



2
KNOW
HOW®

HOEBOOK

COMMUNICATIE STIJLEN

OVER HET HERKENNEN EN
AANSLUITEN BIJ VERSCHILLEN.

INLEIDING.

Communiceren met anderen doen we de hele dag. Met allemaal verschillende mensen. Je herkent vast dat het samenwerken met anderen de ene keer makkelijk en de andere keer lastig gaat. Op een of andere manier lijkt je met de ene collega veel makkelijker op eenzelfde golflengte te zitten dan met de ander.

Als je leert fotograferen leer je vooral anders kijken. Je wordt je bewuster van licht, van kleur en van lijnen en vormen. Met dit HOEBOOK beogen we hetzelfde. We hopen je anders te leren kijken en te luisteren naar mensen om je heen. Door bewuster te kijken en luisteren naar de woorden die mensen gebruiken, leer je herkennen wat zij nodig hebben en is het makkelijker om vanuit jouw eigen talenten aan te sluiten bij de taal die de ander spreekt.

De theorie in dit HOEBOOK zegt niet hoe mensen in elkaar zitten, maar geeft je vooral handvatten voor de interactie. Het geeft antwoord op de vraag: hoe bereik ik de ander op een manier die aansluit bij de natuurlijke voorkeursstijl van leren en communiceren van de ander? De theorie uit dit boekje vindt zijn grondslag in het gedachtegoed van Human Dynamics (Segal en Horne, 1992) waardoor we zo'n twintig jaar geleden direct gegrepen waren. Onze nieuwsgierigheid en ons enthousiasme naar dit model bracht ons ertoe om zelf jarenlang onderzoek te doen naar de toepasbaarheid van het gedachtegoed in onze werkpraktijk. Het resultaat hiervan kun je lezen in het boek **Menskennis voor managers** dat we in 2009 uitbrachten. Dit HOEBOOK kun je zien als samenvatting.

Voor wie dit HOEBOOK interessant is?

- Voor docenten die met hun uitleg willen aansluiten bij verschillende leerstijlen waardoor het leerrendement direct toeneemt.
- Voor leidinggevenden die verschillen in het team willen leren herkennen en positief willen leren benutten.
- Voor teams die willen investeren in hun samenwerking.
- Voor professionals die beter willen leren aansluiten bij hun klanten.
- En tot slot voor coaches, adviseurs en trainers die hun repertoire nog verder willen vergroten.

Ben je enthousiast over dit HOEBOOK? We stellen het op prijs als je anderen tipt om dit HOEBOOK of een van onze andere HOEBOOKs gratis te downloaden. We willen je vragen om dit bestand niet als pdf door te sturen. Via de site ontvangen we de mailadressen waardoor we iedereen die in dit thema geïnteresseerd is op de hoogte kunnen houden van nieuwe uitgaven. Voor ons een manier om te bouwen aan een community van mensen die zich bezig houden met het vak leren en ontwikkelen.

Dank alvast en veel lees-, kijk- en luisterplezier!

De trainers en coaches van 2KNOWHOW.

2KNOWHOW

Kanaalpark 140

2321 JV LEIDEN

071-5768319

info@2knowhow.nl

www.2knowhow.nl

1

WAAROM
RELEVANT?



WE DENKEN, COMMUNICEREN EN LEREN ALLEMAAL ANDERS

Ieder mens is uniek. We zitten niet alleen anders in elkaar, maar verschillen ook in onze voorkeurstijl van leren en communiceren. Dat kan soms best lastig zijn. Want hoe leg je iets uit aan iemand die totaal anders denkt en werkt dan jij? En hoe werk je samen met iemand waaraan je je makkelijker wel dan niet stoort?

“Had ik dit maar 20 jaar eerder geweten” aldus een van de directeuren in de opleiding.

Eerst een voorbeeld. Stel je een relatief nieuw team voor dat met elkaar probeert een goede start te vinden voor de opgave die zij hebben. In de praktijk loopt het nog niet naar wens. Eén van de teamleden spreekt zich direct duidelijk uit: ‘Ik denk dat we een visie en stip nodig hebben, want zolang we geen heldere richting hebben, doet iedereen maar wat’. Een ander reageert daarop: ‘We hebben geen abstracte vergezichten nodig, laten we concrete afspraken maken over onze rollen, een plan maken en ons daaraan houden.’ En tot slot blijken twee anderen weer een andere voorkeur te hebben. Zij geven aan: ‘Laten we niet moeilijk doen en gewoon een keer gezellig koffie drinken, dan kunnen we elkaar beter leren kennen. Dat is toch de basis voor elke samenwerking?’.

“We geven leiding op een manier waar we zelf blij van zouden worden, maar die niet automatisch aansluit bij de behoeften en voorkeuren van anderen.”

Tsja, wat is waar? Wat heeft het team nodig: de visie, de concrete afspraken of het elkaar leren kennen? Wat er nodig is, is afhankelijk van de behoeften van de afzonderlijke teamleden. Het is niet wat de groep nodig heeft, maar wat zij persoonlijk nodig hebben om mee te kunnen. Voor de één is dat mee kunnen denken over het vergezicht en de richting, voor de ander duidelijkheid over de rollen en concrete afspraken en voor weer een ander persoonlijk contact en verbinding.

Waar we allemaal last van hebben is dat we denken dat wat we zelf nodig hebben en waar we zelf blij van worden, dat dat geldt voor de hele groep. Word jij blij van abstracte opdrachten en veel ruimte om zelf ideeën te bedenken en initiatief te nemen? Dan heb je waarschijnlijk ook de neiging om vage opdrachten te geven aan anderen. Ben jij iemand die het best presteert onder druk en werk vaak tot het laatste moment uitstelt? Misschien dat je je niet altijd realiseert dat anderen daar heel zenuwachtig van kunnen worden.

WAT LEVERT HET HERKENNEN VAN COMMUNICATIESTIJLEN OP?

Het herkennen van communicatie- en leerstijlen maakt samenwerken een stuk makkelijker en effectiever. Stoor jij je aan die ene collega die in vergaderingen altijd aan het woord is? Grote kans dat hij of zij een andere communicatiestijl heeft dan jij. Of vraag je je af hoe je draagvlak creëert en het voor elkaar krijgt dat de ander zich eigenaar gaat voelen? Leer dan aansluiten bij de verschillende voorkeursstijlen van leren en communiceren. Hoe? Daar gaat dit HOEBOOK over.

2

HOE

HERKENNEN?





“We hebben allemaal iets anders nodig om te kunnen leren en samenwerken.”

BASISBEHOEFTE IN DE COMMUNICATIE

We denken, leren en communiceren allemaal anders. En hebben allemaal iets anders nodig om iets te kunnen begrijpen of om ergens enthousiast over te kunnen worden. In dit hoofdstuk delen we graag onze bril met je. Een bril waardoor je anders naar mensen en communicatie gaat kijken. Een bril die je helpt om nieuwsgierig te zijn, om niet of minder te oordelen en om de taal van anderen te spreken waardoor je makkelijker aansluit en voor elkaar krijgt wat je wil.

Elk mens beschikt over drie principes of kwaliteitsgebieden: een mentaal, een fysiek en emotioneel gebied. Elk gebied staat voor een deel van ons. Onze op ontwikkeling gerichte natuur maakt dat we er gedurende ons leven naar streven om alle drie de gebieden te ontwikkelen, te integreren en in balans te brengen. Op de weg daar naar toe komen we de nodige uitdagingen tegen in de interactie en samenwerking met anderen. De drie gebieden zijn gebaseerd op de drie universele principes van Human Dynamics (Seagal & Horne, 1992) en de theorie zoals beschreven staat in het boek *Menskennis voor managers* (Dirkse & Talen, 2009).

MENTAAL ABSTRACT

Het mentaal abstracte principe weerspiegelt het deel van ons dat het geheel overziet, toekomstplannen en modellen maakt, de kern en rode draad ergens uit haalt, structureert, besluiten neemt en conclusies trekt, beelden en ideeën vormt en liever start dan afmaakt. Het mentale deel in ons is bezig met de toekomst, met wat er beter kan en wat er allemaal mogelijk is. Ons mentale deel stimuleert ons om afstand en te nemen, kansen te zien, te dromen, onafhankelijk te zijn, om innovatief te zijn en initiatief te nemen.

“Laat mij zo snel mogelijk meedenken over de richting en geef me daarna de ruimte zodat ik de lijnen kan uitzetten, kan vernieuwen en structureren.”

Een voorbeeld van Paul, collega van Tanja. “Mijn collega Tanja heeft een sterke mentale voorkeursstijl. Ik waardeer haar enorm vanwege haar energie, ondernemerschap en zelfstandigheid. Zij straalt een soort natuurlijke onafhankelijkheid of autonomie uit en neemt in situaties van nature initiatief en leiding. Ik heb zelf een heel andere stijl en moest in het begin wel even wennen aan de kracht die zij uitstraalt. Ik vond haar in het begin dominant en wat afstandelijk of hard. Nu weet ik dat zij het juist op prijs stelt als ik contact met haar maak en dat ze het ook heel goed kan hebben als ik mijn mening geef.”

Oordelen zijn er over mensen met een sterk mentale dynamiek natuurlijk ook. Wat wordt er ook wel over de mentale voorkeursstijl gezegd? Hieronder de positieve en negatieve oordelen over deze dynamiek.

Positief oordeel	Negatief oordeel
+ Onafhankelijk	- Afstandelijk
+ Zelfstandig	- Gehaast
+ Complexiteit doorzien	- Solistisch
+ Duidelijk	- Dominant
+ Energiek	- Grillig
+ Vernieuwend	- Grenzeloos

FYSIEK FEITELIJK

Het fysiek feitelijke principe is ons praktische en nuchtere deel. Het is het gedeelte waarmee we gericht zijn op doen en realiseren. Het is het deel dat het verleden meeneemt, nuanceert, haalbare plannings maakt, informatie verzamelt, wikt en weegt, zorgvuldig voorbereidt en waarde hecht aan regels en afspraken, continuïteit en zekerheid. Dit kwaliteitsgebied weerspiegelt onze doelgerichte, feitelijke en realistische kant, is meer met het verleden, het heden en de nabije toekomst bezig dan met grote dromen en verre ambities.

“Vertel me wat het doel is en wanneer het af moet zijn. Informeer me tussentijds, houd je aan afspraken en laat mij mijn rol spelen.”

Een voorbeeld van Hans - iemand met een sterk fysieke voorkeur - over de samenwerking met anderen. “De grootste ergernis voor mij in het werk is als collega’s zich niet houden aan afspraken. Er zijn overigens meerdere ergernissen hoor, als collega’s te laat komen, zich niet voorbereiden op vergaderingen en elkaar in de rede vallen. Maar goed, ik kan daar redelijk goed mee omgaan. In vergaderingen heb ik zeker niet het hoogste woord. Ik luister en reageer als ik inhoudelijk iets kan toevoegen. Ik ga zeker niet iets herhalen, zoals anderen dat doen. Voor mij is het vooral belangrijk dat iets nuttig en efficiënt is.”

Oordelen zijn er over mensen met een sterk fysieke dynamiek natuurlijk ook. Wat wordt er ook wel over de fysieke voorkeursstijl gezegd? Hieronder de positieve en negatieve oordelen over deze dynamiek.

Positief oordeel	Negatief oordeel
+ Taakgericht	- Traag
+ Betrouwbaar	- Inflexibel
+ Volgzaam	- Risicomijdend
+ Oplossingsgericht	- Beschuldigend
+ Doordacht	- Afwachtend
+ Gedegen	- Controlefreak

EMOTIONEEL PERSOONLIJK

Het emotioneel persoonlijke principe geeft toegang, waarde en woorden aan onze eigen gevoelswereld en die van anderen. Dit deel van ons heeft interactie en verbinding nodig. Ons emotionele vermogen is het gedeelte dat zorgt voor verbanden, relaties, samenwerking en het bijeen brengen van mensen. Dit deel is vooral bezig met mensen en relaties, ervaringen en gevoelens in het hier en nu. Dit deel weerspiegelt onze relationele en persoonlijke kant, zorgt ervoor dat we ons inleven en verbinden en heeft taal voor emoties.

“Vertel me wanneer ik het goed doe en geef me daarna ruimte en vertrouwen om het op mijn manier te doen en een gevoel dat we het samen doen.”

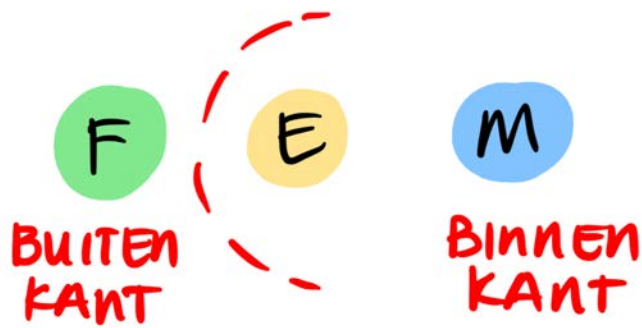
Een voorbeeld van Petra die zich direct herkende in deze beschrijving. “Ik ben van nature flink onzeker. Dat zien mensen aan de buitenkant niet altijd aan mij weet ik inmiddels. Die onzekerheid heeft ermee te maken dat ik het eigenlijk altijd graag goed wil doen. Ik wil weten wat de ander van mij verwacht en heb af en toe ook wel bevestiging nodig. Dat vind ik eigenlijk stom om te zeggen, maar is denk ik wel zo. Ik heb ook de neiging om snel ja te zeggen en dan te veel hooi op mijn vork te nemen. Het kan dan soms dat ik het ineens niet meer overzie en in paniek of een piekerstand raak.

Oordelen zijn er over mensen met een sterk emotionele dynamiek ook. Wat wordt er ook wel over de emotionele voorkeursstijl gezegd? Hieronder de positieve en negatieve oordelen over deze dynamiek.

Positief oordeel	Negatief oordeel
+ Verbindend	- Chaotisch
+ Sfeermaker	- Snel afgeleid
+ Entertainer	- Beïnvloedbaar
+ Zachtaardig	- Onzeker
+ Samenwerkend	- Aandachttrekker
+ Flexibel	- Emotioneel wisselvallig

ZES COMMUNICATIESTIJLEN

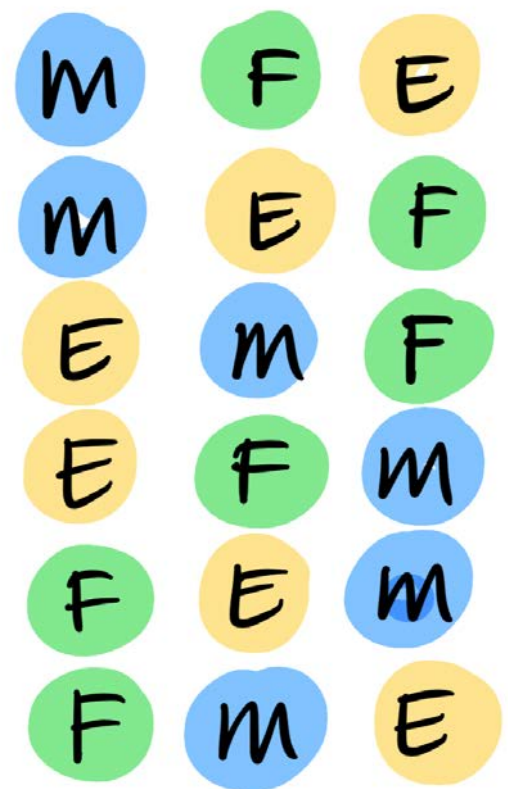
Het is de volgorde van de drie kwaliteitsgebieden die iemands communicatiestijl of dynamiek bepaalt. Hoe dat zit leggen we je uit. Eén van de drie gebieden is het meest zichtbaar voor de buitenwereld. Dit gebied bepaalt je meest natuurlijke kwaliteiten, vertelt hoe je graag leert, communiceert en informatie verwerkt. De andere twee gebieden zijn er ook, alleen niet volledig zichtbaar voor de buitenwereld.



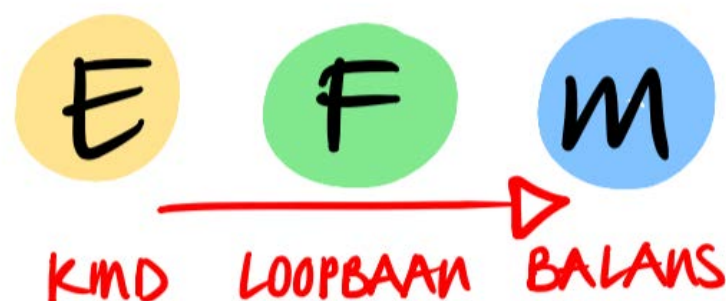
Stel iemand heeft een fysieke voorkeursstijl. Dit betekent dat deze persoon waarschijnlijk houdt van een feitelijke manier van communiceren, hij graag duidelijkheid krijgt over doelen, afspraken en opdrachten en liever eerst luistert naar anderen, voordat hij zijn eigen mening geeft. Kortom, de F bepaalt zijn voorkeursstijl in de communicatie. De emotioneel en mentale kant zijn er ook, maar waarschijnlijk minder

zichtbaar voor anderen en minder bepalend in de voorkeursstijl van leren, communiceren en samenwerken. Grote kans dat deze persoon in het werk zakelijk overkomt, maar op een feestje met vrienden meer zijn persoonlijke kant laat zien of zijn mening geeft. Op het emotionele vlak voelt hij zich waarschijnlijk minder stevig en heeft hij minder taal. Dat geldt ook voor de mentale kant die staat voor het hebben en delen van een eigen mening en visie. De het gebied dat het meest 'aan de binnenkant' zit (in dit geval de mentale kant) is er zeker, maar zal deze persoon het liefst pas delen als anderen er expliciet naar vragen.

De combinaties van de drie kwaliteitsgebieden leveren in totaal zes verschillende voorkeursstijlen van leren en communiceren op. Elke voorkeur heeft zijn eigen behoeften en ontwikkelingspad. Of iemand FEM is of FME, ofwel wat de volgorde van de elementen is, maakt veel uit. Iemand met een FEM voorkeursstijl leert en communiceert net als iemand met een FME voorkeursstijl het liefst op een feitelijke manier, maar beide komen als collega's in de samenwerking heel anders over. Wil je niet alleen weten wat je voorkeursstijl (eerste element of letter) is maar ook de volgorde van de andere elementen bepalen, kijk dan in het boek *Menskennis voor managers*. Daarin geven we een uitgebreide beschrijving van alle zes de dynamieken, inclusief verschillen en ontwikkelpaden. Grof kunnen we er het volgende over zeggen.



Gedurende ons leven ontwikkelen we stap voor stap de drie gebieden. Als kind willen we gezien en geaccepteerd worden op ons eerste kwaliteitsgebied. Horen wat we allemaal (nog) niet goed kunnen, draagt in die fase weinig bij. Voor de meeste mensen geldt dat zij vervolgens in hun loopbaan hard hun best gaan doen voor de tweede letter. Stel iemand is EFM.



Deze persoon kan dan van nature goed sfeer en contact maken. Grote kans dat deze persoon in zijn werk denkt dat alleen sfeer en contact maken niet genoeg is. Hij of zij gaat zijn best doen om zijn doelgerichte fysieke kant te ontwikkelen. Hij gaat informatie verzamelen, zijn feitenkennis vergroten en resultaten af te maken. Hij ontwikkelt zijn fysieke kant. Mooi, maar ook met een risico, want als we te weinig werk doen waarvoor we ons eerste kwaliteitsgebied nodig hebben, dan lopen we het risico veel energie te verliezen. Van werk op onze eerste letter krijgen we namelijk energie, van te veel en te langdurig werk op de tweede letter lopen we het risico burn-out te raken. Uiteindelijk ontstaat er een fase van meer balans. In die fase zijn we toe aan ontwikkeling op ons derde gebied. De een wordt in zo'n fase milder en opener (meer E), de ander genuanceerder en stabiel (F) en weer een ander groeit in onafhankelijkheid en durft zichzelf meer uit te spreken (M). Kortom: onze dynamiek verandert gedurende ons leven niet, maar als we ons ontwikkelen dan laten we steeds meer delen van ons zien aan de buitenwereld.

3

HOE

AANSLUITEN?





HOE SLUIT JE AAN BIJ DE ANDERE STIJLEN?

In het dagelijks leven merken we allemaal dat er verschillen zijn. Jij bent misschien van het voorbereiden, tussentijds informeren en plannen en vraagt je regelmatig af hoe het toch kan dat anderen zich niet aan planningen en afspraken houden. Of misschien ben jij diegene die zonder erbij na te denken contact maakt en je niet kunt voorstellen dat anderen dat niet kunnen of moeilijk vinden. Of stoor je je aan het feit dat niemand bij de start van een vergadering de leiding neemt, waardoor jij steeds degene bent die opent, initiatief toont maar daardoor wel altijd dominant overkomt op anderen.

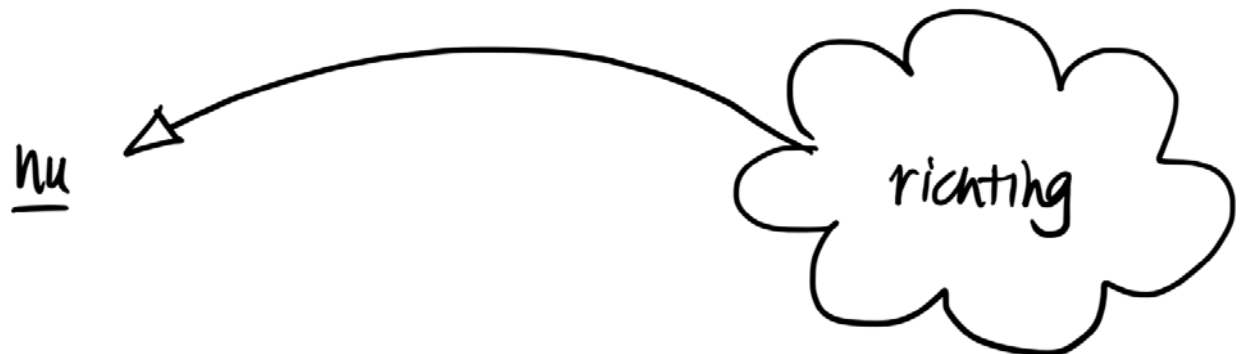
Het vorige hoofdstuk heeft je een bril en taal gegeven om de verschillen die je waarschijnlijk altijd al zag te kunnen duiden. We hopen dat we je nieuwsgierig hebben kunnen maken naar de mindset van anderen waardoor je de komende tijd al anders, meer open en meer waardierend naar mensen om je heen gaat kijken. Vooral naar diegenen waaraan je je stoort of waarin je je totaal niet kunt verplaatsen. In dit laatste hoofdstuk reiken we je handvatten aan voor het aansluiten bij anderen. Haal er wat tips uit en ga vooral experimenteren.

*"In plaats van
'wat irritant'
denk ik nu
'hé wat interessant'.
Deze kleine switch in
denken geeft al veel
meer uitnodiging
om onderzoekend te
blijven kijken."*

MENTAAL ABSTRACT**HOE HERKENNEN**

In het kort. Brainstormen, nieuwe dingen starten en hoog tempo, daar houden mensen met een mentale voorkeursstijl van. Zij willen vernieuwen, hebben en geven vaak veel energie, willen ideeën delen, op hoofdlijnen afspraken maken en gaan er daarna vanuit dat anderen het snappen en zelfstandig aan de slag gaan. Communiceren tussentijds het liefst zo min en kort mogelijk.

Hoe iemand met een mentaal abstracte voorkeursstijl denkt en leert. Iemand met een mentale voorkeursstijl start bij de droom, conclusie, het beeld of het idee (liefst niet te concreet). De mentale collega gaat er vanuit dat iedereen net zo makkelijk in beelden of abstracties kan denken als hij en veronderstelt dat als iedereen weet waar het 'ongeveer' naar toe moet, men zelfstandig aan de slag kan. Concreter wordt het gaandeweg.



De kant die voor collega's soms lastig is. Gesprekken duren voor de mentale collega al snel te lang. Iemand met deze voorkeursstijl communiceert bij voorkeur tussentijds weinig en brengt zijn mening stellig. Deze stelligheid schrikt anderen soms af, terwijl het bedoeld is als uitnodiging om een inhoudelijk stevig gesprek te voeren zodat de kwaliteit beter wordt. Mensen met een mentale voorkeursstijl schiet snel in zijn hoofd (lijkt dan afwezig te zijn) en heeft moeite met het benoemen van gevoelens. Neemt soms afstand (terwijl hij behoefte heeft aan contact en nabijheid) en kan stellig reageren terwijl hij een uitnodiging wil doen. Geeft weinig uiting - verbaal en non-verbaal - aan emoties.

Aansluiten gaat het makkelijkst door aansluiting te zoeken op de inhoud en op ideeën, dromen en andere zaken die in de toekomst liggen. Als er een gezamenlijke droom is, is er voor de mentale collega verbinding. Motivatie ontstaat door ruimte te geven om mee te denken en een beeld te vormen.



Verder kun je aansluiten met taal, met vragen en met je aanpak. Hieronder een samenvatting.

Aansluiten met taal - woorden die aanspreken	
Beeld	Perspectief
Idee	Ontwerp
Tempo	Logisch
Essentie	Even'
Kwaliteit	Kans
Visie	Eenvoudig

Aansluiten met vragen - vragen die energie geven
Hoe zie jij dit? Welk beeld heb jij?
Hoe zie jij de toekomst?
Welke ideeën heb jij?
Wat is er naar jouw idee aan de hand?
Hoe zou jij dit samenvatten?
Welke stappen zijn denk jij nodig?

Aansluiten met aanpak - wat motiveert
Geef opdrachten met veel ruimte.
Betrek bij de brainstorm.
Vraag gedachten uit te spreken.
Schrik niet van stelligheid, pak zelf ruimte en regie.
Houdt tempo en energie in het gesprek.
Stap in de persoonlijke ruimte van de ander.

FYSIEK FEITELIJK

HOE HERKENNEN

In het kort. Haalbaar maken en realiseren, dat is wat mensen met een fysiek feitelijke voorkeursstijl vanzelf doen. Zonder concreet doel en haalbaar plan met duidelijke rollen, planning en afspraken is er niks. Afspraak is afspraak en elkaar tussentijds informeren is voor hen vanzelfsprekend. Wil je persoonlijk contact? Zoek dan een informeel moment.

Hoe iemand met een fysiek feitelijke voorkeursstijl denkt en leert. Iemand met een fysieke voorkeursstijl begint in zijn denken bij het doel en maakt daarna het liefst haalbare plannen en afspraken om dit doel binnen een afgesproken tijd te realiseren. Iemand met deze voorkeursstijl heeft behoefte aan duidelijkheid over het doel en over zijn rol, heeft oog voor risico's en neemt deze graag mee bij het maken van een haalbaar plan. Daarna gaat het over het nakomen van afspraken en zo efficiënt mogelijk uitvoeren volgens plan. Deelt graag tussentijds feitelijke informatie zodat iedereen op de hoogte is en vindt het belangrijk dat iedereen gelegenheid krijgt om uit te praten.

De kant die voor collega's soms lastig is. Iemand met deze voorkeurs-



stijl vertelt vaak chronologisch (begint bij het verleden en neemt je stap voor stap mee naar het heden of de conclusie) wat op anderen langdradig kan overkomen. Collega's vinden de fysieke collega soms traag door tijd die hij neemt om informatie te verzamelen en zaken grondig voor te bereiden voordat hij in actie komt. Iemand met deze voorkeursstijl kan negatief overkomen doordat hij in brainstorm met 'ja maar' komt. Zijn bedoeling is overigens niet tegen te denken maar om de haalbaarheid te vergroten.

HOE AANSLUITEN

Aansluiten gaat het makkelijkst door aansluiting te zoeken op het doel, de plannen en afspraken. Motivatie ontstaat door duidelijkheid. Daarnaast helpt het als het proces zo efficiënt mogelijk verloopt, iedereen zijn rol pakt en afspraken nakomt en betrokkenen elkaar tussentijds informeren.



Verder kun je aansluiten met taal, met vragen en met je aanpak. Hieronder een samenvatting.

Aansluiten met taal - woorden die aanspreken	
Context	Efficiënt
Resultaat	Strategie
Planning	Regels
Rollen	Argumenten
Risico's	Borgen
Haalbaarheid	Randvoorwaarden

Aansluiten met vragen
Hoe ziet de context eruit?
Wat is het doel?
Hoe ziet de planning eruit?
Wat is jouw rol? Welke afspraken zou je willen maken?
Welke middelen zijn nodig?
Welke risico's zie je en welke oplossingen?

Aansluiten met aanpak
Bedenk vooraf goed wat je precies verwacht.
Wees duidelijk over de opdracht en rollen.
Geef bedenk- en voorbereidingstijd.
Informeel tussentijds.
Vraag naar risico's en oplossingen.
Creëer informele momenten voor persoonlijk contact.

**EMOTIONEEL
PERSOONLIJK****HOE HERKENNEN**

In het kort. Contact is de basis. Mensen met een emotioneel persoonlijke voorkeursstijl zijn gericht op het behalen van doelen samen met anderen. Hun communicatiestijl is persoonlijk en verbindend. Zeggen snel ja, omdat zij altijd willen helpen. Informatie verwerken zij het liefst in dialoog, want door te praten krijgen zij zaken voor zichzelf helder.

Hoe iemand met een emotioneel persoonlijke voorkeursstijl denkt en leert. Iemand met deze voorkeursstijl wil niet teleurstellen en wil daarom vooraf weten wat er wordt verwacht: 'Wanneer doe ik het goed?' Iemand met deze stijl heeft daarna vertrouwen en ruimte nodig om het op zijn eigen manier te doen. Samenwerken en overleggen is voor hem vanzelfsprekend. Heeft interactie (reactie en wederkerigheid in gesprekken) nodig.



De kant die voor collega's soms lastig is. Denkt, praat en werkt associatief, wat voor anderen soms warrig, ongestructureerd of chaotisch over kan komen. In de ogen van anderen chaotisch maar voor iemand met deze voorkeursstijl heel logisch, want als je doel is om mensen mee te nemen, dan moet je flexibel genoeg zijn om tussentijds mee te bewegen. Kan veel bezig zijn met wat anderen willen en met de indruk die hij op anderen wil maken. Hij kan daardoor overkomen als iemand die meewaait (beïnvloedbaar) of na te veel 'ja' zeggen ineens in paniek of een piekerstand raken als hij het even niet meer overziet. Praten helpt dan altijd om alles weer op een rijtje te krijgen.

EMOTIONEEL
PERSOONLIJK

HOE AANSLUITEN

Aansluiten gaat bij deze dynamiek om contact en verbinding. Aansluiten gaat over het maken van persoonlijk contact. Motivatie is er als er contact en interactie is en mensen persoonlijk bij elkaar en bij het gestelde doel betrokken zijn. Sfeer en humor doen ertoe.



Verder kun je aansluiten met taal, met vragen en met je aanpak. Hieronder een samenvatting.

Aansluiten met taal - woorden die aanspreken	
Samen	Vertrouwen
Contact	Eerlijk
Gevoel	Doen
Betrokken	Energie
Sfeer	Resultaten
Respect	Sparren

Aansluiten met vragen
Hoe gaat het met je?
Hoe heb je dit ervaren?
Waar krijg je energie van?
Wat speelt er?
Wie zou je willen betrekken? Waar kan ik je bij helpen?
Hoe zou je dit in jouw woorden zeggen?

Aansluiten met aanpak
Benoem wat goed gaat.
Geef complimenten en vertrouwen.
Deel eigen kwetsbaarheden en dilemma's.
Spreek verwachtingen uit.
Maak contact luchtig en leuk.
Maak samen een begin of opzet.

EN NU DOEN

“Aansluiten bij de ander gaat in de meeste gevallen vanzelf. Gebruik deze theorie vooral in de situaties waarin je merkt dat de samenwerking niet vanzelf gaat.”

“Het leren herkennen van stijlen begint bij goed luisteren. Schrijf de woorden die de ander gebruikt eens op en ontdek welke taal de ander bij voorkeur spreekt.”

Wat kun je met de inzichten uit dit HOEBOOK in de praktijk? Aansluiten gaat in de meeste gevallen vanzelf. Gebruik deze tips vooral als het even niet vanzelf gaat. Hieronder nog een paar tips.

Ben je leidinggevende?

Dan heb je dagelijks te maken met verschillen. Als je een visieverhaal presenteert, is de kans groot dat je dat doet in taal die vooral bij jouw eigen voorkeursstijl aansluit. Gebruik de woordenlijsten op de pagina's hiervoor om ook in taal aan te sluiten bij de andere dynamieken als je vragen stelt of opdrachten, presentaties en feedback geeft.

Maak je deel uit van een team?

Gebruik de communicatiestijlen dan om op een waarderende manier te bouwen aan de samenwerking. Door het gebruik van de dynamieken kun je op een niet-oordelende manier spanningen en verwachtingen in de samenwerking bespreekbaar maken.

Ben je adviseur, coach of trainer?

Is het met een opdrachtgever of klant moeilijker schakelen? Probeer dan een volgende keer in dezelfde taal te praten als je klant. Luister naar de woorden die hij gebruikt en neem deze over in jouw eigen taalgebruik.

En verder voor iedereen

De uitnodiging om nieuwsgierig en waarderend te kijken naar verschillen. Naar jezelf en ook naar anderen. Denk niet langer 'wat irritant' dat de ander zus of zo doet, maar 'wat interessant', dat maakt je eigen houding vanzelf meer open en nieuwsgierig. Verschillen zijn immers een aanvulling op je eigen talenten en voorkeursstijl.

Wil je meer weten over communicatiestijlen, hiermee oefenen of zoek je een lezing, training of teamdag voor je team? Bel of mail ons gerust, dat stellen we op prijs. Op de pagina's hierna vind je meer informatie over de expertise en diensten van 2KNOWHOW.

4

OVER

2KNOWHOW

MEER OVER SAMENWERKEN?

Wij zijn 2KNOWHOW. Experts op het gebied van leren en veranderen en bekend van onze praktische en waarderende aanpak. Naast dit HOEBOOK en het boek over communicatiestijlen (Mens-kennis voor managers), bieden we ook een aantal lezingen, workshops en trainingen aan op het gebied van leidinggeven, samenwerken en leren. Heb je een vraag? Fijn als je belt, dan denken we met je mee.

lezing

Zoek je een interactieve inspirerende **lezing** over de theorie uit dit boek?

- Lezing: Passend onderwijs door aansluiten bij leerstijlen.
- Lezing: Hoe krijg je mensen mee in verandering?

teamdag

Wil je een positieve leerzame dag met je team? Nodig ons dan uit om jouw **teamdag** te begeleiden. In een halve of hele dag inspireren we je team om te kijken door de bril van communicatiestijlen en talenten waar-door zij elkaar op een andere, positieve manier, leren kennen. Een halve of hele dag die bewust maakt en bijdraagt aan de samenwerking.

training

Workshop communicatiestijlen. Heb je dit HOEBOOK gelezen en wil je in een training kennismaken met de theorie? Schrijf je dan in voor onze workshop communicatiestijlen. Onderzoek deze dag je eigen dynamiek en leer de dynamieken van anderen herkennen.

opleiding

Master communicatiestijlen (3 dagen). In een 3-daagse opleiding duiken we in alle zes de dynamieken. Met behulp van filmpjes en oefeningen leer je de denkwereld van alle zes de dynamieken kennen en vergroot je je vaardigheden in het benutten van je eigen talent en aansluiten bij ande-ren. Meer informatie over de opleiding of data via info@2knowhow.nl.

OVER 2KNOWHOW.

Vanuit een leerpsychologische bril kijken we naar leren en verandering. We weten hoe mensen leren en hoe je mensen in beweging brengt. Hoe je eigenaarschap kunt creëren en hoe je patronen kunt doorbreken. Onze aanpak is waarderend en praktisch. We brengen mensen in contact en in beweging. En zorgen dat de energie gaat stromen. Omdat we geloven dat mensen het best zelf en samen kunnen bouwen aan hun organisaties.

Organisatieontwikkeling. We helpen bij helderheid in de opgave, brengen het juiste gesprek op gang en versterken het vakmanschap en leiderschap op een manier die als vliegwiel werkt voor de cultuur. Niet wij op het podium dus, maar de leiders en professionals zelf, met inspiratie van ons.

Leiderschapsontwikkeling. Vakkundige en inspirerende leiders. Iedereen vanuit zijn eigen talenten en stijl. We versterken het leiderschap door in en rond het werk te coachen en te oefenen en versterken de samenwerking tussen leiders, want als leidinggevend niet alleen leidinggeven aan hun eigen teams maar samen de gehele organisatie gaan leiden, dan gebeuren er heel mooie dingen in de cultuur.

Teamontwikkeling. We bouwen sterke teams en leren mensen hoe je nog makkelijker, beter of plezieriger kunt samenwerken. We coachen teams en leiders om in de dagelijkse praktijk de opgave centraal te houden en het beste in elkaar naar boven te halen.

Talentontwikkeling. We hebben programma's voor trainees en voor ervaren professionals. Programma's die het persoonlijk leiderschap versterken en de drijfveren van mensen verbinden met de ambities van de organisatie.

Persoonlijke ontwikkeling. Onze coaches zijn gespecialiseerd in vraagstukken op het gebied van persoonlijk leiderschap, loopbaanontwikkeling en burn-out. We gaan aan de slag met de mentale, emotionele en fysieke kant en zorgen dat je de stappen zet die je vaak onbewust al lang weet.

Leren en faciliteren. We inspireren docenten om interactief les te geven waardoor het rendement en plezier in hun lessen vergroot. We leren professionals en leiders om gesprekken, bijeenkomsten en veranderprocessen zelf te kunnen begeleiden.