



‘HET GOEDE GESPREK’ ALS BASIS

In het algemeen ervaren professionals en consultants de communicatie met hun leidinggevende als een kritische succesfactor.

Communicatie als sleutel naar verbinding en synergie.

De opleiding ‘Het Goede Gesprek’ traint de managers in het toepassen van de specifieke technieken die horen bij het voeren van een betekenisvolle ontmoeting.

Tevens ontvangen deelnemers een gereedschapskist waar ze jaren mee vooruit kunnen, om van ieder gesprek, een goed gesprek te maken.

Het Goede Gesprek (HGG)

Een training van drie dagdelen voor managers van professionals en consultants

Aanleiding

- Professionals en Consultants hebben bij de uitoefening van hun functie een grote mate van autonomie. Tijdens voortgangsgesprekken leggen zij verantwoording af over hun resultaten; kwaliteit, effectiviteit en efficiency.
- De verbinding tussen manager en professional kan makkelijk onder spanning komen te staan.
- De training rust de managers toe in het effectief en bevredigend voeren van de voortgangsgesprekken

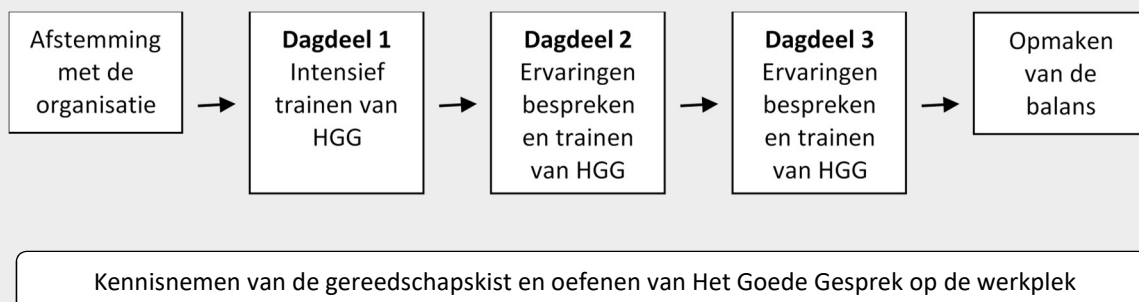
Opbrengst van de training Het Goede Gesprek

- Kwalitatief in gesprek zijn met de professionals opent de weg naar verbinding en synergie.
- Door te werken op basis van de kenmerken van de dialoog ontstaat een gesprek met impact op persoonlijke en vakmatige ontwikkeling. Het HGG kan kort zijn, in het moment en gefocust.
- Het Goede Gesprek doet iets met je en wordt als betekenisvol ervaren.

Het programma

- Voor iedereen die kansen wil benutten om van een gewoon gesprek een goed gesprek te maken.
- We starten met afstemming met de organisatie om aan te sluiten bij hun ontwikkelingen en bij de ervaringen van de deelnemers.
- De deelnemers ontvangen voorafgaande aan de training digitaal de gereedschapskist. Met deze informatie kunnen zij zich optimaal voorbereiden op de gesprekken met hun medewerkers. Er kan maatwerk geleverd worden en ontmoeting plaatsvinden.
- Tijdens de drie dagdelen worden de noodzakelijke vaardigheden intensief getraind.
- We werken met 2 trainers. Eén ervan kan tevens de rol van acteur op zich nemen.

Structuur van de training



De instrumenten uit de gereedschapskist voor Het Goede Gesprek

1. Hoe pak je het HGG aan?

a. Interventieniveaus:

Inhoud / Procedure / Interactie / Gevoel

Om in contact te blijven en regie te houden.

b. De drie dimensies van invloed:

- Ruimte geven Jij
- Ruimte nemen Ik
- Ruimte delen Wij

Voor een goede balans in het gesprek en om assertief te zijn met behoud van de relatie.

c. De valstrikken van de dramadriehoek

d. Aanspreken op gedrag en prestaties en het geven van feedforward

e. LSD is oké, maar laat OMA thuis en neem ANNA mee.

2. Wat is er voor nodig?

a. Vertrouwen als fundament voor beoogde resultaten.

De vijf frustraties van Patrick Lencioni

b. Werken naar zelfsturing en eigenaarschap

c. De basis sturingsprincipes: Contact / Contract / Sturing

d. Sturen op bekwaamheid en bereidheid van de medewerker

3. Hoe werkt het?

a. Beperkende overtuigingen en irrationeel gedrag

b. Logische niveaus van denken: om onder de ijsberg te kijken en echte ontwikkeling in gang te zetten

c. De dialoog voor een lerende samenwerking

d. Universele behoeften van mensen (Deci en Ryan):

Autonomie, Verbinding en Competentie

e. Let op, ons brein:

- is 'lui' en gericht op energiebesparing
- kan moeilijk omgaan met verschillen bij samenwerking
- kan ons aanzetten tot: Vechten, Vluchten en beVriezen

‘Het Goede Gesprek’



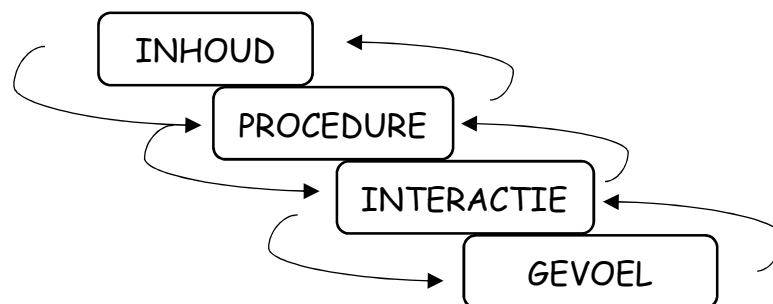
Een selectie uit de
gereedschapskist
die hoort bij deze training.



Interventieniveaus

- Doelstelling:
- Communicatie tussen mensen kan beter begrepen en op gestuurd worden als er zicht is op wat er zich tegelijkertijd afspeelt op de vier niveaus: inhoud, procedure, interactie en gevoel.
 - Professionals weten zich hierdoor erkend en gezien.
- Te gebruiken voor:
- Meer bevredigende en minder conflicterende communicatie.
- Training gericht op:
- Het gebruik van de interventieniveaus van communicatie
 - Oefening in het kunnen schakelen tussen deze niveaus zodat aansluiting ontstaat tussen de gesprekspartners.

DE VIER NIVEAUS



SCHAKELN OM AANSLUITING TE KRIJGEN EN TE HOUDEN

- INHOUD: ONDERWERP WAAROVER
GESPROKEN WORDT
- PROCEDURE: AFSPRAKEN OVER DE WIJZE
WAAROP GESPROKEN WORDT
- INTERACTIE: MANIER WAAROP DEELNEMERS MET
ELKAAR OMGAAN EN OP ELKAAR REAGEREN
- GEVOEL: DE STEMMING WAARIN DE DEELNEMERS
VERKEREN

Bronnen / verder lezen:

Remmerswaal, J. (2011), *Handboek groepsdynamica, een inleiding op theorie en praktijk*, Amsterdam: Boom
Nelissen, ISBN 9789024418121.



De drie dimensies van invloed

- Doestelling:
- Het invloedmodel helpt managers om tijdens Het Goede Gesprek op een bewuste manier hun gedrag te kiezen en toe te passen; voor zichzelf, voor anderen en voor de doelstelling die wordt nagestreefd.
- Te gebruiken voor:
- Een goede balans in het gesprek.
 - Assertiviteit mét behoud van de relatie.
- Training gericht op:
- Bewustzijn om tijdens Het Goede Gesprek actief te kunnen sturen op de drie dimensies
 - Het bewust afwisselen van de drie dimensies tijdens het gesprek
 - Het kunnen toepassen van de drie dimensies



Bronnen / verder lezen:

Boers, E., Swaan, N. (2014), *Het gesprek aangaan, ruimte nemen, geven en delen*, Delft: Uitgeverij Eburon, ISBN 9789059728417.



De valstrikken van de Dramadriehoek

Doelstelling:

- Loopt een gesprek niet helemaal lekker, dan is de kans groot dat je te maken hebt met de dramadriehoek.
- In de dramadriehoek is sprake van een herhalend interactiepatroon. In dit patroon –ook wel een ‘spel’ genoemd- zijn drie rollen te herkennen: die van Aanklager, Redder en Slachtoffer. De deelnemers leren hier adequaat mee om te gaan.

De Aanklager

Is snel verontwaardigd.
Wijst naar anderen.
Heeft veel oordelen.
Vindt het moeilijk de
realiteit te accepteren.

De Redder

Geeft iets te graag hulp.
Wil graag nodig zijn.
Houdt anderen afhankelijk.
Extreem behulpzaam.
‘Laat mij het maar doen.’

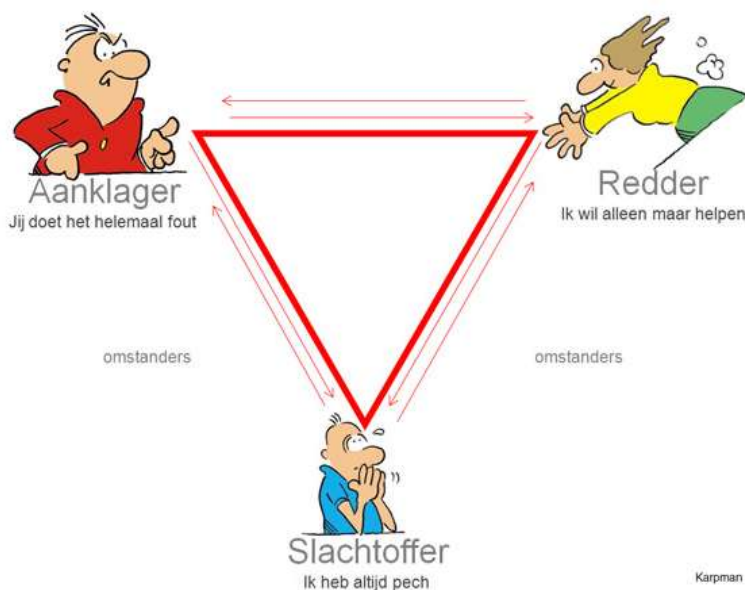
Het Slachtoffer

Gedraagt zich hulpeloos.
Reageert vanuit onmacht.
Klaagt over niet voldane
behoeften.
Calimero-effect.

De drie rollen in ‘het spel’ zijn inwisselbaar

- Voelt de Redder zich niet gewaardeerd, dan neemt hij de rol van Slachtoffer of van Aanklager aan. ‘Nou zeg, ik wil alleen maar helpen hoor.’
- Wil de Aanklager het weer goed maken, dan schuift hij op naar Redder of wordt zelf Slachtoffer.
- En als het Slachtoffer vindt dat hij niet goed geholpen is dan verhuist hij naar de rol van Aanklager. ‘Ik dacht dat je me zou helpen, maar wat schiet ik hier nu mee op?’

De rollen zijn dus inwisselbaar, maar ook complementair, de een kan niet zonder de ander.



Bronnen / verder lezen:

Bos, H. (2013), *De Dramadriehoek*, Barneveld: uitgeverij Boekenbent, ISBN 9789462033597.



Vertrouwen als basis (Lencioni)

Doelstelling:

'Teamwork draagt het meest bij aan het concurrerend vermogen, resultaat en succes van de organisatie.' Vijf frustraties blijken het optimaal functioneren van een team in de weg te staan. Het model geeft inzicht in die frustraties en hoe daarmee om te gaan.

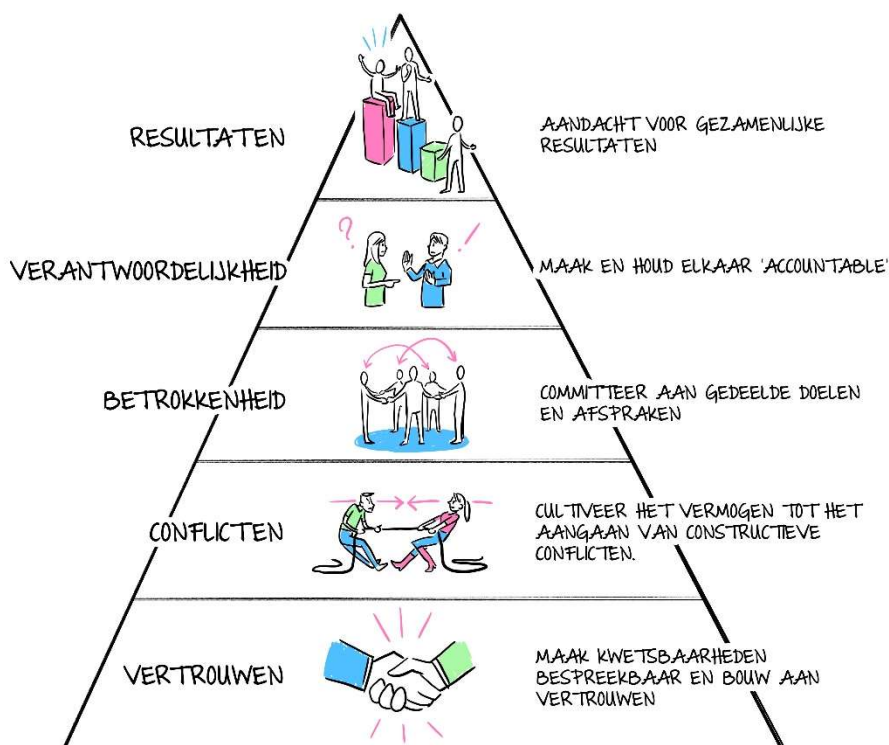
Te gebruiken voor:

- Zicht krijgen op de bijdrage van jouw professionals aan teamontwikkeling
- Het gericht sturing geven aan je team

Training gericht op:

- Bewustwording van de 5 frustraties en hun onderlinge opbouw
- De ontwikkeling van het gedrag dat een succesvol team kenmerkt
- Welke rol / actie de manager vervult bij deze ontwikkeling

PIRAMIDE VAN LENCIONI



Bronnen / verder lezen:

Lencioni, P. (2009), *De 5 frustraties van teamwork*, Amsterdam: Business Contact, ISBN 9789047001966.



Universele behoeften van mensen

Deci en Ryan

Doelstelling:

Deci en Ryan stellen in hun Zelf Determinatie Theorie (ZDT) dat mensen drie universele psychologische basisbehoeften hebben:

- A. **Autonomie:** de wens om psychologisch vrij te kunnen handelen en niet onder druk te staan;
- B. **verBondenheid:** de wens om positieve relaties op te bouwen met anderen;
- C. **Competentie:** het vermogen om effectief met de omgeving om te gaan;

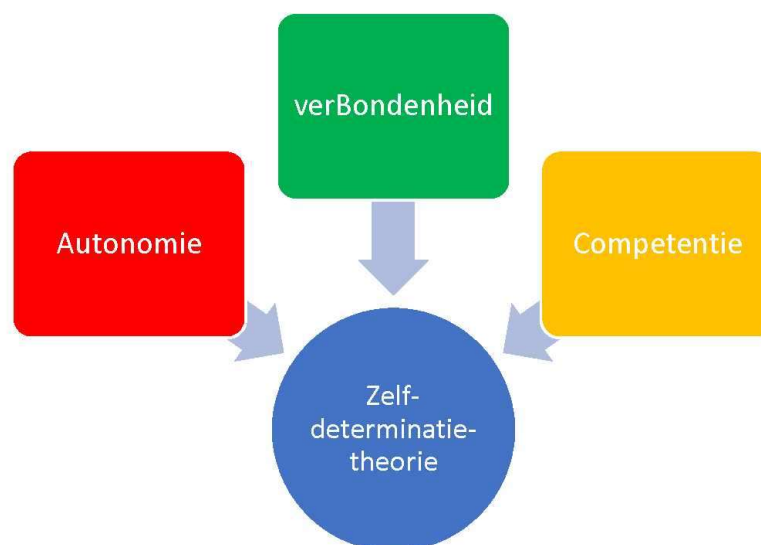
Volgens dit model ervaren medewerkers autonome motivatie wanneer hun basisbehoeften zijn vervuld. Er is empirisch bewijs voor de universaliteit en het belang van deze behoeftes voor individuele ontwikkeling (o.a. Deci & Ryan, 2000).

Te gebruiken voor:

- Het vergroten van de persoonlijke groei, motivatie en resultaat van zowel de professional als de manager
- Het verbeteren van de werkrelatie tussen manager en professional

Training gericht op:

- Bewustwording van de universele behoeften
- Zicht krijgen op de motivatie van professionals en managers
- De ontwikkeling van interventies gericht op ontwikkeling, motivatie en (verander)resultaat



Bronnen / verder lezen: Vansteenkiste, M, Soenens, B. (2015), *Vitamines voor groei*, Antwerpen: Acco Uitgeverij, ISBN 9789462922