

# De Platina Regel

Leren afstemmen op de communicatiestijl van anderen

Adri van den Brand

**Hoe komt het toch dat je met die ene collega maar niet door één deur kunt? Waaraan ligt het dat je met je duo-partner wel zo fijn kunt werken? Waarom kun je goed opschieten met de ouders van Janneke, maar niet met de ouders van Koen? Hoe komt het dat je je niet gehoord voelt door je directeur? Of dat sommige kinderen jou altijd weten te paaien en dat je van andere kinderen weinig kunt hebben? Dat heeft allemaal te maken met je voorkeursstijl in communicatie. De Platina Regel geeft leerkrachten inzicht in hun eigen voorkeuren én die van anderen. Maak de test in dit artikel en ontdek jouw basisstijl zodat je jezelf beter kunt afstemmen op een stijl van een ander.**

## De toon is gezet

Het is tien voor half negen. Joke is in haar klaslokaal als er een ouder binnenkomt. “Ik moet met u even een hartig woordje spreken,” begint de vader. Joke is beduusd. Ze probeert aandachtig naar deze vader te luisteren die allerlei beschuldigingen lijkt te uiten over hoe zij zijn dochter onvoldoende aandacht geeft. Joke kan geen woord uitbrengen. De vader begrijpt niet waarom Joke niets zegt. Geïrriteerd breekt hij het gesprek af en loopt weg. Hij voelt zich niet serieus genomen door haar. Joke loopt naar de personeelskamer en daar komt ze collega Harry tegen. “Is er wat, mooie meid?” vraagt hij opgewekt. Joke vertelt haar verhaal. “Ach, niets van aantrekken. Gewoon denken: laat maar kletsen. Als hij terugkomt, nou, roep mij dan maar. Goed?” Joke knikt. Harry loopt tevreden weg: hij heeft een collega met raad en daad bijgestaan, maar Joke blijft met een tweede, onbehaaglijke gevoel achter. Hoewel Harry veel aardiger tegen haar deed dan die lompe ouder, toonde hij toch wel een zelfde soort ongevoeligheid: hij ging helemaal niet in op haar eigen gevoelens. Joke zucht: de dag moet nog beginnen, maar de toon lijkt al gezet...

## Andere stijl

Wat gebeurt hier nu? Eigenlijk niet zoveel. Joke heeft een andere communicatiestijl dan Harry en de vader. En dat is alles. ‘Ieder vogeltje zingt zoals het gebekt is’ luidt het bekende spreekwoord. Dit spreekwoord geeft aan dat iedereen een specifieke manier van communiceren heeft. De één neemt graag de leiding in een gesprek, terwijl de ander juist graag eerst de kat uit de boom kijkt. En door deze andere communicatiestijl stemt zij niet goed af op de stijl van de ander én stemmen de ouder en de collega niet af op haar stijl.

## Goud?

Alessandra en O’Conner hebben deze essentiële verschillen handig in kaart gebracht met behulp van wat zij de *Platina Regel* noemen. De Platina Regel is een aanvulling op de gouden regel. De gouden regel komt uit de bijbel en luidt: wat u niet wilt dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet. Een mooie regel die ons leert rekening te houden met anderen. Treed andere mensen tegemoet zoals je zelf ook behandeld wilt worden. Maar met deze regel alleen komen we er niet in alledaagse communicatie. Als we iedereen benaderen zoals we dat zelf op prijs stellen, bekijken we iedereen enkel vanuit ons eigen perspectief. Dit suggereert dat we allemaal gelijk zijn: wat ik wil en nodig heb, is precies hetzelfde als wat jij wilt en nodig hebt. Natuurlijk weten we allemaal dat de werkelijkheid anders is: we zijn niet allemaal gelijk. Als we anderen behandelen alsof dat wel zo is, dan laten we mensen die andere behoeften, wensen en verwachtingen hebben in de kou staan.

## Platina Regel

De gouden regel schiet in communicatie dus te kort. Daarom formuleerden Alessandra en O'Conner als aanvulling de *Platina Regel*. Deze theorie is gebaseerd op jarenlang verricht psychologisch onderzoek naar gedrag en informatieverwerking. Het is een zorgvuldig geteste, praktijkgerichte methodiek, ontwikkeld om je met iedereen om je heen op te laten schieten. Hoe luidt dan de Platina Regel? *Treed anderen tegemoet zoals zij benaderd willen worden*. Hiermee bedoelen de schrijvers dat je in gesprekken en discussie met een ander je doelen sneller en makkelijker bereikt als je de ander tegemoetkomt in de wijze waarop hij communiceert. De Platina Regel gaat dus kortweg gezegd over afstemmen. Stem jezelf goed af op de ander en als de ander zich goed afstemt op jou, zal de communicatie veel effectiever verlopen. Daarvoor is het van belang dat je je eigen interpersoonlijke stijl goed kent.

## Interpersoonlijk

Centraal in het model staat het begrip interpersoonlijke stijl. Daarmee bedoelen de schrijvers een herkenbaar gedragspatroon dat je in de dagelijkse omgang met anderen vertoont. Je ontwikkelt dat gedragspatroon in de loop van je leven op basis van allerlei ervaringen in het verleden. Je laat dit gedragspatroon voortdurend zien en je doet dat zonder erover na te denken, ook in situaties die zich daar bij nader inzien niet zo goed voor lenen, bijvoorbeeld tegenover mensen die juist van een andere stijl gebruik maken. De interpersoonlijke stijlen waarover we het in dit artikel hebben, kun je indelen langs de volgende twee dimensies:

- Open tegenover gesloten gedrag
- Direct tegenover indirect gedrag.

## Vier basisstijlen

Op grond van de indeling van gedrag langs de twee genoemde dimensies onderscheiden de auteurs vier interpersoonlijke stijlen. Het zijn de:

- ❖ *Regisseur*: gesloten en direct. Hij komt krachtig en zelfverzekerd over, houdt van competitie, is besluitvaardig en durft risico's te nemen. Hij is ambitieus.
- ❖ *Motivator*: open en direct. Het is een extraverte, optimistische, creatieve en enthousiaste persoon die graag in het middelpunt van de belangstelling staat. Hij voert het ene idee na het andere aan.
- ❖ *Analyticus*: gesloten en indirect. Hij heeft zichzelf onder controle en heeft zijn zaken goed op een rij. Voorzichtig als hij is, prefereert hij ratio boven emoties. Hij houdt van orde en regelmaat.
- ❖ *Zorger*: open en indirect. Het is een groepswerker bij uitstek die stabiliteit verkiest boven het nemen van risico's. Hij is zeer gesteld op goede persoonlijke relaties met anderen en is plezierig in de omgang.

In het voorbeeld is Joke eenzorger, Harry eenmotivator en de vader eenregisseur.

## Ontdek je stijl

Het is wellicht onnodig om te zeggen, maar het gaat bij de Platina Regel niet om het etiketteren van mensen. Mensen zijn niet in hokjes te plaatsen en dat weten Alessandra en O'Conner ook goed. Er gaat niets boven zelfonderzoek om jezelf bewust te worden van je eigen patronen, overtuigingen, voorkeuren, waarden en gedragingen. In gesprekken met anderen kom je daarover veel te weten, mits je jezelf hiervoor open stelt én weet waar je op kunt letten. De Platina Regel biedt mensen een bril waardoor ze bewuster kunnen kijken naar hun eigen gedrag en zichzelf vragen kunnen stellen als: zou dat ook voor mij gelden? doe ik dat inderdaad ook zo? wat herken ik van deze stijl in mijn eigen gedrag? welke feedback die ik van anderen krijg bevestigt dit of spreekt het juist tegen? Op het moment dat je je basisstijl 'kent', heb je stof tot nadenken. Meer niet. Je bent altijd veel meer dan er in een testuitslag staat. Met dit voorbehoud willen we je uitnodigen je basisstijl te ontdekken. Hoe doe je dat? Vul de vragenlijst in.

## De vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit 36 uitspraken die geordend zijn in 18 paren (A en B). Bij elk paar uitspraken verdeel je 3 punten tussen beide alternatieven. Het alternatief dat het beste bij je past, geef je de meeste punten. Sommige van de alternatieven van die 18 paar uitspraken lijken allebei wel voor je op te gaan. Ken ook in dat geval toch de meeste punten toe aan de uitspraak die jouw voorkeur het beste weergeeft. Je gaat als volgt te werk:

- Als A zeer typerend is voor je en B helemaal niet, vul je een 3 in bij A en een 0 bij B.
- Als A eerder typerend is voor je dan B, maar je gedrag B ook wel vertoont, vul je een 2 in bij A en een 1 bij B.
- Als B eerder typerend is voor je dan A, maar je gedrag A ook wel vertoont, vul je een 2 in bij B en een 1 bij A.
- Als B zeer typerend is voor je en A helemaal niet, vul je een 3 in bij B en een 0 bij A.
- Denk erom dat je in totaal 3 punten aan elk paar uitspraken toekent.

Enkele belangrijke tips:

- Kies vooraf een duidelijke context, zoals 'mijn functioneren op school' of 'mijn functioneren in mijn gezin'. Weet dat de context invloed kan hebben op je gedrag.
- Vul de woorden uit de test vanuit deze context in. In bewering 1A staat bijvoorbeeld 'ik maak gemakkelijk contact met mensen'. Vul dan "mensen" in vanuit jouw context, bijvoorbeeld collega's, ouders, kinderen.
- Vul de vragen in vanuit je huidige gedrag ("dit doe ik in deze specifieke context"), niet vanuit je wenselijke gedrag ("ik zou graag willen dat ik het zo deed").
- Ben toeschouwer van jezelf. Bekijk jezelf gerust van een afstand, alsof je jezelf ziet op een televisiescherm. Wat doe je dan? Wat zie je, hoor je? Vul vanuit deze 'neutrale positie' als toeschouwer de test in.

## DE TEST\*

- 1A \_\_\_\_\_ Ik maak meestal gemakkelijk contact met mensen en bouw zonder problemen een persoonlijke relatie met hen op.
- 1B \_\_\_\_\_ Ik maak meestal niet zo gemakkelijk contact met mensen en bouw niet zo snel een persoonlijke relatie met hen op.
- 2A \_\_\_\_\_ Ik reageer meestal rustig en bedaard.
- 2B \_\_\_\_\_ Ik reageer meestal snel en spontaan.
- 3A \_\_\_\_\_ Ik waak er meestal voor dat anderen mijn tijd in beslag nemen.
- 3B \_\_\_\_\_ Ik heb er niet zoveel problemen mee als anderen mijn tijd in beslag nemen.
- 4A \_\_\_\_\_ Bij informele bijeenkomsten neem ik meestal het initiatief en stel mijzelf voor.
- 4B \_\_\_\_\_ Bij informele bijeenkomsten wacht ik meestal af tot anderen naar mij toekomen en zich aan mij voorstellen.
- 5A \_\_\_\_\_ In een gesprek richt ik mij meestal op de interesses van anderen, zelfs als we daardoor van het oorspronkelijke onderwerp afdwalen.
- 5B \_\_\_\_\_ Normaal gesproken concentreer ik mij in een gesprek alleen op het onderwerp of de taak waarover we het hebben.
- 6A \_\_\_\_\_ Gewoonlijk ben ik niet zo assertief en kan ik geduld opbrengen als iemand veel tijd nodig heeft.
- 6B \_\_\_\_\_ Gewoonlijk ben ik assertief en soms heb ik weinig geduld als iemand veel tijd nodig heeft.
- 7A \_\_\_\_\_ Meestal baseer ik mijn beslissingen op feiten of bewijzen.
- 7B \_\_\_\_\_ Meestal ga ik bij beslissingen op mijn gevoel af, of ik laat ze afhangen van mijn ervaringen of mijn relatie met iemand.

- 8A \_\_\_\_\_ Ik neem vaak het woord tijdens groepsgesprekken.  
 8B \_\_\_\_\_ Ik neem niet vaak het woord tijdens groepsgesprekken.
- 9A \_\_\_\_\_ Ik werk het liefst met anderen samen en help hen waar nodig.  
 9B \_\_\_\_\_ Ik werk het liefst alleen of ik bepaal de gang van zaken voor anderen.
- 10A \_\_\_\_\_ Ik stel over het algemeen vragen en kijk eerst een beetje de kat uit de boom.  
 10B \_\_\_\_\_ Over het algemeen steek ik mijn mening niet onder stoelen of banken.
- 11A \_\_\_\_\_ Mijn aandacht gaat voornamelijk uit naar ideeën, concepten of resultaten.  
 11B \_\_\_\_\_ Mijn aandacht gaat voornamelijk uit naar personen, interactie en gevoelens.
- 12A \_\_\_\_\_ Ik gebruik meestal gebaren, gezichtsuitdrukkingen en stemintonatie om mijn betoog kracht bij te zetten.  
 12B \_\_\_\_\_ Ik gebruik zelden gebaren, gezichtsuitdrukkingen en stemintonatie om mijn betoog kracht bij te zetten.
- 13A \_\_\_\_\_ Over het algemeen accepteer ik het standpunt (ideeën, gevoelens en belangen) van anderen.  
 13B \_\_\_\_\_ Over het algemeen accepteer ik het standpunt (ideeën, gevoelens en belangen) van anderen niet.
- 14A \_\_\_\_\_ Op risico's en verandering reageer ik meestal voorzichtig en voorspelbaar.  
 14B \_\_\_\_\_ Op risico's en verandering reageer ik meestal temperamentvol en onvoorspelbaar.
- 15A \_\_\_\_\_ Ik houd mijn persoonlijke gevoelens en gedachten graag voor me en deel ze alleen met anderen als ik dat per se wil.  
 15B \_\_\_\_\_ Ik vind het gewoon mijn gevoelens met anderen te delen en te bespreken en doe dat met gemak.
- 16A \_\_\_\_\_ Ik ben vaak op zoek naar nieuwe of andere ervaringen en situaties.  
 16B \_\_\_\_\_ Ik kies vaak bekende of vergelijkbare situaties en relaties.
- 17A \_\_\_\_\_ Ik sta meestal open voor de bezigheden, belangen en interesses van anderen.  
 17B \_\_\_\_\_ Ik ben meestal gericht op mijn eigen zaken, belangen en interesses.
- 18A \_\_\_\_\_ Op conflicten reageer ik meestal traag en indirect.  
 18B \_\_\_\_\_ Op conflicten reageer ik meestal snel en direct.

### Scoringstabel

Als je klaar bent met het invullen van de vragen, breng dan je score over naar de tabel. Let op: soms wordt eerst het A-antwoord genoemd, dan weer het B-antwoord.

O	G	D	I
1A	1B	2B	2A
3B	3A	4A	4B
5A	5B	6B	6A
7B	7A	8A	8B
9A	9B	10B	10A
11B	11A	12A	12B
13A	13B	14B	14A
15B	15A	16A	16B
17A	17B	18B	18A
Totaal:	Totaal:	Totaal:	Totaal:

## **Basisstijl**

Vergelijk nu de scores bij O en G. Welke is hoger? Schrijf de hoogste score van de twee op het lijntje hieronder en omcirkel de desbetreffende letter: \_\_\_\_\_ O of G

Vergelijk dan de scores bij D en I. Welke is hoger? Schrijf de hoogste score van de twee op het lijntje hieronder en omcirkel de desbetreffende letter: \_\_\_\_\_ D of I

Lees hieronder welke basisstijl bij je uitslag hoort.

### ***Als je G en D omcirkeld hebt, heb je eigenschappen van een Regisseur.***

Regisseurs zijn krachtig en komen zelfverzekerd over. Ze zijn onafhankelijk en weten wat ze willen. Ze zijn echte leiders, resultaatgericht en krijgen dan ook het nodige voor elkaar. Ze werken snel, het liefst alleen en zijn echte multi-taskers. Het zijn dominante en ambitieuze mensen die van actie en risico's houden en obstakels willen opruimen. Ze zijn niet verlegen of bang om andere mensen uit te dagen en regels aan hun laars te lappen. Ze vullen een kamer met hun energieke aanwezigheid en bakenen hun territorium af, onder andere door het creëren van een psychologische voorsprong op anderen. Anderen bewonderen hun vitaliteit, besluitvaardigheid en hun vermogen om snel de vinger op de zere plek te leggen. De meeste regisseurs zouden het wat rustiger aan mogen doen en wat meer mogen lachen. Maar zelfs als je ze dit advies geeft, hebben ze de neiging er een competitie van te maken. Ze visualiseren zichzelf als 'el numero uno'.

### ***Als je O en D omcirkeld heb, heb je eigenschappen van een Motivator***

Motivators zijn de gangmakers onder ons. Ze praten heel wat af, zijn spontaan, optimistisch, vrolijk, extravert en expressief, houden van lol maken en zijn altijd op zoek naar plezier en gezelligheid. Ze willen graag – meer dan de andere drie stijlen - bewonderd worden en in het middelpunt van de belangstelling staan. Ze barsten van de ideeën, maar ze bedenken ze liever dan ze zelf uitvoeren. Hun resultaten meten ze af aan het aantal medestanders. Ze zijn leuk om mee om te gaan omdat ze enthousiast, creatief, speels en overtuigend zijn. Ze laten hun gevoelens makkelijk zien en maken van hun hart geen moordkuil. Ze zijn met iedereen 'bevriend' en praten soms hun mond voorbij omdat ze het hart op de tong dragen. Ze gaan intuïtief te werk, improviseren graag en barsten van de leuke plannetjes die overigens lang niet allemaal even praktisch zijn. Ze gaan bij het beoordelen ervan op hun gevoel af. Ze hebben de neiging eerst te spreken en dan pas te denken. Ze zijn snel verveeld en altijd op zoek naar nieuwe uitdagingen.

### ***Als je O en I omcirkeld hebt, heb je eigenschappen van een Analyticus***

Analytici zijn serieus, precies, rationeel en houden van duidelijke procedures. Logica gaat boven alles. Analytici zitten van de vier stijlen het meest 'in hun hoofd'. Net als Regisseurs zijn ze taakgericht, maar anders dan Regisseurs denken ze lang na en zijn ze voorzichtig. Analytici bloeien op van details en discipline. Ze verlangen naar duidelijk omschreven doelstellingen en willen niet achter de voddens gezeten worden. Hun levensmotto luidt: 'Langzaam aan, dan breekt het lijntje niet'. Ze willen in detail weten hoe iets werkt en komen pas met een oplossing als ze alles overdacht hebben. Analytici doen alles om fouten te voorkomen, want dat betekent 'afgaan'. Ze controleren alles ook keer op keer. Ze stellen zich perfectionistisch en gereserveerd op en kunnen te kritisch overkomen op anderen. Als ze een beslissing nemen wegen menselijke factoren minder zwaar dan feiten en logica. Als ze eenmaal een beslissing hebben genomen, zijn ze onverbiddelijk, overtuigd als ze van hun eigen analyse zijn. Ze nemen dus wel beslissingen, maar pas als ze foutenmarges en afbreukrisico's tot een minimum hebben teruggebracht.

### ***Als je G en I omcirkeld hebt, heb je eigenschappen van een Zorger***

Zorgers zijn vriendelijk, loyaal en hebben aandacht voor anderen. Hun gebaren zijn rustig, zoals hun hele aard. Emotionele uitbarstingen, zowel positief of negatief, komen dan ook nauwelijks voor. Ze zijn gemakkelijk in de omgang en verlangen naar rust, stabiliteit en harmonie, meer dan de andere drie stijlen. Ze vermijden het nemen van grote beslissingen en hebben er een grote behoefte aan bij 'de club' te horen. Zorgers kunnen goed luisteren en

maken graag tijd vrij voor vrienden. Ze kunnen niet goed tegen agressief gedrag of ruzie, maar dat zullen ze niet gauw laten merken want dat verstoort ook de harmonie. Zorgers oordelen niet snel. Ze accepteren anderen zoals ze zijn. Gevoelens, van henzelf of van een ander, vinden ze cruciaal. Zorgers houden van stabiele relaties en staan niet graag in het middelpunt van de belangstelling. Ze kunnen zeer bedeesd zijn en laten zich in die zin gemakkelijk verleiden tot extra taken of ongevraagde aandacht omdat ze niet graag 'nee' zeggen.

### **Substijlen**

De Platina Regel gaat echter nog verder. De vier basisstijlen kun je ook weer met elkaar combineren. Zo ontstaan er 16 substijlen zoals een zorgende regisseur, een analytische motivator en ga zo maar door. Als je wilt weten welke substijl bij jou hoort, lees dan het boek *De Platina Regel* waarin je ook een uitgebreide beschrijving vindt van de 16 substijlen.

### **Afstemmen**

De Platina Regel biedt naast inzicht in de eigen stijl en een alertheid voor de stijl van anderen ook praktische tips hoe je met behoud van je eigen stijl kunt afstemmen op een andere stijl. En dat vind ik de kracht van dit instrument dat daarmee zeer bruikbaar is in teams. We laten tijdens trainingen iedereen de test maken. Daarna gebruiken we vier hoeken van een ruimte en laten we alle regisseurs bij elkaar in een hoek staan, alle zorgers in een andere hoek, enzovoort. Dit geeft vaak al meteen aan hoe de interactielijnen in een team lopen. De collega's die goed met elkaar kunnen werken, staan vaak bij elkaar in eenzelfde hoek, omdat ze dezelfde stijl hebben. Collega's die het moeilijker met elkaar hebben, staan vaak tegenover elkaar omdat ze vanuit een andere basisstijl communiceren. Daarna dagen we leerkrachten uit om in de huid van een andere stijl te stappen om zo in gesprek met elkaar te komen over elkaars stijlen, maar dan wel vanuit respect, begrip en acceptatie. De mogelijkheden met dit instrument zijn legio.

### **Eenvoudig en effectief**

Er zijn talrijke persoonlijkheidstyperingen die veel meer verdieping bieden dan de Platina Regel. Zelf ben ik een groot liefhebber van het enneagram, maar ik kan ook goed werken met Human Dynamics, Belbin, Big Five of MbtI (Meyers & Briggs Type Indicator). Het nadeel van deze modellen is dat je eerst nogal wat achtergrondinformatie moet hebben wil je er goed mee uit de voeten kunnen. De Platina Regel kenmerkt zich enerzijds door zijn eenvoud (het model gaat over indirect versus direct en gesloten versus open), anderzijds door zijn effectiviteit. Telkens weer merk ik dat mensen zich goed herkennen in één van de 16 substijlen. Daarom vind ik de Platina Regel een prachtig instrument voor een team om met elkaar in gesprek te gaan over elkaars basisstijl en hoe je als teamleden zo optimaal mogelijk op elkaar kunt afstemmen. Vergeet niet dat het uiteindelijk allemaal om het gesprek gaat en dergelijke feedbackgesprekken zijn door geen enkele test te vervangen. De Platina Regel, afgekort PR, biedt stof tot nadenken en creëert in teamgesprekken veel begrip en meer afstemming. En dat is pr voor iedereen...

### **Gebruikte literatuur**

Alessandra, Tony en Michael J. O'Connor. 2001. *De Platina Regel*. Swets & Zeitlinger, Lisse (overgenomen door Harcourt Assessment B.V., Amsterdam), ISBN: 978 90 265 1693 1

### **Auteur**

Adri van den Brand is docent taaldidactiek en communicatie aan Hogeschool De Kempel in Helmond en communicatietrainer voor [www.nlpfreeyourmind.nl](http://www.nlpfreeyourmind.nl). Voor reacties mail naar [a.brand@kempel.nl](mailto:a.brand@kempel.nl)

\* De vragenlijst is letterlijk overgenomen uit het boek *De Platina Regel* van Tony Alessandra en Michael O'Conner (Harcourt Assessment, Amsterdam) en is overgenomen met toestemming van de uitgever.