

The NIVEA logo is displayed in white, bold, uppercase letters within a dark blue, semi-circular shape that resembles the top half of a shield or a stylized 'N'.

Meningen en misverstanden: ANNA gebruikt NIVEA

Hoe voorkom je ruzie?

ANNA weet er alles van. Zij gebruikt NIVEA. Dat slaat natuurlijk nergens op maar dergelijke zinnen worden op een ludieke manier gebruikt om makkelijk de afkortingen (Acroniemen in dit geval) en waar zij voor staan te kunnen onthouden. Dit is dus het geval met ANNA en NIVEA.

ANNA

Laten we eerst eens bij ANNA beginnen. ANNA is je beste vriendin: **Altijd Navragen, Nooit Aannemen!** Dat is voor mij een prima uitgangspunt als we met elkaar communiceren. Hoe makkelijk denken we niet dat we elkaar begrepen hebben en blijkt dit achteraf niet zo te zijn geweest. Misverstanden komen overal voor. **TIP:** Een praktische oplossing kan dan zijn dat je even checkt of je elkaar goed begrepen hebt. Bijvoorbeeld: "Oke, even samenvattend Heb ik het zo goed? Klopt dat?"

Aannames

Iets anders is het als we verwachtingen hebben gebaseerd op onze eigen ervaring in het leven of de normen en waarden die voor ons van belang zijn. Die zijn voor onszelf zo gewoon dat we soms ongemerkt aannemen dat dit voor anderen ook zo is. Als je er even bij stil staat begrijp je zelf ook hoe dit makkelijk tot miscommunicatie kan leiden. Onze ervaringen in het leven komen wellicht overeen maar zijn zeker niet hetzelfde. Als het gaat om normen en waarden dan lijkt dit wellicht nog genuanceerder te liggen. Het kan

afhangen van waar en met wie je bent opgegroeid, hoe je gevormd bent, en hoe je tegen het leven aankijkt. We hebben het er denk ik (te) weinig over en merken de verschillen pas op als er ruzie is. Daarom is ANNA je beste vriendin.

TIP: 1. Luister zonder oordeel, 2. Kijk of je het begrepen hebt.

De werkelijkheid

Zelfs als mensen naar een zelfde gebeurtenis staan te kijken blijken zij nog van inzicht over wat zij zagen te kunnen verschillen. Er kan dan een “meningen pingpong” ontstaan. Mensen proberen elkaar dan gepassioneerd van hun eigen gelijk te overtuigen. Zij hebben dan niet in de gaten dat hun werkelijkheid wordt bepaald door de betekenis die zij zelf daaraan hebben gegeven waardoor zij denken dat hun beleving juist is en snappen niet dat dit proces voor een ander anders kan zijn geweest. Zij doen de aanname dat hun eigen werkelijkheid “de werkelijkheid” is.

TIP: Als je merkt dat je in een “meningen pingpong” verzeild bent geraakt ga dan eens even terug naar de feiten en som deze op. Bijvoorbeeld: “Ik zie/hoor Zie/hoor jij dat ook?” Dat kan bijzonder ontvullend werken.

TIP: Je kunt natuurlijk ook proactief te werk gaan als je de communicatie met elkaar wilt verbeteren. Als je anderen vertelt wat voor jou belangrijk is leren ze jou beter kennen en dat schept duidelijkheid. Ook geeft dit anderen de mogelijkheid om hun eigen idee/beleving daarnaast te leggen. Heb je het idee dat de ander daarin wat schuchter is, dan kun je een handje helpen door iets te zeggen als: “Ik zou je graag beter leren kennen en vind het fijn als je mij vertelt hoe jij hier tegenaan kijkt.”

NIVEA

Het andere acroniem dat ik hier wilde bespreken was NIVEA. Dit staat voor **N**iet **I**nvullen **V**oor **E**en **A**nder.

Hoe komt het dat we daar moeite mee hebben? Eigenlijk is dat heel eenvoudig. Als we het verhaal van een ander horen dan vergelijken we dat ongemerkt met onze eigen ervaringen in het leven. Omdat situaties sterk op elkaar kunnen lijken trekken we dan makkelijk de conclusie dat het dan ook wel hetzelfde zal zijn. Mensen zijn in staat om zich in anderen in te leven en dat is een hele nuttige kwaliteit. Als ik mij een voorstelling kan maken van de situatie waarin jij verkeert, dan kan ik 1. jou beter begrijpen, en 2. wellicht hulp bieden als je dat wilt. Voorwaarde is dan wel dat ik even check of de voorstelling die ik mij heb gemaakt wel met jouw werkelijkheid klopt. Daar hebben we ANNA bij nodig!

ANNA heeft verbindend leren communiceren in een training Effectieve

Communicatie

Bij het checken of iets klopt gaan we in het kader van Verbindend Communiceren/Effectieve Communicatie nog een stapje verder. Als we checken of onze gedachte over de ander c.q. de situatie klopt, dan benoemen we heel bewust de gevoelens en behoeften die mogelijk voor de ander spelen. Dit is niet hetzelfde als het dan invullen voor een ander, want dit is juist wat je niet moest doen (NIVEA). Het is ook geen 'mindreading' of gedachtelezen als je denkt aan Neuro Linguistic Programming (NLP). Bij gedachtelezen geven we betekenis aan het gedrag van een ander zonder dit, op dat moment, te verifiëren bij deze persoon. Dit doen we bij Effectieve Communicatie daarentegen juist wel! Daar zijn grote voordelen aan verbonden:

- De communicatie wordt korter en bondiger.
- Mensen komen sneller tot de kern.
- De intentie die iemand werkelijk had wordt begrepen.
- Het wordt makkelijker om samen te werken en afspraken te maken.

Het resultaat daarvan is dat mensen naar elkaar toegroeien, beter met elkaar optrekken en samen meer bereiken.

Voor ANNA is het leven makkelijker sinds zij effectief en verbindend communiceert.

Govert van Ginkel