

▲ FLOW

GEWENSTE RESULTATEN:

Je doel bereiken
Oplossingen
Blijde vrienden
Tevreden medewerkers
Overeenkomst
De feiten op een rij
Blijde gezichten

POSITIEVE ACTIES:

Objectief waarnemen
De waarheid spreken
Waarderen
Eerlijk en oprecht zijn
Je gevoel uitdrukken (en behoefte kenbaar maken)
Een helder verzoek doen

SHIFT-
TOOL

DE LIJN

123-COMMUNICATIE

NEGATIEVE ACTIES:

Eisen en Praten in eufemismen
Alleen denken in plaats van doen
Manipuleren, 'Hoe kan ik slim mijn zin krijgen?'
Oordelen en Beschuldigen
Uitvluchten verzinnen
Subjectief waarnemen

ONGEWENSTE RESULTATEN:

Scheve gezichten
Verwarring
Strijd
Ontevreden medewerkers
Beledigde vrienden
De boel ontploft
Overal en nergens zijn

▼ DRAMA

17 | ZO LOS JE PROBLEMEN OP

Heb je een probleem met iemand en wil je dit graag oplossen? Dan is 123-communicatie¹³ een effectieve strategie om je doel te bereiken. Je doet, voelt en handelt boven de lijn.

17.1 DE BASIS

123-communicatie bestaat uit drie basisstappen:

- 1 objectief waarnemen;
- 2 je gevoel uitdrukken;
- 3 een helder verzoek doen.

Een voorbeeld uit de praktijk: er ligt zoveel werk op je bureau dat je niet meer in staat bent alles tijdig af te handelen. Hoe communiceer je dan?

1 Basisregel: Beschrijf objectief wat je waarneemt

Begin met "ik constateer dat" en druk zo zorgvuldig mogelijk uit wat je ziet of vaststelt. Je verbindt er dus geen oordeel aan.

Voorbeeld: "Ik constateer dat er tien rapporten op mijn bureau liggen om te worden uitgetikt" (en dus niet: "Er ligt hier een ongelooflijke stapel werk!").

2 Basisregel: Spreek uit wat je voelt

Voorbeeld: "ik voel me verdrietig", "ik voel me angstig" of "ik voel me boos". Dit werkt vooral goed bij vrienden, familie, je kinderen en je partner. In situaties op je werk, in winkels en in het bedrijfsleven is dat niet altijd gepast. Kies dan voor "ik maak me zorgen" of "ik vind dit onacceptabel". Wie zijn gevoelens uitspreekt, is helder en duidelijk.

Voorbeeld: "Ik ben bang dat ik het werk niet op tijd afkrijg."

3 Basisregel: Doe een helder verzoek

Voorbeeld: "Mijn verzoek is dan ook om samen te bekijken hoe we het uittikken van deze rapporten het beste kunnen verdelen."

Dit is hoe 123-communicatie in de basis werkt. Natuurlijk zijn er verschillende varianten op.

- Objectief beschrijven wat je waarneemt (stap 1), kan ook met andere formuleringen. "Wat ik zie, is...", "Wat ik je hoor zeggen, is...", "Als ik je goed begrijp, zeg je..." Blijf daarbij jezelf: kies een stijl en woordgebruik die bij jou passen.

- Bij stap 2 kun je ook omschrijven wat er in je lichaam gebeurt. Dat je stress voelt in je buik bijvoorbeeld, of dat je kaak of rug gespannen is. Dit is een tip voor gevorderden. Belangrijk is aan te voelen of zo'n opmerking gepast is in de context.
- Vooraf of tussendoor je waardering uitspreken naar je gesprekspartner kan het gesprek nog soepeler laten verlopen (zie paragraaf 17.3).
- Communiceer zo nodig SMARTEL (zie hoofdstuk 30).
- Is er direct actie gewenst, dan is een snelle variant handig. Sla dan stap 1 en stap 2 over en zeg: "Oké, ik hoor wat je zegt. Mijn verzoek is..." Dit is een goede optie voor situaties die vragen om voorwaartse kracht.
- Na het uitspreken van je gevoel kun je aangeven wat je behoefte is. Zeker bij serieuze problemen is een langere variant aan te bevelen. Die ziet er bijvoorbeeld zo uit:
 - 1 Gebruik humor, kijk hoe je een kwinkslag maakt.
"Het is goed dat je naast mijn bureau staat, anders zou ik je niet kunnen zien door de stapel rapporten die er ligt."
 - 2 Bedenk wat je oprecht waardeert aan de ander en spreek dat uit.
*"Wat ik aan jou waardeer, is hoe snel jij rapporten weet te produceren." Een persoonlijke kwaliteit waarderen heeft het meeste effect.
"Wat ik aan jou waardeer, is hoe jij leidinggeeft aan ons team. Dat doe je op een vriendelijke, directe en duidelijke manier."*
 - 3 Beschrijf objectief wat je waarneemt. (1)
"Ik constateer dat er tien rapporten op mijn bureau liggen om te worden uitgetikt."
 - 4 Spreek uit wat je voelt. (2)
"Ik ben bang dat ik het werk niet op tijd afkrijg."
 - 5 Geef aan wat je behoefte is.
"Ik heb behoefte aan rust en overzicht."
 - 6 Doe een helder verzoek. (3)
"Mijn verzoek is dan ook om samen te bekijken hoe we het uittikken van deze rapporten het beste kunnen verdelen."
 - 7 Geef aan hoe je de invulling van het verzoek voor je ziet.
"Zullen we hiervoor vanmiddag om drie uur bij elkaar komen op mijn kantoor?"

17.2 DO'S-AND-DON'TS

- Werk naar een overeenkomst toe. Beantwoord de zeven W's (zie paragraaf 31.1). Accepteer geen vage 'beloften' als: "Ik ga mijn best doen" of "Ik zal het proberen".
- Kijk kritisch naar jezelf: hoe groot is jouw commitment? Alleen bij commitment van jezelf kun je ook commitment vragen van de ander.
- Let erop hoe je stem klinkt. Kies bewust je toon, volume en intonatie. Laat het geen monotoon verhaal worden waarbij je toehoorder in slaap valt.
- Neem een krachtige lichaamshouding aan. Dat betekent: niet ingezakt, rechtop staan, met je knieën van het slot.

Een waarneming	is geen	oordeel
Een gevoel	is geen	gedachte
Een behoefte	is geen	strategie
Een verzoek	is geen	eis

17.3 OVERDRIJVEN EN AFZWAKKEN

Het is de moeite waard om wat dieper in te gaan op stap 2: je gevoel uitdrukken. Want hier gaat in de praktijk veel mis. Belangrijk is dat je je gevoelens helder en duidelijk benoemt. Anders kan je gesprekspartner zomaar de verkeerde conclusies trekken.

Een voorbeeld. Edwin heeft vijf avonden aan een stuk overgewerkt en hij vindt het welletjes, vooral omdat het een structureel probleem lijkt te worden. Zijn partner moppert dat hij er nooit is, de kinderen missen hem en zo komt er wéér niks van dat avondje bowlen met vrienden. Hij gaat naar zijn leidinggevende en zegt: "Frank, ik voel eigenlijk een lichte irritatie over mijn huidige werktijden." Wat denk je, is de kans groot dat er dan structureel wat verandert? Ik vermoed van niet. Frank weet Edwin vast en zeker snel te susen. Misschien hoeft Edwin dan vanavond niet over te werken, over een paar weken is het weer hetzelfde liedje.

Wat werkt dan wel? Edwin doet er beter aan zijn gevoelens helder en duidelijk uit te drukken en te zeggen waar het op staat. Dat betekent: geen eufemismen gebruiken (zoals 'licht geïrriteerd' terwijl hij echt boos is), maar ook geen overdrijvingen.

Past hij 123-communicatie toe, dan kan het gesprek met Frank zo gaan: "Frank, ik heb deze week vijf avonden overgewerkt [1. *objectief waarnemen*] en daar voel ik mij boos over [2. *je gevoel uitdrukken*]. Ik vind dit een fantas-

INTENSITEIT VAN GEVOELENS

	HOOG	MIDDEN	LAAG
Blijdschap	opgetogen dolblij ontroerd uitgelaten stralend	blij vrolijk opgelucht aangenaam vreugdevol	tevreden prettig verheugd aangenaam bevredigd
Liefde	smooverliefd liefde van je leven vurig beminnen samen één zijn hartstochtelijk	verliefd zijn aardig vinden leuk vinden vlinders in je buik liefhebben	sympathie voelen best oké' vinden wel aardig' vinden wel leuk' vinden genegenheid voelen
Boosheid	furieus woedend kokend overstuur verraden	boos verontwaardigd gefrustreerd gekrenkt opstandig	gespannen geërgerd onrustig geïrriteerd prikkelbaar
Angst	doodsbang verstijfd van schrik panisch ontzet geschokt	bang geïntimideerd bedreigd ongerust onzeker	afwachtend bezorgd besluiteloos zenuwachtig verlegen
Verdriet	depressief diepbedroefd gebroken hopeloos in de steek gelaten	verdrietig somber bedroefd melancholiek eenzaam	ongelukkig teleurgesteld sip onvervuld ontevreden

Tabel 17.1 – Gradaties in de intensiteit van gevoelens

tisch bedrijf om voor te werken, ik vind je een inspirerende baas en ik zet me graag voor je in [*waardering uitspreken*]. Maar waar ik behoefte aan heb, is drie avonden in de week vrij. In de avonden wil ik namelijk ook graag tijd kunnen doorbrengen met mijn vrouw en kinderen. In hectische tijden werk ik met plezier twee avonden per week over. Mijn verzoek is dan ook of je bij extra drukte aan andere collega's wilt vragen om over te werken [*3. een helder verzoek doen*]."

17.4 DE RIJKDOM VAN ONZE TAAL

We doen het graag: in eufemismen praten. Maar handig is het niet. Je creëert er schijnbare harmonie mee ... totdat de boel een keer ontploft. Tabel 17.1 laat zien dat onze taal allerlei nuances kent voor het beschrijven van de vijf basisgevoelens: boosheid, angst en verdriet onder de lijn, blijdschap en liefde boven de lijn¹⁴. De lijst is lang niet volledig: er zijn natuurlijk nog veel meer variaties mogelijk.

Je ziet dat de gevoelens in dit overzicht qua intensiteit een verdeling kennen in hoog, medium en laag. Ben je boos en zwak je dit af, dan gebruik je woorden als 'geïrriteerd' en 'onrustig'. Overdrijf je die gevoelens juist, dan roep je bijvoorbeeld dat je 'furieus' bent of 'woedend'. Eén kanttekening hierbij: in welke categorie een woord valt, hangt ook af van de intonatie die het meekrijgt en hoe iemand het interpreteert. Zo ben ik zelf echt ontzettend boos als ik 'overstuur' ben, terwijl mijn buurman dat woord misschien al gebruikt als hij alleen maar 'uit zijn gewone doen' is. Waar het hier om gaat, is dat je zo helder mogelijk bent in je communicatie. Dat is heel belangrijk als je niet onder de lijn wilt komen, zijn of blijven.

17.5 DRAMA

Je woorden afzwakken levert meestal niet de gewenste resultaten op. Dat zie je aan het voorbeeld van Edwin. Maar overdrijven kent ook zo zijn problemen. Stel dat jij met een soortgelijk probleem bij je baas aanklopt en het gesprek begint met: "Ik ben echt ziedend!" Dan kom je al binnen met een houding van: *Nu moet jij echt oppassen, jongen. Hier komt het wat ik jou te zeggen heb. Zoek maar vast dekking*. Daarmee zet je de situatie meteen op scherp. In termen van de Dramadriehoek: je gaat direct de confrontatie aan vanuit de aanklagerspositie. De kans is groot dat ook de ander zichzelf dan in de rol van aanklager plaatst. Het gevolg? Drama! Daar kom je dus geen stap mee verder. Onder de lijn ga je jouw probleem niet oplossen.

Voel je verdriet en druk je dat uit met een woord dat een hogere intensiteit kent dan hoe je het gevoel echt ervaart? Ook dan kom je in de Dramadriehoek terecht. Zeg je bijvoorbeeld "Ik ben helemaal gebroken, ik voel me diep-

bedroefd”, terwijl het eigenlijk best meevalt, dan plaats je jezelf in de slachtofferrol. Daarmee vraag je eigenlijk aan de ander om de redderrol aan te nemen en voor jou te gaan zorgen.

17.6 BOVEN DE LIJN

Hoe werkt het boven de lijn? Ook daar kun je op verschillende manieren je gevoelens uitdrukken. De ene keer ben je misschien gewoon ‘blij’, de andere keer voel je je ‘helemaal happy’. Belangrijk is en blijft om die gevoelens dan ook zo te benoemen – en de boel dus niet af te zwakken of te overdrijven. Realiseer je ook welk effect dit heeft op anderen. Heeft een vriendin je helpen verhuizen en zeg je alleen: “Prettig dat je erbij was vandaag”, dan doet dat iets anders met haar dan wanneer je zegt: “Ik ben dolblij dat je me vandaag zo fantastisch geholpen hebt.” Mijn tip: speel eens wat met taal en kijk, in verschillende situaties, wat de effecten zijn. Het kan veel opleveren, zowel voor jou als je omgeving.

REFLECTIEVRAAG

*Als jij communiceert over een probleem;
hou je dan rekening met het effect op de ander?*

13 Bron: Geweldloze communicatie, Marshall B. Rosenberg, ISBN 9789047703617.

14 Inspiratie hiervoor vond ik bij fantasy- en sciencefictionauteur Julia H. West (www.juliahwest.com), die met haar Intensity of Emotions Table aangeeft dat je de gevoelens van personages creatiever kunt omschrijven dan met een eenvoudig ‘blij’ of ‘verdrietig’.