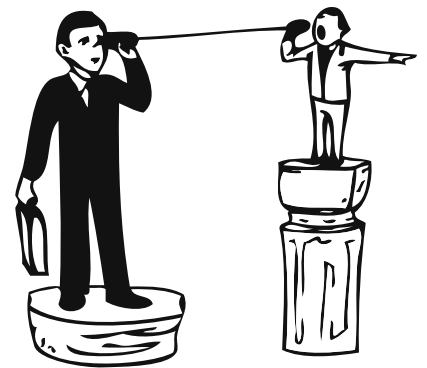


# COMMUNICATIE EN HET COMMUNICEREN VAN PERSOON TOT PERSOON

**A**ls we communiceren doen we niets anders dan boodschappen doorgeven. Elke boodschap heeft een letterlijke betekenis. We noemen dit het zakelijke aspect. Daarnaast zegt de boodschap die wij geven ook iets over de verhouding van de zender tot de ontvanger. Dit deel heet het relationele aspect. In Nederland menen we dat er eigenlijk geen statusverschillen meer zijn. Maar niets is minder waar. Mensen zijn nog steeds gevoelig voor status en hiërarchie.

db

→ Door: Fabia Hooykaas



We komen het nog steeds overal in onze samenleving tegen. Een mooi voorbeeld hiervan is de vraag of iemand een raam wil open doen. Laten we ons eens voorstellen hoe we dit vragen aan een vijfjarig meisje, een vrouw van 21, een collega of uw baas. Ik denk dat het ongeveer zo klinkt:

**“DOE DAT RAAM EENS OPEN!”**  
**“WIL JIJ DAT RAAM EVEN OPEN DOEN”**  
**“ACH, ZOU JIJ HET RAAM EVEN WILLEN OPEN DOEN”**  
**“HEEFT U ER BEZWAAR TEGEN ALS IK HET RAAM OPEN ZET?”**

En let dan vooral op de laatste zin, daar komt opeens “ik” in voor. Per uitgesproken zin zal ook de intonatie anders zijn.

Het bovenstaande geeft aan dat we, als we doelmatig willen communiceren, op de hoogte moeten zijn van de etiquette. Als we elkaar voor de eerste keer ontmoeten, dan tasten we af. Vinden we elkaar aardig, hoe liggen de machtsverhoudingen en gaan we wel of niet tutoyeren. Pas in dit geval de basisregel toe en spreek onbekenden aan met u. Al geldt in Nederland de leeftijdsregel sterker dan de hiër-

chische regel, wat betekent dat we anderen die (ongeveer) van dezelfde leeftijd zijn als wijzelf, vaak aanspreken met je en jou, los van een eventueel verschil in status of rang, maar iemand die ouder is, spreken we doorgaans met u aan. Dat de leeftijdsregel sterker is, geldt niet in de meeste andere landen. Daar houdt men strakker vast aan de etiquette. Hoewel kennis van etiquette ook in Nederland belangrijk gevonden wordt, vinden we het nog belangrijker dat onze gesprekspartner zich op zijn gemak voelt.

Het relationele aspect zien we niet alleen bij mensen die elkaar voor de eerste keer ontmoeten. Ook als er conflicten zijn, speelt het relationele aspect in de communicatie een belangrijke rol. U herkent het vast. Medewerkers die hun irritaties niet durven uiten tegenover hun leidinggevende, maar wel tegen hun naaste collega. Deze krijgt dan alle onvrede over zich heen die helemaal niet voor hen bedoeld is. Zo kunnen er nog meer misverstanden ontstaan. Hetzelfde zien we gebeuren als de machtsverhoudingen niet duidelijk zijn. Wat we zien is dat conflicten “ondergronds” worden uitgevochten en dat het accent

dan op het zakelijke aspect komt te liggen. Je kunt dit schijnzakelijkheid noemen. Mensen gaan elkaar vliegen afvangen en woorden letterlijk nemen. Vooral dit laatste levert dan weer nieuwe onenigheid op. Het gevaar ontstaat dat de strijd dan niet meer gaat over wat er werkelijk aan de hand is (een verstoring in de relationele communicatie). Want zolang het rationele probleem niet is opgelost of uitgesproken, woekert het conflict voort. En als u niet uitkijkt, dan escaleert de zaak.

In de eerste fase van een conflict kunt u echter nog prima ingrijpen en de zaak weer vlottrekken. Blandt u in fase twee van het conflict, dan wordt het zorgelijk. In fase drie is het bijna een onbegonnen zaak om het conflict op te lossen. Pak conflicten dus tijdig aan. Leer goed te kijken naar de relationele aspecten en durf in te grijpen. Want vanaf fase twee worden er kampen gevormd en bondgenoten gezocht. En ook al is volgens u de “rotte appel” er uiteindelijk uit, dan betekent dat nog niet dat iedereen weer goed functioneert. Daarvoor kan er al veel te veel beschadigd zijn. Kortom, hier geldt, voorkomen is beter dan genezen.