



COMMUNICATIE EN BETEKENISWERELD

Wij leven schijnbaar in een wereld van **objecten**, d.w.z. voorwerpen die we kunnen wegen, meten en tellen, gebeurtenissen die objectief beschreven kunnen worden e.d. In feite krijgen al deze zogenaamde objectieve verschijnselen een verschillende betekenis al naar gelang ze door de een of de ander worden waargenomen. Alles wat via onze zintuigen binnendringt, wordt geprojecteerd tegen een achtergrond. Deze achtergrond is gevormd door alles wat we hebben geleerd en meegemaakt, door de situatie waarin we staan en het doel dat we voor ogen hebben. Deze achtergrond verleent onze waarnemingen een meer of minder uitgesproken betekenis. Veel dingen worden helemaal niet door ons waargenomen, omdat ze voor ons geen werkelijkheidskarakter dragen, d.w.z. ze passen nergens in de som van ervaringen, die we in ons dragen.

Eén van de sociaal-psychologische grondregels is derhalve de volgende: **wanneer mensen met elkaar communiceren, treden zij elkaars betekeniswereld binnen!**

Hieronder volgen enkele voorbeelden:

- Loon: voor de man levensonderhoud, voor de werkgever kostenfactor, voor de overheid belastinggrondslag.
- Sneeuw: voor de automobilist gevaar, voor het kind sleetpret, voor de huisvrouw vuil in de gang en dus werk.
- De werksituatie: voor een 23-jarige een situatie die nog alle mogelijkheden bevat, voor de 64-jarige een situatie waar men op terugkijkt.
- Inhoud vuilnisbak: voor de eigenaar waardeloze rommel, voor de voddeman een waardevol object.

Het begin van alle sociale vaardigheid, d.w.z. het vermogen om sociale situaties op de juiste wijze te hanteren, is de kunst om zich in de betekeniswereld van de ander in te leven.

Op twee verschillende manieren krijgt men in het leven met deze betekeniswereld te maken.

1. **Bij het veranderen van situaties** (wat in een dynamisch bedrijf regelmatig voorkomt), men merkt dan dat de werksituatie een heel persoonlijk-subjectieve betekenis voor de mens heeft.
2. **Bij het mondelinge en schriftelijke contact tussen mensen.** Aangezien we hier te maken hebben met het centrale punt en van de communicatie en van de sociale vaardigheid, willen we dit punt wat verder uitwerken.

Het gaat hier om het probleem van de vertaling. We moeten onze voorstellingen vertalen in woorden. Deze woorden zenden we uit en worden opgevangen. De ander bouwt er een voorstelling uit op. Zeer vaak blijken V1 en V2 aanzienlijke verschillen te vertonen. Hoe komt dit? We moeten ons daartoe verdiepen in het luisteren en ons afvragen: welke voorwaarden moeten aanwezig zijn, wil het gesproken woord zó in de ander doordringen als het bedoeld is? We moeten daartoe eerst onderscheid maken tussen de **structuur** en de **toestand** van de menselijke ziel, die als totaliteit de ontvanger van het gesproken woord is.

De toestand wordt bepaald door de omstandigheden van het ogenblik en kan met de omstandigheden sterk wisselen.

De structuur is een resultante van alles wat wij hebben ervaren en geleerd, van de situatie waarin wij leven, van datgene wat onze persoonlijkheid van belang vindt en waar ze naar streeft. In tegenstelling tot de momentele toestand van de ziel, heeft haar structuur een slechts langzaam veranderend karakter.

Binnen de ziel kunnen wij onderscheid maken tussen de krachten die werken in ons **denken**, waarnemen en voorstellen en in ons **gevoelsleven**, zoals dat zich uit in lust - onlust, sympathie - antipathie, vreugde - leed en in onze **handelingen**, daden en intenties.

We willen nu meer in detail bezien hoe bij het spreken en luisteren zowel de toestand, als de structuur van de ziel naar zijn drie onderscheiden functies dit communicatieproces beïnvloeden.

1. Het Denken

Wanneer we de **structuur** van het denken bezien, voorzover dit een rol speelt bij het spreken en luisteren, gaat het om drie belangrijke gezichtspunten.

- a. **De hoeveelheid voorstellingen en begrippen**, die iemand in de loop van zijn bewuste leven heeft opgebouwd. B.v. iemand die veel gereisd, veel gelezen en veel mensen ontmoet heeft, beschikt over een rijke schat aan voorstellingen en begrippen.

Voor iemand bij wie dit niet het geval is ligt dit heel anders. Vele woorden en begrippen zullen eenvoudig niet aanslaan, omdat ze geen betekenis, geen inhoud voor hem hebben, omdat hij zich er niets bij kan voorstellen. Dit alles is afhankelijk van de horizon van iemands leef- en werksituatie, de achtergrond waartegen hij is opgegroeid en zich verder ontwikkeld, alsmede zijn belangstelling voor de wereld om hem heen.

b. De "gevuldheid" van de voorstellingen en begrippen.

Het woord "democratie" is een begrip, dat de meeste burgers dagelijks hanteren. Toch is er een enorm verschil tussen de "vulling" van dit begrip bij de een en de ander. Voor een willekeurige burger kan het b.v. niet meer betekenen dan 1 x per 4 jaar stemmen en besluiten nemen met meerderheid van stemmen. Het begrip wekt nauwelijks gevoelens bij hem op. Daarnaast kan voor een 2e Kamerlid dit begrip een zeer veelzijdige en levende inhoud hebben. Het wekt sterke gevoelens bij hem op. Dit ene woord bevat voor hem a.h.w. een wereld waarin hij kan binnenstappen en waarin hij voorlopig nog niet is uitgekeken.

Een ander voorbeeld: voor een stadsmens wekt het woord koren een vage voorstelling op aan iets dat op het land groeit en dat tenslotte als brood op tafel verschijnt. Voor een boer is het woord koren aanleiding tot een bonte reeks van voorstellingen van tarwe, haver, gerst, rogge, enz., waar hij persoonlijk zeer nauw bij betrokken is. We zien dus dat dezelfde woorden en begrippen bij de een en de ander verschillende voorstelling oproepen, waarbij de **gevuldheid en de kleur van de vulling sterk persoonlijk verschillen.**

c. De denkdiscipline.

Tenslotte is van belang: wat **doet** men met al deze voorstellingen en begrippen? Is men in staat om vanuit een innerlijke discipline begrippen logisch aan elkaar te rijgen en tot **gedachtengangen** te komen of brengt men een zelfstandige denk-activiteit niet op en **laat** men zich meer denken? Zijn de gedachten objectief, nuchter, zakelijk of zijn ze emotioneel en sterk door de gevoelens gekleurd? En dan: in welke richting denkt men? Volgt men in zijn denken meer de logica van de technicus of meer die van de psycholoog? Gebruikt men zijn denken om iets te bewijzen of om mensen en situaties te begrijpen?

Juist in organisaties treffen wij al deze denkstijlen en denklogica door elkaar aan. Denkt u maar eens aan de verschillen tussen de praktijkman en de wetenschapper, tussen de boekhouder en de technicus, de laborant en de verkoper.

Zij zenden a.h.w. allemaal op een andere golflengte uit en hun ontvangapparaten zijn weinig op elkaar afgestemd.

Wanneer we over de momentele toestand van het denken spreken, gaat het erom of het denken "vrij" is om de gedachten (woorden) van de ander op te nemen. Is het ontvangststation ingeschakeld of is de ander net zelf bezig met bepaalde gedachten, die hij op dat moment niet los wil laten of kan laten om "plaats" te maken voor de ander?

Samenvattend kunnen we i.v.m. het spreken en luisteren het volgende over het denken zeggen:

Bij de "ontvanger" van het gesproken woord zal pas sprake zijn van een "storingvrije" ontvangst, wanneer:

- a. **Zijn ontvangststation is ingeschakeld;**
(toestand van het denken)
- b. **Zijn station nauwkeurig op dat van de ander is afgesteld;**
(structuur van het denken)

Dit betekent, dat:

- de woorden en begrippen van de ander betekenis voor hem hebben;
- de "gevuldheid" en de "kleur" van de "vulling" van de begrippen en voorstellingen bij zender en ontvanger min of meer overeenkomen;
- de ontvanger in staat is om de gedachtengangen van de ander te volgen en na te denken.

2. Het Voelen

Wanneer we de **structuur** van het gevoelsleven bezien, voorzover dit een rol speelt bij het spreken en luisteren, dan zijn hier de volgende aspecten van belang;

a. De gevoelswaarde van de woorden.

Door onze ervaringen in het verleden kunnen allerlei woorden en begrippen niet alleen een bepaalde inhoud krijgen, maar ook een bepaalde gevoelswaarde. Neem b.v. de plaatsnaam Vorden. Twee mensen kunnen precies dezelfde beschrijving van het dorpje geven, zodat de zakelijke inhoud van hun voorstellingen overeenkomt.

Maar voor de een heeft het een neutrale gevoelswaarde: een dorpje waar hij als vertegenwoordiger wel eens doorheen rijdt; voor de ander is het een begrip dat sterk emotioneel geladen is: het dorpje waar hij door een auto-ongeluk een kind verloor.

Naast woorden kunnen ook bepaalde gedachtengangen b.v. gevoelens van antipathie opwekken, omdat u het er niet mee eens bent, omdat u vindt, dat men dergelijke dingen niet behoort te zeggen, omdat u persoonlijk beledigd bent, enz.

Dergelijke reacties (die helemaal niet uiterlijk zichtbaar hoeven te zijn) kunnen verhinderen, dat de woorden van de ander op de juiste wijze "binnen" komen.

b. De gevoelswaarde van de situatie.

Behalve op de woorden zelf, reageert ons gevoelsleven ook op de hele situatie "er omheen". Dus b.v.:

- . **degene die het zegt.** Zijn woorden kunnen zeer interessant zijn, maar wanneer u om een of andere reden het land aan hem hebt, of zijn kleding bevalt u niet, enz. dan is er een grote kans, dat zijn woorden niet tot hun recht komen.
- . **de manier waarop hij het zegt.** B.v. sarcastisch, cynisch, agressief, vriendelijk, vleidend, zacht, luid, geaffecteerd, plat, enz.
- . **de situatie waarin het gezegd wordt.** B.v. wanneer men als ondergeschikte moet staan, terwijl de chef zit; of wanneer men in aanwezigheid van collega's door de chef wordt berispt.

c. De discipline in het gevoelsleven.

Tenslotte is bij de reactie van het gevoelsleven op het gesproken woord van belang, of men in staat is vanuit innerlijke activiteit een zekere ordening in het gevoelsleven te brengen: bepaalde gevoelens niet toe te laten, omdat ze niet met de zaak te maken hebben, onderscheid te maken tussen positieve en negatieve gevoelens, in te zien op welke wijze het emotionele element een rol speelt bij de wijze waarop wij op de buitenwereld reageren. Kort gezegd dus: of men in staat is het eigen gevoelsleven te beheersen.

Wanneer we over de **momentele toestand** van het gevoelsleven spreken, gaat het erom of iemand in staat is de woorden van een ander tot zich door te laten dringen.

Het gevoelsleven en van daaruit ook het gedachtenleven kan zo "vol" zijn, dat er geen ruimte is om iets, wat daar geen betrekking op heeft, op te nemen. B.v.: wanneer iemand op zijn werk komt, na een heftig huiselijk conflict, is hij dan in staat om een zakelijk gesprek goed te voeren?

Samenvattend kunnen we i.v.m. het spreken en luisteren het volgende over het gevoelsleven zeggen:

Bij de "ontvanger" van het gesproken woord zal pas sprake zijn van een "storingsvrije" ontvangst, wanneer:

- a. **Zijn ontvangststation niet overbelast is;**
(toestand van het eigen gevoelsleven)
- b. **In zijn ontvangststation geen hinderlijke storenders zijn ingebouwd;**
(structuur van het gevoelsleven)

Storingen bij de ontvangst kunnen ontstaan vanuit het gevoelsleven, wanneer:

- bepaalde woorden of gedachtengangen sterke gevoelsreacties (lust- of onlustgevoelens, sympathie en antipathie) opwekken;
- degene die het zegt, de manier waarop het gezegd wordt en de situatie waarin het gezegd wordt via het gevoelsleven bepaalde "blokkeringen" bij de ontvanger veroorzaken;
- de persoonlijkheid niet in staat is om vanuit een innerlijke activiteit het gevoelsleven te disciplineren en het zijn juiste plaats te geven in tussenmenselijk verkeer.

3. Het handelen

Wanneer we de **structuur** van onze intenties van ons wilsleven bezien, voorzover dit een rol speelt bij het spreken en luisteren, dan zijn hierbij de volgende drie aspecten van belang:

a. **Belangstelling.**

Wanneer iemand spreekt, is een eerste vereiste voor de ontvanger van het woord, dat hij bereid is om te luisteren, dat hij de wilsactiviteit opbrengt om althans naar de inhoud van het gesprokene te luisteren.

Of men deze activiteit opbrengt hangt nauw samen met de richting waarin iemands belangstelling gaat. Wanneer de inhoud van het gesprokene nergens aansluit bij de belangstelling van de luisteraar, zal alleen een sterke wil kunnen bereiken, dat er nog van een "ongestoorde ontvangst" sprake is.

b. Intuïtie.

Wanneer iemand spreekt wil hij met zijn woorden een bepaald doel bereiken. Dat doel ligt lang niet altijd in de woorden zelf besloten. Bij het luisteren naar de ander speelt het wilsleven nu ook in zoverre een rol, dat het eigenlijk voortdurend het wilsleven van de ander "aftast", d.w.z. zich afvraagt: wat wil de ander eigenlijk, waarom zegt hij het, hoe moet ik het een plaats geven, wat is zijn motief? Zoals de eigenlijke motieven aan de spreker lang niet altijd bewust zijn, zo is ook het beluisteren van andermans motieven meestal een onbewuste aangelegenheid.

Toch wordt het meer bewust ziele-leven sterk beïnvloed door wat zich in deze onbewuste laag afspeelt.

c. Het toekomstperspectief.

Ieder mens leeft, meer of minder bewust, met een toekomstperspectief. Hij leeft ergens naar toe, verwacht iets van het leven, heeft bepaalde voorstellingen van de toekomst. Soms is dit een zeer concreet beeld van een bepaalde carrière, die men voor zichzelf heeft uitgestippeld. Soms is het een zeer vaag beeld van een betere positie. Ook kan het toekomstperspectief inhouden, dat alles bij het oude blijft, alleen maar een consolideren van het bereikte. Dit toekomstperspectief zal bij de één een vergezicht over vele jaren betekenen, bij de ander zal het wellicht niet verder reiken dan de volgende week. Hoe dan ook, onbewust projecteren we steeds het gesproken woord van de ander tegen ons toekomstperspectief; wat betekenen zijn woorden i.v.m. mijn verwachtingen; houden zij een bedreiging in; gaat er iets veranderen; wordt er iets van me verwacht, waar ik niet aan zal kunnen voldoen; als ik fouten maak of een figuur sla, wat betekent dat voor mijn promotiepositie t.o.v. mijn collega's, enz.? Op deze wijze wegen wij (onbewust) de woorden van de ander af op hun betekenis voor ons eigen toekomstperspectief, ons eigen verwachtingspatroon.

Wanneer we over de **momentele toestand** van het wilsleven spreken, bedoelen we de concrete verwachtingen, die iemand op dit moment heeft.

Wanneer iemand naar een bespreking gaat met zeer bepaalde verwachtingen t.a.v. hetgeen daar besproken zal worden en de wijze waarop dat zal gebeuren, terwijl de feitelijke inhoud van het gesprokene en de feitelijke gang van zaken hier niet mee kloppen, dan vormt dat een belemmering voor het luisteren en deelnemen aan de bespreking. Om hetzelfde nog eens in beeldvorm te zeggen: als u gedachteloos een kop koffie aan de mond brengt, terwijl u verwacht thee te zullen proeven, smaakt de koffie slecht.

Samenvattend kunnen we i.v.m. het spreken en luisteren het volgende over het wilsleven zeggen:

Bij de "ontvanger" van het gesproken woord zal pas sprake zijn van een "storingvrije" ontvangst, wanneer:

a. Het ontvangststation de inhoud van de uitzending verwacht;

(toestand van het wilsleven)

Wanneer een ander "programma" wordt uitgezonden, dan waarop de ontvangst is ingesteld, kunnen storingen ontstaan.

b. Het ontvangststation innerlijk "ja" kan zeggen op de uitzending;.

(structuur van het wilsleven)

Storingen uit het wilsleven kunnen ontstaan, wanneer:

- door gebrek aan belangstelling of anderszins niet de innerlijke bereidheid aanwezig is om werkelijk te luisteren;
- door de intuïtie dieperliggende (onbewuste) motieven bij de ander worden waargenomen, die niet direct met de inhoud van de woorden te maken hebben;
- het gesprokene op welke wijze dan ook van ongunstige invloed is op het toekomstperspectief.

Bij elke communicatie tussen mensen gaat het er nu om, dat de spreker er zich van bewust is, hoe het met de voorwaarden bij de ontvanger gesteld is, terwijl de ontvanger vanuit een inzicht in deze voorwaarden er zelf toe kan bijdragen om het gesproken woord door een haag van klippen en rotsen zo "ongedeerd" mogelijk in het binnenste van zijn ziel binnen te voeren. Van volkomen "ongedeerdheid" zal natuurlijk nooit sprake zijn.

Zoals voedsel door ons opgenomen, vóórverteerd en bewerkt wordt (koken, kauwen) en tenslotte omgezet wordt in eigen substantie (stofwisseling) zo ontstaat bij communicatie een innerlijk proces, waarbij de woorden en gedachten voor de ander meer of minder verteerd worden en tot eigen binnenwereld gemaakt.

Drie aspecten van het spreken

Wanneer na het opnemen van het gesprokene en het verwerken ervan, de ontvanger zelf het woord neemt om het gehoorde door te geven of om op het gehoorde te reageren, dan kunnen we daaraan drie facetten onderscheiden, nl.:

- wat zegt hij? (denken)
- hoe zegt hij het? (voelen)
- met welk doel zegt hij het? (willen)

De verschijningsvorm van deze drie facetten wordt eigenlijk helemaal bepaald door de persoonlijkheid van de spreker en de wijze waarop hij, vanuit deze persoonlijkheid, het woord heeft opgenomen en verwerkt. Met het handelen hiervan zouden wij in herhaling treden met betrekking tot wat over het luisteren en verwerken is gezegd.

Samenvatting

De menselijke persoonlijkheid is geen huis met schotjes. Wanneer terwille van een goed inzicht in deze materie verschillende aspecten van het zieleleven zijn onderscheiden, is het goed te bedenken, dat alles in de ziel met elkaar in wisselwerking staat, elkaar beïnvloedt en zich gelijktijdig voltrekt.

Indien echter mensen bewuster met elkaar in gesprek willen zijn ter verbetering van de communicatie, is het een hulp zich te verdiepen in hetgeen zich tijdens de communicatie in de menselijke ziel kan afspelen.

Het voorgaande kan een mogelijk onderzoekinstrument zijn om communicatiestoornissen op het spoor te komen. Anderzijds kan het aanleiding zijn om van zich uit bewuster zijn bijdrage aan een gesprek te leveren. Natuurlijk zullen op het moment, dat iemand tot ons spreekt, niet al deze gezichtspunten bewust door ons hoofd spelen. Dan zou geen gesprek meer mogelijk zijn. Maar door ons intensief met deze materie bezig te houden, zullen bepaalde gezichtspunten via het onderbewustzijn toch in ons spreken en handelen kunnen doorwerken.