

INHOUD

| | |
|----------------------------------|----|
| HEE VERHAAL BEGINT ... | 8 |
| aan de slag: een eerste oefening | 10 |

| | |
|------------------------------|----|
| HOOFDSTUK 1 | |
| communicatie in de spotlight | 14 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| HOOFDSTUK 2 | |
| een tipje van de communicatiesluier | 34 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| HOOFDSTUK 3 | |
| licht en beweging, leren en ontdekken | 52 |

| | |
|-------------------------------|----|
| HOOFDSTUK 4 | |
| STAP A - druk op start | 68 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| HOOFDSTUK 5 | |
| STAP B - ken de verwachtingen | 84 |

HOOFDSTUK 6

STAP C - VIND DE DRIJFVEER 104

HOOFDSTUK 7

STAP D - BLIJF BIJ DE KERN 126

HOOFDSTUK 8

DE KRACHT VAN WOORDEN 150

HOOFDSTUK 9

ALARM! IK HEB COMMUNICATIESTRESS! 170

HOOFDSTUK 10

MIJN COMMUNICATIEKRACHT! 194

TER AFSLUITING 215

DANKWOORD 217

LITERATUURLIJST 219

HET VERHAAL BEGINT ...

Na een lange, donkere nacht verschijnt ergens aan de einder het eerste ochtendlicht. Een nieuwe dag breekt aan, vol met leven en verse mogelijkheden ...

De term 'licht' kan veel zeggen over communicatie. Licht is ongrijpbaar en altijd in beweging. Bij gebrek aan licht wordt de wereld donker en kil, maar als het licht ergens op schijnt, worden verborgen zaken zichtbaar en lost de mist op. De zon verlicht ons hart, maakt onze dagen net wat vrolijker en leuker; sterren geven hoop, stralen ons toe dat er zelfs in de zwartste nacht licht is, schoonheid en kleur. Zonder licht is er geen leven of groei mogelijk; verdwijnt alle kleur; tasten we in het duister en zien we elkaar niet meer ... Dat is licht, maar vervang deze term nu eens door de term 'communicatie' en je ziet de overeenkomsten vanzelf.

Je hebt een boek in handen dat gaat over communicatie, maar dit boek gaat eigenlijk vooral over jou: over wie jij bent, hoe jij bent en hoe je contact maakt met anderen. Hoe jij, net zoals onze sterren, kunt schitteren op jouw eigen manier. Communicatie is slechts het middel, jouw unieke manier, om anderen te vertellen over jezelf; de mogelijkheid om jouw mooiste kanten uit te lichten en om contact te maken met mensen om je heen. Dankzij communicatie kunnen we leren en leven. Communicatie geeft ons de mogelijkheid om onszelf te laten zien aan de wereld om ons heen, maar helpt ons ook om onszelf te ontdekken. Door in gesprek te zijn, inzichten te krijgen of inspiratie op te doen. In communicatie, vanuit ons eigen ik.

Dit boek gaat dus niet 'slechts' over communicatie, maar omvat eigenlijk een voorwaarde om te kunnen leven: we kunnen niet zonder communicatie. Een van de basisregels van communicatie is dat we 'niet níét kunnen communiceren'. Zolang we leven, zenden we boodschappen naar anderen en proberen we contact te maken met onze medemens, ieder op zijn unieke manier. Net zo uniek als onze vingerafdruk, is onze communicatie: ieders eigen verhaal.

In dit boek kun je van alles lezen en leren over jouw eigen communicatiestijl. Ik bespreek communicatie aan de hand van een model dat bestaat uit zeven verschillende basisstijlen: het 7Life Model. Voordat we dat model gaan bespreken en toepassen, kijken we in hoofdstuk 1 naar het begrip 'communicatie': Wat is dat eigenlijk? Waarom is het zo'n belangrijk begrip? Wanneer spreken we van effectieve communicatie?

Communicatiekracht wordt daarna volgens een eigen methode in kaart gebracht, waarbij de zeven stijlen van het 7Life® Model een rol spelen. Dat kan ingewikkeld lijken: een methode én een model? Is dat niet een beetje dubbelop en eens te veel? Eenvoudig gezegd, passen een methode en een model bij elkaar. Een model vertelt hoe iets eruitziet en met elkaar samenhangt. Een methode laat vervolgens zien hoe dat werkt, hoe je die informatie dus kunt gebruiken of toepassen. Dus: hoe werkt communicatiekracht eigenlijk voor mij?

Met het 7Life Model zien we dat er zeven stijlen van communiceren zijn. Iedereen heeft een eigen mix van deze stijlen, maar ook een sterke voorkeur voor één communicatiestijl. Deze voorkeursstijl geeft een eigen klank aan jouw communicatie. In hoofdstuk 2 worden alle zeven stijlen kort voorgesteld, waarna in hoofdstuk 3 het 7Life Model wordt toegelicht. In hoofdstuk 4 tot en met 7 worden vervolgens vier basisonderdelen, vier sleutels, voor succesvolle en krachtige communicatie beschreven: ons 'A, B, C én D'tje' van sterke communicatie. Met deze sleutels in handen kun je veel ontdekken over jouw communicatiestijl en vooral ook sterker leren communiceren vanuit je eigen voorkeur.

Naast deze sleutels voor sterke communicatie geven we nog een paar extraatjes in dit boek. Zo staat de indrukwekkende kracht van woorden en de invloed van klank op je communicatie in hoofdstuk 8 centraal. Hoofdstuk 9 belicht vervolgens een cruciaal onderwerp: omgaan met communicatiealarm. Wat gebeurt er als je juist niet gezien, niet gehoord en niet gewaardeerd wordt? Hoe kun je op zulke momenten keuzes maken die je weer in je communicatiekracht doen staan?

Hoofdstuk 10 geeft ten slotte een beeld van jouw eigen communicatiestijl. Na de voorbereidende hoofdstukken en de oefeningen die daarbij horen, kunnen we nu de diepte in. We gaan ontdekken wat de kern van jouw communicatiekracht is; jouw eigen *zijn*. Want daar draait het immers om als we het hebben over communicatiekracht. Vanuit jouw eigen ik, jouw identiteit, communiceren en verbinden met anderen.

Dit boek is dus jouw persoonlijke 'ontdekkingsboek'. Je gaat meer ontdekken over jezelf, maar ook over de mensen om je heen; over contact en

connectie; en je zult nieuwe inzichten verwerven. Je mag ook meer leren over leren, bewegen en veranderen (en dat meteen toepassen!). Het boek mag een handvat zijn om meer te ontdekken over communicatie die niet stilstaat, maar juist voor jou werkt.

Ik wens je alvast een schitterende ontdekkingstocht, op zoek naar jouw eigen communicatiekracht.



AAN DE SLAG - EEN EERSTE OEFENING

IN DIT BOEK KUN JE ALLELEI TESTEN, OEFENINGEN EN VOORBEELDEN VINDEN. JE KUNT DUS ECHT AAN DE SLAG GAAN MET HET ONTDEKKEN VAN JE EIGEN COMMUNICATIESTIJL. JUIST OMBAT DIT BOEK BEDOELD IS ALS ONTDEKKINGSBOEK, WIL IK JE VRAGEN OM JE ALLEREERSTE OEFENING TE DOEN VÓÓRBAT JE VERDER LEEST.

BEANTWOORD ONDERSTAANDE OPEN VRAGEN DIE TE MAKEN HEBBEN MET WAARDEN. DEZE WAARDEN MAKEN ONDERDEEL UIT VAN HET 7LIFE MODEL. 1 DE ANTWOORDEN PAKKEN WE AAN HET EINDE VAN HET BOEK ER WEER BIJ. DEZE WAARDEN HEBBEN OOK TE MAKEN MET WIE JIJ BENT EN WAAR JE VOOR STAAT. WE BEGINNEN DUS MET ONZE BASIS: JIJ!

1. VERSTANDIGHEID

WAT WAREN MOMENTEN VAN VERSTANDIG HANDELEN?

WAT GEBEURDE ER?

WAT DACHT JE?

WAT VOELDE JE?

¹Vrij naar: *Dromen, durven, doen*, Ben Tiggelaar, Spectrum, 2008, p. 61-70 (m.b.t. het onderzoek van de Amerikaanse psycholoog Martin Seligman).

2. ZELFBEHEERSING

Wat waren momenten van zelfbeheersing en grenzen aangeven?

Wat gebeurde er?

Wat dacht je?

Wat voelde je?

3. RECHTVAARDIGHEID

Wat waren momenten van eerlijkheid tegenover anderen?

Wat gebeurde er?

Wat dacht je?

Wat voelde je?

4. DAPPERHEID

WANNEER DURFDE JE EIGEN KEUZES TE MAKEN EN DAT OOK VOL TE HOUDEN?

WAT GEBEURDE ER?

WAT DACHTE JE?

WAT VOELDE JE?

5. GELOOF

HOE DRAGEN GELOOF, HOOP EN LIEFDE BIJ AAN ZINVOLLE DOELEN IN JE LEVEN?

WAT BETEKENEN DEZE DRIE BEGRIPPEN VOOR JE?

6. GELUK

WAT MAAKT JOU GELUKKIG?

WAT IS EEN GELUKSGEVOEL?

HEB JE DAAR EEN VOORBEELD VAN EN WAT GEBEURDE ER OP DAT MOMENT?

7. JIJ

BESCHRIJF JEZELF EENS IN EEN PAAR ZINNEN.

8. anderen

WAAR WAARDEREN ANDEREN JOU, VOLGENS JEZELF, VOORAL OM?

HOOFDSTUK 1
communicatie
IN DE SPOTLIGHT

Pas toen ik in aanraking kwam met wat nu 7Life is, kreeg ik woorden om te doorgronden wat me zo anders, zo buitengewoon, maakt. Omdat 7Life niet alleen om het 'ik' gaat, maar juist ook om communicatie, interactie en verbinding. Ik kreeg een vocabulaire om duidelijk te maken wat ik doe. Ik ben me bewuster van hoe ik kijk, daardoor zie ik beter. Ik zie mensen, ik zie mijn kinderen, ik zie mezelf. Ik versta de taal van vlinders steeds beter.

- IK BEN MAROESJA, MIJN KERNVERHAAL, MIRJAM MEIJS -

Dit boek is een heel persoonlijk boek. Het bleek namelijk niet mogelijk om over communicatie te schrijven zonder het gesprek met mijzelf aan te gaan. Gelukkig is dat precies mijn hoop voor jullie als lezers: de dialoog met jezelf oppakken. Een kijkje in het 'hoe' en 'waarom' van jezelf is nog niet zo eenvoudig: de keuzes die je maakt; de blik die je hebt op de buitenwereld; de zaken waar je mee worstelt of waar je juist enthousiast van wordt ... Een boek over communicatie dat zo langzamerhand een verhaal wordt: mijn verhaal en hopelijk ook jouw verhaal.

Hoe meer ik met communicatie bezig ben, hoe belangrijker ze lijkt te worden. Steeds meer besef ik dat communicatie mijn levenslijn is, die elke relatie waardevol en betekenisvol maakt. Zonder communicatie leer ik niet, ontwikkel ik niet en heb ik niet lief. Zonder communicatie is mijn leven dodelijk stil en zonder boodschap. Zonder communicatie heb ik geen bouwstenen en geen middelen om mijn verhaal te kunnen delen met de mensen om mij heen. Communicatie doet er ongelooflijk veel toe! Inzicht in communicatie is dus een kostbare en noodzakelijke kwaliteit.

'Dus ik mag gewoon mijzelf zijn?' Dit is wellicht de meest voorkomende uitspraak tijdens de trainingen en workshops die ik geef. En ja, je mag gewoon jezelf zijn, voor zover dat gewoon is. Mirjam noemt dat in mijn 'kernverhaal' zelfs *buitengewoon*. Eigenlijk zijn we allemaal een beetje vreemd, of beter gezegd: uniek. Ik gebruik nog liever de term 'bijzonder'. Eenieder van ons is oneindig verrassend, met een eigen DNA en eigen ervaringen. Onze omstandigheden kleuren onze voorkeuren, onze achtergrond beïnvloedt onze keuzes. Wij zijn unieke wezens, die ook nog eens geheel eigen ervaringen verzamelen; mensen die voortdurend interacteren en in contact staan met de mensen om ons heen, en de omgeving waarin wij ons bewegen.

HOKJES, VAKJES

Dat 'in contact staan met' is eigenlijk een heel complex systeem. Al die unieke mensen die ook nog eens met elkaar in verband staan. We proberen grip te krijgen op dat complexe systeem door allerlei studies te doen over menselijk gedrag en persoonlijkheid. Ondanks onze aversie tegen hokjes en vakjes, stoppen we elkaar maar al te graag in een model of overzicht, een schema dat aangeeft hoe je bent of wie je bent. Er zijn wetenschappelijke studies die zich met niets anders bezighouden dan met het kijken naar mensen en sociaal gedrag: de mens in relatie.

Toch kan geen van deze studies een eenduidig antwoord geven op de vraag hoe wij 'werken'. Mensen zijn immers geen machines. We kunnen onvoorspelbaar, onbezonnen en bevlogen zijn. We zijn verrassend en innemend, creatief en bij vlagen onbeteugeld en vrijgevochten. En soms weer heerlijk routineus: na het weekend stappen we op de fiets en rijden we in volle tevredenheid richting ons vaste bureau, in het bekende kantoor, met de maandaglunch onder de snelbinders. Zo zijn wij.

Er mag dan geen eenduidig antwoord zijn, wij hebben behoefte aan houvast, aan grip op onze eigen 'black box'. Eerlijk is eerlijk: een handleiding voor onszelf, dat zou niet verkeerd zijn ... Daarom gaan we in het dagelijks leven op zoek naar antwoorden. We spiegelen onszelf aan anderen; we hebben voorbeelden, helden, coaches en inspirerende ontmoetingen. Zo heeft onderzoek uitgewezen dat het humeur van onze leidinggevenden op het werk enorme impact kan hebben op de sfeer in het gehele bedrijf. We nemen dus zelfs het gedrag van een ander over. Deze 'spiegelreacties' maken het des te lastiger om te weten wat je zelf te bieden hebt en wat je eigen voorkeuren zijn.

Daarnaast maken we testen op internet of in kranten, als onderdeel van een evaluatie op ons werk of een psychologische test voor een nieuwe baan, of soms gewoon zomaar: om te delen op Facebook of om even te glimlachen als we na het beantwoorden van vijf vragen horen wat onze bestemming in het leven is. We praten met elkaar en lezen boeken van bekende psychologen of coaches. We vinden houvast in het geloof, de Bijbel of een ander richtsnoer dat heilig voelt of is. Zo zijn we met z'n allen in meer of mindere mate op zoek.

DRIE IN ÉÉN

Deze zoektocht blijkt nog een aardige uitdaging, want: wat zoeken we eigenlijk en waar kijken wij naar? Aan het begin van dit hoofdstuk staat de uitspraak dat we niet uit één, maar eigenlijk uit drie beelden bestaan: onze visie op onszelf; de impressie die anderen van ons hebben; wie wij werkelijk zijn.

Geen van deze beelden is exact hetzelfde. Er zijn raakvlakken, herkenningspunten en duidelijkheden, maar er is altijd weer een onbekend gebied. Dit is het gebied waar je nog zoekende bent: Wie ben ik en waar ben ik goed in? Hoe kom ik op anderen over en wat verberg ik nog voor de buitenwereld? Wat is mijn potentieel, mijn nog te ontginnen gebied?

Communicatie speelt een rol bij de beantwoording van deze vragen; ze werkt als een sleutel. Hoe meer inzicht je hebt in hoe communicatie voor je werkt, hoe beter je kunt luisteren en interpreteren: dit past bij mij; dit zegt iets over mijn werkelijke 'ik'; deze keuzes wil ik eigenlijk maken ... Dit is mijn verhaal.



aan de slag!

HOE SPIEGEL JIJ JEZELF?

HEB JE BEPAALDE VOORBEELDEN?

WIE INSPIREERT JOU?

WANNEER BEN JIJ HELEMAAL 'JEZELF'?

HERKEN JE DE UITLEG VAN DE DRIE BEELDEN BIJ JEZELF?

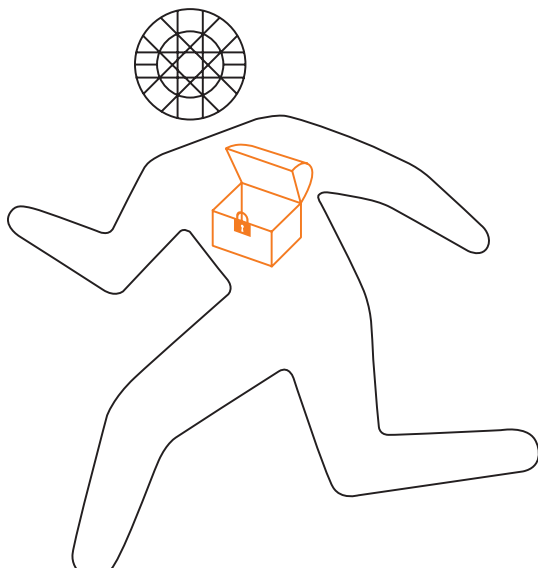
HOE ZIE JIJ JE WERKELIJKE 'IK'?

EEN NIEUW MODEL

In dat drukke aanbod rondom mensenkennis ligt er nu een nieuw model, een verse test. Een model dat vooral gaat over communicatie: ieders persoonlijke en individuele communicatiestijl. Waarom zou deze communicatietest nog iets toevoegen aan de veelheid van informatie op dit vlak? Naast al die persoonlijkheidstesten, modellen over motivatie en drijfveren, testen wat betreft leiderschapstijlen, overzichten van competenties en talenten?

COMMUNICATIE ALS SLEUTEL

Allereerst omdat communicatie echt een sleutel is, in elke vraag over ontwikkeling en bij elke vorm van samenleven, samen zijn of samenwerken. Alles wat met ontwikkeling te maken heeft, is eigenlijk een vorm van communicatie: motivatie, onderwijs, stimuleren, leidinggeven, aanvuren, feedback geven, inspireren, overleggen, samenwerken ... Communicatie is cruciaal als we interactie onder de loep nemen: jij en ik in beweging. Als onderdeel van een groep, een relatie, een organisatie, een gezin; de keuzes die we maken; de impact die we op de omgeving hebben. Communicatie is ook iets anders dan persoonlijkheid. Het heeft er wel mee te maken, want we kijken samen naar hetzelfde onderwerp: mensen in beweging, mensen die keuzes maken, mensen die leven en beleven. Maar communicatie is niet hetzelfde als persoonlijkheid, motivatie of kwaliteiten. Communicatie is vooral interactie. Van binnen (jouw ik) naar buiten (de ander) gericht en weer terug. Elke interactie is anders en heeft een ander effect. En daar gaat 7Life over: jij in interactie, in relatie. Jij in beweging.



Toch wordt communicatie meestal over het hoofd gezien. Vooral de eigen, persoonlijke stijl – de individuele communicatie – krijgt weinig aandacht. De meeste boeken en trainingen die over communicatie gaan, behandelen communicatie als een bulkbegrip, een verzamelnaam. Zo heb je boeken over ‘cruciale conversaties’ of succesvol feedback geven, maar ook over ontwikkeling, zoals *personal branding* en persoonlijke effectiviteit. Andere trainingen en methodieken belichten vooral de praktische kant van communicatie: open en gesloten vragen stellen; of gesprekstechnieken zoals het bekende ‘LSD’ (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen). Heel handig en ontzettend leerzaam, maar niet op maat. Hoe werken deze inzichten voor jou? Hoe vind je een mooie oplossing op maat, die vooral voor jou werkt, die jou ook aanspreekt en versterkt?

Aan het einde van dit hoofdstuk zet ik als extraatje een aantal bekende en handige afkortingen voor je op een rij: nóg een cursusje communicatietechniek. En kijk dan vooral welke van die tips jou aanspreken. Maak jij een andere keuze dan je collega, je partner of je vrienden? Waarom denk je dat dat is?

Al deze boeken en trainingen bieden dus heel waardevolle en mooie informatie die eigenlijk nog op maat moet worden gemaakt. Ik geloof dat een en dezelfde stijl van communiceren, een techniek voor iedereen, niet bestaat. Mensen zijn uniek en dus is alles wat zij de wereld in zenden, door woord, gebaar of opgetrokken wenkbrauw, óók uniek. Het vertelt eigenlijk iets over jou, over jouw identiteit.

COMMUNICATIE ALS VAARDIGHEID

Daarmee is individuele communicatie heel bijzonder: ze wordt voor een deel gekleurd door de persoonlijkheid, dus door wie je *bent*. In de meeste onderzoeken wordt rekening gehouden met 20 procent eigenheid; 20 procent ‘eigen geluid’. Dat houdt ook in dat communiceren voor het overgrote deel een vaardigheid is, iets wat je dus *kunt*. Dat is heel belangrijk om te weten. Als iets namelijk een vaardigheid is, zoals autorijden, schilderen of typen, dan kun je het dus aanleren als je dat zou willen. Je kunt jezelf ontwikkelen en verbeteren.

Kortom: er is een leerproces mogelijk, als je je bewust bent wát je wilt leren of wat je nog mist. En dat leerproces start vanuit een inzicht in jezelf en het