

## Hoe gaat u om met verschillende type personen? Welk type bent u?

Deelt u met mij het uitgangspunt dat het vermogen om goede relaties met anderen op te bouwen essentieel is om als adviseur, ondernemer en leidinggevende effectief te zijn? U hebt niet alleen te maken met “aardige” klanten, medewerkers en managers, maar gelukkig ook met “lastige” mensen. Die maken het zo uitdagend. Van deze mensen kunt u het meest leren. Hoe bouwt u ook een goede relatie op met “lastige” mensen, die belangrijk zijn voor de realisatie van uw doelen? Belangrijk om even bij stil te staan.

Er zijn altijd twee mensen nodig om een relatie, ook een slechte, in stand te houden. Echter, er is slechts één persoon nodig om de kwaliteit van die relatie aanzienlijk te beïnvloeden. In uw rol als adviseur, ondernemer en leidinggevende bent u degene die hiervoor verantwoordelijk is. U hebt immers de anderen nodig om uw doelen te bereiken.

Het etiket “lastig persoon” heeft alleen betekenis in relatie tot een ander persoon. Uw perceptie, uw gedrag en uw gevoeligheden beïnvloeden uw beeld- en oordeelsvorming over de ander. Daarom is het van belang de wisselwerking tussen u en de ander aan een nader onderzoek te onderwerpen.

Uitgaande van de Roos van Leary worden vier typen personen onderscheiden, waarmee het, afhankelijk van uw eigen type, soms moeilijk is om mee om te gaan. Voorafgaand aan de beschrijving van de vier typen, is het belangrijk te weten dat mensen niet met opzet “lastig” doen. Het gedrag komt voor uit de opvoeding en de rol die men zich aanmeet. Ervaring en een aantal vooronderstellingen over hoe het leven in elkaar steekt, leidt vaak onwillekeurig tot bepaald gedrag, waarvan zij zich van het dwangmatige karakter niet bewust zijn en alleen maar vreselijk hun best doen.

1. Het eerste type is de doordouwer, die uit is op macht en invloed, vaak agressief overkomt en soms een onaangename indruk maakt. Hij/zij wil graag dingen voor elkaar krijgen en de grootste zorg is dat het niet lukt (en dat is onverdraagzaam). Dus vertonen ze veel taakgericht gedrag (imponeergedrag) en praten snel en dwingend. Aandacht besteden aan de mens en relaties wordt vaak beschouwd als tijdverlies.
2. Een tweede type is iemand die zich wel relatie- en mensgericht opstelt, maar zichzelf eigenlijk het belangrijkste vindt. Iemand die veel aandacht vraagt, want zijn zorg is om niet gehoord of gezien te worden (dat moet zeker voorkomen worden).
3. Het derde type is de analysator en de risicomijder, die bang is om fouten te maken. De ja-maar persoon, nauwgezet, analyserend en voorzichtig in zijn optreden. Problemen moeten vermeden worden.
4. De vierde variant is de ja-zegger. Hun grootste zorg is dat ze er niet meer bij horen. Daarom zijn ze te mens- en relatiegericht.

De vier typen proberen dus vermeende problemen te voorkomen, maar hun gedrag is daartoe vaak contraproductief.

Mensen neigen ernaar om complementair te reageren d.w.z. dominant gedrag lokt onderdanigheid uit, terwijl onderdanigheid juist dominantie uitlokt. Samen gedrag nodigt uit tot samen-gedrag en tegen gedrag lokt tegen-gedrag uit. We reageren zoals het in ons opkomt, maar daar ligt nu het

knelpunt nl. het gebrek aan keuze. Dit gaat vroeg of laat irriteren en als reactie trekken we al een bepaald jasje aan, anticiperend op wat komen gaat.

Als we ons hiervan bewust zijn, kunnen we uit het patroon stappen en verbaal judo gaan toepassen. Dat betekent:

- Aansluiten bij de belevingswereld van de ander: actief luisteren, begrip tonen voor de achterliggende zorg, op dezelfde golflengte zitten.
- Confronteren: de eigen visie en beleving inbrengen, de ander een spiegel voorhouden.
- Visie ontwikkelen: samen kijken naar de gewenste situatie.

Concreet betekent dit bij

1. De doordouwer: begrip tonen, doelen ondersteunen, snel en duidelijk spreken, to the point komen, zakelijk en taakgeïntereerd zijn, (juist) ook wanneer u het oneens bent met iets.
2. Het tweede type: geef veel actieve aandacht, wees flexibel en enthousiast en laat de ander veel praten. Gebruik zelf levendige taal en voorbeelden om zaken te verduidelijken.
3. De analysator: communiceer stap voor stap, gestructureerd, gebruik feiten en cijfers, kom niet onverwacht met nieuwe zaken. Niet afkraken of over-actief worden.
4. De ja-knikker: wees informeel en oprecht, luister, vertraag tempo, appelleer aan zijn waarden. Ga vooral niet invullen, dominant gedrag vertonen, uit handen nemen en met initiatieven blijven komen. Dit vergt veel zelfbeheersing.

Dat betekent dat u uw gedrag kan aanpassen aan dat van de ander. U hebt wel invloed op uw eigen gedrag en niet of minder op het gedrag van de ander.

**Als u nieuwsgierig bent naar uw eigen gedrag, stuur dan een mail en vervolgens zend ik u een eenvoudig testje**, zodat u weet van waaruit u de wereld vorm en inhoud geeft. Met welk type heeft u de meeste moeite om een goede relatie op te bouwen? Als u het etiket “lastig” op de ander kunt verwijderen, dan is het begin van de verbetering van de relatie al gemaakt. Zoals gezegd, er zijn twee mensen nodig om een slechte relatie te bouwen en te handhaven, er is er maar één nodig om die relatie kenmerkend te verbeteren. U.

Met vriendelijke groeten,

Nico de Vrij

PS. Wilt u meer weten over dit onderwerp en de effecten daarvan op uw bedrijfsvoering, beantwoordt deze mail, dan maak ik een afspraak.