

## Afstemmen op het referentiekader van de ander

- Rapport maken -

Oorspronkelijk is het woord communicatie zoals wij dat kennen, afgeleid van het Latijnse woord *communicatio*, wat eenvoudigweg 'verbinding' betekent. Later werd het begrip verengd tot 'informatie uitwisseling':

### **Inter-persoonlijke en intra-persoonlijke communicatie**

Communicatie is de uitwisseling van informatie tussen twee of meerdere personen. Dit noemen we *inter-persoonlijke* communicatie. Daarbij is één persoon de zender van informatie en de ander de ontvanger van die informatie. Dit lijkt heel simpel, maar in de praktijk blijkt dat de communicatie de ene keer beter verloopt dan de andere keer. De boodschap die de zender uitzendt, kan vaak anders worden ontvangen door de ontvanger. Dit noemen we *communicatieruis*. De voornaamste oorzaak van *communicatieruis* is dat ieder individu een eigen referentiekader heeft. Iedereen bekijkt het leven vanuit zijn of haar eigen referentiekader. Wat jij mooi vindt, vindt een ander misschien heel lelijk. Wat voor de één toelaatbaar is, is voor de ander niet acceptabel.

De verschillen tussen ieders referentiekader hebben te maken met de verschillen in *intra-persoonlijke* communicatie: de communicatie binnen een persoon, oftewel de interpretatie van wat we waarnemen. Het feit dat waarneming subjectief is, maar hier vaak geen rekening mee wordt gehouden, is één van de grootste veroorzakers van slechte communicatie. We zijn geneigd vanuit ons eigen referentiekader te communiceren zonder voldoende rekening te houden met dat van de ander.

Een manier om de communicatie tussen gesprekspartners te verbeteren, is door af te stemmen op het referentiekader van de ander. Dit afstemmen kan op veel manieren.

### **Wat is rapport maken?**

→ *Rapport is de optimale afstemming van jouw manier van communiceren op de manier van communiceren van je gesprekspartner.*

Door af te stemmen ontstaat rapport (spreek uit op z'n Frans, dus zonder de t uit te spreken). Rapport betekent 'op dezelfde golflengte zitten'. Als je rapport met iemand hebt, dan 'klikt' het tussen jou en de ander. Het gesprek lijkt 'als vanzelf' te lopen, de sfeer is vertrouwd, en de ander voelt zich duidelijk bij je op zijn gemak. Een eerste gevolg hiervan is dat de ander sterk geneigd is datgene wat je zegt te accepteren. Dat betekent, dat als je in staat bent rapport te maken, je adviezen, tips, raad en voorstellen door je gesprekspartner eerder ter harte zullen worden genomen.

Communicatie is niet effectief als het eigen referentiekader de boventoon voert. De kunst is om af te stemmen op het referentiekader van de ander.

Hoe ontstaat rapport?

Om rapport te bereiken zijn twee vaardigheden onmisbaar, namelijk

1. aandacht voor en
2. afstemming op het referentiekader van de ander

### **Aandacht**

Aandacht voor het referentiekader van de ander betekent: je volledig richten op de ander. Daarvoor zullen we onze eigen ideeën, meningen, opvattingen en overtuigingen tijdelijk opzij moeten zetten en ons geheel concentreren op wat de ander vindt en bedoelt. Dit valt niet mee. In veel gevallen luisteren we naar de ander om een kapstok te vinden om ons eigen verhaal aan op te hangen. Soms

ervaren we het verhaal van de ander als een onprettige onderbreking van ons eigen verhaal en willen we die zo snel mogelijk de kop indrukken. Dit heeft uiteraard een negatieve invloed op de communicatie. Het referentiekader van de ander zullen we op die manier niet leren kennen. Door het geven van aandacht aan het referentiekader van de ander bereik je dat de ander voelt dat er écht naar hem wordt geluisterd en dat hij zijn verhaal kwijt kan. Daarnaast krijg je veel bruikbare informatie.

### **Afstemmen**

Houdingen, bewegingen en gebaren zijn heel bepalend voor de sfeer van het gesprek. Het maken van rapport, afstemmen op de ander, is een NLP-techniek (Neuro Linguïstisch Programmeren). Spiegelen wordt ook wel eens gebruikt bij rapport maken, bijvoorbeeld in verkooptrainingen, maar het kan als heel irritant ervaren worden als het niet goed toegepast wordt.

Rapport maken dient heel subtiel en onopvallend te gebeuren zodat de ander zich er niet bewust van is. Rapport maken is in feite het nadoen van die ander, zodat je snel contact hebt en die ander zich begrepen en veilig voelt.

### **Rapport maken doe je van nature**

We maken vaak onbewust rapport. Bij een goed gesprek kan het bijvoorbeeld goed zijn dat je gesprekspartner precies hetzelfde zit als jij of dat je zelf de neiging hebt om hetzelfde te gaan zitten. Een ander voorbeeld is dat je vaak rekening houdt met de gelegenheid waar je naar toe gaat en met de mensen die je gaat ontmoeten, door de kleren die je 's morgens aantrekt. Draagt je klant een pak, dan trek je zelf waarschijnlijk ook nette kleding aan. Dat zijn allemaal vormen van onbewust rapport maken.

### **Manipuleren?**

Je zou jezelf de vraag kunnen stellen of het wel verantwoord is om gebruik te maken van de technieken van rapport maken. Immers, het suggereert dat je je gesprekspartner kunt manipuleren. Daar zijn twee kanttekeningen bij te maken.

1. Op de eerste plaats is het zo dat ieder mens, dus ook degene met wie je rapport hebt, bepaalde grenzen heeft. Als de ander iets echt niet wil of kan, dan zal hij het niet doen, ook al heb je rapport.
2. Op de tweede plaats is er je eigen geweten, dat je vertelt wanneer je het belang van de ander nog wel dient en wanneer niet meer. Uiteindelijk draag je een persoonlijke verantwoordelijkheid voor de relatie met de ander. Communicatie waarin respect voor de ander ontbreekt, zal nooit veel goeds opleveren.

### **Bewust maken van rapport**

Er zijn verschillende manieren om rapport op te bouwen. De basis hiervan ligt telkens in het 'kopiëren' van elementen uit de verbale of non-verbale communicatie van de ander. Dit kopiëren kan betrekking hebben op:

- de lichaamshouding;
- criteria;
- het stemgebruik;
- de ademhaling;
- de handen;
- de ogen;
- het taalgebruik.

### **De lichaamshouding**

Het eerste dat je van iemand ziet is zijn lichaamshouding. Staat hij in elkaar gedoken of met de borst vooruit? Heeft hij zijn armen over elkaar of niet, hoe is de stand van zijn hoofd, staat hij 'met beide benen op de grond' of wiebelt hij van de ene voet op de andere, enzovoorts. Hoe meer jij jouw lichaamshouding afstemt op die van de ander, hoe sneller hij zich op zijn gemak voelt. Als jij het gedrag van de ander spiegelt, maak je bewust gebruik van de natuurlijke neiging tot overeenstemming. Je draait het nu alleen om; normaal imiteer je het gedrag van elkaar omdat er een klik is, nu bewerkstellig je de klik omdat je het gedrag van de ander imiteert.

### **Criteria**

Bij criteria gaat het om de woorden die aangeven wat de ander belangrijk vindt. Communicatie die voldoet aan de criteria van de ander wordt belangrijk gevonden en daar wordt met aandacht naar geluisterd. Communicatie die niet voldoet aan de criteria, valt buiten het aandachtsgebied. Criteria herken je vaak door non-verbale gedragingen die aangeven dat iemand iets belangrijk vindt: nadruk op het woord door stemtoon-, -tempo en/of het wordt onderstreept met gebaren. Criteria kunnen specifiek en context gebonden zijn. Een Duyvis pinda moet bijvoorbeeld 1,5 cm lang, 1 cm doorsnede, goudbruin van kleur en glanzend van het vet zijn om 'OK' te worden bevonden. Maar criteria kunnen ook abstracte woorden (waarden) zijn. Bijvoorbeeld 'zelfrespect', 'vriendschap' of 'creativiteit'.

### **Stemgebruik**

Je kunt letten op toon, tempo, volume, timbre en intonatie. Praat de ander snel en hoog of juist laag en langzaam. Binnensmonds of juist niet? Gebruikt hij lange of korte zinnen? Iemand die van nature zachtjes praat, voelt zich waarschijnlijk weinig op zijn gemak bij iemand met een stem als een scheepstoeter. Andersom is natuurlijk hetzelfde geval. Het gaat er om flexibel in te springen op de ander en een stuk in zijn richting te bewegen.

### **Ademhaling**

Ademhaling kun je vaak zien (meebewegen van het lichaam bij in- en uitademen) en soms kun je het ook horen. In het spreektempo van iemand kun je ook de ademhaling horen. Als iemand inademt, dan kan hij niet praten. Dat kan alleen tijdens het uitademen. Dus de stiltes die vallen in zinnen zijn vaak de momenten van inademen. Ademt iemand hoog in de borstkas, lager of heeft hij een diepe buikademhaling? Je kan daar dus het ritme en de diepte van jouw ademhaling op aanpassen. De ademhaling van iemand nadoen kan wel eens lastig zijn, omdat je dan meer of minder zuurstof dan je gewend bent naar binnen te krijgen.

### **Handen**

Veel mensen ondersteunen datgene wat ze zeggen met hun handen. Dat doen ze over het algemeen in een bepaald patroon: de een wappert veel met de handen, de ander maakt rustige gebaren en de derde houdt ze in de zak of slaat de armen over elkaar. Ook dit is iets waar wij het gebruik van onze eigen handen op kunnen laten aansluiten.

### **Ogen**

Ogen zijn heel belangrijk in de communicatie. Ze laten bijvoorbeeld veel zien over de achterliggende gedachten van de klant, ze drukken zijn emotie uit en ze zoeken bevestiging over het contact dat hij met je heeft. Net als het gebruik van de handen kent het aankijken en wegstaren met de ogen een vast patroon. Het loont zich hier wederom om op dit patroon in te spelen. Iemand die van nature veel wegstarend kan erg nerveus worden van iemand die hem strak aankijkt. Andersom kan iemand die je veel aankijkt geërgerd raken als jij weigert oogcontact te maken.

### **Taalgebruik**

Iedereen heeft zijn eigen voorkeuren voor de woorden die hij gebruikt. De woorden kunnen we categoriseren naar de zintuigen. Zijn het 'visuele', 'auditiële' of 'kinesthetische' woorden?

Visueel heeft te maken met zien, auditief met horen en kinesthetisch met voelen. Zegt iemand: 'ik heb hier een beeld bij' (visueel) of 'ik hoor wat je zegt' (auditief) of zegt hij: 'ik voel wat je bedoelt' (kinesthetisch).

Luister en gebruik de zintuiglijke termen. Als iemand een ander zintuiglijk systeem gebruikt dan jij gewend bent, moet je waarschijnlijk ook iets meer moeite doen om rapport te maken. Misschien begrijp je die ander niet eens meteen. En als het alleen om rapport maken gaat, zodat die ander zich op z'n gemak voelt, dan hoeft dat ook niet. Dan hoef je alleen maar precies te herhalen wat die ander zegt en die merkt dan dat jij hem aanvoelt.

### **Tips bij het maken van rapport**

- Oefen eens met onbekenden in bijvoorbeeld een café. Begin met het spiegelen van één van de genoemde onderdelen van het gedrag. Let op het resultaat dat je hiermee bereikt.
- Ga niet forceren. Aap iemand niet letterlijk na en ga ook geen dingen doen die absoluut tegen je gevoel indruisen.
- Spiegel met verstand (bijvoorbeeld een stotteraar niet imiteren).
- Spiegel subtieler:
  - Spiegel met vertraging. Als het jouw beurt is om te praten, verander je pas van houding of maak je de gebaren van de ander.
  - Cross over-spiegelen. Zit iemand aan zijn haar te frummelen, doe jij dat met je broek. Heeft de ander zijn benen gekruist? Kruis dan jouw armen. In de situatie waarin je iemand wil kalmeren die aan het hyperventileren is, kun je bijvoorbeeld het ritme met je handen matchen.
  - Spiegel de grote bewegingen van de ander door ze zelf te vertalen in micro-spierbewegingen. Als de ander zijn arm optilt, dan til jij je armspieren heel lichtjes op, zonder dat dit (bewust) zichtbaar is.