

Communicatiestijl

Een goede communicatiestijl draagt bij aan vermindering van stress, betere relaties en meer welzijn.

Goede communicatie is meer dan 'goed zijn met woorden'. Dat beseft je meteen als iemand tegenover je zit die zich plotseling naar voren buigt, je fel aankijkt, met gebalde vuist op tafel slaat en op hoge toon en zegt: *'Hoe kóm je erbij, ik bén helemaal niet boos!'*

Natuurlijk spreken woorden en lichaamstaal elkaar meestal niet zo duidelijk tegen als in dit voorbeeld, maar ook als ze wel overeenkomen zijn er allerlei factoren die het resultaat van je communicatie beïnvloeden in positieve of negatieve zin.

Communiceren is mensenwerk en ieder mens heeft zijn eigen communicatiestijl, daarom zijn er geen simpele regels die altijd in iedere situatie werken. Maar er zijn wel richtlijnen te geven die de kans op een succesvolle uitkomst vergroten als je belangrijke zaken met iemand bespreekt.

Test je eigen communicatiestijl:

Denk eens aan een situatie waarin je samen met een ander een probleem probeert op te lossen of een conflict bespreekt. Zet een kruisje in de kolom (zelden, soms, vaak) die het best past bij jouw huidige communicatiestijl. Ga bij het beantwoorden uit van je *werkelijke* stijl van communiceren en niet van wat je denkt dat het meest gewenst is.

		Zelden	Soms	Vaak
1.	Ik kom snel ter zake.			
2.	Ik stel het aanpakken van conflicten uit.			
3.	Ik ben duidelijk en ik wijs op specifiek gedrag.			
4.	Ik praat harder om mijn bedoeling duidelijk te maken.			
5.	Ik stel vragen om na te gaan of ik het begrijp.			
6.	Ik hoef een volwassene geen complimenten te geven.			
7.	Mensen die me goed kennen begrijpen wel wat ik denk en voel.			
8.	Ik hoef mijn oplossing voor problemen niet te bespreken.			
9.	Als iets mis gaat probeer ik uit te zoeken wiens schuld het is.			
10.	Als ik met de ander praat richt ik me op zijn/haar gedrag.			
11.	Ik weet wat de ander voelt zonder het te vragen.			
12.	Ik spreek op kalme toon.			
13.	Ik vertel de ander wat hij/zij moet doen.			
14.	Als ik van streek ben probeer ik mijn gevoelens te verbergen.			
15.	Als ik iets zeg verwacht ik dat de ander mij begrijpt.			
16.	Ik uit mijn gevoelens en mijn mening door ik-boodschappen in plaats van algemene opmerkingen.			

(Naar: Mueser en Gingerich)

Sleutel van de antwoorden:

Als je de vragen 1, 3, 5, 10, 12 en 16 met 'soms' of 'vaak' hebt beantwoord wijst dit op communicatie die bijdraagt om spanningen en conflicten te verminderen.

Als je de vragen 2, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14 en 15 met 'soms' of 'vaak' hebt beantwoord wijst dit op communicatie die op dat punt verbeterd kan worden.

Toelichting

In het algemeen werkt het het beste als je feedback snel geeft en problemen en conflicten niet laat oplopen, maar zo snel mogelijk aanpakt. In feite gaat het er daarbij om zodanig verbinding te maken dat je daadwerkelijk begrijpt wat er in de ander leeft.

Het helpt als je:

1. Zorgt voor een veilige omgeving voor het gesprek en jezelf afstemt op de ander.
2. Snel ter zake komt.
3. Feiten en specifiek gedrag objectief vermeldt zonder interpretatie of oordeel.
4. Zo veel mogelijk het idee loslaat van 'wie is de schuldige?' en niet denkt in termen van 'gelijk en ongelijk', 'goed en fout'.
5. Bewust bent van je eigen gevoelens en behoeften/belangen en daarover communiceert in de ik-vorm.
6. Je richt op en vraagt naar de gevoelens en behoeften/belangen van de ander.
7. Aandachtig luistert, vanuit een open en ontvankelijke houding en vragen stelt als je iets niet begrijpt.
8. Herhaalt wat je gehoord en begrepen hebt om na te gaan of dit is wat de ander bedoelt.
9. Meer vragen stelt wanneer dat nodig is.
10. Zoekt naar oplossingen die zo goed mogelijk tegemoet komen aan zowel je eigen behoeften als die van de ander.