

Let op je taalgebruik!

Hoe je woorden onthullen wat je werkelijk bedoelt

Ethan Schutz

Productiviteit verbeteren werkt door zelfbewustzijn en goed samen te werken met anderen. In onze poging om dit te doen geloven we vaak dat we dit moeten doen door elkaar netjes, met respect en erg beleefd aan te spreken. Jammer genoeg is netjes, met respect en beleefd vaak de code voor het niet zeggen wat je werkelijk bedoelt. De prijs van het niet zeggen wat je werkelijk bedoelt kan heel hoog zijn. Mensen maken meestal wel het onderscheid in wat we werkelijk bedoelen zelfs als we netjes, respectvol en beleefd zijn. Echter, door onze pogingen om anderen omzichtig te benaderen en dit netjes te doen, komt dit vaak als een katapult terug bij communicatie en samenwerking. Het verslechtert de relatie, verstoort de communicatie en het heeft een negatieve invloed op onze organisatie.

Wanneer je op een manier praat die is bedoeld om "andermans gevoelens niet te kwetsen" en om een onplezierig gesprek of zelfs een conflict en negatieve gevoelens te vermijden, dan zeg ik zeker niet wat ik werkelijk wil zeggen. Ik verander wat ik zeg en zeg niet wat ik wil zeggen. Ik verlies de kracht van mijn woorden en denk dat ik het op dat moment eenvoudiger maak voor mezelf. Ik neem het risico, soms onbewust, om verwarring en misverstanden te creëren omdat ik de werkelijke gevoelens en gedachten over anderen niet met mijn woordkeuze onthul.

Taalgebruik

Ik heb een simpele maar zeer effectieve methode gevonden om meer zelfbewust te zijn van mijn eigen taalgebruik, door te denken aan mijn kindertijd en de waarschuwendende woorden "let op je taal". Hiermee bedoel ik niet "wees beleefd, zeg geen nare woorden en kwets andermans gevoelens niet". Integendeel, ik let op mijn

taalgebruik om me bewust te worden van wat ik verhul, wil zeggen, afzwak of om iets te zeggen wat omstreden is. Door op te letten welke woorden ik gebruik, kan ik leren duidelijk, direct en krachtig te zeggen wat ik bedoel. Taalgebruik dat me zeker niet zal helpen:

"Netjes, respectvol en beleefd" is vaak de code voor het niet zeggen wat je werkelijk bedoeld.

Namens anderen praten – praat voor jezelf! Zinnen waarin ik gebruik maak van anderen om mijn eigen gevoelens kracht bij te zetten, zorgen er voor dat het juist meer afstand geeft van mijn eigen overtuigingen en gevoelens. Voorbeelden zijn:

"Anderen vinden ..."

"Als jij in een bepaalde situatie bent dan ..."

"Wij voelen ..."

"Het is menselijk dat ..."

"De groep voelt ..."

Namens anderen te praten is een schijnveiligheid. Door het gebruiken van "andere mensen" of "wij" implicer ik een algemene reactie, niet uniek van mij alleen. Meestal heb ik echter geen idee hoe "andere mensen", "de groep" of "wij" het voelen. Ik weet alleen mijn eigen gevoelens. Om verantwoordelijkheid te nemen voor mijn eigen gevoelens zeg ik "ik voel ..."



Ethan Schutz is de President van The Schutz Company, een bedrijf voor trainingen, publicaties en licenties en aanbieder van The Human Element® aanpak en LIFO®.

Let op je taalgebruik!

Globalisme – dit zijn uitspraken en soms clichés, zo algemeen dat het moeilijk is er iets mee te doen. Voorbeelden zijn:

“Zo doen we dat nu eenmaal hier.”

“Zo zijn mensen nu eenmaal.”

“Ik kan niet met mensen communiceren.”

Breed te interpreteren uitspraken geven geen mogelijkheid voor specifieke acties. Zulke uitspraken verbergen specifieke gevoelens, bijvoorbeeld:

“Zij zullen onze behoefte nooit overwegen” kan werkelijk betekenen, “ik ben gekwetst door wat zij doen.”

“Aan het einde van de dag moeten we ons toch concentreren op het resultaat” kan werkelijk betekenen “ik neem je suggestie niet serieus.”

Globalisme: Zijn uitspraken en clichés, zo algemeen dat het moeilijk is er iets mee te doen.

Ontwijkende woorden – sommige woorden klinken alsof ze een mening hebben maar mijn werkelijke gevoel is erachter verborgen en maakt een bruikbare reactie niet waarschijnlijk. Zulke woorden kunnen zijn:

“Interessant”

“Apart”

“Dat maakt me nieuwsgierig”

“Vreemd”

“Grappig”

Wanneer ik zeg “dat is interessant...” blijft mijn gevoel over het onderwerp zoals - leuk, niet leuk, enthousiasme, angst – verborgen. Zonder je gevoel te gebruiken is het voor de ander moeilijk om te reageren of om verder inhoud te geven aan het gesprek en zal het gesprek al snel eenrichtingsverkeer zijn.

Ontkrachtende woorden en zinnen – sommige woorden of zinnen houden me weg bij mijn verantwoordelijkheid of ontkennen dat ik zelf een keuze heb.

Deze zinnen of woorden duiden vaak op een lage eigenwaarde of beperkende overtuiging. Deze omvatten:

“Ik kan niet”

“Ik kan het niet”

“Ik zou moeten”

“Als ik maar”

“Ik moet”

Dit geeft het idee dat het iets is dat buiten mijn invloed en controle ligt. “Ik kan echt niet naar dat overleg” of “ik ben zo druk” zijn zelden waar. Het is krachtiger om te zeggen: “ik kies ervoor iets anders te doen dan het overleg bij te wonen” dan te zeggen: “ik kan niet”. Daarmee neem ik geen verantwoording voor de keuze die ik maak en ben ik niet eerlijk naar de ander toe. Het probleem is dat de ander de werkelijke boodschap er echt wel uit haalt. Uiteindelijk worden jouw gevoelens niet gespaard en het vertrouwen toch aangetast, ondanks mijn inspanning jouw gevoelens te sparen.

De zin “ik weet het niet” betekent meestal “ik wil er niet langer over nadenken” of “misschien vind ik (of jij) wat ik te weten kom niet prettig”. Vaak zit onder “ik weet het niet” een belangrijk gevoel dat de communicatie blokkeert. “Ik weet het niet” wordt vaak gebruikt om angst of schaamte te verbergen. Het lijkt dus beter te zeggen dat je het niet weet dan toe te geven aan een onplezierig gevoel.

Het gebruik van vragen om iets duidelijk te maken

– vragen worden vaak gebruikt in plaats van wat je werkelijk wilt zeggen. Veel vragen zijn uitspraken voor datgene waar ik niet de verantwoordelijkheid voor wil nemen. Bijvoorbeeld:

“Weet je zeker dat dit het beste is om te doen?” we bedoelen vaak, “Ik denk dat wat je gaat doen niet de juiste manier is.”

“Wil jij werkelijk naar dat restaurant gaan?” kan betekenen, “Ik wil daar niet naar toe gaan.”

Meestal weet de ontvanger, die de vraag hoort, de onderliggende bedoeling toch wel en reageert op de onderliggende toon, vaak defensief, en gaat daardoor niet in op de vraag.

Let op je taalgebruik!

“Ik voel ...” in plaats van “Ik denk ...” – “ik voel ...”

Wordt vaak gebruikt in plaats van “ik denk ...” of “naar mijn mening ...”. Bijvoorbeeld “Ik heb het gevoel dat we er te lang over doen om deze beslissing te nemen” is de gedachte die ik heb. Mijn gevoel met betrekking tot dit onderwerp is iets anders, zoals frustratie, verveeldheid, verdriet, etc. Wanneer ik de zin “Ik voel dat.....” gebruik probeer ik mijn gedachte als een gevoel uit te leggen. Het is effectiever om de emotie uit te spreken die ik over de gedachte heb zoals, verdrietig, blij, boos, bang, etc. Bijvoorbeeld “Ik ben gefrustreerd omdat we nog steeds geen besluit hebben genomen en ik voel me angstig omdat we een duidelijke deadline hebben”.

Vragen worden vaak gebruikt in plaats van wat je werkelijk wilt zeggen.

Bagatelliseren – woorden of zinnen die de impact van mijn positie ondermijnen, verkleinen het nemen van verantwoordelijkheid voor mijn keuzes. Voorbeelden zijn:

“Soms”

“Misschien”

“Wellicht”

“Een beetje”

“Zoiets”

“Je kunt het er wel niet mee eens zijn, maar ...”

“Ik doe een gok”

“Ik kan het fout hebben, maar ...”

Het gebruik van een van deze zinnen/woorden geeft me een mogelijkheid te ontsnappen om een statement te maken en een stevige positie in te nemen. Als voorbeeld:

“Het stoort me een beetje dat je de dop niet op de tandpasta doet” geeft de indruk “dat maakt niet uit”.

Op deze manier dek ik me in en doe of het niets voorstelt, ontken ik mijn gevoelens en laat ik me regeren door mijn angsten.

Op waarde gebaseerde uitspraken – deze woorden of zinnen geven de indruk dat er een goede of beste manier is om iets te doen. Enkele voorbeelden:

“Zouden,”

“Ik kan niet anders,” of

“Ik moet”

Door het gebruik van deze woorden of zinnen neem ik afstand van mijn verantwoordelijkheid voor mijn eigen voorkeuren maar zeg het op een manier waarbij ik de indruk wek dat dit de enige manier is voor de te nemen actie of beslissing. Wanneer ik deze woorden of zinnen gebruik is dit mijn eigen voorkeur, of ik bescherm mijzelf tegen mijn eigen angst of een combinatie van deze twee. Voorbeelden zijn:

“Mensen zouden elkaar niet moeten interrumpen” kan betekenen “Ik geef er de voorkeur aan mensen te laten uitspreken omdat ik het een teken van respect vind” en dat laatste is een persoonlijke voorkeur of waarde. Of het kan betekenen “Als mensen me interrumpen, ben ik bang dat ze me niet horen of me overrulen”. Het gebruiken van het woord “zouden” verhuult de angst dat ik niet om kan gaan met mensen die me onderbreken.

“Iedereen zou zijn mening moeten zeggen tijdens vergaderingen” kan betekenen “Ik hecht waarde aan ieders mening en iedereen verdient het om ze te kunnen zeggen” dat laatste is een persoonlijke voorkeur. Het kan ook betekenen “Ik ben bezorgd dat mensen die niets zeggen het niet met me eens zullen zijn” dit is de angst die je kunt hebben omdat je denkt niet met tegenstand te kunnen omgaan.

Effectieve Communicatie

Deze vormen van taalgebruik zijn manieren die me helpen om niet eerlijk en direct te zijn in mijn communicatie. Om effectiever te worden is het noodzakelijk dat ik leer om duidelijk en direct te zeggen wat ik wil. Effectieve en krachtige communicatie is wanneer ik:

1. Zeg wat ik werkelijk ervaar en daar openheid aan geef, en
2. Mijn eigen verantwoordelijkheid neem.

Let op je taalgebruik!

Als ik direct ben en waarheidsgetrouw op een positieve en nuttige manier, dan laat ik echte openheid zien. Als ik mijn persoonlijke ervaringen, waarheid, gevoelens, emoties, herinneringen en intenties communiceer gebruik ik zinnen / woorden zoals:

“Wat ik zie is ...”

“Mijn mening is ...”

“Ik denk ...”

Dit taalgebruik maakt het voor anderen makkelijk echt te horen wat ik te zeggen heb. Echter, als ik met anderen praat en zeg:

“Jij bent ...”

“Mensen die altijd ...”

“Iedereen denkt ...”

Op dat moment praat ik zeker niet over mijn eigen ervaringen. Ik speculeer over andere mensen. Wat ik dan zeg is niet accuraat en zal vaak een defensieve of negatieve reactie teweegbrengen.

Ik ben zelf-verantwoordelijk als ik me bewust ben van de keuze die ik kan maken en deze keuze communiceer naar anderen. Ik kies hoe ik mijn tijd indeel, met wie ik praat, wat ik doe en wat ik niet doe. Als ik me niet bewust ben van deze keuzes of wanneer ik bang ben voor de consequenties hiervan, gebruik ik woorden die mijn keuzes verbergen voor anderen. En zelfs voor mijzelf.

**Effectieve krachtige communicatie
vindt plaats als ik zeg wat ik
werkelijke ervaar en er de volledige
verantwoordelijkheid voor neem.**

Let op je taalgebruik

Manieren die ik kan inzetten om deze ideeën te onderzoeken om bewuster te leren de juiste woorden en zinnen te gebruiken:

1. Naar mijzelf luisteren. Ik kan zorgvuldig luisteren naar mijn eigen woorden om zo bewuster te

worden van de verschillende soorten taal die we beschreven hebben.

- 2. Naar anderen luisteren.** Ik kan opletten hoe anderen praten, taalgebruik op televisie, op de radio en op de werkplek. Wat gebeurt er als anderen deze taal, zoals hier beschreven, gebruiken? Verandert het gesprek? Is het duidelijker, directer of krachtiger? Is het vaag of verwarrend?
- 3. Reflecteer.** Wie vind ik krachtige sprekers? Hoe gebruiken zij de taal? Wie vind ik niet krachtig als spreker? Hoe gebruiken zij de taal?
- 4. Kijk verder.** Als ik me bewust ben van de taal zoals hier omschreven, kan ik even stoppen en nadenken:
 - Weet ik wat ik werkelijk denk over deze situatie?
 - Weet ik wat ik op dit moment voel in deze situatie?
 - Voel ik me ongemakkelijk met mijn eigen gedachten en gevoelens?
 - Ben ik bang voor iets? Denk ik dat er iets ergs zal gebeuren als ik zeg wat ik werkelijk denk of voel?

Als ik me focus op mijn eigen ervaring en de taal die ik gebruik om mij uit te drukken heb ik de kans om meer te leren over wat ik echt denk, wat ik echt voel en welke keuzes ik maak. Hoe meer ik mijn eigen waarheid communiceer, hoe duidelijker dit over zal komen en hierdoor neem ik verantwoordelijkheid voor mezelf. Dit zal leiden tot meer duidelijkheid, snellere oplossing van problemen en conflicten en betere relaties. 