

Uitleg vragenlijst 'werksituatie en overtuigingen'

Deze vragenlijst gaat uit van vijf verschillende gesprekssituaties die gekenmerkt worden door een verschillend niveau van afscherming en openheid:

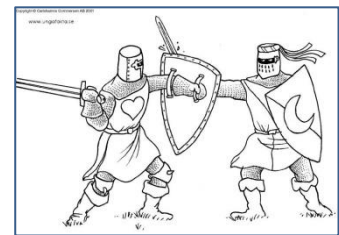
1. Conflictsituatie
2. Ingehouden discussie
3. Aftastend gesprek
4. Het goede gesprek
5. Waarachtige communicatie

Professionals komen door tal van aspecten in één van deze gesprekssituaties terecht: Onbekendheid met elkaar, grote belangen, onzekerheid over iemands motieven, opstootjes uit het verleden, goede communicatieve vaardigheden en tal van andere ingrediënten bepalen waar je samen belandt. Doordat de gesprekspartners op elkaar reageren is het al snel niet meer duidelijk wie de oorzaak is van de situatie waarin men zit. Er ontstaat een stabiele manier van communiceren. In een nieuwe setting gaan gesprekspartners uit van het verleden: ze verwachten een bepaalde manier van communiceren en dit zal zich dan ook snel installeren.

3.1 Conflictueuze gesprekssituaties

Als je in deze gesprekssituatie bent beland, dan kan je daar goed in bewegen als je de volgende dingen in acht neemt:

- Zorg dat je zaken voor bespreekt met coalitiepartijen, leidinggevenden,
- Wees je bewust van je machtspositie en bouw deze uit
- Posities goed bewaken: wees scherp op de afspraken die gemaakt zijn die van direct belang zijn voor jouw werkvelden.
- Wees je bewust van de onderhandeling die continu gaande is: houd goed in de gaten wat jouw BOZO (Beste optie zonder overeenstemming) is
- Dossier opbouwen van gesprekken, e-mails
- Tactisch plan volgen, informatie beschermen



3.2 Ingehouden discussies

In een omgeving waar grote belangen op het spel staan, mensen elkaar niet goed kennen of groepen te groot zijn, vinden de gesprekken op een ingehouden manier plaats. Deze gesprekssituatie is minder scherp dan de conflictueuze; het risico op escalatie van het conflict is niet zo groot. Wel is het nodig om steeds goed te sonderen hoe de anderen 'er in' staan. De volgende aspecten zijn van belang in deze fase:

- Wees er beducht op dat de situatie kan escaleren. Dan is het nodig om een dossier te hebben, een archief. Ook blijft het nodig om alternatieven te hebben (BOZO) en je machtspositie te onderhouden
- Overtuigen en beïnvloeden is een noodzakelijke vaardigheid. Het snappen van de opbouw van een betoog (waarheid-waarheid-suggestie) en de soorten taalpatronen (strotmarketing) zijn van belang
- Suggestieve taal, globale taalpatronen en de vaardigheid om ook heel specifiek te worden



- Het zelfstandig uitwerken van notities en het tijdig delen met een kleine groep medestanders om draagvlak te krijgen voordat het op de vergadertafel komt;
- Inzicht in het krachtenveld en interventies naar de belangrijkste actoren

3.3 Aftastende gesprekken

In deze middelste gesprekssituatie is incongruentie een dominant thema: in hoeverre kan ik de ander vertrouwen; in hoeverre wordt ik hier gemanipuleerd?

Deze gesprekssituatie komt veel voor in een normale werkomgeving. Mensen kennen elkaar een beetje; er wordt bij uitzondering expliciet feedback gegeven over lastig gedrag en er wordt alleen onder fijne collega's iets gedeeld over de privé-situatie. Als je in deze gesprekssituatie verkeert, dan kan je daar goed in bewegen als je de volgende dingen in acht neemt:



- Aan het begin van het gesprek goed kaderen over welke inhoud je het wilt hebben
- Goed luisteren, samenvatten en doorvragen met open vragen
- 'Rapport' maken op basis van lichaamshouding en taal
- Op een zodanige manier feedback geven dat de relatie goed blijft; vaak eerst goed overdacht en voorbereid
- Door kunnen vragen naar iemands beweegredenen om te checken waar iemand staat (incongruentie)
- Snappen hoe je om moet gaan met machtige en onmachtige personen
- Drie manieren van waarnemen in een gesprek kunnen toepassen
- Bij het maken van notities schakel je vroegtijdig anderen in om mee te denken. Zodoende krijg je relevante input van anderen.

3.4 Het Goede Gesprek

Gesprekspartners vragen niet allen door, maar zij benoemen ook hun gevoel en proberen te snappen hoe de gedachtewereld van de ander werkt. Het werkklimaat is hierdoor erg prettig te noemen.

Er blijft echter wel een kleine spanning hangen: wat vindt de ander ècht van mij? Het blijft een professionele verhouding. In deze gesprekssituatie zijn de volgende vaardigheden en attitudes nodig:



- Het kaderen van een bijeenkomst op zowel inhoud- als betrekkningsniveau
- Zodanig doorvragen dat er zicht komt op stimulerende en belemmerende overtuigingen
- Herkaderen van knellende overtuigingen van jezelf en de ander
- Benoemen van emotie, spiegelen om dieper te komen in het gesprek
- 'Rapport' maken op dieper niveau door aan te sluiten bij de drijfveren en metaprogramma's van de ander
- Feedback geven op gedrag en uitspraken in het hier-en-nu, terplekke
- Jezelf vrijmaken van oordeel in het moment; wat je eigenlijk van iemand vindt is niet relevant
- Bij het schrijven van stukken is het een simultaan proces van inbreng en aanvulling met gedeeld eigenaarschap.

3.5 Waarachtige communicatie

Waarachtige communicatie ontstaat als beide gesprekspartners in oprechtheid de waarheid op tafel leggen en in een gesprek van mens tot mens hun impasses doorbreken. Als je vastzit in een moeilijke situatie, in een patstelling bent geraakt met een of meerdere anderen dan kan je door jouw waarachtige stijl van communiceren de ander uitnodigen om zichzelf te openen en mee te gaan in de eerlijke ontmoeting. Het gaat om eerlijke, directe, kwetsbare gespreksvoering die leidt tot de doorbraak van een patstelling.



In deze gesprekssituatie is er volledige openheid: over het inhoudelijke onderwerp, de emotionele kant ervan en de persoonlijke knelpunten en bedenkingen. De ander bepaalt zelf zijn of haar mening en neemt daardoor ook verantwoordelijkheid voor de uitvoering en het vervolg. Op waarachtig te kunnen communiceren zijn de volgende vaardigheden en attitudes nodig:

- Openheid is nodig over persoonlijke zaken zoals jouw thuissituatie, moeilijke levensmomenten, ervaringen van rouw en verlies. De kwetsbaarheid die hier bij hoort is een uitnodiging voor de ander om ook open te zijn. Om samen het gesprek aan te gaan over dat wat echt essentieel is.
- Een aantal vaardigheden zijn onontbeerlijk als het gaat om goede gespreksvoering zoals goed doorvragen, het onderkennen van knellende overtuigingen en een diepgaand rapport. Maar wat hier bovenal nodig is, is compassie en het loslaten van ieder model of techniek.
- De houding van waaruit waarachtige communicatie kan ontstaan is open en liefdevol. Je ziet de mens tegenover je in het licht van diens opvoeding, gezinssituatie, mooie en traumatische levensgebeurtenissen. Je laat je niet meezuigen in negatieve uitingen van de ander maar bekijkt het geheel vanuit een groter perspectief: vanuit de aarde als geheel, het totale leven van geboorte tot de dood. De waarachtige houding kan goed gevoeld worden als je bedenkt hoe je je zou opstellen als dit jouw laatste dag van je leven zou zijn. Wat vind je dan belangrijk in het gesprek dat je met de ander aangaat?
- In veel gesprekssituaties staan er wezenlijke dingen op het spel. Voor de organisatie, voor de vereniging, voor het gezin of voor de verstandhouding onder collega's. Bij waarachtige communicatie is het niet de bedoeling dat je dit allemaal op een softe manier weggeeft. Er zijn kaders van waaruit je het gesprek aangaat en deze zijn helder en stevig. Maar bovenal zijn jouw kaders erg ruim en geven de grenzen aan waarbuiten jij vanwege jouw verantwoordelijkheid niet kunt gaan.
- Wat draag jij als persoon met je mee waardoor sommige gesprekken makkelijk en andere moeizaam verlopen? Door zelfreflectie leer je jezelf kennen; door onderzoek van jouw eigen emoties en reacties van anderen ga je zien welke talenten, demonen en gevoeligheden je met je meedraagt. Deze persoonlijke instellingen vertroebelen jouw objectieve waarneming waardoor je sympathie of antipathie voor iemand voelt. Bij waarachtige communicatie is het noodzakelijk dat je je bewust bent van jouw eigen complexen en dat wat je van hieruit projecteert op de ander. Dit bewustzijn maakt dat je helder kan blijven waarnemen en minder snel op de kast zit.
- Bij het geven van feedback is de waarheid van het grootste belang: dat je kan onderscheiden wat jouw deel is en wat bij de ander hoort. Maar daarin kan het heel hard zijn: met meedogenloze compassie.
- Werkelijk tot je door laten dringen wat de ander zegt en de waarheid daarin onder ogen zien zonder een masker op te trekken.