

Hoe werk je samen met een lastpak?

(FINAAL) IN DE ROOS

Met bewuste communicatie bent u in staat uw doelen te bereiken. Het effect van uw gedrag op het gedrag van een ander stond ook centraal in de afgelopen twee edities van MedischOndernemen. In dit derde en laatste deel over de Roos van Leary: hoe fysiotherapeute Ellen het egoïstische gedrag van apotheker Barend de das om doet door zelf initiatieven te nemen.

AUTEUR: CHARLOTTE M. VAN DEN WALL BAKE, HEEFT HAAR EIGEN COACHING EN CONSULTANCY BEDRIJF

Leary ontwikkelde een schema dat gedrag beschrijft tussen mensen; een model dat u mogelijkheden biedt om uw repertoire aan interpersoonlijke stijlen uit te breiden. Het is niet bedoeld om persoonlijkheid te veranderen, maar geeft een globaal beeld van verschillende gedragsmogelijkheden en de invloed daarvan op anderen. Leary geeft hand-

vatten waarmee we gedrag kunnen voorspellen en we, door het maken van bewuste keuzes in communicatie, in staat zijn gedrag te beïnvloeden.

Het model verklaart dat Samen-gedrag aan de rechterkant van de as identiek gedrag oproept; Aan de linkerkant van de as toont Leary ander symmetrisch

gedrag aan: op Tegen-gedrag zal met Tegen-gedrag worden gereageerd (*zie afbeelding*). Wanneer op negatief gedrag vergelijkbaar wordt gereageerd, zal de situatie verergeren. Het is dus van belang dit gedrag te doorbreken. Met het aanwenden van tegennatuurlijk gedrag kan de situatie worden verbeterd. Een voorbeeld uit de praktijk illustreert dit.

Apotheker Barend toch!

Toen fysiotherapeute Ellen vijf jaar geleden de kans kreeg met haar praktijk intrek te nemen in het gezondheidscentrum in Weesp, was dit een kans die ze met beide handen aangreep; meerdere medische disciplines gehuisvest onder hetzelfde dak vond ze patiëntvriendelijk en professioneel. Ellen twijfelde echter steeds vaker of deze werkvorm wel voor haar was weggelegd. Bij het oprichten van het centrum is er geen rolverdeling tussen de verschillende praktijkhouders afgesproken. Men ging ervan uit dat dit vanzelf in de loop der tijd wel zou ontstaan. Tot Ellens ergernis nam Barend, de apotheker, steeds vaker de touwtjes in handen. Hij nam regelmatig, zonder overleg, beslissingen die voor alle praktijkhouders consequenties hadden.

Ellen is iemand die conflicten liever uit de weg gaat en heeft Barend hierop niet durven aanspreken. Ze heeft zelfs serieus overwogen haar praktijk in het gezondheidscentrum op te geven en zich aan te sluiten bij een fysiotherapiepraktijk om zo verlost te zijn van Barend. Een goed gesprek met een vriend deed haar echter tot andere inzichten komen. Ellen ontdekte dat ze graag in het gezondheidscentrum wilde blijven werken en realiseerde zich dat ze dus wat moest doen aan de samenwerking en de communicatie met Barend in het bij-

zonder. Barend is iemand die erg goed voor zijn eigen belangen opkomt, hij is assertief en enig egoïsme is hem niet vreemd ❶. Hij vertoonde duidelijk Boven Tegen gedrag en dit riep bij Ellen Onder Tegen gedrag op: als reactie hierop trok Ellen zich terug en het maakte haar onzeker ❷. Dit doorbreken was niet eenvoudig maar wel noodzakelijk. Het meest effectieve dat Ellen kon doen was het nemen van initiatief om daarmee structuur te creëren ❸. Omdat dit gedrag ver af staat van haar natuurlijk gedrag, heeft ze dat stap voor stap gedaan. Ze is begonnen met het opstellen van een agenda voor een overleg en met maken van notulen. Barend (en de anderen) bewonderden haar actie en aanvaardden het dankbaar ❹. Boven gedrag

roept immers Onder gedrag op. Haar volgende stap was het geven van een opdracht aan Barend. Met het inzetten van, voor Ellen, tegennatuurlijk gedrag, bemerkte ze dat haar collega's en Barend in het bijzonder haar gedrag waarden. Daarmee stelde Barend zich meer coöperatief op en liet makkelijker het nemen van beslissingen aan anderen over ❺. Het behoeft verder geen betoog dat dit een positieve bijdrage heeft geleverd aan de sfeer en de onderlinge samenwerking in het gezondheidscentrum!

