



# Leiderschap & Communicatie

## Hoe voer je 'Het echte gesprek'

Je teamleden willen zich gezien en gehoord voelen. Maar al te vaak voelen werknemers zich niet serieus genomen. Niet in de laatste plaats omdat er allerlei zaken voor hen beslist worden waarvan wel verwacht wordt dat ze er de verantwoordelijkheid voor nemen. De kracht van het echte gesprek is er op gericht om verdiepende vragen te stellen. Op het maken van verbinding in plaats van het aanreiken van oplossingen of het HOE bepalen. Hierdoor voelen mensen zich veel meer gezien en gehoord en hebben ze eerder de moed om zich uit te spreken en/of anderen aan te spreken. Bij een goed gesprek wil je werkelijk weten wat de ander bezighoudt. Je wilt de ander beter leren kennen en begrijpen, zonder gelijk tot een afspraak, actie of oplossing te komen.

### Een goed gesprek levert veel op:

- Meer contact en aandacht.
- Meer wederzijds begrip omdat je elkaar beter kent.
- Tevreden teamleden want ze voelen zich gehoord.
- Beter samenwerking.
- Meer werkplezier.
- Efficiëntere bedrijfsvoering.
- Beter imago van je bedrijf.

*Een goed gesprek...  
heb je even?*

### Een goed gesprek heb je als je:

- de tijd neemt.
- contact maakt en actief luistert.
- je kunt verplaatsen in het standpunt van de ander.
- al je zintuigen gebruikt: observeren is meer dan kijken.
- alleen de feiten, de werkelijkheid waarneemt: wat zie, hoor, voel, proef je écht?
- goed luistert naar de ander en naar jezelf.
- vragen stelt om te checken of het klopt wat je observeert en om door te vragen.
- regelmatig samenvat (of je de ander goed begrepen hebt).
- uitgaat van gelijkwaardigheid, zorgt voor 'tweerichtingsverkeer'.
- open bent en kunt zeggen wat je op je hart hebt.
- niet denkt tegen anderen (geen 'ja, maar...') maar samen denkt ('ja, en...').
- niet zoekt naar een beslissing of oplossing.
- je bewust bent van je lichaamshouding, je lichaamstaal.
- je bewust bent van je positie, je rol.
- rekening houdt met de privacy van de ander.

### **Ezelsbruggetjes voor een goed gesprek:**

Gebruik LSD: *Luisteren, Samenvatten en Doorvragen*  
Laat OMA thuis: *stel Oordelen, Mening en Aannamen uit*  
Neem ANNA mee: *Altijd Navragen, Nooit Aannemen*  
Smeer NIVEA: *Niet Invullen Voor Een Ander*  
Wees een OEN: *Open, Eerlijk en Nieuwsgierig*

Als je merkt dat er toch meer nodig is om het echte gesprek te voeren, kan je deze stappen uit de Deep Democracy theorie toepassen.

#### **1. Veiligheidsprincipes**

Willen we dit gesprek echt? Ja? Als je geen overeenstemming hebt, is de tijd wellicht nog niet rijp om het gesprek te hebben. Bepaal wat je nodig hebt om je veilig / comfortabel te voelen om alles te kunnen zeggen wat je wilt. Alles kan, als je het er samen maar over eens bent. Bijvoorbeeld: 'niet schreeuwen (of juist wel), de tijd nemen, niet weglopen, etc.'

#### **2. Zeg alles**

We gaan over iets praten en alles zeggen wat we daarover denken / voelen. We spreken om de beurt. De een praat en zegt alles wat hij/zij denkt en voelt. De ander luistert, reageert niet, vraagt niet. Wanneer de eerste klaar is, gaat de ander. De ander zegt alles wat hij/zij voelt en denkt. Geen ping-pong wedstrijd dus. Herhaal dit proces totdat alles gezegd is. Dit merk je vaak wanneer je in herhaling valt, of wanneer de spanning is verminderd. Wees niet beleefd; zeg dingen duidelijk. Verdedig niet, maar geef jouw mening.

#### **3. Wat heeft geraakt**

Sommige dingen die de ander zegt, raken je. Je voelt dat die waar zijn, of op z'n minst een kern van waarheid bevatten. Het kan een fysieke reactie geven. Of iets wat je een inzicht geeft. Neem een moment waarbij je allebei denkt aan wat je heeft geraakt. Deel met elkaar wat je heeft geraakt, en wat daarin 'waar' is. Mogelijk is dat niet precies wat de ander heeft gezegd, maar wel vergelijkbaar. Praat hierbij in de ik-vorm. Stop geen verdediging (ja, maar) in je statement. Zeg wat er waar in is. Zeg niet 'ik heb het werk ongevraagd weer van je overgenomen omdat jij het maar niet deed'. Maar zeg 'het klopt dat ik het werk ongevraagd weer van je overgenomen heb'. Ieder moet op z'n minst één ding hebben dat heeft geraakt, dat iets over zichzelf zegt. Wanneer er verdedigd wordt, of verwijten komen, ga je terug naar stap 2.

#### **4. Los op**

Terug naar de oorspronkelijke vraag. Nu we dit weten van onszelf en elkaar, wat spreken we dan af? We hadden een gesprek over een bepaald onderwerp, of konden een besluit niet nemen vanwege de verschillende standpunten en tegenstellingen. Hoe kijken we nu naar de oorspronkelijke vraag met de informatie die we door dit gesprek hebben gekregen?

Wil je snel inzicht in waar je staat en welke volgende stappen je kan zetten voor de groei van jezelf, je team en je bedrijf? Of hoe je het leidinggeven en samenwerken aan groei makkelijker, beter en leuker kan maken? Vul dan vrijblijvend de [Groeicheck](#) van *Interne Kracht* in, nu mét gratis Groeigesprek! Ga je liever voor een persoonlijke kennismaking? Plan die dan [hier](#). Ik kijk ernaar uit je te zien!

Vrijgegeven door *Interne Kracht*, juni 2024  
[www.internekracht.nu](http://www.internekracht.nu)