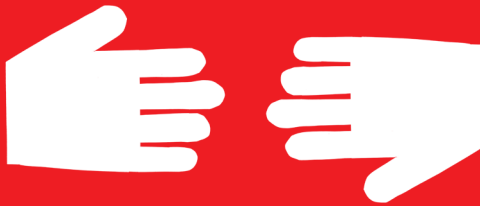


De 10 tips voor

---

Succesvol  
Communiceren



Wat je geeft, ontvang je terug

ICM Uitgave

De 10 tips voor

---

Succesvol  
Communiceren

Extra tip:

Print dit 10 tips e-book voor optimaal resultaat

De 10 tips voor Succesvol Communiceren  
1<sup>e</sup> druk - maart 2013

© 2013, ICM  
Uitgever: ICM Publishing

Auteurs: Laura van den Ouden en Erik Smithuis  
Met medewerking van: MultiLibris, Almere  
Ontwerp: Birgit Schrama, Utrecht  
Druk- en bindwerk: Drukkerij Wilco, Amersfoort

Softcover: ISBN 978 90 820502 0 2

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

De 10 tips voor

---

Succesvol  
Communiceren

ICM Opleidingen & trainingen



## Inhoudsopgave

Voorwoord	7	
Tip 1	Luister meer, praat minder	9
Tip 2	Zorg voor een positieve houding	19
Tip 3	Neem tijd voor de ander	29
Tip 4	Zeg vaker: hoe kan ik je helpen?	39
Tip 5	Maak de verhouding positieve versus negatieve feedback 4 : 1	47
Tip 6	Je lichaamstaal spreekt boekdelen	57
Tip 7	Houd je doel in het oog	67
Tip 8	Verander eens van perspectief	75
Tip 9	Zet je trots opzij	83
Tip 10	Vergeet nooit te lachen!	93



## Voorwoord

We willen jou een compliment geven... door het openen van dit boek geef je blijk van interesse om te groeien. Je wilt jezelf verbeteren, zowel persoonlijk als zakelijk! Dit waarderen wij zeer, want onze missie is om samen met jou succesvoller te zijn in het leven.

Alles is communicatie, je kunt niet niet communiceren. Daarom willen we jou graag via 10 tips inspireren om effectiever te communiceren.

Na het lezen van deze 10 tips zul je anderen en jezelf beter begrijpen. Via bewezen theorieën en inspirerende voorbeelden ontvang je waardevolle tips en aanwijzingen, waarmee jij je voordeel kunt doen in je werkende leven én je privé-leven.

ICM Opleidingen & trainingen





# Tip 1

---

Luister meer,  
praat minder



Goed kunnen luisteren is misschien wel één van de belangrijkste kwaliteiten die je als mens kunt hebben. Diegenen die goed kunnen luisteren naar wat de ander zegt, zijn vaak erg geliefd. Geliefd in alle kringen en lagen van de maatschappij.

De meeste mensen zijn vooral bezig met praten. Wie praat, deelt zijn of haar gedachten, meningen, overtuigingen of deelt feitelijke informatie met een ander. Vaak praten we zoveel dat we niet eens doorhebben dat luisteren ook een heel goede optie kan zijn. Als we namelijk zelf praten, zullen we niet veel nieuws horen en op dat moment weinig leren.

Wie luistert, komt erachter wat een ander bezighoudt, voelt, denkt, of nodig heeft. We zouden kunnen zeggen: *ieder mens heeft twee oren gekregen en één mond*. Luister twee keer zoveel als dat je praat.

Afstemmen op (de gedachten van) de ander, maakt het mogelijk vragen te stellen die aansluiten op de beleving van de ander. Vragen stellen opent niet alleen extra deuren in de wereld van je gesprekspartner, ze getuigen tevens van interesse.

Je creëert hiermee een band met elkaar. Immers, oprechte aandacht is een bron van verbinding.

Probeer te voorkomen dat je alleen luistert om vervolgens zo spoedig mogelijk zelf aan het woord te komen. Sommige mensen zijn zeer vaardig in het overnemen van het gesprek zodra de gelegenheid zich voordoet.

De kern van luisteren is de behoeften, de gevoelens en de gedachten die bij de ander leven te leren kennen. Op die manier horen we wat in de ander omgaat.

Goed luisteren is nog niet zo eenvoudig. Hieronder volgen een aantal tips om écht naar de ander te luisteren.

## **Uitschakelen**

Heb je weleens geprobeerd te luisteren naar iemand terwijl je te laat op een afspraak dreigt te komen of midden in een klus zit? Luisteren is dan een hele opgave. Luisteren begint dus met eerst zelf ontspannen te zijn en je eigen gedachten tijdelijk *uit te schakelen*. Maak daarom bewust tijd vrij

voor een gesprek of een ontmoeting. Of het nu om twee minuten gaat of om meerdere uren.

Geduld is essentieel bij het luisteren. Gun de ander de tijd om onder woorden te brengen wat hij of zij denkt, zonder in je hoofd of hardop te formuleren wat jij denkt wat de ander wil zeggen of bedoelt.

Door geduld te hebben tijdens het luisteren treedt er een vertraging op in het gesprek, waardoor mensen beter bij zichzelf kunnen nagaan wat er bij hen speelt en de luisteraar beter in staat is om te begrijpen wat de ander nu werkelijk bedoelt. Kortom, er wordt meer bereikt met minder inspanning.

## Ieder mens heeft twee oren en één mond gekregen

### Model

Een handig ezelsbruggetje om in gedachten te houden tijdens het luisteren is het *LSD-model*: luisteren, samenvatten en doorvragen. Op de volgende pagina's wordt dit verder toegelicht.

## Luisteren

Mensen zijn vaak tijdens het *luisteren* al bezig met hun eigen reactie. Het gevolg is dat het eigen referentiekader in werking treedt. We horen wat we willen horen. Of we denken al te weten wat de ander wil gaan zeggen. Het gevaar hiervan is dat we zelf gaan interpreteren.

Aan non-verbaal gedrag kunnen we goed zien of iemand aandachtig luistert. Sterker nog, als we zelf aandacht besteden aan ons non-verbale luistergedrag, gaan we vaak beter luisteren.

Let daarbij vooral op het volgende:

*Jouw houding*: een open houding is naar voren gericht en je armen open.

*Jouw oogcontact*: regelmatig de ander aankijken, zonder te staren. Er wordt beweerd dat oogcontact de effectiviteit van onze communicatie met meer dan vijftig procent verhoogt.

*Jouw luistergeluiden*: ‘hummelen’ om aan te geven dat je met je aandacht bij het verhaal van de ander bent. Dit klinkt misschien apart, maar het werkt zeer zeker.

Luister vooral naar *welk gevoel* er in de woorden van de ander zit. Daar zit veel in verborgen en hoe meer we daar op aan kunnen sluiten, hoe effectiever onze communicatie is.

## Geduld is essentieel bij het luisteren

### Samenvatten

De tweede stap in het LSD-model is *samenvatten*: in onze eigen woorden kort en krachtig herhalen wat we zojuist hebben gehoord. Als we dit goed kunnen en tijdens het gesprek regelmatig doen, zal de ander blij verrast zijn, want ieder mens wil zich graag begrepen voelen. Dat is de kracht van samenvatten.

Samenvatten kunnen we dus doen door in onze eigen woorden verkort terug te vertellen wat we zojuist hebben gehoord en daarnaast door aan het einde van de samenvatting een vraag stellen als ‘..., klopt dat?’

### Doorvragen

Tenslotte stelt het LSD-model dat *doorvragen* tijdens het luisteren belangrijk is. Doorvragen is het instrument om de ander beter te begrijpen en te laten zien dat we werkelijk belangstelling voor



het verhaal van de ander hebben. Bovendien geeft het de mogelijkheid om meer te weten te komen en behoeften, gevoelens of twijfels te achterhalen. Dit lukt heel goed als je doorvraagt op hetgeen de ander in zijn of haar laatste zin of zinnen heeft verteld.

Maak tijdens het luisteren gebruik van de bekende afkorting NIVEA: *Niet Invullen Voor Een Ander*. Ofwel, doe geen interpretaties. Dit geldt voor vragen waarvan we aannemen dat de ander er net zo over denkt. Door dit na te vragen blijkt in de praktijk soms het tegendeel waar.

We kunnen het soms spannend vinden om door te vragen. Maar als we een veilige omgeving hebben gecreëerd - dit is de allerbelangrijkste voorwaarde - zal de ander zich veilig en vertrouwd genoeg voelen om in te gaan op onze vragen.

Bijna iedere vraag kan dan gesteld worden. En respecteer het als de ander geen antwoord kan of wil geven. Vragen staat vrij en antwoorden ook.

Met dit prachtige gedicht van Leo Buscaglia willen we graag afsluiten:

*Als ik je vraag naar mij te luisteren  
en jij begint mij adviezen te geven  
dan doe je niet wat ik je vraag.*

*Als ik je vraag naar mij te luisteren  
en jij begint mij te vertellen waarom  
ik iets niet zo moet voelen als ik het voel,  
dan neem je mijn gevoelens niet serieus.*

*Als ik je vraag naar mij te luisteren  
en jij denkt dat je iets moet doen om  
mijn problemen op te lossen,  
dan laat je mij in de steek,  
hoe vreemd dat ook mag lijken.*

*Dus, alsjeblieft, LUISTER alleen maar  
naar me en probeer me te begrijpen.*

*En als je wilt praten, wacht dan even en  
ik beloof je dat ik op mijn beurt naar jou  
zal luisteren.*



## Tip 2

---

Zorg voor een  
positieve houding



Met een positieve houding nodigen we de ander uit om *dichterbij te komen*. We laten zien dat we open staan voor een ontmoeting, om te praten, om samen in mogelijkheden te denken.

Het klinkt misschien vreemd, maar bij een positieve houding draait het vooral om onze bereidheid om contact te maken met de ander, zonder te weten waar dit exact toe zal leiden.

Het vraagt als het ware om het toelaten van avontuur, van onvoorspelbaarheid en van het heilige geloof dat het gesprek meer gaat opleveren. Het vergt moed en vertrouwen om de controle over te geven aan het creatieve proces en de wederzijdse afhankelijkheid daarin. Mensen die op deze wijze durven te werken en te leven, zijn in staat onderlinge verschillen en visies op waarde te schatten: *als een wezenlijke aanvulling op elkaar*.

Een positieve houding is waarneembaar en voelbaar voor onszelf en voor de ander. Het is de energie die we uitstralen. Als we een positieve houding hebben, voelt de ander zich prettig, vertrouwd en sneller geneigd om zich open te stellen.

## Win-win

Zoals gezegd is een positieve houding waarneembaar en voelbaar. Echter, het omgekeerde is ook waar.

Wanneer we een negatieve, ongeduldige of gefrustreerde houding tonen, is de kans groot dat de ander eveneens een negatieve houding aanneemt. Op die manier lopen we vaak vast en komen we niet waar we willen zijn.

De kwaliteit van wat je geeft, bepaalt de kwaliteit van wat je zult ontvangen. Ga uit van overvloed, dat er genoeg ruimte is voor iedereen. Dit zogenaamde *win-win denken* vraagt om vertrouwen, oprechtheid én moed.

Wees jezelf bewust van de valkuilen die win-win situaties in de weg zitten:

- Uit zijn op macht (we creëren een verliezer).
- Aardig gevonden willen worden (we creëren ons eigen verlies).
- Gevoelens van revanche, wraak of frustratie (we creëren alleen maar verliezers).

## **Vasthouden**

Het is de uitdaging om een positieve houding vast te houden op het moment dat er tegenstand of weerstand is. Voor we het weten, laten we onszelf meeslepen en gebruiken we negatief geladen woorden. Als dat gebeurt... neem dan rust! Blijf bij jezelf en realiseer je dat je altijd invloed hebt op je eigen gedrag en je eigen integriteit.

Want als het ons lukt onze positieve houding vast te houden of terug te vinden en te blijven zoeken naar wat verbindt, dan krijgt het gesprek al gauw weer een constructief karakter. Diegenen die dit kunnen, krijgen meer voor elkaar.

## **De kwaliteit van wat je geeft, bepaalt de kwaliteit van wat je zult ontvangen**

Een positieve houding behouden lukt onder andere door positieve woorden te blijven gebruiken en te blijven praten in positieve termen. Daarmee komen oplossingen altijd dichterbij. Hierbij is het belangrijk om vertrouwen in onszelf en in de ander in het gesprek te behouden.



Wanneer het ons lukt om de positieve houding - ondanks negatieve woorden of zelfs een aanval van de ander - vast te houden, gaan we als het ware *door het moment heen* op weg naar een goede uitkomst.

## **Invloed en betrokkenheid**

Soms verwarren mensen hun invloed met hun betrokkenheid. Invloed is het vermogen veranderingen aan te brengen in situaties. Betrokkenheid is dat wat ons bezighoudt, dat wat er gebeurt of dat wat ons raakt. Als betrokkenheid er is, dan is het er gewoon. Maar het is de kunst om onze invloed op de juiste manier in te zetten.

Wanneer we ongelukkig zijn met een situatie waarin we wél het gevoel hebben heel betrokken te zijn, dan ligt het aannemen van een slachtofferrol op de loer. Niet doen!

Kijk naar de kleine dingen waarop je wel invloed kunt hebben. Je voelt dan de grip op de situatie toenemen. Daarmee wordt de kans op een geslaagde afloop vele malen groter.

## Relatiepatroon

Verbinding is de interactie, ofwel wisselwerking tussen gesprekspartners. Blokkades in de interactie hebben veelal betrekking op de relatie. Zo wil bijvoorbeeld één van de gesprekspartners de leiding nemen, terwijl de ander dit ook wil of zich juist te passief opstelt.

**Blijf bij jezelf en realiseer je dat je altijd invloed hebt op je eigen gedrag**

Zo ontwikkelt zich een relatie die het gespreksverloop positief (*het klikt*) of negatief (*het loopt niet*) beïnvloedt. In het laatste geval is het van belang dat er iets verandert.

Vaak is het lastig om de ontstane wisselwerking te beïnvloeden: het vereist namelijk dat een van de gesprekspartners afstand neemt en het storende relatiepatroon herkent en benoemt. Als we zelf voelen dat het gesprek ons energie kost, is dit een signaal dat het gesprek beter kan verlopen en er iets anders nodig is.

## **Voorkomen**

Als we blokkades in onze communicatie actief willen voorkomen of beïnvloeden, probeer dan eens het volgende in een gesprek:

- Geef je waarneming op hoe jij jezelf en de ander ziet reageren op elkaar.
- Vraag om feedback op je eigen gedrag.
- Maak een opmerking over de sfeer.
- Benoem het patroon dat je opmerkt in de discussie.
- Evalueer de samenwerking tot op dit punt in het gesprek.
- Evalueer de waardering in elkaars bijdragen.
- Zeg wat volgens jou een mogelijke blokkade in de communicatie is.
- Vraag om een time-out (variërend van een kop koffie/thee halen tot het gesprek op een ander moment voortzetten).

## **Gevoelens**

Gevoelens spelen altijd en overal. Ze hebben daarom een belangrijke rol en bepalen in grote mate ons gedrag.

De meeste mensen denken dat hun gevoelens hen overkomen. Deels is dat waar. Ieder mens heeft *triggers* die aanzetten tot een bepaalde gevoelsbeleving. Dit is een gevolg van de conditionering die vanaf onze geboorte heeft plaatsgevonden. Maar daar hoeven we niet in vast te blijven zitten.

## Benoem het patroon dat je opmerkt in de discussie

Onthoud dat we meer invloed hebben op onze eigen gevoelens dan we denken. Het is uiteindelijk onze eigen perceptie die bepaalt hoe we tegen iets of iemand aankijken.

Wanneer we ieder gesprek, iedere ontmoeting of iedere situatie met een positieve houding ingaan en deze, ondanks alle uitdagingen, weten te behouden, dan zullen we versteld staan van hoeveel meer we bereiken.

Wie zou dit nou niet voor zichzelf wensen?



# Tip 3

---

Neem tijd voor  
de ander



Kijk eens in je agenda...

Staat daar ergens:

*‘Vandaag: van 14 tot 15 uur – tijd voor de ander’?*

Vast niet. De afspraken zullen vooral over andere zaken gaan.

We leven in een tijd waarin agenda’s ons leven lijken te beheersen. We hebben zoveel te doen, dat we vrijwel alles moeten plannen. We vliegen van het ene naar het andere en we lijken altijd haast te hebben. Onze agenda voelt bijna als molensteen om onze nek. Zo komt de aandacht voor een ander helaas vaak in de verdrukking.

Echter, laat aandacht voor anderen deel uitmaken van wie je bent en wat je doet. Want wanneer we de tijd nemen voor de ander, erkennen we hem of haar. We laten zien dat hij of zij waardevol is. Dit wordt enorm gewaardeerd. Alles wat we aandacht geven groeit. Dus door tijd te nemen voor de ander groeit de relatie.



## Plan voldoende tijd

Het gebeurt vaak dat we in een gesprek met iemand direct met een oplossing willen komen. Ben jij je ervan bewust dat in de meeste gevallen niet jouw woorden blijven hangen, maar het gevoel dat je de ander hebt gegeven?

Iemand die de tijd neemt iets rustig te bespreken, levert een grote bijdrage aan de effectiviteit van het gesprek. De kans op misverstanden wordt kleiner en de kwaliteit gaat omhoog. Vertragen wordt dan in feite versnellen. Kortom, we winnen tijd.

Hoe nemen we de tijd voor de ander? Door dit gewoon in je agenda te plannen. Vooral voor de mensen die er voor jou toe doen, die belangrijk voor jou zijn. Zowel zakelijk als privé. Want vaak hebben we juist - vanuit een soort vanzelfsprekendheid - de neiging aan hen de minste tijd te besteden. Plan daarom voldoende tijd voor hen en zorg dat er ruimte voor echt contact is.

Daarnaast is onze oproep: *verander je levenshouding*. Want de tijd voor de ander nemen is een houding, gedrag dat je kunt aanleren. Het is de manier waarop

we aanwezig zijn tijdens het gesprek. In het hier en nu. Luisteren we met ruimte in ons hoofd of zitten we overvol en willen we slechts onze eigen woorden over de ander uitstrooien.

De beste tijd is voor veel mensen, de tijd die ze in hun relaties hebben geïnvesteerd. Tijd die ze samen hebben beleefd of waarin ze een mooi gesprek hebben gevoerd.

Niemand van ons wil terugkijken op een leven waarin we vooral in haast hebben geleefd en uitsluitend onze tijd achter een computer hebben doorgebracht. We willen juist terugkijken op een leven waarin er tijd voor elkaar was en we van elkaars gezelschap hebben genoten.

## **Alles wat we aandacht geven groeit**

### **Ritme**

Wanneer we tijdens een gesprek niet meteen met een oplossing komen, kunnen we samen exploreren, de voors en tegens bepalen en checken welk gevoel er ontstaat.

Wees je bewust van het ritme of tempo dat mensen hebben. Om een prettig gevoel te hebben, om ontspannen en effectief te kunnen functioneren, is het essentieel om je eigen ritme te kennen. Ongeduldig zijn, gehaast praten en half luisteren zijn tegenovergesteld aan de tijd nemen. Om over het gespreksresultaat maar niet te spreken.

### **Duitse theologe**

Mensen werken minder lang bij werkgevers dan vroeger. In werksituaties hebben we dus te maken met meer verschillende mensen, die allemaal hun eigen persoonlijkheid en ervaring met zich meebrengen.

Door de tijd te nemen, gaan we de ander beter leren kennen in plaats van zelf in te vullen hoe hij of zij is. Een andere omgeving doet veel voor het contact met elkaar. Spreek jouw collega eens buiten de werkvloer. Maak een wandeling, drink een kop koffie of neem een borrel samen. Zoek juist die collega op die je nog nauwelijks kent in plaats van bij de gebruikelijke groep te gaan staan. Vaak zijn deze ontmoetingen verrassend en verfrissend.

De Duitse theologe Dorothee Sölle zegt het volgende over werk en aandacht voor elkaar:

*‘Werk scheidt gemeenschap. Ze biedt mensen die werken de trots bij een bedrijf te horen en gerespecteerd te worden. We ervaren dat we iets doen, dat ten goede komt aan anderen.*

*Nodig zijn is een centrale menselijke behoefte. Werk verbindt mensen aan elkaar. Goede werkrelaties en aandacht herken je aan betrokkenheid met elkaar.’*

**We willen juist terugkijken op een leven  
waarin er tijd voor elkaar was**

## **De kracht van woorden**

Sommigen denken dat ze weinig mogelijkheden hebben om de sfeer op het werk te verbeteren. En natuurlijk zijn er bedrijven waar het moeilijk is de cultuur te veranderen.

Bedenk altijd dat jij het goede voorbeeld kunt geven. Alleen al daardoor kunnen de verhoudingen verbeteren.

Treed collega's zonder vooroordeel tegemoet en geloof in hun kwaliteiten. Met elk woord dat we uitspreken, leveren we een bijdrage aan de sfeer. Onze woorden verraden ook onze ontevredenheid, minachting, verlangen naar status en meer. Verwijtende taal verlamt.

We kunnen beter een taal spreken die tot leven wekt en inspireert. We kunnen mensen bemoedigen en laten weten dat ze welkom zijn. Daarnaast kunnen we met onze woorden tot uitdrukking brengen dat we sympathie voor ze hebben en dat ze ertoe doen.

### **Harde en zachte tijd**

Wees je bewust van het onderscheid in *harde en zachte tijd*. De meeste mensen plannen hun agenda's te vol. Een overvolle agenda met zakelijke afspraken en zakelijke doelen - *de harde tijd* - zou wellicht moeten uitstralen dat we goed functioneren, maar onderschat niet dat juist in de ontspannen tijd - *de zachte tijd* - er meer gebeurt dan we denken. Daar ontstaat de creativiteit, de verbinding of het ontbrekende inzicht. Hoeveel zachte tijd zit er in jouw agenda en leven? Is er sprake van de juiste balans?

Tenslotte delen we graag een belangrijke wijsheid uit het Zenboeddhisme met jou:

*‘Doe de dingen die je doet met volledige aandacht’.*

Anders missen we het huidige moment. Een open deur? Misschien wel, toch blijkt het moeilijk te zijn om 100% aandacht te geven aan wat we op het huidige moment aan het doen zijn. We zijn in gedachten bij andere zaken, ofwel deels afwezig.

Dus neem de tijd voor de mensen om je heen en de dingen die je doet. Laat je door niets of niemand afleiden. Het is een investering die meer dan loont!



## Tip 4

---

Zeg vaker:  
hoe kan ik je helpen?





De meeste mensen zijn bezig met ‘Wat kan ik krijgen?’ en ‘Wat valt er hier voor mij te halen?’ Deze twee vragen zijn erg gericht op ons eigen belang.

De vraag ‘*Hoe kan ik jou helpen?*’ overstijgt het eigen belang. De meeste mensen zullen zelfs verbaasd reageren als deze vraag aan hen wordt gesteld. Dat zijn ze immers niet gewend.

Wanneer heeft iemand jou voor het laatst deze vraag gesteld? En welk gevoel gaf dit jou? Waarschijnlijk prettig. Het geeft een gevoel van erkenning, het gevoel dat je gezien wordt. En dat de ander niet alleen met zichzelf en met zijn eigen belangen bezig is. Alleen al het stellen van de vraag zullen we waarderen. Bovendien kunnen we er meestal een antwoord op geven.

We kunnen de vraag ‘Hoe kan ik jou helpen?’ stellen aan een collega, onze leidinggevende, onze partner, etcetera. In feite aan iedereen. Deze vraag kunnen we iedereen op elk moment stellen, en kan nooit te vroeg of te laat komen. Zij is altijd geoorloofd. Deze vraag stellen is in feite de kern van *Servant Leadership*, de leiderschapsstijl van de 21ste eeuw.

Aan de basis van Servant Leadership ligt het idee dat de mens een sociaal wezen is. Ieder mens is onderdeel van een groter geheel. Daarin ligt ook zijn kracht. Daarom zal een *Servant Leader* (dienend leider) streven naar respect, saamhorigheid en het gevoel van betrokkenheid. Inherent hieraan is de wens om mensen tot hun recht, tot bloei, te laten komen.

En misschien niet vreemd om te horen, maar uit vele onderzoeken en ervaringen blijkt dit het beste resultaat op te leveren voor alle belanghebbenden.

### **Wet van de Wederkerigheid**

Als we anderen helpen om te krijgen wat zij graag willen, dan zullen zij ons ook graag helpen. Dit zit nu eenmaal in de menselijke genen. Het wordt de *Wet van de Wederkerigheid* genoemd. Dit wil niets anders zeggen dan ‘als jij iets doet voor mij, dan doe ik iets voor jou’. Niet omdat ik denk dat het moet, of omdat het mij iets op gaat leveren, maar omdat ik dit graag voor jou doe.

Dit mechanisme zit dus letterlijk in onze natuur, in onze aard als mens. Anders gezegd, we helpen de ander met de vraag ‘Hoe kan ik jou helpen?’ en uiteindelijk ook onszelf.

Van belang hierbij is dat we de vraag werkelijk als een *open vraag* stellen: ‘Hoe kan ik...?’

Het gaat er niet om dat we denken te weten hoe de ander geholpen wil worden, maar om erachter te komen hoe we dit echt kunnen doen.

## De vraag ‘Hoe kan ik jou helpen?’ overstijgt het eigen belang

### Verhaal

Hier volgt een waargebeurd verhaal:

*Tijdens een communicatiecursus wilde een deelnemer de relatie met zijn vrouw verbeteren. Hoewel ze al jaren bij elkaar waren, had de relatie in zijn ogen nog veel ruimte voor verbetering. Het sierde de man dat hij de relatieverbetering vooral bij zichzelf zocht en niet de ‘schuld’ bij zijn vrouw neerlegde - in de trant van: het ligt vooral aan haar, zij begrijpt me niet of zij dient zich maar aan te passen of te veranderen. Hij nam zelf de verantwoordelijkheid.*

*Op een bepaald moment in de cursus nam de man zich voor om honderd manieren op te schrijven waarvan hij dacht zijn relatie te kunnen verbeteren en zijn vrouw blij te maken.*

*Toen hij bezig was de lijst op te stellen en inmiddels behoorlijk wat verbeterpunten had opgesteld, tikte zijn buurman hem aan. ‘Dat is wel een erg lange lijst. Zou je niet gewoon aan je vrouw vragen met welke punten je haar blij kunt maken en jullie relatie kan verbeteren?’, adviseerde hij de man.*

*De man ging vervolgens naar zijn vrouw en stelde deze vraag. Tot zijn grote verrassing bleek zij slechts drie dingen te noemen. Dingen die hij vrij eenvoudig kon doen. Concreet, haalbaar en op maat gesneden. Zijn relatie ging in korte tijd met sprongen vooruit.*

De voornaamste les uit dit voorbeeld is dat we met de vraag ‘*Hoe kan ik jou helpen?*’ of ‘*Wat verwacht je van mij?*’ veel tijd en energie kunnen besparen.

Vrijwel altijd zijn mensen van goede intentie en werken ze met grote betrokkenheid aan een opdracht of taak. Hoe jammer is het dan voor alle partijen als het eindresultaat net niet is wat men had gewenst.

Het is beter vooraf af te stemmen. Juist door expliciet naar de wensen van de ander te vragen, komen we erachter wat hij of zij precies nodig heeft. Dit geeft

ons een concrete richting en bovendien blijkt de wens van de ander vaak eenvoudiger in te vullen dan we zelf misschien vooraf dachten!

**Juist door expliciet naar de wensen van de ander te vragen, komen we erachter wat hij of zij precies nodig heeft**

### **Zakenleven**

Een onderneming is een groep individuen, maar juist het collectief is zo krachtig. Luister naar anderen om te weten wat zij willen en om te kunnen helpen. Aandacht voor elkaar is een cruciaal onderdeel van bedrijfsvoering.

Een goede relatie begint met wederzijdse afstemming. Bedrijven investeren in technische verbeteringen om effectiever en sneller te werken, maar vergeten te investeren in de menselijke relaties. Maar liggen menselijke verhoudingen niet aan de basis van het zakenleven?

Paul de Blot SJ (1924), hoogleraar business spiritualiteit aan Nyenrode Business Universiteit, zegt hierover:

*‘Als ik een relatie wil opbouwen, vraag ik vaak om hulp. De meeste mensen zijn daarop aanspreekbaar, en daarmee is een koele zakelijke relatie meteen omgezet in een meer persoonlijke relatie.*

*Maar met het leggen van een goede basis ben je er nog niet. Als er verder weinig gebeurt, kan de opgebouwde band wegzakken. Het moet geen eenmalige actie of oproep zijn, maar een voortdurend gezamenlijk verlangen om elkaar te willen helpen.’*

We willen je de opdracht meegeven om morgen aan iemand in jouw omgeving de vraag te stellen: *‘Hoe kan ik jou helpen?’*

Luister open naar wat je hoort en probeer iemands wens te vervullen. Je zult verbaasd staan hoe blij iemand kan zijn met jouw hulp en jij met het leveren van jouw mooie bijdrage aan andermans wensen of geluk!

# Tip 5

---

Maak de verhouding  
positieve versus negatieve  
feedback 4 : 1





Eén van onze grootste angsten is de angst om niet goed genoeg te zijn. Daarom vinden mensen het vaak lastig om kritiek te ontvangen. Ze hebben het gevoel dat ze afgewezen worden om wie ze zijn.

Het is niet zo moeilijk om naar een ander te kijken en een oordeel te vellen over wat hij of zij niet goed doet - in jouw ogen. De meesten van ons gaat dit vrij tot zeer gemakkelijk af en sommigen zijn zelfs expert in het zien van de 'tekortkomingen' bij een ander. En natuurlijk niet bij onszelf!

Daarentegen vinden wij het moeilijker de kwaliteiten van de ander te zien, de bijdragen die de ander levert of de kracht die de ander in zich heeft. Laat staan dit naar hem of haar uit te spreken.

Feedback gaat over het *teruggeven* van onze waarneming over het gedrag van de ander. Hiermee maken we, diegene om wie het gaat, bewust en kan hij of zij - indien gewenst - nieuw gedrag aanleren.

## **Positieve feedback**

Allereerst meer over positieve feedback. Als we mensen een compliment geven en zeggen dat we hen waarderen, zullen mensen groeien en zal er zeer waarschijnlijk een glimlach op hun gezicht verschijnen. Zelfs de grootste artiesten vinden het nog steeds fijn om positieve feedback van het publiek te ontvangen, ook al staan ze al jaren op het podium.

Ieder mens heeft bevestiging nodig, het is als water voor een plant. We kunnen dit nooit genoeg uitspreken, mits dit oprecht gebeurt.

Hier volgt nogmaals een citaat van Paul de Blot SJ:  
*‘Onbewust is waardering het diepste verlangen van de mens waar hij voortdurend naar streeft.’*

Door positieve feedback te geven, hoe specifieker hoe beter, maken we de ander bewuster van zijn kwaliteiten en talenten.

## **Negatieve feedback**

Negatieve feedback wordt ook feedback ter verbetering genoemd. Hoe geven we deze feedback op een goede manier? Dit vraagt namelijk extra aandacht.

Kies allereerst een geschikt moment om de feedback te geven. Timing is écht essentieel. ‘Even kort’ benoemen, kan verkeerd vallen of niet ontvangen worden. Creëer rust en zorg dat je niet afgeleid wordt door iets of iemand anders.

Verder is het van groot belang dat we het *gedrag* van de ander bespreken, niet wie hij of zij *is*. Zeg bijvoorbeeld: ‘Ik merk op dat je niet luistert’ in plaats van ‘Jij *bent* een slechte luisteraar’.

Op deze manier wordt de feedback beter ontvangen. Dit is vele malen beter dan wanneer we persoonlijk, beschuldigend of zelfs kwetsend naar de ander worden.

**Als we mensen een compliment geven en  
zeggen dat we hen waarderen,  
zullen mensen groeien**

Misschien is het je al opgevallen, het is verstandig om vanuit de ik-vorm te spreken. Dus: ‘*Ik heb het gevoel dat...*’ of ‘*Het komt op mij over dat...*’. Op die manier laten we merken dat we iemand niet veroordelen, maar dat het gedrag van de ander voor jou mogelijk niet prettig overkomt.

## Verhouding 4 : 1

Feedback is dus de ander de gelegenheid geven om te groeien en te leren. Let wel dat we deze het beste kunnen geven in de verhouding:

*positieve feedback versus negatieve feedback 4 : 1*

We zijn namelijk extra gevoelig voor wat we niet goed gedaan hebben. Door eerst te benoemen wat de ander goed doet, wordt de feedback ter verbetering beter ontvangen en in het juiste perspectief geplaatst.

Benoem dus eerst zo'n vier positieve eigenschappen, kwaliteiten of acties van iemand, voor je een punt ter verbetering maakt. Dan staat de ontvanger veel meer open voor zijn leerpunt.

Helaas is voor sommige 'feedbackgevers' de bovenstaande verhouding 0 : 1. Zij geven in feite alleen maar negatieve feedback aan anderen. Het lijkt alsof de ontvanger weinig goeds kan doen. Dit komt de relatie niet ten goede. Vergeet nooit dat ieder mens over waardevolle kwaliteiten beschikt. Het is aan jou of je deze bij de ander wilt zien.

De volgorde waarin we feedback geven is belangrijk. Een handig hulpmiddel is te denken aan de drie G's:

G – Benoem het *gedrag* – liefst zo feitelijk mogelijk.

G – Vertel welk *gevoel* dit jou geeft.

G – Omschrijf welk *gevolg* het gedrag op jou heeft.

Door deze volgorde aan te houden, spreken we met respect onze feedback uit en maken we de ander bewust van wat er in ons omgaat.

## Benoem eerst vier positieve eigenschappen, kwaliteiten of acties

### Feedforward geven

Feedforward is eigenlijk nog mooier om te geven dan feedback. Feedback kijkt namelijk terug op het verleden, op een situatie die al is gebeurd en waaraan in feite niets meer te doen is, omdat het moment al voorbij is. Wel kan iemand natuurlijk nog zijn excuses aanbieden of een andere reactie geven.

Feedforward gaat over gedrag in de toekomst. Bij feedforward spreken we als het ware het potentieel en het vertrouwen in de ander uit - in zijn gedrag

en handelen. We geven aan dat we erin geloven dat de ander een volgende keer in dezelfde situatie nog effectiever kan zijn of meer impact kan hebben. Kortom, ander gedrag kan vertonen.

Een eenvoudig voorbeeld. In plaats van te zeggen: ‘Helaas merk ik dat je weer te laat bent op onze afspraak’, zeg je ‘Ik geloof erin dat jij in staat bent de volgende keer op tijd op onze afspraak te komen’.

Door de ander een handreiking, een aanbeveling of een tip te geven voor toekomstig gedrag, zal de ander onze boodschap vele malen makkelijker in ontvangst nemen en zelfs waarderen.

### **Je doet het geweldig, maar...**

Als we feedback geven, gebruik dan nooit het woord ‘maar’, zoals bij ‘Ik zie dat je je best doet, *maar...*’. De ontvanger onthoudt dan alleen de woorden die worden gezegd na het woordje ‘maar’. Alles wat je zegt vóór dit veel te veel gebruikte stopwoord, zoals een goedbedoelde opmerking of compliment, komt simpelweg niet over.

Gebruik het woordje ‘en’ in plaats van het woordje ‘maar’. Als voorbeeld: ‘Ik zie dat je je best doet *en* het zou fijn zijn als je de volgende keer op tijd komt’. Dit zal veel beter overkomen. Probeer het in de praktijk.

## Gebruik het woordje ‘en’ in plaats van het woordje ‘maar’

Tot slot, realiseer je dat personen die open staan voor tips tot groei en ontwikkeling verder komen in het leven. Feedback is een luxe voor iemand die hogerop wil komen. Juist dan kunnen we groeien. Dus voor de *echte experts* onder ons bestaat nog de mogelijkheid om een stap verder te gaan en zelf om feedback te vragen!





# Tip 6

---

Je lichaamstaal  
spreekt boekdelen



We communiceren altijd, of we nu iets zeggen of niets zeggen. Onderzoek heeft aangetoond dat de woorden die we uitspreken slechts 7% van onze communicatie uitmaken. Ongeveer 23% van onze communicatie wordt bepaald door de manier waarop we iets zeggen (de tone of voice) en 70% van onze communicatie is lichaamshouding.

Je lichaamstaal spreekt boekdelen. Dit vertelt meer dan we denken. Er wordt weleens gezegd dat we onze gedachten door *onze poriën naar buiten ademen*. Oftewel, zonder woorden voelt de ander vaak al goed aan hoe we tegen een situatie, een persoon of een dilemma aankijken. Heb daarom niet de illusie dat anderen niet waarnemen wat we van iets of iemand vinden wanneer we dit niet uitspreken. Ze zien het gewoon.

We leven in een visueel ingestelde maatschappij. Van kinds af aan zijn we gewend visuele prikkels te verwerken. Mensen onthouden beter wat ze hebben gezien dan wat ze hebben gehoord. Stel dat we het geluid eens zouden ‘uitzetten’ als we naar twee - met elkaar - pratende mensen kijken, dan is het niet moeilijk om een beeld te vormen hoe zij zich ten

opzichte van elkaar verhouden. Beide personen geven namelijk voortdurend signalen af. Non-verbaal en daardoor vaak onbewust.

Het is dan vrij eenvoudig waar te nemen of deze personen vrienden van elkaar zijn, familie, geliefden, collega's of leidinggevende en ondergeschikte.

### **Een miljoen signalen**

Wetenschappers zijn al decennialang bezig om het fenomeen lichaamstaal te onderzoeken en te verklaren. Zo hebben zij tot nu toe een kleine miljoen signalen onderscheiden en geregistreerd. Lichaamstaal is dus een subtiel en daardoor ingewikkeld proces. Je kunt veel verschillende signalen combineren.

Wat is de juiste lichaamstaal om ons effect te vergroten? Allereerst wordt een actieve en open houding naar de ander toe als heel positief ervaren. We laten onze interesse blijken door ons volledig naar de ander toe te draaien en onze armen niet gekruist of over elkaar te houden.

We laten dan met ons lichaam zien dat we graag in verbinding met onze gesprekspartner willen staan

om onze gedachten en gevoelens uit te wisselen. We geven aan dat we de ander serieus nemen, in plaats van onze eigen zin door te drijven of de ander te willen overtuigen van ons gelijk.

## Heb niet de illusie dat anderen niet waarnemen wat we van iets of iemand vinden wanneer we dit niet uitspreken

Oogcontact is ook erg belangrijk in de communicatie met de ander. De ogen worden niet voor niets *de spiegels van de ziel* genoemd. Ze laten zien wat er in ons omgaat. Door de ander aan te kijken, vergroten we onze communicatiekracht. Doe dat eens, probeer het gewoon. Soms kan dit zelfs spannend voelen, maar het levert zeer veel op.

### Ontmoeting

Besef dat de kracht van een glimlach heel groot is. Wanneer we onze glimlach gebruiken bij ontmoetingen zullen we merken dat vrijwel iedereen hier positief op reageert. Door onze (oprechte) glimlach aan de ander te laten zien, zeggen we zonder woorden eigenlijk *'ik mag jou en ik zie jou'*.

We leven in een maatschappij waarin de individualisering steeds verder toeneemt, en daarmee ook eenzaamheid. Maar we hebben als mensheid elkaar meer dan ooit nodig en zijn geschapen om in een gezonde relatie met elkaar samen te leven.

Wanneer jij de eerste stap zet, en de ander niet als een vreemde ziet, maar *als vriend die je nog niet eerder hebt ontmoet*, krijgen jouw ontmoetingen een andere dimensie, een ander karakter. Dan is er veel meer ruimte voor contact. Bovendien geldt in de meeste gevallen: als jij de ander mag, zal de ander jou mogen.

Overigens spreekt het voor zich dat als we iemand ontmoeten die we niet vertrouwen, we het beste afstand kunnen nemen en de ontmoeting laten voor wat zij is.

### **Verbonden met elkaar**

Hoe belangrijk de taal van het lichaam is, merk je als je het volgende doet:

*Ga in een bespreking eens naast iemand zitten met wie je een verschil van inzicht hebt.*

Onbewust zijn we eerder geneigd een plekje tegenover de persoon in kwestie te kiezen. Maar als we naast elkaar gaan zitten, voelen we ons meer verbonden met elkaar. We komen makkelijker tot een oplossing. Tegenover elkaar zitten verzandt eerder in het ‘pingpongen’ van argumenten.

Onze grotere bewustwording van non-verbale signalen stelt ons in staat effectiever om te gaan met de signalen die we uitzenden. En we leren de signalen die de ander uitzendt beter te interpreteren om hier op in te spelen.

**Als we naast elkaar zitten, voelen we ons  
meer verbonden met elkaar**

### **Intermenselijke zones**

We willen het graag nog hebben over een ander eenvoudig, maar belangrijk aspect bij lichaamstaal, namelijk de afstand tussen jezelf (de zender) en de ontvanger van de boodschap. Hierbij kun je rekening houden met de *vier intermenselijke zones*.



Indien de afstand in de desbetreffende situatie niet natuurlijk aanvoelt, wordt de communicatie meestal verstoord.

### *1 De publieke zone – vanaf 2,5 meter*

Het is nuttig deze zone te kennen als het gaat om het spreken voor groepen. Houd minimaal 2,5 meter afstand tussen jou en de eerste rij van het publiek. Dan hebben jij en degenen op de eerste rij alle vrijheid om te bewegen.

### *2 De sociale zone – tussen 2,5 meter en 80 cm*

Deze afstand is vooral functioneel in het sociale verkeer waarin we wel contact met mensen maken, maar waar het contact doorgaans kortdurend en oppervlakkig is. Vaak bevindt zich een object tussen de gesprekspartners, zoals een balie of een bureau.

### *3 De persoonlijke zone – tussen 1 meter en 40 cm*

In deze zone vinden de meeste gesprekken plaats, ook zakelijke gesprekken. De afstand is groot genoeg om elkaar aan te kunnen kijken en om de mimiek te kunnen lezen. Maar niet te groot om de vertrouwelijkheid te verliezen. Echter, gaan we in een zakelijke of vriendschappelijke ontmoeting

door de 40 cm-grens heen, dan zal de ander dit zeer waarschijnlijk onprettig vinden en een stap terug doen om de afstand weer groter te maken.

#### *4 De intieme zone – tot 40 cm*

Deze zone is vrijwel uitsluitend geschikt voor communicatie van zeer persoonlijke aard, zoals tussen geliefden of anderen met wie we een intieme relatie hebben, zoals onze kinderen.

Tot slot van deze tip. Let eens op je lichaamshouding, hoe zit je of sta je erbij in een gesprek? Hoe staan je schouders? Hoe houd je je handen en armen? Kijk je de ander aan? Ofwel, zou er een betere of andere houding denkbaar zijn? Kies de houding waarvan je denkt dat deze de meeste vruchten afwerpt. Zo breng je jouw communicatie naar een volgend niveau!



# Tip 7

---

Houd je doel  
in het oog



De meeste communicatie vindt plaats zonder dat we een duidelijk doel voor ogen hebben. Soms is dat niet erg, maar meestal kan onze communicatie een stuk effectiever.

Wanneer we geen doel voor ogen hebben, kunnen we alle kanten opvliegen. En meestal gebeurt dat, denk maar eens aan vergaderingen die veel te lang doorgaan. Zonder plan is het een vraagteken waar we uitkomen. Als het gaat om ‘gezellig kletsen’ is dat voor niemand storend, maar wel als het gaat om het bespreken van een inhoudelijk punt of het bereiken van een resultaat. In het merendeel van de gesprekken in werksituaties is het dus wel degelijk van belang dat we ons van tevoren afvragen met welk doel we het gesprek in gaan.

Door vooraf een duidelijk doel te hebben, maken we het onszelf een stuk makkelijker en aangenamer. Spreek daarom van tevoren jouw verwachting van het gesprek uit, zodat het helder is voor jezelf en voor de ander.

Stephen Covey, de auteur van de bestseller *De zeven eigenschappen van effectief leiderschap*, hanteert de stelling: *‘Begin met het einddoel voor ogen.’*

En hij gaat nog een stap verder. Hij verwacht dat we het eindresultaat visualiseren. Dus vraag jezelf af hoe het eruit ziet als je straks je doel hebt bereikt. Maak *een beeld van het doel*. Hoe vaker je dit doet, des te aannemelijker is het dat je jouw doel zal bereiken.

## **Doel of wens**

Doelen geven richting aan onze activiteiten. Als we het over doelen hebben, gaat het over uitdagingen of prestaties die we willen bereiken en waarvoor we bereid zijn keuzes te maken. Wensen zijn ook doelen, alleen vragen ze om veel minder commitment.

Kijk naar het volgende verschil. De ene persoon heeft als doel een wereldreis te maken en werkt daarvoor vier maanden keihard om het te kunnen financieren. De ander spreekt uit ‘ook wel zo’n wereldreis te willen hebben’ en gaat over tot de orde van de dag.

Als je een inhoudelijk punt wilt bespreken met iemand, maak er dan een doel van. Een wens is vaak

te vrijblijvend. We zullen merken dat we effectiever en scherper zijn als we er voor ons zelf een doel van maken. En als we dit voldoende concretiseren, kunnen we exact nagaan of we ons doel aan het eind van het gesprek behaald hebben.

## Doelen geven richting aan onze activiteiten

### Drie elementen

Hoe kun je in een gesprek het doel voor ogen blijven houden? Over het algemeen zijn er drie elementen die in iedere communicatie van belang zijn:

*Inhoud* – wat wordt er met elkaar besproken?

*Proces* – hoe verloopt de communicatie?

*Relatie* – hoe verhouden jullie je tot elkaar?

Door deze drie elementen gedurende het gesprek met regelmaat te checken (hoe staan ze ervoor?), ontdekken we waar we op dienen bij te sturen.

Als onze communicatie stroef verloopt, zullen we altijd merken dat een van de drie bovenstaande elementen voor verbetering vatbaar is.



## Zijpaden

In onze ontmoetingen met anderen is te merken hoe makkelijk we belanden op zijpaden. En dat is ok. Doelgerichtheid betekent niet ten koste van alles in een rechte lijn op je doel afgaan. Het is belangrijk niet star te zijn in het verloop van het gesprek.

Natuurlijk mogen we bijsturen als we merken dat we te ver afdwalen, maar het is van belang om een zekere mate van ruimte te laten. Het gaat om de balans. Dus wees flexibel en heb het vertrouwen dat het gesprek weer de juiste richting opgaat.

Overigens is het belangrijk om tevreden te zijn met iedere stap die richting het beoogde doel is gezet. Soms bereiken we niet in één keer ons doel, omdat er nog meer uitgezocht moet worden of meer denktijd nodig is.

Door tevreden te zijn kunnen we op een positieve manier afsluiten. Rome is ook niet in één dag gebouwd.

## Zet je vaardigheden in

Om invloed te houden op een gesprek, is het handig een aantal tools en vaardigheden in huis te hebben.

Gramsbergen en Van der Molen (1996) noemen er een drietal:

- 1 *Het openen van het gesprek en het vastleggen van het doel.* Ook een zakelijk gesprek begint meestal met ‘small talk’ om vervolgens de verwachtingen uit te spreken.
- 2 *Gedurende het gesprek het doel terugkoppelen.* Om niet (te veel) af te dwalen van het onderwerp.
- 3 *Het gesprek bewust afsluiten.* Samenvatten, afspraken eventueel schriftelijk vastleggen en indien gewenst een vervolgafspraak maken.

## Rome is ook niet in één dag gebouwd

Het is verstandig om aan het eind van het gesprek, ook als het doel nog niet bereikt is, de afspraken nog een keer duidelijk uit te spreken en daarmee te bevestigen. Zo heeft iedereen helder waar het accent voor de volgende keer ligt.

Daarnaast kunnen we onze zogenaamde ‘zender-vaardigheden’ inzetten om meer effect te hebben in onze communicatie:

- We brengen structuur aan in ons verhaal, ofwel we vertellen chronologisch, ofwel van grote lijnen naar details.
- We kiezen voor een heldere, eenvoudige stijl van praten.
- We trachten langdradigheid te voorkomen door kort en bondig te formuleren.
- We brengen onze boodschap aantrekkelijk over met illustraties en heldere voorbeelden.

Wanneer we alle genoemde vaardigheden inzetten en ons doel voor ogen houden, gaan we merken dat het resultaat van onze zakelijke en persoonlijke communicatie met sprongen vooruitgaat.

Hoe mooi zou dat niet zijn?

# Tip 8

---

Verander eens  
van perspectief



Gelijk hebben. Wat willen we toch graag gelijk hebben. Anderen ervan overtuigen dat wij het op de juiste manier zien en de ander helaas toch niet!

De meeste ruzies, discussies of onenigheden gaan over wie nu gelijk heeft. Deze kunnen soms jaren of een heel leven duren, waardoor mensen elkaar nooit meer willen zien.

Maar een absolute waarheid bestaat niet. Al onze gedachten, meningen en overtuigingen blijven subjectief en zijn gefilterd door onze eigen persoonlijkheid.

Iedereen is anders. Onze vingerafdrukken illustreren dit het best. Stel je eens voor dat iedereen hetzelfde als jij zou zijn. Zou dat niet verschrikkelijk zijn en alle creativiteit teniet doen? De schoonheid van het leven ligt in onze verscheidenheid.

Hoewel we het soms lastig vinden wanneer iemand een andere mening heeft, kunnen onze verschillen juist synergie creëren en meer zijn dan de som der delen.

## **Empathie**

Door te snel een beslissing te willen nemen, komt vaak de relatie onder druk te staan, omdat één van de twee zich niet gezien of gehoord voelt. Helaas gebeurt dit te vaak. Dan lijkt het erop dat alles nu moet gebeuren, omdat anders de wereld in elkaar stort.

Hoe kunnen we het beste omgaan met iemand die een andere mening heeft? Het antwoord is: door ons te verplaatsen in de ander. Niemand heeft voor honderd procent gelijk. Al heeft de ander maar voor tien procent gelijk - als dit al te bepalen zou zijn - dan nog heeft hij of zij een punt.

Communiceren is tijd nemen. Het is onze uitdaging om de verschillende gezichtspunten met respect te ontvangen. Let maar eens op hoe vaak mensen elkaar aan het overtuigen zijn, zonder zich te verplaatsen in de ander.

Empathie is een ander woord voor inlevingsvermogen of jezelf verplaatsen in de ander. Hoe ontwikkelen we onze empathie?

Ten eerste door je eigen gedachten even *stil te zetten* en je eigen zienswijze een moment los te laten. Ten tweede door je af te vragen: *zou ik er in zijn of haar positie ook zo over kunnen denken?* Ten derde door jezelf af te vragen: *wat wil hij of zij mij vertellen?* En tenslotte door jezelf de vraag te stellen: *wat kan ik doen om onze interactie te bevorderen?*

## Communiceren is tijd nemen

### Eigen aardigheden

De kunst in het leven is te accepteren dat de ander anders is. Het woord ‘ander’ zegt het al, die persoon heeft een andere blauwdruk dan jij. Hij of zij heeft een andere opvoeding gehad en andere ervaringen opgedaan.

Wanneer we de ander accepteren zoals hij of zij is, zullen we ons minder storen of ergeren aan de ander. Sterker nog, we zijn meer in staat om van elkaar te genieten.

Iedereen heeft zijn eigenaardigheden. Zie ze eens als *eigen aardigheden*, in ontspannenheid en met een glimlach. Als we dit als iets moois en unieks gaan



beschouwen, doen we elkaar veel goeds. Dat is heel wat anders dan in een wereld te leven waarin we vooral de onvolkomenheden en beperkingen van elkaar zien. En die van onszelf zien we natuurlijk niet!

### **Vrede en plezier**

We hechten vaak te veel waarde aan de mening van een ander. Zeker als hij of zij iets negatiefs zegt, raken we van slag. En soms voor een heel lange tijd. De mening van een ander over jou of over een situatie zegt meer iets over de ander dan over jou. De ander kan moe zijn, ongeduldig zijn, onzeker zijn of slecht in zijn vel zitten. De meesten van ons zouden in een ontspannen sfeer andere woorden uitspreken dan in een staat van stress of frustratie.

Dus vat de woorden, de mening of het gedrag van de ander niet persoonlijk op. Dit scheelt je een hoop energie en zal je vrijheid geven.

Communicatie is een proces tussen zender en ontvanger. Het overgrote deel hiervan vindt plaats op onbewust niveau. Door persoonlijke ontwikkeling kunnen we bewuster van onszelf worden.

Door van perspectief te kunnen veranderen tijdens onze interactie met anderen, zal ons begrip toenemen, ons geduld groeien en gaan we nieuwe mogelijkheden ontdekken. Onze relaties worden verdiept.

Hoe mooi zou de wereld worden als een man zich meer zou verplaatsen in zijn vrouw, ouders in hun kinderen, een leidinggevende in zijn werknemers? En omgekeerd. Zou er dan niet veel meer vrede en plezier zijn?

Graag sluiten we ter inspiratie af met de beroemde woorden van de Franse schrijver Marcel Proust, die de essentie van deze achtste tip treffend samenvat:

*Het 'echte' ontdekken is niet het vinden van nieuw land, maar het oude land ontdekken met nieuwe ogen.*



# Tip 9

---

Zet je trots opzij



We vallen meteen maar met de deur in huis. Onze trots zit ons regelmatig in de weg. Soms een beetje en soms heel erg.

Vooraf in situaties van ruzie, strijd of onenigheid is het moeilijk om onze trots opzij te zetten. Dan blijven we vastzitten, luisteren we niet naar elkaar en komen we geen stap vooruit.

Door onze trots opzij te zetten, scheppen we weer ruimte. Ruimte om tot elkaar te komen en tot een bevredigende invulling te komen. Dit voelt als een grote stap en geeft veel voldoening als het lukt.

### **Door onze trots opzij te zetten, scheppen we weer ruimte**

De vraag is of jij bereid bent om als eerste je trots in een discussie te laten varen? Omdat je gelooft dat dit tot meer resultaat leidt dan koppig en standvastig te blijven en je eigen gelijk te willen halen. Ben jij hiertoe bereid om dit daadwerkelijk te doen?

## **Twee Joodse broers**

Een bekende uitspraak is: *‘wil je gelijk of wil je geluk?’*. We illustreren deze uitspraak met een verhaal over twee Joodse broers.

*Twee Joodse broers hebben al jaren ruzie. Hoewel ze nauwelijks met elkaar spreken, besluiten ze op een dag hun kwestie voor te leggen aan een wijze rabbi.*

*De oudste broer gaat in de ochtend alleen naar de tempel van de rabbi. Deze rabbi zit in een kleine zaal samen met zijn leerling. De oudste broer komt binnen en gedurende een half uur vertelt hij zijn verhaal, wat er is gebeurd en waarom hij van zijn standpunt overtuigd is. De rabbi zit de gehele tijd zwijgzaam te luisteren en wacht totdat de oudste broer is uitgesproken. Dan zegt de rabbi slechts één zin: ‘Jij hebt helemaal gelijk.’*

*De oudste broer dankt de rabbi hartelijk en loopt met grote tevredenheid naar huis. ‘Zie je wel. Ik had gelijk’, dacht hij bij zichzelf. En hij was vol trots.*

*In de middag gaat de jongste broer naar de rabbi om zijn verhaal te doen. De rabbi zit wederom in de*

*kleine zaal samen met zijn leerling. Gedurende een half uur vertelt de jongste broer zijn verhaal, wat er is gebeurd en waarom hij van zijn eigen standpunt overtuigd is. De rabbi zit wederom de gehele tijd zwijgzaam te luisteren en wacht totdat de jongste broer is uitgesproken. Dan zegt de rabbi slechts één zin: ‘Jij hebt helemaal gelijk.’*

*Ook de jongste broer dankt de rabbi hartelijk en loopt met grote tevredenheid naar huis. ‘Zie je wel. Ik wist het wel. Ik had gelijk’, zei hij tegen zichzelf. Ook hij was vol trots.*

*Nadat de jongste broer vertrokken was, wilde de rabbi opstaan om de tempel te verlaten. Maar toen deed de leerling, die alle tijd in stilte had geluisterd, zijn mond open. Hij kon het niet laten om zijn meester aan te spreken. En hij zei: ‘Meester, wat doet u nu? Beide verhalen van de twee broers waren compleet tegenovergesteld en u geeft ze allebei gelijk. Dat kunt u toch niet maken? En dat hoort u als meester toch helemaal niet te doen?’*

*Waarop de rabbi op een rustige toon antwoordt: ‘Jij hebt helemaal gelijk.’*



## **Loslaten**

De boodschap van bovenstaand verhaal is dat iedereen zo graag zijn gelijk wil halen dat het nauwelijks zin heeft om hier tegenin te gaan. Dat is slechts tijdverspilling. Daarom opnieuw de vraag: *wil je gelijk of wil je geluk?*

Wanneer we ons oordeel en onze trots kunnen loslaten, zullen we merken dat dingen makkelijker op hun plek vallen, alle betrokkenen gelukkiger zijn, en de uitkomst vaak beter is.

Natuurlijk is het prima om over een onderwerp te discussiëren, mits dit gebeurt in een sfeer van wederzijds respect, vertrouwen en harmonie. Dan kan het nuttig zijn om verschillende zienswijzen op tafel te leggen om gezamenlijk tot het beste resultaat te komen. Het gaat erom dat onze trots het gesprek niet in de weg zit. Want dan gaat het meestal mis en ontstaan er onnodige discussies, conflicten en frustraties.

## **Stimulus-respons**

Soms lijkt het wel eens of mensen en dieren nauwelijks van elkaar verschillen. Maar gelukkig

is er toch wel een groot verschil tussen mens en dier.  
Dit heet *het bewustzijn*.

Een manier om dit nader uit te leggen is het principe van stimulus-respons. Dat is een dierlijk principe, een oerprincipe.

## De vraag is of jij bereid bent om als eerste je trots in een discussie te laten varen?

Het principe van stimulus-respons wil zeggen dat er in een situatie een bepaalde trigger (stimulus) ontstaat, waarop een automatische reactie (respons) plaatsvindt. Deze reactie gebeurt zonder bewust na te denken. Het gebeurt gewoon.

Dierlijk gedrag bestaat uitsluitend uit stimulus-respons processen. Het is als het ware: *actie – reactie, actie – reactie, actie – reactie*. En ga zo maar door. Anders gezegd: dieren volgen hun instinct en kunnen daar niet van afwijken.

## Vrije keuze

Mensen beschikken over zelfbewustzijn. We hebben een extra stuk hersenschors. Dit onderscheidt ons van dieren. Het stimulus-respons mechanisme is echter ook in mensen actief. Vooral in ons onderbewuste. En nu komt het: dankzij ons zelfbewustzijn, zijn we in staat om een ‘tussenstap’ te plaatsen, namelijk: stimulus – *vrije keuze* – respons.

En daar, in de tussenstap van de vrije keuze, zit het grote verschil. Hierdoor kunnen we onze eigen reactie bepalen op de situatie die zich voordoet. Wij zijn niet veroordeeld tot automatisch gedrag, we kunnen zelf kiezen hoe te reageren.

Een voorbeeld: iemand reageert onvriendelijk of geïrriteerd. Dan ontstaat vaak de neiging, de automatische reactie, om geïrriteerd of boos te reageren. Je kan je voorstellen dat dit niet heel effectief is.

Wanneer we uitgaan van stimulus – *vrije keuze* – respons, kunnen we zelf beslissen hoe we reageren. Bijvoorbeeld door rustig te blijven en te vragen wat de ander dwarszit of waar we hem of haar mee

kunnen helpen. En in een dergelijke situatie wordt iets essentieels van jou gevraagd: je trots opzij te zetten om anders dan gebruikelijk te reageren.

Dit is niet altijd makkelijk, maar het is wel degelijk mogelijk. Oefen ermee. Hiermee laat je zien dat je boven dierlijk gedrag uit kunt stijgen. En bovendien zal een gesprek een prettiger vervolg krijgen.

## Mensen beschikken over zelfbewustzijn

### Excuses

Tenslotte nog een laatste opmerking die alles te maken heeft met het opzij zetten van onze trots. Iets wat jou veel kan opleveren, zowel zakelijk als privé.

Wij zijn allemaal mensen. En mensen maken nu eenmaal fouten, doen ‘domme’ dingen of vergissen zich. Ieder van ons doet dit. Jij en ik. Meestal gebeurt dit onbewust en onbedoeld. Vrijwel niemand staat ’s ochtends op en zegt: *‘Vandaag ga ik eens kijken wie ik kan kwetsen of het leven zuur kan maken.’*

Ben jij in staat om jouw excuses aan te bieden wanneer je iets gedaan hebt wat je achteraf gezien

beter anders had kunnen doen? Kun jij ‘sorry’ of ‘*het spijt me*’ zeggen? Of blijf je liever trots en verstop jij jezelf achter allerlei excuses en geef je liever anderen de schuld?

Elton John heeft er een mooi lied over geschreven: ‘*Sorry seems to be the hardest word*’. Het is misschien een moeilijk woord om over je lippen te krijgen, toch kan het wel degelijk. En beter laat dan nooit.

Je excuses aanbieden wanneer de situatie hierom vraagt, is onze kwetsbaarheid en tegelijkertijd onze kracht tonen. Door onze trots opzij te zetten kan de wereld veranderen. Ervaar het maar!

# Tip 10

---

Vergeet nooit  
te lachen!



Deze tip is misschien wel de allerbelangrijkste van allemaal. Het gaat over de kracht van lachen, variërend van een lichte glimlach tot de uitbundige lach die aanstekelijk werkt en iedereen meevoert.

We staan over het algemeen weinig stil bij dit onderwerp: *lachen*. En toch hebben we hier allemaal ervaring mee. De een meer dan de ander, maar niemand is hier onbekend mee.

Lachen is een unieke eigenschap van de mens. Geen enkel dier lacht. Hoewel er wordt beweerd dat chimpansees en honden kunnen lachen, is dit absoluut niet in de vorm zoals wij die kennen.

Lachen is bijzonder. Lachen ontspant, relativeert en is uitermate gezond. Het is een eigenschap die we met heel ons hart mogen koesteren! Wat gebeurt er nu met jou als je aan het woord '*lachen*' denkt? Mogelijk verandert dan al spontaan je gezichtsuitdrukking en verandert je gevoel in meer of mindere mate. Denk eens terug aan een lachwekkend moment? Dan is het bijna alsof we het herbeleven.



In onze communicatie heeft lachen een groot effect. De mensen die vaak en makkelijk lachen, hebben over het algemeen een magnetische werking op anderen. Dan bedoelen we vooral een oprechte, vrolijke lach is. Geen cynische of gespeelde lach.

### **Serius zijn**

Uit onderzoek is gebleken dat kinderen gemiddeld zo'n tweehonderd keer per dag lachen. Ze kunnen werkelijk om van alles lachen. Om zichzelf, om iets wat ze zien of om iets wat ze doen. Iedereen herkent hun speelsheid, spontaniteit en vrolijkheid. Dit vinden we heerlijk om te zien en mee te beleven!

Volwassenen lachen gemiddeld slechts 15 keer per dag. Maar 15 keer! Sommigen zitten zelfs onder dit gemiddelde. Wat is er in hemelsnaam gebeurd?! Of beter gezegd: waar is het met ons misgegaan?

Het lijkt er op dat wij, als volwassenen, vinden dat we vooral serieus moeten zijn. Want dan zijn we goed bezig! Dan gedragen we ons 'volwassen en gepast'. Helaas is deze overtuiging in veel bedrijven terug te vinden. Serieuze managers, serieuze mensen en allemaal serieuze zaken. Alsof er wordt gezegd:

*‘Wij zijn zo belangrijk bezig dat wij geen tijd hebben om te lachen.’*

Zou dit ons werkelijk het meeste brengen? Zou dit een remmend of een stimulerend effect hebben op de algehele werkhouding en het bedrijfsresultaat? Zeer waarschijnlijk niet.

De meesten van ons zouden kunnen beginnen met zichzelf *minder serieus te nemen* en *meer te ontspannen*. Natuurlijk gaat het altijd om de balans tussen plezier maken en de serieuze kant van de zaak. Niet het een *of* het ander, maar het een *én* het ander. Dit geldt zowel in ons zakelijke leven als ons privé-leven.

## Lachen ontspant, relativeert en is uitermate gezond

### Hoe vaak lach jij per dag?

Waarschijnlijk zouden de meesten van ons graag meer lachen dan ze nu dagelijks doen. Lachen is zeer goed voor lichaam en geest. Lachen brengt ons dichtbij onszelf en brengt mensen bij elkaar. Ons hele systeem houdt er van.

Hoe vaak lach jij per dag? Wanneer heb jij voor het laatst tot tranen toe gelachen? Wat moet er gebeuren om je mondhoeken te laten krullen? Waarschijnlijk niet eens zoveel. Door je meer bewust te zijn van de gezonde werking van lachen, bepaalde overtuigingen los te laten of grappige momenten toe te laten, zal je *lachfrequentie* toenemen.

Daarnaast kunnen we meer lachen en onszelf prettiger voelen door tijd vrij te maken voor de leuke dingen van het leven en te genieten van alle kleine momenten die ons een positief gevoel geven.

Besluit vandaag met meer humor en plezier naar je eigen binnen- en buitenwereld te kijken, dan zal je levensvreugde tot ongekende hoogte stijgen!

*Life is a game, just play it!*

- Chinees gezegde -

Luister meer, praat minder  
Zorg voor een positieve houding  
Neem de tijd voor de ander  
Hoe kan ik jou helpen?  
Positieve versus negatieve feedback  
Je lichaamstaal spreekt boekdelen  
Houd je doel in het oog  
Verander eens van perspectief  
Zet je trots opzij  
Vergeet nooit te lachen!



Opleidingen & trainingen

[www.icm.nl](http://www.icm.nl)

