



# De kunst van het communiceren



# communiceren

Inlevingsvermogen, openheid  
en actief luisteren

Praten, dat kan toch iedereen die ouder is dan twee? Dat hoef je als volwassene toch niet meer te leren? Nou... dat hangt ervan af. Tekst over anderen uitstorten is inderdaad voor bijna niemand een probleem, maar een goed gesprek voeren is een ware kunst!

De hamvraag is: hoe communiceer je zo, dat jij en je vriendinnen, familieleden en andere gesprekspartners tevreden zijn over het verloop van jullie conversatie? Wat zijn aanraders en wat moet je per se niet doen?

Allereerst is het goed om te weten dat je niet niet kan communiceren. Want al zeg je de hele dag boe noch bah, met je blikken, gebaren, houding, kleding – kortom, met alles wat je doet, draagt en

uitstraalt, communiceer je dat de vonken ervan af vliegen! Daarnaast is communicatie tweerichtingsverkeer. Het is dus belangrijk dat je niet alleen zelf boodschappen uitzendt, maar ook luistert en kijkt naar de boodschappen van de ander, en daarop reageert.

Begin met een glimlach Volgens Tony Buzan, de uitvinder van mindmapping\*, is goed kunnen commu-

niceren een onderdeel van sociale intelligentie: de mate waarin het je lukt op te schieten met de mensen om je heen. “Sociale intelligentie kent een heel eenvoudig geheim,” aldus Buzan. “Glimlach naar mensen! Een glimlach straalt warmte uit, vertrouwen, een positieve houding, geluk en – vooral – dat je openstaat voor anderen.” Andersom word je als gesprekspartner beoordeeld op de ‘opbrengst’ die je anderen oplevert, schrijft communicatie-

# Wederzijdse openheid is de snelste manier om een relatie op te bouwen

adviseur Doris Märtin. Het belangrijkste is volgens haar dat anderen tijdens het gesprek het gevoel hebben dat je hen waardeert, dat ze ontspannen kunnen zijn en eerlijk worden behandeld. Zelfs wanneer het eens hard tegen hard gaat.

## Praktische tips

Maar nu de praktijk. Nina (41) heeft moeite met het voeren van gesprekken en bijgevolg met het maken van vrienden en vriendinnen. Ze stapt wel op mensen af, vraagt hen op de koffie, maar meestal wordt ze niet teruggevraagd. Nina heeft de neiging om alles wat ze in een gesprek

opvangt, op zichzelf te betrekken. Als ze iets hoort wat ze herkent, roept ze al snel: “O ja, dat heb ik ook!” om vervolgens haar eigen verhaal te vertellen. Wanneer anderen iets zeggen, dwalen haar ogen weg en vraagt ze niet door. Wat kan iemand als Nina (en misschien herken je jezelf wel in haar) doen om beter te communiceren, zodat ze leuke contacten kan opbouwen? We vroegen psycholoog, (relatie-)coach en mediator Anneke den Hertog om tips.

## 1. Fiftyfifty

“Een goed gesprek is meestal zo’n beetje fiftyfifty verdeeld qua spreek- en luistertijd,” zegt Anneke. “Dat betekent dat je allebei ongeveer even vaak aan het woord bent en even vaak luistert. Vind je dat je gesprekspartner continu aan het woord is, breng het lef dan op om dat eens aan te kaarten. Of kondig van tevoren aan wat je van diegene verwacht. Zeg bijvoorbeeld: ‘Ik wil je iets vertellen wat ik meegemaakt heb en ik zou daarna graag horen wat jij daarvan vindt.’ Dan zal de ander eerder luisteren naar je verhaal en je minder snel onderbreken.”

## 2. Luister actief

“Zorg verder dat de ander zich gehoord voelt en luister daarom goed. Toets regelmatig of je je gesprekspartner begrijpt, door diens woorden in je eigen woorden samen te vatten. De ander hoort zichzelf dan nog even terug en weet dat de boodschap helder bij jou is aangekomen. Is iets je niet duidelijk, vraag dan dóór. Overigens kun je mensen met een probleem helpen door aandachtig te luisteren. Wanneer anderen zich gehoord en erkend voelen in hoe zij het beleven, is vaak al veel opgelost; mensen kunnen hun eigen oplossingen veelal het beste zelf bedenken.”

## 3. Wees open

“Heel belangrijk is,” zegt Anneke, “dat je in gesprekken open bent en regelmatig dingen over jezelf vertelt. Niet alleen zakelijke feiten: ook wat je denkt, voelt, wilt en gelooft. Dat geeft gesprekken een persoonlijker kleur. Als je helemaal niets over jezelf onthult, maakt dat een dialoog onevenwichtig. Sterker nog: wederzijdse openheid is de snelste manier om een relatie met iemand op te bouwen. Het scheidt een band, je ziet elkaar menselijker.” Ze merkt op: “Vrouwen doen dit doorgaans vaker en gemakkelijker dan mannen; zij hebben meestal ook meer behoefte aan (h)erkenning. So-wieso hebben de meeste mannen liever doe-vriendschappen en ligt hun ‘lat’ voor uitwisseling en onthulling vaak lager dan bij vrouwen. Dat merk ik ook geregeld tijdens relatiecoachings.”

## 4. Meeleven

In het verlengde van de vorige twee punten zegt Anneke: “Toon inlevingsvermogen als iemand je iets diepgaands vertelt. Laat zien dat het je echt iets doet. Geef gemeente feedback als ‘Wat lijkt me dat moeilijk voor je.’ Dan weet de ander zich gekend en voelt hij of zij echt contact. Dat meeleven geldt ook voor positieve dingen: in de lach schieten omdat je iets herkent, samen de humor ergens van inzien, scheidt een band.”

## 5. Aankijken

Kijk de ander regelmatig aan, maar doorboor iemand niet met je ogen. Niemand vindt dat prettig – behalve misschien verliefde zielen.

## 6. Vertrouwelijk

“Ga zeer vertrouwelijk om met wat de ander jou toevertrouwt!,” benadrukt

Anneke. “Het is echt kostbaar wat je als mensen onderling kan en mag delen: wees daar dus uitermate zorgvuldig mee. Houd zo veel als mogelijk, zo niet alles, voor jezelf (en God).”

## Vooraf vermijden

Uit het voorgaande vloeien diverse dingen voort die je zeker niet moet doen. Een paar voorbeelden:

- Trek het gesprek niet te snel naar je zelf toe.
- Kijk liever niet over de schouder van je gesprekspartner naar anderen, naar de klok of op je horloge.
- Het kan irritant zijn als je – veelal gedachteloos – telkens tegen een stoelpoot schopt of met je pen op tafel tikt. Maak elkaar daarop attent.

## Non-verbaal

Nu hebben we het vooral over praten gehad, maar hoe zit het met de non-verbale communicatie, zoals je houding, mimiek en bewegingen? “Uit onderzoek blijkt dat die dingen bij privégesprekken circa zeventig procent bepalen van de impact van wat je zegt,” vertelt Anneke. “De tekst bepaalt maar tien procent, en je stem zo’n twintig. Als je open en eerlijk bent, kloppen je verbale en non-verbale communicatie met elkaar. Ben je dat niet, dan kan het zijn dat je ja zegt, maar onbewust nee schudt – waardoor je jezelf tegenspreekt. Meestal zullen mensen

dan aanvoelen dat er iets niet klopt.”

## Telefoneren en mailen

Als je telefoneert, zie je de ander niet - en mis je dus zeventig procent van de informatie. “Dat hoeft geen probleem te zijn: soms vinden mensen dat juist wel prettig en praten ze er gemakkelijker door. Anders ligt het bij e-mails: dan mis je negentig procent van de informatie, doordat ook je stem niet te horen is. Niet voor niets voegen veel mensen emoticons (zoals smileys) aan hun mails toe. Persoonlijk raad ik iedereen aan om per e-mail alleen zakelijke en positieve informatie te geven en géén problemen uit te praten: doordat je nuanceringen mist, kunnen dingen veel harder aankomen dan bedoeld.”

## Gelijkwaardig

Geeft de Bijbel ons aanwijzingen voor communicatie? “Jazeker,” zegt Anneke. “Zo zijn het gebod om je naaste lief te hebben als jezelf en Paulus’ oproep tot vriendelijkheid direct toepasbaar op communicatie. Zelf haal ik in trainingen vaak Efeze 4 aan, waar Paulus praktische aanwijzingen voor gedrag geeft: wees bescheiden, zachtmoedig, geduldig, verdraag elkaar uit liefde, vertel elkaar de waarheid. Als je kwaad bent, laat er dan achteraf geen wrok zijn.” “Verder is de Bijbel er duidelijk over dat je als mensen wederzijds afhankelijk en gelijkwaardig bent. Jezus diende

zijn apostelen, Paulus stelt zich in zijn brieven niet boven de mensen aan wie hij schrijft. Gesprekken gaan altijd fout als je een ander neerbuigend of respectloos bejegt.”

*\* Het ordenen van informatie in je geheugen.*

### Meer informatie

*Geen blad voor de mond*, basisvaardigheden voor communicatie, Doris Märtin. Thema (2009), ISBN 978 90 5871 6316.

[www.annekedenhertog.nl](http://www.annekedenhertog.nl)  
[www.lichaamstaal.nl](http://www.lichaamstaal.nl)

# Geef anderen het gevoel dat je ze waardeert