Een moedig gesprek

Iedereen herkent de spanning die ontstaat wanneer er een gesprek moet worden gevoerd dat enige moed vereist. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer u aan uw cliënt moet aangeven dat er aanpassingen in de zorg noodzakelijk zijn, terwijl u weet dat dit weerstand gaat opleveren. Het kan ook voorkomen dat u grenzen moet stellen aan een mantelzorger die regelmatig over uw grenzen gaat, of dat u een collega moet aanspreken die zorg verleent waarvoor geen passende zorg is beschreven in het zorgplan.

MERIAM BURM
M. BURM, zelfstandig systemisch teamcoach; teamtrainer en coach, Kampen; coördinator centraal bedrijfsopvangteam in een ziekenhuis, Harderwijk; 23 jaar verpleegkundige geweest in een ziekenhuis

LEERDOELEN

Na het bestuderen van dit artikel:

- **weet u welke methodieken u kunt inzetten om een gesprek aan te gaan**
- **weet u wat er nodig is om gelijkwaardigheid te ervaren met uw gesprekspartner**
- **kent u de stappen van verbindende communicatie**
- **bent u zich bewust van het verschil tussen oordelende en verbindende communicatie**
- **weet u wat metacommunicatie inhoudt en hoe u dit kunt toepassen in een gesprek**
- **bent u zich ervan bewust in welk kwadrant van het Oké-kwadrant u zich bevindt in een gesprek**
- **kent u de verschillende niveaus van luisteren**

TREFWOORDEN

verbindende communicatie, luisteren, metacommunicatie, bovenstroom, onderstroom, waarneming, gevoel, behoefte, verzoek, Oké-kwadrant

1 STUDIEPUNT

Wanneer u merkt dat een gesprek spannend dreigt te worden, is er moed nodig om het gesprek aan te gaan. Het is verleidelijk om te denken: 'Morgen komt mijn collega weer, zij kan het wel oplossen, zij is hier veel beter in' of 'Ik heb nu echt geen tijd om het gesprek aan te gaan met deze cliënt, laat maar'. Hierdoor blijft u met een vervelend gevoel zitten, omdat het probleem niet is opgelost. U komt in een vicieuze cirkel terecht, zonder dat er iets verandert en dat komt het werkplezier niet ten goede.

MOEDIGE GESPREKKEN VOEREN IN DE THUISZORG

Door duidelijk te maken wat u van de ander nodig heeft, terwijl u ook kunt verifiëren wat de ander van u nodig heeft, kan er tijdens een moedig gesprek een gevoel van verbinding ontstaan. Hierbij is tijd nemen van groot belang. Wanneer u ervoor kiest oprecht en in alle rust even met uw gesprekspartner te gaan zitten, toont u aan dat u diegene ziet en dat die belangrijk voor u is. Dit stelt u in staat te horen waar de behoeften van de ander liggen en u open te stellen voor zowel de verbale als non-verbale communicatie van uw gesprekspartner. U kunt ook aangeven wat u zelf nodig hebt in het contact. Zo kan er gestreefd worden naar een gezamenlijk doel, waardoor na het gesprek bij u en uw gesprekspartner het gevoel van verbinding en gelijkwaardigheid kan ontstaan.[1]

Helaas ervaren zorgprofessionals door hoge werkdruk vaak dat er geen tijd is voor deze gesprekken en gaan zij voorbij aan de signalen die de ander afgeeft. Er wacht immers weer een volgende cliënt op hen. Als er echter even echt de tijd wordt genomen, kan dit voor zowel de zorgverlener als de cliënt veel opleveren in het volgende contact. Het negeren van deze momenten kost uiteindelijk veel energie, tijd en frustratie. Door tijd

te nemen voor een dergelijk gesprek en dit op de juiste manier aan te pakken, kan dit veel opleveren en verdere escalatie van problemen voorkomen. Mensen laten nooit zomaar bepaald gedrag zien. Er zit altijd een beweegreden achter die voortkomt uit het gevoel dat een behoefte niet vervuld is. Het is van cruciaal belang deze beweegreden te achterhalen. Voor dit soort gesprekken zijn er belangrijke tools die zorgprofessionals kunnen helpen achter deze beweegredenen te komen.[2]

Wist u dat het in een moedig gesprek belangrijk is om:

1. **zonder oordeel te luisteren en ook waar te nemen?**
   Wat zegt de ander verbaal en wat ziet u non-verbaal? Wees u bewust dat een oordeel voortkomt uit eigen ervaringen en heel anders kan zijn dan dat wat de ander bedoelt.
2. **uw waarneming te gebruiken en in te zetten om tot een heldere uitkomst te komen?**
   Uw cliënt zegt met neergeslagen blik: 'Het gaat goed hoor, ik ben best blij vandaag.' U kunt teruggeven: 'Ik hoor u zeggen dat het goed gaat, maar u zegt het zacht en kijkt naar beneden. U ziet er voor mij niet blij uit, klopt dat?' Dit zorgt dat de ander zich gezien voelt en biedt de ruimte om na te denken over wat u zegt en de eigen gevoelens.
3. **open vragen te stellen?**
   Vraag of uw interpretatie klopt. Begrijpt u goed wat de ander bedoelt? Vraag door voor verduidelijking en daag uw eigen oordeel uit. Wees niet bang om het gesprek open aan te gaan. Wanneer u dat op een respectvolle en rustige wijze doet, ontvangt u dat in de meeste gevallen ook terug.
4. **uit uw comfortzone te stappen?**
   Buiten de randen van uw comfortzone liggen vaak essentiële uitdagingen die een gesprek een belangrijke wending kunnen geven.
5. **u bewust te zijn van uw eigen kompas?**
   U neemt uzelf mee naar uw werk, inclusief uw emoties en ervaringen. Wanneer u een mindere dag hebt door wat dan ook, kan dit uw gedrag beïnvloeden. Wees u bewust van deze gevoelens en accepteer ze, zodat ze u en uw cliënt niet in de weg staan.[1,2]

Casus Mevrouw Jansen

Mevrouw Jansen, 80 jaar, is in zorg gekomen in verband met een val uit haar bed ten gevolge van Alzheimer en apraxie. Midden in de nacht is ze op haar bed gaan staan en ervan afgesprongen. Hierdoor is zij ten val gekomen en heeft haar arm gebroken en verschillende wonden opgelopen in haar gezicht en op haar benen, die verzorgd moeten worden. De Alzheimer is in een vergevorderd stadium. Dit uit zich onder andere in afasie, waardoor zij zichzelf niet meer kan uiten door middel van verbale communicatie en mensen niet begrijpen wat zij bedoelt. Meneer Jansen, haar echtgenoot van 87 jaar, is haar mantelzorger. Hij is nog redelijk goed ter been en zorgt al jaren voor zijn vrouw. Ze hebben geen kinderen en er zijn verder geen andere mensen in hun kring die steun kunnen bieden.

Wanneer Marieke, werkzaam in de wijkverpleging, voor de eerste keer bij hen komt, treft zij een verwaarloosd huis aan, waar overal vuile vaat staat en het toilet al in tijden niet is schoongemaakt. Wanneer zij de wonden van mevrouw wil gaan verzorgen, merkt Marieke dat mevrouw geïrriteerd en boos op haar reageert en haar steeds wegduwt. Mevrouw kan zichzelf niet verstaanbaar maken en Marieke probeert toch haar wonden te verzorgen. Daarvoor komt ze hier immers. Mevrouw probeert Marieke iets duidelijk te maken, maar Marieke begrijpt haar niet. Marieke merkt dat mevrouw hierdoor geïrriteerd raakt, maar weet echt niet wat ze bedoelt. Marieke ervaart tijdsdruk en probeert de wond toch te verzorgen, waarop mevrouw zich steeds agressiever gaat gedragen. Terwijl meneer in de eerste instantie nog rustig aanwezig was in de woonkamer, staat hij ineens dreigend achter Marieke en schreeuwt naar haar: 'Oprotten nu, je ziet toch dat ze het niet wil, stop dan ook gewoon.' Marieke schrikt enorm van de dreigende situatie waarin ze zich plotseling bevindt. Zij probeert haar werk nog af te maken door tegen meneer te zeggen: 'De wonden moeten wel verzorgd worden, maar zo werkt dit dus niet.' Zij spreekt deze woorden uit op een harde en duidelijke toon, waardoor meneer nog bozer wordt en Marieke bij de arm pakt en haar richting de deur duwt.

Marieke gaat weg zonder zorg te kunnen verlenen en is enorm geschrokken van de forse uitbarsting van meneer. Ze stapt met trillende benen in de auto en belt haar collega bij wie ze haar verhaal kwijt kan. Samen besluiten ze deze casus in de intervisie te bespreken die toevallig de volgende ochtend gepland staat. Marieke brengt de casus in en zij krijgt hierin de steun van haar collega's doordat ze naar haar luisteren. De uitzichtloosheid van meneer en mevrouw Jansen en het machteloze gevoel van Marieke in deze situatie worden besproken.

De leervraag van Marieke is: 'Hoe kan ik ervoor zorgen dat mevrouw rust ervaart tijdens het verzorgen van de wonden, waardoor ik de wonden kan verzorgen, zonder dat meneer boos wordt?'

Met elkaar komen ze tot de conclusie dat de oplossing in deze situatie bij meneer Jansen ligt. Hij kan aan mevrouw uitleggen wat Marieke komt doen. Wanneer hij bij mevrouw gaat staan, blijft ze wellicht rustiger, omdat hij bekend is voor haar. Hierdoor blijft meneer zelf wellicht ook rustig. Hij werd immers boos door de onrust van zijn vrouw. Het team heeft een training gehad over het voeren van een moedig gesprek. De zin: 'Heb je haast, pak een stoel', is hen bijgebleven, in combinatie met de stappen van verbindende communicatie. Ook heeft de trainer gezegd: 'Achter gedrag zit altijd een reden.'

De volgende dag gaat Marieke opnieuw naar mevrouw

Jansen. Ze heeft zich voorgenomen eerst de tijd te nemen voor een rustig gesprek met meneer en aan hem te vragen hoe ze mevrouw het beste kunnen benaderen vanuit de gedachte 'Ik ben oké en jullie zijn oké'. Dit helpt haar in verbinding te blijven met meneer en weerstand af te bouwen, waardoor ze de behoeften van zowel mevrouw als meneer Jansen kan bekijken. Hierbij krijgen haar eigen gevoelens en behoeften ook een plek. Ze gaat er met gemengde gevoelens heen, want ze hoopt dat de situatie niet weer zo escaleert. Ze vindt het heel spannend om het gesprek aan te gaan en hoopt de goede woorden te vinden. Belangrijk is ook haar grenzen aan te geven, wat ze misschien nog wel het moeilijkst vindt. Meneer mag niet meer zo tegen haar schreeuwen en haar beetpakken. Ze heeft zich goed voorbereid op dit gesprek en is van plan de tijd te nemen! Marieke ademt even een paar keer diep in en uit voordat ze aanbelt. Meneer doet open. Hoewel hij boos naar haar kijkt, blijft Marieke heel rustig en zegt: 'Dag meneer Jansen, gisteren is het voor ons alle drie vervelend verlopen, zou u even met mij willen gaan zitten, zodat we samen kunnen bespreken hoe we uw vrouw het beste kunnen helpen?' Marieke ziet de blik van meneer verzachten en hij zegt: 'Ja laten we even samen gaan zitten met een kop koffie.'

Nu Marieke zit (door echt even die stoel te pakken en te vertragen), zegt ze: 'Ik kan me voorstellen dat de situatie met uw vrouw heel zwaar voor u is. Daarop is meneer een poosje stil en zegt uiteindelijk met terneergeslagen ogen: 'Ja, ik merk dat ik moe ben. Ik kan niet meer.' Marieke zegt: 'U hebt ook zoveel te doen en u bent geen 20 meer. Ik heb groot respect voor wat u allemaal voor uw vrouw doet.' Samen hebben ze vijf minuten een rustig gesprek waarin er respect en begrip voor elkaar is. Meneer biedt zijn excuses aan over zijn uitbarsting en Marieke geeft aan te hebben geleerd dat ze zich bewust is wat tijdsdruk met de kwaliteit van zorg doet. Marieke vraagt: 'Wat denkt u dat het beste werkt als ik de wonden van mevrouw ga verzorgen?' Meneer zegt: 'Kom maar naast mij staan. Ik zal haar eerst uitleggen wat jij gaat doen en ik zal jou uitleggen wat zij bedoelt als zij jou iets probeert duidelijk te maken.'

Zo gaat Marieke samen met meneer de wonden verzorgen. Mevrouw blijft redelijk rustig zolang ze haar man maar in de buurt heeft. Wanneer meneer even wegloopt naar de telefoon, wordt mevrouw direct weer geïrriteerd en boos. Daarop komt meneer eveneens weer heel geïrriteerd op Marieke afstormen. Marieke bedenkt zich geen moment en zegt op een rustige toon: 'Ik hoor u op een harde toon "oprotten" zeggen en schrik hier weer erg van. Ik merk dat ik er gespannen door wordt wat ook voor uw vrouw en mij niet goed is. Ik heb van u nodig dat u op een rustige toon tegen mij spreekt, waardoor wij samen, net als hiervoor, goed voor uw vrouw kunnen zorgen. We hebben hiervoor een fijn gesprek gehad samen, dus mag ik u vragen om bij mij te blijven staan, wanneer ik uw vrouw verzorg en op een rustige toon tegen mij te praten als u iets van mij nodig heeft, zoals we eerder hebben afgesproken?'

Waarop meneer zucht en zegt: 'Pfff... doe ik het weer, sorry. Ik merk dat ik zo gespannen word wanneer zij boos wordt.' Marieke geeft met een empathische stem als antwoord: 'Dat kan ik me goed voorstellen, maar het werkt voor mij niet als u dan ook boos wordt. Samen zorgen we voor elkaar. Dank u wel dat u dit nu op een rustige toon tegen mij zegt, zoals ik u gevraagd heb. Dat helpt ons alle drie.' Marieke kan de wondzorg hierna afmaken en de dagen erna zijn meneer en mevrouw een stuk ontspannener.

Na overleg kan de zorg worden uitgebreid om meneer te ontlasten. Hij is Marieke dankbaar voor haar begrip en rust en de fijne gesprekken. Marieke voelt zich trots dat ze dit op deze manier heeft kunnen aanpakken, waardoor hun gezamenlijke doel op een verbindende manier duidelijk wordt en bereikt kan worden. Dit succesmoment neemt ze mee naar andere soortgelijke situaties, omdat ze gemerkt heeft dat het werkt. Haar werkplezier is erdoor verhoogd en ze heeft het effect teruggekoppeld aan het team als leermoment.



Figuur 1 *Wat neemt u waar? En ziet u hetzelfde als de ander? Waarschijnlijk beschrijft u de vrouw in de tekening als iemand met een kleine neus, jong, aantrekkelijk en met aandacht voor haar uiterlijk. Maar als ik nu zeg dat ze een jaar of 70 is, dat ze een grote neus heeft en een verdrietige blik in haar ogen, zeker niet aantrekkelijk is en dat u eventueel bereid bent haar naar de overkant van de straat te helpen. Wie van ons heeft dan gelijk? Het is belangrijk bij elkaar te checken of u het over hetzelfde onderwerp heeft, anders raakt u elkaar kwijt in de communicatie. Vraag door naar de waarneming en perceptie van de ander.*

DE VIER STAPPEN VAN VERBINDENDE COMMUNICATIE[3]

De stappen worden uitgelegd aan de hand van de casus van mevrouw Jansen.

Wat is geweldloze of verbindende communicatie?

Marshall B. Rosenberg heeft het gedachtegoed van geweldloze communicatie ontwikkeld en maakt gebruik van vier concrete richtlijnen, zoals in tabel 1 in de vier stappen wordt uitgelegd.[3] Hij heeft twee dieren geïntroduceerd om de communicatieverschillen te verhelderen: de jakhals staat symbool voor gewelddadige communicatie en de giraf voor de geweldloze communicatie. In onze dagelijkse communicatie gebruiken we, vaak onbewust en door tijdgebrek, veel geweld. We hebben oordelen, doen aannames, maken de ander verwijten of stellen hoge eisen aan het gedrag van anderen. Hiermee doen we de ander onbewust pijn en de ander voelt zich niet begrepen, maar benoemt dit meestal niet. Vaak zet de ander zijn pijn om in een verdediging van het eigen gedrag, een verwijt terug, of er wordt een voorwaarde gesteld waar u eerst aan moet voldoen, voordat diegene aan uw eis tegemoet wil komen. Gewelddadige communicatie roept dus gewelddadige communicatie op. Zo ontstaat een negatieve spiraal, waardoor beide gesprekpartners negatief worden beïnvloed en het moeilijk wordt om dit patroon te doorbreken.

In tabel 1 zijn de vier stappen van verbindende (geweldloze) communicatie weergegeven volgens Marshall B. Rosenberg. Marieke heeft deze gebruikt in haar communicatie met meneer Jansen.

IN VIJF STAPPEN COMMUNICEREN OVER EIGEN GEVOELENS[4]

Stap 1. Benoem de concrete waarneming

Dit is een wezenlijke stap die erg vaak overgeslagen wordt. Het gevolg hiervan is dat het zeer lastig wordt om het gewenste effect nog te realiseren. Door als eerste stap het concrete gedrag van de ander te benoemen (oefen om niet te interpreteren; benoem alleen wat echt is gezien of gehoord), weet de ander waar het over gaat. Het verhaal komt dan niet uit de lucht vallen. (Ik zag dat u gisteren erg boos werd).

Stap 2. Check: herkent u dat?

Ook al wordt het gedrag van de ander heel concreet benoemd, dan wil dat nog niet zeggen dat de ander meteen begrijpt wat u bedoelt. Vaak zijn we ons gedrag niet volledig bewust, en dat geldt zeker voor het non-verbale gedrag. Daarom is het belangrijk als tweede stap te checken of de ander de waarneming herkent. Wanneer dit niet het geval is, heeft het geen zin verder te gaan met het stappenplan. Dan is het van belang eerst samen te werken aan de herkenning van het gedrag waar het over gaat. Er kan bijvoorbeeld een afspraak gemaakt worden om de ander erop te attenderen wanneer deze het betreffende gedrag weer vertoont. Deze tussentijdse check is van belang om zo een wederzijds gesprek op gang te laten komen in plaats van een lezing alleen vanuit het eigen referentiekader.

Stap 3. Uw gevoel

Er zijn vier basisgevoelens:[3]

- boos
- bang
- blij
- bedroefd

Geef helder aan welke gevoelens en emoties het gedrag van de ander hebben opgeroepen. Gebruik hierbij ik-taal:

'(waarneming)... daardoor voel ik me...'

Het gaat niet om het uitleggen van uw gevoelens. Dat geeft vaak veel onduidelijkheid, interpretaties en analyses waarmee de ander het vervolgens al dan niet eens is. Realiseer dat gevoel(ens) in één of enkele woorden is/zijn uit te drukken. Een gevoel is een gevoel, daar hoeft niet veel toelichting bij. De ander kan het met een gevoel niet oneens zijn.

Stap 4. Check: kunt u zich dit voorstellen?

Ook nu geldt weer: werk er actief aan dat het een wederzijds gesprek blijft! De ander kan het dan wel niet oneens zijn met uw gevoel, het kan wel zijn dat hij niets van het gevoel begrijpt. Bijvoorbeeld omdat hij vanuit een heel ander referentiekader denkt of als persoon anders in elkaar zit. Met deze check vraagt u begrip en respect voor hoe u zich voelt. Dat is wat anders dan dat de ander het inhoudelijk met u eens is. Het gaat om begrip, empathie en compassie.

Stap 5. Vertel uw wens

Ga voor uzelf na welke behoefte(n) schuilgaan achter uw gevoelens en zet deze om in een wens. Wat zou u willen dat de ander doet? Realiseer u dat de ander vrij is om uw wens al dan niet te vervullen. U komt op voor uw gevoelens en behoeften door ze uit te spreken en wensen te verwoorden. Daarmee stelt u zich kwetsbaar op. Kunt u dit verdragen?

METACOMMUNICATIE[4]

Een andere methode die u kunt toepassen wanneer de communicatie niet effectief is, is metacommunicatie. Metacommunicatie helpt een aantal onzichtbare aspecten van de communicatie zichtbaar te maken, waardoor ze makkelijker beïnvloed kunnen worden.[2] Meta is een Grieks voorvoegsel en betekent: 'over het

Tabel 1 *De vier stappen van verbindende (geweldloze) communicatie.*

stappen	uitleg stappen	reactie Marieke vanuit geweldloze communicatie	voorbeeldreactie vanuit een oordeel
1 Waarneming	Wat neemt u concreet waar bij de ander? Wat zegt de ander verbaal, op welke intonatie en wat ziet u non-verbaal? Zonder eigen oordeel.	U zegt op een harde toon 'oprotten' tegen mij.	Ik vind het nergens op slaan dat u zo'n toon tegen mij aanslaat!
2 Gevoel	Welk gevoel roept dit concrete gedrag bij u op? Kijk naar de 4 basisgevoelens: boos, bang, blij of bedroefd.	Ik merk dat ik hier onrustig van word, omdat ik ervan schrik.	Deze wordt niet benoemd.
3 Behoefte	Welke behoefte zit er onder het gevoel? Wat hebt u zelf nodig van de ander om een gelijkwaardig gesprek te kunnen voeren?	Ik heb van u nodig dat u op een rustige toon tegen mij praat, zodat we samen voor uw vrouw kunnen zorgen.	Deze wordt niet benoemd.
4 Verzoek	Zet uw behoefte om in een concreet verzoek aan de ander. Wat zou u willen dat de ander concreet doet? Formuleer dit als een vraag, de ander mag hier een keuze hebben.	Zou u erbij willen komen staan wanneer ik uw vrouw verzorg, zodat u haar kunt uitleggen wat ik ga doen en we alle drie rustig kunnen blijven?	Ik wil dat u nu normaal gaat praten tegen mij!

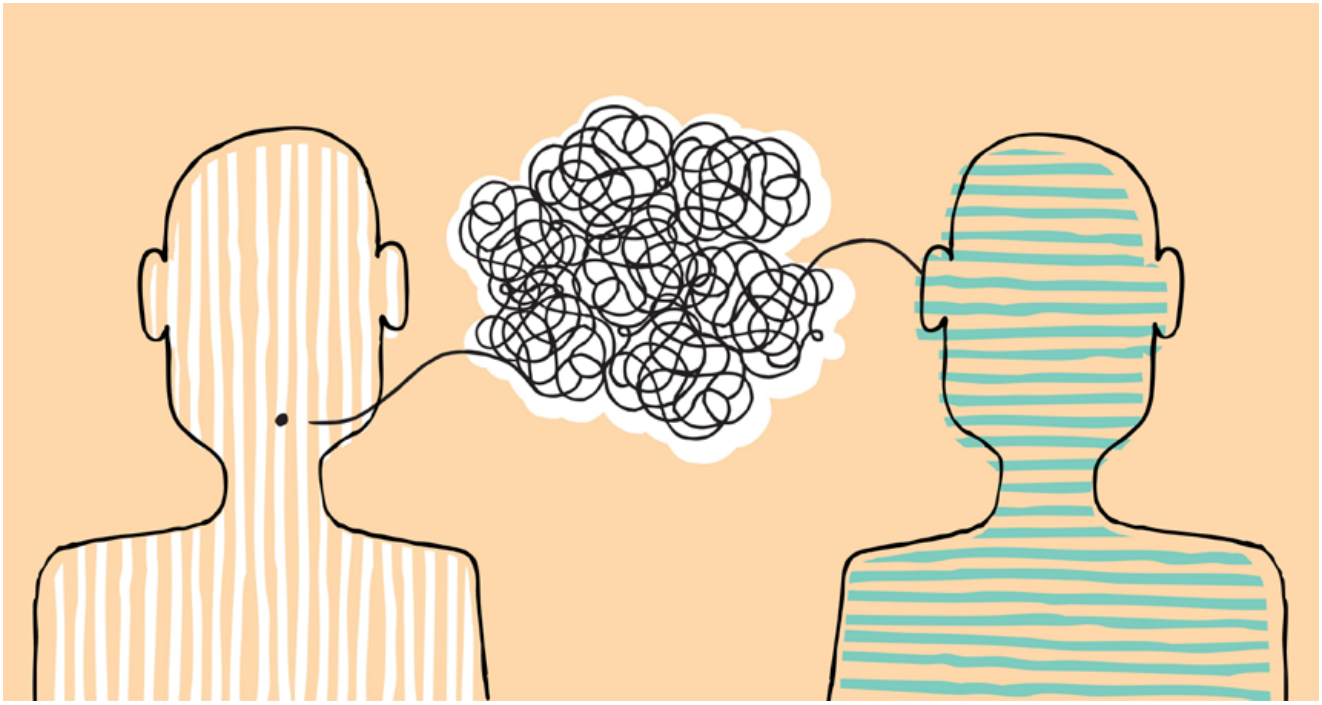
onderwerp zelf'. Metacommunicatie is dus: communicatie over de communicatie zelf. U praat niet alleen over de inhoud, **wat** er wordt gezegd, maar ook over **hoe** er wordt gecommuniceerd.
Het volgende is allemaal metacommunicatie:
- iets meedelen over wát en waarom er iets gezegd wordt;
- wát er bedoeld wordt;
- hóe u verder wilt gaan.

Bij metacommunicatie is het van belang dat u bespreekt hoe de communicatie op dit moment, verloopt. Dit helpt om het gesprek weer 'vlot te trekken'.

U helpt de ander en uzelf om als het ware met een helikopterview naar de manier van communicatie tussen u beiden te kijken. Communicatie over hoe de communicatie 'toen en toen' verliep, verzandt al snel in oude koeien uit de sloot halen en beschuldigingen over en weer. Met metacommunicatie blijft u in het hier en nu.

Er zijn vier niveaus die gebruikt kunnen worden bij metacommunicatie:
1. **De inhoud van het gesprek.** Hier wordt vooral gericht op de inhoud van het gesprek. Stel dat uw gesprekspartner het ineens heel ergens anders over heeft dan over de inhoud van het gesprek, dan kan er ingegrepen worden via metacommunicatie.
   Voorbeeld. Tijdens het anamnesegesprek vraag u naar de gezondheidstoestand van uw cliënt. Deze begint te vertellen over wat zijn buurman allemaal heeft meegemaakt. U kunt dan zeggen: 'Ik hoor dat u begint te vertellen wat uw buurman allemaal heeft, maar ik vroeg u wat uw eigen gezondheidstoestand is. Zullen we daar weer even naar teruggaan?'
2. **De procedure.** U wilt de anamnese afnemen bij uw cliënt volgens de procedure en vragen in de anamnese, maar de cliënt wil vertellen wat hij vanmorgen heeft gegeten.
   Voorbeeld. 'Ik hoor dat u wilt vertellen wat u vanmorgen heeft gegeten, maar zullen we eerst mijn vragenlijst even afmaken?'
3. **De interactie.** Dan gaat het over hoe u met elkaar omgaat. Er kunnen hierover afspraken met elkaar worden gemaakt.
   Voorbeeld. In de casus van mevrouw Jansen zou het mooi geweest zijn als Marieke de tijd had genomen om van tevoren de afspraak met meneer Jansen te maken dat hij bij de verzorging blijft, omdat mevrouw zichzelf niet goed verstaanbaar kan maken.
4. **Gevoelens.** Hier gaat het over gevoelens die in het gesprek een rol spelen. U benoemt dan bijvoorbeeld het gevoel dat u vermoedt bij de ander.
   Voorbeeld. In de casus van mevrouw Jansen, wanneer meneer Jansen heel boos reageert, had Marieke kunnen zeggen: 'Ik merk dat u boos op mij wordt. Wat maakt dat u zo boos reageert?'

Verreweg het grootste deel van een gesprek speelt zich af op de eerste twee niveaus (de inhoud van het gesprek en de procedure). Dit wordt de 'bovenstroom' genoemd. In een aantal gevallen kan het juist nuttig zijn te schakelen naar de andere twee niveaus: interactie en het gevoel oftewel de 'onderstroom'.[3] Wanneer een gesprek moeizaam verloopt of al wat langer stagneert, kan het zeer effectief zijn het gesprek naar de onderstroom te sturen. Behendig schakelen vraagt om inhoudelijk bijdragen aan de bovenstroom en tegelijkertijd waarnemen wat er zich voordoet in de onderstroom. Hoe voelt u zichzelf? Welke emoties ziet u bij de ander? Is er sprake van lastige patronen die een goede voortgang in de weg staan?



HET BELANG VAN GOED LUISTEREN BIJ EFFECTIEVE COMMUNICATIE[4]

Om de ander goed te kunnen begrijpen is het niet alleen belangrijk naar de inhoud van wat de ander vertelt te luisteren, maar ook aandacht te hebben voor de gevoelens en emoties van de ander. De meeste mensen luisteren niet met de bedoeling iemand te begrijpen, ze luisteren om antwoord te kunnen geven. Ze zijn zelf aan het woord of bereiden zich daarop voor. Ze filteren alles door hun eigen werkelijkheid en ervaringen. 'O, ik heb precies hetzelfde meegemaakt' of 'Ik weet precies wat je bedoelt, ik zal vertellen hoe het met mij ging.' En het verhaal wordt overgenomen.

Er zijn vijf niveaus van luisteren (tabel 2).

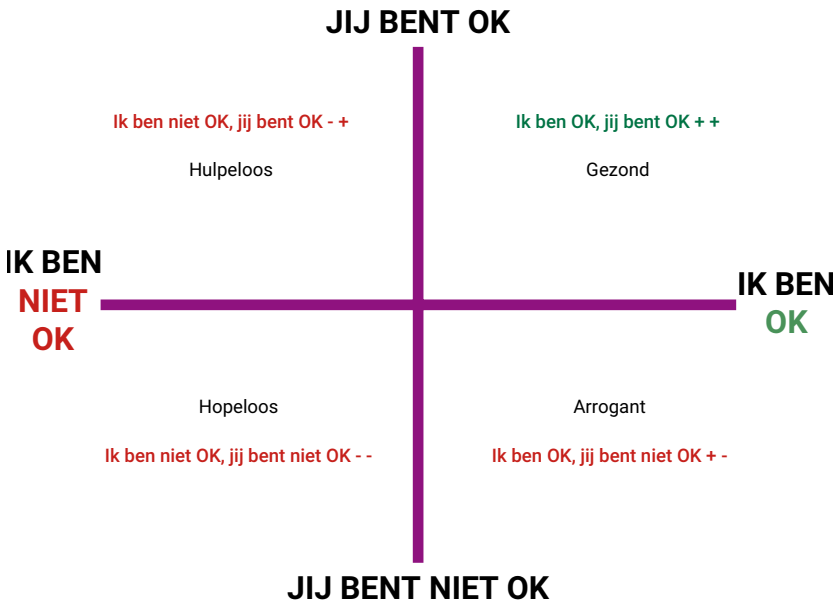
TRANSACTIONELE ANALYSE[5]

Bij het voeren van een moedig gesprek is het heel belangrijk empathisch te luisteren.
Het helpt te weten waar u zich bevindt in het Oké-kwadrant, wanneer een gesprek een spannende wending neemt. Het Oké-kwadrant komt voort uit de transactionele analyse. Transactionele analyse is het analyseren van transacties (zoals het opnemen en storten van geld), maar dan in de vorm van communicatie tussen mensen. Wat brengt u de ander en wat geeft de ander terug? Oftewel: wat kost het u en wat levert het u op? Door te analyseren wat er gebeurt als ik me op een bepaalde manier voel of als ik op een bepaalde manier handel, levert dat bewustzijn op. Dit bewustzijn biedt de mogelijkheid andere keuzes te maken.

Bij moedige gesprekken is het van belang het verbinden met de ander in stand te houden, ook al bent u het niet eens met de ander. Wanneer we kijken naar het Oké-kwadrant (figuur 1), zou u zich beiden in het venster 'Ik ben oké, Jij bent oké' moeten bevinden. Dit kwadrant heeft te maken met in welke positie u zichzelf makkelijk zet, wanneer het spannend wordt. Denkt u snel: 'Ik ben minder dan de ander' dan zet u zich in het kwadrant 'Ik ben niet oké, jij bent oké'. Denkt u bijvoorbeeld snel 'Ik weet het beter dan jij, dus jij moet gewoon doen wat ik zeg', dan past het eerder in het kwadrant 'Ik ben oké, jij bent niet oké'. Het kwadrant 'Ik

Tabel 2 *Vijf niveaus van luisteren.*

	luisterniveau	uitleg luisterniveau
0	negeren	Hier is geen sprake van luisteren.
1	doen alsof je luistert	Ja zeggen en knikken met het hoofd, maar met de gedachten ergens anders zijn.
2	selectief luisteren	Dit is een veelvoorkomend niveau. Vanuit ons eigen referentiekader selecteren we onbewust de informatie die we ontvangen. We horen wat er past in ons referentiekader en de rest gaat langs ons heen.
3	luisteren met aandacht	Wanneer we luisteren, zijn we met onze aandacht echt bij de ander. Dit wordt als een prettige manier van luisteren ervaren, omdat iemand er echt voor je is.
4	empathisch luisteren	Gaat nog een stap verder dan luisteren met aandacht. Er wordt geluisterd naar wat en hoe iemand vertelt. Er wordt gelet op non-verbale signalen en men verplaatst zich in de gevoelswereld van de ander.



Figuur 2 *Het Oké-kwadrant.*

ben niet oké, jij bent niet oké' is een vrij hopeloze positie, waarin communicatie stagneert. Waarom zou u het dan eigenlijk proberen? En toch wilt u uw professionele doel behalen. Hoe komt u nu uit deze niet-helpende vensters naar het ++ venster?

Wegkomen uit het – – kwadrant?

De grootste stap die u hierin kunt maken is meer waardering voor uzelf voelen. Kijk waar u iets hebt gedaan wat wel helpend was. Kijk met mildheid naar fouten of keuzes die anders hadden moeten zijn, en kijk wat daaruit te leren valt. Zorg daarin voor voldoende *quality time* voor uzelf en uw gedachten, bijvoorbeeld door even lekker te wandelen, een bad te nemen of met een boek op de bank. Sta uzelf toe aandacht aan uzelf en uw gevoelens te besteden. U bent het meer dan waard!

Doorgroeien van – + naar + + kwadrant

Geef de boodschap dat u oké bent zoals u bent en praat daarover met anderen. Vraag anderen welke kwaliteiten zij bij u zien. Waardeer deze kwaliteiten en bouw ze uit. Zelfwaardering groeit wanneer u een passieve houding laat varen. Oefen eventueel voor de spiegel of camera hoe u een moedig gesprek met de ander kunt aangaan. Zie hoe u overkomt. Het zal u verbazen hoe u hierdoor inzicht krijgt en kunt groeien. Blijf herhalen dat u het zo blijft doen, ook wanneer het spannend wordt.

Doorgroeien van het + – naar het + + kwadrant

Focus op de relatie met anderen. Oefen in het uitspreken van waardering voor anderen. Daar gaan ze van groeien. Ontspan op een wijze die bij u past. Vermijd prestatiegerichte activiteiten. Maak plezier met anderen. Het relativeren van de eigen grootheid zal helpen. Oefen voor de spiegel: hoe zie ik eruit als ik vriendelijk kijk? Hoe voel ik mij dan vanbinnen? Denk hieraan wanneer het spannend wordt in een gesprek.

Het vasthouden van + +

Zorg voor uzelf en anderen. Stel regelmatig de vraag of zowel u als de ander profijt heeft van wat en hoe u doet. Wees assertief en kom op voor uw belangen en heb daarbij ook oog voor de behoeften van de ander. Een gecontroleerde confrontatie past daar soms bij. Besteed zowel aandacht aan de taak waarvoor u staat als aan de relatie. Zorg voor voldoende ontspanning en geniet van de momenten waarop alles vanzelf lijkt te gaan. ■

LITERATUUR

1. Brenninkmeijer J, Voogd M. De juiste vraag. Amsterdam: Boom; 2020. p. 135.
2. Blankestijn S. Communiceren met ziel en zakelijkheid. Amsterdam: Boom; 2012.
3. Rosenberg MB. Geweldloze communicatie, ontwapenend en doeltreffend. Rotterdam: Lemniscaat; 1998.
4. Covey SR. De zeven eigenschappen van effectief leiderschap. Amsterdam/ Antwerpen: Business contact; 1993, 2006.
5. Koopmans L. Dit ben ik! Worden wie je bent met Transactionele Analyse. Zaltbommel: Thema; 2012.