

Dramatische communicatie in scholen

Op veel scholen waar ik werk, kom ik een manier van communiceren tegen die veel mensen onnodig veel pijn doet. Men is zich er vaak niet van bewust. Het is ook een manier van leven geworden, een onderdeel van de cultuur.

Meestal is het voor mij een signaal dat er een politieke cultuur is ontstaan¹. Een kenmerk van deze cultuur is dat er bij fouten naar schuldigen wordt gezocht, dat er niet open gecommuniceerd wordt, dat men in de wandelgangen praat over elkaar, dat men zich snel gepasseerd voelt, dat men zich wil indekken. Het is eigenlijk een cultuur waar angst een grote rol in speelt. Men voelt zich langzaam maar zeker niet veilig meer en men probeert manieren van communiceren te vinden, waardoor je niet als schuldige kan worden aangemerkt, waardoor je nooit iemand rechtstreeks hoeft aan te spreken. Het gevolg is dat mensen niet echt meer zien wie de ander is. Meestal is er sprake van dramatische communicatie. Het is een manier van communiceren waarbij de communicatoren drie rollen aannemen: 1. de aanklager of de dader, 2. het slachtoffer, 3. de redder.

Een voorbeeld

Een moeder wil vertellen aan de leerkracht dat haar kind zich ongelukkig voelt. Het is een gevoelig kind en heeft veel struc-

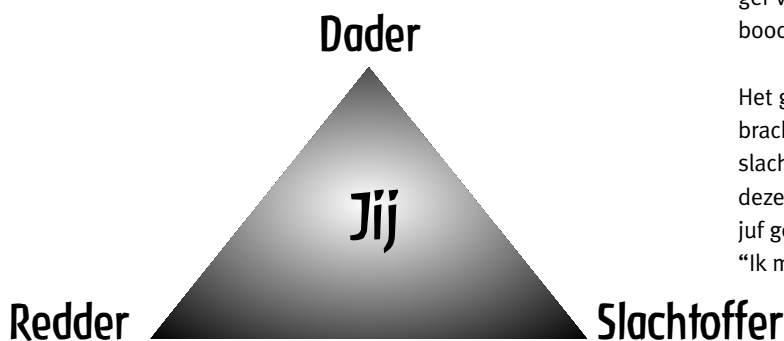
tuur nodig. De moeder zegt: "Jelle heeft vannacht slecht geslapen. Hij is ook zo gevoelig. Kun je hem niet meer structuur geven?" De leerkracht voelt zich onmiddellijk beschuldigt. Immers er wordt gesuggereerd dat de leerkracht te weinig structuur geeft. De leerkracht reageert: "Ik geef best veel structuur, maar hij kijkt thuis ook zo veel televisie, daardoor krijgt hij veel teveel indrukken".

De moeder heeft zich zo geuit, waarbij ze de rol aannam van aanklager of dader. Daardoor voelt de leerkracht zich slachtoffer en verdedigt zich (ik geef best veel structuur). Die reageert echter op zo'n manier dat in het tweede deel van de zin de rollen worden omgedraaid: de leerkracht wordt dader en de moeder slachtoffer (de moeder laat het kind teveel tv kijken). De zaak wordt nog gecompliceerder als een derde zich ermee gaat bemoeien. Iemand kijkt toe en ziet dat er spanning ontstaat. Om die spanning tegen te gaan stapt de derde persoon in de rol van de redder: "De moeder van Jelle maakt zich zorgen, omdat Jelle zo slecht slaapt, kun je vandaag Jelle niet iets meer aandacht geven?" Het aparte van deze rol is, dat de rol van dader en slachtoffer bevestigd worden. Immers er wordt ook gesuggereerd dat de leerkracht Jelle normaal te weinig aandacht geeft. Door deze opmerking wordt de juf nog meer dader en de moeder nog meer slachtoffer. Iedereen kan zich voorstellen dat hier moeilijk uit te komen is. De rollen worden bevestigd, ze wisselen om, en ze houden elkaar ook gevangen. Waarschijnlijk gaat iedereen weg met een zeer onbevredigd gevoel, of misschien is men wel overstuur. Jaren later kan men die situatie zich vaak nog herinneren. Het drama speelt zich voor onze ogen af.

In grote Shakespeare drama's zijn deze rollen ook altijd te vinden. Maar hoe kom je nu uit deze situatie? Het gaat erom dat we beseffen dat we bij het communiceren altijd een boodschap willen geven. Dus er is een boodschapper, een ontvanger van de boodschap en een derde kan dwarskijken op die boodschap.

Het gaat om de manier waarop de boodschap wordt overgebracht, waardoor de zender niet aanklager hoeft te worden of slachtoffer of redder. Het is zaak uit die rollen te blijven. Als we dezelfde situatie zouden nemen en de moeder zou tegen de juf gezegd hebben:

"Ik maak me zorgen om Jelle. Hij heeft vannacht weer slecht geslapen." Dan zou de juf gezegd kunnen hebben: "Hij is ook zo gevoelig, ik zal hem vandaag



wat extra aandacht geven en wat speciale opdrachten". Het is de boodschap waarbij de moeder geheel bij zichzelf blijft en geen suggestie of oordeel bij de ander legt. De zender laat de ander volledig autonoom en stuurt niet in een bepaalde richting. Dit wordt een ik-boodschap genoemd. Daar waar een suggestie of oordeel in verborgen zit wordt een jij-boodschap genoemd.

Het gaat er dus om een boodschap te geven, waarin alle communicatoren autonoom kunnen blijven. Dat betekent overigens niet dat je geen kritiek kunt geven. Maar dat moet steeds vanuit jezelf gecommuniceerd worden. Feed-back geven kan best een vervelende boodschap inhouden, maar is dan zo verpakt dat de ontvanger autonoom kan blijven.

Een voorbeeld: een leerkracht heeft een kind uitgeoeterd. Daardoor is het kind zo geïntimideerd dat het thuis komt met een angstig gevoel. De ouders klagen bij de schoolleider. Deze wil de leerkracht aanspreken. Hij zegt: "Ik ben aangesproken door de ouders van Else over een situatie die zich vandaag heeft voorgedaan tussen jou en Else. Kunnen we dat even bespreken?" De leerkracht voelt natuurlijk dat het over de betreffende situatie gaat. "O zeker over dat moment waarop ik zo tegen haar uitviel? Ja, zegt de schoolleider, wat maakte dat je dat zo deed?"....

In dit voorbeeld zie je dat de leerkracht de ruimte krijgt om vanuit zichzelf de situatie te schetsen. Het kan ook heel anders verlopen: De leerkracht reageert: "die ouders zijn zo lastig, wat hebben ze nu weer te klagen?" Hij verschuilt zich achter de slachtofferrol. De schoolleider zegt: "de ouders zeggen dat Else zich heel angstig voelde over het incident". De leerkracht blijft defensief: "Nou belachelijk". "Kun je je voorstellen dat de situatie zo was dat Else zich geïntimideerd voelde door je?" Nog steeds oordeelt de schoolleider niet, hij biedt steeds openingen aan de leerkracht om uit de slachtoffer rol te treden. "Ja, het is ook wel raar, zo'n grote man als ik tegen dat kleine meisje". En vanuit dat besef kan gesproken worden over de consequenties en de stappen die genomen moeten worden.

Het is een manier van communiceren die hoort bij een professionele- of bewustzijns cultuur. Ieder is zich immers bewust van de rol die hij of zij aanneemt in het overbrengen van een boodschap. Door te werken aan het bewustzijn van de rollen in de communicatie kan een dergelijke cultuur ontstaan. Daarvoor moet je wel in staat zijn jezelf lerend op te stellen. Vaak ervaren mensen het als een lastige of zelfs vervelende confrontatie. "Het is toch ook lekker om je als dader of slachtoffer op te stellen?", hoor ik dan.

De drie psychologische basisbehoeften

In de communicatie moet rekening gehouden worden met de drie psychologische basisbehoeften:

1. behoefte aan (veilige) communicatie
2. behoefte aan autonomie
3. behoefte zich competent te voelen voor de taak.

Een aanklacht is altijd een ontkennen van het zich competent voelen. Een suggestie is altijd een aanval op de autonomie. Slachtoffers is geen autonomie en een slachtoffer voelt zich nooit competent. Een redder neemt de autonomie van het slachtoffer en de dader niet serieus. Kortom, als we in de dramatische rollen terecht komen is er altijd een afwijken van de drie psychologische basisbehoeften van de mens. Door tijdens het communiceren te letten op deze behoeften is het mogelijk de boodschappen zo te verwoorden dat er sprake is van open communicatie.

Overigens blijkt bij open communicatie ook pijn veroorzaakt te worden. Maar het is geen chronische pijn, die onderhuids voortwoekert. Het is een open wond. Een pleister erop en binnen korte tijd is de wond geheeld.

Professionele cultuur

Het werken aan een professionele- of bewustzijns cultuur in de scholen is noodzakelijk. Willen we werkelijk antwoord geven op de vragen die kinderen ons stellen, dan kan dat alleen in een dergelijke cultuur. Niet alleen door te werken aan de communicatie werken we aan een professionele cultuur, maar ook door aan een innerlijke houding te werken die een voorwaarde schept om te leren, door kritiek te willen ontvangen om ervan te leren, door jezelf standaards te stellen waaraan je wilt voldoen. En vooral door bij jezelf te beginnen. Als ieder individu in staat is stapjes op die weg te nemen dan wordt op den duur het collectief omgevormd.

Op de Vrije School Heerlen zijn we aan het werken aan een dergelijke cultuur.

HANS PASSENIER

¹ Zie artikel over professionele cultuur: www.passenier.com onder downloads

