

Overleggen als een professional

Doe zelf eens niet normaal

‘Ik wil gewoon even zeggen waar het op staat’, hoor ik geregeld van or-leden tijdens een moeizaam overleg. Dat lijkt normaal, eerlijk en open. Maar het lokt vaak een ongewenste tegenreactie uit.

Open en eerlijk zijn naar elkaar is belangrijk. Pas er toch mee op wanneer er een veroordeling in zit, want dan werkt het vaak averechts (net als veroordelende feedback). Denk bijvoorbeeld aan de volgende zinnen:

‘Met alle respect hoor, maar ik vind dat echt onzin.’
 ‘Het is toch te gek voor woorden dat er nu alweer bezuinigd wordt op de mensen die het werk moeten doen?’
 ‘Leuk zo’n veranderplannetje van een nieuwe manager, maar iedereen is al veranderd. Ze zien je aankomen!’
 Het zijn op zich begrijpelijke uitspraken, maar stel je eens voor dat iedereen dat doet. Dan heb je vooral veel meningen en discussie. Tijdens de lunchpauze of een verjaardag is dat natuurlijk prima, maar als or-lid heb je een belangrijke rol.

Benut vaardigheden, blijf in je rol

Ik zie vaak dat vaardigheden onbenut blijven. Zo is een or-lid van de klantenservice vaak gewend zich te verdiepen in de klant door vragen te stellen. Zorgprofessionals zijn goed getraind in het verkennen van problemen. Nuttige vaardigheden! Waardoor komt het dat die vaardigheden soms opeens overboord worden gegooid? Van hulpverleners, winkelpersoneel of callcenter-medewerkers verwachten wij ook dat ze niet ronduit zeggen wat ze zelf vinden, maar hun rol professioneel vervullen. Waarom gebeurt dit in een or wel?

Professioneel overleggen

Tijdens overleggen worden geregeld emoties opgeroepen. Irritatie over slepende organisatieproblemen, banen van collega’s die op de tocht staan, beperkte informatie of gevoelens van onrecht. Doordat er belangen van jou en collega’s in het geding zijn, spelen er sneller stevige emoties op dan in normaal werk. Hierdoor graven mensen zich in het eigen gelijk in. Je komt in de mentale stand van verdigen en dat werkt niet zo lekker samen. Even ‘normaal’ zeggen waar het op staat is dan vaak niet productief.

Wat wel? Om te beginnen moet je ervoor kiezen om je vaardigheden in te zetten om de klus te klaren. Denk aan verkoopvaardigheden, communicatietechnieken, enzovoort. Ik geef aantal tips:

– Hou het echte doel voor ogen.

Als or heb je bij ieder gespreksonderwerp een doel. Het delen van een mening is slechts een middel om het doel te bereiken. Cru gezegd: je zit er niet om je mening te ventileren, maar om bij te dragen aan goede oplossingen waar je collega’s wat aan hebben.

– Voel je emoties en kies je gedrag.

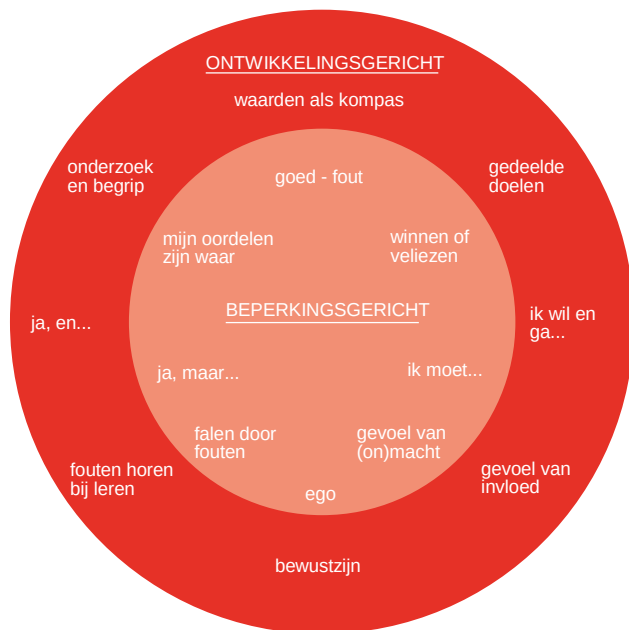
Emoties zijn niet goed of fout, je hebt ze gewoon. Dat betekent niet dat emoties jou hoeven te leiden. Emoties worden opgeroepen wanneer er iets belangrijks, fijns of gevaarlijks speelt. Door de emotie te voelen en er oké mee te zijn, is het makkelijker je gedrag bewust te kiezen. Misschien is het goed om je eerst te verdiepen in de ander, of misschien is de tijd rijp om jouw ideeën te delen? Als je de keuze bewust maakt met het juiste doel voor ogen, dan ben je professioneel bezig.

– Hou je aan je stappenplan.

Van een zorgprofessional verwacht je dat hij eerst de problemen en wensen goed doorgrondt, voordat er een oplossing gegeven wordt. Een professional springt niet van de hak op de tak. Met een goed vergadermodel doorloop je samen de stappen om tot een goed onderbouwd besluit te komen. Dat betekent dat je vaak even moet wachten met je meningen en conclusies.

Bronnen:

- Carol S. Dweck, Mindset, de weg naar een succesvol leven (2011)
- Daniel H. Pink, Drive, (2010)
- Gijs Jansen en Tim Batink, Time to ACT! (2017)
- Liz Wiseman en Greg McKeown, Multipliers (2015)



neem je al je gedachten, meningen en eisen heel serieus. Dan ben je eigenlijk niet zo geïnteresseerd in andere meningen. Dat kan soms nuttig zijn, maar in een or is het productiever om veelal ontwikkelingsgericht te communiceren. Overigens is de theorie van de denkstijlen gebaseerd op recente wetenschappelijke inzichten uit de psychologie en organisatiekunde (zie afbeelding, en literatuurlijst). Ontwikkelingsgericht denken zorgt ervoor dat je samen tot creatieve nieuwe oplossingen komt, die beter aansluiten bij de daadwerkelijke situatie. Ook wordt daarmee echte motivatie van mensen aangeboord, en willen mensen zo eerder verantwoordelijkheid nemen. Daardoor worden problemen die ontstaan gemakkelijker geïncasseerd. Want waar een wil is, is een weg.

Test je denkstijl op: www.kerntraining.nl/denkstijlentest



THIJMEN SIETSMA
 TRAINER EN TEAMCOACH
 INFO@KERNTRAINING.NL

– Onderzoek de feiten.

Soms zijn or-leden zó overtuigd van hun gelijk, dat ze onvoldoende stilstaan bij een goede onderbouwing. De bestuurder veegt dan met feiten makkelijk het standpunt van tafel. Realiseer je dat er altijd een andere kant van het verhaal is en ga er niet direct vanuit dat je gelijk hebt omdat het zo voelt. Andere mensen hebben puzzelstukjes die jij nodig hebt om je plaatje compleet te krijgen.

– Ja, en...

Krijg je ook kriebels van mensen waarvan je geen 'ja, maar...' mag zeggen? Ik wel. Toch is 'ja, maar...' een teken dat je je iets aan het ingraven bent (wat op zich best mag). Het kan zinvol zijn om te kijken of een 'ja, en...' een slimmere optie is. Zet de feiten eens naast elkaar: 'We willen een manier vinden om efficiënter te werken, en een groot deel van het personeel is al verandermoe.' Dit biedt ruimte voor creatievere oplossingen.

– Parkeer onproductieve emoties.

Een psycholoog met een baaldag moet een deel van zichzelf even parkeren om mentale ruimte te maken voor patiënten. Vergaderen is werktijd en je wordt betaald om een klus te klaren. Dat betekent dat je soms je stokpaardje of oude koe (met de bijbehorende emotie) niet van stal hoeft te halen. Probeer onproductieve gevoelens en gedachte niet weg te drukken, maar parkeer ze wel even. Richt je aandacht op het gezamenlijk doel.

Denkstijlen

Wat is de onderliggende theorie? Mensen communiceren vanuit twee verschillende denkstijlen: ontwikkelingsgericht of beperkingsgericht. In de beperkingsgerichte denkstijl