Communiceren moet je leren. Reinoud van Rooij legt uit waarom iets wat zo makkelijk lijkt, toch zo vaak misgaat. En geeft tips om dat te voorkomen. 'Klutsen is de oplossing!'

'Hè, wat bedoel je?'

Iets anders zeggen dan je bedoelt is volgens communicatietrainer en -deskundige Reinoud van Rooij valkuil nummer één: „Stel dat iemand iets vervelends doet en je wilt er wat van zeggen. Vaak zeg je dan: Doe niet zo irritant. Logisch, maar zo benoem je alleen het effect dat de ander op jou heeft. Belangrijker is dat je de feiten benoemt die de oorzaak zijn van dat irritante gevoel en de ander een tip geeft. Bijvoorbeeld: 'Je praat door mij heen, dat vind ik irritant, wat ik graag zou willen is...' Zo weet de ander concreet wat het effect van zijn gedrag is en wat hij eraan zou kunnen doen.

Een onduidelijke boodschap ontstaat ook als de verzender zelf niet precies weet wat hij wil communiceren. Vaak kun je nadenken over wat je wilt zeggen, maar soms is daar geen tijd voor. Het beste is om dan eerlijk te zeggen dat je hardop nadenkt tijdens je antwoord. Van Rooij: „Nog beter: eerlijk zeggen dat je zo snel geen antwoord paraat hebt, maar erop zult terugkomen."

LUISTER JE WEL?

Probeer eens een bevallingsverhaal te vertellen aan iemand die zelf ook een bevalling heeft meegemaakt. Grote kans dat je je verhaal niet kunt afmaken, omdat je gesprekspartner halverwege uitroept: 'Ja, dat had ik ook!', en vervolgens het gesprek overneemt. Autobiografisch luisteren, noemt Van Rooij dat: „Je luistert niet naar wat de ander wil vertellen, maar stapt direct over op je eigen verhaal. Heel hinderlijk voor je gesprekspartner, die voelt zich zo niet gehoord."

Alleen horen wat je wílt horen is ook een vorm van autobiografisch luisteren. Wie wel eens naar een talentenjacht op televisie kijkt, weet dat *wannabe*-sterren er meester in zijn. 'Hij zei dat ik volgend jaar weer mag meedoen!', jubelen kandidaten die net hebben gehoord dat ze stemtechnisch gezien beter een andere droom kunnen zoeken. Om na te gaan of de boodschap goed overkomt is de lichaamstaal van de ontvanger een goede informatiebron. Van Rooij: „Kijk iemand in de ogen tijdens het gesprek. Gefronste wenkbrauwen, wegkijken, armen over elkaar slaan, zuchten; het zijn allemaal signalen dat de inhoud allang niet meer aankomt."

MOET DAT NÚ?

Een factor van belang bij goede communicatie is timing, en ook daarmee slaan we de plank geregeld mis, stelt Van Rooij: „Een belangrijke boodschap of een verzoek heeft weinig kans bij iemand die gestrest is, of overduidelijk met zijn gedachten ergens anders zit. Mensen zijn veel ontvankelijker voor verzoeken als ze in een goede bui zijn. Maak daar gebruik van."

Timing is ook belangrijk bij het geven van kritiek; wacht daarmee niet langer dan drie weken na de situatie waar het om gaat. Daarna ben je de feiten vergeten en gaat het alleen nog over gevoelens. „Sommige mensen wachten zo lang met kritiek geven, dat ze, als ze eindelijk durven, alles van jaren eruit gooien." Dus: informeer bij de ontvanger of hij tijd heeft om naar je te luisteren of maak een afspraak voor een beter moment en spaar kritiek niet te lang op.

HET SPIJT ME VRESELIJK, MAAR...

Of het er nu om gaat een medewerker de laan uit te sturen, een kind straf te geven of een partner te vertellen dat je de ruzies beu bent, een 'slechtnieuwsgesprek' is altijd lastig. Zodra de ontvanger doorheeft dat het om een vervelende boodschap gaat, stopt hij of zij namelijk (tijdelijk) met luisteren. Doorgaan met de inhoud van de boodschap heeft dan geen zin, stelt Van Rooij: „De kunst is om zo snel mogelijk met het slechte nieuws te komen en dat niet in te kleden met allerlei verhalen. Daar wordt toch niet naar geluisterd."

Er kan pas weer echt worden gepraat als de hevigste emoties zijn gezakt. Dat kan even duren. „Veer mee met de emoties van de ontvanger, laat zien dat je oprecht meeleeft, zonder een inhoudelijke discussie aan te gaan," zegt Van Rooij. 'Reflecteren op gevoel', heet dat in vaktaal. „Je kunt iets zeggen als: 'Ik merk dat je deze boodschap niet zag aankomen,' of 'Ik kan me voorstellen dat dit een teleurstelling is'."

JE WEET WEL...

Een vijfde valkuil waardoor een ogenschijnlijk simpel gesprek kan veranderen in een mijnenveld vol misverstanden, is het feit dat iedereen zijn eigen werkelijkheid heeft en we ervan uitgaan dat onze gesprekspartner diezelfde werkelijkheid als uitgangssituatie heeft.

„Om het leven overzichtelijk te houden, maken we in ons hoofd een kaart van de werkelijkheid," legt Van Rooij uit. „Dat werkt prima, maar je moet die kaart niet verwarren met dé werkelijkheid. De kaart is slechts een vereenvoudigde weergave ervan. Iedereen gaat uit van zijn eigen kaart." 'Klutsen' is de oplossing: Kijken, Luisteren, Uitvragen, Toetsen en Samenvatten. 'Bedoel je dat..?', 'Als ik het goed begrijp, wil je dat...' Als de ander hierop bevestigend antwoordt, weet je dat je over hetzelfde praat.

—Dominique Prins

LUISTEREN LOONT

Vijf strategieën om tot iemand door te dringen:

1 **Vraag naar het onmogelijke.** 'Noem eens iets wat onmogelijk is?' Deze vraag stellen, helpt mensen uit een defensieve houding te komen en zet aan tot nadenken. Zeker als die vraag wordt gevolgd door een vraag als 'En wat zou het wel mogelijk maken?'

2 **Een waterval van 'ja's'.** Door je in te leven in de ander ('Je hebt het zwaar, hè?') en deze een aantal keren 'ja' te laten antwoorden, is hij of zij het niet langer alleen maar oneens met je. De kans op medewerking is dan groter.

3 **'Geloof je dat echt?'** Door dit rustig (niet cynisch!) te zeggen, kunnen angst en boosheid bij de ander tot normale proporties worden teruggebracht.

4 **'Hmmm...'** Even pas op de plaats maken is een goede manier om een situatie te de-escaleren. Door een boos of gefrustreerd iemand niet de mond te snoeren, maar verder te laten vertellen, geef je aan: jij bent belangrijk, en je probleem ook. Ik luister.

5 **Een gelijkwaardig gesprek in plaats van een preek.** 'Een preek is geen goed uitgangspunt voor een gesprek,' zei Moeder Teresa al. Vragen stellen werkt beter dan iemand vertellen hoe het moet. Door vragen te stellen die gericht zijn op wat de ander doet, denkt en voelt, krijg je inzicht in de drijfveren van de ander.

(Bron: Luisteren loont, door Mark Goulston)

TIPS

■ **Kritiek geven?** Benoem naast je gevoel ook feiten en geef een tip. 'Ik zag en ik hoorde....; het effect op mij is....; wat voor mij beter zou werken is...'

■ **Ruzie oplossen?** Luister vijf minuten naar de andere partij, met de intentie te begrijpen. Stel vragen, maar geef geen mening. Na vijf minuten wisselen: dan is het jouw beurt om de kwestie van jouw kant toe te lichten.

■ **Relatie gaat voor inhoud.** De inhoud van de boodschap komt niet aan als de relatie met de ontvanger verstoord is.