

Van praten tegen elkaar naar praten met elkaar

Goede communicatie in een school

Jan Jutten
www.natuurlijkleren.org

1. Inleiding

Dit artikel gaat over het toenemende belang van communicatie in scholen. Goed met elkaar communiceren is één van de belangrijkste kenmerken van een professionele cultuur: openheid, eerlijkheid, echt naar elkaar luisteren en proberen elkaar te begrijpen is in een school van groot belang. Soms lijkt het net, of de toegenomen technische mogelijkheden om met elkaar te communiceren, ertoe geleid hebben dat de kwaliteit van de gesprekken in hetzelfde tempo is afgenomen. Een mooi voorbeeld daarvan zijn de vele 'gesprekken' met mobieltjes, die je kunt beluisteren in trein, supermarkt en op straat. Vaak niet om vrolijker van te worden.....

Communiceren is eigenlijk niets anders dan iemand anders iets laten weten en/of van iemand anders iets willen weten.

De laatste jaren is de noodzaak om ook op school goed te communiceren alleen maar toegenomen. Enkele redenen daarvoor zijn:

- leerkrachten werken meer met elkaar samen: het idee van "koning in eigen klas" ligt (gelukkig) achter ons
- van en met elkaar leren wordt belangrijker: hiervoor is een goede communicatie noodzakelijk
- scholen worden groter en complexer: meer leerkrachten en meer verschillende taken, dus ook meer gesprekken, meer overleg. Denk b.v. eens aan alle gesprekken die te maken hebben met leerlingenzorg.
- het (voort)bestaan in een snel veranderende omgeving vereist eveneens een grotere mate van complexiteit
- toename van het aantal duo-banen: ook hier is goede communicatie en samenwerking van belang
- ouders zijn kritischer geworden, ook dat vraagt van een leerkracht andere communicatieve vaardigheden
- interactie is één van de peilers van adaptief onderwijs: hoe communiceer ik met kinderen en hoe beïnvloed ik de interactie tussen de kinderen onderling?

In dit artikel zal ik enkele aspecten van communicatie nader belichten. Ofschoon de vuistregels algemeen toepasbaar zijn in vele situaties, richt ik me vooral op tweegesprekken. In een volgend artikel sta ik stil bij communicatie op teamniveau.

2. Samen werken, samen leren, samen praten

Op scholen is er soms het nodige mis als het gaat om communicatie. Mensen koesteren vaak de gedachte dat ze moeten oppassen met wat ze zeggen en tegen wie ze wat zeggen.

Gesprekken hebben dan vaak iets van een spel, dat met elkaar gespeeld wordt; het doet onecht aan. Leerkrachten verlangen naar een betere vorm van interactie, maar ze zijn er niet zeker van dat dit in de school ook mogelijk is. De werksituatie wordt doorgaans niet beschouwd als een plaats waar aan deze behoefte hoort te worden voldaan. Waarom eigenlijk niet? Waar leidt deze benadering immers toe? Je krijgt dan situaties waarin collega's:

- elkaar misleiden door wat ze zeggen
- meer zeggen dan ze weten: de eigen waarheid uitspreken als "de waarheid", ook wel stelligheid genoemd.
- niets zeggen: b.v. omdat anderen het toch al weten, of uit angst voor de mogelijke gevolgen

Werken in een basisschool van deze tijd betekent samenwerken. Het beroep van leraar is zo veranderd en zo complex, dat we alleen door goede samenwerking iets waar kunnen maken van de opgaven waar we voor staan (zie ook de vorige Veldpost). Samen werken en samen leren zijn in een lerende school noodzakelijke voorwaarden voor succes.

Om te kunnen werken aan doelen in de richting van een gezamenlijke visie zullen leerkrachten elkaar moeten ondersteunen. Samenwerking kan alleen vruchten afwerpen als men goed met elkaar communiceert en open staat voor ideeën van anderen. Uit allerlei onderzoek blijkt dat samenwerking een aantal voordelen heeft, onder meer:

- betere kwaliteit van het werk, betere prestaties
- meer nieuwe ideeën en mogelijke oplossingen
- leren om op een andere manier te denken
- transfer van leren: wat iemand door samenwerking leert kan hij vaak ook in andere situaties toepassen

Het kunnen parkeren van eigen opvattingen (mentale modellen) is voor een goed gesprek van belang. In zo'n gesprek vertelt iedereen *zijn eigen waarheid*, niet *de waarheid*.

Vaak zie je dat mensen wel tegen en over elkaar praten, maar te weinig met elkaar. Dat geldt zowel voor tweegesprekken als ook voor gesprekken in groepen of met het hele team. Er is vaak sprake van veel discussie en weinig dialoog.

Mensen begrijpen elkaar op het ene moment beter dan het andere. Dit kan te maken hebben met de inhoud van het gesprek, maar ook met de wijze waarop het gesprek verloopt; de wijze waarop er wordt geluisterd en de verschillende belangen die in het geding zijn.

Bij goede communicatie, die gericht is op samenwerking, gelden een aantal vuistregels. Een aantal van deze vuistregels zal ik in dit artikel verder uitwerken.

3. Enkele vuistregels voor communicatie

- Contact voor contract.

Als je met een gesprek begint, is het van belang dat er een sfeer van veiligheid en vertrouwen ontstaat. Maak daarom echt contact met de ander voordat je naar de inhoud gaat. We hebben vaak de neiging om meteen met de deur in huis te vallen. Stel de ander op zijn gemak, laat merken dat je er voor de ander bent. Dat kan b.v. door kort even te vragen "Hoe gaat het met je?". Vaak is een blik of een uitnodigende houding al voldoende.

Voorbeeld:

Je hebt oudergesprekken. Een ouder komt binnen voor een gesprek. Ze is met de fiets en is door de stromende regen kletsnat geworden. Als je dan meteen begint over hoe Pietje momenteel op school bezig is, zondig je tegen dit belangrijke uitgangspunt.

- Echtheid

Je kunt in een goed gesprek onmogelijk belangstelling spelen, alleen *doen alsof* je geïnteresseerd bent. Probeer de ander *echt* te begrijpen, heb *echte* belangstelling voor de ander en laat dat ook merken (verbaal en non-verbaal).

- De slinger van bewustzijn

In een gesprek verleggen we voortdurend onze concentratie. We maken a.h.w. steeds opnieuw een slinger in ons bewustzijn: soms zijn we bij de ander, dan weer bij onszelf, op andere momenten stappen we 'uit het gesprek' en bekijken het vanuit een helikopter-positie: wat gebeurt er hier tussen ons?? Waarom loopt dit gesprek niet goed? Hoe komen we hier samen uit?

Het is de kunst om de aandacht op een goede manier te verdelen. In de praktijk zien we vaak dat we de tijd, waarin de ander aan het woord is, gebruiken om te bedenken wat we zelf

dadelijk gaan zeggen: Hoe zit dat bij mij? Herken ik dit? Hoe zou ik dat doen? Wat ga ik adviseren?

Het gevolg hiervan is, dat hetgeen de ander zegt voor een groot deel aan je voorbij gaat.

- Actief luisteren

Luisteren naar iemand is niet iets passiefs, maar een activiteit. Het heeft alles te maken met de slinger van bewustzijn: slagen we erin om bij de ander te blijven?

Proberen we de ander echt te begrijpen? Actief luisteren vraagt om empathie, geduld, rust, goed omgaan met stiltes in een gesprek.

De eenvoudigste en tevens de belangrijkste regel bij luisteren is: stop zelf met praten! Het lijkt een open deur, maar de praktijk is in veel gevallen anders...

- Vragen stellen

Het stellen van goede vragen heeft in een gesprek een dubbele betekenis:

- Voor de vragensteller levert het meer informatie op, beter begrijpen wat de ander bedoelt, wat het probleem is, hoe de ander dingen beleeft.
- Met het stellen van goede vragen help je echter niet alleen jezelf, maar ook de ander: hij wordt gedwongen om na te denken, om te reflecteren, om de eigen gedachten en gevoelens te ordenen.

Er worden diverse typen vragen onderscheiden:

- gesloten vragen: hierop zijn slechts enkele antwoorden mogelijk, b.v. 'ja' of 'nee'
Voorbeeld: Heb je dit kind huiswerk meegegeven?
- open vragen: deze leveren de vragensteller en de ander het meeste op
Voorbeeld: Welke aanpak heb je tot nu toe gekozen?
- kettingvragen: meerdere vragen achter elkaar stellen; ze komen vaak voor uit ongeduld
Voorbeeld: Wat heb je gedaan? En wat leverde dat op? Wat ben je nu nog van plan te gaan doen?
- suggestieve vragen: het antwoord zit a.h.w. in de vraag 'vestopt'
Voorbeeld: Vind je deze aanpak ook zo moeilijk?
- keuze-vragen: bij deze vragen moet de ander kiezen uit enkele alternatieven die je aanbiedt
Voorbeeld: Hoe ga je het probleem aanpakken? Ga je een gesprek met de ouders voeren, geef je huiswerk mee of schakel je de Interne Begeleider in?

Zoals gezegd *leveren open vragen het meeste op*. Goede vragen stellen is vergelijkbaar met flipperen: met zo weinig mogelijk ballen zoveel mogelijk punten scoren. De vragen moeten doorstuiteren in het hoofd van de ander. In goede vragen ligt vaak al een groot deel van de oplossing.

Je kunt ook letten op de inhoud van de vraag. Enkele te onderscheiden soorten vragen die je kunt stellen:

Luisteren

*Als ik je vraag naar mij te luisteren
En jij begint me adviezen te geven
Dan doe je niet wat ik je vraag.*

*Als ik je vraag naar mij te luisteren
En jij begint mij te vertellen waarom
Ik iets niet zo moet voelen als ik het voel
Dan neem je mijn gevoelens niet serieus*

*Als ik je vraag naar mij te luisteren
En jij denkt dat jij iets moet doen
Om mijn problemen op te lossen
Dan laat je me in de steek
Hoe vreemd dat ook mag lijken*

*Misschien is dat de reden waarom voor
Sommige mensen bidden werkt, omdat
God niets terugzegt en hij geen adviezen
Geeft of probeert dingen voor je te regelen
Hij luistert alleen maar en vertrouwt erop
Dat je er zelf wel uit komt*

*Dus, alsjeblieft, luister alleen maar naar me
En probeer me te begrijpen*

*En als je wilt praten, wacht dan even
En ik beloof je dat ik op mijn beurt
naar jou zal luisteren*

Leo Buscaglia

- Vragen naar feiten
 - Op welke feiten baseer je dit?
 - Hoe weet je dat?
- Vragen naar opvattingen
 - Wat vind je hiervan?
 - Wat vind je positief of negatief aan dit idee?
- Vragen naar gevoelens?
 - Waar maak je je zorgen over?
 - Ik heb de indruk dat je van streek bent. Klopt dat?
- Vragen naar waarden
 - Wat vind je belangrijk in deze?
 - Wat heeft voor jou prioriteit?

- Terughoudend zijn met oplossingen

In het onderwijs zijn we gewend om anderen te helpen, om ze te adviseren en om problemen (voor anderen) op te lossen. In een gesprek bestaat vaak de neiging om anderen adviezen te geven wat ze zouden moeten doen. Ook zonder dat de ander daarom gevraagd heeft. In veel gevallen is dit niet de meest geschikte aanpak; de ander voelt zich niet serieus genomen, of de 'oplossingen' zijn wel voor jou, maar niet voor de ander adequaat. Als je niet zeker weet of de ander graag suggesties voor een oplossing wil, vraag het dan gewoon: wat verwacht je in dit gesprek van mij?

- Verschillende gespreksinterventies

De manier waarop het gesprek wordt gevoerd hangt onder meer af van de accenten die men in een gesprek legt. Deze accenten worden bepaald door de nadruk die men wenst te leggen op de inhoud, de procedure, de interactie tussen de betrokkenen of de gevoelens van de betrokkenen. Een actie, die geënt is op een van de hiervoor genoemde aspecten, heet een gespreksinterventie.

We onderscheiden de volgende vier typen van gespreksinterventies:

- Inhoudsinterventie
Deze komt het meeste voor; we blijven hier vaak hangen, terwijl andere interventies meer zouden opleveren. Voorbeelden:
 - Hoe gaat het nu met de nieuwe aanpak?
 - Waar zitten de knelpunten?
 - Ik zal je uitleggen hoe dit komt.
- Procedure-interventie
We zeggen iets over de procedure van het gesprek. Voorbeelden:
 - We hebben nu weinig tijd. Zullen we er straks rustig over praten?
 - Moeten de ouders ook niet aanwezig zijn bij dit gesprek?
 - Zijn er nog andere punten die aan de orde moeten komen?
- Interactie-interventie
Verwoorden van wat er speelt tussen de gesprekspartners. Voorbeelden:
 - Waarom zeg je niets?
 - Ik heb de indruk dat we langs elkaar door zitten te praten
 - Zo spelen we kat en muis met elkaar
- Gevoels-interventie
Gevoelens van de gesprekspartners een rol laten spelen in het gesprek. Voorbeelden:

- Ik merk dat je je ongerust maakt.
- Wat irriteert je nou eigenlijk zo?
- Ik ben erg teleurgesteld over deze uitspraak.

Gewoonlijk wordt er alleen geluisterd naar en gereageerd op de inhoud van wat de gesprekspartner inbrengt. Als het gesprek moeilijk verloopt, gaat men nog meer informatie geven, nog meer argumenten gebruiken, nog meer inhoudelijke vragen stellen.

Meestal levert dit niet het gewenste resultaat op.

Een gesprek zal effectiever verlopen wanneer alle vier de mogelijkheden van reageren in het gesprek worden betrokken. Als bijvoorbeeld een ouder zeer boos en rood aangelopen je klas binnenkomt en tegen je begint te foeteren, helpt het vaak weinig om een aantal argumenten te noemen waarom je deze houding onterecht vindt. Een korte gevoelsinterventie: 'Ik merk dat u erg boos bent' doet dan vaak wonderen. De ander merkt dat hij in elk geval erkend wordt en serieus wordt genomen.

Besluit

In dit artikel heb ik enkele uitgangspunten voor goede communicatie nader belicht. Mijn overtuiging is, dat het verbeteren van de onderlinge communicatie in een school veel kan opleveren; niet alleen voor de kwaliteit van het werken in de klas, maar vooral ook voor de sfeer, het werkklimaat, of mensen zich lekker voelen in hun school. We zijn vaak heel erg sterk in het verzinnen van allerlei regels, afspraken, taakverdelingen, e.d. Zeker net zo belangrijk is het mijns inziens om voortdurend te werken aan een professionele cultuur. Communicatie is binnen zo'n cultuur een van de peilers.

Goed met elkaar samenwerken en met elkaar praten zijn vooral in een lerende school belangrijke vaardigheden. Vaardigheden leer je niet door een artikel zoals dit te lezen en vervolgens over te gaan tot de orde van (de drukke) alledag. Je zult het moeten oefenen, er expliciet aandacht aan moeten schenken, met kleine onderdelen beginnen. Piano spelen leer je immers ook niet door drie boeken over de piano te lezen.

Een van de mogelijkheden om er echt iets mee te doen is het werken met een leerroute voor communicatie, vergelijkbaar met de leerroutes rond adaptief onderwijs.

Dit artikel kan je mogelijk wat tips geven waar je aan zou kunnen werken. Vraag je af waar jouw aandachtspunten liggen en ga er bewust mee aan de slag.

Het is de moeite waard, voor jezelf, voor de school en voor degenen die je iets wil laten weten of waar jij iets van wil weten.....

www.natuurlijkleren.org