

COMPASSIE CONCREET 30: COMMUNICATIESTIJLEN

Could a greater miracle take place than for us to look through each other's eye for an instant? – Henry David Thoreau



In contact met zorgvragers is het belangrijk de ander op zijn gemak te stellen. Een van de manieren is door aan te sluiten bij de communicatiestijl van je zorgvrager. Een zorgvrager zal zich herkend en gezien voelen, wat vertrouwen geeft. We stemmen als het ware af op de golflengte van de ander. In de NLP heet het aansluiten bij de ander *rapport maken*, anderen noemen het *spiegelen* of *voegen*. Vaak doen we het al vanzelf. We sluiten verbaal en non-verbaal aan bij de ander.

Een makkelijk hanteerbaar model is de [Platinaregel](#) (op basis van de psychologie van Jung), waarbij we werken met 4 communicatiestijlen. In gesprekken die minder lekker lopen zal de zorgvrager meestal een andere communicatiestijl hebben. Dan is het handig om te weten op welke dingen we kunnen letten om verbinding te maken. We kunnen alle vier stijlen toepassen, maar er is er vaak één wat lastiger. De twee dimensies waarmee het model werkt zijn mens- en relatiegericht – versus taak- en doelgericht communiceren. De mensgerichte stijl communiceert meer vanuit het voelen, de taakgerichte stijl meer vanuit het denken. De andere dimensie is introvert en extravert gedrag. Mensen met introvert gedrag tanken bij door even alleen te zijn, mensen met extravert gedrag hebben dan juist graag anderen om zich heen. Het tempo van de introverte stijlen is langzamer dan dat van de extraverte stijlen. De vier stijlen die vanuit de twee dimensies ontstaan zijn introverte denkers (analytici) en introverte voelers (supporters), extraverte denkers (regisseurs) en extraverte voelers (motivatoren).

Om aan te sluiten bij een analyticus is het belangrijk de tijd te nemen, oog voor detail te hebben en te richten op feiten en argumenten. De supporter wil het hebben over gevoelens in een rustig tempo, ze hebben denktijd nodig en zijn indirect, dus zullen moeilijk vertellen wat ze er echt van vinden. De motivatoren willen contact maken en saamhorigheid voelen, ze praten graag over gevoelens, spreken luid en hebben een hoog tempo. Regisseurs hebben het niet over hun gevoel, maar zijn direct over de resultaten die ze verwachten. Geen prietpraat, maar zeer hoog tempo en doelgericht en punctueel. Uitlopen van een spreekuur is voor deze stijl echt heel vervelend en dat zullen we horen ook.

Wanneer we onze eigen voorkeursstijl kennen en weten hoe we bij die ene – voor ons lastige – stijl op dezelfde golflengte kunnen komen, dan is er een basis van ervaren vertrouwen bij de zorgvrager. Een belangrijk uitgangspunt voor een goed contact.

Compassie Concreet:

1. Onderzoek: onderzoek welke communicatiestijlen jou voorkeur hebben en welke stijl lastig voor je is. Welke oordelen zitten in de je hoofd over die lastige stijl? Op welk aspect sluit de andere stijl niet bij jouw voorkeursstijl aan? Welke kwaliteiten kun je ontdekken in die stijl? Kun je je oordeel bijstellen op basis van deze kennis?
2. Oefenen: ga oefenen met de stijlen in je directe omgeving. Zoek bij elke stijl een familielid of een bekende. Aan welke uiterlijke zaken kun je de stijlen herkennen? Denk bijvoorbeeld aan grote gebaren, spreesnelheid en stemvolume. Als je de stijlen een beetje op je netvlies hebt kun je je oefenterrein uitbreiden naar onbekenden op straat, in de trein of in de kroeg. Hoe meer je oefent, des te makkelijker sluit je bij andere stijlen aan, des te meer je zorgvrager zich vertrouwd voelt bij je.
3. Spiegelen: let bij je zelf eens op in hoeverre je al bij de ander aansluit in de praktijk. Wanneer iemand snel praat, volg je dan? Wanneer iemand veel details wil weten, kun je die rustig geven? Wanneer iemand met de deur in huis valt, schrik je daar van of vind je het fijn? Wanneer iemand geen knoop kan doorhakken en indirect communiceert, hoe ga je daar mee om? Zet je *spiegelen* wel eens bewust in om de zorgvrager op zijn gemak te stellen? Hoe pakt dat uit? Wat leer je er van?
4. Leestip: [Gedrag](#) van Marga Hop en Irene Muller-Schoof over de vier communicatiestijlen, met dvd.