

BEGRIJP JE WAT IK ZEG?

Over communicatie, luisteren en vooroordelen

Situering

Om op een zinvolle manier met elkaar te communiceren, heb je veel vaardigheden nodig. De doelstellingen van deze trainingsachtige bijeenkomst zijn dan ook veelvuldig

- U leert wat communicatie is.
- U leert waarnemen.
- U leert vooronderstellingen onderkennen.
- U leert luisteren.

We communiceren op tal van manieren: door taal, woord, geluid, muziek, beeld, schrift, internet, telefoon, radio, tv. In pictogrammen en foto's, in symbolen en tekens.

We communiceren altijd en overal. Ook als we niets zeggen en niets doen, delen we iets mee.

We communiceren verbaal en non-verbaal.

- Verbaal: geluiden maken, voorlezen, woorden uitspreken, in gesprek zijn.
- Non-verbaal: iets meedelen door middel van lichaamstaal, door houding, mimiek, gebaren. Vaak komen we meer te weten door iemands houding dan door hetgeen hij/zij zegt.

Opzet

1. Opwarmertjes
2. Communiceren doen we allemaal
3. Spreken we dezelfde taal?
4. Non-verbale communicatie
5. Vragen staat vrij
6. Extra opdrachten voor thuis

1. Opwarmertjes

Non-verbaal

Opdracht:

- Je bent in een vreemd land, je verstaat de taal niet, je wilt eten, drinken, slapen, betalen, reizen enzovoort
- Ga in tweetallen uiteen; A bedenkt wat hij/zij wil en maak dit, zonder gebruik te maken van gesproken taal, duidelijk aan B; B probeert te raden wat A wil.
- Plenair: hoe kom je erachter wat B wil?

Opdracht:

- Alle B's lopen door de ruimte en drukken het volgende uit: haast hebben, moe zijn, boos zijn, verdrietig zijn, pijn hebben, blij zijn, enz. A probeert te raden wat B uitbeeldt. .
- Plenair: bespreek waaraan je de emotie van die ander herkent.

2. Communiceren doen we allemaal

- U leest voor zichzelf de informatie van tekst 1.
- Lees het stuk dan gezamenlijk, licht zo nodig de tekst toe en zoek met elkaar voorbeelden bij de verschillende stukjes tekst.

3. Spreken we dezelfde taal?

- Kijkt u in groepjes naar tekst 4 aan de hand van de volgende vragen:
 - wat gebeurt er in dit gesprek?
 - wat leer je hiervan voor je werk in het inloophuis?
- Bespreek plenair wat u leert van deze oefening.

4. Non-verbale communicatie

- U loopt door de ruimte en doen de oefening non-verbale confrontatie.
- De oefening wordt plenair besproken.
- Zien en interpreteren (tekst 2): doe de oefening zoals daar is aangegeven.
- Leg de meegenomen foto's op een tafel waar goed omheen gelopen kan worden.

5. Vragen staat vrij

- Bespreek met elkaar de informatie van tekst 3.

Gespreksvragen:

- In hoeverre herkennen de deelnemers de verschillende soorten vragen?
- Welke vragen gebruiken we op welk moment.

6. Extra opdrachten voor thuis

- Let de komende week op je eigen luisterhouding. Oefen in aandachtig luisteren. Vertel volgende keer wat je opgevallen is.

- Zien en interpreteren.

Ga de komende week ergens zitten (bij voorbeeld op een terrasje of in een café) en kijk naar mensen. Wees je ervan bewust dat je onbewust interpreteert.

- Wie zie je en wat denk je wat er gebeurt?
- Hoe interpreteer je wat je ziet?
- Kun je er achter komen waarom je hetgeen je ziet zo interpreteert?

BIJLAGEN

Tekst 1 Communiceren doen we allemaal

Communicatie is een proces dat bestaat uit het zenden en het ontvangen van een boodschap of informatie.

Er zijn drie voorwaarden om tot communicatie te komen:

- er moet een zender zijn;
- er wordt een boodschap of informatie uitgezonden;
- er moet een ontvanger zijn.

Communicatie vindt plaats op twee niveaus

a. door middel van verbale communicatie, dat wat je letterlijk zegt

b. non-verbaal, zonder woorden: communicatie door middel van je houding, gebaren, gedrag, de toon waarop je spreekt, lichaamshouding, gezichtsuitdrukking

Non-verbale communicatie is belangrijk omdat via dit communicatie niveau gevoelens en emoties kenbaar worden gemaakt.

Storing

Als boodschap a (verbaal) en boodschap b (non-verbaal) niet met elkaar in overeenstemming zijn, krijgt iemand een tegenstrijdige boodschap of een dubbele boodschap. Dergelijke boodschappen veroorzaken onrust, onzekerheid en twijfel bij de ontvanger.

De ontvanger weet niet hoe er op moet worden gereageerd.

Over het algemeen zijn we geneigd op de woorden te reageren die de zender uitzendt, maar dan kan er een misverstand ontstaan. Onbewust zijn we veelal geneigd te reageren op de non-verbale boodschap die tot ons komt.

Een voorbeeld: met woorden wordt er gezegd: u bent van harte welkom!

Op non-verbale wijze ervaart de ontvanger een afwerende houding.

Welke boodschap is er nu waar?

Maak zelf meer voorbeelden.

Wetmatigheden in de communicatie

Mensen zijn altijd bezig om elkaar te beïnvloeden. Ook al zou je dat willen, je kunt niet niet communiceren.

In alle situaties waarin twee of meer mensen samen zijn, beïnvloeden mensen elkaar.

Het is natuurlijk wel mogelijk om de ander te negeren, maar dat is nu juist wat we bedoelen.

Op die manier reageer je bewust op de aanwezigheid van die ander.

Geef voorbeelden.

Mensen communiceren niet woorden maar nog veel meer zonder woorden.

De communicatie tussen mensen verloopt bevredigend als een boodschap congruent is: als de boodschap op beide niveaus aan elkaar gelijk is. Wanneer de beide niveaus niet met elkaar sporen, wanneer het gesproken woord en de non-verbale uiting niet congruent zijn, dan is er sprake van een tegenstrijdige boodschap. Bij tegenstrijdige boodschappen ontstaat er altijd een misverstand dat moeilijk is op te helderen.

Geef voorbeelden.

Wat ik waarneem hoeft niet altijd hetzelfde te zijn als wat de ander waarneemt

In de communicatie tussen mensen speelt het waarnemen een belangrijke rol.

Wat de een waarneemt, kan door de ander heel anders worden waargenomen.

Het verschijnsel van de selectieve waarneming: we selecteren vooral datgene wat we hebben waargenomen wat we verwachten waar te nemen.

Deze verwachtingen worden voor een groot deel beïnvloed door vroegere ervaringen, informatie, behoeften, enzovoort.

Ons gedrag en hetgeen wordt gecommuniceerd, is vaak een interpretatie van een selectief waargenomen werkelijkheid. Ons gedrag wordt beïnvloed door: de som van informatie + kennis + ervaringen.

Deze kleuren de waarnemingen die worden geïnterpreteerd en dan worden conclusies getrokken. Hierop volgt gedrag.

Dit is een proces dat razendsnel verloopt en waar men zich nauwelijks van bewust is.

Geef voorbeelden.

Als ik iets zeg over mijzelf, zend ik een boodschap uit over hoe ik wil worden gezien en er met mij moet worden omgegaan.

Dit wordt ook wel een zelfomschrijving genoemd.

In de interactie met anderen kan het volgende gebeuren:

- mijn zelfbeeld wordt bevestigd
- mijn zelfbeeld wordt verworpen
- mijn zelfbeeld wordt genegeerd

Een voorbeeld: "Ik ben hier samen met mijn collega gastvrouw".

De boodschap is: zie mij als gastvrouw dus heb ik het hier voor het zeggen; ga met mij om als de gastvrouw.

Geef voorbeelden.

De relatie wordt altijd gedefinieerd

In iedere relatie wordt de positie van een ieder bepaald, met andere woorden: wie heeft het voor het zeggen.

De relatie kan:

- ongelijkwaardig zijn
- aanvullend zijn
- gelijk zijn
- gelijkwaardig in de erkenning van het verschil

Voorbeeld: "Ik ben hier de coördinator en geef dus leiding aan de vrijwilligers. Ik verwacht dat zij doen wat ik zeg! De relatie wordt ongelijkwaardig gedefinieerd.

Geef voorbeelden.

Wat veroorzaakt storing in de communicatie, of in de relatie?

- Te moeilijk of te specialistisch taalgebruik.
- Taalgebruik dat voor meerder uitleg vatbaar is.
- De ontvanger geeft aan een bericht een andere emotionele lading dan de zender bedoelt: "aanvallende" of "verdedigende" communicatie.

- Projectie: er (onbewust) van uitgaan dat de ander het net zo voelt en net zo denkt als jij: invullen van de ander, ik weet precies wat jij voelt en denkt.
- Vooroordelen: de ander vereenzelvigen met een groep, de boodschap is niet meer gericht op (negeert) het individu.
- Verborgen agenda's: de deelnemers hebben hun eigen doel en spreken dit niet naar elkaar uit.
- Ongelijkwaardigheid en respectloosheid: het verschil in positie en kennis wordt gebruikt om de relatie te definiëren.

Tekst 2 Non-verbale communicatie

U loopt op de volgende manieren door de ruimte:

- Je loopt bewust langs elkaar heen
- Je ontwijkt de ander
- Je bent boos op de ander
- Je zoekt ruzie met de ander
- Je bent blij hem/haar te zien
- Je ontmoet een vriend die je lange tijd niet gezien hebt

Plenair nagesprek

- Wat was eenvoudig?
- Wat ging moeilijk?
- Wat heb je uit deze oefeningen geleerd?

Volgende opdracht vraagt voorbereiding namelijk foto's verzamelen

Onderlinge verschillen maken dat woorden andere beelden oproepen. Het is niet vanzelfsprekend dat de ander hetzelfde hoort wat ik denk dat ik zeg. Er zijn verschillen in leeftijd, cultuur, opleiding, achtergrond, ervaring, gezin, waardoor we elkaar niet vanzelfsprekend verstaan. Daarvan moeten we ons bewust zijn.

Iedereen kiest een foto en om de beurt bespreek je de foto:

- Wat zie je op de foto die je hebt gekozen?
- Vertel wat je denkt wat hier gebeurt
- Wat zien de anderen op de foto gebeuren?
- Welke verschillen zijn er in de antwoorden?
- Waar komen die verschillen vandaan?

Tekst 3 Vragen staat vrij

Overall en nergens worden vragen gesteld, maar iedereen weet uit eigen ervaring dat het er nogal op aan komt HOE iets gevraagd wordt.

De vragensteller kan je met één of twee vragen dusdanig in het nauw drijven dat je je zeer ongemakkelijk voelt en zo snel mogelijk uit het gezelschap van de ander zou willen verdwijnen. Maar het tegenovergestelde kan je ook overkomen. Iemand vraagt je op een dusdanige manier iets en je voelt je bijna direct op je gemak en daarna ook serieus genomen. Pas op voor vragen(stellers) die je als volgt benaderen: "Hoe gaat het met je ?" Je gaat er op in en begint te

vertellen, maar dan blijkt dat de andere het verhaal van je overneemt, zijn! haar eigen verhaal vertelt en geheel niet geïnteresseerd is in jouw verhaal.

Voorbeelden van soorten vragen:

Open vragen

Wat brengt dat bij jou teweeg?

Hoe komt dat? Hoe voelt dat? Wat doet je dat? Wat komt er bij je op?

Is er nog meer van te zeggen?

Welke beelden komen bij je op?

Wat zit er onder?

Waar lijkt het op?

Waar ligt de oorsprong van dit gevoel?

Is het helemaal helder?

Ben je dat al eerder tegen gekomen?

Wat raakt je daarin zo?

Differentiërende vragen

Wat zit jou nou het meeste dwars? 'Wat is voor jou het vervelends?

Zit er nog een prettige kant aan? Wat is de kern daarvan?

Wat maakt het zo ?

Wat is daarvan het belangrijkste? Wat van "dat alles raakt je het meest?

Associatieve vragen

Wat komt er naar aanleiding hiervan bij je op? Wat zijn je associaties hierbij?

Waar doet je dit aan denken?

Waar brengt deze ervaring je in gedachten naar

Beeldontvouwende vragen

Kun je er nog meer over vertellen?

Wat doet die persoon / die gebeurtenis je? Wat is er helder aan dit beeld?

Integrerende vragen

Heb je het gevoel dat je hier achter kan staan? Herken je dit als een stuk van jezelf

Kun je hier echt ruimte voor maken?

Hypothetische vragen

Stel je nou eens voor dat.....

Als..... dan.....

Ga er nou eens van uit dat.....

Tekst 4 Spreken we dezelfde taal?

