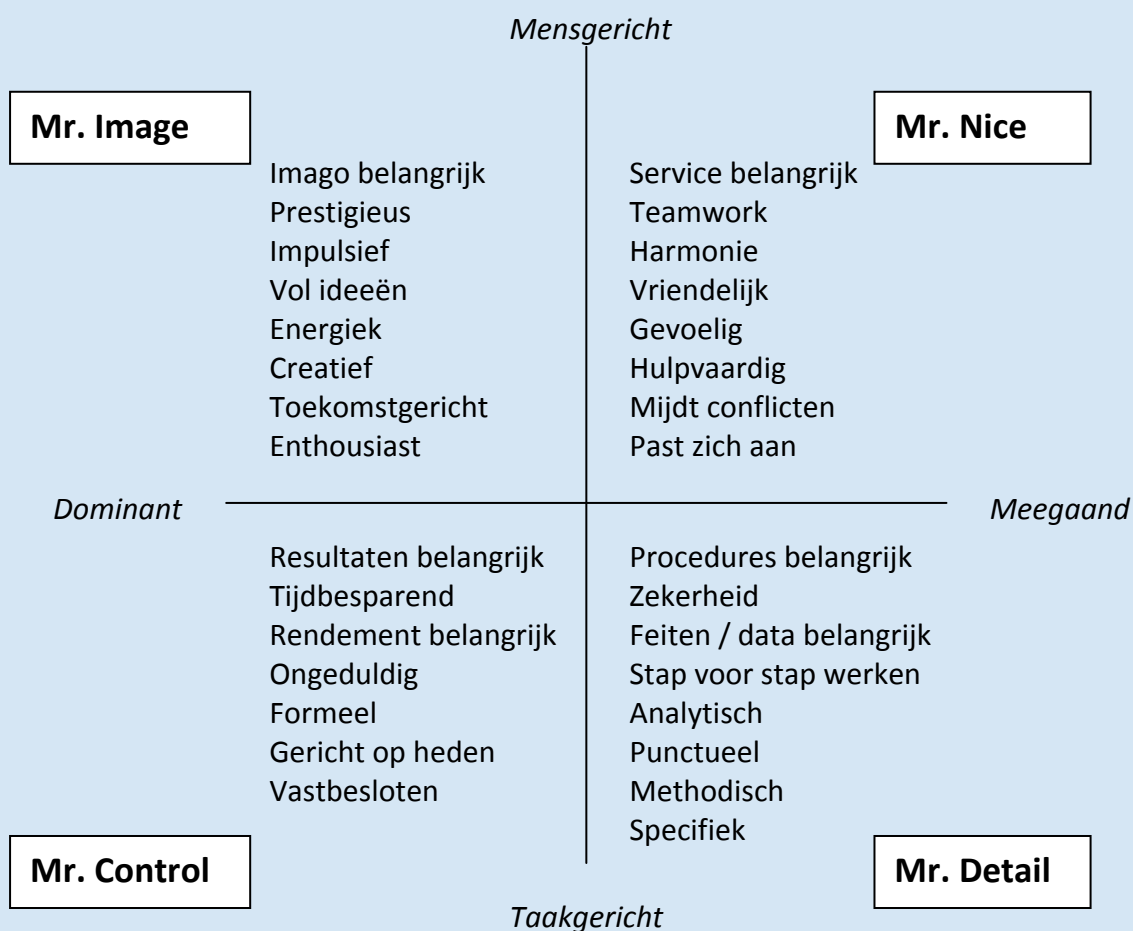


## PATRONEN VAN GEDRAG

Om op de emoties van mensen in te kunnen spelen en zo het gesprek te sturen moet je kunnen inschatten wat de communicatiestijl van je gesprekspartner is. Op basis van de vergelijkingen dominant / meegaand en mensgericht / taakgericht zijn er vier patronen van gedrag te onderscheiden. Deze worden omschreven als personen, namelijk Mr. Image, Mr. Nice Guy, Mr. Control en Mr. Detail. In het onderstaande schema staan hun belangrijkste eigenschappen naast elkaar.





THE LEADERSHIP CORP

Om een gesprek positief te beïnvloeden is het belangrijk dat je deze personen herkent en vervolgens je eigen gedrag zo aanpast dat je ze niet onnodig irriteert maar juist de antwoorden geeft zoals de ander ze verwacht.

### **PRAKTIJKVOORBEELD**

Ik ga de patronen van gedrag nader toelichten aan de hand van een mogelijke praktijksituatie. In deze situatie ben je een medewerker op een helpdesk en belt er iemand met het probleem dat de printer niet werkt.

Hieronder volgt een samenvatting van de reacties van de vier verschillende personen.

- Mr. Image: “Luister ik heb niet echt een probleem, maar ik dacht ik bel toch maar even. Als je me dit nu gewoon snel uitlegt kan ik ook weer verder want ik moet nog allerlei belangrijke andere dingen doen.”
- Mr. Nice Guy: “Goedemiddag. Ik heb een probleempje met mijn printer en ik hoopte dat je me misschien kan helpen. Krijg je erg vaak mensen die problemen met hun printer hebben?”
- Mr. Control: “Ik heb een probleem met mijn printer en je moet me nu snel helpen want ik heb het nog geweldig druk.” (vervolgens onderbreekt hij je uitleg iedere keer om met collega’s te praten)
- Mr. Detail: “Ik heb een probleempje, want toen ik net iets wilde printen verscheen er een tekstblokje waar het volgende staat... . Zou je me precies kunnen uitleggen wat ik nu moet doen om dit te verhelpen?” (vervolgens zal hij tijdens de uitleg ieder puntje twee keer uitgelegd willen hebben zodat hij het de volgende keer zelf kan)

Deze verschillende manieren van benadering zullen ook tijdens gesprekken naar buiten komen. Het onderstaande schema geeft de belangrijkste verschillen tussen de stijlen weer.

	Mr. Image	Mr. Nice Guy	Mr. Control	Mr. Detail
<b>Basisbehoefte</b>	Erkenning	Acceptatie	Resultaat	Zekerheid
<b>Normale stijl</b>	Aanvallend	Inschikkend	Autocratisch	Vermijdend
<b>Wil graag...</b>	Stimulerend zijn	Aardig zijn	Efficiënt zijn	Accuraat zijn
<b>Te overtuigen met...</b>	Getuigenissen	Garanties en verzekeringen	Opties	Bewijs en alternatieven
<b>Specialiteit</b>	Impulsief, intuïtief	Groepsgevoel, ondersteuning	Onafhankelijk, controle	Logisch, ordelijk