

communicatie

tekst: Jocelyn Rebbens

Je hebt het vast eens ervaren. Je ontmoet een cliënt voor de eerste keer en voordat je het door hebt, zit je in elkaars allergie en stokt de verbinding. Je staat lijnrecht tegenover elkaar, schiet in de actieve of passieve verdediging en luistert totaal niet meer naar de ander. En de ander niet meer naar jou. Zie dan nog maar eens tot een passende oplossing of behandeling te komen waarin je cliënt mee moet zien te gaan...

Als je verbinding stokt...

Zelf heb ik het ooit ervaren toen ik een afspraak plande bij een nieuwe (holistisch) masseur. Ik gaf telefonisch bewust aan dat ik alleen voor een ontspannende massage kwam. Wat deze masseur prima vond. Je voelt het al aan, voordat ik goed en wel op de stoel zat, werd mijn hand gegrepen voor een eerste handlezing en wilde ik het uit respect 'eerst maar even aanzien'. Ik was toch duidelijk geweest? Trok mijn mond niet open over wat ze deed en vertelde en ik zei ook niet wat het met mij gevoelsmatig deed. Uiteindelijk is het niet eens tot de gewenste massage gekomen en stond ik twee uur later overrompeld buiten. Nooit meer terug geweest!

INZICHT IN DE VERSCHILLEN

Vorig jaar ontdekte ik als trainer het gedachtegoed van Deep Democracy. De essentie van deze methode is het zichtbaar maken en vooral bespreekbaar maken van ver-

schillende meningen en tegenstellingen (Jitske Kramer, 2019). Die in het dagelijks werk niet besproken, maar wel gedacht worden. We wilden deze verschillende standpunten voor de organisatie waaraan we training gaven, zonder oordeel boven water halen, stroomlijnen en benutten. Omdat iedereen zich gehoord wil voelen en deze onuitgesproken gedachten en gevoelens wel degelijk wijsheden bevatten. Denk even aan de ijsberg die met een klein topje boven water uitsteekt (bewuste) en het grote stuk onder de waterlijn (onbewuste).

HOE BEREIK JE OPRECHTE VERBINDING?

Als behandelaar, masseur, fysiotherapeut of natuurgeneeskundig therapeut is het nu juist interessant meer tijd te besteden aan het onbewuste gedeelte van de ijsberg als je naar de oprechte verbinding wilt met je cliënt. Want hier ligt de informatie die jij nodig hebt om de best pas-

sende behandeling te bieden. Onder water bevinden zich namelijk de oude pijnen, beschadiging, verborgen motivaties, dubbele agenda's of niet erkende behoeften. Als je advies en behandelplan haaks staat op het beeld dat je cliënt zelf heeft en diens participatie nodig is voor herstel of verbetering, kan er conflict en zelfs sabotage ontstaan. Dit ontdek je onder andere doordat je cliënt (sarcastische) grapjes kan maken, excuusgedrag gaat vertonen, je tegen gaat werken of tot in het uiterste geval niet meer op komt dagen. Waardoor de verbinding stopt.

WAT WERKT? EEN AANTAL EERSTE PRAKTISCHE TIPS!

- Verken je gezamenlijk potentieel. Besef dat jouw wijsheid en kennis als behandelaar bij het tot stand komen van het behandelplan, niet de enige wijsheid is. Hoeveel ruimte geef jij voor de dialoog en inbreng? Laat je cliënt zeggen wat er vanuit diens perspectief gezegd, gedacht en gevoeld mag worden. Vraag door tot alles op tafel ligt. Vat samen en kom tot een definitief voorstel waarbij je consensus over je behandelplan hebt.
- Vraag voorafgaand aan je massage of behandeling wat die dag belangrijk is voor je cliënt. Geef ruimte om op inhoud-/aanpak als gevoelsniveau te antwoorden. Elke dag is anders, je weet niet wat je cliënt heeft meegeemaakt voordat deze binnenstapt. Dit geldt ook voor jouzelf, durf ook kwetsbaar te zijn.
- Durf met je cliënt de spannende (emotioneel) beladen momenten in te gaan (onderstroom). Hier is de neiging tot vluchten en tegelijk de neiging tot aanvallen en vechten groot bij je cliënt. Omdat we deze spanning het liefst vermijden. Communicatie vanuit de cliënt kan verwarrend zijn en met dubbele signalen. Luister met compassie en zonder oordeel vanuit alle communicatiekanalen (oren, ogen, hart, lichaam) om de ander echt te horen en ervaren. Waar zitten verborgen patronen, pijnklachten en stress echt? Wat wordt niet uitgesproken? Koppel neutraal terug. Door de spanning aan te gaan, creëer je juist mogelijkheid tot groei, nieuwe oplossingen en verandering. En dus de echte verbinding!

Meer weten?

Lees het boek *Deep Democracy* van Jitske Kramer (2019) of kijk naar YouTube filmpjes van *human dimensions*.



Drs. Jocelyn Rebbels is gepassioneerd consultant/psycholoog/coach/spreker en geeft trainingen, workshops, lezingen en individuele begeleiding aan professionals, directies, managers en ondernemers. Zij staat de afgelopen jaren in de top 5 van 'the Best of NIMA' en in 2018 was ze tevens de hoogst gewaardeerde trainer van het Instituut voor Internal Auditors. Ook schreef Jocelyn de paperback Personal Branding. Neem contact op via info@rebbels.com bij vragen of kijk op www.rebbels.com.

ADVERTENTIE ??