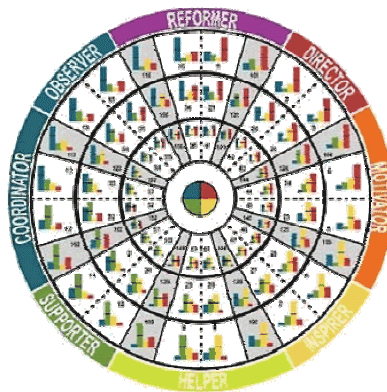


Communicatie in je kamer: ken je stijl

Betere samenwerking door herkennen van types.

Het valt niet mee om helder te communiceren binnen je JCI-kamer. Je kamergenoot lijkt niet te luisteren of reageert plots emotioneel: “Laat me eens uitpraten!” of moppert ineens: ‘Nou draaf je wel erg door, ik kan er geen touw aan vastknopen.’ Dit is niet alleen frustrerend, maar vooral onnodig. Door verschillende communicatiestijlen te erkennen en te herkennen, kun je een hoop problemen binnen je kamer, maar ook op de werkvloer voorkomen.



Je hebt vier communicatie stijlen die overeen komen met de vier kleuren van het Insights-wiel. De directieve (rood), expressieve (geel), coöperatieve (groen) en beschouwende stijl (blauw). Elke stijl heeft zijn plussen en minnen, zijn kwaliteiten en valkuilen. Er is geen goede of foute aanpak en iedereen kan zich de verschillende stijlen (kleuren) aanmeten. De kunst is om inzicht te krijgen in je eigen voorkeursstijl en die van anderen. Het Insight-profiel in combinatie met het coachings traject geeft je de mogelijkheid om jezelf hierin te trainen en helpt je om problemen en misverstanden te voorkomen. De kans dat je je gespreksdoel bereikt wordt groter naarmate je je flexibeler opstelt en bereid bent om ook jouw communicatiestijl aan te passen aan die van je gesprekspartner.

Om erachter te komen wat jouw vertrouwde communicatiestijl is, is het nodig je eigen (non)-verbale gedrag onder de loep te nemen. Iedereen is in gesprekken gewend om op een bepaalde manier te handelen. De een voelt zich bijvoorbeeld het lekkerst als hij het initiatief kan nemen, terwijl de ander juist bij voorkeur vragen stelt en afwachtend is. Het is belangrijk om te weten of je een ruimte gevend of juist een ruimte nemend persoon bent.

Mensen die ruimte nemen praten vaak veel en snel, spuien krachtig hun mening en spreken met overtuiging en volume. Degenen die liever ruimte geven, komen bedachtzamer over, laten vaak stiltes vallen, praten zachter en tonen veel begrip. Verder moet je in kaart brengen of jij/(of) je gesprekspartner merendeels ingehouden of juist uitend communiceert. Op basis van de genoemde kenmerken is te zien welke stijl in eerste instantie het best bij je past. De directieve/directieven (rode) onder ons zijn de mensen van “tijd is geld”, niet lullen, maar poetsen en gevoelens zijn voor thuis. Het zijn de types die gericht zijn op resultaten, die

waarde hechten aan actie en willen dat iedereen waarmaakt wat hij belooft. Als je deze mensen in een woord moet typeren, dan is het 'ik'. Dat gebruiken ze veel: Ik heb dat bedacht. Ik wil dat jij dat doet. Daardoor komen ze soms drammerig en dominant over.

De expressievelingen (geel) zijn juist mensen die als motto hebben 'een dag niet gelachen is een dag niet geleefd'. Zij floreren in een levendige omgeving, houden van reuring, zijn creatief, open en inspirerend, nemen graag risico's en uiten makkelijk hun emoties. Deze mensen zeggen vaak 'wij', waar ze in feite 'ik' bedoelen. Soms kunnen ze een tikje chaotisch overkomen en ze voelen zich vlug persoonlijk aangevallen.

Degenen die zich comfortabel voelen bij een meer coöperatieve communicatiestijl (groen) bieden graag een luisterend oor. Hun devies is 'samen kunnen we meer bereiken dan alleen'. Je ziet deze mensen vaak in de zorgsector werken. Met deze types heb je vaak weinig problemen. Ze zijn ondersteunend, diplomatiek, stralen vertrouwen uit en maken de eigen doelen ondergeschikt aan die van de groep. Maar ze kunnen ook aarzelend overkomen, lastig knopen doorhakken of moeilijk deadlines halen. Hun voorkeurswoord is 'jij'. Ze vragen ook continu: "Wat denk jij?" De laatste groep wordt gevormd door de beschouwende (blauw). Dit zijn de controleurs. De kwaliteitsbewakers en risicomijders. Ze zoeken zekerheid en bewijzen voordat zij hun mening geven. Ze komen serieus en zakelijk over, lossen problemen systematisch op, op basis van feiten en logica. Zij spreken graag over "het". Het onderzoek heeft uitgewezen dat...Het rapport geeft aan dat...

Om de communicatie optimaal te maken, moet je bereid zijn de ander te benaderen zoals hij graag benaderd wil worden. Moet je met een beschouwer (blauw) in de clinch, neem dan de tijd voor het gesprek. Breng je boodschap gestructureerd, heb daarbij oog voor details en houd je aan de feiten. Ga je een gesprek aan met een directief type (rood), wees dan resultaatgericht. Spreek helder en kom meteen 'to the point'. Houd het tempo hoog en onderbouw je verhaal met argumenten.

In een overleg met een expressief (geel) type is het juist verstandig om je gevoelens te laten spreken. Steek energie in de relatie en vraag naar ideeën van de ander, maar bespreek ook die van jezelf. Om een coöperatief mens (groen) optimaal te bereiken, moet je zelf ook bereid zijn te luisteren en door te vragen naar zijn onderliggende gevoel of beleving. Zoek naar consensus en neem als het even kan een gezamenlijk besluit.

Voor meer info:

[Vanessa Beentjes](mailto:vbeentjes@jci.nl) (PM Coaching: vbeentjes@jci.nl of 06-55732912)

[Françoise Oud](mailto:foud@jci.nl) (PM Coaching: foud@jci.nl of 06-21296973)