

Psychosociale gespreksvoering

De kunst van observatief
luisteren

Markus van Alphen

Tweede druk

Boom

**inclusief
website!**

Met behulp van onderstaande unieke activeringscode kun je een studentaccount aanmaken op www.psychosocialegespreksvoering.nl, voor toegang tot extra materiaal bij dit boek. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de eerste druk. Na activering heb je twee jaar toegang tot de website. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk worden geactiveerd.

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag
Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam
Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag
Beeld omslag: Benjavisa, Getty images

© M.F. van Alphen & Boom uitgevers Amsterdam, 2019

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische veeleenvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

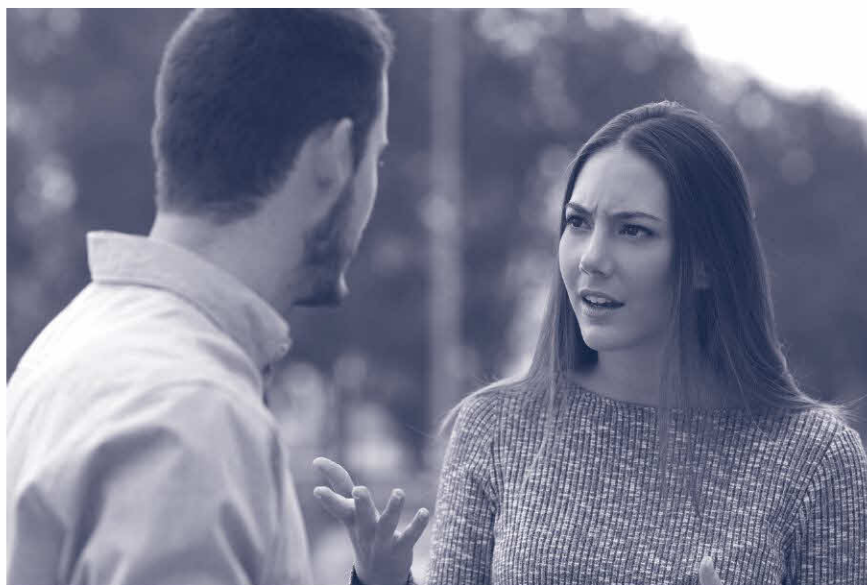
ISBN 978 90 244 2509 9
ISBN 978 90 244 2524 2 (e-book)
NUR 133

www.psychosocialegespreksvoering.nl
www.boomhogeronderwijs.nl

Communicatie – basisbeginselen en theorie

2

Hoe ziet het proces van communiceren eruit? Hoe komt een gesprek tot stand en welke uitdagingen kom je daarbij tegen? Deze vragen staan centraal in dit theoretisch hoofdstuk dat als volgt is opgebouwd: eerst het communicatieproces algemeen (paragraaf 2.1 tot en met 2.3), vervolgens de processen die zich tijdens het communicatieproces in het individu afspeelen en die de communicatie beïnvloeden (paragraaf 2.4 tot en met 2.6).



Afbeelding 2.1

2.1 Het communicatieproces

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

toch tot (wederzijds) begrip te komen, kijken we eerst naar het *proces* van communiceren.



Jargon & definities

Communicatie

Coderen: het omzetten van wat je 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 van (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.

Ruis: een stoorzender die ervoor zorgt dat een boodschap vervormd bij de ontvanger aankomt.

Schematisch ziet het communicatieproces eruit zoals in figuur 2.1. Je bedenkt wat je wilt zeggen, je formuleert de boodschap en brengt haar voort. Je zendt dit bericht dus uit en vervolgens wordt het door jouw gesprekspartner ontvangen. De gesprekspartner hoort niet alleen de woorden, maar geeft er ook betekenis aan. De boodschap wordt *gedecodeerd*. Daarna worden de rollen omgedraaid: je gesprekspartner reageert door een bericht naar jou te zenden. Zo ontstaat – door het continu wisselen van rol – een gesprek.

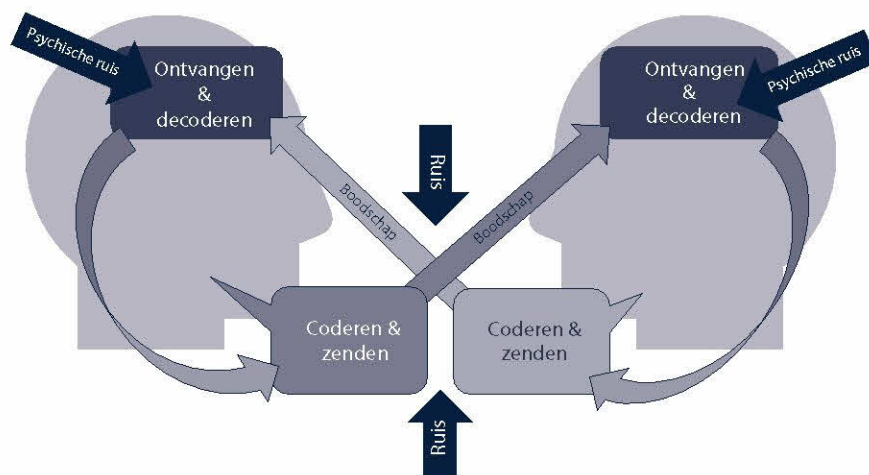
Maar er is altijd ruis op de lijn die ervoor zorgt dat de boodschap niet precies zo aankomt als dat zij is verzonden. Met andere woorden: de boodschap komt vervormd bij de ontvanger aan, die er vervolgens ook nog eens haar of zijn eigen kleur aan geeft. Ruis is dus een stoorzender op alle momenten in het communicatieproces en kent verschillende vormen.

2.1.1 Fysieke ruis

Ooit op een dansvloer geprobeerd een diepgaand gesprek te voeren? Soms is er in de omgeving te veel ander geluid, wat het moeilijk maakt om niet afgeleid te raken of om simpelweg te horen wat de ander zegt.

2.1.2 Fysiologische ruis

Fysiologische ruis ontstaat doordat de zintuigen niet in staat zijn de boodschap ongeschonden te ontvangen. Sommige mensen hebben een beter gehoor dan anderen. Mensen met tinnitus (continue piep of gezoem in het oor) of slechthorenden hebben meer moeite hun letterlijke ruis uit te filteren. Ook de zender kan zorgen voor fysiologische ruis: mensen verschillen in hoe duidelijk zij spreken. Heldere spraak is bijvoorbeeld makkelijker te begrijpen dan binnensmondse spraak.



Figuur 2.1 Schematische voorstelling van het communicatieproces

2.1.3 Psychische ruis

Psychische ruis ontstaat in de psyche van de ontvanger. Psychische ruis kent meerdere vormen en wordt onderverdeeld in aandachtverdelings- en interpretatieproblemen.

Aandachtverdelingsruis: de boodschap komt ten dele binnen

Bij aandachtverdeling komen er verschillende stromen van informatie tegelijkertijd op de luisteraar af. Probeer bijvoorbeeld maar eens aandacht te hebben voor je gesprekspartner, terwijl de televisie aanstaat en je tegelijkertijd aan het appen bent op je telefoon. Doordat jij je aandacht moet verdelen, hoor je de helft niet van wat de 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 voor zowel vrouwen als mannen.

Nog zo'n aandachtverdelingsstoorzender is de eigen gedachte. Als je afgeleid bent, onder druk staat, te veel bezig bent je af te vragen 'Wat moet mijn volgende vraag zijn?' of 'Wat voor antwoord zou de ander van mij verwachten?', dan neemt de aandacht af van wat je gesprekspartner je aan het vragen of vertellen is. Je hoort daardoor niet alles en vult ook hier de gaten in het verhaal zelf in.

Interpretatieruis: er komt een andere boodschap binnen

Uit figuur 2.1 zie je dat er ook ruis is bij het proces van coderen en decoderen. Een boodschap zal pas precies aankomen zoals bedoeld als de luisteraar op dezelfde manier decodeert als de zender codeert. Coderen en decoderen

betekent interpreteren van de bedoeling van de ander. En dat is 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 als je er met je aandacht helemaal bij bent, ontstaat ruis door verschillen in referentiekader, waardoor je de boodschap van de ander op je eigen manier invult (zie ook paragraaf 2.4).

Onder interpretatieproblemen vallen ook taalbarrières. Een dialect, accent of een vreemde taal kan het moeilijk maken de woorden te herkennen, soms letterlijk en soms zoals de ander de woorden bedoelt.

2.1.4 Omgaan met ruis

Creëer een rustige omgeving

Ruis kun je niet helemaal uitsluiten, maar je kunt 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 of de televisie tijdens het gesprek uit mag. Vraag of de telefoon even kan worden uitgeschakeld en zet je eigen telefoon op stil. Spreek helder en in begrijpelijke taal. Wat betreft rust in je hoofd krijgen, daar gaat paragraaf 3.1 dieper op in.

Ruis, zowel fysiek, fysiologisch als psychisch, zorgt er dus voor dat de boodschap niet begrepen wordt zoals bedoeld.

Ruis

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

2.2 De elementen in een boodschap

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, bespreken we eerst het verschil tussen het inhouds- en betrekkingniveau van een boodschap. Dit breiden we daarna uit naar de vier elementen die altijd in een boodschap aanwezig zijn.

2.2.1 Inhoud en betrekking

Watzlawick (Watzlawick, Helmick Beavin, & Jackson, 1967), een gezinstherapeut uit Californië, legt in zijn therapeutische aanpak de nadruk op communicatie. Hij maakt een onderscheid tussen het inhoudsniveau en het betrekkingniveau. Het inhoudsniveau komt overeen met de letterlijke betekenis van de tekst van de boodschap. Het betrekkingniveau heeft te maken met de relatie tussen de gesprekspartners gezien vanuit de zender. 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 betrekkingniveau hangt het ervan af *hoe* de boodschap wordt gebracht. Is de toon samenwerkend, dan ziet jouw partner een gelijkwaardige relatie tussen jullie. Zij of hij zou dan gemakkelijk kunnen vervolgen met: ‘Zal ik de verwarming wat hoger doen?’ Is de toon echter verwijtend, dan plaatst zij of hij zich boven jou, zij of hij wil je de les lezen. De subtekst kan dan zijn: ‘Waarom heb je de verwarming niet hoger gedaan?’

Jargon & definities

Elementen van een boodschap



Inhoudsniveau: de zakelijke, feitelijke boodschap die wordt overgebracht.

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

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

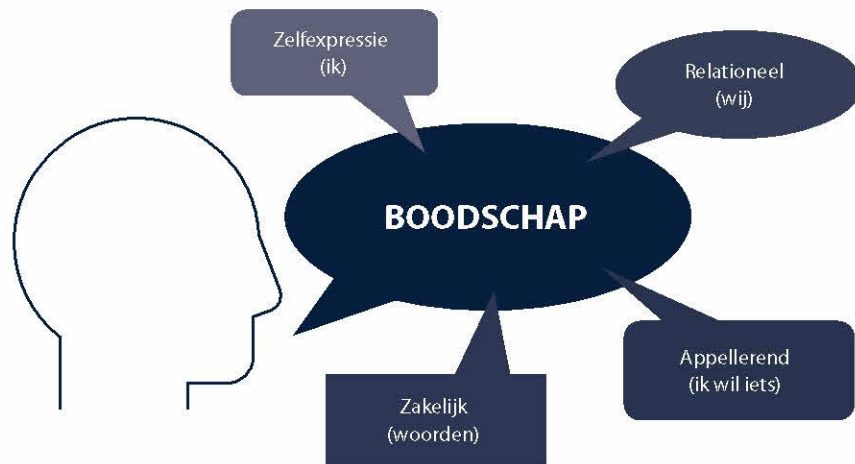
Relationeel deel: de informatie in de boodschap die iets zegt over hoe de zender de relatie tussen zender en ontvanger ziet.

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

2.2.2 De vier elementen van elke boodschap

Een op Watzlawick geïnspireerd model is dat van Schulz von Thun (2010). Dit model gaat uit van vier elementen die in een boodschap schuilgaan (zie figuur 2.2). 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, zoals het inhoudsniveau in het model van Watzlawick. In het voorbeeld interpreteer je de boodschap letterlijk. Je partner geeft aan dat jij kennis hebt van het onderwerp dat nu ter discussie staat.
- Wat er gezegd wordt is niet waardenvrij. 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 de zender over zichzelf denkt. In het voorbeeld laat je partner weten dat zij of hij ook wel veel denkt te weten over het betreffende onderwerp ...



Figuur 2.2 De vier elementen van een boodschap, naar Schulz von Thun (2010)

- Daarnaast geeft de boodschap informatie over de *onderlinge relatie*, zoals de zender die ziet. Jouw partner vindt het namelijk nodig je erop te wijzen dat jij iets had moeten weten, met iets rekening had moeten houden en dat zij of hij de aangewezen persoon is om die mededeling te doen. De relatie zoals je partner die (gechargeerd) ziet is: zij of hij, de slimmerik, jij, domme zielenpiet die het zonder hulp niet gaat redden.
- Als laatste, de zender *wil* iets van die ander. Zij of hij *doet een appèl*, wil dat die ander iets doet met de boodschap die zij of hij zendt. In het voorbeeld zou het kunnen zijn dat de alfapartner wil dat jij een figuurlijke diepe buiging maakt. De subtekst zou kunnen luiden: ‘*Val mij voortaan niet lastig met dit soort dingen*’.

Het is belangrijk je te realiseren dat alle vier elementen *tegelijktijd* 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*.

Je kunt niet niet communiceren

Watzlawick geeft nog een grondstelling: je kunt niet *niet* communiceren. Iemand steevast negeren geeft bijvoorbeeld een niet mis te verstane boodschap af. Ook wanneer je niets zegt, kunnen 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 – het is er gewoon.

Er wordt dus op meer gelet dan alleen de woorden wanneer een boodschap wordt geïnterpreteerd. Alleen de toon kan al leiden tot twee héél verschillende interpretaties. Stel, bijvoorbeeld, dat ‘*Dat wéét jij toch, lieverd*’ niet op een sarcastische

toon maar meer als geruststelling wordt gebracht. Alleen het zakelijke element blijft hetzelfde. Op alle andere niveaus wordt er opeens iets heel anders gezegd.

Onenigheden worden op inhoudsniveau uitgevochten

Ooit ruzie met je partner gehad over iets banaals? 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. Als 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 trachten te overtuigen. Het is beter van het inhoudsniveau af te stappen. Door over te stappen op de onderlinge relatie of op wat die ander van je wil, kun je de cirkel doorbreken. 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 beveel ik vaak aan: *'Het doet er niet zozeer toe wie de discussie begon, maar wie haar opmerkt en stopzet.'*

Een ander soort misverstand doet zich voor als jij de nadruk op een van de elementen legt en je gesprekspartner nu net op een ander element de klemtoon legt. Zoals de puberdochter die iets wat haar moeder zegt letterlijk neemt: *'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 appèl: wat minder bloot, haar dochter op de zakelijke boodschap: iets anders aantrekken.

Terug naar *'Dat wéét jij toch, lieverd'*: stel dat je partner het als geruststelling bedoelde, 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 van de boodschap, terwijl zij of hij het op het appellerende deel bedoelde: je hoeft je over dit soort dingen niet zo druk te maken.

Wat de ander begrijpt is belangrijker dan wat jij bedoelt

Zoals uit de voorbeelden blijkt: 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: haar of zijn levensgeschiedenis, gevoeligheden, blinde vlekken, enzovoort. Wat belangrijk is, is dat wat iemand met een boodschap bedoelt van ondergeschikt belang is aan wat de ander ervan begrijpt. De ander reageert namelijk op wat zij of hij begrijpt! Voor jou als goed getrainde psychosociale hulpverlener betekent het dat je minder bezig bent met wat je eigen bedoelingen

zijn (geweest) en veel meer gaat letten op de reactie die de boodschap teweegbrengt bij je cliënt. De reactie (zowel in mimiek als in woord) geeft namelijk weer wat de cliënt heeft begrepen.

De elementen van de boodschap

Elke boodschap kent twee niveaus: een inhouds- en een betrekkningsniveau. De inhoud gaat over wat er letterlijk is gezegd, terwijl het betrekkningsniveau iets zegt over de verhouding tussen zender en ontvanger, zoals de zender die ziet. Een verdere 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 onmogelijk *niet* te communiceren. Misverstanden komen vaak tot stand doordat zender en ontvanger de klemtoon leggen op verschillende aspecten of de aspecten verschillend interpreteren.

2.3 Kanalen: verbaal, paralinguaal en non-verbaal

Meerdere kanalen worden tegelijkertijd ingezet om een boodschap te zenden en de ander let op de verschillende kanalen. Kanalen deel je in in verbale, paralinguale en non-verbale kanalen:



Jargon & definities

Communicatiekanalen

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 je met lichaamshouding, gebaren en mimiek zegt.

Inconsistentie in de kanalen: als wat je zegt niet overeenkomt met hoe je het zegt.

Lichaamshouding spiegelen

Ga eens een keer mensen kijken in een café of restaurant. Let goed op hoe ze tegenover elkaar zitten. Ooit opgemerkt 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? Dat heeft te maken met een van de basisprincipes in de psychologie: naarmate iemand op je lijkt, denk je dat zij of hij zoals jij denkt en daarom de wereld op eenzelfde manier als jij interpreteert. Dat maakt dat zo iemand voor jou meer voorspelbaar is en daarom vind je haar of hem aardiger. Het spiegelen van lichaamstaal heeft een soortgelijk effect. Als een ander jouw non-verbale gedrag spiegelt, dan voel je dat je houding oké is. De gesprekspartner neemt namelijk dezelfde (lichaams)houding aan als jij, dus zij of hij interpreteert de huidige situatie op dezelfde wijze. Daardoor voel je je meer op je gemak en daarom vind je haar of hem aardiger. Het spiegelen van elkaars lichaamshouding heeft zodoende een geruststellend effect.