

Jan Minderhoud

## *Luisteren is een kunst*

Over het voeren van verschillende gesprekken  
in het pastoraat

Uitgeverij Boekencentrum, Zoetermeer

# 1

## Communicatie

*'Het juiste woord op de juiste tijd  
is als een gouden appel op een zilveren schaal.  
Een wijze vermaning voor een luisterend oor  
is als een gouden ring, een sieraad van het zuiverste goud.'*

Spreuken 25:11-12, NBV

### 1.1. Wat is communicatie?

In de communicatiewetenschap heeft communicatie te maken met het overdragen van informatie, waarbij we informatie in de breedste zin van het woord verstaan. Een meer uitgebreide definitie van communicatie is:

*'Een doorlopend proces waarin twee of meer personen informatie uitwisselen en waarbij zij voortdurend op elkaar reageren. Bij communicatie wil de ene persoon iets aan de andere laten weten, vaak bewust, met een vooropgezette bedoeling, soms ook onbewust. Degene die spreekt of op een andere wijze informatie geeft, noemen we de zender. Degene tot wie de informatie is gericht, degene die luistert, kijkt, ruikt, tast of proeft noemen we de ontvanger. Datgene wat de zender aan de ontvanger wil laten weten, noemen we de boodschap. Dit alles vindt plaats in de context van de situatie waarin beiden zich bevinden.'* (Meer, Neijenhof, Bouwens 2001:15)

In communicatie zijn de rollen soms helder. Zo is in een telefoongesprek of een e-mail vrij helder wie de zender is en wie de ontvanger. Maar in een gesprek, waarin je tegenover of naast el-

kaar zit, vervagen deze rollen. Wanneer je bijvoorbeeld naar iemand luistert (je bent ontvanger) en je bent het niet met hem eens, dan kun je door je wenkbrauwen te fronsen of met je hoofd te schudden direct een boodschap terugzenden (je bent dan zender). De ander vervult op dat moment ook twee rollen. Hij praat weliswaar door (zender), maar neemt tegelijkertijd jouw non-verbale gedrag waar (ontvanger), interpreteert jouw fronsende wenkbrauwen en past zijn reactie daarbij aan.

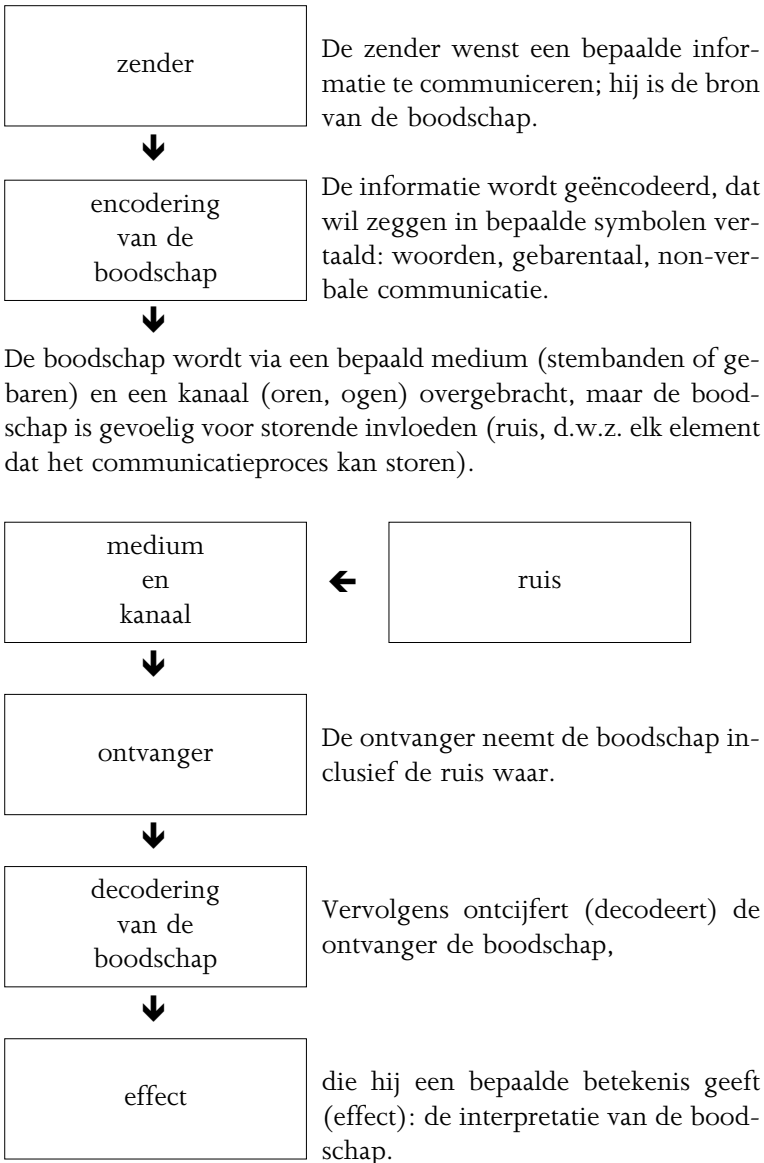
Kortom: in communicatie tussen twee personen is er een proces gaande waarin iedere betrokkene tegelijkertijd en doorlopend ontvangt, zendt, interpreteert en concludeert.

Een zeer korte definitie van communicatie geeft Jan Remmerswaal:

‘Men spreekt van communicatie, wanneer iemand via informatieoverdracht iemand anders beïnvloedt.’ (Remmerswaal 1995:113)

Vervolgens werkt Remmerswaal (1995:113-114) de definitie breder uit volgens het volgende model, waarbij ik de begeleidende tekst enigszins bewerkt heb.

## Communicatie als informatieoverdracht



### *Effectieve en gebrekkige communicatie*

Van effectieve communicatie spreken we ‘wanneer de ontvanger de uitgezonden boodschap op dezelfde wijze interpreteert als de zender bedoeld heeft’ (Remmerswaal 1995:114).

Pinto spreekt van effectieve communicatie ‘wanneer een boodschap door de ontvanger begrepen wordt zoals die door de zender bedoeld was en wanneer de presentatie van een boodschap niet zodanig afwijkt van de communicatiecodes van de gesprekspartner, dat deze schadelijk is voor de relatie en daarmee voor de uiteindelijke bedoelingen van de communicatie. Voor effectieve communicatie is het dus niet noodzakelijk dat de gesprekspartners het contact ook plezierig vinden. Het is wel van belang dat de boodschap “onbeschadigd” en “niet-beledigend” overkomt.

Het lijkt logisch dat twee personen elkaar volledig begrijpen als zij dezelfde taal spreken. Zo eenvoudig is dat echter niet. Taal is veel meer dan alleen kennis van woorden en zinsbouw. Er zijn verschillende redenen aan te geven waarom mensen die dezelfde taal spreken elkaar soms toch niet begrijpen. Wij spreken dan van obstakels voor een effectieve communicatie.’ (Pinto 2004:25-26)

Wat kan er dan zoal misgaan? Wat kan de communicatie bedreigen? Ik geef hier Remmerswaal (1995:114-116) verkort weer:

1. Voor de zender zelf is niet duidelijk welke informatie hij zal gaan communiceren. Welke bedoelingen, ideeën, gevoelens wil hij duidelijk maken aan de ander en welke wil hij juist verborgen houden?
2. De encoding is gebrekkig, bijvoorbeeld omdat de zender niet goed uit zijn woorden komt of op een andere manier geen heldere boodschap heeft. Ook kan hij een dubbele boodschap uitzenden, door bijvoorbeeld tegenstrijdigheden in het verhaal of doordat verbale en non-verbale communicatie niet met elkaar overeenkomen.
3. Het woordgebruik van de zender verschilt van dat van de ontvanger. Dat kan komen doordat ze dezelfde taal spreken, maar dezelfde woorden op een andere manier interpreteren, of doordat ze een verschillende emotionele betekenis aan de woorden geven. (Dit gebeurt vaak wanneer zender en ontvanger tot ver-

schillende (sub)culturen horen.) Maar het kan ook zijn dat er achter de gebruikte woorden een verschillend theoretisch referentiekader zit.

4. Er treedt ruis op in de communicatie. Elk element dat de communicatie stoort noemen we ruis: achtergrondgeluiden uit de omgeving, zaken die afleiden. Ook een spraakgebrek bij de zender, onduidelijk of mompelend praten, gebrekkige taalvaardigheid of bepaalde non-verbale aspecten vallen onder ruis. Bij de ontvanger kan dat een gehoorprobleem, een houding of bepaalde ervaringen zijn.
5. Ook kan het zijn dat de ontvanger de boodschap weliswaar op de juiste wijze decodeert, maar onjuist interpreteert, anders dan de zender deze heeft bedoeld. Dit is een vaak voorkomende bron van misverstanden, niet in het minst omdat de zender zelf de boodschap niet op heldere wijze uitzendt (zie ook punt 1 en 2).

Communicatie is dus vaak gebrekkig. Er gaapt niet zelden een kloof tussen wat de zender bedoelt te communiceren enerzijds en wat hij onbedoeld communiceert anderzijds. Dat laatste wordt door de ontvanger waargenomen. Er vindt vervorming van de boodschap plaats.

Communicatie is pas effectief wanneer bedoelde (intentionele) communicatie en onbedoelde (niet-intentionele) communicatie elkaar ondersteunen en de kloof tussen beide zo klein mogelijk is. Er vindt een minimale vervorming van de boodschap plaats.

## **1.2. Hoe wij waarnemen en interpreteren**

Kees van Meer, Jos van Neijenhof en Mieke Bouwens noemen het volgende voorbeeld uit de wachtkamer van de huisarts.

‘Bij de huisarts zit mevrouw Van de Akker op haar beurt te wachten. Zij had een afspraak om kwart over tien, maar het is nu al half elf. Zij gaat naar de balie en vraagt aan de assistente: “Ben ik nog niet aan de beurt?”

Voor de assistente is het deze ochtend al de derde patiënt die iets dergelijks vraagt. De vorige keren heeft ze de boodschap

aan de huisarts overgebracht. Deze heeft haar echter duidelijk gemaakt dat zij hem met dergelijke vragen niet moet storen; hij kan niet heksen en de mensen moeten maar even geduld hebben.

Nu voor de derde keer iemand met een opmerking over de tijd komt, wordt de assistente onzeker. Ze denkt: “Weer zo’n stuk ongeduld!” en zegt enigszins geïrriteerd: “Blijft u maar rustig even wachten, u komt heus wel aan de beurt. De dokter kan niet heksen.” De patiënte denkt: “Weer zo’n jong ding dat denkt dat ze heel wat is”, raakt ook geïrriteerd en zegt op haar beurt: “Je moet me niet als een klein kind behandelen; afspraak is afspraak. Zeg maar dat ik een andere keer wel eens terugkom!” en zij vertrekt.’ (Meer, Neijenhof, Bouwens 2001:13)

Wat gebeurt hier veel in enkele interacties!

De assistente vraagt niet naar de achtergronden van de vraag van de patiënt (‘Hebt u haast?’ ‘Komt u in tijdnood?’ ‘Vindt u het vervelend om te wachten?’ etc.), maar **interpreteert** de vraag van mevrouw Van de Akker als ongeduld. Deze interpretatie gebeurt op grond van eerdere ervaringen; er waren immers al twee patiënten vóór haar geweest die iets dergelijks hadden gevraagd. Deze eerdere ervaringen hebben haar irritatie veroorzaakt.

Mevrouw Van de Akker is van haar kant niet duidelijk met haar vraag. Ze heeft thuis oppas voor de kinderen en die moet om kwart voor elf weer weg, dus moet zij thuis zijn en daarom zit ze nu op hete kolen. Zij verzuimt deze informatie in haar vraag mee te geven (‘Ben ik nog niet aan de beurt? Ik heb namelijk oppas thuis’). Bovendien raakt ook zij door de reactie van de assistente geïrriteerd. Daarbij gaat zij uit van het **vooordeel** dat ‘de jeugd van tegenwoordig’ alles maar denkt te kunnen zeggen. Waar het haar eigenlijk om ging, namelijk duidelijkheid in verband met haar thuissituatie, raakt nu helemaal uit beeld.

Onze **waarnemingen** zijn altijd gekleurd, door eigen opvattingen, vooroordelen en eerdere ervaringen in soortgelijke situaties. We interpreteren andermans gedrag vanuit onze eigen belevingswereld, vanuit onze eigen levensgeschiedenis. Daarbij maken we

gemakkelijk fouten en verkeerde inschattingen. Daarom is het van belang om je eigen interpretaties altijd als voorlopig te beschouwen en de situatie eerst voldoende te verkennen. Wat zijn nu zoal de factoren, die onze waarnemingen en interpretaties beïnvloeden (Meer, Neijenhof, Bouwens 2001:16-21)?

**Je eerste indruk** van iemand. Op het eerste gezicht komt iemand aardig of sympathiek op je over, onzeker, afstandelijk of eigenwijs. Op grond van deze eerste indrukken interpreteer je iemands gedrag. Misschien heeft je eerste indruk alles te maken met een leraar, opvoeder of familielid aan wie je, vaak onbewust, positieve of negatieve herinneringen hebt. Vanuit deze herinneringen neem je iemands gedrag waar en interpreteer je.

**Factoren die in de situatie zelf besloten liggen:**

- de plaats waar gecommuniceerd wordt (lawaaierige omgeving, rinkelende telefoons);
- tijdsdruk of vermoeidheid (waardoor je selectiever informatie verzendt en ontvangt);
- aanwezigheid van derden (je kunt niet vrij praten; dit is vooral storend wanneer niet voor alle partijen in de communicatie helder is dát het stoort);
- iets wat opvalt, namelijk dingen die afwijken of op een andere manier onze aandacht trekken: een bepaalde beweging, een afwijking van het gangbare patroon.

**Factoren die aan de kant van de zender de boodschap vervormen:**

- je wilt informatie achterhouden (het achterste van je tong niet laten zien) of je geeft onbedoeld onvolledige informatie;
- je weet niet precies wat je wilt/moet zeggen (je hebt ergens nog onvoldoende over nagedacht, of je voelt je overvallen door een vraag);
- je bent erg met jezelf bezig (omdat je erg gespannen bent, verlegen, moe), waardoor je niet in staat bent je gedachten helder te formuleren;
- je spreekt een andere taal dan de ontvanger (die uit een andere cultuur of subcultuur komt);



- je legt bewust of onbewust sterke nadruk op onderdelen van je boodschap, door stemgebruik, herhaling et cetera;
- je bent niet congruent in je communicatie (je non-verbale uitstraling klopt niet met je woorden, je zegt bijvoorbeeld met een lachend gezicht dat je heel kwaad bent).

**Factoren die aan de kant van de ontvanger de boodschap vervormen:**

- kennis en ervaring: je interpreteert op grond van eerdere ervaringen ('Weer zo'n lastpost');
- aandacht, selectief luisteren: je richt je aandacht op datgene wat je van belang vindt en hoort dus ook een aantal dingen niet;
- motivatie: naarmate je meer interesse in een onderwerp hebt, neem je de informatie beter tot je;
- afweermechanismes: omdat je sommige informatie liever niet hoort (te bedreigend, te pijnlijk), zorg je er onbewust voor dat je het inderdaad niet hoort;
- gevoelens: je voelt je in een gesprek op je gemak of juist gespannen en dit kleurt je waarnemingen. Je voelt sympathie of antipathie voor iemand en dat maakt dat hetzelfde gedrag van de ene persoon door jou als interesse wordt ervaren en van de andere als bemoeizucht;
- opvattingen, normen, waarden: je neemt makkelijker informatie op als deze past binnen je eigen referentiekader;
- humeur, lichamelijke gesteldheid;
- te snel denken iemand te begrijpen of te snel reageren;
- generalisaties ('Dat is altijd zo'), vooroordelen, stereotyperingen.

Hoe kun je fouten in je waarnemingen en interpretaties zoveel mogelijk vermijden?

Het belangrijkste wat je kunt doen is jezelf gaandeweg bewust worden van bovengenoemde factoren en hun werking. Jezelf bewust worden van je eigen sterke en zwakke kanten in communicatie. Eerst goed proberen te kijken, te luisteren en informatie te verzamelen voordat je tot een interpretatie komt. Maar vooral blijven oefenen en fouten durven maken.

### 1.3. Non-verbale communicatie

Wat we zónder woorden zeggen, is vaak net zo belangrijk als wat we mét woorden zeggen. Sterker nog: in een contact waarin mensen elkaar kunnen zien bepalen de non-verbale signalen zestig tot tachtig procent van de indruk van degene die de boodschap ontvangt. Met andere woorden: het grootste deel van de boodschap die we overbrengen gebeurt non-verbaal (Oomkes, Garner 2003:51).

‘Woorden geven de inhoud van een boodschap aan, lichaamstaal een reeks gevoels- en relatieboodschappen.’ (Oomkes, Garner 2003:52)

Een voorbeeld. Je staat of zit met iemand te praten, maar hebt voortdurend het gevoel dat hij niet echt naar je luistert. Op een gegeven moment zeg je: ‘Luister je wel naar me?’ waarop die ander zegt: ‘Natuurlijk luister ik naar je, ga rustig door.’ Maar je ziet dat hij over je heen kijkt naar iets of iemand anders, ongeïnteresseerd tegen de muur leunt of helemaal onderuitgezakt in zijn stoel zit, af en toe geeuwt, of je ziet dat er van zijn gezicht niet af te lezen valt dat hij echt interesse heeft en dat hij niet reageert op wat je te vertellen hebt.

Je hoort iemand zeggen dat hij naar je luistert, maar je ziet aan iemands lichaamstaal, houding en gezichtsuitdrukking iets heel anders. Dit ‘zien’ van andermans non-verbale gedrag kan bewust gebeuren, maar ook onbewust. Zo voel je aan of iemand echt luistert of niet.

Het bijzondere van non-verbaal gedrag is dat er zo weinig verborgen blijft. Waar je met je woorden een bepaalde emotie nog kunt verhullen of zelfs ontkennen, spreekt het gezicht of het lichaam vaak boekdelen. Je kunt zeggen: ‘Ik ben helemaal niet bang’, terwijl de angst uit je ogen straalt en je intonatie en stemvolume je verraden. Juist onze gevoelens vinden een uitlaatklep via onze lichaamstaal. Blijdschap, verdriet, woede of angst, het valt allemaal van iemands gezicht af te lezen.

Met onze houding, mimiek, gebarentaal (non-verbaal) zenden

we dus evengoed boodschappen uit als met onze woorden (verbaal). Zo is vastgesteld dat het uitdrukken van sympathie slechts voor zeven procent door onze woorden gebeurt, voor achtender-tig procent door onze intonatie en voor vijfenvijftig procent via de gezichtsuitdrukking (Meer, Neijenhof, Bouwens 2001:31). Daarom is het van belang om tussen de regels door te luisteren, dus ook te letten op iemands gezichtsuitdrukking, intonatie, hou-ding, lichaamsbewegingen.

Sommige boodschappen lenen zich zelfs beter voor non-ver-bale communicatie. In dat geval schieten woorden tekort. Een knuffel, een troostende arm om de schouders, een draai om de oren, dit alles kan meer zeggen dan welk woord dan ook.

In goede communicatie zijn verbaal en non-verbaal niet met el-kaar in tegenspraak. Verbaal en non-verbaal zijn congruent. Incon-gruent is het om met een somber gezicht een enthousiast verhaal te vertellen of met een glimlach een slechtnieuwsgesprek te voeren.

Non-verbaal gedrag kan verschillende functies hebben. Het geeft informatie over wat er in iemand omgaat aan stemmingen, ge-voelens, weerstanden. Maar het is ook een ondersteuning van de verbale communicatie. Door te knikken, met het hoofd te schud-den of te glimlachen, door bepaalde gebaren, mimiek en lichaams-houding zetten we onze woorden kracht bij.

Non-verbale communicatie kan de verbale communicatie ver-vangen. Denk bijvoorbeeld aan een lawaaierige omgeving, een te grote afstand, in geval van doofheid of in een situatie waarin stil-te geboden is.

Daarnaast reguleert het de onderlinge verhoudingen. Juist door non-verbaal gedrag kun je je in een groep opgenomen of buiten-gesloten voelen.

Van non-verbaal gedrag kunnen we de volgende aspecten onder-scheiden:

- De manier waarop iemand spreekt: articulatie, intonatie, volume, snelheid waarmee gesproken wordt, spreekritme, stop-woordjes, woordenschat. Je zegt iets door sneller te gaan pra-ten of juist langzamer (tempo), door luider of juist zachter te praten (volume) of door één woordje zachter uit te spreken.