

## Taal kadert de ervaring; Samenvatten of Rapport door backtrack bij stress?

Samenvatten en het minder bekende backtrack zijn beide cruciale communicatieve vaardigheden die in verschillende contexten worden toegepast.

Hier is het verschil tussen beide:

**Samenvatten** heeft als doel de belangrijkste punten en informatie uit een bron of gesprek te halen en deze op een beknopte en overzichtelijke manier te presenteren. Bij het samenvatten luister je actief naar wat er wordt gezegd en identificeer je de kernpunten en relevante details. Bij het geven van een samenvatting vertel je de oorspronkelijke inhoud in je eigen woorden op basis van jouw eigen gedachten van het vertelde. Samenvatten gaat primair over hoe jij het begrepen hebt en niet meer over de ander.

**Rapport** door backtrack heeft als hoofddoel het opbouwen, het bieden van veiligheid en een connectie met de ander. Bij het maken van rapport geef je dus geen samenvatting van de informatie; Je herhaalt exact wat er geheel of gedeeltelijk is gezegd of geeft een reactie op wat er is gedeeld. Je vult dus niets in of aan door het gebruik van je eigen woorden. Dit kan het gevoel van erkenning en acceptatie versterken en zal vooral in stressvolle situaties helpend kunnen zijn. Rapport maken gaat niet over jou! Het gaat over de ander.

Stel jouw client heeft stress en vertelt je over de stressvolle situatie waarvan hij zegt dat het echt vreselijk voor hem was wat er is gebeurd. Hij is namelijk van de fiets gevallen omdat iemand anders als een klojo voor hem langs fietste. Hij kon niet meer stoppen. Nu is z'n fiets aan diggelen. Hij weet niet waar hij de knickers vandaan moet toveren voor een andere fiets.

Samenvatting; O, wat vervelend dat dat je een ongeluk hebt gehad met je fiets. Je hebt niet geremd? En die ander maakte dus een fout in het verkeer en keek niet uit. En nu moet je zien waar je geld vandaan haalt voor een nieuwe fiets. Want de oude doet het niet meer. Hierbij loop je een grote kans dat een stressgevoelig iemand, bijvoorbeeld bij autisme, boos op jou gaat worden. Je begrijpt hem immers niet. Je luistert niet maar geeft zelf een draai aan het verhaal.

De client wordt inderdaad boos. Weer wordt er niet naar hem geluisterd. Hij zegt toch, hij is van de fiets gevallen, hij heeft het niet over een ongeluk. Het is niet vervelend, het is vreselijk! Hij heeft het niet over remmen gehad. Hij heeft wel geremd maar kon niet op tijd stoppen. Dus jij zegt dat hij een fout heeft gemaakt door niet te remmen??? Hij heeft het ook niet over zijn fiets. De fiets zei hij. Als je geluisterd had dan had je hem kunnen vragen "de fiets?" en was je er achter gekomen dat hij de fiets geleend had. En niet die ander sneed hem.... die klojo fietste voor hem langs. De fiets is aan diggelen. Hij heeft helemaal niet gezegd dat hij het niet meer doet. Aan diggelen is zijn woord voor de schade. En hij hoeft geen nieuwe fiets (paniek want dat is nog meer geld dat hij niet heeft voor een nieuwe fiets) Hij wil een andere fiets om terug te kunnen geven. En het vreselijk

wat er is gebeurd... dat had gaf voor hem aan hoe erg hij het vond dat de fiets van een vriend was....

De client raakt overprikkeld door de beschuldiging en de woorden die hij niet gezegd heeft en gaat het verhaal nog een keer vertellen. Niet zelden wordt in zo'n situatie de verteller onderbroken omdat hij het al voor de zoveelste keer vertelt.

Heb jij wel geluisterd?

Zo zie je maar dat je bij zelfs een paar zinnen tekst al in een ander verhaal kunt geraken dan dat er verteld wordt.

**Stressreductie** in communicatie is van groot belang omdat stress een aanzienlijke invloed heeft op het cognitieve functioneren van een persoon. In stressvolle situaties wordt het vermogen om helder te denken belemmerd, wat kan leiden tot fouten, misverstanden en escalatie van de stress. Rapport door backtrack maken helpt bij het verminderen van deze stress, omdat de gesprekspartner zich gehoord en begrepen voelt, waardoor hij zich minder bezig hoeft te houden met het verwerken van de taal, de aannames en soms de vooroordelen van de ander. Bij rapport door backtrack hoeft hij het steeds opnieuw uitleggen maar kan hij in een veilige setting alle aandacht schenken aan zijn eigen proces.

Onderstaand een filmpje over taal en het brein

<https://youtu.be/k61nJkx5aDQ>