**Communiceren, het is zo gemakkelijk en gaat toch zo vaak fout**

Iedereen heeft wel eens problemen meegemaakt in de relationele sfeer. Er was iets tussen collega’s of tussen een medewerker en een cliënt. Het klikte even niet tussen gezinsleden. In sommige gevallen was er sprake van een echt probleem. In veel gevallen was er eigenlijk alleen maar een aanleiding en daarbij kwam een communicatieprobleem. In menig gezin of huwelijk ontstaat onderlinge verwijdering om problemen waar anderen om lachen. Zo klein zijn ze. Die problemen zijn dan ook meestal niet de oorzaak van de ellende, maar de manier waarop erover gecommuniceerd is, of juist niet gecommuniceerd.

*U verwachtte dat uw man het gras zou maaien vóór de zondag. Dat was zijn taak en hij kon net zo goed als u zien dat het nodig was. Op zaterdagavond laat wrijft u het hem onder zijn neus: ‘Nu heb je het gras al weer niet gemaaid! ‘Had dat toch eerder gezegd!’, was zijn reactie. ‘Ik zie ook niet alles.’ U vond dat een domme reactie en werd boos. Hij reageerde er niet op en ging stil de krant zitten lezen. Dat maakt u nog bozer. Toen viel uw man kwaad uit. ‘Als jij dan zo graag een gemaaid grasveld heb, had het dan zelf gedaan!’ Einde leuke zaterdagavond.*

*U bent niet gelukkig op uw afdeling in het verpleeghuis. U werkt met te weinig personeel, vanwege ziekteverzuim van collega’s en u gaat ervan uit dat u nu nog harder moet lopen. U doet dat, maar het valt u zwaar. U denkt: ‘Waarom doet het management hier niets aan?’ Uw manager denkt echter op hetzelfde moment: ‘Ik hoor geen klagen, dus ze redden het wel op de afdeling.’*

Zomaar twee voorbeelden van slechte communicatie. Communicatie wil zeggen: mensen delen iets met elkaar of ze delen iets aan elkaar mee. Als mensen weinig met elkaar delen en dan ook nog te weinig aan elkaar mededelen, krijg je vroeg of laat problemen als je toch met elkaar moet optrekken. Daarom is het wijs om er weer eens bij stil te staan wat goede communicatie is.

*Ons in de ander verplaatsen*

Ik start niet bij de regels van communicatie die u in allerlei handboeken kunt vinden. Die zijn waardevol. Enige komen hier ook nog wel ter sprake. Ze zijn mij echter dikwijls ook te technisch. Ze gaan over spreek- en luistergedrag. Ik vind het belangrijker om niet bij het gedrag maar bij het hart te beginnen. Al communiceren wij volgens de spelregels en tegelijkertijd houden wij ons hart dicht voor andere mensen, dan hebben wij nog geen contact. Dat laatste is wezenlijk. Dat kunnen we al leren in de Bijbel.

Paulus leert ons het geheim van goede communicatie in Romeinen 12:15. ‘Verblijdt u met de blijden en weent met de wenenden.’ Wat vraagt de apostel hier? Dat wij contact met elkaar zoeken op gevoelsniveau. Hij heeft het niet eens over wat we kunnen zeggen tegen blijde of bedroefde mensen. Hij heeft het over ons gevoel. Als wij een brug willen slaan naar gelukkige mensen, moeten wij proberen te delen in hun vreugde. Dat kan knap lastig zijn als we het zelf moeilijk hebben. In het contact gaat het echter niet allereerst om onszelf maar om de ander. Dat is christelijk. Bij de bedroefden werkt het ook zo. Als ik hen troostende woorden toevoeg, deel ik nog niets met hen. Eerst moet ik één worden met hun verdriet. Eerst leggen we contact, daarna praten we inhoudelijk.

Allerlei relaties kunnen op communicatieniveau misgaan omdat mensen zich te weinig in de ander verplaatsen. Ze denken en praten vanuit zichzelf en op zichzelf gericht. Ze denken vanuit hun eigen teleurstellingen en niet vanuit hoe zij een ander teleurgesteld kunnen hebben. Ze denken vanuit hun eigen belangen en niet vanuit die van anderen. Ze denken alleen vanuit wat zij zelf prettig vinden. Dat wreekt zich soms in vriendschappen en huwelijken en in gezinnen. Dat doet de communicatie in het pastoraat geen goed. Het verstoort ook de relaties tussen werkers en cliënten en collega’s onderling.

Let wel, ik heb hier niet gezegd dat u uw eigen belangen moet verwaarlozen. Ik zeg alleen dat u als u wilt communiceren – daarover misschien wel – u eerst moet verplaatsen in de ander.

*Positief spreken*

Als u zich in een ander verplaatst, begrijpt u dat die ander – net als u – graag positief benaderd wordt. Doe dat dan ook! Ieder mens heeft behoefte aan vitamine a (aandacht geven), vitamine b (belangstelling tonen voor waar een ander mee bezig is), vitamine c (complimenten geven) en vitamine d (dankjewel zeggen). Als u ook daarover communiceert, kunt u veel gemakkelijker op een ander moment over dingen die u dwarszitten praten. Managers en ouders vergeten dat vaak. Ze mopperen wel als iets niet goed gaat en vergeten waardering uit te spreken als iets wel goed gaat. Ook tussen partners gaat het nogal eens mis op dit punt. Als u kritiek ventileert, is belangrijk om waar mogelijk tegelijk positieve dingen te noemen. ‘Ik hou verschrikkelijk veel van je schat, maar zou je voortaan zelf je sporttas leeg kunnen maken….?’

*Drie mogelijke reacties bij knelpunten*

U zult begrijpen dat goed communiceren het belangrijkste is als er knelpunten zijn en conflicten dreigen te ontstaan. Er zijn irritaties. El lopen dingen fout. Andere mensen doen of spreken vervelend tegen u. U komt thuis met een opgewekt gevoel. Uw man/ vrouw/ kind zegt echter niets tegen u als u binnenkomt. Dat verbaast en ergert u. Ineens kunt u een probleem hebben dat voor u het weet uit de hand kan lopen. U kunt dan op drie manieren reageren:

1. *Tegen de ander(en) in.* U wordt boos. Luid en duidelijk geeft u uw mening. Dit is assertief en ook wel eerlijk, maar u maakt het probleem al direct of uiteindelijk groter. U krijgt uw zin of de ander maakt excuses, maar u lost de spanning niet op. U maakt er geen vrienden mee. Dit is geen communicatie. Dit is: iets doordrukken, forceren.

2. *Tegen uzelf in.* U vind iets vervelend, maar u zwijgt en trekt u terug. U vermijdt het conflict. U reageert niet op wat de ander zegt. U loopt gewoon weg (en gaat op uw eigen kamer zitten kniezen – een puberreactie). Of u geeft snel toe om het dreigende conflict de kop in te drukken. U bent van het gezeur af. Dit is allemaal vriendelijk en het lijkt christelijk, maar lost ook niets op. U bent subassertief. Bij u ontstaat verborgen boosheid en dat gaat escaleren als er zich nieuwe bijna conflicten voordoen. Dit is ook geen communicatie. U zendt alleen maar dubbele boodschappen uit, zonder echt gesprek.

3. *Samen met de ander(en).* U praat over het knelpunt of dreigende conflict. U vraagt wat er aan de hand is en toetst of uw indruk wel de juiste is. U vraagt naar de mening en het gevoel van de ander en legt die van u ook op tafel. U kunt zelfs uw verontwaardiging tonen. U toont echter ook de bereidheid om, waar nodig, een compromis te sluiten of toe te geven als u ernaast zit. Of u vraagt / geeft een denkpauze om een en ander te laten bezinken. Deze manier van reageren is de moeilijkste, maar de enig begaanbare weg. Zo houd je een relatie in stand en kom je samen verder. Dit is echte communicatie.

Kiezen voor communicatie is de enige weg om ergens uit te komen. Dat start bij u verplaatsen in de ander en contact leggen op gevoelsniveau. Als uw collega naar u uitvalt en onredelijk doet, hebt u misschien de neiging om te zwijgen en alleen te denken ‘mens vlieg op!’ U kunt zich ook realiseren dat ze wellicht moe is of het niet erg naar haar zin heeft op het werk. Als u zou reageren met ‘Meid, wat scheelt eraan? Je doet zo pinnig!’, zou het kunnen dat u een gesprekje krijgt over wat haar ergerde. U kunt ook zeggen: ‘Ik snap het dat je die klus niet leuk vindt, maar helaas voor jou komen we allemaal aan de beurt!’ Misschien komt het gesprek niet, maar u hebt uw best gedaan om contact te leggen op gevoelsniveau.

Het verbaast mij elke keer weer hoe boos mensen kunnen blijven op elkaar, koppig kunnen zwijgen, een gesprek vermijden. Het is zo makkelijk om je mond open te doen en toch blijkt de drempel om tot communicatie over te gaan zo vaak hoog. Dat is het meest pijnlijk als mensen veel met elkaar te maken hebben. Sommigen zijn tien jaar getrouwd en praten alleen nog over dingen en feiten. Over hun gevoel praten ze niet. Dat komt onder andere omdat ze niet als eerste over de brug kunnen of willen komen naar het gevoelsleven van de ander toe. Op het werk is het niet zoveel anders. Collega’s zitten elkaar soms jaren in de weg, zonder een goed gesprek met elkaar te voeren. Ze zijn boos of trekken zich terug, maar communiceren niet. Ik roep u op om juist bij knelpunten te kiezen voor communicatie en als eerste de stap naar de ander te zetten. U zult verrast zijn hoe dikwijls dat gewaardeerd wordt. Ik bied echter geen garantie dat die ander vriendelijk reageert op uw communicatieve houding, maar dat is dan zíjn verantwoordelijkheid.

*Mag een christen eigenlijk wel boos zijn?*

Je communiceert niet goed als je je boosheid uit, tegen de anderen in. Je communiceert niet goed als je je boosheid inslikt. Je communiceert wel goed als je je boosheid in een normaal gesprek met een ander aan de orde stelt. Hoe zit dat nou? Mag een christen eigenlijk wel boos zijn?

Joyce Hugget stelt in haar boek “Conflicten; hoe ga je er mee om?” dat christenen teveel aan onderdrukte woede hebben en een tekort aan verontwaardiging. Ze zegt: “Woede is eropuit kwaad te doen, wrok poogt het kwaad te verbergen, verontwaardiging tracht het kwaad weer recht te zetten. Woede en wrok proberen ménsen te vernietigen, verontwaardiging probeert het kwáád te vernietigen. Woede en wrok streven naar wraak, verontwaardiging streeft naar rechtvaardigheid. Woede wordt gestuurd door egoïsme, wrok wordt gestuurd door lafheid, verontwaardiging wordt gestuurd door barmhartigheid. Woede voert openlijk oorlog, wrok is een guerrillastrijder, verontwaardiging is een eerlijke, onverschrokken en krachtige verdediger van de waarheid. Woede verdedigt zichzelf, wrok verdedigt de status quo, verontwaardiging verdedigt de ander. Onder christenen heerst angst voor woede, een overschot aan wrok en een tekort aan verontwaardiging want het gangbare patroon onder christenen is dat ze ontkennen boos te zijn, niet erkende woede onderdrukken, hoewel deze blijft smeulen en verandert in wrok, die vervolgens leidt tot spanning en de vastbeslotenheid om wraak te nemen als de tijd rijp is.” Tot zover Joyce Huggett.

Als mensen hun eerlijke boosheid voor zich houden, worden (dreigende) conflicten onder de tafel geduwd. Ze komen niet openlijk aan de orde terwijl ze wel hun vernietigend werk doen. De apostel Paulus zegt “Wordt toornig, maar zondig niet” (Efeze 4: 26). Boos zijn mag. Agressie mag niet. Boos zijn mag, boos blijven niet. De Bijbel zegt dat we geen wortel van bitterheid moeten laten opschieten in ons leven (Hebr. 12:15). Wanneer deze wortel zich in ons nestelt, voorspelt dit niet veel goeds. De psalmdichter zegt het zo: “Doorgrond Gij mij, en zie of in mij een schadelijke weg is en leidt mij op de eeuwige weg” (Ps. 139).

*Enkelvoudig durven zijn*

Niet ieder durft zomaar het gesprek aan te gaan. De ene mens is meer verlegen dan de ander. Wil je echter staande blijven thuis, op het werk of in andere relaties, dan moet je communiceren. Het is dus nodig voor jezelf. Het is ook nodig naar anderen toe. Het hoort ook bij volwassen en professioneel handelen. Jij moet weten waar jij aan toe bent met anderen en anderen moeten weten waar ze aan toe zijn met jou.

Communicatie wordt verstoord door een fout die we allemaal kennen: *we gaan gedachten lezen en op grond van die gedachten gaan we handelen*. We denken dat we iemand teleurgesteld hebben en lopen vervolgens met een boogje om hem heen, uit angst voor een confrontatie. We denken dat een medegemeentelid het niet leuk vindt als wij over zijn handicap praten, dus stellen we dat gespreksonderwerp nooit aan de orde. We denken dat een zus op ons neerkijkt en doen daarom een beetje snauwerig tegen die zus. We denken dat anderen in de kerkenraad onze mening dom vinden en daarom zwijgen we maar in de vergadering.

Mijn visie hierop: denk nooit via anderen. Dat doen pubers en bij volwassen zijn hoort dat we dat niet meer doen. Denk zelf. Denk niet wat anderen misschien denken om daar vervolgens uw gedrag op af te stemmen. Dat geeft zoveel miscommunicatie! Het leidt ook tot zelfbeschadiging, want in de praktijk denken wij meestal via anderen als het over negatieve dingen gaat. (‘Ze zullen wel menen dat ik het fout gedaan heb…’) Uiteraard hebt u af en toe momenten waarop u zich afvraagt wat een ander denkt. Daar is op zich niks mis mee. Het is maar wat u ermee doet. Als u het zinvol vindt om daar op door te borduren, is er maar een manier om dat te doen: helder communiceren. ‘Ik zit te piekeren. Wat vond je ervan dat ik gisteren dit gedaan heb…’ U bent op dat moment enkelvoudig. U zegt dingen die parallel lopen met wat u denkt. U bent dubbel als u gezellig doet en intussen loopt te tobben over wat die ander ergens van vindt. Communicatie gaat goed als u samenvalt met uzelf in de manier waarop u naar buiten treedt. De communicatie wordt vervolgens nog beter als u de ander zo ook durft te zien. U neemt de ander op wat hij zegt. Als de ander zegt: ‘Ik ben blij dat jij dit voor mij gedaan hebt’, moet u niet denken: ‘Dat zegt hij wel, maar dat doet hij vast uit medelijden met mij!’ Zo verstoort u de boodschap van de ander. Als u dat trouwens werkelijk vermoedt, kunt u dat weer gewoon vragen. ‘Meen je dat of zeg je het uit medelijden?’

Als wij communiceren al moeilijk vinden, moeten we het niet nog eens moeilijker maken door dubbel te zijn in onze boodschappen (verbaal of non-verbaal) en de boodschappen van anderen dubbel op te vatten, zonder daar dan weer over te praten.

*Gelaagdheid in communicatie*

Realiseer u dat er in communicatie verschillende lagen zitten. Op al die lagen kan communicatie goed of fout gaan. Ik geef een voorbeeld. U zit met uw kinderen in de kamer gezellig te kletsen. De deur gaat open en uw vrouw stapt binnen met de vraag: ‘Zo, zijn jullie nog niet op het idee gekomen om vast het eten klaar te maken, terwijl ik voor jullie boodschappen loop te doen?’ Wat communiceert zij?

1. *Inhoud*. Dat betreft de mededeling over het eten. Ze constateert dat nog niemand begonnen is het klaar te maken.
2. *Zichzelf*. Verbaal of non-verbaal laat ze zichzelf kennen. Ze doet haar vraag chagrijnig of vriendelijk. Ze lacht erbij of zucht erbij.
3. *De relatie met de gezinsleden*. Ze kan uit de hoogte spreken. Dan voelt u zich vermaand worden. U zit immers niks te doen. Ze kan de mededeling zo voorzichtig doen dat het lijkt dat ze bang is voor uw reactie. Ze kan op een hartelijke toon spreken waardoor er een wij gevoel ontstaat en ieder zo snel mogelijk wil helpen. Ze kan u en de kinderen ook het gevoel geven dat ze echt de leiding geeft aan het gezin.
4. *Een appel*. Dat moet dan wel duidelijk zijn! U verstaat de mededeling waarschijnlijk als de opdracht snel aan het werk te gaan. Of u hoort dat appel niet en denkt bij de opmerking over het eten alleen maar ‘o, ja, je hebt gelijk; het had gekund dat wij aan het eten begonnen waren, maar gelukkig ben jij nu thuis en kun jij het doen!’

U hoort het, alles kan goed of fout gaan. Meestal gaat het niet mis op het inhoudsniveau, maar op de andere lagen. Die raken namelijk uw gevoel. U zou zomaar geïrriteerd kunnen raken door de eenvoudige mededeling er nog niets aan het eten gedaan is. Dat komt door die andere lagen. Als u dat zich realiseert, communiceer daar dan over. ‘Wat bedoel je? Ben je boos? Moeten we even helpen? Was het winkelen niet geslaagd?’ Je kunt zelfs op gevoelsniveau direct kritisch commentaar geven, al is het de vraag of dat op dit moment verstandig is. ‘Ik snap wat je bedoelt, maar de toon waarop je dit zegt vind ik niet plezierig. Wij zitten ook nog maar net en je koffie staat al wel klaar.’

*Ik-boodschappen*

Ik sluit even aan bij mijn laatste zin. Als u kritiek hebt,

* spreek dan voor u zelf,
* spreek over feiten
* én over uw beleving bij de feiten
* val een ander niet aan als persoon,
* maar spreek hem aan op het gedrag
* en generaliseer niet.

Dus zegt u niet: ‘Mens, jij bent altijd chagrijnig!’ Dat is een aanval op de man/vrouw en een overdrijving. Met zo’n opmerking maakt u brokken. Zeg bij kritiek iets als: ‘Ik snap je, maar wat je nu zegt / doet komt op mij niet plezierig over!’ Het is niet eens verstandig altijd direct te reageren. Daarmee nodig ik niet uit om te zwijgen, maar om het spreken soms te bewaren voor de juiste plaats en tijd. Des te groter is de kans op goede communicatie. Gezinsleden spreken hun kritiek vaak onmiddellijk uit en direct op de man/vrouw en generaliseren daarbij. U kent de moeizame ‘gesprekken’ tussen ouder en kind of broer en zus. Wat heeft een kind te zeggen op: ‘Jij bent aartslui. Je ruimt nooit je tas op!’? Niets, want hier wordt communicatie om zeep geholpen. Een beschuldigde gaat vanzelf terugschreeuwen of loopt weg. En dat zijn precies de twee reacties die we niet moeten hebben. Die zijn dan wel opgeroepen door degene die kritiek heeft. Juist wie zich inleeft in de ander, is in staat om kritische én bescheiden ik-boodschappen af te geven en zo te communiceren over wat dwars zit.

*Gespreksvaardigheden zijn luistervaardigheden*

Als u een gesprek voert met een ander, starten uw communicatieve vaardigheden bij het goed luisteren. U doet uw oren open en schuift uw gevoelsantenne uit. Let op:

* Luister dus naar feiten én naar gevoelens
* luister tussen de regels door (er wordt ook non-verbaal gecommuniceerd; wat iemand niet zegt is ook belangrijk)
* toon dat u luistert door af en toe in eigen woorden weer te geven wat de ander zegt en voelt
* toon het luisteren zelf ook non-verbaal (houding, blik, geïnteresseerd zijn)

Vervolgens zijn uw reacties belangrijk. Pas als de ander in het gesprek tot zijn recht komt, is het zinvol om inhoudelijk dingen te zeggen (uitleggend, beoordelend, troostend, vermanend, helpend, kritisch, adviserend, begrijpend of anderszins). Vaak is uw reactie het stellen van vragen. Dat is prima. Open vragen zijn het beste, gesloten vragen leiden tot alleen maar ja en nee antwoorden. 'Wat bedoel je daarmee?' is een betere vraag dan ‘Je bedoelt zeker dat je…’ Andere open vragen zijn bijvoorbeeld: 'Wat is er dan gebeurd met je?' 'Waarom verlang je daarnaar?'

## Nog enige mogelijke storingen van de communicatie

Er zijn al wat storingen van communicatie benoemd. Ik noem er hier nog een paar. De communicatie van uw kant, maar ook van de kant van de ander, kan erdoor misgaan.

* + Minderwaardigheidsgevoelens (daardoor te onzeker zijn)
  + Eigenwijsheid (daardoor te snel een tegenover houding aannemen)
  + Labiliteit/ gespannenheid (daardoor zich snel aangevallen voelen, snel boos worden, dingen niet in de juiste verhouding zien)
  + Vermoeidheid / slaapgebrek (de grote boosdoener in alle communicatie en legt u mij eens uit waarom we bijna allemaal chronisch te weinig slapen!)
  + Alleen over feiten praten en de gevoelens negeren (‘Zal ik u onderdekken?’en niet vragen waarom iemand wakker ligt)
  + In het eigen denkkader vast blijven zitten (Veel mensen, partners, ouders, kinderen beoordelen alles en iedereen vanuit hun eigen. Daardoor lukt het niet zich in de ander te verplaatsen.)
  + Slecht luisteren. (Komt o.a. tot uiting in te snel reageren of te snel oplossingen aandragen.)

*Het geheim van goede communicatie*

Ik heb al bij herhaling gewezen op het startpunt van goede communicatie: u moet zich in de ander verplaatsen. ‘Begrijp ik je goed, als..’ ‘Wat bedoel je…’ ‘O, meid, wat naar voor je…’ Dus echt menen: ‘als ik jou was...’ Ik heb Paulus aangehaald. Ik had ook kunnen wijzen op het gesprek van de Heere Jezus en de Samaritaanse vrouw (Joh. 4). Ik voeg daar nog iets aan toe. Als u contact hebt en alles gaat goed op communicatief niveau, laat dan de ander, voor zover mogelijk, het tempo bepalen. Dat lijkt niet in uw belang, maar is het uiteindelijk wel. Ga dus naast de ander lopen, in plaats van voor de ander uit. U komt echt vooruit, maar dat doet u door gelijke tred aan te nemen met degene die u spreekt. Misschien is dat nog wel het belangrijkste advies voor leidinggevenden en anderen die uit hoofde van hun functie anderen moeten stimuleren. Dat gaat dus ook op voor ouders die met hun kinderen communiceren. De Heere Jezus loopt náást Martha en Maria naar het graf van Lazarus (Johannes 11). Hij loopt náást de bedroefde Emmaüsgangers (Luc. 24). Als wij te snel verandering willen zien en onze oplossingen er door willen drukken lopen we niet gelijk op met de ander en is de kans aanwezig dat de ander zich juist omkeert en van ons wegloopt. Als u zich verplaatst in de ander, vervolgens samen oploopt, voelt de ander zich begrepen en krijgt hij zin om met u verder te gaan. Communicatie is immers niet alleen mededelingen doen, maar ook iets delen: blijdschap, vreugde, visie, inzicht, overtuiging, hoop.