

Doorbreek disfunctionele patronen

Communicatie

Communicatie is het middel dat we gebruiken om aan anderen te laten merken wat we willen of wat we van iets vinden. Mensen communiceren bewust en onbewust, doorlopend. Niet communiceren is niet mogelijk, je zendt altijd "boodschappen" uit, hetzij door woorden te gebruiken of door jouw lichaam te gebruiken. In organisaties wordt doorlopend gecommuniceerd. In het samenspel van mensen om één doel te bereiken is het belangrijk elkaars mening te kennen en gebruik te maken van elkaars informatie. Miscommunicatie kan makkelijk leiden tot mislukkingen en conflicten. Van belang is je daarbij te realiseren dat mensen veelal vanuit bepaalde rollen met jou communiceren.

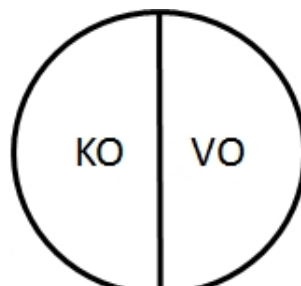
Gedurende de dag gaan er allerlei gedachten en gevoelens door ons heen en hebben we daar bepaalde gedragingen bij. In een gesprek met iemand kun je bewust, of onbewust, een bepaalde rol aannemen. Vaak wordt de keuze voor het aannemen van een rol door het gedrag van je gesprekspartner opgeroepen.

3 Rollen

In de Transactionele Analyse wordt een methode aangeboden om snel te ontdekken vanuit welke rol de ander met jou communiceert en of jij dit ook zo wil of niet. In deze analysemethode worden 3 rollen beschreven die we als mens in kunnen nemen tijdens de communicatie: Ouder, Volwassene en Kind. Ouder en Kind hebben daarbij ieder 2 varianten:

Kritische Ouder

Ons als een werkelijke ouder gedragen bij het vaststellen van regels als we streng moeten zijn



Voedende Ouder

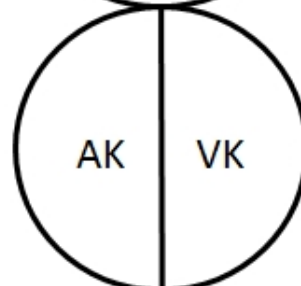
Ons als een werkelijke ouder gedragen als we voor iemand moeten zorgen

Volwassene

Ons als een volwassene gedragen als we met een collega samenwerken of met onze partner communiceren om problemen logisch en actief te lijf te gaan

Aangepast Kind

Ons beleefd gedragen zoals ons als kind is geleerd, welgemanierd zijn



Vrij Kind

Ons op een natuurlijke manier gedragen zoals we als kind wellicht deden, vriendelijk zijn en creatief

1. De **Ouder** kenmerkt zich door een normatieve opstelling. De Ouder denkt te weten wat goed is voor de ander en zal dit ook laten merken. Vaak wordt deze norm ingegeven door een overtuiging, die niet altijd rationeel is onderbouwd.
Je kunt je opstellen als:
 - de kritische Ouder: grenzen stellend, eisen stellend, op rechten staat of zelfs autoritair, oordelend, kleinerend.
 - of juist als de voedende Ouder: geruuststellend, aanmoedigend, beschermend of zelfs betuttelend, klein en afhankelijk houdend.

2. De **Volwassene** is gericht op de realiteit en de feiten. Dat betekent een zakelijke, neutrale en doelgerichte houding. De Volwassene is open, verstandig en op zoek naar werkbare oplossingen. Hij/ zij wil graag van de ander leren en “gebruik” maken van de kennis en de ideeën van de ander.

3. Het **Kind** kenmerkt zich door een “onderdanige” opstelling. Het Kind luistert en schikt zich naar de ander. Het Kind wil ook geen verantwoordelijkheid dragen voor zijn handelen, want het is opgedragen. Het Kind kan wel rebels worden als een soort “tegenactie”.
Je kunt je opstellen als:
 - een aangepast Kind: gehoorzaam, geduldig, tolerant of zelfs passief, klagend en afhankelijk.
 - of juist als een vrij Kind: creatief, spontaan, egocentrisch of zelfs onverantwoordelijk, slordig en opstandig

Bovenstaande rollen zijn van belang in de communicatie. Soms neemt iemand een rol in die jou niet uitkomt of bevalt, dit verstoort de communicatie. Aangezien mensen kunnen omschakelen van rol in een gesprek is het van belang de rol te herkennen en te beïnvloeden.

In een professionele relatie zou het voor de hand liggen dat je een volwassen manier van omgaan met elkaar hebt. De praktijk is echter weerbarstig, vaak zie je dat mensen de neiging hebben om te stappen in een Ouder- of Kind rol.

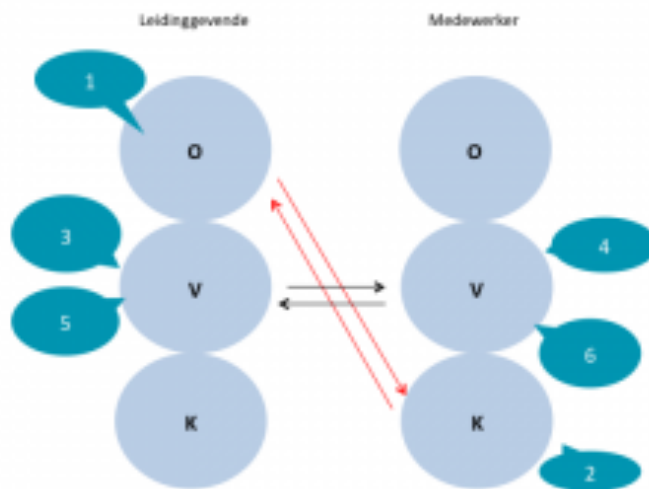
Je kunt je vanuit een positieve- of negatieve intentie in een rol stappen. Hieronder tref je een aantal voorbeelden aan van uitspraken vanuit de verschillende rollen.

Rol	Positief	Negatief
Kritische Ouder	“Ik verwacht dat je verantwoordelijkheid neemt voor je eigen gezondheid” (normstellend)	“Iedereen moet sporten! Hebben we een fitnessruimte, zit iedereen nog steeds achter zijn bureau, niet in beweging te krijgen!” (afbrekend)
Voedende Ouder	“Iedere afdeling krijgt een fruitschaal” (zorgend/ beschermend)	“Ik weet wel wat goed voor je is” (pamperend)
Volwassene	“Waar heb je behoefte aan? Hoe kun je dat bereiken?” (Denkt en handelt in het hier en nu)	

Aangepast Kind	“Gaan jullie lunchwandelen? Leuk, ik ga graag mee”(aanpassend)	“Waarom hebben jullie mij niet gevraagd voor het lunchwandelen?” (klagend)
Vrij Kind	“Ik wil heel graag...” (spontaan, creatief)	“Ik ga vandaag niet naar mijn werk, want ik heb geen zin” (ongetemd)

Omschakelen

Indien je merkt dat een gesprek niet loopt, omdat er gecommuniceerd wordt vanuit een niet-Volwassene rol, dan heb je de mogelijkheid om uit je rol te stappen en om te schakelen. Onderstaande figuur illustreert een interactie waarbij vanuit een Ouder rol (met als resultaat kindgedrag van de ander) geschakeld wordt naar een Volwassene rol (met als resultaat volwassengedrag van de ander.)



Tekstwolk 1: "Waarom ga je niet sporten? Dat is goed voor je!"

Tekstwolk 2: "Sporten? Ik bepaal zelf wel wat goed voor mij is!"

Tekstwolk 3: "Ik heb de indruk dat je de laatste tijd vermoeid bent. Klopt dat?"

Tekstwolk 4: "Ja, ik heb steeds minder energie".

Tekstwolk 5: "Wat heb je nodig om je energiever te voelen?"

Tekstwolk 6: "Tijd nodig voor mezelf, om me op te laden, grenzen aan te geven".

Patronen

Kennis hebben van deze theorie geeft handvaten om een gesprek positief te beïnvloeden. Wat gebeurt als er mensen vanuit verschillende rollen met elkaar communiceren?

A. Ouder-kind patroon:

De Ouder bepaalt wat er moet gebeuren, het Kind schikt zich erin. De communicatie is in balans.

Wanneer het Kind zich niet schikt, wordt het opstandig en ontstaat er een conflict tussen de beide rollen. Dit is opgelost wanneer het kind zich weer schikt.

B. Ouder-Volwassene patroon:

De Ouder "dwingt" de ander in een Kind rol. Wanneer de Volwassene dit niet toestaat, ontstaat er spanning in de communicatie. Immers de Volwassene accepteert het normatieve gedrag van de Ouder niet en wil op volwassen niveau communiceren. Wanneer de Ouder niet "omschakelt" zullen er conflicten ontstaan in de communicatie. De Ouder rol verhoudt zich niet tot de Volwassen rol. De Volwassene kan er ook voor kiezen zich te schikken en kiest de Kind rol die ondergeschikt is aan de Ouder rol.

C. Ouder-Ouderpatroon:

Deze combinatie leidt onmiddellijk tot spanning. Beide personen zullen elkaar tot een andere rol willen dwingen en met name de kind rol. Zolang dit niet gebeurt, blijft er spanning in de communicatie en praten deze personen alleen tegen elkaar in plaats van met elkaar.

D. Volwassene-Kind patroon:

De Volwassene zal proberen het Kind "uit te nodigen" om op volwassen niveau te communiceren. Zolang dit niet gebeurt, blijft er spanning in de communicatie, de Volwassene weet niet of hij een serieuze gesprekspartner heeft en weet ook niet of de partner loyaal is of gaat rebelleren.

E. Kind-Kind patroon:

In dit patroon wordt een spel gespeeld tussen twee mensen, die eigenlijk niets met elkaar willen, behalve spelen.

Aangezien minimaal 1 partij een bedoeling heeft met de communicatie, zal er snel overgeschakeld worden op een ander patroon.

F. Volwassene-Volwassene patroon:

Dit is meest natuurlijke combinatie vanuit de volwassenrol. Beide Volwassenen wisselen waardevrij informatie uit, staan open voor elkaar en begrijpen de ander.

De communicatie is in balans en er is geen spanning om de ander in een andere rol de "dwingen".

Volwassene rol in samenwerken

Uiteraard is het afhankelijk van de situatie voor welk model gekozen wordt. Soms is het Ouder-Kind model aan de orde (de brandweer vertelt bij brand wat je moet doen). Wanneer mensen met elkaar willen samenwerken, zonder een duidelijke noodzaak om hiërarchie toe te passen, levert het patroon van Volwassen-Volwassen de meest adequate informatie op. Wil je zelfmanagement en eigenaarschap bij medewerkers stimuleren, dan is het dus effectiever de communicatie vanuit de Volwassene in te zetten, met als doel de Volwassene in de ander aan te spreken.

Volwassen gedrag roept volwassen gedrag op. Daarmee geven organisaties en jij in je manier van samenwerken invulling aan de volwassen arbeidsrelatie. Van 'moeten' naar

'willen'. Bij de volwassen arbeidsrelatie worden medewerkers aangesproken op hun intrinsieke motivatie en uitgenodigd om verantwoordelijkheid te nemen voor hun vitaliteit en inzetbaarheid. Vanuit volwassen interactiepatronen in samenwerking komt werkelijk verbinding tot stand.