



De leerkracht als beroeps- communiqueerder

Dicky Wijland



Wat hebben een advocaat, leerkracht, hulpverlener, arts, verkoper, adviseur of telefoniste met elkaar gemeen? Wat betreft de inhoud van hun werk waarschijnlijk weinig. Echter, een groot deel van hun werk bestaat uit beroepsmatig communiceren. Bij de uitvoering van hun beroep wordt van hen verwacht dat zij over specifieke communicatieve vaardigheden beschikken. Zo niet, dan kan dat grote gevolgen hebben: de advocaat kan het proces verliezen, de hulpverlener kan de hulpvraag van zijn cliënt verkeerd interpreteren, de arts kan de verkeerde diagnose stellen, de verkoper kan een order mislopen, de adviseur...

Kortom, het hebben van succes in het werk is voor velen voor een groot deel afhankelijk van het professioneel kunnen communiceren in allerlei situaties. Veel beroepscommuniqueerders onderhouden deze vaardigheden dan ook met zorg.

De leerkracht is bij uitstek een beroepscommuniqueerder. Vanaf het moment dat hij de school binnenstapt wordt van hem verwacht dat hij in staat is in de meest uiteenlopende situaties professioneel te communiceren: met de ouder die haar kind brengt, met de collega die advies of feedback vraagt, in het teamoverleg, en het meeste nog met de leerlingen in de klas. De leerkracht als professionele communiqueerder weet welke vragen op welk moment te stellen, wanneer te zwijgen, hoe actief te luisteren, hoe aan te moedigen en te inspireren, feedback te geven, lichaamstaal te interpreteren en bovenal hoe te controleren of de boodschap door de ontvanger is begrepen.



.....
 'Hoe kan het dat twee collega's na een vergadering
 napraten en zich vervolgens afvragen: hebben wij wel
 in dezelfde vergadering gezeten?'

Fatale aannames

Tijdens het communiceren gaan we uit van een groot aantal vooronderstellingen of aannames, bijvoorbeeld: wanneer we dezelfde taal gebruiken in onze communicatie, hebben we het ook over hetzelfde. Of: we baseren onze meningen en conclusies op dezelfde normen en waarden. Of: de ander beschikt over dezelfde voorkennis omtrent het onderwerp.

Veel zenders gaan er zonder meer van uit dat de luisteraar:

- begrijpt wat er is verteld
- het eens is met wat er is verteld
- het relevant vindt wat er is verteld
- weet welke actiepunten voortvloeien uit wat er is verteld.

Het zal duidelijk zijn dat het gevaar van miscommunicatie niet ongegrond is en dat geslaagde communicatie vaak schijnbaar geslaagd is. Het is dus van groot belang dat de professional, degene die verantwoordelijk is voor het communicatieve proces, zich hiervan bewust is en:

- goed luistert en kijkt naar de reacties van de ontvanger
- de ander laat herhalen wat er is gezegd
- duidelijk maakt wat van de ander wordt verwacht, wat de gevolgen van de boodschap zijn
- het gesprek concreet afsluit door het maken van duidelijke afspraken.

Kunnen we toch?

Iedereen communiceert, de hele dag; zoals gezegd: je kunt niet niet communiceren. Iedereen beschikt dan ook in principe over de vermogens om met anderen te communiceren. In veel gevallen voldoen die algemene communicatieve vaardigheden: we kunnen onszelf uitdrukken, duidelijk maken wat we vinden en willen. We bespeuren echter ook vaak na een gesprek met een partner, vriend of collega een ontevreden gevoel: hebben we elkaar wel begrepen of hebben we langs elkaar heen gepraat, heeft het gesprek het resultaat opgeleverd dat we verwachtten? Met andere woorden: we lopen, met name in situaties waarin onze woorden, intonatie en houding essentieel zijn voor het succes van de communicatie tegen de grenzen van onze communicatieve vaardigheden aan. In privésituaties, maar ook in ons werk.

Communicatie is een leerproces dat nooit stopt

Een beroepscommuniqueerder zal zich voortdurend bewust moeten zijn van zijn communicatieve activiteiten: wat ging goed, wat niet, waarom niet, wat moet ik een volgende keer anders doen? Groei ontstaat door voortdurend te reflecteren op de wijze waarop (formele) gesprekken verliepen, wat het effect is van eigen handelen.



Communicatie: het moeilijkste vak dat er is!

Het professioneel communiceren wordt wel als het moeilijkste aspect van een beroep gezien. Om goed te kunnen communiceren zijn drie factoren belangrijk: motivatie, kennis en skills (Gudykunst en Kim 1992). Motivatie verwijst naar het verlangen om effectief te communiceren met anderen. Kennis verwijst naar het weten wat te doen om effectief te communiceren. Skills betreft het juiste gedrag, het toepassen van de juiste vaardigheden die nodig zijn om effectief te communiceren. En dat alles tegelijk in één communicatieve handeling!

Communicatietrainingen

Communicatie is dus een vak. Een vak dat je kunt leren en dat je moet onderhouden. Aan professionals uit allerlei branches worden alle mogelijke communicatietrainingen aangeboden. Trainingen om met meer succes en overtuiging te presenteren, te verkopen, te interviewen; trainingen die de nadruk leggen op de non-verbale communicatie; cursussen over de psychologie van communicatie, omgaan met emotionele gesprekspartners, met lastige situaties, etc. Kortom: professionalisering op het gebied van communicatie is maatwerk.

De leerkracht als beroepscommuniqueerder

Zoals reeds gezegd, ook van de leerkracht wordt verwacht dat hij op professionele wijze weet te communiceren. Dit betekent dat hij:

- weet wat wel of niet te behandelen in een 10-minutengesprek
- op kundige en zorgvuldige wijze met ouders een slechtnieuws-gesprek kan voeren

.....
 'Het belangrijkste in communicatie is horen
 wat er niet gezegd wordt.'

Peter Drucker

.....

- weet hoe hij het gesprek met een boze ouder moet structureren
- een voorlichtingsbijeenkomst kan voorbereiden en houden
- een discussie kan leiden
- een collega positieve of kritische feedback kan geven
- ouders gastvrij en professioneel kan ontvangen
- ouders proactief kan uitnodigen of contacten kan onderhouden.

Edux heeft reeds voor veel schoolteams communicatietrainingen op maat verzorgd. Het volgen van een training door het gehele schoolteam heeft als voordeel dat het hele team 'dezelfde taal' spreekt.

'Getrainde' leerkrachten hebben inzicht gekregen in hun eigen communicatieve vaardigheden, hun eigen gedrag en het effect ervan op anderen. Zij beschikken over diverse gespreksstructuren die zij kunnen inzetten in verschillende situaties. Zij kennen de eisen die aan hen gesteld worden als beroepscommuniqueerder en zijn zich bewust van de factoren die communicatie effectief maken. Maar bovenal, zij voelen zich zekerder in hun communiceren en weten dat onderhoud van de vaardigheden vanzelfsprekend is.

Dicky Wijland is senior adviseur Management & Consultancy. Zij werkt bij Edux Onderwijsadvies.