

Blog juni 2017

Het effect van open communicatie - De wet van Maier

Hoe effectief is uw communicatie? Wanneer accepteren mensen uw communicatie, het voorstel dat u voorlegt, uw advies, en wanneer niet? Wat verloopt er anders in het ene of het andere adviesgesprek, en wat is van invloed op het vergroten van uw succes? De effectiviteit van uw communicatie wordt continue en op verschillende manieren beïnvloed:

- De kwaliteit die u kunt bieden, ofwel de inhoud van het geschreven of gesproken advies;
- De wijze waarop het advies wordt overgebracht;
- Het moment waarop en door wie het advies uitgebracht wordt.

De wet van Maier: $E = K \times A$ (Effect = Kwaliteit x Acceptatie)

'Wat' in de verpakking zit (de inhoud) is van belang, maar ook de manier waarop het wordt verpakt ofwel 'hoe' u het aanbiedt, de verpakking doet ertoe; alleen de verpakking voldoet niet, alleen inhoud evenmin.

Ik heb gelijk, maar krijg het niet

Stel, u verstrekt een advies aan een cliënt en uw argumenten zijn degelijk en ze onderbouwen uw advies, maar uw cliënt gaat er niet in mee... Op dat moment ervaart u het effect van de 'wet van Maier' (*'ik heb gelijk, maar krijg het niet'*). Meer overtuigen heeft op dit moment geen toegevoegde waarde (werkt vaak averechts). Welke mogelijkheden heeft u op dit moment?

Stop – Look – Listen

- Begin met observeren en luisteren naar de ander. Vraag wat de ander bezighoudt, wat de voordelen en belemmeringen zijn om met uw voorstel mee te gaan. ontdek waar de bezwaren zitten, waar de twijfel zit, wat er nog meer meespeelt voor de ander.
- Het kan zijn dat de cliënt uw advies wel overtuigend vindt, maar zich enorm stoort aan het feit dat u hem niet laat meedenken in de oplossing. En dat vindt hij wellicht heel belangrijk, zelfs zo belangrijk dat hij uw verhaal niet wil accepteren.
- Het kan zijn dat uw cliënt uw argumenten weliswaar gelooft en ondersteunt, maar misschien nog een niet afgerond meningsverschil met u heeft uit het verleden en daarom niet instemt.
- Het kan zijn dat de ander uw manier van presenteren niet aanspreekt (houding/ gedrag/ taalkeuze/ toon) en geen mogelijkheid ziet om de kwaliteit van uw advies te accepteren.

Acceptatie en de Communicatie Piramide.

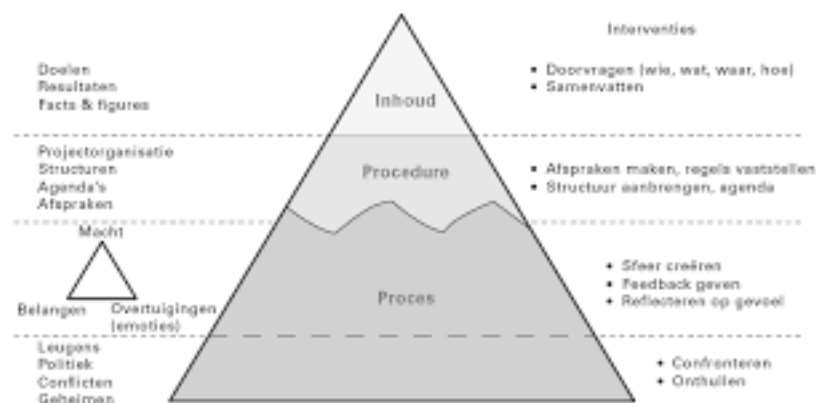
Wat zijn uw mogelijkheden wanneer u te maken krijgt met een van boven beschreven situaties? Hoe kunt u het resultaat van bovengenoemde situaties ombuigen?

De mogelijke aanpak vraagt allereerst om een verdieping in wat de basis vormt van onze communicatie. Binnen onze communicatie kunnen we drie lagen onderscheiden:

- de **inhoud**, 'wat' besproken wordt;
- de **procedure**, 'hoe' de inhoud wordt besproken;
- de **proces laag**, sfeer, emoties, macht ofwel **relaties** tussen mensen.

Emoties en relaties tussen mensen vormen het fundament van de 'gesprekspiramide'. De 'relatie' vormt de basis van de communicatiepiramide – wanneer de relatie tussen mensen goed is, verloopt de communicatie waarschijnlijk vanuit verbinding in de lagen daarboven. Alles wat op een onderliggend niveau in of uit verbinding is, werkt door in de andere lagen van de communicatiepiramide. Zit er bijvoorbeeld iets 'mis' in die onderlaag, dan wordt het inhoudelijk lastiger om echt naar elkaar te luisteren. Wat bijvoorbeeld averechts werkt is problemen in de basislagen in een bovenliggende laag op te lossen. Probeer emoties niet met het aanvoeren van argumenten te weerleggen. Los de emoties op in de laag waar ze zijn ontstaan. Belangrijk: Emoties en Relaties gaan altijd vóór!

De 'procedure' in communicatie, gaat over de structuur, de opbouw, over hoe het gesprek is opgebouwd. Hoe het gesprek wederzijds wordt gevoerd, of er vragen worden gesteld of juist een stroom aan argumenten worden voorgelegd aan de ander? De procedure heeft alles te maken met het stappenplan dat een gesprek doorloopt. De 'Hoe' in een gesprek.... Wanneer je met name aan het zenden slaat in een gesprek (vanuit enthousiasme of vooroordelen), kan het zijn dat uw gesprekspartner 'overwhelmed' raakt en niet mee kan of wil luisteren.



Wat betekent dit in de praktijk? Tips voor Acceptatie

Bedenk voor uzelf hoe de ander u ziet, en in hoeverre dat van invloed is op de acceptatie? Bent u altijd gehaast en heeft u geen aandacht voor de ander? Besteed

regelmatig wat meer tijd aan de gesprekken die u met een cliënt voert. Bent u veelvuldig aan het overtuigen, of stelt u juist vragen? Hoe is uw lichaamshouding en wat straalt u uit of wilt u uitstralen? Kortom werk aan Acceptatie vanuit Open Communicatie:

Tips:

- Observeer en luister naar de ander, neem de ander waar en let op veranderingen in houding, toon of woordkeuze;
- Besteed aandacht aan het verbinden met de ander, stem uw houding of toon gedeeltelijk af op de ander (rapport);
- Besteed vooraf aandacht aan de relatie en maak het bespreekbaar wanneer er blokkaders zijn;
- Luister actief en niet teveel in uw eigen hoofd tijdens het gesprek;
- Heeft u inzicht in uw eigen gedrag, uw gezichtsuitdrukking, uw stem en woordkeuze;
- Stel open vragen en vraag door vanuit de communicatie van de ander (niet teveel schakelen);
- Stop met oordelen.... Begin met waarnemen.