

# Voorwoord

Tijdens het schrijven van mijn vorige boek, *Diagnostische vaardigheden voor psychosociale hulpverleners* (Van Alphen, 2014) werd al snel duidelijk dat ik te veel in één boek wilde stoppen. Het doel om in één boek een complete behandeling van diagnostische vaardigheden te maken, leek te hoog gegrepen. Daarom is het mes in de inhoud van dat boek gezet: gespreksvaardigheden, hoe essentieel ook voor diagnostiek, is breder toepasbaar en kan beter in een apart boek. Dat boek ligt nu voor u.

Ik wil graag alle mensen die hebben geholpen om dit boek op zo'n korte termijn mogelijk te maken, hartelijk bedanken! Om te beginnen de mensen die tijdens het schrijven hebben meegelezen en mij hebben voorzien met waardevolle tips en aanvullingen: Marie-Sophie Linssen, Anne van Pol, Renske Bijl en Josine Muurling zijn daar van meet af aan bij betrokken geweest. Zij hebben mij onder meer geholpen bewust te worden van de gedachtesprongen die ik maak. Anita Kuppens heeft mij in het bijzonder geholpen met aanvullingen voor de paragrafen over emotie, waardoor deze paragrafen een mooie, heldere uiteenzetting zijn geworden van één van de ondergeschoven kindjes in de hulpverlening. Jenny Erckens heeft mij geholpen bij de paragraaf over verlieservaringen, waarvoor eveneens mijn dank. Dankzij de taalkundige hulp en het redactiewerk van Ingrid Monnichmann werd het een goedlopend verhaal. Dan de mensen die beeldmateriaal hebben gemaakt: Wilma van Heerden voor de foto's, Pieter Houtekamer voor de figuren en Renske Bijl voor de cartoons. Filmmateriaal kon niet zonder mijn tegenspelers Meghna Kumar en Anne Lepelaars, die op flexibele wijze de verschillende situaties hebben weten neer te zetten, Hogeschool NTI die de ruimte beschikbaar heeft gesteld en het team dat de opnames heeft gemaakt en gemonteerd. Dan nog de fondsredacteur Martine Harsema en last but not least Marc Appels van de uitgeverij Boom Lemma, die alles weer perfect gecoördineerd en georganiseerd heeft, waardoor er weer een mooi boek is verschenen!

Markus van Alphen, Radovljica, najaar 2014

*'When you talk,  
you are only repeating what you already know;  
but when you listen,  
you may learn something new'*

Dalai Lama

*'Bij het spreken,  
herhaal je alleen wat je reeds weet;  
maar wanneer je luistert,  
zou je iets nieuws kunnen leren'*

Dalai Lama

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>11</b>
Achtergrond en aanleiding	11
Wat is psychosociale hulpverlening?	13
Om welke redenen vragen cliënten om psychosociale hulp?	13
Waarvoor dienen gespreksvaardigheden dan?	13
<b>Leeswijzer en website</b>	<b>15</b>
Schrijfwijze	15
Website	16
Indeling van het boek	16
De opbouw van de hoofdstukken	19
Het belang van rollenspellen	19
Hoe kun je dit boek gebruiken?	20
<b>1 Communicatie – basisbeginselen en theorie</b>	<b>23</b>
1.1 Het communicatieproces	23
1.2 De reden dat mensen communiceren en de elementen in een boodschap	26
1.3 Kanalen: verbaal en non-verbaal	31
1.4 Uniekheid en beleving	36
1.5 Aandacht, waarneming, interpretatie	41
1.6 Interpreteren via vuistregels	45
Conclusie	55
Samenvatting	55
Voorbeeldopgaven	57
Rollenspellen en oefeningen	58
<b>2 Basis gespreksvaardigheden</b>	<b>59</b>
2.1 Een open houding en een goede samenwerkings sfeer	59
2.2 Niveau aanpassen aan je gesprekspartner	67
2.3 Vragen	68
2.4 Luisteren	80
2.5 Zenden: het overbrengen van wat je wilt zeggen	85
2.6 Structureren en reguleren: richting geven aan een gesprek	90
2.7 Het gesprek boeiend houden	99
2.8 Communicatiepatronen	102
2.9 Communicatieregels	107
2.10 Plus-taal	111
2.11 Complimenten, kritiek en feedback	113

2.12	Geduld: wanneer ingrijpen en wanneer wachten	121
2.13	Rollenspellen, rollenspellen en nog eens rollenspellen	122
	Conclusie	125
	Samenvatting	125
	Voorbeeldopgaven	129
	Rollenspellen en oefeningen	130
<b>3</b>	<b>Communicatie op het kruispunt tussen voelen, denken en doen</b>	<b>133</b>
3.1	Biologie en basisresponsen	133
3.2	Leerprocessen	141
3.3	Een bio-psychosociaal model van emoties	149
3.4	De rol van emoties in het communicatieproces	158
3.5	Angst	160
3.6	Schaamte en schuld	162
3.7	De impact van een verlieservaring	168
3.8	Empathie als grondslag voor observatief luisteren	180
	Conclusie	183
	Samenvatting	183
	Voorbeeldopgaven	186
	Rollenspellen en oefeningen	187
<b>4</b>	<b>Verdieping op gespreksvaardigheden</b>	<b>189</b>
4.1	Zijn er wel moeilijke mensen?	189
4.2	Taboes	192
4.3	Confronteren en de socratische dialoog	195
4.4	Een aantal minder effectieve communicatiepatronen	203
4.5	Weerstand	212
4.6	Omgaan met agressie	219
	Conclusie	231
	Samenvatting	231
	Voorbeeldopgaven	233
	Rollenspellen en oefeningen	234
<b>5</b>	<b>Empowerment, gespreksrollen en -houdingen</b>	<b>235</b>
5.1	Empowerment	235
5.2	Rollen in een hulpverleningsgesprek	242
5.3	Rollen versus stadium van verandering	244
5.4	Geloofwaardigheid van de psychosociale hulpverlener	253
5.5	Gesprekshoudingen	259
5.6	Kenmerken van observatief luisteren	280
	Conclusie	282
	Samenvatting	282
	Voorbeeldopgaven	285
	Rollenspellen en oefeningen	285

<b>6</b>	<b>Gespreksmodellen</b>	<b>287</b>
6.1	Intakegesprekken	287
6.2	Adviesgesprekken	292
6.3	Functioneringsgesprekken	305
6.4	Slecht nieuws brengen	309
6.5	Grenzen aangeven	314
6.6	Correctiegesprekken	316
6.7	Mediation- of bemiddelingsgesprekken	321
6.8	Herstelgerichte gesprekken	329
	Conclusie	337
	Samenvatting	338
	Voorbeeldopgaven	340
	Rollenspellen en oefeningen	341
	<b>Slot</b>	<b>343</b>
	<b>Literatuur</b>	<b>345</b>
	<b>Trefwoordenregister</b>	<b>351</b>
	<b>Over de auteur</b>	<b>355</b>



# Inleiding

Gespreksvaardigheden. Mensen kunnen toch al met elkaar praten? Het zou overbodig moeten zijn om het over gespreksvaardigheden te hebben, zou je denken. Er blijken echter verschillen te zijn tussen mensen: de één krijgt op de een of andere manier toch meer voor elkaar dan de ander. Vaak komt dat verschil neer op subtiele verschillen in hoe zo iemand met anderen communiceert. Dit boek gaat echter verder dan alleen gewone, alledaagse gesprekken en richt zich op gespreksvaardigheden in de psychosociale hulpverlening.

## Achtergrond en aanleiding

De maatschappij verandert constant. Dit heeft zijn weerslag op vele zaken, waaronder de psychosociale hulpverlening. Zorg speelt een steeds belangrijkere rol in de politiek, die wil voorkomen dat de kosten daarvan onbetaalbaar worden. Volgens SER-voorzitter Rinnooy Kan zouden de zorgkosten stijgen van € 5.000 per Nederlander per jaar in 2012 naar tussen de € 17.000 en € 25.000 in 2040 (Sociaal-Economische Raad, 2012) als er niet ingegrepen zou worden. Dit betekent een constante bezuinigingsdrang in de zorg, wat weer op gespannen voet staat met het willen leveren van kwalitatief goede zorg. Wat in de zorg in zijn algemeenheid geldt, geldt ook voor de psychosociale hulpverlening. Denk bijvoorbeeld aan de veranderingen in wat er wordt vergoed vanuit de zorgverzekering in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). De manier waarop professionals in deze sector hun werk moeten uitvoeren, verandert daarom ook. Dit boek komt tot stand tegen deze dynamische achtergrond.

De aanleiding om dit boek uit te geven, hangt samen met deze achtergrond. Om de geestelijke gezondheidszorg als voorbeeld te gebruiken, één trend is duidelijk: veranderingen in het zorgsysteem volgen elkaar in rap tempo op, met kostenbesparing als overkoepelend doel. Er moet dus sneller en efficiënter worden gewerkt, terwijl er niet aan kwaliteit mag worden ingeboet. Dit vraagt dus om hulpverleners die goede, efficiënte en vooral praktijkgerichte zorg kunnen bieden op basis van technieken die theoretisch goed zijn onderbouwd. Ongeacht wat dat werk precies inhoudt – of het nu om diagnostiek, behandeling, counseling, coaching, enzovoort gaat – goede communicatieve vaardigheden zijn de olie die het gehele hulpverleningsproces smeren. In het bijzonder de gespreksvaardigheden, wat dan de focus is van dit boek.

Dit boek is geschreven voor een bepaalde doelgroep: studenten die een beroep ambiëren in de psychosociale hulpverlening en beginnende beroepsbeoefenaars in deze sector. Het is een brede sector en het sluit beroepen

in zoals (toegepaste) psycholoog, counsellor, coach, trainer, case manager, (ortho-)pedagoog, maatschappelijk werker, sociaal pedagogisch hulpverlener, sociaal psychiatrisch verpleegkundige, om er een aantal te noemen. En deze beroepen worden op vele gebieden uitgeoefend, waarvan de geestelijke gezondheidszorg, de schoolsetting, het maatschappelijke werk en de werksetting als eerste in het oog springen.

Tegen deze achtergrond en vanuit deze aanleiding is de doelstelling van dit boek om de doelgroep gespreksvaardigheden aan te leren waarmee zij effectiever en efficiënter hulp kunnen verlenen.

Wat maakt dan dat dit boek meer is dan alleen 'nog een boek over communicatie'? De toevoeging ligt in het bijzonder in de verdieping. Er wordt dus verdergegaan dan de basisvaardigheden die in elk boek over communicatie gevonden kunnen worden. De term *observatief luisteren* uit de titel heeft daarmee te maken: pas wanneer de hulpverlener sensitief genoeg is om op te merken wat er in de beleving van zijn cliënten gaande is, kan hij daarop inspelen. Daarvoor is ook een stevige portie theorie over emotie onontbeerlijk. Het is deze verdieping die ervoor zal zorgen dat hij via observatief luisteren sneller diepgang, sneller tot de kern en daarom sneller tot effectieve gesprekken zal komen. Daarom zal ook de beginnende beroepsopvoeder baat hebben bij het bestuderen van deze stof.

Omdat het in het bijzonder voor beginnende studenten wordt geschreven, wordt zo veel mogelijk simpele, heldere taal gebruikt waarin vakjargon en theorieën stap voor stap worden geïntroduceerd. Daarnaast is de doelstelling om het vooral praktijkgericht te houden. Veel boeken over communicatie zijn toch meer gericht op de theorie dan het doen. Er is zeker aandacht voor de theorie. Vooral het hoofdstuk over emotie heeft een stevige theoretische inslag. Deze theorie dient een doel en de link wordt telkens gelegd naar hoe deze theorie toe te passen, door middel van technieken, tips, praktijkvoorbeelden, cases, checklists, werkbladen en filmclips.

Samenvattend is de achtergrond om dit boek uit te geven een omgeving waarin psychosociale hulpverlening steeds sneller, efficiënter, effectiever en goedkoper moet worden uitgevoerd zonder verlies aan kwaliteit. En de doelstelling is om psychosociale hulpverleners praktijkgerichte technieken aan te leren, die gebed zijn in een stevige theoretische basis en hen helpen sneller tot meer diepgang in hun gesprekken te komen.



## Wat is psychosociale hulpverlening?

Het woord psychosociaal kan worden opgedeeld in twee delen: psycho en sociaal. Wanneer de mens als bio-psychosociaal wezen (Kiesler, 1999) wordt gezien, dan wordt ervan uitgegaan dat beleving tot stand komt in de wisselwerking tussen drie gebieden:

- het biologische;
- het psychologische; en
- het sociale gebied.

Zowel positieve als negatieve belevingen ontstaan en worden beïnvloed uit elk afzonderlijk gebied en de drie gebieden op hun beurt beïnvloeden elkaar. Psychosociale hulpverlening richt zich vooral op de laatste twee gebieden. Wanneer mensen problemen ervaren in de manier waarop zij hun leven ervaren, dan probeert een psychosociale hulpverlener hen te helpen om veranderingen op deze gebieden aan te brengen, bijvoorbeeld door dingen anders te interpreteren (psychologisch gebied), anders om te gaan met hun omgeving (sociaal gebied) of waar mogelijk zelfs door de omgeving aan te passen.

## Om welke redenen vragen cliënten om psychosociale hulp?

Meestal komt de psychosociale hulpverlener pas in beeld wanneer een cliënt last heeft van iets dat hij zelf niet kan oplossen.

Denk na: wat doe jij als je een probleem hebt, bijvoorbeeld met je partner? Ga je dan gelijk naar de relatietherapeut? De meeste mensen proberen eerst zelf een oplossing te bedenken. Lukt dat niet, dan bellen zij een vriend(in). In eerste instantie om hun hart te luchten door erover te praten. Het kan zijn dat alleen erover praten al genoeg is. Het luchten heeft een ordenend effect, waardoor inzicht in hoe het zelf op te lossen zich bijna automatisch aandient. Duurt het probleem voort, dan zou je je vriend(in) om advies kunnen vragen. Je probeert eerst (al dan niet met hulp vanuit je omgeving) zelf je moeilijkheden op te lossen. Pas als je zelf geen raad meer weet, schakel je een professional in.

## Waarvoor dienen gespreksvaardigheden dan?

Kortom, cliënten willen hulp bij het oplossen van hun probleem. Om hen te kunnen helpen, zal de psychosociale hulpverlener wel moeten weten *wat* er aan de hand is, *waarom* dat *zo* is gekomen en wat het probleem in stand houdt. Daarvoor zijn gespreksvaardigheden nodig. Meestal vloeit er uit deze verkenning een advies voort, dat neerkomt op een strategie hoe de cliënten hun probleem het hoofd kunnen bieden. Ook om dat advies te kunnen geven, zijn goede gespreksvaardigheden noodzakelijk. Deze eerste fase van het uitzoeken en het geven van advies gebeurt meestal in een eerste of intakegesprek.

Het boek *Diagnostische vaardigheden voor psychosociale hulpverleners* (Van Alphen, 2014) gaat over dat proces van aanmelding tot en met advies. Na het advies wordt er vaak overgegaan tot interventies onder begeleiding van de psychosociale hulpverlener.

*Dit boek gaat niet over diagnostiek, noch over interventies. Maar om diagnostiek en interventies te kunnen uitvoeren, is een samenwerkingsrelatie tussen de psychosociale hulpverlener en de cliënten een noodzaak. En daarvoor zijn gespreksvaardigheden voor nodig. Samengevat: effectieve gespreksvaardigheden zijn een essentieel middel voor succesvol hulpverleners.*

# Leeswijzer en website

In deze leeswijzer wordt uitgelegd welke schrijfwijze is gehanteerd, hoe het boek is ingedeeld, hoe de hoofdstukken zijn opgebouwd, hoe het boek het beste is te gebruiken en waar de ondersteunende website toe dient.

## Schrijfwijze

Om met terminologie te beginnen: aangezien de meerderheid van de psychosociale hulpverleners vrouw is, had ik graag naar de psychosociale hulpverlener in de vrouwelijke vorm willen refereren. *Hulpverleenster* kan daarentegen voor sommigen als betuttelend overkomen, wat weer juist *niet* de bedoeling is. Uiteindelijk is voor de term *psychosociale hulpverlener* gekozen, omdat dit toch de meest neutrale aanspreekvorm is. En om taalkundig correct te zijn, wordt er in de *hij*-vorm naar de psychosociale hulpverlener gerefereerd, al weet ik terdege dat ik vooral vrouwelijke psychosociale hulpverleners (in spe) aanspreek. Voor de duidelijkheid wordt dus vanaf dit punt verder alleen nog maar de term *psychosociale hulpverlener* gebruikt. Die term mag je in gedachten vervangen met alle verschillende beroepen en rollen die zowel vrouwelijke als mannelijke psychosociale hulpverleners vervullen.

Omdat het boek geschreven is voor de psychosociale hulpverlening, is de gesprekspartner meestal de cliënt. Daarom wordt de term cliënt in de regel gebruikt om de gesprekspartner aan te duiden. Bij cliënten wordt zover mogelijk de meervoudsvorm gebruikt. Als het heel specifiek gaat om één persoon, wordt er gewisseld qua geslacht: bij problematiek die zich vooral voordoet bij vrouwen wordt de vrouwelijke vorm aangehouden, bij de overige de mannelijke vorm.

Verder is er gekozen om te tutoyeren, botweg omdat het mijn persoonlijke ervaring is dat de stof van andere boeken mij dichterbij staat wanneer zij op meer informele toon is geschreven.

Verder heb ik getracht een goede balans te vinden tussen eenvoudig- en professioneel taalgebruik, waarin er soms toch met een sappig of humoristisch voorbeeld of cartoon een begrip kraakhelder voor de lezer wordt geïllustreerd. Richtlijn voor taalgebruik is dat het ook begrijpelijk zou moeten zijn voor de niet-professional. Kortom, gewoon Nederlands met zo weinig mogelijk vakjargon, afkortingen of moeilijke woorden. Het is echter belangrijk dat de psychosociale hulpverlener uiteindelijk de professionele terminologie goed beheerst. Waar vaktermen voor bestaan, worden zij wel aangeboden: in eerste instantie in zogenoemde *jargon- en definitiekaders*. Op deze manier is de stof gemakkelijk te begrijpen en is er ook een verbinding met de vaktermen.

Deze kaders komen tussen de tekst, in de nabijheid van de behandeling van die begrippen.

Bronvermeldingen zijn een belangrijk deel van elk boek en worden in de tekst en in de kaders gegeven, met een volledige literatuurlijst aan het einde van het boek. Echter, om de leesbaarheid te bevorderen, zullen alleen de belangrijkste bronvermeldingen (lees: die er echt toe doen) worden vermeld. Verder is een balans gezocht tussen recente publicaties (die de voorkeur hebben omdat de nieuwste inzichten daarin verwoord zijn) en terugverwijzen naar de oorspronkelijke bron, die vaak van een oudere datum is. Sommige begrippen zoals cognitieve dissonantie (Festinger, 1957) worden vandaag in nagenoeg dezelfde betekenis gebruikt als toen zij bedacht waren. In zulke gevallen is ervoor gekozen om zo veel mogelijk de oorspronkelijke bron te citeren.

## Website

Om het een en ander te faciliteren, hoort er een website bij dit boek: [www.psychosocialegespreksvoering.nl](http://www.psychosocialegespreksvoering.nl). Werkbladen, links en schema's worden zo digitaal aangeleverd. Daarnaast wordt een aantal technieken geïllustreerd met gebruik van videobeelden; ook deze worden op de website aangeboden.



**Gebruik ook de website [www.psychosocialegespreksvoering.nl](http://www.psychosocialegespreksvoering.nl)**

## Indeling van het boek

Het boek beslaat zes hoofdstukken waarin theorie en praktijk elkaar afwisselen:

- een theoretische basis over communiceren;
- de basisgespreksvaardigheden;
- een theoretische behandeling van de emoties;
- een verdieping op gespreksvaardigheden;
- een meer theoretisch getinte behandeling van het begrip empowerment; en als afsluiter
- hoe gespreksvaardigheden in specifieke situaties het beste kunnen worden toegepast.

In vogelvlucht worden de volgende onderwerpen per hoofdstuk behandeld.

### *Communicatie – basisbeginselen en theorie*

Communiceren lijkt een vanzelfsprekendheid: iedereen doet het. Toch is het verstandig eerst stil te staan bij deze vanzelfsprekendheden. Communicatie

ontstaat in een interactie tussen twee of meer mensen. Daarin worden gedachten en gevoelens overgebracht. Het communicatieproces wordt behandeld: hoe komt zo'n interactie tot stand en wat kan er voor zorgen dat een boodschap niet begrepen wordt zoals de zender deze heeft bedoeld. In dit hoofdstuk staan de onmogelijkheden van het communiceren centraal, de theorie laat zien waarom communicatie zo vaak misgaat.

### *Basisgespreksvaardigheden*

Tegenover onmogelijkheden staan mogelijkheden. In dit hoofdstuk staan de technieken centraal waarmee de problemen uit het eerste hoofdstuk deels kunnen worden vermeden. Eigenlijk communiceert iedereen al. Als psychosociale hulpverlener ben jij leidend in dat proces en is je doel om de cliënten via jouw gespreksvaardigheden een stap verder te helpen met waar zij voor komen. Dat begint bij je houding en het wordt ondersteund door effectieve technieken. Door stil te staan bij deze basis, worden vaardigheden uitgebreid en bewuster ingezet. En door deze vaardigheden bewuster, consequenter en creatiever in te zetten, kan de effectiviteit van het hulpverleningsgesprek worden vergroot. Daarnaast wordt het begrip observatief luisteren geïntroduceerd.

## 'Zet vaardigheden bewuster, consequenter en creatiever in'

### *Communicatie op het kruispunt tussen denken, voelen en doen*

De basisgespreksvaardigheden zou iedereen moeten beheersen, ongeacht of iemand psychosociale hulpverlener of hulpontvanger is. De rol van de psychosociale hulpverlener is echter wat diepgaander dan praten over koetjes en kalfjes: het gaat over zaken in het leven van cliënten die hen in hun functioneren belemmeren. Het verschil tussen een hulpverlenend gesprek en een alledaags gesprek ligt in de diepgang. Wanneer de psychosociale hulpverlener deze diepgang in zijn gesprekken weet aan te brengen, komt hij sneller en effectiever tot de kern van wat er aan de hand is. Dit hoofdstuk legt daarvoor de basis.

## 'Het gaat om diepgang'

Naar mijn weten is er geen enkel boek over communicatie dat zo diep ingaat op emotie en hoe groot het effect daarvan is op ons doen en laten. Uitgangspunt van observatief luisteren is dat het respons dat jouw communicatie bij je cliënt

oproept, leidend is. En om die responsen goed te kunnen herkennen en op hun waarde te kunnen inschatten, zal je wat meer moeten weten dan de clichés (dat emotie belangrijk is, is een open deur).

### *Verdieping op gespreksvaardigheden*

Vanuit de kennis over emotie kunnen de gespreksvaardigheden nu verder worden uitgediept. Een belangrijk deel van de psychosociale hulpverlenerstaak is cliënten een spiegel voorhouden, bijvoorbeeld over het verschil in wat zij denken, wat zij voelen en wat zij doen. Hoe doe je dat op een respectvolle en effectieve manier? Verder worden de wat lastigere situaties beschreven en hoe daarmee om te gaan.

### *Empowerment, gespreksrollen en -houdingen*

Een hulpverleningsgesprek voeren is zelden een doel op zich. De bedoeling is cliënten te bewegen tot actie. En die actie moet weer leiden tot zelfstandig (of zo zelfstandig mogelijk) verdergaan. De laatste jaren gonst het door de wandelingen: de kreet *empowerment*. De hulpverlening zou minder paternalistisch moeten zijn en cliënten juist moeten ondersteunen om de regie over hun leven weer in eigen handen te krijgen. Empowerment is een van de grondslagen van observatief luisteren. In dit hoofdstuk wordt dat begrip uitgediept. Om cliënten tot actie te brengen, vraagt om motiveringstechnieken, die weer verbonden kunnen worden aan verschillende rollen die de psychosociale hulpverlener op zich kan nemen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de kenmerkende eigenschappen van observatief luisteren.

### *Het toepassen van gespreksvaardigheden in specifieke situaties*

Het laatste hoofdstuk draagt het kopje gespreksmodellen, wat inhoudt hoe gesprekken in bepaalde situaties vorm te geven en wat specifieke aandachtspunten daarbij zijn. Modellen die wellicht elke psychosociale hulpverlener zal inzetten, zijn intakegesprekken en adviesgesprekken; de andere modellen zullen wat minder vaak voorkomen. Dit hoofdstuk geeft de psychosociale hulpverlener kapstokken waarmee hij een goede structuur in zijn gesprekken kan aanbrenge.

## De opbouw van de hoofdstukken

Elk hoofdstuk is opgebouwd uit een inleiding, een kern en een conclusie. In de inleiding komen een introductie en een korte uiteenzetting over de onderwerpen van dat hoofdstuk. In de kern komen de verschillende onderwerpen aan bod. Naast het gebruik van praktijkvoorbeelden zullen waar nodig schema's, tabellen en figuren tussen de tekst worden geplaatst, alsook het jargon en de definitiekaders die eerder al zijn genoemd. In de conclusie van elk hoofdstuk komt een korte samenvatting van de kernpunten. Daarna komen voorbeeldopgaven en een aantal voorstellen qua rollenspel. Studenten wordt aangeraden beide te gebruiken om de stof dieper te laten inzinken. Er worden in dit stadium nog geen antwoordmodellen aangeboden, wellicht komen die te zijner tijd op de website te staan.

## Het belang van rollenspellen

Een vaardigheid is niet louter kennis, maar kennis die effectief is toegepast in specifiek gedrag. Gedrag is aan te leren en wordt pas effectief op het moment dat het wordt geoefend. Het is verleidelijk om lang over technieken, strategieën, enzovoort te praten, maar zo wordt er maar weinig geleerd. Pas nadat de psychosociale hulpverlener heeft ervaren hoe een techniek werkt, wordt het een deel van zijn gereedschapskist. En een ideale manier om de technieken aan te leren, is via rollenspellen. In paragraaf 2.13 wordt dieper ingegaan op hoe rollenspellen effectiever kunnen verlopen.

'Een vaardigheid is gedrag en dit moet worden geoefend'

Kortom: het boek kan de theorie uitleggen, een strategie voorleggen, via een videofragment op de website illustreren, maar dat is niet voldoende: elke techniek vraagt om oefening. Rollenspellen zijn daarbij een krachtig leerinstrument.

Na elk hoofdstuk wordt een suggestie gedaan voor oefeningen en rollenspellen die daarvoor gebruikt kunnen worden. Al zou het beter zijn telkens een stukje te lezen, dat te oefenen en daarna weer verder te lezen, is het in de praktijk zo dat studenten meestal eerst een hoofdstuk (of zelfs het hele boek) lezen en pas daarna, op aanwijzing van hun docent of trainer, een rollenspel doen. Daarom is gekozen de oefeningen en rollenspellen niet tussen de lopende tekst te plaatsen, maar aan het einde van elk hoofdstuk.

## Hoe kun je dit boek gebruiken?

Neuroplasticiteit is het idee dat onze hersenen niet statisch zijn, maar zich constant aan het aanpassen zijn (Doidge, 2007). Het onderliggende idee is dat *de aard* van onze hersenen plastisch is – zichzelf steeds aanpassend. Dit klinkt ook logisch: als de hersenen eenmaal ‘vastgesteld’ zouden zijn, dan zaten psychosociale hulpverleners zonder werk, want niets zou veranderbaar zijn.

De basisprincipes van neuroplasticiteit zijn:

- ‘*Use it or lose it*’: gebruik het of je raakt het kwijt. Daarmee wordt bedoeld dat verbindingen tussen hersencellen die niet worden gebruikt langzamerhand oplossen. Dat hersenpad wordt minder vaak gebruikt en neemt af qua complexiteit. Als jij ooit ergens heel goed in bent geweest (een sport bijvoorbeeld) en je beoefent deze een langere tijd niet meer, dan vermindert steeds het niveau waarop je presteert. Het eerste wat je kwijtraakt is de finesse – en dat komt nu precies door het verlies aan complexiteit in de hersenpaden die daarbij horen.
- ‘*What wires together, fires together*’: de verbindingen die bij herhaling tegelijkertijd geactiveerd worden, zorgen ervoor dat als één verbinding wordt geactiveerd, de andere ook worden geactiveerd. Dit is het principe waaruit complexiteit juist wordt opgebouwd. Een topsporter blijft oefenen en schaaft steeds bij op microniveau. De finesse (en dus de topprestatie) komt tot stand doordat er steeds meer hersenpaden tegelijkertijd worden aangesproken. Hoe meer ingangen naar een begrip of vaardigheid, hoe gemakkelijker deze wordt opgehaald en gereproduceerd. Anders gezegd: hoe meer associaties met een begrip, hoe beter. Dat geldt niet alleen voor topsporters: denk bijvoorbeeld aan een bepaalde geur die je associeert met een bepaalde gebeurtenis. Elke keer dat je die geur dan ruikt, dan komt de herinnering aan die gebeurtenis bijna als vanzelf naar boven.

Wat heeft dit van doen met hoe je dit boek moet gebruiken? Het komt erop neer dat de stof je eigen maken makkelijker wordt a) naarmate je het meerdere keren herhaalt en b) wanneer je meerdere vormen van aandacht tegelijkertijd inzet tijdens dat leerproces. Vandaar het volgende voorstel:

1. Lees een hoofdstuk.
2. Maak een eigen samenvatting.
3. Doe de voorbeeldopgaven.
4. Maak een mindmap (zoek op het internet naar ‘Tony Buzan’ voor een heldere uitleg over mindmaps of volg de link vanaf de website).
5. Leg alles weg en ga het hoofdstuk hardop uitleggen aan een ander. Het doet er niet toe of die ander het begrijpt, het mag ook aan de hond, de kat, je partner, de muur of de spiegel worden uitgelegd. Als het maar hardop is.
6. Ga zo mogelijk nu de technieken oefenen, hetzij in rollenspellen, hetzij in alledaagse gesprekken.



De laatste twee stappen zijn de belangrijkste, omdat daarmee de meeste verschillende hersenpaden tegelijkertijd worden geactiveerd:

- Je haalt een abstract begrip op uit je geheugen.
- Dit zet je om naar concrete begrippen.
- Bij een rollenspel vertaal je het begrip naar een strategie.
- Vervolgens maak je een talige formulering van dat begrip of die strategie.
- Deze formulering breng je motorisch voort via spraak.

De zes stappen samen maken een goede toepassing van de twee principes uit de neuroplasticiteit. Een neveneffect van de vijfde stap is dat het moeten uitleggen aan een ander ordenend werkt. Je gaat zelf de verschillende aspecten van dat hoofdstuk met elkaar in verband brengen. Ook merk je door dat samenvattend proces vanzelf waar de hiaten in je kennis zitten.



# Communicatie – basisbeginselen en theorie

1

Hoe ziet het proces van communiceren eruit? Hoe komt een gesprek tot stand en wat kan daarin allemaal misgaan? Dit zijn de vragen die centraal staan dit hoofdstuk. Die vragen worden benaderd vanuit de theorie, zodat er in volgende hoofdstukken praktische tips gegeven kunnen worden om de kans van slagen van gesprekken te verhogen.

De opbouw van dit hoofdstuk is: eerst het communicatieproces en daarna de processen die zich in het individu afspeelen en die dit communicatieproces kunnen verstoren.

## 1.1 Het communicatieproces

In een ideale wereld zouden mensen precies begrijpen wat zij van elkaar willen. Helaas blijkt al te vaak dat zij juist *niet* begrijpen wat zij van elkaar willen. Zo zijn de meeste problemen tussen mensen terug te voeren tot een probleem in de onderlinge communicatie.

‘De meeste problemen tussen mensen kunnen teruggevoerd worden tot communicatieproblemen’

Om te begrijpen wat er mis kan gaan, kijken we eerst naar het *proces* van communiceren. Lees om te beginnen de definities in het kader.

### Definitie

Jargon en definities



**Coderen:** het omzetten van wat men wil zeggen naar een concrete formulering.

**Zenden:** het (motorisch) voortbrengen van spraak.

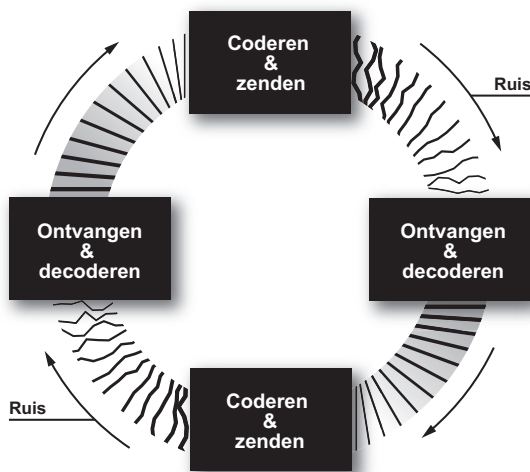
**Ontvangen:** het (mechanisch) horen van de woorden die een ander heeft uitgesproken.

**Decoderen:** het interpreteren (of betekenis geven) aan de woorden die gehoord zijn.

**Serieel:** taken opeenvolgend uitvoeren: de een na de ander.

**Parallel:** taken tegelijkertijd uitvoeren: naast elkaar doen.

Schematisch ziet het communicatieproces eruit zoals in figuur 1.1. Je bedenkt wat jij wilt zeggen, je formuleert de boodschap en brengt deze voort. Jij zendt dit bericht dus uit en dat wordt door jouw gesprekspartner ontvangen. De gesprekspartner hoort niet alleen de woorden, maar geeft daar betekenis aan. De boodschap wordt in die zin *gedecodeerd*. Daarna worden de rollen verwisseld: je gesprekspartner reageert door een bericht naar jou uit te zenden. Zo ontstaat – door het continu wisselen van rol – een gesprek.



Figuur 1.1 Eenvoudige schematische voorstelling van het communicatieproces

Probleem is dat er ruis is, die ervoor zorgt dat de boodschap niet altijd zo aankomt als wat zij is verzonden. Zij komt daardoor vervormd bij de luisteraar binnen. Ruis neemt verschillende vormen aan.

### *Fysieke ruis*

Ooit op een dansvloer geprobeerd een diepgaand gesprek te voeren? Soms is er in de omgeving te veel ander geluid dat het moeilijk maakt om te horen wat de ander zegt.

### *Fysiologische ruis*

Sommige mensen hebben een beter gehoor dan anderen. Mensen met tinnitus (zij horen een constant gezoem) hebben meer moeite dit gezoem uit te filteren dan iemand die daar geen last van heeft. Ook bij de zender geldt: mensen verschillen in hoe duidelijk zij spreken: heldere spraak is makkelijker te begrijpen dan binnensmondse spraak.

## *Psychische ruis*

Er zijn meerdere vormen van psychische ruis, die onderverdeeld kunnen worden in aandachtverdelings- en interpretatieproblemen.

Bij aandachtverdeling komen er verschillende stromen van informatie tegelijkertijd op de luisteraar af. Probeer bijvoorbeeld aandacht te hebben voor je gesprekspartner, terwijl je de televisie aan hebt en je tegelijkertijd op je smartphone aan het *WhatsApp* bent. Doordat jij je aandacht moet verdelen, hoor je de helft niet van wat die ander zegt. De ontbrekende stukjes informatie vul je zelf in, waardoor je *denkt* dat je wel alles hebt gehoord. Onderzoek naar zogenoemde multitasking (het tegelijk uitvoeren van meerdere taken) laat zien dat taken serieel (een na de ander) uitvoeren in de regel efficiënter is dan parallel (Ophir, Nass, & Wagner, 2009). Dit geldt overigens voor zowel vrouwen als mannen, al zouden mannen hier meer last van hebben dan vrouwen.

Nog zo'n aandachtverdelingsstoorzender is de eigen gedachte. Wanneer de psychosociale hulpverlener afgeleid is, onder stress staat, te veel bezig is zich af te vragen '*Wat moet ik nu vragen?*', dan neemt dat de aandacht af van wat zijn gesprekspartner hem aan het vertellen is. Hij hoort daardoor niet alles en vult ook hier de gaten in het verhaal zelf in.

Als je weer kijkt naar figuur 1.1, dan zie je dat er nog een ander gebied is waar de communicatie mis kan gaan: het proces van coderen en decoderen. Een boodschap zal pas precies aankomen zoals bedoeld wanneer de luisteraar op dezelfde manier decodeert als wat de zender van de boodschap heeft gecodeerd. Coderen en decoderen hebben alles te maken met betekenis geven aan en het interpreteren van de bedoeling van de ander. En dat is nu waar de schoen wringt, want ieder individu is uniek, geeft verschillende betekenissen en interpreteert op een eigen, unieke manier. Bij interpretatieproblemen komt het bericht wel volledig en ongeschonden binnen, maar het wordt vervormd tijdens het decoderen. Dus zelfs wanneer je er met je aandacht helemaal bij bent, kan er ruis ontstaan door verschillen in referentiekader, waardoor we de gedachten van anderen op onze eigen manier gaan invullen. Over dat referentiekader zullen wij het in paragraaf 1.3 en verder hebben.

Bij interpretatieproblemen hoort ook een taalbarrière: een zwaar dialect kan het moeilijker maken de woorden te herkennen die de ander gebruikt. Spreekt de ander een andere taal ...

## *Omgaan met ruis*

Ruis zal je niet helemaal kunnen uitsluiten, maar je kan er wel voor zorgen dat de effecten daarvan zo beperkt mogelijk zijn. Zoals door te zorgen voor een rustige omgeving waarin er minder competitie is tussen verschillende informatiestromen. Zie je mensen thuis, vraag dan dat de televisie tijdens het

gesprek wordt uitgezet. Vraag of de smartphone even pauze neemt en zet je eigen mobieltje op stil. Spreek helder en in begrijpelijke taal. Wat betreft rust in je hoofd krijgen, daar wordt dieper op ingegaan in paragraaf 2.2.

## ‘Creëer een rustige omgeving’

Ruis, zowel fysiek, fysiologisch als psychisch, kan er dus voor zorgen dat de boodschap niet (volledig) begrepen wordt. Tot dusver hebben wij het gehad over de hoe-vraag. Voordat we verdergaan met ruis, staan wij eerst stil bij de waarom-vraag: wat maakt het nu zo belangrijk dat die ander mij begrijpt? Dat is het onderwerp van de volgende paragraaf.

---

### Samenvatting 1.1

Het communicatieproces is een wisselwerking tussen twee partijen, een zender en een ontvanger. De zender codeert wat hij wil zeggen, brengt zijn boodschap over, die weer door de ontvanger wordt gehoord en gedecodeerd. Met het decoderen achterhaalt de ontvanger de bedoeling van de zender. Ruis in het communicatieproces maakt dat boodschappen maar deels overkomen, waardoor de kans op wederzijds onbegrip toeneemt. Ruis heeft meerdere bronnen, zowel fysiek, fysiologisch als psychologisch. Ruis trekt aandacht af van de boodschap die overgebracht wordt. Een rustige omgeving en helder, begrijpelijk taalgebruik kunnen deze effecten verminderen.

---

### 1.2 De reden dat mensen communiceren en de elementen in een boodschap

Waarom willen mensen met elkaar communiceren? Wat maakt dat deze energie wordt geïnvesteerd? Is het alleen geluid maken, omdat mensen sociale wezens zouden zijn? Dat zou kunnen, maar dan volgt de vraag: waarom zijn mensen dan sociale wezens? *The bottom line* is dat mensen elkaar nodig hebben, we zijn van elkaar afhankelijk. Het is daarom noodzakelijk dat wij aan elkaar kunnen aangeven wat wij nodig hebben. Je communiceert dus omdat je iets nodig hebt van een ander, je *wilt* iets van hem. Zelfs wanneer jij alleen wilt dat die ander je begrijpt, wil je ten eerste *dát* hij je begrijpt en meestal omdat jij wilt dat hij iets zal doen of laten.

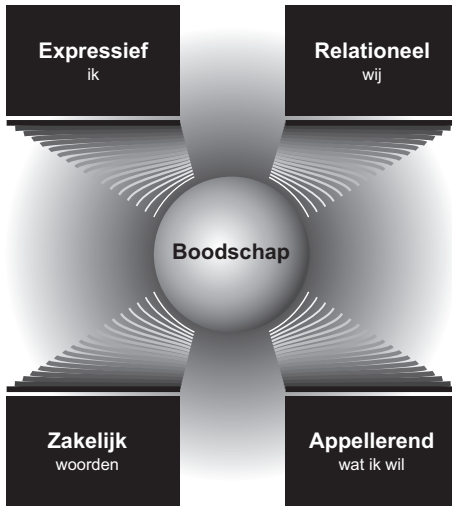
## ‘Je communiceert omdat je iets van die ander wil’

Samengevat: communiceren dient een doel. Psychosociale hulpverleners willen om verschillende redenen met hun cliënten communiceren, onder andere omdat:

- zij willen weten waar zij mee zitten;
- zij willen doorgronden hoe de ander denkt;
- zij willen begrijpen wat de beweegredenen voor hun gedrag zijn;
- zij hen inzicht willen geven over wat er met hen aan de hand is;
- zij hen een advies willen geven hoe met hun situatie om te gaan;
- zij hen willen motiveren hun advies op te volgen;
- enzovoort.

Hoe weten we dan wat die ander van ons wil? Anders gezegd: hoe wordt er betekenis gegeven aan de boodschap van een ander? Om dat te kunnen begrijpen, worden de vier elementen (Shulz von Thun, 2010) besproken die in een boodschap schuilgaan (zie figuur 1.2). Neem het voorbeeld dat je partner, op een licht sarcastische toon, zegt: *‘Dat wéét jij toch, lieverd.’*

- Het eerste element is de letterlijke inhoud. De zakelijke boodschap. Dit is de feitelijke betekenis van wat er wordt gezegd. In het voorbeeld interpreteer je de boodschap letterlijk. Je partner geeft aan dat jij kennis hebt van het onderwerp wat nu ter discussie staat.
- Wat er gezegd wordt is niet waardevrij. In wat mensen zeggen laten zij iets van zichzelf zien, zij geven iets bloot over zichzelf. Dit wordt (zelf)expressie genoemd. Het expressieve deel van de boodschap vertelt hoe men over zichzelf denkt. In het voorbeeld laat je denkbeeldige partner weten dat hij wel veel denkt te weten van de huidige stand van zaken ...
- Daarnaast geeft de boodschap informatie over de relatie, zoals de zender die ziet, tussen de zender en de ontvanger. Jouw denkbeeldige partner vindt het namelijk nodig jou erop te wijzen dat jij iets had moeten weten, met iets rekening had moeten houden en dat hij precies de aangewezen persoon is om die mededeling te doen. De relatie zoals hij die ziet is: hij, de slimme meneer, jij, dom blondje ...
- Als laatste, de zender *wil* iets van die ander. Hij doet een appel, hij wil dat die ander iets doet met de boodschap die hij zendt. In het voorbeeld zou het kunnen zijn dat het denkbeeldige alpha-partnertje wil hebben dat jij een figuurlijke diepe buiging maakt ... Of de ondertiteling zou kunnen luiden: *‘Val mij voortaan niet lastig met dit soort dingen’.*



Figuur 1.2 De vier elementen van een boodschap, naar Schulz von Thun (2010)

Shulz von Thun is in zijn model geïnspireerd door Watzlawick (Watzlawick, Helmick Beavin, & Jackson, 1967), een gezinstherapeut uit Californië die de nadruk op communicatie legde. Watzlawick maakt een onderscheid tussen het inhoudsniveau en het betrekkningsniveau. Het inhoudsniveau komt overeen met het zakelijke deel van de boodschap. Het betrekkningsniveau heeft te maken met de relatie tussen de gesprekspartners zoals de zender die ziet en het bevat daarom vooral de expressieve en relationele elementen. Om het verschil te illustreren: je partner komt de kamer binnen en zegt: *'Brrr. Wat is het hier koud!'* Op inhoudsniveau wordt er gecommuniceerd dat je partner vindt dat de temperatuur laag is. Op betrekkningsniveau hangt het ervan af *hoe* de boodschap wordt gebracht. Is de toon samenwerkend, dan ziet jouw partner een gelijkwaardige relatie tussen jullie. Hij zou dan gemakkelijk kunnen vervolgen met: *'Zal ik de verwarming wat hoger doen?'* Is de toon echter verwijtend, dan plaatst hij zich boven jou, hij wil je de les lezen. De ondertiteling kan dan zijn: *'Waarom heb je de verwarming niet hoger gedaan?'*



#### Definitie

#### Jargon en definities

**Inhoudsniveau:** de zakelijke, feitelijke boodschap die wordt overgebracht.

**Betrekkningsniveau:** de informatie in de boodschap die de relatie tussen zender en ontvanger weergeeft, zoals gezien door de zender. Dit kan verder worden ingedeeld in het expressieve en het relationele deel.

**Expressief deel:** (of zelf-expressief deel) dat in een boodschap dat iets zegt over hoe de zender zichzelf ziet.

**Relationeel deel:** zegt iets over hoe de zender de relatie tussen zender en ontvanger ziet.

**Appellerend deel:** is dat wat de zender van de ontvanger wil.



Het is belangrijk om je te realiseren dat alle vier elementen *tegelijkertijd* in één en dezelfde boodschap verpakt zijn. Dit is niet een indeling in soorten boodschappen die voorgebracht zouden kunnen worden: in elke boodschap worden automatisch en altijd alle vier elementen gecommuniceerd.

Watzlawick geeft ons nog een grondstelling: je kunt niet *niet communiceren*. Iemand steevast negeren bijvoorbeeld geeft een niet mis te verstane boodschap af. Ook wanneer je niets zegt, kan er uit de context van de situatie, je lichaamshouding, je mimiek, enzovoort verschillende betekenissen aan jouw stilte worden gegeven. Op dezelfde manier kun je een bepaald element uit je boodschap niet stilleggen – hij is er gewoon.

## ‘Je kunt niet *niet* communiceren’

Er wordt dus op meer dan alleen de woorden gelet wanneer een boodschap wordt geïnterpreteerd. Alleen de toon kan al leiden tot twee héél verschillende interpretaties. Stel, bijvoorbeeld, dat ‘*Dat weet jij toch, lieverd.*’ niet op een sarcastische toon maar meer als geruststelling wordt gebracht. Alleen het zakelijke blijft hetzelfde ... Op betrekkningsniveau wordt er opeens iets heel anders gezegd.

Ooit ruzie gehad over iets banaals met je partner? Over hoe je de dop van de tandpasta op de juiste manier op de tube moet draaien? Of waarom de kaas echt aan de rechterkant van de koelkast moet staan? Hoe zou je dit kunnen zien in termen van de elementen in een boodschap? Waar gaat het dan om? Gaat het écht over de kaas? Of heeft het iets te doen met het betrekkningsniveau: wat ik van mijzelf vind en hoe ik mijn relatie met mijn partner zie? Dit soort ruzies gaat meestal over het betrekkningsniveau en wordt uitgevochten op inhoudsniveau.

## ‘Onenigheden worden op inhoudsniveau uitgevochten’

Wanneer een discussie ontstaat waarin er steeds argumenten worden ingebracht (op inhoudsniveau dus), dan kun je voorspellen dat die discussie alleen zal voortduren. Alles wat de een zegt, zal door de ander worden voorzien van een tegenargument, en omgekeerd. Het is daarom aardig zinloos om de ander van jouw gelijk te trachten te overtuigen. Het is beter om van het inhoudsniveau af te stappen. Door over te stappen op de onderlinge relatie of op wat die ander van je wil, kan de cirkel worden doorbroken. Bijvoorbeeld: ‘*Ik merk dat wij elkaar alleen maar willen overtuigen. Volgens mij gaat het daar niet om. Wat willen wij eigenlijk van elkaar?*’ Bij relatietherapieën wordt vaak aanbevolen: ‘*Het doet er niet zozeer toe wie de discussie begon, maar wie haar opmerkt en stopzet.*’

Een ander soort misverstand doet zich voor wanneer jij de nadruk op een van die elementen legt en je gesprekspartner nu net op een ander element de klemtoon legt. Zoals de puberdochter die iets wat haar moeder zegt letterlijk gaat opnemen: *'Je zei toch eerst omkleden voordat ik uit mag gaan'* en in net zo'n bloot jurkje als het vorige komt aanzetten. De moeder legde de klemtoon op het appel: wat minder bloot, haar dochter op iets anders aantrekken. En zelfs al had zij minder bloot gezegd, dan zou de nieuwe outfit marginaal minder bloot zijn geweest dan de vorige.

Terug naar *'Dat wéét jij toch, lieverd'*: stel dat je partner het als geruststelling had bedoeld, dat jij je niet zo veel zou moeten aantrekken van wat een ander heeft gezegd en jij geeft kortaf terug: *'Ja, en nu ga jij het ook nog bij mij inwrijven!'* Blijkbaar heb jij dan de nadruk gelegd op het zelf-expressieve of het relationele deel, terwijl hij het op het appellerende deel had bedoeld.

## 'Wat de ander *begreep* is belangrijker dan wat jij bedoelde'

Zoals in de voorbeelden al duidelijk moet zijn: de genoemde interpretaties zijn niet de enige, er zijn meerdere interpretaties mogelijk. Elk element kan op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. In welke richting de interpretatie gaat, hangt weer af van de persoon: zijn levensgeschiedenis, gevoeligheden, blinde vlekken, enzovoort. Wat belangrijk is, is dat wat er met een boodschap werd *bedoeld* van onderschikt belang is aan wat de ander heeft *begrepen*. De ander reageert namelijk op wat hij begreep! Voor de goed getrainde psychosociale hulpverlener betekent het dat hij minder bezig is met wat zijn bedoelingen zijn en veel meer gaat letten op de reactie die zijn boodschap teweegbrengt bij zijn cliënten. De reactie (zowel in mimiek als in woord) geeft namelijk weer wat de cliënten hebben begrepen. Ook daarover meer in paragraaf 2.2.

Voordat wij stilstaan bij hoe mensen betekenis geven aan de boodschappen van anderen, zullen we het eerst nog hebben over de verschillende kanalen die mensen gebruiken om hun bericht over te brengen. Dat is het onderwerp van de volgende paragraaf.

---

### Samenvatting 1.2

Mensen communiceren omdat zij inter-afhankelijk zijn. Zij moeten kunnen aangeven wat zij nodig hebben en laten met hun berichten weten wat zij van een ander willen. Elke boodschap kent twee niveaus: een inhouds- en een betrekkingniveau. De inhoud gaat over wat er letterlijk is gezegd, terwijl het betrekkingniveau iets zegt over de verhouding tussen zender en ontvanger, zoals de zender die ziet. Een andere indeling is in vier elementen: naast het zakelijke, inhoudelijke element is er een expressief element (hoe de

zender over zichzelf denkt), een relationeel element (hoe de zender de relatie tussen zender en ontvanger ziet) en een appellerend element (wat de zender van de ontvanger wil). Alle vier elementen zitten in één en dezelfde boodschap verpakt. Daarnaast is het niet mogelijk niet te communiceren. Misverstanden komen vaak tot stand doordat zender en ontvanger de klemtoon leggen op verschillende aspecten of deze aspecten verschillend interpreteren.

### 1.3 Kanalen: verbaal en non-verbaal

Meerdere kanalen worden tegelijkertijd ingezet om een boodschap te zenden en de andere let op al deze verschillende kanalen. Een indeling kan worden gemaakt in verbale, paralinguale en non-verbale kanalen:

#### Definitie

#### Jargon en definities



**Verbale communicatie:** wat er gezegd wordt, inclusief formulering.

**Paralinguale communicatie:** de manier waarop iets wordt gezegd: toonhoogte, melodie, volume, tempo en onderliggende toon.

**Non-verbale communicatie:** wat er met lichaamshouding, gebaren en mimiek wordt gezegd.

**Inconsistentie in de kanalen:** wanneer wat er gezegd wordt niet lijkt overeen te komen met hoe het gezegd wordt.

Om te beginnen de lichaamshouding. Ga eens een keer kijken in een eet- of drinkgelegenheid. Let goed op hoe mensen tegenover elkaar zitten. Ooit gemerkt dat mensen elkaar spiegelen? Als de één met de hand onder de kin zit, dan is de kans groot dat de ander dat ook doet. Waarom eigenlijk? Het heeft te maken met een van de basisprincipes in de psychologie: naarmate mensen op ons lijken, denken wij dat zij de wereld op eenzelfde manier als wij interpreteren. Dat maakt dat zij voor ons meer voorspelbaar zijn en daarom vinden wij hen aardiger. Het spiegelen van lichaamstaal heeft een soortgelijk effect. Als een ander ons non-verbaal gedrag spiegelt, dan voelen we dat onze houding oké is. De gesprekspartner neemt namelijk dezelfde (lichaams)houding aan als wij, dus hij interpreteert de huidige situatie op dezelfde wijze. Daardoor voelen wij ons meer op ons gemak en daarom vinden wij hem aardiger. Het spiegelen van elkaars lichaamshouding heeft zodoende een geruststellend effect. Het gaat allemaal onbewust en het is allemaal gebaseerd op een illusie ...

Toch is lichaamshouding een belangrijk element. Of de psychosociale hulpverlener nu naar de cliënten toe leunt of juist achterover zit op zijn stoel, beide geven een andere houding weer. En zoals Leary (1957) zegt: gedrag roept gedrag op (in paragraaf 2.8 gaan wij daar wat dieper op in). Wanneer je je cliënten het

idee wilt geven dat je goed luistert, dan is het wellicht beter om wat naar hen toe te leunen. ‘Werk’ je te hard in een gesprek, dan is het wellicht goed om letterlijk wat achterover te leunen.

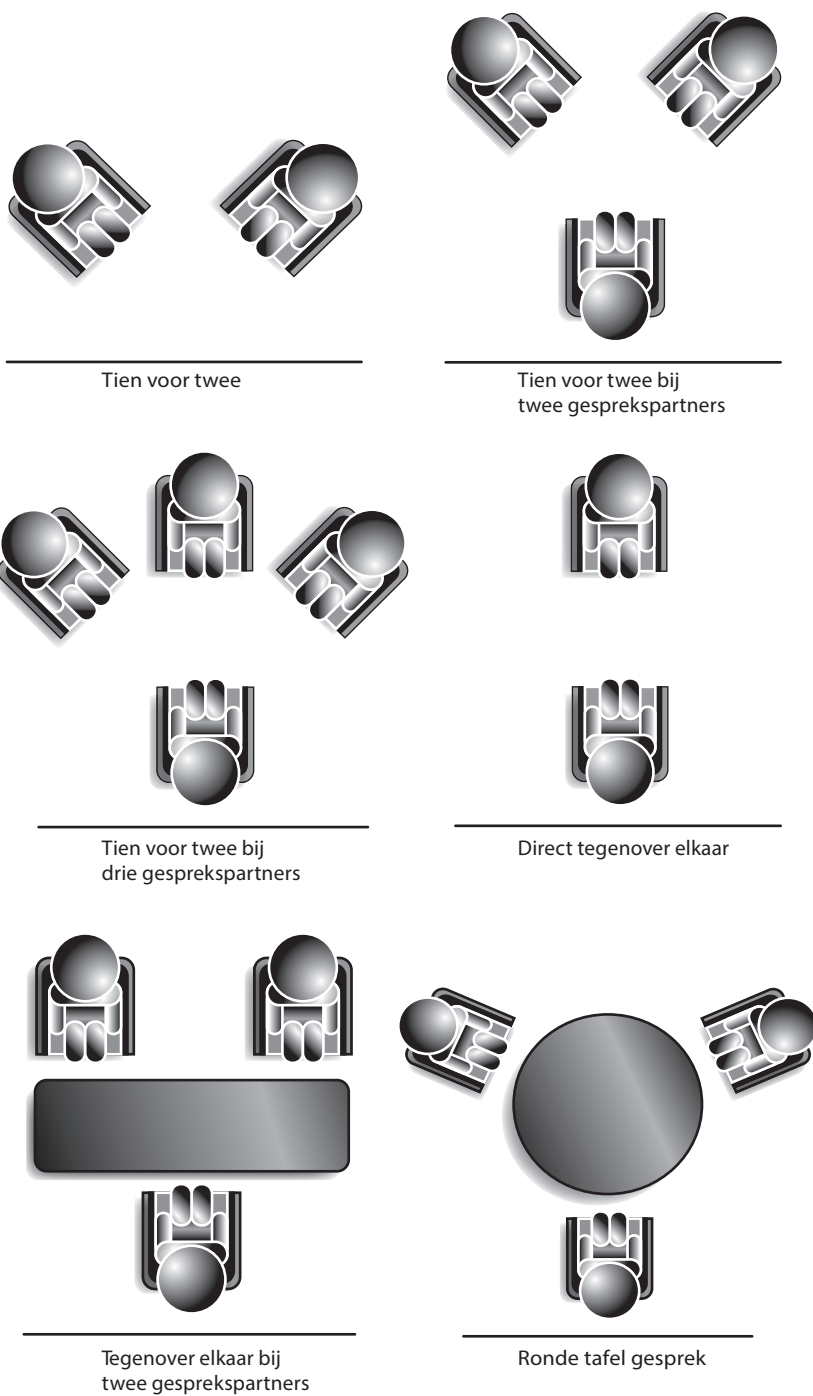
## ‘Werk je te hard in een gesprek, ga dan eens wat achterover leunen’

In de westerse maatschappij is oogcontact wellicht het belangrijkste non-verbale kanaal. Goed oogcontact houden met je cliënten, echter zonder hen aan te staren, is een goede zaak. In andere culturen is dat anders. In Japan, bijvoorbeeld, is de regel dat je iemand van de neus tot de hals aankijkt. Direct oogcontact wordt als dominant, bijna agressief gezien, op zijn minst als ongepast. Onder de hals aankijken heeft een seksuele tint en is daarom ook ongepast. Maar voor de meeste cliënten in de westerse samenleving geldt: regelmatig aankijken. Door even de blik vast te houden en daarna weer weg te kijken geef je aan dat je oprecht geïnteresseerd bent. Het is daarom handig om je stoelen zo te plaatsen dat je op ‘tien vóór twee’ tegenover elkaar zit: deze opstelling vergemakkelijkt dit maken en breken van oogcontact. Met twee cliënten gaat de ‘tien voor twee’ opstelling nog, met meerdere cliënten tegelijk is dat niet meer mogelijk, zie figuur 1.3. De stelregel blijft: niet direct tegenover elkaar zitten. Dit geldt overigens niet voor alle soorten gesprek. Bij een correctiegesprek (hoofdstuk 6), bijvoorbeeld, is het *juist* zaak om tegenover elkaar te zitten.

Aandacht verdelen tussen meerdere cliënten gaat bij uitstek door steeds met alle gesprekspartners oogcontact te houden. Spreekt de ene, maak dan regelmatig even oogcontact met de andere(n). Je laat merken dat je hun reactie op wat er gezegd wordt opmerkt. De één is nu eenmaal spraakzamer dan de volgende. Om krampachtig iedereen dezelfde hoeveelheid spreektijd te geven, is onbegonnen werk en het houdt ook je aandacht af van waar je eigenlijk mee bezig moet zijn: luisteren.

## ‘Je kunt aandacht verdelen met oogcontact’

Handgebaren worden gebruikt om dat wat er gezegd wordt te ondersteunen. Cultureel is daar ook een verschil in. In de Italiaanse cultuur is spreken zonder uitbundig gebaren haast ondenkbaar. Ook hier is een goede middenweg het beste devies. Een starre lichaamshouding leidt tot verveling, net zoals iemand die geen stemmelodie gebruikt. Een overmaat aan gebaren leidt af.



Figuur 1.3 Een aantal zitopstellingen

Met paralinguaal wordt bedoeld hoe wij een bericht uitspreken. Hierbij spelen spreektempo, -volume, -melodie en -toon een rol. Het gaat erom een goede balans te vinden. Een overdreven stemmelodie bijvoorbeeld zal door de meeste mensen als onecht worden geïnterpreteerd. En is die te vlak, dan wordt het saai, waardoor mensen stoppen met luisteren.

### *Inconsistenties*

Waar het om gaat, is dat de verschillende kanalen met elkaar in overeenstemming zijn. Armen over elkaar gekruist kan een gesloten houding betekenen, maar dat hoeft niet. Vaak wordt de betekenis van lichaamstaal overschat: er wordt te veel op één kanaal gelet en te veel nadruk gelegd op de interpretaties die daaraan verbonden worden.

Wanneer iemand iets zegt en de manier waarop hij dat zegt (inclusief non-verbale signalen) stemt daarmee niet overeen, dan zullen mensen geneigd zijn te twijfelen aan de inhoud van die boodschap. Wanneer je zegt blij te zijn maar dat in een vlakke toon en met een weinig opgewekte lichaamshouding doet, zullen de meeste mensen dat niet geloven. Zij zullen eerder de non-verbale signalen interpreteren als de 'echte' boodschap. Dit is niet het verschil tussen inhouds- en betrekkningsniveau. Het is een zogenoemde inconsistentie in de kanalen. De persoon zendt in feite meerdere boodschappen tegelijk uit, die niet met elkaar te rijmen vallen. Omdat zij tegenstrijdig zijn, willen wij weten welke van die boodschappen nu de juiste is. Zoals gezegd, zijn wij geneigd meer gewicht aan de non-verbale signalen te geven. De vraag is echter of dat (altijd) klopt.

Hetzelfde geldt ook voor tegenstrijdigheden tussen paralinguaal en verbaal of non-verbaal. Als je *'Ik ben zo blij'* in een vlakke monotoon uitspreekt, dan zullen de meeste mensen het tegendeel denken. Het kan overigens ook nog dat twee of meer *non-verbale* signalen tegenstrijdig zijn (zoals een glimlach bij een anders gedeprimeerde lichaamshouding). Aan welke moet je dan voorrang geven? In plaats van je af te vragen (of gewoon op je gevoel af te gaan), zou je het beter kunnen vragen. Door de tegenstrijdigheid te benoemen, kun je achterhalen wat nu de juiste boodschap is en wellicht wat meer over de achtergrond van die tegenstrijdigheid te weten komen.



#### Casus

#### Maja en Daan

**Psychosociale hulpverlener:** Je zegt blij te zijn dat Daan promotie heeft gekregen, maar je zit er niet zo blij bij, als ik je zo bekijk. Klopt mijn indruk?

**Maja:** Natuurlijk ben ik blij voor Daan.

**Psychosociale hulpverlener:** Voor Daan. Wat betekent het voor jou?

**Maja:** Ja. Hij zal toch wat vaker van huis zijn.

**Psychosociale hulpverlener:** Is dat iets waar je minder blij over bent?

**Maja:** Ja. Hij zal regelmatig een aantal dagen weg zijn voor zaken. Dat vind ik niet zo leuk.

**Psychosociale hulpverlener:** Wat precies vind je daar niet zo leuk aan?

**Maja:** (*schuifelt wat ongemakkelijk in haar stoel*) Ik weet niet of ik hem kan vertrouwen.

---

Zo wordt bij Maja duidelijk dat zij blij zou moeten zijn voor Daan (en voor de vorm zegt zij ook dat zij dat is), terwijl het haar een dubbel gevoel oplevert. Zijn promotie heeft voor haar consequenties: hij zal vaker op zakenreis weg zijn, wat weer bij haar angst oproept. Het is dus niet dat zij *niet blij* is, het is eerder een tegenstrijdig gevoel.

Wat ook in het antwoord van Maja opvalt, is dat zij het woord ‘natuurlijk’ gebruikt. De psychosociale hulpverlener koos hier een andere gespreksrichting, maar hij had zich ook op dat woordje kunnen richten. Soms wordt ‘natuurlijk’ misbruikt, vaak als een stopwoordje. Meestal is datgeen waarbij wij ‘natuurlijk’ gebruiken helemaal niet zo natuurlijk. Waarom is Maja ‘natuurlijk’ blij voor Daan? Of bedoelt zij dat het van haar verwacht wordt om blij te zijn voor hem?

## ‘Ga er niet klakkeloos van uit dat de non-verbale boodschap de werkelijke is’

Maja wordt als voorbeeld gebruikt om te illustreren dat de psychosociale hulpverlener zich bewust is van eventuele inconsistenties in een boodschap en niet klakkeloos of willekeurig invulling gaat geven aan de ‘werkelijke’ bedoelingen van zijn gesprekspartner. In de regel is het verstandiger die inconsistenties bespreekbaar te maken.

### *Ook de psychosociale hulpverlener communiceert*

Niet alleen de cliënten drukken zich uit via de verschillende kanalen. In zijn boodschappen zal de psychosociale hulpverlener ervoor moeten zorgen dat hij zo weinig mogelijk tegenstrijdige signalen afgeeft. Zijn cliënten zullen bij tegenstrijdigheid namelijk wel een aanname maken (in alle waarschijnlijkheid gebaseerd op de non-verbale of paralinguale elementen). Soms zal hen die tegenstrijdigheid niet eens bewust opvallen, laat staan dat zij het bespreekbaar maken. De psychosociale hulpverlener kan het risico van het afgeven van tegenstrijdige signalen tegengaan door echt en eerlijk te zijn. Ook dat onderwerp komt terug in paragraaf 2.2.

Wij hebben tot dusver behandeld hoe het communicatieproces eruitziet, de reden voor het überhaupt willen communiceren en welke kanalen er ingezet worden. Ruis is in algemene termen behandeld. Wat tot dusver opvalt, is dat het grootste storende factor neerkomt op verschillen in interpretatie. Ongeacht of dat nu gaat over het interpreteren van de verbale, de paralinguale of de non-verbale boodschap. De rest van dit hoofdstuk wordt aan het onderwerp interpretatie besteed: de uniekheid van de zender en de ontvanger en welke processen er allemaal in ons afspelen die ervoor zorgen dat wij boodschappen anders interpreteren dan zoals zij bedoeld worden.

In paragraaf 1.4 zullen wij het hebben over de uniekheid en hoe ieder mens vanuit een eigen referentiekader interpreteert. Paragraaf 1.5 gaat in op de biologie en hoe die beperkingen opwerpt in termen van waarneming en aandacht. Deze beperkingen zorgen er weer voor dat wij bepaalde strategieën inzetten, vuistregels, om er zo toch zo veel mogelijk betekenis aan te geven. Die vuistregels zijn onderwerp van paragraaf 1.6.

Samengevat: in dit hoofdstuk staan wij met een stevige theoretische basis stil bij wat er allemaal *mis* kan gaan in het communicatieproces. Daarna staat de weg open naar wat wij kunnen doen om communicatie een betere kans van slagen te geven.

---

### Samenvatting 1.3

Communiceren gaat gelijktijdig over verschillende kanalen. Naast *wat* er letterlijk en figuurlijk wordt gezegd en *hoe* het wordt gezegd, spelen non-verbale signalen een belangrijke rol. De valkuil is te focussen op slechts een van deze kanalen, zoals lichaamshouding bijvoorbeeld. Daarnaast is hoe de psychosociale hulpverlener zich non-verbaal opstelt ook van belang voor de mate waarin de cliënten zich bij hem op hun gemak voelen. In de westerse cultuur is vooral adequaat oogcontact belangrijk. Door niet te doen alsof, zal de psychosociale hulpverlener de kans op het afgeven van tegenstrijdige signalen in zijn communicatie kunnen verkleinen.

---

## 1.4 Uniekheid en beleving

In een droom kunnen dingen even echt aanvoelen als wanneer je wakker bent. Maar hoe weet je met 100% zekerheid dat wat je ervaart als je wakker bent echt is? Als je hersenen je al in je slaap voor de gek houden, wie zegt dat zij dat niet doen terwijl je wakker bent? De les hieruit is dat de realiteit niet losstaat van degene die ervaart. Beleving is daarmee niet vaststaand en universeel, maar persoonlijk.