

HOE ZITTEN WE ER BIJ

We vergaderen wat af. Niet altijd staan we er bij stil dat de manier waarop we gaan zitten tijdens zo'n vergadering, veel invloed heeft op de kwaliteit van het overleg. AS verkent de verschillende valkuilen.

John Sijnke

Marlies neemt samen met haar vader deel aan de bespreking van haar dagbestedingsplan. Haar vader is met haar meegekomen omdat Marlies, die een matige verstandelijke beperking heeft, zulke vergaderingen altijd spannend vindt. En als haar vader er bij is voelt ze zich wat meer op haar gemak. Tegenover Marlies en haar vader zitten 3 mensen: Carla, de leidinggevende van het dagcentrum zit in het midden. Naast haar zitten Pieter en Francisca, allebei activiteitenbegeleider. Wanneer Pieter aan het woord is ziet vader aan de blikken van Francisca dat ze het niet helemaal met hem eens is. Carla, die tussen hen in zit, ziet dat niet. Vader vraagt zich af of hij er wat van moet zeggen, maar laat dat toch maar achterwege. Want ondanks het feit dat het geen onvriendelijk gesprek is, krijgt vader toch het gevoel dat de mensen van het dagcentrum tegenover hem en z'n dochter staan.

Positie

In dit voorbeeld zitten 2 belangrijke thema's. Ten eerste de positie van de voorzitter. Door tussen de begeleiders in te gaan zitten kan ze hen niet aankijken en ziet ze niet wat er non-verbaal gebeurt. Ze kan daar dus niet op in spelen en daardoor in feite haar rol als voorzitter niet goed vervullen. Slechts een deel van wat we zeggen doen we verbaal, met woorden en intonatie. Een flink deel stralen we uit met onze houding en mimiek. Het is een guldenregel dat een voorzitter dat deel van de communicatie bij alle deelnemers moet kunnen waarnemen. Het maakt dus nogal uit waar de voorzitter gaat zitten. Bij dit soort gesprekken is een ronde tafel het handigste. Dan kan iedereen elkaar zien. En daarmee wordt gelijk ook recht gedaan aan het tweede thema dat in bovenstaand voorbeeld zit: door tegenover elkaar te gaan zitten ontstaat veel sneller het gevoel tegenover elkaar te staan, hoe goed de intenties van de gesprekspartners ook zijn. Zeker bij gesprekken zoals in het voorbeeld. Ook al is de intentie een gesprek op basis van gelijkwaardigheid te voeren, toch voelen veel cliënten en hun verwanten dat anders, wanneer ze in gesprek zijn met professionals. Dat heeft er soms mee te maken dat die professionals hun betoog met vaktermen doorspekken of alles onderling al hebben voorgesproken. Of met hun stijl, waarbij ze geen echte dialoog aangaan maar – vaak onbedoeld overigens – de anderen uitleggen “hoe het zit”. Dat heeft allemaal met visie, attitude en vaardigheid te maken. Maar het kan ook gewoon, heel simpel, zitten in het feit dat men tegenover elkaar zit, waarmee de gesprekspartners al snel het gevoel krijgen tegenover ‘een front’ te zitten. Dat zogeheten front hoeft helemaal niet te blijken uit hetgeen men zegt, het wordt vooral zo ervaren doordat men zo zit.

Experiment

Gevoel komt met je houding mee, zoals je houding ook met je gevoel meekomt. Wanneer je de cursus die je volgt totaal oninteressant vindt dan is dat al snel te zien aan je uitstraling: de manier waarop je voor je uit zit te kijken (alsof je er niet bij bent), de manier waarop je zit (onderuitgezakt) en de geluiden die je er bij maakt (diepe zuchten). Wanneer de cursusleider aan je vraagt of je het een boeiende cursus vindt en je zegt, met een diepe zucht en geen enkele intonatie in je stem: ‘ja, hartstikke boeiend’, dan zal niemand je geloven. Terwijl je toch echt zegt dat je het boeiend vindt. Ook iemand die je niet kan zien zal aan je intonatie

horen dat je het waarschijnlijk niet echt meent. Maar de meeste informatie haalt men toch uit je lichaamshouding, die niet correspondeert met je uitspraken. Probeer het maar uit. Ga eens een tijdje onderuit gezakt zitten, leun met je elleboog op tafel en leun met je hoofd op je hand. Als je er een tijdje zo bij zit, ontstaat vanzelf een onverschillig gevoel. Het gevoel dat het je allemaal niet zoveel kan schelen, komt vanzelf mee met die houding. Of ga aan een rechte tafel zitten iets voorover (de 'sprinterhouding', die je ziet bij mensen die erg betrokken zijn) en hou je ogen goed open. Je zult merken dat je met die houding ook daadwerkelijk alerter wordt en je meer betrokken gaat voelen. Het is dan ook van belang om goed na te denken hoe je gaat zitten als je een formeel gesprek gaat voeren, waarbij van alle deelnemers betrokkenheid wordt gevraagd. Een beoordelingsgesprek met een leerling voeren in een zitje in de koffiehoek is dus niet zo verstandig. Door de houding die beide gesprekspartners aannemen in dat zitje, lopen ze de kans dat er een tamelijk informele sfeer ontstaat, die het formele karakter van het gesprek niet ten goede komt.

Hoek

Een bekende regel bij het voeren van zo'n formeel gesprek is de 90 graden regel: je zit schuin naast elkaar, ongeveer in een hoek van 90 graden. Een ideale positie om elkaar aan te kunnen kijken (je hoeft maar een beetje schuin opzij te kijken) maar ook een ideale situatie om 'weg' te kunnen kijken, zonder de ander het gevoel te geven dat je oogcontact probeert te vermijden. Wanneer je recht tegenover elkaar zit is er in feite geen ontkomen aan: je zit elkaar de hele tijd recht aan te kijken. En zeker bij zo'n formeel gesprek geeft dat een behoorlijk ongemakkelijk gevoel. In ieder geval voor degene die zich in de onderschikte positie voelt, zoals een leerling bij een beoordelingsgesprek. Die 90 graden positie heeft dezelfde functie als de ronde tafel bij een groepsgesprek. Wellicht zit er wel iemand recht tegenover je, maar je hoeft maar een beetje opzij te kijken of een klein stukje te gaan verzitten, om de persoon tegenover niet de hele tijd recht aan te kijken. Allemaal bekende regels, die bij de meeste mensen wel bekend zijn, maar die in de praktijk vaak gemakkelijk weer vergeten worden. Daarom is het goed er af en toe weer eens bij stil te staan. Wanneer je een goede communicatieve sfeer wilt verkrijgen in teambesprekingen en wanneer je veel belang hecht aan gesprekken met cliënten en verwanten, dan hoort nadenken over dit soort communicatieve aspecten bij je beroepshouding als professional.

Misbruik

Wees je ook bewust van de invloed van lichtinval. Wanneer je met je rug naar het raam zit, dan loopt je gesprekspartner de kans tegen het licht in te moeten kijken. Het is dan moeilijker om je gezicht en je ogen te zien. Oogcontact kunnen hebben met je gesprekspartner is belangrijk, want het zorgt niet alleen voor afstemming, het geeft je ook informatie over de ander. Zie daarvoor het kader "Aankijken".

Sommige mensen zorgen er expres voor dat de ander ze niet kan aankijken, om de ander een minder gemakkelijk gevoel te geven. Wanneer een leidinggevende over weinig natuurlijk gezag beschikt komt hij of zij soms in de verleiding communicatieve trucjes te gebruiken. De ander tegen het licht in laten kijken is er een van. Zelf op een hoge rechte stoel gaan zitten en de gesprekspartner een laag stoeltje aanbieden, zodat die letterlijk tegen hem of haar op moet kijken, is een andere. Gezag verdient je er niet mee, wel een ongemakkelijke sfeer in de communicatie. Uiteindelijk blijken het weinig effectieve trucjes, want ze staan een open communicatie in de weg.

Wie zich de beelden van de formatiegesprekken nog weet te herinneren zal het zijn opgevallen hoe de verschillende partijen bij de formateur zaten: een enorme grote tafel, waardoor een grote afstand wordt gecreëerd. De formateur aan de ene kant van de tafel, de

vertegenwoordigers van de verschillende partijen naast elkaar aan de andere kant. Wetende wat het effect is van de wijze waarop men bij elkaar zit, vraag je je als toeschouwer natuurlijk af wat de reden is dat men op die manier is gaan zitten. Het is in ieder geval geen voorbeeld van een positie die mensen gemakkelijk bij elkaar brengt. Als de intentie van de gesprekspartners is 'verschillen te overbruggen' dan zullen ze snel voor een andere positie kiezen. Laten we maar hopen dat dat gebeurde toen de camera er niet bij was!

Gepubliceerd in AS, maandblad voor de activiteitensector, nr. 12, 2010.

AANKIJKEN

Het kunnen hebben van oogcontact tijdens een gesprek is om verschillende redenen belangrijk. Met oogcontact stemmen we af, aan iemands manier van kijken kun je zien of hij je nog volgt in je betoog en het wel of niet met je eens is. Maar je kunt ook zien hoe iemand op dat moment informatie verwerkt. Sommige mensen zijn erg visueel ingesteld. Ze stellen zich hetgeen besproken wordt als het ware in gedachten voor. Wanneer iemands ogen omhoog zijn gericht, dan is de kans groot dat die persoon op dat moment aan het visualiseren is, zich een beeld aan het vormen is van hetgeen op dat moment besproken wordt. En als je erg goed oplet kun je er nog meer aanzien. Wanneer iemand links omhoog kijkt (vanuit de persoon zelf gezien, dus voor jou rechts) dan haalt die persoon hoogstwaarschijnlijk een visuele herinnering op: hij probeert zich te herinneren hoe iets er ook al weer uitzag. Kijkt die persoon rechts omhoog, dan kan het heel goed zijn dat hij bezig is met een 'visuele constructie': hij probeert zich een beeld te vormen van hoe iets er uit zou kunnen zien.

Andere mensen zijn weer sterk auditief ingesteld, bij hen gaan hun oogbewegingen horizontaal naar links (auditieve herinnering: hoe klonk iets ook al weer?) of naar rechts (auditieve constructie: hoe zou dat klinken?).

Ook oogbewegingen die omlaag gaan hebben betekenis: wanneer iemand rechts omlaag kijkt maakt hij contact met z'n gevoel, links omlaag duidt op een 'interne dialoog': iemand is even met zichzelf in beraad. Wanneer je net een vraag gesteld hebt kun je er dus aan zien dat de ander er over na zit te denken en kun je beter even wachten met je volgende vraag.

