#WEDERKERIGHEID
#VERANDERMANAGEMENT
#BETEKENISGEVEN AAN ORGANISATIEPATRONEN

Taal doet ertoe



Taal doet ertoe

De vijf communicatie-axioma's *)
van Watzlawick

We communiceren
niet alleen met woorden.

We communiceren
ook door stiltes, reacties, toon en gedrag.

De vijf axioma's helpen ons kijken en luisteren
naar wat er **tussen mensen** gebeurt.

**) Een axioma is een basisuitspraak die als uitgangspunt wordt genomen. Geen voorschrift voor goede communicatie, maar een bril die helpt om communicatie en misverstanden beter te begrijpen.*

1 Je kunt niet niet communiceren

Ook niets zeggen, zegt iets

Zodra mensen bij elkaar zijn, krijgt gedrag betekenis.
Je communiceert ook door:

- stil te blijven
- weg te kijken
- niet te reageren
- aanwezig of afwezig te zijn.

Dat betekent niet dat de ander jouw gedrag altijd juist begrijpt.

Vraag jezelf niet alleen af:
Wat wilde ik duidelijk maken?

Maar ook:
Welk effect had mijn gedrag op de ander?

2 Taal heeft een inhouds- en een betrekkingskant

Iedere boodschap zegt iets over de relatie

Met onze woorden brengen we informatie over. Tegelijk klinkt er iets mee over *hoe* we ons tot elkaar verhouden. Eenzelfde zin kan klinken als:

- een verzoek
- een opdracht
- een advies
- kritiek
- betrokkenheid

De toon en de relatie bepalen wat je hoort.

Vraag jezelf af:

Wat zeg ik én wat klinkt er in onze relatie mee?

3 Ieder plaatst andere leestekens

Wie begon er eigenlijk?

De één zegt:
“Ik trek me terug, omdat jij druk zet”

De ander zegt:
“Ik zet druk, omdat jij je terugtrekt”

Besef dat terugtrekken en aandringen samen één patroon vormen.

Dus niet vragen wie er begon …
Maar hoe houden wij het patroon in stand?

4 We communiceren met én zonder woorden

Ook luisteren met je ogen

Iemand zegt: *“Prima”*
Maar de toon, de stilte of de blik lijkt iets anders te vertellen. We communiceren met woorden én met signalen eromheen. Die signalen hebben invloed op de betekenis.

Maar let op
We zijn niet goed in gedachtenlezen, dus vul niet te snel in voor de ander.

Vraag:
Ik hoor je ‘Prima’ zeggen, wat maakt het prima voor je?

5 We nemen positie in

Gelijkheid en verschil

Soms communiceren we vanuit een gelijke positie. Soms zijn onze posities verschillend en vullen ze elkaar aan.

Denk aan:
- Collega en collega
- Leidinggevende en medewerker
- Begeleider en deelnemer
- Deskundige en vragensteller

Verschil is niet verkeerd, het wordt lastig als posities vaststaan of niet bespreekbaar zijn.

Bespreek samen:
Welke positie nemen we in en hoe helpt die ons?

Taal doet ertoe

De vijf communicatie-axioma's nodigen ons uit om te kijken wat er tussen jou en mij heen en weer gaat

Niet meteen invullen:

- *"Hij wil niet."*
- *"Zij begrijpt het niet."*
- *"Zij neemt nooit verantwoordelijkheid."*

Maar eerst onderzoeken:

- *Wat zeggen en doen we?*
- *Hoe reageren we op elkaar?*
- *Welke betekenis geven we daaraan?*
- *Welk patroon ontstaat er tussen ons?*

Niet zoeken naar wie het probleem is, maar waarnemen welk patroon er tussen mensen ontstaat