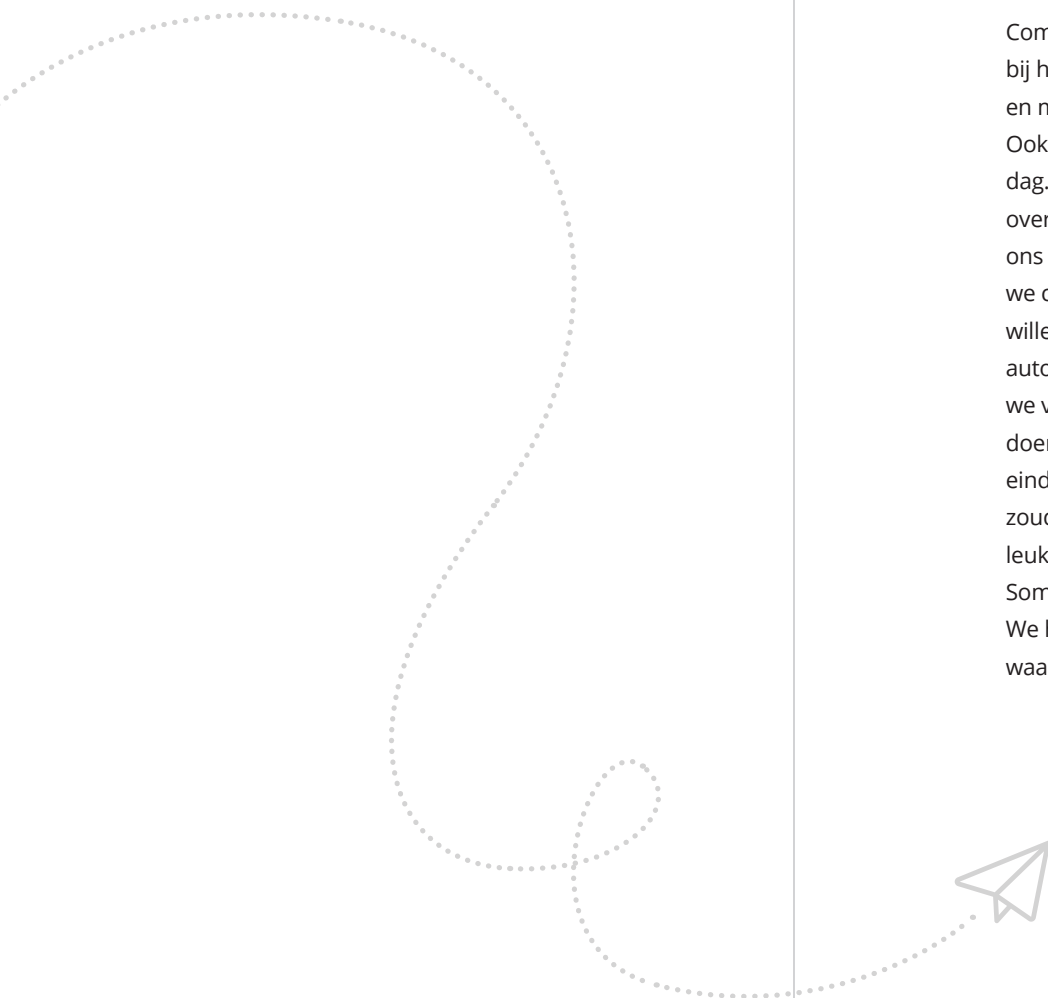




De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders.



Communiceren kun je leren **voorkom de automatische piloot**



Communiceren doen we de hele dag door. Ook bij het CIZ. Met onze cliënten voeren we mooie en misschien soms ingewikkelde gesprekken. Ook met collega's communiceren we de hele dag. We stellen vragen, geven feedback, hebben overleg of voeren een discussie. Soms zijn we ons niet meer zo bewust van de manier waarop we communiceren en wat we ermee zouden willen bereiken; de automatische piloot. Door de automatische piloot communiceren en handelen we vanuit onze patronen en 'hoe we het altijd doen'. Hiermee komen we meestal een heel eind. Maar soms niet zo ver als we misschien wel zouden willen. Daarover gaat deze folder. Het zijn leuke ezelsbruggetjes. Misschien ken je ze wel? Sommige lijken op elkaar en ze vullen elkaar aan. We hopen dat het je helpt bij het voeren van jouw waardevolle gesprekken. Doe er je voordeel mee.

OMA heeft veel meegemaakt en vindt het moeilijk om zich als een **KOE** te gedragen. Ze leert ook op haar oude leeftijd nog veel van **ANNA**. Anna lijkt misschien wat gek door haar liefde voor **LSD** en gedraagt zich als een **OEN**. Ze leert oma **DIK** in te smeren met **NIVEA**. Dat doet ze terwijl ze luistert naar de boodschap van het nummer **KISS**, want dan voelt ze zich een **HELD**.

Een effectief gesprek voeren door gebruik van ezelsbruggetjes:

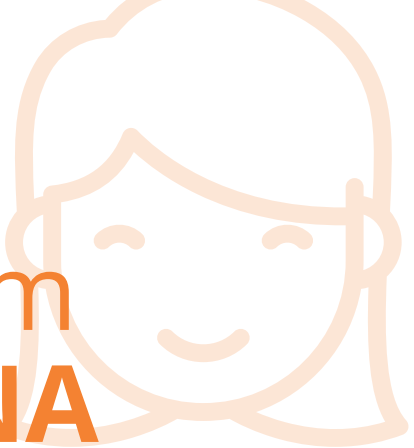
- OMA** Laat je oma wat vaker thuis; Oordelen, Meningen en Adviezen.
- ANNA** Anna mag daarentegen vaker mee; Altijd Navragen, Nooit Aannemen.
- OEN** Wees een oen; Open, Eerlijk en Nieuwsgierig.
- LSD** Gebruik Isd; Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.
- DIK** Smeer dik; Denk In Kwaliteiten.
- NIVEA** Smeer Nivea; Niet Invullen Voor Een Ander.
- KOE** Doe als een koe; Kaken Op Elkaar.
- HELD** Wees een held; Herkennen, Erkennen, Loslaten en Doorgaan.
- KISS** Keep It Short en Simple.

Laat je **OMA** wat vaker thuis



Laat je Oordelen, Meningen en Adviezen wat vaker thuis en probeer te luisteren met een open houding. Onze gewoonte om te oordelen en een mening te geven zijn soms sterker aanwezig dan we denken, of zouden willen. Maar je gesprekspartner zit niet altijd op OMA te wachten. Oordelen over een ander en je mening geven is helemaal niet nodig als een ander alleen maar even zijn verhaal wil vertellen. Iedereen heeft in gesprek met een ander, zijn of haar eigen OMA's. Voordat je een gesprek in gaat, vraag je je dan wel eens af wat je OMA van het gespreksonderwerp vindt? Deze gedachten kunnen je belemmeren om nauwkeurig te luisteren. Probeer daarom je OMA's helder te krijgen en vervolgens te 'parkeren'.

Neem **ANNA** vaker mee



Altijd Navragen, Nooit Aannemen; door aannames gaat er vaak iets mis. Meestal gebeurt het tegenovergestelde en nemen mensen aan dat wat ze zelf denken de waarheid is, zonder na te vragen of dit wel klopt. Iedereen heeft wel eens aannames over iemand of over iets wat gezegd wordt, maar check ze! Als je bewust en hardop afvraagt of dat wat je hoort wel juist is, kun je misverstanden voorkomen. Dus neem ANNA mee!



Wees een OEN

Wees Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Sta open voor de ander en geef deze een kans iets uit te leggen. Het gaat niet om jou, maar om de kracht van het gesprek. Een open houding, nieuwsgierigheid en oprechte bereidheid om te luisteren helpen daar enorm bij. Sta open voor een andere mening, wees eerlijk in wat je er zelf van vindt en wees nieuwsgierig naar de motivatie van de ander. Als je moeite hebt met de manier waarop de communicatie verloopt, creëer je openheid door dit te zeggen.



Gebruik LSD

Luister naar wat de ander zegt, vat dit daarna samen en vraag hier op door, daar gaat het om bij LSD (Luisteren, Samenvatten en Doorvragen). Luisteren is: aandacht schenken, interesse hebben, overwegen, erkennen, geraakt worden en heel belangrijk: accepteren. Door een actieve lichaamshouding laat je de ander zien dat je echt interesse hebt in wat de ander zegt. Samenvatten: wanneer je samenvat, som je van tijd tot tijd de gedachten, acties en gevoelens van de ander op. Door samen te vatten, help je de ander om zijn gedachten te ordenen. Samen ga je na of je alle feiten op een rij hebt of dat de gebeurtenissen goed zijn weergegeven. Vat het gesprek samen in je eigen woorden. Zo weet je zeker dat je goed hebt begrepen wat de ander zegt. Vraag door als iets je niet duidelijk is. Voor je het weet doe je een aanname vanuit je eigen interpretatie.



Smeer DIK

Denk In Kwaliteiten; vaak geven mensen alleen aandacht aan de dingen die niet goed gaan of negatieve eigenschappen van een ander. Probeer ook aandacht te geven aan de dingen die wel goed gaan of aan de kwaliteiten van anderen. Zeker bij moeilijke gesprekken kijken we al snel naar wat fout ging, of wat we vervelend of zelfs irritant vinden aan de ander. Door verwondering te hebben waarom de ander iets anders ervaart, sta je open om iemands kwaliteiten te ontdekken.



Smeer NIVEA

Niet Invullen Voor Een Ander; we zijn snel geneigd andermans zinnen in te vullen en zelf betekenis te geven aan het gedrag van een ander. Omdat je iemand al langer kent of simpelweg door het ontbreken van genoeg informatie. Want vaak denk je te weten wat de ander denkt of bedoelt. Dit voorkom je door dit te checken bij de ander: Begrijp ik goed dat...? Ik hoor je zeggen dat...? Of te vragen wat de ander bedoelt: kun je me uitleggen wat je daarmee bedoelt? Je maakt me nieuwsgierig; wat wil je daarmee zeggen?



Doe als een **KOE**

Hou je Kaken Op Elkaar. Praten, dat is iets wat wij natuurlijk graag doen. Maar hoe fijn is het om soms te zijn als een koe en je mond dicht te houden? Vooral als je tijdens een gesprek verschillende standpunten hebt en het op een conflict uit kan lopen, doe dan als een KOE. Houd je kaken op elkaar, luister naar wat de ander te zeggen heeft. Als jij luistert, wordt er vaak ook naar jou geluisterd.



Wees een **HELD**

Herkennen, Erkennen, Loslaten en Doorgaan; het laatste ezelsbruggetje HELD is het meest mindful van allemaal. Soms wil je een gesprek tot het diepst analyseren en meehelpen met het oplossen van een eventueel probleem. Herken en erken wat er nu precies wordt verteld en neem de gesprekken niet mee naar huis. Kijk wat er écht aan de hand is, wat het met je doet, laat het dan los en ga door. Niet alles hoeft (meteen) opgelost te worden.



KISS me

KISS staat voor Keep It Short and Simple. Hoe korter de boodschap, vraag of samenvatting, hoe duidelijker deze overkomt bij de ander.



