

Transparant zijn

Fase 1 Wat wil ik

Denk na: wat wil ik WEL?

Maak eerst voor jezelf helder wat je wilt en waarom.

Wat gaat er in je om?

Wat voel je?

Welk doel wil je bereiken?

Vorm een beeld van de gewenste toestand.

Fase 2 Deel mee

Maak contact.

Benoem wat je graag wilt.

Maak oogcontact, kondig aan dat je wat graag wilt en waarom.

Benoem op vriendelijke toon wat je wilt zeggen.

Geef aan waarom je hier belang aan hecht.

Geef eventueel aan of het een besluit is of dat je wilt dat ze meedenken.

Verlevendig dit, maak het beeldend.

Fase 3 Stem af

Observeer de reactie.

Vraag om input.

Bewijs dat je luistert.

Vraag: wat vind jij/vinden jullie?

Luister actief.

Geef je mening.

Check of het duidelijk is, let op nonverbale reacties.

Stel eventueel je verzoek bij.

Vat de reacties samen, reflecteer op eventuele gevoelens

Fase 4 Follow-up

Geef aandacht.

Merk op wanneer medewerkers op je verzoek ingaan, ook hun eerste pogingen.

Zeg er wat van.

Wanneer medewerkers niet op je verzoek ingaan, negeer dat in eerste instantie. Wacht tot ze het zelf doen, dan direct aandacht geven.

Als ze het niet zelf doen, herhaal je verzoek.

Laat merken dat je dat plezierig vindt, geef een compliment.

Complimenteren

Fase 1 Contact maken

Maak contact.

Kondig compliment aan

Wees consistent in je houding

Schat in of de situatie geschikt is,

Maak oogcontact

Zeg tegen de ander dat je iets gaat zeggen wat hij plezierig zal vinden

Laat met je gezichtsuitdrukking en houding aan de ander blijken dat je blij bent

Fase 2 Compliment geven

Geef compliment

Luister actief

Geef het compliment vanuit jezelf: gebruik het woord "ik":

ik ben blij met....

ik vind het fijn dat je....

Maak evt. je compliment specifieker door de drietrappige gebruiken::

(1) Vertel wat je waarnam (ik zag/hoorde dat je .. deed);

(2) Wat het effect daarvan was,

(3) Wat dat voor jou betekent (ik vind dat heel plezierig, ik voel me dan...).

Let op wat het compliment aan emoties oproept en accepteer deze door te reflecteren

Feedback geven

Fase 1 Contact maken

Maak contact

Kondig feedback aan

Wees consistent in je houding

Schat in of de situatie geschikt is,

Maak oogcontact

Zeg tegen de ander dat je hem ergens feedback over wilt geven

Laat met je gezichtsuitdrukking en houding blijken dat je serieus bent

Fase 2 Feedback geven

Geef feedback

Gebruik de drietrap: vertel

(1) wat je waarnam (ik zag/hoorde..),

(2) wat het effect daarvan is/was, en

(3) wat je voorstelt of hoe je het in het vervolg *wel* wilt.

Laat stilte vallen

Geef de ander de gelegenheid te reageren;

Fase 3 Opvangen en oplossen

Luister actief

Benoem wat je bij de ander ziet aan gevoelens en vat samen.

Onderdruk de neiging om over eigen ervaringen te praten.

Bied uitweg

Terug naar het werk:

Geef aan dat dingen dus anders moeten.

Schets eventueel enige mogelijkheden

Laat voorstel formuleren

Vraag de ander een voorstel te doen voor een andere werkwijze. Vat samen en help hierbij. Bied zelf geen oplossingen

Maak afspraak

Laat de ander aangeven op welke termijn jullie hierop terug komen.

Confronteren

Fase 1 Contact maken

Maak contact

Zorg voor privacy en tijd, maak oogcontact

Kondig confrontatie aan

Zeg tegen de ander dat je iets gaat zeggen wat je hoog zit en wat hij niet leuk zal vinden.

Wees consistent in je houding

Laat met je gezichtsuitdrukking en houding blijken dat je zeer serieus bent

Fase 2 Confronteren

Confronteer: wees specifiek, zorg voor

Formuleer je confrontatie heel duidelijk:
zeg welk probleem je bedoelt en hoe je dat ziimpact
impact

impact

Beperk het onderwerp

Leg de nadruk op verandering

Eén probleem tegelijk

Wees toekomstgericht: geef aan dat je wel samen verder wilt EN dat je verandering wilt zien, (vraag niet *waarom* het fout ging)

Fase 3 Luisteren naar reacties om relatie te herstellen

Luister actief

Verzamel informatie

Vat de verschillende standpunten samen en bereik consensus over de dissensus

Vraag akkoord op de samenvatting

Neem de tijd voor samenvatten en reflecteren tot de ander leeg is. Reflecteer ook boosheid die op jou is gericht. Vraag door als je iets niet begrijpt.

Stel het geven van je eigen mening nog even uit

Herformuleer de confrontatie als nieuwe informatie daar aanleiding toe geeft

Vat samen wat het probleem nu is voor beiden: *dus voor jou is het zo dat..... en ik vind.....* Zijn we het eens dat dit ons probleem is? "Ja".

Vraag aan de ander of hij het met de samenvatting eens is (je kunt het ook eens zijn over het feit dat je het oneens bent)

Fase 4 Oplossen

Ontwikkel strategie

Vat gesprek samen

Geef erkenning

Bedenk samen wat zou je nu kunnen doen, hoe je dat gaat aanpakken, hoe je follow up plant Laat de ander de oplossing bedenken.

Vat ter afsluiting het hele gesprek samen, check of er wederzijds begrip is, check of duidelijk is wie probleemeigenaar is

Spreek uit dat je vertrouwen hebt in het vervolg en in de werkrelatie met de ander, geef aan wat je waardeerde in het gesprek

Naar: D.C. Kinlaw. Confronteren, de moeilijkste vaardigheid van de coach (In: Opleiders in § Organisaties Capita Selecta, aug. 1994). Deventer: Kluwer.