

In een ander kader gezet !

Herkent u het fenomeen dat u mensen op sleeptouw neemt, collega's helpt en meer doet dan u eigenlijk van plan was? Aan de ene kant wilt u graag een vriendelijke, hulpvaardige collegiale partner zijn en aan de andere kant uw grenzen van afspraken en tijd goed bewaken. Helemaal als de betreffende persoon structureel om hulp vraagt of niet helemaal goed in zijn/haar vel zit, dan lijkt het makkelijk om mee te veren en de samenwerking extra te bevestigen. Echter, is dit altijd de meest effectieve interventie? Hoe kunt u een positieve draai geven aan een verandering waarbij u de welbekende aap op de schouders van de ander kan laten?



Enkele uitgangspunten: Context is bepalend voor de betekenis die aan woorden worden gegeven. Op het moment dat de bedoelde betekenis/inhoud in een ander kader wordt geplaatst, ontstaat er een nieuwe combinatie. Voorbeeld: komt een patiënt bij u voor controle: "ik kom eigenlijk voor een soort APK keuring". De techniek van herkaderen is eenvoudig: Een vast gegeven of gedrag in een andere context plaatsen of een andere intentie suggereren aan hetgeen is gesteld.

Met welke bedoeling is dit handig in uw communicatie? Een patiënt klaagt dat "het herstel zeer moeizaam verloopt". Als een sporter halverwege de wedstrijd klaagt over

het spel, hoe groot is dan de kans dat hij/zij gaat winnen?

Of u en uw maten en u willen de gezamenlijke inspanning omhoog schroeven door meer te doen met dezelfde aandacht en een andere taakverdeling... Herkadering: het is net als een goed geoefende polsstokspringer die de lat hoger legt en de vering van zijn polsstok wil uitproberen. En ook u weet hoe belangrijk de techniek en de balans hierbij is!

Voorpagina NRC van 1-3-2008: over het marktmechanisme en onderlinge concurrentie van ziekenhuizen. Onderdeel van de werking van dit mechanisme is dat er door de ziekenhuizen gedeclareerd wordt per behandeling. In 2006 blijken 28% meer behandelingen voor amandelen en 16% meer behandelingen voor knieslijtage gedeclareerd te zijn dan in 2005. Herkadering: het marktmechanisme werkt geweldig, er wordt meer heen en weer gepraat en gelopen dan ooit! Herkadering: ook de belastingdienst leert een nieuw systeem van aangiften correct te laten verlopen. Er zijn wel 730.000 IB aangiften van 2007 opnieuw gedaan.

Veel plezier met het herkaderen, u zult merken dat een verandering van invalshoek mensen aanzet om meer verantwoordelijkheid te nemen. Meer mogelijkheden bieden meer wegen die naar Rome leiden, toch? De aanhangwagens is soms al vol genoeg. En u wilt toch ook dat ieder zelfstandig genoeg opereert om op eigen kracht en op tijd in Rome aan te komen? De routeplanners zijn een uitstekend hulpmiddel daarbij: eigenlijk is ALIRT niet anders dan een TomTom op communicatiegebied: u zult de navigator zelf in moeten stellen!

Emijet H. Wiersma, ALIRT trainingsbureau. emijet@alirt.nl