

Methode 'Zuiver Communiceren'

De wereld achter woorden

Begrijpen en begrepen worden, dat is wat we zo graag willen. Het geeft ons bevestiging en zekerheid. We steken er dan ook eindeloos veel energie en tijd in: we overleggen, praten, mailen, vergaderen, sturen sms-jes, luisteren, vertellen. En toch gaat het regelmatig mis: we blijken elkaars woorden verkeerd te hebben opgevat. De methode 'Zuiver Communiceren' laat zien hoe we dit kunnen voorkomen.

Hoe vaak gebeurt het niet dat we langs elkaar heen praten, elkaars woorden verkeerd interpreteren en moeten toegeven dat er sprake was van 'miscommunicatie'? Ondanks al onze goedbedoelde pogingen blijken we helemaal niet goed in communiceren te zijn. Hoe en waar gaat het toch mis? De Nieuw-Zeelandse psychotherapeut David Grove heeft het antwoord. Hij ontwikkelde de methode 'Zuiver Communiceren'. Deze bestaat uit concrete technieken en oefeningen die jou helpen je bewust te worden van de ruis waarmee je anderen tegemoet treedt. Je leert hoe je snel kunt doordringen tot de kern, tot de werkelijke bedoelingen van jezelf én die van de ander. Maar de methode is zeker geen trucje. Het gaat om een ware gedragsverandering: je gaat anders kijken en luisteren naar de mensen om je heen. Je laat je eigen ervaringen en meningen los, waardoor er ruimte is voor nieuwe, verfrissende denkbeelden. Het is een intensieve methode die in het begin wat geforceerd kan aanvoelen. Praten aan de hand van vaste vragen (die verderop worden opgesomd) kan botsen met het idee dat een gesprek spontaan verloopt. Deze methode vraagt dan ook om oefening. Hoe vaker je deze aanpak volgt, hoe soepeler en natuurlijker deze je zal afgaan. Alleen maar door het te doen, kun je de waarde van Zuiver Communiceren ervaren. Maar alle inspanning is het letterlijk dubbel en dwars waard. Jij leert jezelf en ande-

ren werkelijk kennen. En of dat nog niet bijzonder genoeg is: door jouw vragen ontdekt ook je gesprekspartner zichzelf!

Ruis

Ruis in onze communicatie ontstaat op verschillende manieren, zegt David Grove. We hebben ten eerste ontelbare aannames en filters die ons waarnemingsvermogen onbewust vertroebelen. We kijken met een selectieve blik naar de wereld doordat we rotsvaste ideeën hebben: over wat prettig, gevaarlijk, mooi is, over normen en waarden, over onszelf en anderen. Maar ook over de betekenis van woorden, over 'verantwoordelijkheid nemen' bijvoorbeeld. Verantwoordelijkheid nemen is een on tastbaar begrip dat we met ons meedragen - en toch zijn er veel uitgesproken ideeën over. Als we ons niet bewust zijn van onze eigen aannames en die van de ander, dan zit dat onze communicatie behoorlijk in de weg. Door die aannames even te laten pauzeren, kunnen we aandachtig luisteren en ruimte bieden aan nieuwe denkbeelden. Zo modelleren we een nieuwe, 'waarachtige werkelijkheid'.

Ten tweede hebben we een groot oplossingsenthousiasme. We luisteren en denken meteen te weten waarover het gaat. We komen met oplossingen, analyses en goedbedoelde adviezen, omdat we de ander zo graag willen helpen. Maar hoe vaak zijn de oplossingen die we aandragen ook echt zinvol? We doen hiermee meestal onszelf meer een plezier dan de ander.

Ten slotte hebben we de neiging onze aandacht vooral op problemen te richten. Dit is een hardnekkig verschijnsel. Zelfs het antwoord komt regelmatig in de vorm van een probleem ('Waarom doen we dit?'). Of we geven een antwoord dat slechts een tijdelijke oplossing is, een doekje voor het bloeden, want het probleem wordt niet bij de kern aangepakt en dus niet daadwerkelijk opgelost.

Verhelderende Vragen

Zuiver Communiceren bestaat uit drie technieken die je helpen om 'zuiver' - zonder aannames - te praten, te overleggen, te luisteren. De eerste bestaat uit het stellen van *Verhelderende Vragen*. Hoewel deze vragen op het eerste gezicht simpel lijken, verlangen ze veel oefening. Met een Verhelderende Vraag informeer je naar een *Gewenste Uitkomst*. 'Wat zou je willen dat er gaat gebeuren?' vraag je de ander. Hiermee verleg je de focus van het probleem naar een wens. Zo krijg je een zo helder mogelijk beeld van de wensen en bedoelingen van je gesprekspartner - en hij of zij zelf ook! >

Het doel van de Verhelderende Vragen is om onze eigen aannames zoveel mogelijk 'uit' te zetten. Je creëert ruimte voor je gesprekspartner en erkent de perceptie van de ander: het mag er zijn zoals het is. Daarnaast help je de ander om zijn eigen beelden, ervaringen en gevoelens op een dieper niveau te onderzoeken. De Verhelderende Vragen gebruiken we letterlijk; ze zijn zo geformuleerd dat er zo weinig mogelijk invulling van de vragensteller in zit. Dit vereist oefening! De vragen dagen je uit nieuwsgierig te zijn en echt te achterhalen hoe de ander in elkaar steekt.

Een voorbeeld: je ervaart je huis als 'onopgeruimd'. Jij hebt zelf een duidelijk beeld bij dit woord, maar de ander ook. Hoogstwaarschijnlijk zitten er meer verschillen dan overeenkomsten in de omschrijving 'onopgeruimd', vooral in de nuances ervan. Als je gesprekspartner zich niet bewust is van zijn aannames, plakt hij zijn beeld van 'opgeruimd' op dat van jou. Als iemand zuiver communiceren als uitgangspunt heeft, zal hij vragen: 'En wat voor opgeruimd is dat?' Zo leert de ander iets over jou - en jij meestal ook iets over jezelf.

Dit zijn de vijf meest gebruikte Verhelderende Vragen:

- En wat zou je willen dat er gaat gebeuren?
- En wat voor [...] is die [...]?
- En is er dan nog iets over [...]?
- En waar is [...]?
- En is er een relatie tussen [...] en [...]?

Gebruik steeds de letterlijke woorden die de ander heeft gebruikt.

Voorbeeld Verhelderende Vragen

Wat zou je willen dat er gaat gebeuren?

'Ik zou willen dat het huis opgeruimd genoeg is om me ontspannen te kunnen voelen.'

Wat voor opgeruimd genoeg is opgeruimd genoeg?

'Als de dingen een plek krijgen en er wat orde komt in de chaos.'

Wat voor orde is die orde?

'De orde van dingen die op hun plek staan, dat geeft rust, dan hoeft er verder niets meer mee te gebeuren.'

Wat voor rust is die rust?

'Dan kan mijn aandacht bij mij zijn, van binnen, in plaats van dat die getrokken wordt naar spullen om me heen waar wat mee moet.'

Waar is die rust?

'Die rust is van binnen, in mijn buik. En opgeruimd genoeg om me ontspannen te kunnen voelen.'

Wat voor ontspannen?

'Vrij om andere dingen te doen, plezier te hebben en te genieten van het moment.'

En is er een relatie tussen dat ontspannen voelen en de rust?

'Ja, ik heb de rust nodig om bij te tanken, zodat ik kan genieten van het moment. Die rust helpt me mijn batterij op te laden. Als er teveel chaos is, dan lukt het opladen minder goed.'

Oefening

Leren luisteren

Als je jezelf traint in 'voortreffelijk luisteren' krijg je snel boven tafel welke informatie nog ontbreekt en of informatie 'gekleurd' is door aannames. Dit doe je door de woorden van de ander letterlijk te reproduceren en dóór te vragen. De Verhelderende Vragen fungeren als sleutels waarmee je de wereld achter woorden kunt openen.

Let eens op: als je iemand net een vraag hebt gesteld, waar gaan je gedachten dan naartoe? Hoeveel tijd besteed je aan het luisteren en openstaan voor nieuwe informatie?

Hoe lang duurt het voordat je het antwoord hebt ingevuld of denkt te weten waar het gesprek naartoe gaat?

Wanneer begin je zelf nieuwe gedachten te maken over het gespreksonderwerp of over iets anders; is je gesprekspartner dan al uitgepraat?

Wat gebeurt er met je tijdens een gesprek als je besluit echt alleen maar te luisteren totdat de ander is uitgesproken?

Metaforen

Zuiver Communiceren maakt gebruik van *Metaforen*. Onze taal barst van de metaforen: uitdrukkingen en woorden die we niet letterlijk moeten nemen. We voelen ons vrij als een vogel, hebben vlinders in onze buik en laten ons soms op de kast jagen. De metaforen die we - meestal onbewust - gebruiken, zeggen veel over de betekenis die we aan onze belevenissen geven. In het boek 'Metaphors we live by' van George Lakoff en Mark Johnson wordt wetenschappelijk aangetoond dat metaforen aan de basis liggen van wat en hoe we denken. Ze laten zien en versterken ook nog eens hoe we ons leven ervaren, door welke bril we kijken. Daarom kunnen we veel over onszelf en anderen leren als we ons bewust zijn van de beeldspraak die we gebruiken.

Neem bijvoorbeeld de verschillende manieren om een discussie te bekijken. Je kunt een discussie zien als oorlog: met uitspraken als 'een kant kiezen, winnen of verliezen, je ingraven, je indekken'. Maar ook als reizen: met uitspraken als 'onderzoeken, in verdiepen, andere kanten ontdekken, verrijken'. Jouw - onbewuste - metafoor over 'discussie' beïnvloedt je reactie op een discussie en welke ervaringen je ermee opdoet. Het gebruik van metaforen tijdens het zuiver communiceren biedt een krachtige en effectieve sleutel voor verandering en ontwikkeling.

Oefening

Je eigen metafoor

Ontwikkel je eigen metafoor voor 'genieten'. Beantwoord voor jezelf de vraag: wanneer ik geniet, dan is dat als...

Wanneer je dit hebt uitgeschreven, stel jezelf dan Verhelderende Vragen om het nog duidelijker te krijgen.

De essentie van een metafoor is het één te ervaren en te begrijpen in termen van iets anders.'

Lakoff and Johnson

Modelleren

Er zijn veel overeenkomsten in onze ervaringen, maar er zijn nog meer verschillen. Deze verschillen, die onze beleving uniek maken, breng je in kaart met het *Modelleren*. Als je Verhelderende Vragen aan jouw gesprekspartner hebt gesteld, ontstaat er 'een model' van zijn beleveniswereld. Dit model is een versimpelde weergave van de werkelijkheid. Door jouw vragen wordt de ander zich bewust van de wereld achter de woorden die hijzelf heeft gecreëerd.

Hoe beter jouw model, hoe groter de kans dat je de ander werkelijk zult begrijpen. En als er begrip is, wordt het al veel eenvoudiger om de communicatie op elkaar af te stemmen. Je helpt je gesprekspartner bij het ontdekken van zijn eigen wereld, terwijl jij ondertussen ook diens wereld leert kennen!

Gewenste uitkomst

Verhelderende Vragen vormen samen met de Metaforen en het Modelleren de basis van de methode Zuiver Communiceren, waarbij de aandacht zoveel mogelijk gericht is op de *Gewenste Uitkomst*. Wat van groot belang is: waar richt jij als vragensteller de aandacht op? Op dat wat de ander niet (meer) wil? Op wat er gewoon niet is zoals hij/zij dat wil? Of op hoe de ander wil dat het wel is? En waar vraag je op door? Wat als je gesprekspartner zegt: 'Ik wil gewoon lekker vakantie kunnen vieren'. Hoe groot is dan de neiging om vooral te gaan vragen wat er nu dan niet goed is? Of vraag je positief door, zoals in het voorbeeld hieronder?

En wat zou je willen dat er gaat gebeuren?

'Dat ik erop kan vertrouwen dat ik in de vakantie veel rust, ontspanning en plezier voel. En dat het hotel dat we hebben uitgekozen een bijzondere plek is voor onze relatie en onze vrienden met wie we hier naartoe gaan. En ook dat ik vol vertrouwen een nieuwe periode inga.'

Dan kun je bijvoorbeeld als volgt doorvragen:

En wat voor [...] is die [...]?

En wat voor hotel is dat hotel?

En wat voor vrienden zijn die vrienden?

En wat voor basis is die basis?

En wat voor ontspanning is die ontspanning?

En wat voor ik is die ik?

En is er nog iets over [...]?

En is er nog iets over het hotel?

En is er nog iets over vertrouwen?

En is er nog iets over vakantie?

En is er nog iets over nieuwe periode?

En waar is [...] (ongeveer)?

En waar is dat hotel (ongeveer)?

En waar is ontspanning?

En waar is vertrouwen?

En waar is bijzondere plek?

En is er een relatie tussen [...] en [...]?

En is er een relatie tussen hotel en rust?

En is er een relatie tussen vertrouwen en nieuwe periode?

En is er een relatie tussen relatie en onze vrienden?

Oefening

Vragen onder de loep

Welke vragen ben ik vooral geneigd om te stellen: open, gesloten, sturend, retorisch? Houd dit voor jezelf twee dagen lang in een logboek bij. Wat valt je op?

Met welk doel en met welke intentie stel ik mijn vragen? Wil ik informatie over iets of iemand? Wil ik de ander begrijpen? Wil ik via mijn vragen gelijk hebben? Vraag ik genoeg naar wat ik wil weten? Bereik ik dat doel met mijn manier van vragen stellen? Wat zou ik eventueel anders kunnen doen?

Hoe nieuwsgierig ben ik werkelijk? Hoeveel ruimte bied ik aan anderen en aan mijn eigen gedachten voor verrassingen?

Waar gaat mijn aandacht heen als ik Verhelderende Vragen stel? Is dit hetzelfde als ik gewend ben, of anders? Wat levert het me op?

Wat heb ik echt letterlijk gehoord? Wat verzin ik er zelf bij en wat leid ik eruit af?

Binnenstebuiten

Door de methode Zuiver Communiceren worden we ons bewust van de metaforen en woorden waarmee we betekenis geven aan onze ervaringen. Je kunt dit ook fysiek ervaren, namelijk door de ruimte als bron van informatie te gebruiken. Als je iets ziet, zie je het ergens. Als je iets hoort, hoor je het ergens. Zo is het ook met de beelden in ons hoofd: deze beelden zijn 'ergens'. Neem de uitdrukking 'beren op de weg zien'. Waar zijn ze precies? Aan het begin, halverwege of nog net in de berm? Zitten ze, staan ze of lopen ze? We geven dingen een plek. Door dit te doen, worden ze voor ons realiteit. Met andere woorden: onze ervaringen kunnen niet zonder de dimensie van tijd en ruimte. Hoe je de ruimte waarneemt en ervaart, is een uiting van je binnenwereld. >

Oefening

De vele kanten van een voorwerp

Kies een niet bewegend voorwerp uit. Dit kan een plant zijn, een stoel, een zomerse cocktail of wat er op dit moment ook maar in de buurt is. Ga op ongeveer één meter afstand van dit voorwerp staan.

Wat weet je vanaf deze plek over dit voorwerp?

Doe nu een stap naar voren.

Wat weet je op deze plek over dit voorwerp?

Doe vervolgens een stap naar achteren en drie naar links.

Wat weet je nu over dit voorwerp?

Ga weer terug naar de allereerste plek.

Wat weet je nu, vanaf deze plek, over dit voorwerp?

Door deze oefening zul je hebben ervaren dat je op verschillende plekken andere dingen weet over precies hetzelfde voorwerp. Waar je bent in de ruimte bepaalt wat je ziet, wat je opvalt, wat je weet en waar je je bewust van bent. Ditzelfde principe geldt voor de Gewenste Uitkomsten: waar je bent ten opzichte van een Gewenste Uitkomst beïnvloedt wat je erover weet.

Woorden als sleutel

Nu je de oefeningen in Zuiver Communiceren achter de rug hebt, verloopt het eerstvolgende gesprek dat je voert ongetwijfeld anders dan alle voorgaande. Je zult aandachtig luisteren naar de ander, aannames proberen uit te zetten, je bewust zijn van Metaforen en wat deze over jou zeggen en de ene na de andere Verhelderende Vraag stellen. Zo ontdek je stapje voor stapje de wereld achter woorden. Als je blijft oefenen in Zuiver Communiceren, gaan er steeds meer werelden voor je open. Jouw eigen woorden zijn de sleutel! 🗝️

*'De grenzen van je taal zijn
de grenzen van je wereld.'*

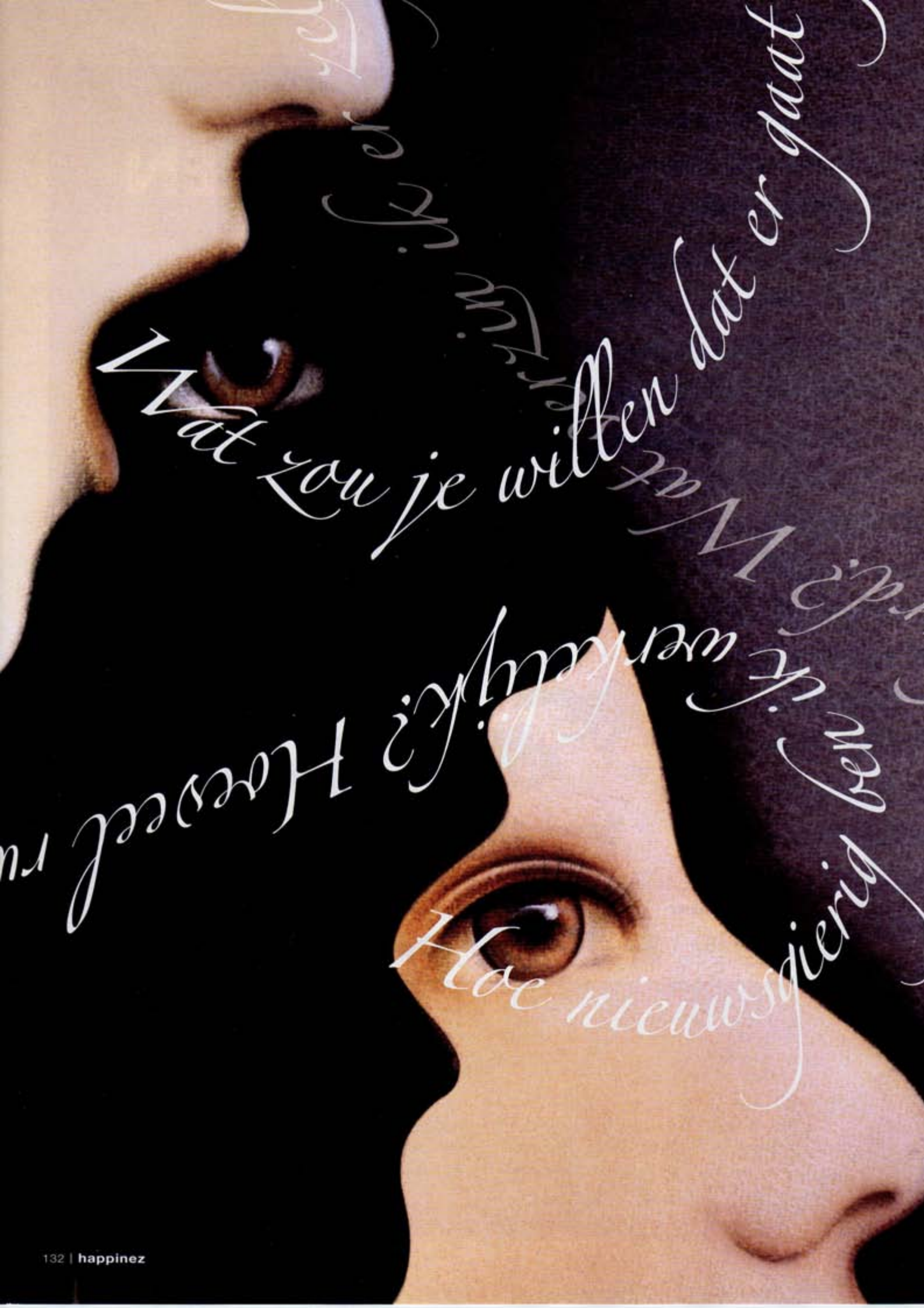
Ludwig Wittgenstein

Cursussen Zuiver Communiceren

Wil je nog meer te weten komen over Zuiver Communiceren?

'Gewoon aan de Slag' organiseert enkele keren per jaar cursussen over deze methode, zowel voor individuen als bedrijven.

Meer informatie over de methode, kennismakingsbijeenkomsten en cursusdata vind je op de website www.gewoonaandeslag.nl



Wat zou je willen dat er gaat

Hoe nieuwsgierig ben

132 | happinez