

Wat is SAVI® en waarom SAVI leren?

Uit onderzoek blijkt dat bij 'onbeleefde communicatie' de helft van de medewerkers stopt met zijn best te doen.

Een ander onderzoek laat het verschil zien tussen effectieve en niet-effectieve teams:

- 1 positieve opmerking op 3 negatieve: lage effectiviteit van team
- 50-50 positieve-negatieve opmerkingen: gemiddeld effectief
- 1 negatieve op 6 positieve opmerkingen: hoog effectieve teams

SAVI – het Systeem voor het Analyseren van Verbale Interactie (*ontwikkeld door Yvonne Agazarian & Anita Simon*) - is een systeem voor het analyseren van de verbale interactie tussen mensen.

SAVI voorziet in een manier van denken over en beschrijven van communicatie die je in staat stelt:

- te begrijpen en te verklaren wat er gebeurt in welk gesprek dan ook;
- te voorspellen wat er waarschijnlijk vervolgens gebeurt;
- het verloop van de gebeurtenissen proberen te veranderen, als je dat wilt.

Altijd als mensen communiceren, is het **basisprobleem dat moet worden opgelost HOE** te communiceren. Pas als dit probleem is opgelost, kan de informatie effectief van de ene naar de andere persoon overgebracht worden. Als dit probleem niet volledig is opgelost, zijn de resultaten **misverstand en stress**.

Dus lever je informatie af op een manier dat andere mensen er iets mee kunnen doen.

Als mensen stress ervaren over het HOE van communicatie, is hun gedrag meer gerelateerd aan dit probleem dan aan de inhoud van hun communicatie. Daarom moet het probleem HOE te communiceren eerst worden opgelost, voordat het probleem WAT te communiceren kan worden geadresseerd.

Het SAVI-systeem focust op deze centrale kwestie: **hoe** informatie wordt gecommuniceerd. Het categoriseert de verschillende manieren waarop mensen zich gedragen als ze communiceren, en het beschrijft deze gedragingen in termen van **het effect dat ze hebben op informatieoverdracht van de ene naar de andere persoon**. Iedere inhoud kan worden overgebracht met gebruik van ieder type gedrag – dezelfde informatie kan worden uitgedrukt in de vorm van een vraag, een voorstel, een grap, een aanval, enzovoort. Maar wat de luisteraar hoort, en hoe effectief de informatie zal worden gebruikt, hangt sterk af van hoe de inhoud is gecommuniceerd. Soms is de boodschap die door de luisteraar ontvangen wordt nogal verschillend van de boodschap die de zender beoogde over te brengen. Als we SAVI gebruiken, kunnen we precies begrijpen waarom dit gebeurt en stappen ondernemen om het gesprek weer op de rails te krijgen.

Hoe bereik je een ander communicatie-klimaat:

SAVI, Systeem voor het Analyseren van Communicatie, is een praktisch en theoretisch model. Je kunt het zien als een landkaart die je helpt om keuzes te maken over hoe je je informatie inbrengt met het doel dat de luisteraar er iets mee doet. Het gaat in de eerste plaats dus om HOE je praat, daarna om Wat je zegt.

SAVI is geen 'one-size-fits-all' voor communicatie: je krijgt geen recepten om bepaalde situaties mee op te lossen. SAVI geeft je keuzes die bij jouw communicatiestijl en de doelen van het gesprek passen.




Met SAVI

- Krijg je handvatten om problemen sneller en beter op te lossen
- een idee van 'Lean' communiceren. Daarmee bedoelen we: met zo min mogelijk ruis
- zie je hoe we zelf een gesprek laten ontsporen en weer op de rails kunnen krijgen
- krijg je grip op gesprekken: je krijgt taal voor wat je aanvoelt
- leg je de anatomie van een gesprek bloot
- Leer je naar communicatiepatronen te kijken, niet naar personen
- Is gewoon leuk. Je leert een nieuwe taal

Kenmerken van SAVI en verschillen met andere communicatiemodellen:

- **Focus op gedrag.** SAVI houdt zich niet bezig met de mate van iemands volwassenheid, intenties, psychologische diagnose, karakter of persoonlijkheid. Het focust alleen op gedragingen en hun bijdrage aan het communicatieproces – informatie die beschikbaar is voor elke observator.
- **Aandacht voor zowel de woorden als de toon.** SAVI onderzoekt niet alleen *wat* er gezegd is, maar *hoe* het gezegd is. De toon (de 'muziek' van de communicatie) is net zo belangrijk als de woorden die we zeggen.
- **Een niet-oordelende benadering.** In SAVI-termen zijn er **geen goede of slechte** gedragingen. Als je in SAVI-termen denkt, ben je in de positie van een onderzoeker of detective – **je verzamelt gegevens over de effecten** van wat net gezegd is, zonder te oordelen of te personaliseren.
- **Een pragmatische analyse.** SAVI categoriseert communicatiegedragingen in zeer praktische vaktermen, en onderzoekt of ze neigen naar het **bevorderen of belemmeren van informatieoverdracht**. Het gedrag dat je gebruikt, beïnvloedt in sterke mate wat de luisteraar hoort, hoe waarschijnlijk het is dat zij de informatie opneemt en welke gevoelens zij waarschijnlijk heeft over wat je zegt. Met het bestuderen van SAVI, leer je waarom (en wanneer) bepaalde gedragingen beter werken dan andere om je boodschap over te brengen.

Kortom, zoals een deelnemer aan een SAVI-training na afloop zei: 'SAVI is als een bril waarmee je scherper ziet wat er stroef verloopt in intermenselijk communicatie. Het is een onderbouwd instrument dat je helpt te benoemen wat je tussen de regels door ervaart. Je kunt zo ineffectieve patronen constructief doorbreken en koersen op 'geruisloze' communicatie. Daardoor werk je prettiger en bereik je je doelen sneller en beter.'

	PERSONOON	ONDERWERP	
	Persoonlijk 	Feitelijk 	Richtend 
Rood VERMIJDING	1 VECHTEN Aanval/Beschuldiging Verontwaardigde vraag Sarcasme Zelf aanval/verdediging Klacht	2 VERDOEZELLEN Gedachteninvulling Negatieve of positieve voorspelling Roddel Geinen Hardop denken Sociaal ritueel	3 CONCURREREN Ja-maar Afkraak Suggestieve vraag Moet-zo/Hoort-zo Onderbreking
Geel GEBEURLIJK	4 INDIVIDUALISEREN Persoonlijke informatie heden Persoonlijke informatie verleden Persoonlijke mening/verklaring Persoonlijke vraag	5 FEITEN VINDEN Feiten & cijfers Algemene informatie Gerichte vraag Open vraag	6 BEÏNVLOEDEN Mening Voorstel Opdracht Ga door-hummen
Groen TOENADERING	7 Innerlijk gevoel Gevoelsvraag Antwoord op gevoelsvraag Spiegelen innerlijke ervaring Grap met genegenheid Grens aangeven	8 Antwoord op vraag Verduidelijking eigen antwoord (met data) Parafraze Samenvatting Corrigerende terugkoppeling	9 Instemming Bijval Voortbouwen op ideeën of ervaringen van ander(en) Werkgrap

Stilte, gelach, geluid

Ontwikkeld door Yvonne Agazarian en Anita Simon. NB: Het SAVI® Grid is bedoeld om te gebruiken in combinatie met SAVI® training. Bij gebruik buiten deze context kan de inhoud van het Grid dubbelzinnig, verwarrend of misleidend zijn. Vertaling van het SAVI® Grid o.l.v. Cunera van Hal, Yolanda van der Poel en Hella Ritz met schriftelijke toestemming van de copyright houders. SAVI® is een geregistreerd handelsmerk van Claudia Byram en Frances Carter. Copyright © 2018 Claudia Byram en Frances Carter.