

Het communicatiemodel en de macht van de stemming

Heb je ooit de ervaring gehad dat alles op rolletjes liep, dat je het gevoel had dat er niets mis kon gaan? Een tijd waarin alles goed leek te gaan en alle doelen met gemak werden gerealiseerd? Misschien had je een zakelijke ontmoeting waarbij je alle antwoorden wist. Misschien was het een keer dat je jezelf verbaasde met een daadkrachtig of komisch optreden, dat je nooit had verwacht te kunnen. Waarschijnlijk heb je de tegengestelde ervaring ook gehad een dag waarop niets goed leek te gaan. Waarschijnlijk kun je je keren herinneren dat je dingen die normaal gemakkelijk afgaan, verknoeide, waarbij iedere stap verkeerd was, iedere deur op slot en alles wat je probeerde verkeerd uitpakte.

Wat is het verschil, jij bent dezelfde persoon. Je hebt dezelfde vermogens tot je beschikking. Hoe kan het dan dat je de ene dag wanprestaties levert en de volgende dag jezelf overtreft? Hoe komt het dat zelfs de allerbeste topatleten dagen hebben waarop ze topprestaties leveren en dagen waar zie niet kunnen 'scoren'?

Het verschil wordt bepaald door de neurofysiologische toestand waarin je bent. Er zijn vermogende stemmingen –vertrouwen, kracht, overtuiging, blijdschap, extase- die rijke bronnen vormen om persoonlijke kracht uit te putten. En er zijn verlamdende stemmingen –depressie, angst, verdriet, wantrouwen, frustratie die ons machteloos houden. We ervaren allemaal de wisselingen van goede en slechte stemmingen. Het gaat erom de leiding te nemen over onze stemmingen en dus over ons gedrag. Stel nu eens dat je met je vingers kon knippen en via je wil in de meest dynamische, vermogende stemming kon komen. Een stemming waarin je opgewonden bent en je zeker van succes voelt, je lichaam energiek tintelt en je geest levendig is? Zou je dat willen? Dan is het eerst belangrijk te leren wat stemmingen zijn en hoe ze werken.

Er zijn veel manieren om het proces van communicatie te beschrijven. Al jaren gebruiken wij het onderstaande model in onze trainingen en tijdens coachen, dat op een eenvoudige manier inzichtelijk maakt hoe het proces van communicatie verloopt. Hierdoor wordt duidelijk hoe het komt dat mensen verschillend tegen zaken aankijken, hoe het komt dat wij ook in ons werk met ons persoonlijke verleden te maken hebben, hoe het komt dat veel mensen hun doel niet echt voor ogen hebben, laat staan hun doel bereiken.

Globaal werkt het als volgt: er komt informatie (prikkel) op je af, via je zintuigen wordt dit waargenomen, de informatie wordt van binnen bij je verwerkt (dit is van buitenaf niet zichtbaar) en vervolgens reageer je (gedrag) op een bepaalde manier.

De informatie die op je afkomt noemen we de externe gebeurtenis. Onze zintuigen vangen de prikkels op: je ziet, hoort, ruikt, proeft of voelt. Stel dat je al deze prikkels bewust zou moeten verwerken, dan zou je pittig verward kunnen raken. Je verwerkt dus heel veel op onbewust niveau. Hoe werkt dit nu precies? Elk mens heeft filters. Deze zorgen ervoor dat allerlei informatie wordt weggelaten, gegeneraliseerd en vervormd. Voorbeelden van filters zijn: waar en wanneer ben je geboren, onder welke omstandigheden, waar ben je opgegroeid, de plaats, het land, cultuur, in welk gezin, in welke familie, je scholing, je studies, werksituatie, wat heb je meegemaakt, specifieke herinneringen, welke waarden en overtuigingen heb je zoal overgenomen en/of je eigengemaakt. Ook zaken als vaardigheden die je hebt geleerd, je vriendschappen, werkervaring, sport, hobby's enzovoort. Alle filters met elkaar vormen als het ware je persoonlijkheid, en dat die kan veranderen gedurende je leven, dat weet natuurlijk iedereen.

Je filters bepalen dus welke informatie er verdergaat en hoe. Dit mondt uit in je gedachtepatroon, ook wel interne voorstelling genoemd. Je gedachtepatroon heeft een wisselwerking met je fysiologie. Met fysiologie wordt niet alleen je houding bedoeld, maar ook alle biochemische processen, gespannen of ontspannen zijn, zoek of gezond zijn, en dergelijke. Uit deze interactie ontstaat je stemming en je stemming stuurt uiteindelijk je gedrag.

Dus: er komt een prikkel binnen en er wordt gereageerd met bepaald gedrag. 'We gaan veranderen van een servicegericht naar een meer verkoopgericht klant contact center' roept de callcenter manager. 'Prachtig' zegt de ene teamleider. 'Bah' zegt de andere teamleider. 'Verkoop is iemand iets aansmeren'. 'Welnee' roept weer een ander, 'verkoop is juist optimale service verlenen aan de klant'.

Welnu, zo kun je eindeloos doorgaan. Vraag iemand wat het eerste is wat in het opkomt als je zegt: Call center, klant, werk, service, verkoop, vader, moeder, strand, vakantie, school, training, verandering enzovoort. Je zult merken dat iedereen verschillend reageert. Dezelfde prikkel gaat naar binnen, er komt iets anders naar buiten. Als je hierbij stilstaat dan is het eigenlijk indrukwekkend dat wij nog zo goed met elkaar kunnen communiceren en elkaar kunnen begrijpen. Of is dit, misschien op basis van dit gegeven, juist de oorzaak dat er zoveel langs elkaar heen gepraat wordt?

Het is duidelijk dat men bij een positief gedachtepatroon een andere stemming creëert dan bij een negatief gedachtepatroon. Zo heeft een positief of negatief gedachtepatroon uiteraard ook invloed op de fysiologie.

Als al ons gedrag het resultaat is van onze stemmingen, dan zullen we in een vermogende stemming ander communicaties en handelingen creëren dan in een belemmerende stemming. De meeste mensen ondernemen weinig bewuste actie om hun stemmingen te beïnvloeden. Ze worden depressief of energiek wakker. Goede onderbrekingen beuren hen op, slechte brengen hen in een slecht humeur. Een verschil tussen mensen op ieder terrein is hoe effectief zij hun vermogens bundelen. Stemningsverandering is iets wat de meeste mensen graag willen bereiken. Ze willen zich gelukkig voelen, blij opgewonden, in balans. Ze willen vrede met zichzelf ervaren, of proberen vervelende stemmingen kwijt te raken. En, hoe doe je dat nu?

Hoe

Een van de meest sterkst sturende filter en stemmingmaker binnen het communicatie model is het filter 'waarden en overtuigingen'. John Stuart Mill schreef eens: Een persoon met een overtuiging staat gelijk aan een macht van negenennegentig mensen met alleen 'belangen'.

Dat is precies waarom onze waarden en overtuigingen de deur naar succes en excellentie kunnen openen. Overtuigingen leveren een direct commando aan je zenuwstelsel. Als je gelooft dat iets waar is, kom je letterlijk in de stemming van die waarheid. En als je gelooft dat iets niet waar is, kom je letterlijk in de stemming dat het niet waar is. Effectief behandeld kunnen overtuigingen de sterkste krachten zijn om goede en zinvolle zaken in je leven te creëren. Anderzijds kunnen overtuigingen die je acties en gedachten belemmeren net zo verwoestend zijn als vermogende overtuigingen bekrachtigend.

Kennis omtrent overtuigingen is voor elk individu van enorm belang. Namelijk, ken jij je eigen overtuigingen en zo ja, zijn ze dan altijd even effectief? Jouw overtuigingen zijn de belangrijkste bouwstenen van hoe jij in het leven en in jouw werk staat. De bouwstenen die bepalen hoe jij met het leven in zijn totaliteit omgaat. Zoals ik al zei: jouw overtuigingen zijn altijd waar. De vraag wederom is of jouw waarheid altijd even functioneel is?

De enige die jou kan veranderen dat ben je zelf. Jij creëert je eigen wereld. Ervaar jij jouw wereld als een feest of ervaar je jouw wereld als een gevangenis? Nu je dit weet, zou ik je het volgende advies willen geven. Ben je tevreden? Blijf zo doorgaan. Ben je niet tevreden, weet dan dat je je eigen wereld kunt creëren.

Opdracht: Neem een half uur om zoveel mogelijk overtuigingen over jezelf op te schrijven. Verdeel ze in 'verzwakkende' of 'versterkende' overtuigingen.

Omcirkel de 3 meest versterkende overtuigingen en stel je zelf de volgende vragen:

Wat levert deze overtuiging mij op?

En wat nog meer?

En wat nog meer?

Omcirkel de 3 meest verzwakkende overtuigingen en stel je zelf de volgende vragen:

Waar en wanneer heb ik besloten dat dit waar voor mij is?

Wat heeft het in stand houden van deze overtuiging mij tot op dit moment in mijn leven voor positiefs gebracht?

Stel dat deze overtuiging een absurde gedachte in plaats van 'een van mijn waarheden' zou zijn, wat zou daarvan het gevolg zijn?

Wat heeft het in stand houden van deze overtuiging mij tot op dit moment in mijn leven gekost?

Het lang ga ik deze prijs nog betalen?

Heb ik deze overtuiging nog nodig?

Welke nieuwe overtuiging zou ik ervoor in de plaats kunnen zetten die versterken is en mij positieve dingen gaat opleveren?

Welke eerste stappen moet ik nu gaan zetten om deze nieuwe overtuiging waarheid te laten zijn?

Wat kan ik ermee?

- Jezelf bewust maken van jouw eigen gedachten
- Verzwakkende gedachten veranderen in versterkende gedachten.
- Jezelf in vermogende stemmingen brengen
- Leren met jezelf communiceren
- Leren hoe je met de ander kunt communiceren.

Auteurs:

Jos Mittelmeijer en Marlies van der Putten

Quality Contact
Postbus 279
3992 PB HOUTEN
030-635 12 78
info@quality-contact.nl

COMMUNICATIEMODEL

