

Progressiegericht gesprekken

Sessie 3

Trainers: Gwenda Schlundt Bodien en Coert Visser



Programma

- Wandeloefening: goed verlopen gesprek
- Video Positieve Innerlijke werkbeleving
- Checklist positieve innerlijke werkbeleving
- Progressiegericht nee zeggen

Vanaf morgen is de leeromgeving weer bijgewerkt met suggesties en materialen

Wandeloefening: goed verlopen gesprek

Uitleg

Vorm duo's. Vertel elk over een gesprek dat je de afgelopen periode gevoerd hebt dat goed verlopen is. Eerst is de ene persoon aan de beurt om te vertellen. De andere persoon helpt door progressiegerichte vragen te stellen. Na een minuut of 5 worden de rollen omgedraaid.

► Begin de wandeling met twee minuten stilte. Gebruik deze tijd om rustig te zoeken naar een voorbeeld(je).

Duur: 10 minuten per persoon

Progressiegerichte hulpvragen

- 1) Waaraan merkte je dat het gesprek goed liep?
- 2) Wat was het voordeel/het belang ervan dat het gesprek goed liep?
- 3) Hoe lukte het jou om het gesprek goed te laten verlopen?
- 4) Waar was je na afloop het meest tevreden over in hoe jij het gesprek gevoerd hebt?

Video positieve innerlijke werkbeleving

Uitleg

We bekijken een filmpje over positieve innerlijke werkbeleving van Teresa Amabile.

Vragen vooraf:

1. Wat denk je wordt bedoeld met een positieve innerlijke werkbeleving en waarom denk je dat het belangrijk is?
2. Welke dingen denk je dat ervoor zorgen dat je een positieve innerlijke werkbeleving krijgt?

Checklist positieve innerlijke werkbeleving

Uitleg

Een positieve innerlijke werkbeleving betekent dat je positief denkt over je werk en dat je je goed voelt op je werk en gemotiveerd bent voor je werk. Door deze dingen ga je beter functioneren.

De onderstaande checklist bevat een overzicht van dingen die je kunt doen om je eigen positieve innerlijke werkbeleving en die van je collega's te vergroten.

Duur: 20 minuten

1. Vul de onderstaande checklist eerst voor jezelf in. (Zet vinkjes in de kolommen)

Dingen die de positieve innerlijke werkbeleving van mijzelf vergroten	1. Ja, gaat al vrij goed	2. Ik wil dit proberen te verbeteren
1. Ik weet welke betekenisvolle progressie ik wil bereiken in mijn werk		
2. Ik monitor de betekenisvolle progressie die ik al bereikt heb		
3. Het lukt mij ook kleine voorbeelden van progressie op te merken		
4. Het lukt mij om negativiteit en gedoe tot een minimum te beperken		
5. Het lukt mij om te regelmatig een half uur geconcentreerd te werken aan belangrijke dingen die aandacht creativiteit vergen (focus)		
Dingen die de positieve innerlijke werkbeleving van collega's vergroten	1. Ja, gaat al vrij goed	2. Ik wil dit proberen te verbeteren
1. Als ik wil dat collega's iets doen geef ik duidelijk aan wat ik verwacht en waarom ik dat verwacht		
2. Ik gun collega's autonomie in hoe ze doelen bereiken		
3. Ik geef collega's de tijd, informatie, middelen die ze nodig hebben om hun werk te kunnen doen		
4. Ik help collega's als ze hulp nodig hebben		
5. Ik behandel collega's met respect en waardering		
Dingen die de positieve innerlijke werkbeleving ondermijnen	1. Het lukt mij al om dit niet te doen	2. Ik wil dit proberen dit nog meer te vermijden
1. Ik draag bij aan een negatieve sfeer door mijn cynische of negatieve houding		
2. Ik toon onvoldoende respect naar mijn medewerkers en stimuleer geen respectvolle communicatie.		
3. Ik neem deel aan politieke spelletjes die een negatieve impact hebben op de werkomgeving.		
4. Ik leid vergaderingen die niet productief zijn en waar mijn team geen waarde aan hecht.		
5. Ik bied weinig tot geen ondersteuning bij uitdagingen waar mijn teamleden mee kampen.		
6. Ik stel onhaalbare deadlines, communiceer doelen onduidelijk en voorzie mijn team niet van de benodigde middelen.		

2. Bespreek met elkaar wat je hebt ingevuld.

- Leg uit welke 1 of 2 dingen er bij jou in kolom 1 uitspringen en hoe die jou al lukken
- Leg uit welke 1 of 2 dingen er bij jou in kolom 2 uitspringen en hoe je hoe je hier een eerste stap vooruit in wilt gaan zetten

3. Wat neem je je voor om te gaan doen naar aanleiding van deze oefening?

-

Niet effectief reageren op een verzoek

Uitleg

Vorm duo's. We gaan zo meteen kijken naar een paar filmpjes waarin Mark, de leidinggevende van Emma, 'nee' wil zeggen op een verzoek van Emma aan hem.

De situatie: Emma werkt als consultant en heeft de laatste zes maanden aan een project voor een klant gewerkt. Dit project, gericht op het verbeteren van bedrijfsprocessen, kende een redelijk succesvol verloop. Er waren echter wel wat struikelblokken in het begin, zoals technische problemen en een misverstand met een leverancier, maar het team heeft hard gewerkt om deze op te lossen. Over twee weken moet Emma het project presenteren aan de directie van de klant, en daar is ze onzeker over. Ze is niet zo ervaren in het geven van presentaties voor directies. Bovendien maakt ze zich zorgen over hoe een van de directieleden, Frank, zich zal opstellen. Hij heeft zich tijdens het project vaak ongeduldig en dwingend opgesteld. Ze vraagt haar leidinggevende, Mark, of hij deze presentatie van haar wil overnemen.

Bedenk samen eens welke formuleringen Mark gebruikt in de drie onderstaande niet effectieve manieren van reageren op Emma's verzoek. Bedenk ook samen wat er niet zo goed werkt als Mark op die niet-effectieve manieren reageert. Daarna gaan we kijken naar drie filmpjes.

Reactie	Wat zegt de leidinggevende?	Wat werkt er niet goed? Welke schade ontstaat er tijdens en na afloop van het gesprek?
Vermijdend: eromheen draaien en geen antwoord geven		
Forcerend: botweg nee zeggen waarbij de ander zich in de kou voelt staan		
Toegevend: eigenlijk 'nee' willen zeggen, maar het uiteindelijk toch gaan doen		

Progressiegericht nee zeggen

Uitleg

Vorm duo's. We gaan zo meteen kijken naar een filmpje waarin de leidinggevende gebruik maakt van progressiegericht nee zeggen. Progressiegericht nee zeggen is een manier van nee zeggen waarbij je 'nee' wordt begrepen en de relatie met de ander goed blijft. Oefen eerst zelf even en maak daarbij weer gebruik van de situatie van Emma en Mark. Doorloop de onderstaande stappen.

Duur: 15 minuten

Vorbereiding

1. Wat is jouw 'nee'?
Je wilt niet akkoord gaan met wat Emma van je vraagt. Waar zeg je precies 'nee' tegen?
2. Wat is je onderliggende belang/principe?
Wat is jouw goede reden om 'nee' te zeggen? Met andere woorden: welke positieve belangen, behoeften, waarden, principes zijn de reden voor je 'nee' in deze situatie?
3. Wat is je alternatieve suggestie? Hoe kun jij laten blijken dat je een goede relatie nastreeft? Welke uitnodiging of alternatieve suggestie kun jij doen?

Oefenen

Oefen nu het gesprekje en gebruik de formuleringen die je in je voorbereiding hebt bedacht. Als Emma je de vraag heeft gesteld reageer dan en gebruik de volgende elementen:

1. Toon begrip voor het verzoek
2. Zeg 'nee'
3. Leg je uit wat je positieve redenen en principes zijn waardoor je nu 'nee' zegt
4. Doe een alternatieve suggestie die niet strijdig is met je eigen belangen maar wel behulpzaam kan zijn voor de ander
5. Zorg dat je toon steeds vriendelijk en erkennend blijft

Observeren van de video

Welke elementen van de aanpak herken je in wat Mark doet?

Progressiegericht nee zeggen

Uitleg

Vorm trio's. Ieder krijgt gelegenheid om te oefenen met progressiegericht nee zeggen in een eigen casus. Doorloop daartoe de onderstaande stappen en neem 10 minuten per persoon.

Totale duur: 30 minuten

Vorbereiding

1. Wat is jouw 'nee'?
Je wilt niet akkoord gaan met wat de ander van je vraagt. Waar zeg je precies 'nee' tegen?
2. Wat is je onderliggende belang/principe?
Wat is jouw goede reden om 'nee' te zeggen? Met andere woorden: welke positieve belangen, behoeften, waarden, principes zijn de reden voor je 'nee' in deze situatie?
3. Wat is je alternatieve suggestie? Hoe kun jij laten blijken dat je een goede relatie nastreeft? Welke uitnodiging of alternatieve suggestie kun jij doen?

Oefenen

Oefen nu het gesprekje en gebruik de formuleringen die je in je voorbereiding hebt bedacht. Als de ander je de vraag heeft gesteld reageer dan en gebruik de volgende elementen:

1. Toon begrip voor het verzoek
2. Zeg 'nee'
3. Leg je uit wat je positieve redenen en principes zijn waardoor je nu 'nee' zegt
4. Doe een alternatieve suggestie die niet strijdig is met je eigen belangen maar wel behulpzaam kan zijn voor de ander
5. Zorg dat je toon steeds vriendelijk en erkennend blijft

Voorbeeldsituaties

Enkele voorbeelden die we wel eens tegenkomen van situaties waarin nee-zeggen aan de orde kan zijn:

Zakelijk

- Mag ik training X volgen?
- Mag ik eerder verlof?
- Wil jij mijn dienst (/taak) overnemen?
- Mag ik roken op mijn eigen kantoorkamer?

Privé

- Is het goed als we kerst dit jaar bij jullie vieren?
- Zullen we samen op vakantie?