

SERIE



PASTORAAL
BEKEKEN

VAN HART TOT HART



J.H. Mauritz
en
ds. L. Terlouw

Het pastorale
gesprek

De serie 'Pastoraal bekeken' biedt een praktische en concrete benadering van pastorale thema's. Ieder deel bevat feitelijke informatie, pastorale bezinning en duidelijke adviezen. De serie staat onder redactie van J.H. Mauritz en ds. L. Terlouw.

© 2016 Den Hertog B.V. Houten
ISBN 978 90 331 2756 4
www.uitgeverijdenhertog.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij digitaal, elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

- Woord vooraf - 7
1. Aandacht voor communicatie - 9
 2. Communicatie in Bijbels licht - 21
 3. Basisvaardigheden - 26
 4. Non-verbale communicatie en randvoorwaarden - 40
 5. Aspecten in communicatie - 49
 6. Voortgang van een gesprek - 55
 7. Reflecteren en feedback - 69
 8. Gesprek als ontmoeting - 76
 9. Het pastorale gesprek - 84
 10. Gesprek, gericht op het hart - 97
 11. Geestelijk leidinggeven in het gesprek - 102
 12. Omgaan met conflicten - 112
 13. Raadgeven en omgaan met kritiek - 120
 14. Slecht nieuws in het pastoraat - 127
 15. Bijbellezen en gebed - 133
 16. Voor en na het gesprek - 139
- Geraadpleegde literatuur - 143
- Bijlagen - 145

Woord vooraf

Ze was plotseling opgenomen in het ziekenhuis voor een operatie. Een jonge vrouw uit de gemeente. Er volgden enkele spannende dagen. Was de operatie gelukt? Zijn alle verkeerde cellen weggenomen? Ze kwam op een kamer met twee bedden. Naast haar lag een iets oudere vrouw in een soortgelijke situatie. De eerste dagen was er nauwelijks sprake van contact. Beide vrouwen waren te ziek voor een gesprek. Er was veel pijn en er was vrees, bij beiden. Zal ik er doorkomen? En als het anders gaat?

Er was een belangrijk verschil. Aan het ene bed werd gebeden en gelezen. Door de echtgenoot en de predikant die een bezoek bracht. Er waren geheiligde momenten, waarin troostwoorden van God gesproken werden. Er was pastorale zorg: van hart tot hart.

Aan het andere bed werd niet gebeden en gelezen. Er kwam niemand die de weg wees naar God. Er werd geworsteld met de ziekte en de kwetsbaarheid van het leven.

Kort voordat beide patiënten het ziekenhuis mochten verlaten, kwam er een ouderling op bezoek. Er was een pastoraal gesprek met de ene patiënt. Het gesprek werd afgesloten met een kort gebed. De ouderling informeerde naar de situatie van de andere patiënt. Dit contact kreeg ongedacht een pastorale en getuigende spits.

In de gemeente zijn er tal van pastorale situaties. Huisbezoeken, ziekenbezoeken, bezoek aan ouderen, kraambezoeken en huwelijks gesprekken, huwelijksjubilea, gesprekken met jongeren en met mensen met geestelijke vragen en levensvragen.

De predikant, pastoraal werker of ouderling probeert tijd te reserveren voor een gesprek. Een goed gesprek is een dienst aan de medemens. Een goed gesprek legt verbinding met het Woord. Een goed gesprek

begint met luisteren. De woorden die volgen, mogen woorden zijn van troost, onderwijs of bemoediging. Mensen ervaren de pastorale zorg niet altijd als liefdevolle zorg. Niettemin: de liefde dringt.

Is er tijd voor gesprek? Met mensen in geestelijke nood? Met zieken? Met mensen die thuis chronisch ziek zijn? De pastorale zorg vanuit de gemeente is een roeping voor de predikant en de ouderlingen van de gemeente.

Ook het diaconaat heeft een taak in de zorg voor gemeenteleden. Veel gemeenten kennen naast de ambtelijke zorg netwerken waarin de gemeente hulp biedt of aandacht geeft aan thuis- of elders wonende gemeenteleden. Belangrijk is dat deze zorg er mag zijn! Zorg voor elkaar is een Bijbelse opdracht.

Deze uitgave wil een handreiking bieden voor het pastorale gesprek. Het is geschreven vanuit de pastorale praktijk. Het is ons uitzien dat dit boek in de praktijk van de pastorale zorg steun mag bieden.

Kamerik / De Meern, maart 2016

J.H. Mauritz
ds. L. Terlouw

Aandacht voor communicatie

Walter is opgegroeid in een gezin met vijf kinderen. Moeder behoort bij de gemeente, terwijl vader rooms-katholiek is. Moeder heeft haar vijf kinderen laten dopen. Vader stond erbij, maar mocht geen ja-woord uitspreken. De kinderen zijn allemaal op catechisatie geweest. Alleen de oudste van het gezin heeft belijdenis gedaan.

Walter is inmiddels 24 jaar, woont samen met een vriendin, en is onlangs vader geworden. Op aandrang van zijn moeder belt hij met de vraag of hun kleine meisje gedoopt kan worden. De wijkouderling brengt een bezoek. Het is geen gemakkelijk gesprek. De ouderling legt uit wat de doop betekent en wat er nodig is om je kindje ten doop te houden. Walter wil graag zijn moeder een plezier doen en vindt het ook wel mooi als de kleine Elise gedoopt wordt. Er is veel ruis op de gesprekslijn. Een goede communicatie blijkt moeilijk.

Stoorzenders zijn niet alleen de kleine Elise die voortdurend huilt, en de televisie die nog steeds geluid produceert. De boodschap van de ouderling landt niet. De ontvanger hoort de boodschap, begrijpt de inhoud niet en reageert niet op de boodschap van de zender. Er is miscommunicatie.

Communicatie en gesprek

In dit hoofdstuk willen we nadenken over communicatie in de pastorale praktijk. Wat is communicatie? Welke plaats heeft het gesprek als communicatiemiddel? De Bijbel leert ons dat woorden een belangrijk voertuig zijn in onze communicatie. In Spreuken 15:23b lezen we: 'Hoe goed is een woord op zijn tijd.' In Spreuken 25:11 wordt het door de

dichter nog eens onderstreept dat een woord op de juiste tijd gesproken van grote waarde is. In het vervolg zal aan de orde komen dat er meer is dan gesproken taal. Lichaamstaal speelt in de communicatie evenzeer een belangrijke rol.

Een goed gesprek gaat niet vanzelf. Voorwaarde voor een echt gesprek is dat je de ander serieus neemt, bereid bent om te luisteren en tot een goede uitwisseling van gedachten komt. Het is een gave als we door middel van spreken kunnen communiceren. Er zijn mensen met een auditieve beperking voor wie communiceren door middel van een gesprek moeilijk of onmogelijk is. Ze communiceren door non-verbaal te reageren, bijvoorbeeld door middel van doventaal.

Voor de meeste mensen geldt echter de uitspraak: u kunt niet *niet* communiceren. Een dubbele ontkenning is een sterke bevestiging. Het wil zeggen: we communiceren altijd, ook al spreken we niet. We communiceren meer non-verbaal dan door middel van woorden.

Communiceren door middel van het gesprek is een wederkerig proces van zenden en ontvangen. We wisselen gedachten uit en willen ook gevoelens delen. Spreken we niet, dan wordt communicatie lastiger. Wellicht spreken we niet omdat we niet openstaan voor onze gesprekspartner. In het spreken doet er veel mee: intonatie, non-verbale reactie, schriftelijke, mondelinge of elektronische communicatie. Communicatie voltrekt zich tussen zender en ontvanger.

Als we alleen de uitkomst van gedachten en gevoelens communiceren, dan is de boodschap multi-interpretabel. Denk maar aan krantenkoppen, die vaak slechts een deel van het bericht vertolken. Het kan de lezer op een dwaalspoor brengen.

Als we in de communicatie achterliggende argumenten, gedachten of beweegredenen kunnen meegeven, wordt het bericht al duidelijker. En als we dan ook nog de gevoelens meegeven die de boodschap of beslissing teweegbracht, krijgt de ontvanger meer zicht op de boodschap. De ontvanger heeft veelal een filter; luistert selectief. Populair gezegd: je hoort wat je wilt horen. De ontvanger kan de boodschap verminken door niet goed te luisteren, niet door te vragen, persoonlijk te interpreteren.

Tussen zender en ontvanger is altijd 'ruis', waardoor de boodschap uit-

eindelijk heel anders overkomt. Controle of de boodschap overgekomen is, is belangrijk!

Definities

Door Gods goedheid kunnen mensen nog communiceren. J.A. Knepper¹ hanteert de volgende definities.

1. *Communicatie is het meedelen of uitwisselen van (informatie met betrekking tot) een boodschap met de bedoeling omtrent die boodschap tot een gemeenschappelijk verstaan te komen.*

Aan deze definitie zitten twee belangrijke elementen:

- a. Uitwisselen van informatie.
 - b. Tot een gemeenschappelijk verstaan komen.
2. *Communicatie is een proces, dat plaatsvindt tussen personen, het is een gebeuren in een bepaalde ruimte en tijd, als regel met een bepaald doel (informatie overbrengen) en altijd met berichtwaarde, die niet altijd begrepen of juist geïnterpreteerd wordt.*

In deze definitie wordt de nadruk gelegd op de situatie: personen, inhoud, gebruiken, omstandigheden zijn medebepalend voor het slagen of mislukken van de communicatie.

Communiceren is een ingewikkeld proces

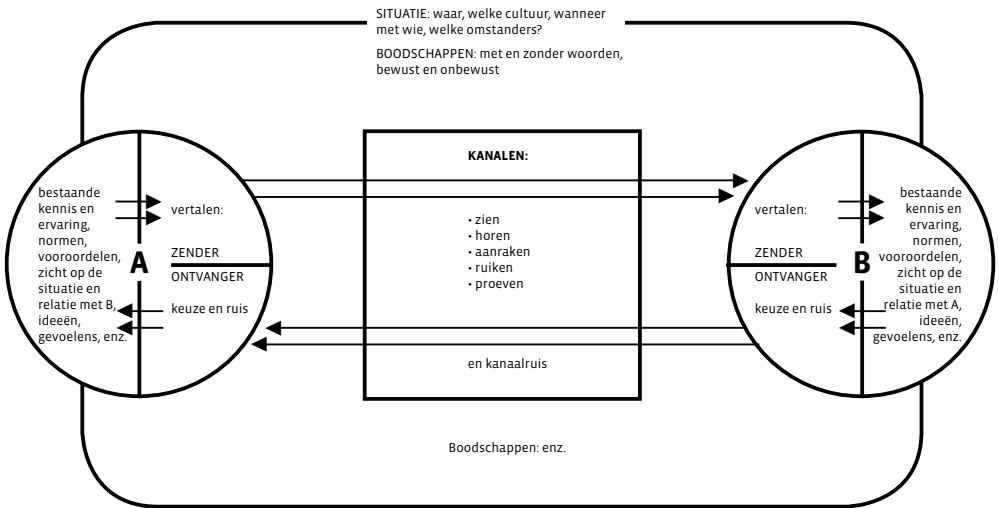
In onze tijd is het mogelijk om over grote afstanden berichten te verzenden door middel van e-mail, sms en apps. Over de verbinding wordt gedacht in termen van zender en ontvanger. Er wordt een boodschap overgebracht. Dit model van communicatie wordt *transmissiemodel* genoemd. In het transmissiemodel is communicatie ‘het overbrengen van informatie uit het brein van de ene persoon naar dat van een of meer andere personen’.

In het verlengde van het transmissiemodel kan ook het *interactiemodel* gezien worden als basismodel van communicatie. In dit model gaat het om de wederkerigheid. In het transmissiemodel kan de ontvanger nog buiten schot blijven. In het interactiemodel kan dat niet. Hier moet de ontvanger reageren. Om te voorkomen dat de ontvanger de zender

1. J.A. Knepper sr., *Het heilzame gesprek, een helpende hand bij het voeren van een gesprek*, hoofdstuk 2.

niet goed begrijpt, is reactie nodig. Zender en ontvanger moeten beiden boodschappen sturen. Uit de reactie van de ander kan de zender opmaken hoe de ander zijn boodschap heeft opgevat. Door de aandacht voor de inbreng van de ontvanger wordt communicatie tot een interactieproces.

figuur1. Een procesmodel van communicatie



In het bovenstaand procesmodel van Frank R. Oomkes² gaat een boodschap van A naar B, en een reactie van B naar A. Als twee mensen met elkaar praten, vindt er een doorlopende uitwisseling van boodschappen plaats, ook als ze om beurten spreken. A kijkt onder het spreken naar B, om aan de gezichtsuitdrukking, gebaren en houding te zien hoe zijn woorden overkomen. A hoort ook zichzelf en ervaart wellicht ook iets van zijn eigen lichaamstaal, zo kan hij al doende bijsturen. Bovendien reageert A wellicht op iets wat B daarvoor heeft gezegd. Het statische plaatje met een 'zender' en 'ontvanger' ontkent iets essentieels: communicatie is *een proces*. Het is een voortdurende kringloop van actie en reactie. De reactie noemt Oomkes *'feedback'*. Elders in dit boek komt feedback als middel van terugkoppeling nog aan de orde.

2. Frank R. Oomkes, *Communicatieleer*, hoofdstuk 1: Communicatie.

Oomkes duidt hier op het proces waarbij de zender informatie krijgt over de manier waarop de ontvanger zijn boodschap opvat. Zonder feedback kunnen onnauwkeurigheden en verkeerde interpretaties van boodschappen niet worden bijgestuurd.

Belangrijk is om te realiseren dat ieder mens die een boodschap uitzendt of ontvangt een eigen referentiekader heeft; dat wil zeggen: zijn kijk op mens en maatschappij is ontstaan door ervaring, gevormd door zijn kennis, gereguleerd door waarden en normen, vervormd door vooroordelen en mede bepaald door gevoelens.

Vormen van communicatie

Er zijn verschillende verschijningsvormen van communicatie. Ze staan niet los van elkaar. Mensen communiceren – of het nu door middel van spreken is, of door lichaamstaal, of door middel van een bericht dat je verstuurt, of omdat je zender of ontvanger bent. We kunnen communicatie indelen op basis van:

1. de relatie
2. het medium
3. het karakter van zender en ontvanger

1. Communicatie gezien vanuit de relatie

In de samenleving bestaan allerlei sociale relaties tussen personen, personen en organisaties en tussen organisaties onderling. Voor al deze relaties is communicatie noodzakelijk, maar niet altijd in sterke mate. Communicatie is meestal geen doel. De aard van het doel is bepalend voor de communicatie.

In het leger bijvoorbeeld is er communicatie vanuit een ongelijke positie (bevelsstructuur). In het pastoraat is de communicatie bedoeld om het Woord aan het hart van de pastorant te leggen. Het Woord geeft richting aan de communicatie. In de communicatie is er wisselwerking.

2. Communicatie gezien vanuit het medium

Mensen kunnen direct contact hebben, maar er kan zich ook iets tussen hen bevinden, een medium dat contact mogelijk maakt. Het medium

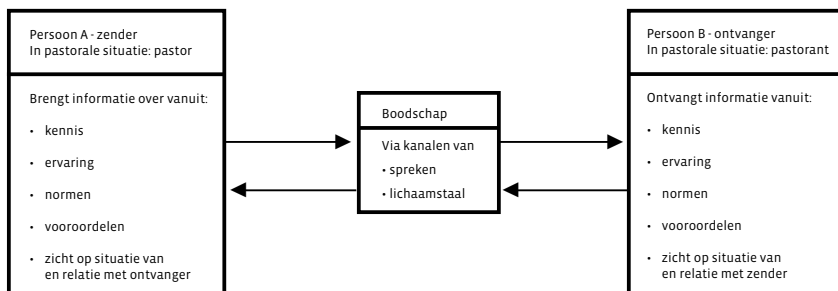
bepaalt de aard van de communicatie. Er is schriftelijke communicatie (zoals per brief, e-mail), geluidscommunicatie (zoals tamtam, telefoon, radio) en communicatie via beelden (zoals foto, video, tv, webcam).

In het pastoraat kan een medium middel zijn om persoonlijke communicatie tot stand te brengen. Te denken valt aan telefoon- en mailcontact. Bij telefonische communicatie kan er gemakkelijk ruis optreden. Er is geen oogcontact en lichaamstaal. Soms ‘verstaan’ zender en ontvanger elkaar als je kunt voortborduren op een eerder contact. De gesprekspartners moeten bedenken dat er gemakkelijk ruis ontstaat. Voor mailcontact geldt hetzelfde. Er zijn zenders en ontvangers die in staat zijn om feiten en gevoelens correct weer te geven. Zo gebeurde dat vroeger wel in brieven. Toch blijft het altijd een deel van de werkelijkheid, omdat de wisselwerking beperkt is. Hetzelfde geldt voor contact via e-mail. Bij het pastorale gesprek kan communicatie via een medium een opstapje zijn, maar nooit een volledige vervanging van direct contact.

3. Communicatie gezien vanuit zender en ontvanger

Als we communicatie indelen op basis van deelnemende partijen (zender en ontvanger), valt te denken aan persoonlijke communicatie, groepscommunicatie en massacommunicatie. In deze uitgave over pastorale communicatie beperken we ons tot persoonlijke communicatie. Communicatie is een doorlopend proces, waarin twee of meer personen informatie uitwisselen.

figuur2. Communicatieproces met zender en ontvanger



Als er tussen gesprekspartners verschillen zijn in het referentiekader, treedt er *ruis of storing* op in de communicatie. De storing kan ont-

staan vanuit de zender, vanuit de ontvanger of vanwege kanaalruis. In figuur 2 wordt aangegeven dat persoon A en persoon B informatie aanreiken vanuit een eigen waarden- en normenpatroon. We noemen dat ‘referentiekader’.

Een voorbeeld: persoon A, een dame van 40 jaar, belt om een afspraak te maken met persoon B, de predikant van de gemeente. Op het afgesproken tijdstip staat de mevrouw voor de deur, gekleed in een spijkerbroek en nogal opgemaakt – een outfit die in reformatorische kring niet zo gebruikelijk is. Ze wil graag medewerking van de kerkenraad bij een onderzoek onder catechisanten. Uit haar reacties blijkt dat ze communiceert vanuit een ander referentiekader dan de predikant. Ook ‘kanaalruis’ kan een rol spelen. Haar spreken en haar lichaamstaal brengen *ruis* teweeg.

Wat stoort de communicatie?

De volgende voorbeelden laten zien hoe ruis of storing ontstaat en hoe daarop gereageerd kan worden.

Vóór het verzenden van de boodschap

U komt bij een oudere mevrouw in het verpleeghuis. ‘Zo, daar ben ik weer’, zegt u bij binnenkomst. ‘Laat u dat “weer” maar weg’, reageert mevrouw. ‘U zei de vorige keer: Ik hoop u snel weer een bezoek te brengen. Dat is alweer maanden geleden.’ U legt uit dat u het erg druk heeft gehad. ‘Dat zegt iedereen’, antwoordt mevrouw. ‘Intussen lig ik hier maar alleen.’

Liefdevolle woorden zijn nodig om de ‘ruis’ weg te nemen.

Tijdens het verzenden van de boodschap

– Van de kant van de *zender* – U bent (te) laat van huis gegaan en u hebt hierna nog een afspraak. Gevolg is dat u onrustig op uw stoel naast de zieke zit. U wilt snel tot uw doel komen. Intussen kijkt u op uw horloge. De zieke ziet dat en vraagt of u haast heeft.

In deze situatie is het belangrijk dat de pastor een keuze maakt: óf u neemt tijd voor het gesprek, óf u geeft aan dat u weinig tijd hebt en ditmaal een kort bezoek brengt.

– Van de kant van de *ontvanger* – De lichamelijke conditie van mevrouw

maakt dat ze niet geconcentreerd kan luisteren. Ze is onrustig en heeft er moeite mee om haar gedachten onder woorden te brengen. U leest uit Markus 4 de verzen 25 tot 34. U legt de vraag aan het hart of de patiënt de zoom van Zijn kleed heeft mogen aanraken. 'Ik hoop het', is haar reactie. Veel verder komt het gesprek niet.

Belangrijk is dan om oogcontact te hebben en korte gedachten door te geven. De patiënt moet men de tijd gunnen om wat u zegt tot zich te laten doordringen.

Tijdens het ontvangen van de boodschap

Soms kan de boodschap bij de pastorant bedreigend overkomen, zodat die zich afsluit van de inhoud. Mensen kunnen het soms niet aan om de werkelijkheid onder ogen te zien. Het kan zelfs voorkomen dat de boodschap 'verdwijnt'.

De pastor zal met het overbrengen van de boodschap aandacht geven aan de gevoelens van de pastorant.

Er zijn verschillende factoren die ervoor zorgen dat de boodschap al wordt vervormd door de zender. Het is dan voor de ontvanger moeilijk om de boodschap goed te begrijpen. Enkele voorbeelden.

- U komt bij een zieke en zegt opgewekt: 'Ik heb gehoord dat het wat beter met u gaat!' De inhoud van de boodschap kan terecht zijn – wellicht heeft een familielid dit gezegd. Intussen voelt de patiënt zich niet goed en hij ervaart onbegrip. Dat leidt tot een belemmering in het contact.
- U hebt het gevoel dat u een andere taal spreekt dan de pastorant. Dat kan ontstaan doordat u onvoldoende aansluit bij het referentiekader van de ander. In woordgebruik, zinsbouw en voorbeelden moet aansluiting gezocht worden bij de gesprekspartner. Een oude moeder die haar hele leven op een boerderij heeft gewoond, heeft een ander referentiekader dan een vader van studerende kinderen die vanwege een burn-out thuis zit.
- De lichamelijke conditie van een patiënt kan een belemmering zijn voor een pastoraal gesprek. U bezoekt een gemeentelid in een revalidatiecentrum. De patiënt is blij met uw bezoek. Hij heeft echter

een herseninfarct gehad en heeft problemen met spreken. Soms heeft de patiënt moeite om te begrijpen wat er gezegd wordt vanwege de afasie. Het kost veel geduld om in deze omstandigheden tot een vorm van gesprek te komen.³

Waarnemen en interpreteren

Er zijn verschillende factoren die ervoor kunnen zorgen dat de boodschap al wordt vervormd voordat de ontvanger er kennis van neemt.⁴ Enkele voorbeelden van factoren die het proces beïnvloeden van de kant van de zender:

- De zender wil informatie achterhouden. Hij brengt slechts een deel van de boodschap over en draait er een beetje omheen.
- De zender weet niet precies wat hij wil of moet zeggen. Het is voor hem niet helemaal duidelijk wat hij moet overbrengen.
- De zender is met zichzelf bezig. Hij brengt een bezoek, maar is met zijn eigen vragen bezig.
- De zender spreekt een andere taal dan de ontvanger. Als we de boodschap duidelijk willen maken, moeten we in woordgebruik en zinsbouw verstaanbaar zijn.

Enkele voorbeelden van factoren die het proces beïnvloeden van de kant van de ontvanger:

- De ontvanger selecteert en neemt op wat hem bekend voorkomt.
- De ontvanger accepteert gemakkelijker berichten die passen binnen zijn referentiekader (opvattingen, waarden en normen).

Onze interpretaties kunnen onjuist zijn. Bijvoorbeeld:

- Acceptatie van onvolledige informatie. Net doen alsof u het wel begrijpt.
- Te snel begrijpen en reageren.

3. L. Terlouw, *Wie komt er vandaag?*, hoofdstuk 22: Communicatieproblemen.

4. Kees van Meer e.a., *Elementaire sociale vaardigheden*, hoofdstuk 1.

- Generaliseren. De melding is dat iemand later komt. Reactie van de ontvanger: 'Die komt *altijd* te laat.'
- Vooroordelen. We gaan bij iemand op bezoek die tijdens een vorig contact nogal kritisch reageerde. 'Nou, het zal wel weer zo zijn.'
- Wanneer u zich sterk identificeert met de ander, leidt dit tot foute interpretatie.
- Wanneer u (onbewuste) gevoelens (bijvoorbeeld ergernis) toeschrijft aan de ontvanger, is dit een vorm van projectie. De ontvanger van de boodschap probeert dan emoties van zichzelf te ontkennen, te verbergen of te verdringen door deze toe te schrijven aan de gesprekspartner.

Het is een goede inzet van de zender (ook voor de pastor of ouderling) om waarnemings- en interpretatiefouten te voorkomen. Het volgende kan daarbij helpen:

- Bewust te zijn van het feit dat er foute bronnen kunnen zijn.
- Aanwennen om te luisteren, te kijken en gegevens te verzamelen zonder interpretatie en oordeel.
- Bewust te zijn van de fouten die u zelf geneigd bent te maken.

Jong-zijn en communicatie

In catechese, jeugdwerk en pastoraat hebben volwassenen te maken met kinderen en jonge mensen. Lang niet altijd realiseren volwassenen zich dat een goede communicatie belangrijk is voor de ontwikkeling van het zelfbeeld. De aandacht en het soort aandacht die het kind krijgt, bepaalt of het zich veilig, aanvaard en gewaardeerd voelt.

Oomkes wijst erop dat het zelfbeeld berust op communicatie, op de ontelbare boodschappen die het kind of de jongere krijgt.⁵ Genegeerd worden is zo'n boodschap.

Alle woordeloze communicatie houdt informatie in op betrekkningsniveau. In de communicatie is er naast het inhoudsniveau altijd sprake van een betrekkningsniveau. Op dit niveau gaat het om de relatie: aanra-

5. Oomkes, *Communicatieleer*, hoofdstuk 1.

king, gezichtsuitdrukking, klank van stem, lichaamshouding. De vader die zichtbaar tegen zijn zin met een zucht de krant laat zakken en de inmiddels tweemaal herhaalde vraag van zijn dochter nogmaals laat herhalen voordat hij die ongeduldig beantwoordt, en daarna weer snel achter zijn krant duikt, geeft zonder het wellicht te beseffen een aantal negatieve boodschappen aan zijn kind: 'Ik heb geen zin.' 'Dat is een domme vraag.' 'Ik vind je vervelend.'

Communicatie heeft veel invloed op de ontwikkeling van het zelfbeeld. Ouders en opvoeders kunnen er debet aan zijn dat zich bij hun kind of leerling een negatief zelfbeeld ontwikkelt. Ook een voor het kind of de jongere belangrijke ander (*significant other*) kan een positieve of negatieve invloed hebben op de ontwikkeling van het zelfbeeld. De volgende reflectie van een student maakt iets duidelijk van de betekenis van communicatie in de ontwikkeling van kind tot volwassene.

'Ik kan me niet herinneren dat ik mezelf niet geaccepteerd voelde. Mijn ouders stimuleerden me in mijn bezigheden door complimenten te geven en me te helpen. Hieruit heb ik een positief zelfbeeld ontwikkeld. Tijdens mijn basisschooltijd hadden schoolvrienden ook invloed op me. Toen ik met een jongen van het dorp omging die niet zo goed in de groep lag, reageerde de groep afwijzend naar mij. Dit had invloed op mijn zelfbeeld, ik voelde mezelf wat minder dan de gangmakers in de groep.

Inmiddels sta ik stabiel in het leven. Mijn zelfbeeld heeft zich gevormd door omgang en reacties van vrienden, ouders, docenten, dominee, enzovoort. Kritiek van anderen kan ik beter verwerken en ik ken mezelf beter. Ik ben wel gevoelig voor kritiek van mensen die dicht bij me staan. Zo moet mijn vriendin opletten hoe ze me kritiek geeft, zodat ik het me niet te erg aantrek. Dit weet ik van mezelf, maar de relatie tussen communicatie en zelfbeeld is erg sterk aanwezig.

Concluderend kan ik zeggen dat communicatie en zelfbeeld veel invloed op elkaar hebben. Aan de ene kant heeft een negatieve reactie een negatieve invloed op mijn zelfbeeld gehad en aan de andere kant heeft een positieve reactie een positieve invloed op mijn zelfbeeld gehad. Voor ouders is het belangrijk om kinderen positieve reacties te geven zodat ze een positief zelfbeeld krijgen.'

Communicatieregels

Ter afronding van dit hoofdstuk een tiental belangrijke communicatieregels:

1. Een goede communicatie begint daar waar men zich openstelt voor de ander. Dat wil niet zeggen dat we instemmen met de visie van de ander.
2. Voor een goede communicatie is tijd nodig. Dat lijkt meer vanzelfsprekend dan het is. We kunnen zo druk zijn dat we niet tot een rustig gesprek kunnen komen.
3. Een goede communicatie vraagt een luisterhouding. Luisteren doen we niet alleen met onze oren, maar ook met onze ogen en ons hart.
4. Voor een goede communicatie is het nodig elkaar serieus te nemen. Dit houdt in dat we interesse hebben voor het verhaal van de ander. Miscommunicatie en irritatie moeten bespreekbaar zijn.
5. Bespreek meningsverschillen niet in verwijtende, maar in positieve zin. Generaliseer niet en stel niet te vaak de waarom-vraag. We zijn in onze communicatie geneigd om (verkapte) verwijten te uiten.
6. Laat communicatie niet 'uitwaaiëren'. Pas op voor allerlei zijwegen. Probeer in het gesprek tot de kern te komen.
7. Lees geen gedachten van uw gesprekspartner. 'U denkt zeker ...' is per definitie fout. We weten niet wat onze gesprekspartner denkt.
8. Communiceer helder door zinnen af te maken. Het vertroebelt de communicatie als een van beiden de gewoonte heeft om onvolledig te formuleren.
9. Spreek met iemand in uw omgeving over uw wijze van communiceren. Deze vorm van feedback kan zeer verhelderend zijn.
10. Laat in communicatie waardering voor de ander doorklinken. Een compliment is een blijk van waardering.