

## Communiceren en Rapport maken

Als wij communiceren dan is er een *Zender* van de boodschap en een *Ontvanger* van de boodschap.

Wat wil de Zender overbrengen en komt dat ook zo over bij de Ontvanger? Daar gaan we meestal wel van uit maar daarbij gaat het heel vaak mis. En even vaak weten we dat niet en borduren we verder door op misverstanden.

Mensen luisteren *selectief*, ofwel: we kiezen (vaak onbewust) voor wat we oppikken en wat niet. We *filteren* voortdurend. Er zijn, zoals we eerder vaststelden, namelijk veel meer prikkels dan we kunnen verwerken. Als we niet zouden filteren zouden we overspoeld worden. Maar: dan is het wel van belang te weten hoe (jouw) filters werken en wat jij systematisch niet of wel oppikt!

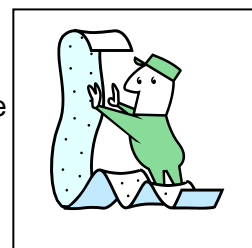
### Rapport maken.

Rapport is de basis van alle communicatie. Rapport (=afstemmen op de ander) is een term uit de franse behangerswereld (!). Bij behangen is het van groot belang dat de ene rol qua ontwerp naadloos op de andere aansluit. (ooit een bloemetjes-motief behangen?) Vandaar.

Rapport maak je door goed te letten op de verbale- en non-verbale uitingen van je gesprekspartner en door daar naadloos op aan te sluiten. Rapport is een proces van afstemmen, volgen en leiden. Je stemt af op lichaamstaal (houding, gebaren, gezichtsuitdrukking, ademhaling), Tonaliteit –hoe iets gezegd wordt (stem, toonhoogte, tempo, timbre [kwaliteit], volume, concreet of abstracte taal) en de woorden die gesproken worden.

Iemand is bereid om jou te volgen als jij bereid bent de ander te volgen en mensen houden van mensen zoals ze zelf zijn.

Als mensen geen rapport met elkaar kunnen maken, zal de communicatie weinig effectief zijn. Naarmate de boodschapper en de ontvanger meer met respect en met wederzijdse ontvankelijkheid betrokken zijn, zal de communicatie eter verlopen. Rapport is een proces van volgen en leiden.



Wil je dat de ander met jou meegaat, kom dan eerst naar de ander toe. Van daaruit zul je de ander veel makkelijker met je kunnen meenemen. Zo kun je iets van de houding van de ander overnemen, het ritme van ademhalen en spreken, het taalgebruik. Dit heet spiegelen. Dat zijn de meer bekende mogelijkheden. Minder bekend, en toch belangrijk om te weten en om te kunnen gebruiken, is het aandachtig zijn op en werken met oogpatronen en voorkeurszintuigen.

### **In communicatie kun je afstemmen op:**

- **55% Fysiologie - Lichaamstaal**
  - o Houding
  - o Gebaren
  - o Gezichtsuitdrukking en knipperen met de ogen
  - o Ademhaling
- **38% Tonaliteit - Hoe je het zegt**
  - o Stem
  - o Toon (toonhoogte)
  - o Tempo (snelheid)
  - o Timbre (kwaliteit)
  - o Volume (luidheid)

- **7 % Woorden – Wat je zegt**
  - o Predikaten (zintuiglijke woorden)
  - o Voornaamste woorden, kernwoorden, jargon
  - o Gemeenschappelijke ervaringen en associaties

## Zintuiglijke scherpzinnigheid

We nemen waar met onze zintuigen:

- visueel (zien)
- auditief (horen)
- kinesthetisch (voelen)
- reuk (ruiken)
- smaak (proeven)
- intuïtie (zesde zintuig)

Onze zintuigen zijn heel belangrijk, ze ontvangen alle signalen van de buitenwereld en ze regelen ons contact met die buitenwereld. (In NLP noemt men zintuigen: modaliteiten)

We nemen veel meer waar dan we ons bewust zijn en alles wat we waarnemen is een interpretatie. We kunnen niet niet-interpreteren. Door ons bewust te zijn van het interpreteren en te streven naar goed interpreteren, leren we zo zuiver mogelijk waar te nemen.

## De beweging van het contact: meegaan, begrenzen?

Is het nu de bedoeling om altijd mee te gaan in en met de belevingswereld van de ander. Nee, dat is het niet. Het doel is contact maken en het belang van de ander centraal te stellen. Maar je bent ook hulpverlener. Je taak is ook om te bezien hoe je het contact kunt gebruiken om de ander iets meer heel te maken dan dat je hem zojuist aantrof. Waaraan worden mensen heel? Mensen worden heel door de ervaring dat zij ten diepste worden begrepen en geaccepteerd zoals ze zijn. Daarnaast kan de inhoud van het contact houvast bieden aan de mens om het leven wat beter aan te kunnen, zichzelf aan te kunnen, het lijden te kunnen dragen. Daarom is alleen meegaan niet juist. Zo zou je mee kunnen gaan in de vrije val die gevoelens van verdriet soms gaan, als een lawine. Dan is het beter om tijdig tegenwicht te bieden, wat af te remmen en te begrenzen. Zo kennen we ruwweg een viertal opties:

- a. meegaan in de beleving
- b. tegenwicht bieden, afremmen, begrenzen
- c. appelleren aan het gezonde in de bewoner
- d. aanvullen wat iemand zelf niet meer goed kan

## Communicatie technieken.

### Verbale technieken

- **Stel open, onderzoekende vragen** op een niet bedreigende wijze. Deze vragen beginnen met - wie, wat, waar, wanneer, hoe, etc. Stel liever niet teveel 'waarom'-vragen. 'Waarom' roept ter verantwoording, vraagt om een verklaring. Het kan afstand scheppen. Zoals: waarom zegt u dat? Waarom zou dat niet kunnen? Waarom wilt u dat niet? Dus liever: wat bedoelt u precies als u dat zo zegt? Wat vindt u daar precies moeilijk aan? Wat vindt u daar mogelijk vervelend aan? Bij dat soort vragen stroomt het gesprek meer.
- **Herhalen** van wat de persoon zojuist tegen je zegt, met dezelfde intonatie of met bevestigende of vragende toon. Door te herhalen volg je de persoon in zijn verhaal en bevestig je dat je erbij bent betrokken. Het lijkt op papegaaien, maar het heeft een andere bedoeling. Papegaaien is niet respectvol. Herhalen doe je met *rapport*, met de intentie om contact te maken.
- **Samenvatten**, het bij elkaar rapen van de belangrijkste dingen die er gezegd zijn, met dezelfde sleutelwoorden. Door het verhaal samen te vatten bied je overzicht en rust. De ander krijgt tijd om op verhaal te komen en hoort zijn verhaal eens uit jouw mond.

- Woorden gebruiken die verschillende dingen tegelijk kunnen betekenen. Dat heet '**Meerduidigheid**'. Voorbeelden van dat soort woorden zijn: iets, het, dat, zij, hij, etc. Vooral als je niet zeker weet wat er bedoeld wordt en je wilt toch aansluiten. Dan klopt een *meerduidig woord* in feite altijd. En dan blijf je in contact. Voorbeeld: de cliënt zucht. Je weet niet waarom, maar je zegt: *het* valt ook niet mee. Waar het ook over gaat, het woordje *het* is in dit geval altijd goed. "Vindt u *het* moeilijk?" Zucht ! "Wat is *dat* lastig, hè?"

- **Benoem** door jou waargenomen emoties als je denkt dat dat ondersteunend werkt. Als je een ervaren gevoel benoemt en het klopt, dan voelt de ander zich meteen begrepen. Voorbeeld: een cliënt komt zenuwachtig over. Je zegt " U bent bezorgd ...."

De cliënt reageert meteen, heftig knikkend, en kijkt je indringend aan. ( Dat was raak, goed zo.) Als de cliënt je vreemd aankijkt dan was het misschien niet helemaal raak. Nou en? Volgende poging. 'Ach nee, u vindt het moeilijk om afhankelijk te zijn....' (Yes! Raak!)

*(Zelf gebruik ik niet vaak de intro: ik zie....ik merk....ik ervaar....etcetera. Ik 'benoem' directer, omdat ik de ervaring heb dan je dan nog directer aansluit bij de ander. Het is iets vrijmoediger dan mét de intro. Ron.)*

- **Reminiscentie**, herinneringen ophalen - hoe was het vroeger, hoe ging het voordat... Dat ophalen van herinneringen kan betekenis krijgen, omdat men daarmee meer zicht krijgt op hoe men vroeger problemen oploste en die manier ook zou kunnen gebruiken in het hier en nu. Men kan zich weer trots voelen om dingen die men heeft meegemaakt of gepresteerd.

- **Vraag naar uitersten**: wat vindt u het mooiste, ergste, fijnste, beste, etc. Door het uiterste beet te pakken wordt de beleving preciezer en (her-)beleeft de persoon ook het intense gevoel dat daarbij hoort. Het werkt versnellend, je komt al gauw tot de kern waar het om draait. De toon waarop je deze vraag stelt is erg belangrijk. Deze dient uitnodigend te zijn. Risico is anders dat de uiterste-vraag als vijandig kan worden ervaren.

- **Vraag naar het tegengestelde** - wanneer gaat het wél goed, wat deed u de vorige keer toen dit gebeurde, wat doet u om zich beter te voelen? Deze vragen helpen bij de zoektocht om de juiste verhouding terug te vinden tussen twee situaties.

- **Samen een oplossing vinden**: wat deed u de vorige keer toen dit gebeurde, wat doet u gewoonlijk om zichzelf uit zo'n situatie te redden?

- Leg een relatie tussen het **gedrag** en **een mogelijke behoefte** waar blijkbaar niet aan is voldaan: liefde, veiligheid, nuttig zijn en breng dit onder woorden: 'Bent u zo vaak in de steek gelaten? Dat doet pijn, hè?' Of, zo het te pas komt, kun je iets plaatsvervangends inbrengen: " als ik uw dochter was dan zou ik blij zijn met zo'n wijze moeder als u...."

- **Een algemeen geldende wijsheid verwoorden**. Bijvoorbeeld : *een moeder is altijd blij met een dochter die zo goed helpt. Nuttig zijn is belangrijk. Ieder huisje heeft zijn kruisje. Zoals het klokje thuis tikt....* Dat geeft het gevoel dat we dat samen eens zijn, delen. En dat voelt prettig. Spreekwoorden gebruiken is vaak heel welkom.

- **Sluit aan op het voorkeurszintuig**, zoals al eerder aangegeven: wij gebruiken in ons taalgebruik woorden als horen, zien etc. We hebben, ook al zijn we ons dat niet bewust, allemaal een voorkeur voor een zintuig. We gebruiken die woorden in onze eigen communicatie. "Ik zie het anders....". "Het voelt niet goed". Welk zintuiglijk woord gebruikt een ander het meest? Sluit aan bij dat favoriete zintuig van de ander. Het bevordert het contact. Vaak kun je het favoriete zintuig ontdekken door goed op de woorden te letten die je gesprekspartner gebruikt.

## Non-verbale technieken

Centeren: jezelf leeg maken, zodat je open kunt staan voor een volgend contact. Even dat werkoverleg loslaten, of de zorgen van thuis. Laat alles los, ontspan je, zet je eigen gevoelens opzij - maak je leeg. Een zaak van goede (buik-) ademhaling. Een persoonlijk ritueel helpt, een persoonlijke mantra uitspreken.

- Observeer de **lichamelijke uitingen**: - wat doen de ogen – hoe verandert de huidskleur – wat doen de spieren van de handen – hoe verandert de ademhaling – wat gebeurt er met de motoriek?
- **Spiegelen**: spiegel het gedrag – adem mee in dezelfde beweging - ga mee in het ritme van lopen, bewegen, spreken. Spiegelen lijkt op na-apen, maar...de intentie is anders. Het gaat alweer om respect! Na-apen is niet respectvol.

## Oogpatronen:

Het is even wennen aan de volgende wetenschap, maar:  
de positie van de ogen kunnen aangeven waar de ander 'van binnen' mee bezig is....

In de hersenen worden blijkbaar verbindingen actief:

\*Als wij iets *zien*, ergens een *beeld* van hebben/maken, dan beweegt onze blik naar boven.

\*Als wij ons een geluid herinneren, of ons op een bepaald geluid richten, of een idee hebben hoe iets zou moeten klinken, dan hebben we onze blik in het middengebied.

\*Als wij een bepaald gevoel gewaar worden, en vaak ook als we met 'denken' bezig zijn, dan hebben we de blik naar beneden.

En, of dat al niet bijzonder genoeg is, nog een toevoeging:

Als het gaat om een ervaring die je je *herinnert*, die dus met je geheugen/verleden tijd te maken heeft, dan gaat de blik naar *links*. Als het met het maken van een voorstelling van, of met een verwachting in, de toekomst te maken heeft, dan gaat de blik naar *rechts*!

Dat werkt zo bij rechtshandigen. Bij linkshandigen is het andersom. Dat moet je dan ook "kalibreren" bij iemand. Dat doe je door hem/haar een vraag te stellen waarvan je zeker weet dat ie naar de verleden tijd of juist naar de toekomstige tijd gaat. En dan...waarnemen wat er gebeurt met de ogen!

Er blijkt verband te zijn tussen de verschillende oogbewegingen en het actief zijn van verschillende delen van de hersenen. Aan de oogbewegingen kun je dus aflezen welk systeem (zicht-geluid-gehoor) iemand gebruikt om bij intern opgeslagen informatie te komen.

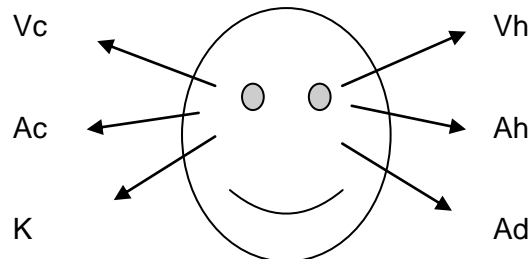
Er zijn zes posities:

Visuele constructie  
Auditieve constructie  
Kinesthetisch (gevoel)

Visuele herinnering  
Auditieve herinnering  
Auditief digitaal (denken)

Constructie  
(ik maak me een voorstelling)

Herinnering  
(ik herinner me)



NB: bij ongeveer 20% van de linkshandige mensen zijn de oogbewegingen van de constructie en herinnering omgedraaid.

Met deze kennis kunnen we in het contact eens een poging wagen: de cliënt kijkt, bij een vraag van ons, naar links-onder. Je zou dan kunnen vragen: doet u dat ergens aan denken? Bij rechts midden: hoe klinkt dat voor u? Bij rechts-onder: hoe voelt dat voor u ..... ? Bij links-boven: daar heeft u een beeld bij... ?

Een leuk extra instrument. Het zal je niet 100 % lukken, maar je zult verbaasd staan over het aantal keren dat je idee klopt!

Ron Overtoom, QuaFocus.