

Transparant zijn

Fase 1	Wat wil ik
Denk na: wat wil ik WEL?	Maak eerst voor jezelf helder wat je wilt en waarom.
Wat gaat er in je om?	Wat voel je?
Welk doel wil je bereiken?	Vorm een beeld van de gewenste toestand.
Fase 2	Deel mee
Maak contact.	
Benoem wat je graag wilt.	Geef aan waarom je hier belang aan hecht.
Maak oogcontact, kondig aan dat je wat wilt zeggen.	Geef eventueel aan of het een besluit is of dat je wilt dat ze meedenken.
Benoem op vriendelijke toon wat je graag wilt en waarom.	Verlevendig dit, maak het beeldend.
Fase 3	Stem af
Observeer de reactie.	
Vraag om input.	
Bewijs dat je luistert.	Check of het duidelijk is, let op nonverbale reacties.
Vraag: wat vind jij/vinden jullie?	
Luister actief.	Vat de reacties samen, reflecteer op eventuele gevoelens
Geef je mening.	Stel eventueel je verzoek bij.
Fase 4	Follow-up
Geef aandacht.	
Merk op wanneer medewerkers op je verzoek ingaan, ook hun eerste pogingen.	
Zeg er wat van.	Laat merken dat je dat plezierig vindt, geef een compliment.
Wanneer medewerkers niet op je verzoek ingaan, negeer dat in eerste instantie. Wacht tot ze het zelf doen, dan direct aandacht geven.	
Als ze het niet zelf doen, herhaal je verzoek. Vraag wat er nodig is om je verzoek uit te kunnen voeren.	

Bron: Kessels & Smit, *The Learning Company*

Complimenteren

Fase 1 Contact maken	
Maak contact	Schat in of de situatie geschikt is, Maak oogcontact
Kondig compliment aan	Zeg tegen de ander dat je iets gaat zeggen wat hij plezierig zal vinden
Wees consistent in je houding	Laat met je gezichtsuitdrukking en houding aan de ander blijken dat je blij bent
Fase 2 Compliment geven	
Geef compliment	Geef het compliment vanuit jezelf: gebruik het woord "ik": ik ben blij met.... ik vind het fijn dat je.... Maak evt. je compliment specifiek door de drietrappige methode te gebruiken:: (1) Vertel wat je waarnam (ik zag/hoorde dat je .. deed); (2) Wat het effect daarvan was, (3) Wat dat voor jou betekent (ik vind dat heel plezierig, ik voel me dan...). Let op wat het compliment aan emoties oproept en accepteer deze door te reflecteren
Luister actief	

Bron: Kessels & Smit, *The Learning Company*

Feedback geven

Fase 1 Contact maken	
Maak contact	Schat in of de situatie geschikt is, Maak oogcontact
Kondig feedback aan	Zeg tegen de ander dat je hem ergens feedback over wilt geven
Wees consistent in je houding	Laat met je gezichtsuitdrukking en houding blijken dat je serieus bent
Fase 2 Feedback geven	
Geef feedback	<i>Gebruik de drietrap:</i> vertel (1) wat je waarnam (ik zag/hoorde..), (2) wat het effect daarvan is/was, en (3) wat je voorstelt of hoe je het in het vervolg <i>we/</i> wilt.
Laat stilte vallen	Geef de ander de gelegenheid te reageren;
Fase 3 Opvangen en oplossen	
Luister actief	Benoem wat je bij de ander ziet aan gevoelens en vat samen. Onderdruk de neiging om over eigen ervaringen te praten.
Bied uitweg	<i>Terug naar het werk:</i> Geef aan dat dingen dus anders moeten. Schets eventueel enige mogelijkheden.
Laat voorstel formuleren, Luister actief	Vraag de ander een voorstel te doen voor een andere werkwijze. Vat samen en help hierbij. Bied zelf geen oplossingen!
Maak afspraak	Laat de ander aangeven op welke termijn jullie hierop terug komen.

Bron: Kessels & Smit, The Learning Company

Confronteren

Fase 1 Contact maken	
Maak contact	Zorg voor privacy en tijd, maak oogcontact
Kondig confrontatie aan	Zeg tegen de ander dat je iets gaat zeggen wat je hoog zit en wat hij niet leuk zal vinden.
Wees consistent in je houding	Laat met je gezichtsuitdrukking en houding blijken dat je zeer serieus bent
Fase 2 Confronteren	
Confronteer: wees specifiek, zorg voor impact	Formuleer je confrontatie heel duidelijk: zeg welk probleem je bedoelt en hoe je dat ziet
Beperk het onderwerp	Eén probleem tegelijk
Leg de nadruk op verandering	Wees toekomstgericht: geef aan dat je wel samen verder wilt EN dat je verandering wilt zien, (vraag niet <i>waarom</i> het fout ging)
Fase 3 Luisteren naar reacties om relatie te herstellen	
Luister actief Verzamel informatie	Neem de tijd voor samenvatten en reflecteren tot de ander leeg is. Reflecteer ook boosheid die op jou is gericht. Vraag door als je iets niet begrijpt. Stel het geven van je eigen mening nog even uit Herformuleer de confrontatie als nieuwe informatie daar aanleiding toe geeft
Vat de verschillende standpunten samen en bereik consensus over de dissensus	Vat samen wat het probleem nu is voor beiden: <i>dus voor jou is het zo dat..... en ik vind.....</i> Zijn we het eens dat dit ons probleem is? <i>"Ja"</i> .
Vraag akkoord op de samenvatting	Vraag aan de ander of hij het met de samenvatting eens is (je kunt het ook eens zijn over het feit dat je het oneens bent)
Fase 4 Oplossen	
Ontwikkel strategie	Bedenk samen wat zou je nu kunnen doen, hoe je dat gaat aanpakken, hoe je follow up plant Laat de ander de oplossing bedenken.
Vat gesprek samen	Vat ter afsluiting het hele gesprek samen, check of er wederzijds begrip is, check of duidelijk is wie probleemeigenaar is
Geef erkenning	Spreek uit dat je vertrouwen hebt in het vervolg en in de werkrelatie met de ander, geef aan wat je waardeerde in het gesprek

Naar: D.C. Kinlaw. *Confronteren, de moeilijkste vaardigheid van de coach* (In: *Opleiders in Organisaties Capita Selecta*, aug. 1994). Deventer: Kluwer.