

0.3 Communicatie met oog op een constructieve samenwerking¹²

Communicatie bestaat grofweg uit 4 belangrijke ingrediënten:

- De boodschap
- Het communicatiekanaal
- De context
- De zender en de ontvanger.

Wanneer men als school nadenkt over hoe er gecommuniceerd wordt (in een team, tussen leerkrachten en leerlingen, tussen schoolse betrokkenen en ouders, ..) is het zinvol om deze ingrediënten onder de loep te nemen.

De boodschap heeft altijd meerdere lagen. Men geeft inhoudelijk een boodschap maar tegelijkertijd heeft deze boodschap ook een betrekkingaspect. Dit betrekkingaspect (hoe zijn we op elkaar betrokken, welke relatievoorstellen doen we) zit voornamelijk vevat in de non-verbale communicatie, in lichaamstaal, gezichtsuitdrukking, stemgebruik, ... Men kan een inhoudelijke boodschap op veel verschillende manieren communiceren. Naargelang de manier waarop men communiceert en de persoon die communiceert zal deze boodschap een ander effect hebben op de ontvanger. Eénzelfde boodschap kan beschuldigend of uitnodigend overkomen, naargelang de manier waarop men die boodschap brengt (intonatie, gezichtsuitdrukking, lichaamstaal).

Het communicatiekanaal heeft ook invloed op een effectieve samenwerking. Wanneer er iets gevoeligs gecommuniceerd moet worden is het van belang om stil te staan via welk kanaal men dit doet. Mail, sms, smartschool, .. zijn communicatiekanalen waarbij men niet kan toetsen hoe de boodschap is overgekomen en of de boodschap op de manier wordt geïnterpreteerd zoals hij bedoeld is. Hierdoor kunnen er misverstanden ontstaan, die kunnen uitmonden in een moeizame of problematische samenwerking.

De context: De plaats, het tijdstip, de aan- of afwezigheid van derden, heeft invloed op de communicatie. Hier aandacht aan besteden en juiste keuzes maken in functie van het doel van een gesprek, kan een grote invloed hebben op een constructieve samenwerkingsrelatie.

Wanneer mensen communiceren met elkaar, vertrekken zowel **de zender** als **de ontvanger** vanuit hun eigen referentiekader (normen, waarden, (voor)oordelen, overtuigingen, ...). Ons referentiekader, naast context, boodschap, het communicatiekanaal spelen allemaal een belangrijke rol.

¹ Deze bijlage hoort bij de brochure: Ameye, G., Biltris, A., De Nys, G., De Stercke, N., Van Drongelen, F. & Wallegghem, P. (2019), *Angst voor de schoolpoort – omgaan met schoolafwezigheden en schoolweigerings in het bijzonder*, Gent, HOGENT, p. 18-20

² Verwijzen naar deze publicatie kan als volgt: Ameye, G., Biltris, A., De Nys, G., De Stercke, N., Van Drongelen, F. & Wallegghem, P. (2019), *Angst voor de schoolpoort – communicatie met oog op een constructieve samenwerking*, Gent, HOGENT

Deze referentiekaders kunnen ver uit elkaar liggen, maar zijn voor beiden misschien vanzelfsprekend. Het is van belang om dit te beseffen en dit niet te veroordelen. Dé waarheid bestaat niet, ieder heeft zijn eigen waarheid. Het is maar door te luisteren hoe de ander de dingen ziet en interpreteert, dat men tot meer begrip kan komen.

Als je even de tijd neemt om deze 4 ingrediënten te overwegen komt dit het verdere proces ten goede.

Fasen in een gesprek

Gesprekken ontstaan soms spontaan en onverwacht. Bijvoorbeeld een leerling die je aanklapt in de gang of onverwacht na de les een gesprekje begint. Deze gesprekken kan je moeilijk voorbereiden en kennen een minder voorspelbaar verloop. Wanneer je je echter kan voorbereiden op een gesprek kan je dit gesprek structuren en faseren.

Voorafgaand aan een gesprek denkt men na over het doel van het gesprek. Wat wil je bereiken? Misschien ben je bezorgd over een bepaalde leerling, die vaak afwezig is, of problematisch gedrag stelt in de klas? Of wil je eens luisteren naar hoe de ouders naar de situatie kijken, of er thuis misschien iets aan de hand is? Het is belangrijk dat je je voorbereidt op het gesprek. Wat is je doel en wat wil je dat er zeker niet gebeurt?

Tijdens de start van een gesprek geef je aan wat de aanleiding is van het gesprek, hoeveel tijd je hebt uitgetrokken voor het gesprek. Daarnaast is het van belang dat er een klimaat wordt gecreëerd dat aansluit bij het doel van het gesprek. Meestal is het belangrijk dat de ander op zijn gemak wordt gesteld. Dit kan je doen door jezelf voor te stellen (indien de ander jou niet kent) en het ijs te breken door even over koetjes en kalfjes te praten. ('heb je het kunnen vinden?').

In het middenstuk kom je tot de kern, het doel, van het gesprek. Hierbij is het belangrijk dat je aftoetst bij de ander of hij mee is in het verhaal. Bijvoorbeeld bij schoolafwezigheid kan je aangeven dat je hebt gemerkt dat de leerling er vaak niet is (wees concreet), dat je je zorgen maakt (je toont je betrokkenheid), en of de jongere hierover iets wil vertellen aan jou (je geeft hem autonomie: hij/zij heeft zelf de keuze). In een schoolse context is het ook heel belangrijk dat de leerling weet wat jij zal/kan/moet doen met de informatie die hij geeft. Een leerling kan aarzelen of hij je in vertrouwen neemt, gezien hij niet weet wat jij met deze vertrouwelijke informatie zal doen. Belangrijk is om hierin eerlijk en transparant te zijn.

Tijdens de afronding van het gesprek vat je samen wat jullie besproken hebben en benoem je eventuele gemaakte afspraken.

Aandacht geven en actief luisteren

Wanneer men tijdens een gesprek aandacht en belangstelling heeft voor het verhaal van de ander, dan uit zich dat in non-verbale en verbale signalen. Deze signalen hebben het effect dat de ander zich gehoord voelt en gestimuleerd wordt om verder te praten. Dit non-verbaal aandacht geven heeft ook invloed op het relationele aspect. Non-verbale signalen, zoals oogcontact, vriendelijke gezichtsuitdrukking, open houding, knikken, hummen .. tonen dat men betrokken en geïnteresseerd is.

Actief luisteren heeft veel positieve effecten. Door actief te luisteren wordt de ander gestimuleerd om zijn verhaal te vertellen. Anderzijds heeft actief luisteren ook een positieve invloed op de relatie, je toont op deze manier je betrokkenheid en belangstelling.

Actief luisteren bestaat uit luisteren, in pikken op wat er wordt gezegd, samenvatten, en doorvragen. Open vragen, vragen naar verduidelijking, vragen die verder gaan op wat de ander aanbrengt.... Wanneer je af en toe samenvat wat de ander heeft gezegd toon je aan dat je mee volgt, en dat je de ander zo goed mogelijk tracht te begrijpen. Bij actief luisteren is het van belang dat je je eigen mening, gedachten, adviezen achterwege laat, en eerst tracht te begrijpen hoe de ander zijn situatie beleeft. Pas dan kan je de ander ook echt helpen.

Feedback geven

Feedback geven doen we constant wanneer we met elkaar communiceren. Door onze gezichtsuitdrukking, onze reacties, laten we (bewust of onbewust) weten hoe de ander bij ons overkomt.

Gerichte feedback geven we als we vinden dat de ander moet weten wat zijn of haar gedrag voor effect heeft. Feedback wordt gegeven vanuit een positieve intentie: men bevestigt positief gedrag of tracht ineffectief gedrag te corrigeren. Verder verdiept en verduidelijkt goed gegeven feedback de relatie. Feedback houdt als het ware een spiegel voor, met een positieve intentie. Men geeft geen feedback om de ander te bestraffen of te beschuldigen.

De manier waarop feedback gegeven wordt zal de mate van aanvaarding van de feedback bepalen. Hierbij zijn een aantal aspecten cruciaal.

- Feedback vertrekt altijd van de zender, dus als je iets zegt vertrek je vanuit de ik-persoon.
- Niet enkel de inhoud van de feedback is van belang maar ook de manier en het moment waarop je de feedback brengt. In het ideale geval is er een wederzijds vertrouwen aanwezig en staat de ander open voor de feedback. Ook is het van belang dat de feedback niet te lang na de waargenomen feiten komt.
- Je beschrijft zo concreet mogelijk wat je hebt waargenomen zonder hier een waardeoordeel of een interpretatie aan te koppelen.

- Je geeft aan wat het effect op jou is bij de waargenomen feiten. Hiermee geef je aan hoe het waargenomen gedrag bij jou binnenkomt, wat dit gedrag bij jou teweegbrengt.
- Je toetst bij de ander hoe hij deze feedback ervaart. Hoe komt dit bij de ander binnen? Herkent hij dit? Misschien wist de ander niet dat zijn gedrag dit effect teweeg brengt. Door dit te weten leert hij iets over zichzelf en over jou en kan hij zijn gedrag eventueel bijsturen.

Een voorbeeld:

Je bent leerkracht en in jouw klas zit er een meisje dat 2 weken afwezig is geweest. Deze dag is ze terug en je ziet dat ze zich afzijdig houdt, dat ze stiller is en wegstijgt als ze wordt aangesproken. Ook tijdens de pauze blijft ze alleen in de klas achter. (Voelsprietten.) Je vraagt je af wat er aan de hand is. Maar je wil ook niet bemoeizuchtig overkomen. Je twijfelt of je haar aan zou spreken, en hoe en wanneer je dit dan moet doen.. De volgende dag (nadat je hebt nagedacht hoe je dit zou aanbrengen) vraag je of ze na de les even wil blijven omdat je even met haar wil praten. Ze stemt toe. Na de les schuif je een stoel bij aan jouw bureau. Je vertelt waarom je even met haar wil praten: je hebt bepaalde zaken waargenomen (ze is wat stiller, ze is een tijdje afwezig geweest, ze zoekt weinig contact met klasgenoten) en dat je je afvraagt hoe het met haar gaat. Wil ze hier iets over vertellen? Je geeft aan dat ze niets moet vertellen als ze dit niet wilt.

“Ik wil even met je praten omdat ik je een tijdje gemist heb in de klas, en gisteren was je stiller dan anders en bleef je alleen achter tijdens de pauze. Hierdoor vroeg ik me af hoe het voor jou is om terug op school te zijn. Wil je hier iets over vertellen?”

Het meisje vertelt dat ze het moeilijk heeft om naar school te komen, maar dat ze niet goed weet hoe het komt en wat ze er aan kan doen. Terwijl ze dit vertelt luister je aandachtig (oogcontact, knikken, hummen, open houding). Je vat samen wat ze gezegd heeft, en toetst of dit juist is. Je geeft aan dat je het knap vindt dat ze, ondanks de moeilijkheden die ze ervaart, toch op school is (positieve feedback) en dat dit niet gemakkelijk voor haar moet zijn (erkenning). Je vraagt door, bijvoorbeeld naar hoe er thuis wordt omgegaan met deze moeilijkheden, wie haar hierbij kan helpen, hoe jij haar zou kunnen helpen, of hoe de klas of school haar zou kunnen helpen. Het gesprek verdiept zich en je krijgt een beter beeld van de situatie en daardoor ook meer zicht op wat jij voor haar zou kunnen betekenen. Je geeft aan wat jij zou kunnen doen en of ze dat ziet zitten. Je rondt het gesprek af door nog eens te benadrukken dat je het knap vindt dat ze dit vertelt en wat jullie precies afgesproken hebben.