

Wat doe je als vaste patronen niet goed werken?

Herken je dit? Je hebt een gesprek met een kritische collega en raakt al snel in een verhitte discussie. Je vertelt iets over de plannen van de organisatie en je krijgt direct een hele felle reactie. 'Oh, gaan we dit weer doen. Dat heb ik al zo vaak meegemaakt. Het werkt voor geen meter, belachelijk. Wat een slecht plan.'

Je voelt je persoonlijk aangevallen en gaat in de verdediging: 'Nou dat klopt niet wat je zegt. Het is juist wel een goed plan, er is over nagedacht. Het betekent meer tijd voor de klanten en...'

Je wordt direct onderbroken: 'Helemaal niet, het is juist slechter voor de klanten.'

'Laat mij ook eens even uitspreken, je onderbreekt me steeds.'

'Moet je maar niet met een voorstel komen dat toch niet werkt.'

Wat doe je als je in zo'n discussie terechtkomt? Het gesprek wordt steeds feller, je komt er niet uit. Je praat wel tegen elkaar, en niet met elkaar. Je bent het niet met elkaar eens en dat gaat ook niet gebeuren op deze manier.

Doe het dan eens anders, doe iets wat je collega niet verwacht, en doorbreek het patroon waar je in terecht bent gekomen.

Door te zeggen: 'Oké, jij vindt het een slecht plan. Daar wil ik graag meer van weten. Vertel eens hoe jij er tegenaan kijkt.' Je nodigt de ander hiermee uit om te vertellen, zodat jij kunt luisteren om de ander beter te begrijpen.

Stel jezelf neutraal op. Jij vindt even helemaal niets en bent alleen nieuwsgierig naar wat je collega vindt. Waar komt die mening vandaan? Wat zijn de ervaringen uit het verleden? Waarom heeft hij deze conclusie getrokken? Wat betekent dit voor hem, wat zou hij anders willen? Door hem zo te benaderen zal hij ook anders reageren. Het contact zal verbeteren, hij voelt zich serieuzer genomen. Je kunt op een gegeven moment vragen of het oké is dat je zijn ervaringen meeneemt in het nieuwe plan, zodat je dat daarmee kunt verbeteren. Bij een ja kun je vragen of hij of het plan eens wil lezen en zijn opmerkingen of aanvullingen toe wil voegen, zodat je er samen verder aan kunt werken.

Vaste patronen zijn er altijd, in gesprekken. Als je blij bent met de uitkomsten en de contacten zijn goed, ga dan vooral zo door. Gaat het niet goed, zijn er steeds discussies, kom je er samen niet uit, stel jezelf dan de vraag:

Wát kan ik anders doen om het vaste patroon – dat dus niet werkt – te doorbreken?

Een hulpmiddel hierbij is De Roos van Leary, een simpel communicatiemodel om te gebruiken in gesprekken die niet lekker lopen. In 80 tot 90% van de gesprekken heb je het model niet nodig. Maar juist in die gesprekken waar het niet lekker loopt, is het goed te gebruiken. Als je weerstand ervaart, of als je merkt dat je zelf boos of geïrriteerd raakt, helpt dit communicatiemodel om te bedenken wát je het beste kunt doen om uit de weerstand of irritatie te komen.

Als je de vaste patronen herkent, kun je het jezelf én de ander makkelijker maken. Je hebt nog wel lastige situaties en gesprekken met mensen die in je irritatiezone zitten, maar nu weet je er veel beter mee om te gaan. Je leert er van een afstandje naar te kijken en bewust een andere reactie te kiezen. Afhankelijk van de situatie kun je telkens de keus maken die het beste past bij het doel dat je voor ogen hebt.

Als leidinggevende heb je vaak grotere belangen. Je moet boven de partijen kunnen staan, om met jouw manier van reageren de actie en reactie van je gesprekspartner te beïnvloeden. Het is zaak dat jij het meest flexibel bent, de vaste patronen herkent, en eruit kunt stappen.

Wat is de Roos van Leary?

Het beschrijft de vaste patronen in communicatie die altijd van toepassing zijn.

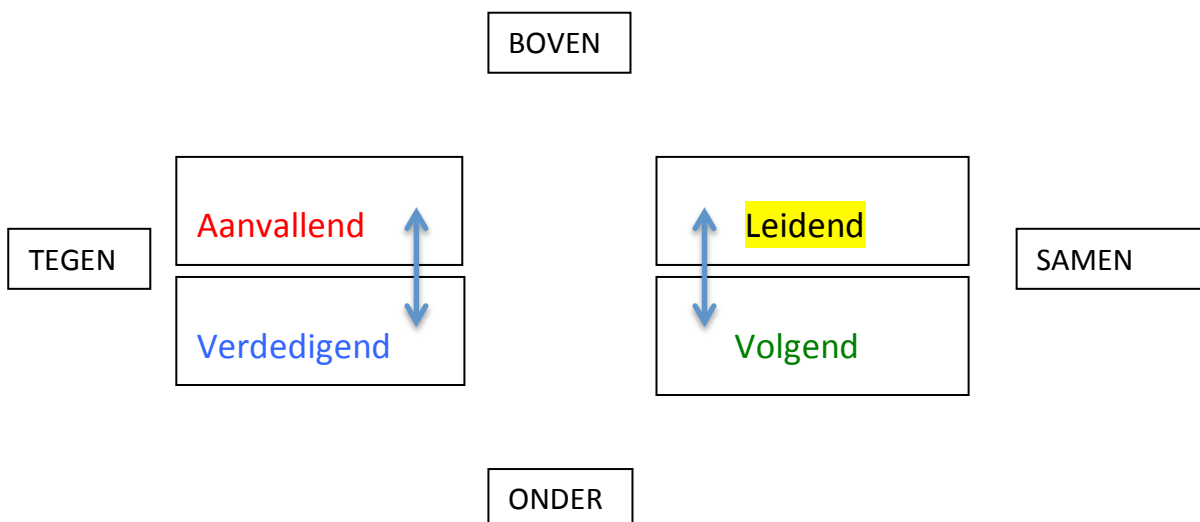
Timothy Leary (1920-1996) is degene die dit heeft onderzocht en beschreven.

Hij kwam er door onderzoek en observatie achter dat mensen altijd op een bepaalde manier op elkaar reageren. Wanneer de een zus doet, reageert de ander zo.

Je hebt twee soorten kenmerkend gedrag in de interactie, de communicatie met anderen:

- Leidend gedrag ten opzichte van volgend gedrag.
- Samenwerkend gedrag ten opzichte van tegenwerkend gedrag.

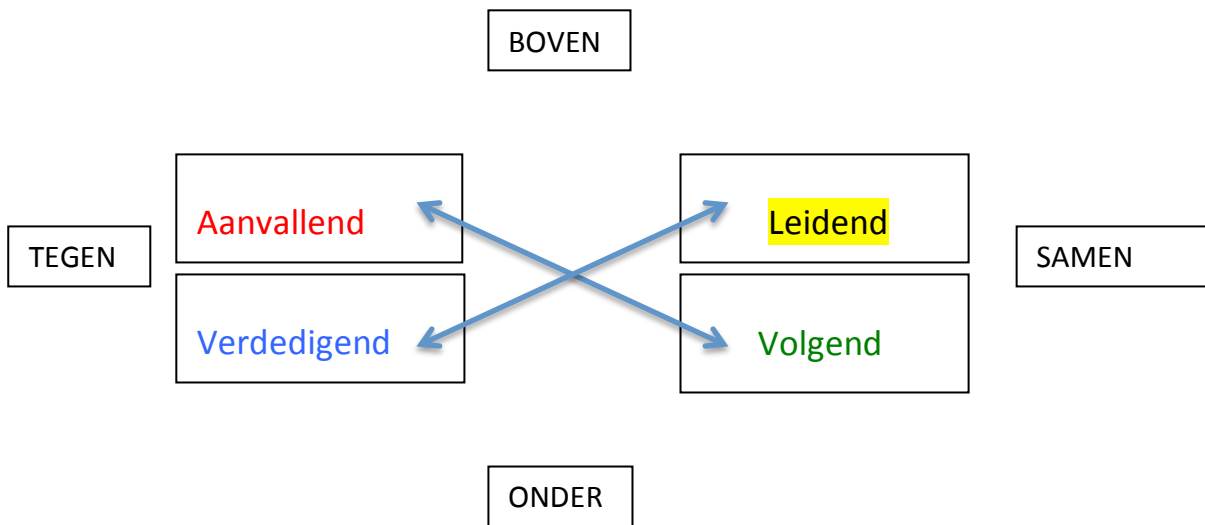
Leary heeft dit in een model beschreven als BOVEN versus ONDER en SAMEN versus TEGEN. Op die manier krijg je vier kwadranten waar je alle communicatie in kunt plaatsen. En zoals je ziet kun je de kleuren hier ook weer een plek in geven.



Dit is het vaste patroon waar we in zitten:

- Aanvallend gedrag lokt verdedigend gedrag uit én andersom.
- Leidend gedrag lokt volgend gedrag uit én andersom.

Hoe kun je dit patroon doorbreken? Door een andere positie te kiezen én dus anders te reageren dan verwacht, zoals onderstaand plaatje laat zien.



Wellicht herken je van jezelf ook gedrag in de gesprekken die je hebt, gedrag dat past bij de kleur (of kleuren) die je bij jezelf herkent.

Aanvallend gedrag

Je bent luid en duidelijk aanwezig. Je weet wat je wilt bereiken, hebt een sterke mening die je vol overtuiging uit. Jij wilt je verhaal vertellen, je doel toelichten, jouw visie duidelijk maken, de koers uitzetten en richting bepalen.

Leidend gedrag

Je houdt rekening met anderen. Je bent enthousiast en wilt graag samen met anderen je doel bereiken. Je hebt aandacht voor je gesprekspartner. Je stelt open vragen. Welke ideeën en aanvullingen zijn waardevol om mee te nemen.

Volgend gedrag

Je volgt graag als anderen een goed idee hebben. Je gesprekspartner legt het goed uit en wil het idee graag samen met jou verder uitwerken en oppakken. Je krijgt antwoord op de vragen die je stelt, zodat je er een goed gevoel bij krijgt en graag meewerkt.

Verdedigend gedrag

Je laat niet over je heen walsen. Jij bent er ook nog, jij wilt ook een bepaald doel bereiken. Je wilt dat er rekening wordt gehouden met jouw mening en jouw belang.

Ieder gedrag kan passend zijn. Het ligt aan de situatie waar je in zit, wat het meest effectief is op dat moment én of je je doel ermee bereikt.