

TRANSACTIONELE ANALYSE

In de omgang met mensen hebben wij te maken met het feit dat ieder mens verschillend is en op een andere wijze communiceert. Daarnaast moeten we ook rekening houden met het feit dat ieder mens ook verschillende kanten in zich heeft.

In het contact met de debiteur is het belangrijk om te beschikken over 'gereedschap' om de communicatie te stroomlijnen en om de leiding te kunnen houden in het gesprek. Al was het alleen al om je tot de feiten te beperken en om te kunnen bepalen welke stappen er genomen moeten worden.

Iedereen heeft verschillende *communicatiestijlen* in zich. Elk van deze communicatie heeft een bepaalde vorm. De mens kiest, bewust of onbewust, iedere keer één van deze stijlen van communiceren.

In de Transactionele Analyse worden drie communicatiestijlen onderscheiden. Hieronder wordt ingegaan op deze drie basiscommunicatiestijlen. Denk eraan dat alle vormen bij onze gesprekspartners (en bij onszelf) voorkomen. De vormen zijn:

- Ouderstijl
- Volwassenenstijl
- Kindstijl

Iedere communicatie is altijd vanuit een van deze drie vormen. Mensen kunnen zich dus op drie verschillende manieren gedragen, vanuit hun ouderstijl, volwassenenstijl of kindstijl.

In de Transactionele Analyse, waarin deze communicatievormen beschreven worden, wordt ervan uitgegaan dat een 'transactie' bestaat uit dat wat de ene persoon communiceert én de reactie daarop.

Je communiceert iets naar een ander, en die reageert daarop (dat hoeft niet eens te zijn door iets te zeggen, maar het kan ook door bijvoorbeeld een non-verbale reactie).

De 'analyse' is er op de eerste plaats op gericht te bepalen welke communicatie effectief is en welke communicatie niet effectief is, en vervolgens om een mogelijkheid aan te bieden de communicatie effectiever maakt.

Een voorbeeld van een transactie is:

De debiteur vraagt:

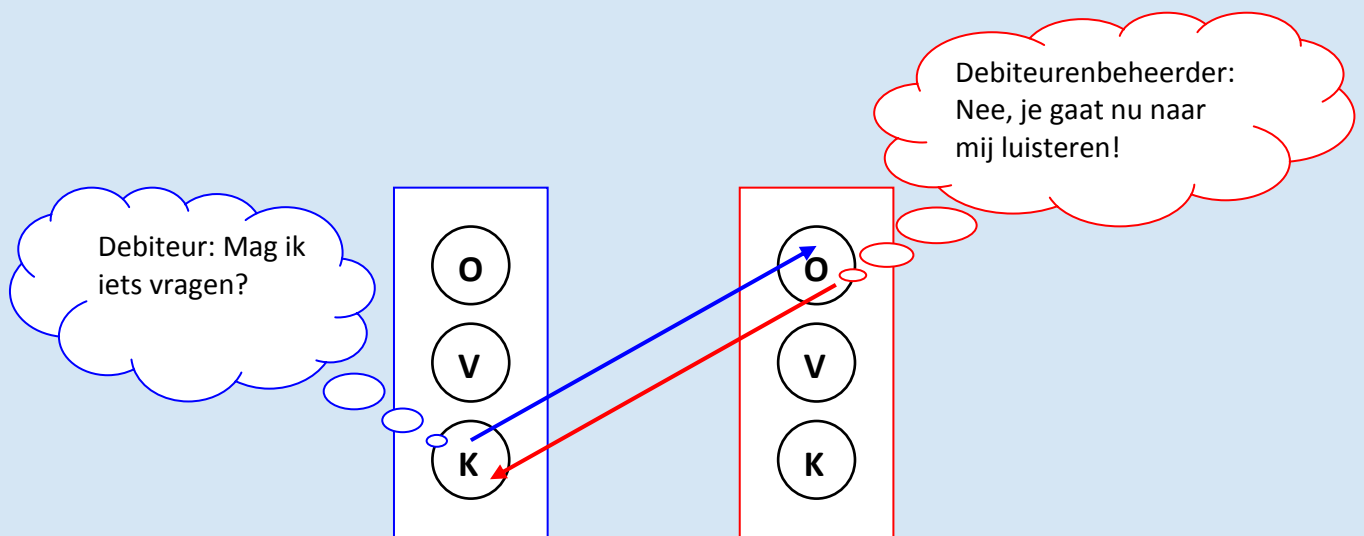
'Zou ik alstublieft eventjes iets mogen vragen?'

En de debiteurenbeheerder reageert met de woorden:

'Nee, je gaat nu naar mij luisteren !'

Stel dat de stem van de debiteur niet erg overtuigend klinkt en dat hij een beetje 'in elkaar gedoken' de vraag stelt. Dan stelt de debiteur de vraag waarschijnlijk vanuit de kindpositie. Als jij een beetje 'bazig' en 'vanuit de hoogte' antwoord geeft, dan reageer jij waarschijnlijk vanuit de ouderpositie.

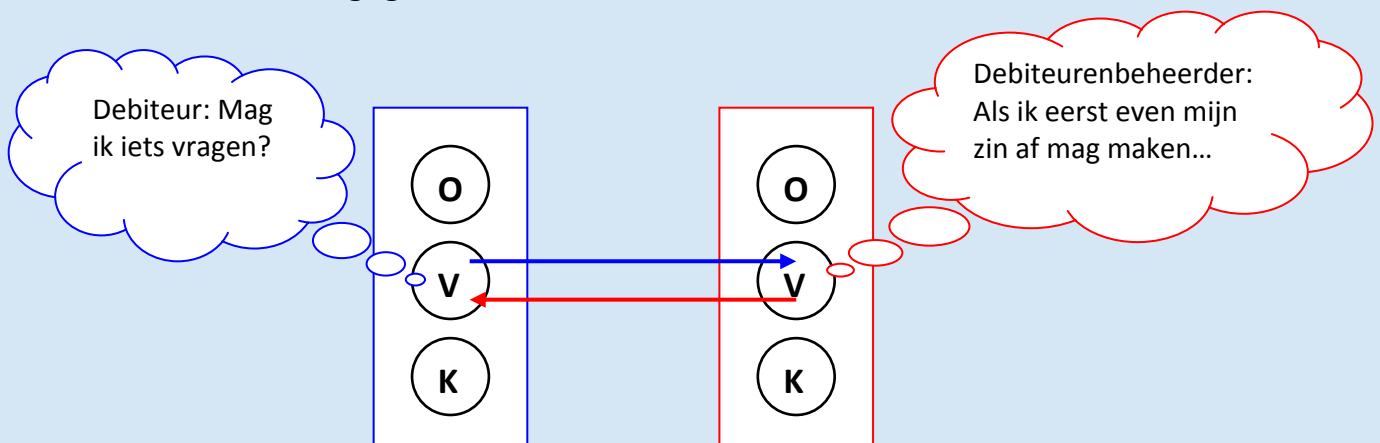
Het zal duidelijk zijn dat deze communicatie niet effectief is (in de zin van het behouden van de relatie met de debiteur). Schematisch weergegeven ziet de communicatie er als volgt uit:



Hoe is deze communicatie effectiever te maken? Stel dat de debiteur zijn vraag op dezelfde wijze stelt. Wat kan jij dan doen? In ieder geval er voor kiezen om vanuit volwassenenstijl te gaan communiceren, door iets te zeggen in de zin van:

‘Als u mij de gelegenheid geeft om mijn zin af te maken, dan zal ik daarna naar u luisteren’.

Wat is het effect hiervan in de praktijk? Over het algemeen zal de debiteur de neiging vertonen om vanuit de volwassenenstijl terug te gaan communiceren. Het gevolg hiervan is dat het effect van de communicatie sterk verbeterd. En het gesprek voor beide partijen veel plezieriger wordt. In het onderstaande schema wordt weergegeven hoe de communicatie er dan uit ziet:



KENMERKEN VAN DE COMMUNICATIESTIJLEN

We hebben dus gezien dat er drie vormen van communicatie zijn. De ouderstijl is hiervan de meest dominante stijl en de kinderstijl is de meest ondergeschikte stijl. Communiceren met de volwassenenstijl zorgt voor een gelijkwaardige relatie tussen beide partijen.

De belangrijkste kenmerken van alledrie de stijlen zijn in het onderstaande schema nog een keer weergegeven.

Communicatiestijl	Basis	Kernbegrippen	Typerend
Ouderstijl	Aangeleerd Normatief Traditioneel	<ul style="list-style-type: none"> - Normen - Waarden - Tradities 	<ul style="list-style-type: none"> - 'Omdat ik dat wil.' - 'Ik moet dat doen.' - 'Zo zijn de regels.'
Volwassenenstijl	Verstandelijk Doelmatig Rationeel	<ul style="list-style-type: none"> - Verzamelen van gegevens - Verwerken van gegevens - Toetsen van en aan de realiteit - Het berekenen van waarschijnlijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> - 'Ik denk dat dit belangrijk is.' - 'Hoe bepaalt u dat?' - 'Zullen wij het op deze wijze bekijken?'
Kindstijl	Emotioneel Gevoelig Spontaan	<ul style="list-style-type: none"> - Reageren op basis van gevoel en emotie - Uitvluchten - Excuses 	<ul style="list-style-type: none"> - 'Ik wil.' - 'Mag ik?' - 'Ik ben bang dat.'

Om zo snel mogelijk een goed contact op te bouwen met je klant is het van groot belang dat jij op de juiste wijze met hem communiceert. Hierdoor lok jij als het ware de klant uit om ook met jou op de juiste manier te communiceren. De ervaring leert dat wanneer je goed reageert op de door de klant gehanteerde stijlen, je beter in staat bent een goed en prettig contact met hem op te bouwen.