

## INTENTIE EN EFFECT IN ONZE DAGELIJKSE COMMUNICATIE

### Hoe verhouden zich intentie en effect en waar ben ik verantwoordelijk voor?

#### Ik kan niet niet communiceren

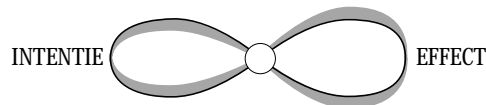
Ik heb het in dit artikel over een 'gewone' communicatie tussen partijen die over een gelijke invloed beschikken, bv. een gesprek tussen volwassenen, tussen een manager en haar medewerker.

Het is een gans andere situatie wanneer er bv. sprake is van ongelijke beïnvloedingsmogelijkheden, bv. tussen een volwassene en een kind, of tussen een hulpverlener en een hulpvrager in crisis; en zeker wanneer er sprake is van machtsoverschrijding door de sterkste partij binnen die situatie.

"Men kan niet niet communiceren" Wat we ook doen, zeggen, tonen, ... maar evenzeer (en in grotere mate dan de meesten van ons zich bewust zijn) wat we ook niet doen, niet zeggen, niet tonen ... steeds communiceren we. Communiceren gebeurt zowel verbaal als niet-verbaal, met en zonder woorden, met en zonder afgesproken tekens. In dit artikel gaat het om alle soorten van communicatie.

#### Intentie en effect

Bij iedere communicatie zijn er twee erg bepalende aspecten: de intentie (of de be-doel-ing) en het effect. Deze aspecten zijn mekaars tegenpolen en kunnen in een lemniscaat gevat en begrepen worden.



#### Mijn intentie

a) is de plek waar ik innerlijk reageer op wat er van buiten op mij afkomt en

b) vormt de bron voor mijn gedrag terug naar buiten, van wat en hoe ik zal uitzenden.

Het effect van mijn communicatie

a) is datgene wat ik teweegbreng buiten mij en

b) is wat ik al of niet waarneem als zaken die van buiten terug op me afkomen als respons op mijn uitzenden.

Deze respons is op haar beurt een uiting van een intentie bij de ander. Mijn reactie daarop is voor de ander dan weer het effect op haar gedrag, in de mate dat zij mij waarneemt, enz..

Indien het beeld van de lemniscaat hier echt van toepassing is, is er ook een punt in het midden, een rustpunt, een omslagpunt.

#### Mijn intentie

Aan de regel "Men kan niet niet communiceren." kan men gerust toevoegen "Men kan niet communiceren zonder intentie." Mijn communicatiegedrag is een middel om een bepaald doel te bereiken. Het bepalen van mijn doel en het kiezen van het middel doe ik echter meestal onbewust. Om te communiceren gebruik ik de voor mij beschikbare praktische middelen (stem of gebaren of papier of e-mail of graffiti of ...).

Mijn intentie of mijn be-doel-ing is meestal niet helder, noch voor mezelf, noch voor de ander. Er is weinig of geen oordeelsvorming voorafgegaan aan de keuze van mijn gedrag. Ik heb 'gewoon' gehandeld. Ik heb 'spontaan' gereageerd. 'Spontaan' betekent dat ik zonder lang te kijken, grijp uit het arsenaal aan reacties en middelen dat ik - met mijn karakter, temperament en andere persoonlijkheidskenmerken - in de loop van de jaren heb opgebouwd via mijn socialisatie en mijn levensgeschiedenis. Uiteraard doe ik alles met - voor mij - goede bedoelingen.

#### De intentie van de ander

In de meeste gevallen reageren we op wat we waarnemen als het effect van onze communicatie - het gedrag van de ander - zonder rekening te houden met de intentie van de ander. Geen van ons beiden houdt even halt in het midden om de stroom reactie...op reactie...op reactie te doorbreken. We lijken gevangen te zitten in een cirkel van effect op effect op effect op effect ... De communicatie verloopt anders wanneer ik wel tracht rekening te houden met de intentie van de ander en niet alleen met de manier waarop (ook) zij onmiddellijk reageert.

Heel veel ruzies en misverstanden zijn het gevolg van de botsing van gedrag dat specifiek is voor onze socialisatie (mijn sociale klasse, mijn sexe en/of mijn cultuur) met gedrag dat specifiek is voor de socialisatie van onze ruziepartner (haar sociale klasse, haar sexe en/of haar cultuur). Heel veel ruzies zijn het gevolg van het niet aanvaarden van de actuele verschillen.

Wanneer ik de verschillen niet wil zien en niet als belangrijk aanvaard, zal ik ook niet tot het inzicht kunnen komen dat de ander andere intenties kan hebben (en heeft!) dan ik vanuit mijn standpunt kan vermoeden.

**Socialisatie** is geen ver-oud-erd begrip maar een actuele realiteit. We worden gesocialiseerd door de mensen die ons omringen tijdens onze ontwikkeling. Er is sprake van klasse-socialisatie (je behoort bij een bepaalde sociale groep, zoals: lagere klasse, arbeidersklasse, middenstanders, lage middenklasse, hoge middenklasse, hogere klasse, adel), sexesocialisatie (je leert bepaald sexgebonden gedrag), cultuursocialisatie (je bent bv. Vlaming en geen Nederlander en dat zal je snel tonen en bij anderen opmerken; of je bent een Vlaming met roots in Vlaanderen en geen Vlaming met roots in Marokko, ook dat is snel geweten).

*Klassewerk - Klasseverschillen overbruggen via training*; Roelofs, Inez en Straver, B; uitgegeven door Stichting Klassewerk - Den Bosch 1986

*Uit een goed nest - Klasseverschillen en hulpverlening*; Van Vugt, José en Koster, Anita; De Els, Eindhoven '92

De middenklasse en de hogere klasse (bv. managers) hebben de neiging het bestaan van klasseverschillen weg te wuiven; ze houden daardoor geen rekening met gevoelheden die eigen zijn aan de sociale klassen die lager staan op de maatschappelijke ladder (bv. arbeiders). Dit wegwuiven doen zij uiteraard zonder slechte bedoelingen! Een gevoeligheid van de hogere klasse die daar bij aansluit: hoeveel ruimte mag iemand van een lagere klasse innemen in mijn bijzijn? Weinig.

In heel veel situaties is de kern van de zaak een relationele kwestie en niet een zaak van welles-nietes, het probleem ligt op relatieniveau. Te vaak echter wordt dat aangepakt op inhoudsniveau: men discussieert over de feitelijke kanten van een zaak in plaats van het gesprek te voeren over hoe beiden de relatie zien en zich tot elkaar verhouden.

## Het effect van mijn communicatie

Het effect van mijn communicatie is datgene wat ik kan waarnemen als reactie op wat ik doe, op wat voor de ander uiterlijk waarneembaar is. In bijna alle gevallen is het niet een reactie op mijn intentie. Het is goed dit te onderscheiden. De ander kan mijn intentie niet zien en in sommige gevallen zelfs onmogelijk begrijpen.

Het effect van mijn communicatie - datgene wat ik terugkrijg - wordt door meerdere factoren beïnvloed: de manier waarop ik mijn boodschap heb uitgezonden, welk beeld ik daarbij gaf van hoe ik de relatie ziet, enz., maar evenzeer door: de manier waarop mijn boodschap door mijn partner werd ontvangen (de oren, de gedachten en het hart van de ontvanger), hoe mijn gesprekspartner onze relatie ziet, de context waarbinnen ik en de ander ons bevinden (bv. onze socialisatie), de context van de communicatie zelf, alle aanwezige stoorzenders, enz. Zoals het voor de ander bijna onmogelijk is om snel mijn intentie te vatten, zo is het voor mij zeer moeilijk om de intentie van het effect te vatten.

## In welke mate ben ik verantwoordelijk voor het effect?

In heel wat communicatietrainingen wordt mensen geleerd te kijken naar het effect dat hun gedrag oproept en dat ze hun verdere communicatie daar best op afstemmen. Dit gebeurt onder invloed van enkele Amerikaanse theorieën die sterk pragmatisch ingesteld zijn (o.a. het behaviorisme, systeemdenken en NLP). Onuitgesproken wordt tegelijk de boodschap meegegeven dat men verantwoordelijk is voor het effect. Dit heeft geleid tot de houding bij sommigen om dat argument tegen de anderen te gebruiken: "Zie welk effect je teweegbrengt!" Het zal duidelijk zijn dat hier veel ontbreekt: de intentie van beiden én het middenpunt. Slechts wanneer we de lemniscaat gebruiken kunnen we duidelijker zoeken in welke mate iemand verantwoordelijk is voor haar gedrag.

Mijn visie (FG): Ik ben verantwoordelijk

- a) voor wat ik waarneem als effect,
- b) in een bepaalde mate voor het veroorzaken van dat effect
- c) voor de manier waarop ik daar verder mee omga.

a) Ik kan leren waarnemen. Dit betekent dat ik me niet eeuwig kan blijven verschuilen achter de redenering: "Ik zie niets." Het is mijn volle verantwoordelijkheid om mijn waarnemingsorganen te ontwikkelen en te gebruiken. Ik weet dat ik die nodig heb om het effect van mijn gedrag te kunnen waarnemen en beoordelen. Ik ben echter niet verantwoordelijk voor het feit dat ik vandaag nog niet perfect ben en nog niet alles kan zien en horen. Ik ben wel verantwoordelijk voor het feit of ik wil leren of niet.

b) Als eenvoudige regel stel ik: ik ben voor 50% verantwoordelijk voor het veroorzaken van het effect indien ik dat effect redelijkerwijs had kunnen voorzien. Waar haal ik die 50% vandaan? In een communicatie tussen gelijken staan beide partners met gelijke verantwoordelijkheden tegenover of bij elkaar. De ene reactie is niet verantwoordelijker dan de andere.

c) Ik ben in grotere mate verantwoordelijk voor het opnieuw opduiken van het effect indien ik bij een volgende gelegenheid bewust geen rekening hou met een vorige waarneming!

*(Ik hoor graag indien u er een andere visie op na houdt)*

## Ik ben niet begonnen

Het heeft ook weinig of geen zin om te trachten uit te maken wie er begonnen is. Communicatie is een lemniscatische beweging en het is heel moeilijk om exact aan te geven wanneer iets begonnen is. Wanneer start de communicatie tussen twee mensen? Wanneer ze elkaar voor het eerst horen? Wanneer ze elkaar aanvoelen zonder elkaar reeds gezien te hebben? Wanneer ze elkaar ruiken? Of wanneer ze elkaar de hand geven?

Wanneer startte de communicatie over bv. een gebroken relatie? Op het ogenblik dat de relatie op de grond ligt? Op de dag dat de partners voor het eerst ruzie hebben gemaakt? Wanneer de relatie werd gestart? Wanneer de partners getrouwd zijn? Wanneer ze mekaar voor het eerst gezien hebben?

Het is zinvoller om in het NU te blijven en aandacht te geven aan de interactie in het nu, ook aandacht voor de pijn en de frustratie in het NU die veroorzaakt werd door iets in het verleden. Om dat te kunnen doen, is het nodig om het middenpunt van de lemniscaat op te zoeken.

"Redelijkerwijs kunnen voorzien" = Bv. Wanneer ik iets tegen mijn medewerker zeg en mijn woorden raken een gevoelig punt uit haar privé-sfeer dat ik niet ken, dan kan men mij niet verantwoordelijk stellen voor het effect dat voortvloeit vanuit de combinatie met de privé-sfeer en dat ik zelfs niet redelijkerwijs had kunnen voorzien. Wanneer ik echter in bovengenoemd geval mijn medewerker ongemeen hard en niet tactvol heb aangesproken, dan kan men mij wel verantwoordelijk stellen voor het effect van mijn communicatiestijl. Vanuit het gebruik van een bepaalde stijl is redelijkerwijs een bepaald effect te voorzien. Het is dus de zaak om de eigen communicatiestijl te leren kennen en hanteren.

## Wel mee verantwoordelijk voor de interactie, niet voor de gevoelens van de ander

Bij de interactie tussen mensen is ieder die betrokken is bij de communicatie verantwoordelijk voor het eigen aandeel én voor de eigen gevoelens. Een ander kan nooit verantwoordelijk zijn voor de gevoelens in mij.

Ook al heeft de ander de verantwoordelijkheid over hoe zij zich gedraagt en kan zij vermoeden dat ik de neiging heb om met bepaalde gevoelens te reageren, dan nog ben en blijf ik verantwoordelijk voor mijn eigen gevoelens.

Omgekeerd geformuleerd: ik kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de gevoelens van de ander, wel voor een deel van de interactie tussen ons.

## Maak van communicatie een zaak van het midden

Het "midden" is de figuurlijke en letterlijke ruimte tussen mij en de ander(en) wanneer we mekaar ontmoeten of met elkaar communiceren. Hoe geven we gestalte aan het midden? Wat kan er allemaal gebeuren in het midden? Wat betekent het omslagpunt tussen intentie en effect?

### 1) Mijn interventie in het midden leggen

Wat ik doe, zeg of toon kan ik "in het midden leggen". Dat betekent dat ik de ander de volledige vrijheid laat om wat ik daar in het midden leg, op te nemen of niet. De ander mag er naar kijken en beslissen er niets mee te doen.

Ik doe dat het best door mijn blik eerst te richten naar de persoon tegen wie ik spreek en vervolgens naar het midden en in mijn verbeelding mijn woorden daar neer te leggen. Wanneer ik schrijf doe ik dat door duidelijk te formuleren dat dit mijn ideeën en voorstellen zijn en uitdrukkelijk ruimte te laten voor andere en andersoortige ideeën. Een boodschap *niet* in het midden leggen doe ik bv. wanneer ik op een verwijtende, agressieve of beschuldigende toon spreek; wanneer ik vanuit de hoogte tegen iemand spreek; wanneer ik langs de neus weg praat; wanneer ik achter de rug praat.

### 2) Niet iedere boodschap op mij nemen

De andere zijde van de medaille leert me dat ik niet alles op mij moet nemen wat de ander als boodschap geeft. Zelfs niet wanneer zij dat voorzichtig heeft gedaan en haar

woorden "in het midden" heeft gelegd. Ik heb steeds de vrijheid - en daar maak ik best gebruik van - om eerst te kijken naar wat er mij wordt aangereikt ... vragen te stellen indien iets onvoldoende duidelijk is ... en dan pas te kiezen of ik de boodschap zal aanvaarden

### 3) De intentie van de ander trachten te vatten

De intentie van de ander is zelden rechtstreeks waarneembaar. De eenvoudigste manier om er achter te komen is ... dit aan de ander te vragen.

Ik kan zowel vragen naar de *feiten* waarop de reactie steunt, "Wat drijft je om zo te reageren?", als vragen naar verduidelijking van *begrippen* die de ander hanteert, "Wat bedoel je met dit te zeggen?", als rechtstreeks vragen naar het *doel* van de ander, "Wat wil je bereiken met deze reactie?" of "Wat is je bedoeling met deze reactie?". Ik kan ook vragen naar het *probleem* waar het voor de ander om gaat, "Wacht even, waar gaat het volgens jou om in deze situatie?". (cf. de Lemniscaatmethode voor Oordeelsvorming)

### 4) Op metaniveau kijken naar het verloop van het gesprek

In het midden tussen de reactie van de ander en mijn daarop volgende reactie kan ik even halt houden en vragen stellen over het verloop van het gesprek, *procesvragen*.

"Wil je even mee kijken naar de manier waarop wij nu het gesprek voeren?", "Hoe voel jij je bij de manier waarop we nu het gesprek voeren?", "Op welke momenten heb jij het gevoel gehad dat ik jou begrepen heb?", ...

Procesvragen zorgen voor de nodige vertraging van het gesprek. De meeste gesprekken gaan te snel, niet enkel de discussies of de ruzies. Er wordt over het algemeen te weinig geluisterd. Men denkt tijd te winnen door snel te praten. De werkelijkheid is echter anders: trager is sneller! Het vertragen van een gesprek, helpt om sneller tot een oplossing te komen.

### 5) Vragen stellen aan uzelf

In het midden is de plaats om vragen te stellen aan zichzelf: "Wat heeft deze situatie met mij te maken? Waar past deze situatie in mijn leven? Wat herken ik uit andere situaties? Wat heb ik met deze mens(en) te doen? enz. (Ik kom er in de volgende *Visies* uitgebreider op terug.)

Redders en Vervolgers in het Reddersspel zijn kampioenen in het vermijden van het midden en in het rechtstreeks aanklappen van de ander. Slachtoffers in het Reddersspel zijn kampioenen in het op een neerbuigende manier op zich nemen van iedere boodschap, zelfs al is die niet neerbuigend uitgezonden.

Voor het beeld van de Vervolgers, de Redders en de Slachtoffers zie het artikel "Het Reddersspel vermijden" in *Visies* 99/3

Bezit u het artikel niet meer, geef me dan een seintje op [dlc@online.be](mailto:dlc@online.be)

Het omslagpunt in het midden tussen intentie en effect is de omslag in mezelf. Ik ben diegene die een om-slag kan maken. Ik ben diegene die het patroon van effect op effect op .... kan doorbreken door halt te houden... waar te nemen ... een vraag te stellen ... een keuze te maken.