



## Communicatie en het communiceren van persoon tot persoon (2)

# INTERPRETATIE

→ Door: Fabia Hooykaas

**U**it de vorige columns bleek al dat er heel wat komt kijken bij effectief communiceren, en dat terwijl we de hele dag niet anders doen. Het lijkt gemakkelijk, communiceren, maar als je erbij stilstaat, ontdek je dat het toch wat vaardigheid vergt. In de vorige column vertelde ik over de communicatie van persoon tot persoon, waarschijnlijk nog wel een overzichtelijk gebied. Maar ook bedrijven communiceren en van hun verwachten we vaak kennis van zaken op het gebied van communicatie. Toch gaat daar geregeld van alles mis. Ik ga daar later wat dieper op in. We richten ons eerst nogmaals even op de communicatie van persoon tot persoon.

Niet lang geleden gaf ik een communicatietraining aan een groep van veertien dames. Het was de eerste keer dat we elkaar zagen, dus was er zoals gebruikelijk een kennismakingsrondje. Buiten naam, functie, bedrijf en zo stel ik ook altijd een paar “moeilijke” vragen. Van die vragen waar je even over na moet denken. Zoals ‘waar ben je goed in op het gebied van communicatie?’ Nou, dat is een echte hersenkraker want we weten vaak alleen te bedenken waar we niet goed in zijn. Gelukkig kwam iedereen wel met een voorbeeld. Opvallend was de hoeveelheid woorden die men nodig had om een minder goede kant te omschrijven en de hoeveelheid irrelevante zaken die erbij gehaald werden. Waarschijnlijk was de vraag toch wat ongemakkelijk. Voor mij is het altijd heel belangrijk om te horen wat de deelnemers vertellen en ook hoe ze dat doen. Ik ken ze niet en deze introductie is de eerste bron van informatie die mij iets vertelt over wie ik voor me heb.

Toen we halverwege de les waren, deden we een oefening in waarnemen, waarin ik zelf de hoofdrol speel. Het gaat als volgt. Ik vraag of iedereen goed op wil letten en loop vervolgens het lokaal uit. Vervolgens kom ik weer binnen en loop dan handenwrijvend naar mijn stoel, ga er kort op zitten en loop al zuchtend met wat afhangende schouders naar het raam. Dan kijk ik even naar buiten en begin dan enthousiast te zwaaien. Dan loop ik met lichte tred weer terug naar mijn stoel en plof erin. Dit alles gaat zonder een woord te zeggen. Ik doe ook wel eens andere dingen, maar dat maakt voor de oefening niet uit. Dan vraag ik

de deelnemers wat ze gezien hebben. Met de verhalen uit de voorstelronde nog in mijn achterhoofd vraag ik één van de deelnemers te beginnen. De andere mogen aanvullen. Uiteindelijk heeft iedereen zijn verhaal gedaan.

Wat ik dan hoor is geweldig. Een kleine bloemlezing: ‘Toen je binnenkwam had je het koud en niet zo naar je zin. Waarschijnlijk had je niet lekker geslapen, want je was moe toen je naar het raam liep. Daar werd je blij want je zwaaide naar je man en kinderen en je had er toen weer helemaal zin in en ging weer vrolijk terug naar je stoel.’ De variatie dat ik zwaaide naar mijn baas werd ook geopperd en dat ik toen vrolijk werd omdat ik promotie had gehad.

Hoe is het mogelijk, zult u denken. Al die invullingen. Dat dachten zij ook toen ik ging vertellen dat ik gevraagd had wat ze hadden gezien (de feiten) en niet wat ze hadden geïnterpreteerd. Want dat gebeurde volop. Iedereen ging er zijn eigen verhaal van maken. Deze dames waren echter geen uitzondering. Iedereen doet het, de hele dag door. Als we bijvoorbeeld iemand zien met een norske uitdrukking, dan denken we gelijk dat die persoon wel chagrijnig zal zijn of niet aardig. Als iemand wat bleek ziet, vragen we al gauw of diegene zich niet lekker voelt of moe is. Het zo echter beter zijn om die persoon te vragen of er iets aan de hand is. Zo laat u het antwoord aan degene aan wie u het vraagt. Interpretaties geven altijd ruis in de communicatie. Probeer uzelf erin te trainen dat u open vragen stelt als u iets wilt weten en dat u niet zelf de antwoorden invult.