EPONAQUEST ACHTERGROND DOCUMENT

Model voor het Voeren van Productieve gesprekken

© Ontwikkeld door Linda Kohanov & Carol Roush - bewerkt door Josselien Janssens.
Inspiratie en bronnen: "Geweldloze Communicatie" Marshall Rosenberg; "De kracht van de kudde", Linda Kohanov; Div. leiderschapstrainingen, trainingsbureau Van Kelst & Co.

Dit is een model met vier punten waarmee je je voor kunt bereiden op belangrijke gesprekken in je relatie of op je werk, waarin je bijvoorbeeld iets aan wilt kaarten dat je dwars zit, of een grens wilt herstellen.

Zeggen wat je echt op je hart hebt is soms moeilijk. Als je het doet op een manier die de ander in de verdediging dringt, ontstaat er conflict. Dit model zorgt dat je kwijt kunt wat je moet zeggen, terwijl je de ander in zijn waarde laat.

De eerste regel om de kans zo groot mogelijk te houden dat zulke gesprekken productief verlopen met een positieve uitkomst, is: bereid het gesprek altijd voor!

Steek dus niet zomaar van wal. Neem even tijd om na te denken over hoe je het aan gaat pakken, eventuele emoties die er in de weg zitten te verwerken zodat die geen extra lading geven aan het gesprek, en om te bedenken hoe iets op de meest productieve manier onder woorden kunt brengen.

De tweede is: wees erop voorbereid dat het gesprek misschien totaal anders verloopt, dan je in je voorbereiding hebt bedacht.

De ander heeft immers ook een verhaal en een kant aan de zaak. Geef dus tijdens het gesprek ruimte voor diens reactie. Zodra jij vanuit je authentieke zelf gaat communiceren, is het voor de ander ook gemakkelijker om dat te doen, en om dingen te benoemen die ze wellicht tot dan toe voor zich gehouden hebben.

Zodra er vanuit het authentieke zelf gecommuniceerd wordt, kunnen er creatieve oplossingen ontstaan, die op een andere manier niet bedacht konden worden, of mogelijk zouden zijn. Succes!

De vier punten die je afwerkt tijdens zo'n gesprek zijn:

- **De Openingszin**
- **De Observatie**
- **De Impact**
- **Het Verzoek**

Hieronder worden ze punt voor punt uitgelegd.

De groene tekst geeft een GOED voorbeeld van hoe je het aangaat.
De rode tekst geeft een NIET PRODUCTIEF voorbeeld.

1. Openingszin

"Ik wil met je praten over..."

- Hier volgt een korte, feitelijk opsomming over de reden voor het gesprek, het onderdeel van het functioneren, of een algemeen onderwerp waar het conflict mee te maken heeft.

Voorbeeld van een productieve openingszin:

"Ik wil graag even met je praten over iets dat vanmiddag gebeurde tijdens onze cursus"

Dit is feitelijk, kort, het focust op een specifieke situatie maar er worden nog geen details in benoemd waardoor de ander in de verdediging zou kunnen gaan. De ander kan zich open stellen voor wat je te vertellen hebt.

Voorbeeld van een niet-productieve openingszin

"Vanmiddag deed je iets wat ik heel vervelend vond, en daar wil ik het even over hebben."

Hier zit een oordeel in waardoor de ander sneller in de verdediging schiet, en niet met een open houding het gesprek in kan gaan.

2. Observatie

"Ik heb gezien / opgemerkt dat..."

- Beschrijf het functioneren of het gedrag dat je wenst te bespreken, en beperk de observatie tot één voorbeeld in het recente verleden.
- Geef details en voorbeelden en hou de communicatie het bij jezelf, zonder oordeel of beschamende uitspraken over de ander.
- Als je een sterke emotie voelt over gedrag of functioneren van de ander, benoem dan de informatie. Benoem niet de emotie.

  Voorbeelden:
  "Ik heb behoefte een grens aan te geven stellen over..." niet: "Ik ben heel erg kwaad over..." "Ik merk dat ik een blokkade tegenkom in onze communicatie

over….” Niet: “Ik ben heel erg gefrustreerd over de communicatie met jou over….”
“Ik merk dat het me moeite kost op mijn gemak te blijven wanneer jij sterk reageert in gesprekken over mijn familie” Niet: “Ik voel me bedreigd omdat jij altijd agressief wordt als we het over mijn familie hebben”

- Daar waar het om werkgesprekken gaat, laat dan jouw persoonlijke problemen of situatie erbuiten en houd het strikt feitelijk bij het professionele issue.
- Het geven van complimenten waar die verdiend zijn, over wat er goed gaat, is een belangrijk onderdeel van gezonde en evenwichtige communicatie. Het is heel belangrijk om dat dus niet te vergeten in situaties waar dingen goed gaan. Soms kan het helpen om te beginnen met iets te benoemen dat er wel goed gaat, om de ander op zijn gemak te stellen voordat er iets aangekaart wordt wat er minder goed gaat. Het is daarbij echter belangrijk dat je niet alleen complimenten geeft, wanneer je eigenlijk een probleem aan wilt kaarten. Dat heeft de ander namelijk snel door, en die neemt dan jouw complimenten niet meer serieus.

Vervolg productief voorbeeld:
“Toen we in vanmiddag in de cursus over het nieuwe software programma zaten, pakte je zonder het mij te vragen een pen uit mijn handtas om even iets op te schrijven. Dat ging bij mij een belangrijke grens over. Het is namelijk mijn handtas met daarin mijn persoonlijke spullen. Ik vind het niet correct dat je daar zomaar in rondsnuffelt en er iets uit pakt zonder het te vragen.”

Vervolg niet-productief voorbeeld:
“Ik ben razend omdat je zomaar in mijn handtas zat. Die pen is van mijn favoriete oma geweest, die vorig jaar is overleden. Ik ben nog kapot van verdriet, hoe durf je die zomaar te pakken! En het is mijn handtas met mijn spullen, dat doe je toch niet? Hoe zou je het vinden als ik jouw handtas ga doorspitten? Dit is weer typisch jij, dat je je gedraagt alsof alles jou toebehoort.”

Het is belangrijk te herkennen welke emoties bij het heden horen, en welke bij het verleden. Als je merkt dat je oude emoties over vroeger niet goed verwerkt hebt, en dat deze vaak opspelen door situaties in het heden, dan is het echter wel belangrijk daar in je eigen tijd wat hulp van bijvoorbeeld een coach of hulpverlener bij te vragen.

3. Impact / gevolg

“Het gevolg is dat...”

- Beschrijf het effect dat wat er gebeurt is, op jou, en wat de consequentie ervan is voor het vervolg van je samenwerking of relatie met deze persoon.
- Laat het niet over de hele persoon of een langer tijdsbestek gaan. Blijf bij het specifieke voorbeeld. Laat je persoonlijke situatie of geschiedenis hier ook buiten.

Vervolg productief voorbeeld:
“Het gevolg is dat ik niet zeker weet of jij echt respect hebt voor mijn persoonlijke spullen en privacy. Het maakt dat ik nu steeds aan het checken ben of er niets in mijn handtas zit waarvan ik niet wil dat jij het ziet. Ook realiseer ik me dat ik me nu minder op mijn gemak

voel om mijn handtas in bij jou in de kamer te laten staan als ik bijvoorbeeld even naar het toilet moet."

Vervolg niet-productief voorbeeld:
"Het gevolg is dat ik hierin voor eens en altijd het bewijs heb gezien dat jij helemaal niet te vertrouwen bent!"

Dat is namelijk beschamend en oordelend over de hele **persoon**, in plaats van dat het een grens stelt van het onwenselijke **gedrag**. Ook gaat het ineens over 'altijd' en 'nooit' en is het dus niet concreet meer. Hierdoor wordt de ander in de verdediging gedrukt, en kan er een onnodig conflict ontstaan dat snel escaleert.

De kans is groot, dat dat de motivatie voor het pakken van de pen uit je tas, volstrekt onschuldig was: de pen van de ander deed het net even niet, terwijl de instructeur iets uitlegde dat voor hem of haar heel belangrijk was, en hij/zij bang was het te missen. Door dan op die manier uit de hoek te komen heeft de ander geen kans meer om zijn gedrag te herzien, excuses aan te bieden en een volgende keer een andere manier te vinden om het probleem op een constructievere manier op te lossen.

4. Verzoek

"In de toekomst, verzoek ik je om... / zou het helpen als je..."

- Beschrijf de gewenste verandering in het gedrag.
- Beschrijf heel specifiek hoe je wilt dat vergelijkbare situaties in de toekomst aangepakt worden.

Vervolg productief voorbeeld:
"In de toekomst verzoek ik je om mij eerst te vragen of je mijn pen mag lenen, in plaats van deze zonder te vragen uit mijn tas te pakken"

Vervolg niet-productief voorbeeld:
"Ik wil dat je in het vervolg met je handen van mijn spullen afblijft, anders ga ik een klacht indienen!"

Op deze manier is het gesprek niet beschamend, en de kans dat het escaleert klein. Je geeft zo de ander de kans rustig uit te leggen waarom hij of zij tot die actie overging; zelf te concluderen dat het inderdaad niet zo netjes was; zich daarvoor te verontschuldigen; en jou te verzekeren dat hij/zij jouw spullen respecteert en het niet meer zal doen.

In de meeste gevallen zorgt het herstellen van een grens op deze productieve manier, voor een verbetering van de relatie. Als het niet binnenkomt en het gedrag van de ander zich blijft herhalen, moet je je gaan beramen op een ander soort gesprek, waarin je nagaat wat je zou kunnen doen om de grens steviger te herstellen door bijvoorbeeld een afdwingbare consequentie tegenover het onwenselijke gedrag te zetten. Ook bij het doorvoeren van sancties, is het de kunst om concreet te blijven en het niet persoonlijk te maken.