



Betonhuis



Tips voor het goede gesprek

Veilig en vlot samenwerken staat of valt met goede communicatie. Naar elkaar luisteren, elkaar begrijpen en respecteren vormen hiervoor de basis. Maar hoe doe je dat?



Betonhuis heeft 11 spelregels voor een goed gesprek opgesteld:

1. Samen in dialoog gaan
2. Probleem? Zoek samen naar een oplossing
3. Bouw aan vertrouwen
4. Zelfoverwinning
5. Geef 'ns een compliment!
6. Praat mét elkaar, niet over elkaar
7. Roddel niet over de baas
8. Samenwerken met andere teams & afdelingen
9. Veilig werken
10. Luisteren
11. Maak 'ns zomaar een praatje

Deze kaartjes bevatten per spelregel tips voor wat je juist wel én niet moet doen.



1. Samen in dialoog gaan

Wil je iets kwijt of iets uitpraten?

- Maak (oog)contact: loop naar diegene toe en kijk hem of haar aan.
Zeg bijvoorbeeld: *“Ik zag dit zojuist gebeuren en wil het daar met je over hebben.”*
- Luister naar hem of haar. Laat de ander uitpraten, terwijl je elkaar blijft aankijken.
- Vraag door. *“Waarom gebeurde dit...?”* of *“Waarom is dit zo belangrijk voor je?”* of *“Waarom ben je zo geraakt?”*
- Check of je het goed hebt begrepen.

Niet doen:

- in gesprek gaan als je je emoties niet onder controle hebt
- zomaar iets roepen zonder hem of haar aan te kijken
- je stem verheffen
- de ander niet laten uitpraten
- je gelijk willen halen
- schelden...



2. Probleem?

Zoek samen naar een oplossing

Vraag bijvoorbeeld: “Hoe kan ik je helpen?”
Vertel vervolgens hoe hij of zij jou kan helpen.

Onthoud hierbij:

- De perfecte oplossing bestaat niet. Het is een stap vooruit.
- Het betekent ook niet dat jij in alles je zin of gelijk krijgt.
- Je zult vaak met elkaar dit gesprek moeten voeren.
Er valt altijd iets te verbeteren.



3. Bouw aan vertrouwen

Dit doe je niet alleen, maar samen.

Elkaar weer vertrouwen duurt even – heb geduld.

Is je vertrouwen ooit beschadigd? Heb je het gevoel dat de ander nooit echt naar je luistert? Merk je dat er achter je rug om over je wordt gepraat? Vertrouw je je baas niet, omdat je vindt dat hij/zij dingen te veel laat lopen? Heeft hij/zij ooit heftig op je gereageerd en dat ben je niet vergeten...?

- Ga in gesprek met elkaar. Niet één keer, maar meerdere keren.
- Geef de ander het voordeel van jouw twijfel.
- Zeg in het volgende gesprek wat hij of zij goed heeft gedaan.
Zeg ook wat je nog wel lastig vindt.
- Toch weer teleurgesteld? Geef niet gauw op. Blijf het gesprek aangaan, keer op keer.



4. Zelfoverwinning

Heb je een conflict met iemand?

Doorbreek de negatieve spiraal. Nodig de ander uit om opnieuw te beginnen.

Zeg: *“Wat gebeurd is, is gebeurd en kunnen we niet veranderen. Maar laten we elkaar een nieuwe kans geven.”*

Dit is een heel krachtig signaal.

Niet doen:

- de ander blijven beschuldigen
- altijd je gelijk willen halen
- (te) lang in een negatieve situatie blijven hangen
- verbitterd raken...



5. Geef 'ns een compliment!

**Iedereen vindt het leuk om een compliment te krijgen.
Van alleen maar horen wat je niet goed doet, wordt niemand blij.**

Bijvoorbeeld: *“Wat fijn dat je die klus zo snel hebt afgemaakt”* of
“Wat heb je dat goed gedaan!”

- Doe dat elke dag. En kies elke keer iemand anders uit.
- Niet alleen de collega's uit je eigen team, maar ook de collega's uit een ander team.
- Heb je iedereen gehad? Dan begin je weer opnieuw.
- Maak er 'n dagelijkse gewoonte van.



6. Praat mét elkaar, niet over elkaar

Roddelen is niet fair. Nooit. Je sluit iemand buiten en diegene kan zich niet verdedigen. Hoe zou jij het vinden als ze over jou roddelden?

Ga met diegene in gesprek in plaats van achter zijn of haar rug om praten.

Ook niet doen:

met lichaamstaal je afkeur laten blijken, bijvoorbeeld met je ogen draaien, 'tssss' zeggen, zuchten...



7. Roddel niet over de baas

Doe in plaats daarvan het volgende:

- Ben je het niet eens met een bepaald besluit? Heb je vragen of opmerkingen? Ga naar hem of haar toe en voer het gesprek een-op-een.
- Kijk vervolgens hoe jullie samen een manier kunnen vinden om zo goed mogelijk samen te werken.
- En onthoud: sommige besluiten moet de baas nu eenmaal nemen. Hij of zij doet dit niet om jou dwars te zitten.



8. Samenwerken met andere teams

Je hebt altijd te maken met andere teams en afdelingen. Met het ene team heb je meer te maken dan met het andere. Maar hoe je het ook wendt of keert: je komt elkaar altijd tegen en je hebt elkaar nodig.

Zit iets je dwars, vind je dat iets beter kan of ben je ontevreden over de samenwerking?

- Zoek elkaar op.
- Ga in dialoog, luister naar elkaar en heb begrip voor elkaars probleem.
- Welke extra stap kunnen jullie over en weer voor elkaar zetten?
- Zoek samen naar een manier om samen te werken.

Niet doen:

- naar elkaar wijzen
- oordelen
- de ander beschuldigen en jezelf als slachtoffer bestempelen...



9. Veilig werken

Maak (oog)contact! ALTIJD.

Wil je iemand waarschuwen? Roep dan niet iets van een afstand, maar maak oogcontact. Zo weet je zeker dat iemand je ziet en hoort. Check of diegene je begrepen heeft.

Een ongeluk zit immers in een klein hoekje en onveilige situaties moeten zoveel mogelijk voorkomen worden.

Niet doen:

in het voorbijgaan iets zeggen zonder stil te staan en oogcontact te maken...



10. Luisteren

Probeer zo goed mogelijk – met aandacht en interesse! – naar de ander te luisteren.

- Vraag door. *“Wat bedoel je precies?”*
- Probeer erachter te komen waarom iemand dat vindt/ dit zegt/ zo reageert. Zo begrijp je iemand beter.
Dus: *“Waarom vind je dat?”*, *“Waarom raakt het je zo?”*
- Kijk samen naar een oplossing. Wat werkt voor jou, wat werkt voor mij, wat werkt voor ons samen?

Niet doen:

- voor de ander invullen. Zo van: *“Ja hoor, daar heb je hem weer”* en *“O, dat heb ik al zo vaak gehoord”*
- wegstaren
- de ander niet laten uitpraten
- je stem verheffen...



11. Maak 'ns zomaar een praatje

Want, wat weet je eigenlijk over elkaar?

Doe dit met een collega die je niet zo vaak (of zelfs nooit) spreekt.
Bijvoorbeeld iemand van de andere afdeling of van het andere team.

Vraag dan niet alleen: *“Hoe gaat het met je?”*, *“Waar loop je tegenaan in het werk?”*
Maar ook: *“Hoe gaat het met jouzelf? En thuis? Met je kinderen? Met je sport of hobby?”*

Blijf dit zo nu en dan herhalen – zeker als je hoort dat iemand ergens mee zit of het moeilijk heeft.

