op een actieve en doelgerichte manier. Mensen die beroepshalve voor publiek moeten optreden peppen zich veelal mentaal op voor aanvang van hun optreden. Deze sterke emotie is terug te zien in de actieve en doelgerichte manier waarop sprekers, zangers en toneelspelers opkomen op het toneel.

Manier van zitten

Mensen in spanning, bijvoorbeeld tijdens een sollicitatiegesprek, hebben de neiging de voeten onder de stoel te schuiven. In een spannende situatie wordt instinctief gezocht naar extra houvast. Door de voeten onder de stoel te klemmen, waarbij sommigen hun voeten ook om de stoelpoten krullen, wordt met behulp van de stoel extra fysieke kracht gecreëerd. Kracht die in een spanningsvolle situatie goed gebruikt kan worden. Een dergelijke houding kan voor een professionele gesprekspartner aanleiding zijn om het gesprek op een ontspannen manier op te bouwen. Immers, te gespannen mensen communiceren minder effectief omdat zij zich vanwege de spanning minder kunnen concentreren op de inhoud.

Onderuithangen op een stoel kan duiden op vermoeidheid of desinteresse. Ook zitten jongemannen in hun puberjaren regelmatig onderuit, veelal met de benen enigszins uit elkaar. Het signaal dat ze hiermee kunnen afgeven is dat zij bepalen of en wanneer zij in beweging komen. Een enigszins rechte houding kan worden geassocieerd met interesse en concentratie. Mensen die tijdens een gesprek de kar moeten trekken of geïrriteerd zijn, zitten vaak (licht) voorovergebogen.

Armbewegingen

Tijdens een gesprek kunnen mensen de armen voor de borstkast hebben gevouwen. De conclusie dat deze houding geslotenheid uitstraalt, kan enigszins worden genuanceerd door het achterliggende motief te bespreken.

Immers, vaak worden de armen voor de borstkast gevouwen als men het gevoel heeft zich te moeten beschermen. Als een docent een vraag stelt vouwt menig student ter bescherming de armen voor de borstkast omdat er in een groep gesproken moet worden, wat veel mensen als spannend ervaren. Ook tijdens een ruzie kunnen mensen zich op deze manier beschermen tegen de boosheid van de ander. De armen kunnen ook voor de borstkast worden gevouwen in een situatie waarin een deel van de groep geen concentratie meer kan opbrengen of vermoeid is. Degene die nog gemotiveerd is en door wil gaan, beschermt zich dan tegen afleidende invloeden door de armen voor de borstkast te vouwen.

Als spanningsvolle onderwerpen besproken worden kan, tijdens het gesprek of kort daarna, met de handen over benen en of armen worden gewreven. Het spannende en ongemakkelijke gevoel wordt instinctief gecompenseerd door een geruststellende beweging. Ook kunnen mensen voor, tijdens of na (spannende) gesprekken onbewust hun kleding rechtekken, hun kousen optrekken, de haren recht strijken enzovoort. Het instabiele gevoel dat gepaard gaat met een spanningsvol gesprek, wordt instinctief gecompenseerd door gedragingen die gericht zijn op ordening en rust.

Gezichtsuitdrukkingen

Van kinds af aan letten mensen op gezichtsuitdrukkingen van anderen. Het fronsen van de wenkbrauwen kan duiden op zorgen, concentratie of irritatie. Een afgemeten mond kan erop duiden dat iemand boos is of ergens niet over wil praten. Afgezakte mondhoeken kunnen duiden op vermoeidheid, teleurstelling of boosheid. Mondhoeken die omhoog staan, kunnen duiden op een goed humeur en blijdschap.

Tijdens gesprekken kan ook iets worden afgeleid uit de gelaatskleur. Iemand die actief betrokken is bij een gesprek heeft in het algemeen een goede bloedsomloop, wat in een frisse gelaatskleur resulteert. Mensen die zich tijdens een gesprek (emotioneel) terugtrekken zijn passiever, waardoor hun bloedsomloop minder wordt gestimuleerd. Dit kan zich uiten in een blekere gelaatskleur. Vergelijk bijvoorbeeld de gelaatskleur van iemand die vermoeid is en naar bed wil (en zich dus, emotioneel gezien, wil terugtrekken) met iemand die op een gedreven manier iets aan het vertellen is.

Ter overdenking

Let gedurende de dag op je eigen non-verbale gedrag en dat van anderen en probeer te achterhalen welke emotie dit non-verbale gedrag aanstuurt.

Kleding en kleuren

Vanuit professioneel oogpunt is het interessant om na te denken over de vraag welke reacties kleding en kleuren kunnen oproepen. De gemiddelde persoon reageert rustig op gematigde kleuren. De achtergrond waar een spreker voor staat tijdens een presentatie bestaat daarom meestal uit een dergelijke kleur, vaak een blauwtint. Soms verschijnen sprekers tijdens een presentatie in uitdagende kleding. De kans is groot dat een deel van het publiek zich bezig gaat houden met het observeren van de kleding en het uiterlijk van de spreker. Logischerwijs kan worden geconcludeerd dat het voor de spreker in kwestie een extra inspanning kost om het publiek geconcentreerd te krijgen op de inhoud. Veel professionals zijn zich hiervan bewust en dragen daarom vaak kleding met gedekte kleuren. Kleding kan ook een fysieke invloed hebben op de spreker. De benauwdheid die een stropdas met zich mee kan brengen en te korte blouses die met enige regelmaat naar beneden worden getrokken zijn hiervan voorbeelden. Omdat de meeste beroepen de nodige inspanning vergen, is bewust nadenken over het effect van kleding en kleuren geen overbodige luxe. Personen die beroepshalve in het openbaar spreken, worden daarom vaak geadviseerd als het gaat om kleding.

Zelfanalyse hoofdstuk 1

- 6 Kun je aan de hand van de vragen die in het kader van de zelfanalyse zijn gesteld figuur 1.1 invullen voor je eigen ouders of opvoeders, en voor jezelf?



Figuur 1.1 *Communicatiestijl en achtergronden*