



In Gesprek

Het is zover! De zomernieuwsbrief van **Langedijk** Consult. Een nieuwsbrief voor coachingsklanten, opdrachtgevers, relaties, deelnemers aan trainingen, workshops, intervisiegroepen en themawandelingen.

“Wat een gesprek tot een goed gesprek maakt? Diepgang. Als je vertrouwen voelt om in vrijheid dingen te kunnen vertellen. Over en weer geven.” Jenny

Deze nieuwsbrief verschijnt vier keer per jaar bij de wisseling van de seizoenen en biedt informatie over een thema. Eerdere nieuwsbrieven (**zie www.langedijkconsult.nl onder Communicatie & media**) gingen over ‘succes’, ‘geluk’, ‘uitdagingen’, ‘timemanagement’, ‘herstel’, ‘balans’, ‘bezieling’ en ‘missie’. Het thema van deze maand is **IN GESPREK**, met zoals beloofd een **interview met Ruud Jonker (Beleidscoördinator HR, Achmea Pensioenen)**. Hieronder eerst een persoonlijke introductie op het thema. Op pagina twee tref je de inhoudsopgave aan.

Op vakantie

Persoonlijke Intro

In mei gingen we naar Sicilië. Het hele gezin 's morgens om 4 uur in een busje om opa en oma op te halen en gezamenlijk afgezet te worden op Schiphol. Ik controleer nog één keer of Beer (13 jaar oud), BeBlack (10) en Mauwie (7) mee zijn, anders wordt er niet geslapen. Naast die knuffels gingen er vroeger ook nog stapels luiers en schone kleren mee in de handbagage want op de één of andere manier bleek dat bij elke reis nodig. Nu reizen we compact. Koffers op de incheckband (“Nee, kom er af! Daar mag je niet op staan.”) en met één klein koffertje op wieltjes en, even tellen, één, twee, blijf nou heel even bij ons, drie, kinderen lopen we naar de douane. Ik leg uit dat er verscherpte controle is tegenwoordig. Ik vertel hoe papa eens zijn favoriete zakmes achter moest laten toen hij naar Londen vloog en dat ik dus nu mijn stanley-mes in bank-pas formaat ook maar thuis heb gelaten. Ze snappen al waarom. “Boeven hè... Die kapen vliegtuigen.” Dus netjes jasjes uit op de band, vloeibare spulletjes in de handtas in een plastic zakje, opa zijn riem af en stuk voor stuk door het poortje. Mijn jongste mannetje als laatste voor mij. Dan gaan alle bellen af. Een boom van een douanier pakt uit een jas op de band een pistool. Ik kijk verbijsterd toe. Een pistool. Mijn hersenen doen het even niet. Mijn jongste kijkt de man vrolijk aan: “Oh ja, cool hè, hij is net echt! Heb ik geleend van mijn neefje, voor de vakantie.”

Iets vertellen wil nog niet zeggen dat het begrepen wordt. Deze nieuwsbrief gaat over begrip. Over begrip dat ontstaat door met elkaar in gesprek te gaan. Het soort van gesprekken dat maakt dat je weet wat de ander bezig houdt, waar je (samen) heen wilt en



hoe daar te komen. Handig voor wanneer je op vakantie gaat en samen (goed) aan wil komen, maar vooral bedoeld voor situaties waarin je wilt komen tot afstemming in en over het werk.

Een hele fijne zomer en geweldige (vakantie)gesprekken gewenst! **Miranda**

Ps. Uiteraard is er flink gewandeld in Sicilië, inclusief twee wandelcoachingstochten. Ben je nieuwsgierig naar de prachtige omgeving aldaar: kijk in het fotoalbum op de website!

Inhoud

Wat vind je in deze nieuwsbrief?

In elke nieuwsbrief tref je een aantal vaste rubrieken aan. Hierna eerst een kort **intro**. Vervolgens iets bijzonders: een uitgebreid **interview** met **Ruud Jonker, beleidscoördinator HR, Achmea Pensioenen**. Gevolgd door zijn persoonlijke pleidooi voor blijvende afstemming tussen leidinggevend en medewerkers. **Spiegelen** is een **column** over zaken die ik tegen kom in mijn werk als coach, consultant en trainer. De rubriek **In de schijnwerpers** bevat een bijdrage van **iemand met wie ik heb gewerkt**. Vanwege de privacy-gevoeligheid van het werk is een ieder die iets wil schrijven, vrij om zelf aan te geven hoe hij/zij vermeld wil worden. Wil je jouw bijdrage op deze plek terugzien? Dat kan natuurlijk! Vervolgens in de **Inbox** reacties van netwerksters op het onderwerp: korte gesprekjes over in gesprek zijn.



Gehoord worden

“Een functioneringsgesprek? Ja, dat had ik laatst voor het eerst in twee jaar. Mijn baas zei: “Heb je even tijd voor een gesprek?” Hij vroeg of ik iets te melden had. Hij had geen agenda, niets voorbereid, en eigenlijk ook niets te vertellen. Ja, dat hij het wel goed vond gaan. We hebben het inhoudelijk over een project gehad. Inmiddels verwacht ik ook niet meer...”

Je kunt een leven lang bezig zijn erkenning te zoeken. Als het gevoel “Ik word niet gehoord om wie ik ben” zich ergens in de loop van de tijd – meestal in je jeugd - heeft vastgezet, dan blijf je het gevoel houden tekort te komen. Zo’n gat valt niet op te vullen. Althans, niet door een ander...

Minder heftig is de basale behoefte “gewoon gehoord” te willen worden. Misschien is die behoefte wel zo gewoon dat we hem niet serieus genoeg nemen, of denken dat iedereen wel snapt dat dat een normale behoefte is, waardoor we hem niet meer expliciet maken. Feit is dat ik heel veel gesprekken voer met mensen die het gevoel hebben (in hun werksituatie) onvoldoende gehoord te worden. Door hun leidinggevende (“Hij weet nauwelijks waar ik mee bezig ben”), door collega’s (“Iedereen gaat zijn eigen gang, doet zijn eigen ding”) of door medewerkers (“Ze zien niet eens wat ik voor ze regel, als manager kan ik niets goed doen”).

Daar is eigenlijk altijd iets aan te doen. Hoe? Simpel. Door in gesprek te gaan met degenen door wie je je niet of onvoldoende gehoord voelt. Dat doe je dan natuurlijk op een effectieve manier. Maar die manier is nooit zo het punt. Die volgt, na wat training, oefenen, evalueren en bijschaven, min of meer vanzelf zodra je hebt *besloten* dat je gehoord gaat worden en dat je de ander ook wilt horen. Zodra je hebt *bedacht* dat het niet gaat over gelijk krijgen en punten scoren, of conflicten aangaan of juist vermijden. Maar wanneer je werkelijk *geïnteresseerd* raakt in de ander en wanneer je weet hoe het zit met die kleine gaatjes (behoeften en belemmeringen) in jezelf. *Mild* dus ten aanzien van die kleine eigenaardigheden van anderen en van jezelf. En dan? Dan blijkt dat op die manier in gesprek gaan ronduit verslavend is. Want het stoppen met het oppotten van frustraties en het gaan werken vanuit openheid, helderheid en gewoon jezelf zijn, leidt tot een heel goed gevoel over jezelf en de relatie met de ander en dus tot betere resultaten.



Interview

Dit is het tweede interview in de serie "In gesprek met...". Het eerste interview vond plaats met Albert Voogd, Directeur Winkelorganisatie Albert Heijn. Dat gesprek tref je aan in de nieuwsbrief van maart 2008 en op de website (zie www.langedijkconsult.nl onder **Communicatie & media**, voor de nieuwsbrieven en de serie "In gesprek met...").

Nu: in gesprek met Ruud Jonker, Beleidscoördinator HR, Achmea Pensioenen

Ruud Jonker stuurde me een heel mooi, persoonlijk stuk over een thema dat me zeer aan het hart gaat: in gesprek zijn... Voldoende reden om hem weer eens op te zoeken om met hem in gesprek te gaan. Zijn tekst tref je na het interview aan.



Achmea werkt hard aan levensfasebewust diversiteitsbeleid. Wat moeten we ons daarbij voorstellen en wat is jouw rol daarin?

Het is Human Resourcebeleid (personeelsbeleid) dat past bij de behoefte van de individuele medewerker, ongeacht ras, sekse, etniciteit of leeftijd en aangepast aan de fase waarin iemands loopbaan zich bevindt. Het gaat er dus om dat je oog hebt voor de **verschillende behoeften van mensen op verschillende momenten in hun leven**. De één wil bijvoorbeeld met twintig jaar kinderen en de ander met veertig. De één wil met vijftig jaar stoppen met werken, de ander bruist na zijn pensioen nog steeds van de energie om door te gaan. Je wilt ruimte bieden aan de diversiteit aan behoeften die je bij de mensen in je organisatie ziet, waarbij je de individuele en de organisatiebelangen bij elkaar brengt.

Achmea heeft dit beleid in de eerste fase op hoofdlijnen ontwikkeld. Hierbij zijn ook de vakorganisaties betrokken en er vindt ondersteuning door de universiteiten van Utrecht en Tilburg plaats. In fase twee wordt het algemene beleid binnen de verschillende divisies geoperationaliseerd. Dat leidt dus tot divisiespecifieke inkleuring. In de divisie pensioenen ben ik verantwoordelijk voor de verdere ontwikkeling en implementatie van het levensfasebewust diversiteitsbeleid.



Jouw persoonlijke verhaal (zie hierna) is een warm pleidooi voor het in gesprek gaan en blijven tussen leidinggevende en medewerker. Hoe geef je hier zelf vorm aan?

Ik probeer altijd helder te zijn in wat iemand van mij kan en mag verwachten en in het gesprek stemmen we over en weer onze **verwachtingen** af, maken we resultaatafspraken en nemen we de voortgang door. Oprechte interesse in je gesprekspartner vind ik belangrijk.

Wat is het meest lastige om werkelijk in gesprek te raken met medewerkers, in jouw ervaring?

Het meest lastige is de sfeer van openheid en vertrouwen scheppen. Het goed met elkaar in gesprek zijn betekent dat je ook je twijfels deelt en de ander de ruimte biedt jou echt te leren kennen en te begrijpen zodat je in verbinding met elkaar bent. Wederzijds vertrouwen en **jezelf kwetsbaar op durven stellen** is hier voor mij de kern.

Waar komt de passie vandaan die in jouw pleidooi zo doorklinkt?

Mijn passie zit in het scheppen van de condities waar anderen, individuele mensen, maar ook organisaties en organisatie-onderdelen, lekker en optimaal in kunnen functioneren. Waarin mensen zichzelf kunnen zijn. Ieder is een unieke persoonlijkheid en ik vind dat je daar respect en waardering voor moet hebben.

Je geeft aan wat maakt dat je in gesprek wil gaan. Is er ook iets dat een ander kan doen, waarop jij afhaakt?

Ja, als ik het gevoel krijg dat iemand niet naar me luistert. **Wanneer de ander alleen maar een boodschap kwijt wil**. Soms doe ik daar niets mee, dan ga ik zakelijk op de boodschap in. Maar dan ontstaat er geen betrokkenheid. Vaak probeer ik toch de ruimte te zoeken om het te benoemen en nog eens even aan te geven wat ik zie gebeuren. Sommigen herkennen dat dan en anderen niet.

Wat zeg je tegen managers die dit alles 'soft gedoe' vinden?

Dat vind ik lastig, daar moet ik over nadenken. Spontaan zeg ik dat je gemotiveerde medewerkers krijgt wanneer je vertrouwen geeft en samen goede resultaatafspraken maakt. Gemotiveerde mensen zijn productiever en ze zullen met meer passie het bedrijf 'verkopen'. Dan ontstaat er betrokkenheid en een andere sfeer van werken. Mensen zijn dan ook bereid om net dat beetje extra te leveren. Bijvoorbeeld op zaterdagochtend nog even iets afmaken. **Betrokkenheid maakt dat grenzen niet meer zo star zijn**. De juiste toon vinden en goed met elkaar in gesprek komen, zijn de voorwaarden hiervoor.



Wat kun je doen om het 'met elkaar in gesprek gaan' breder ingevoerd te krijgen?

Nou, dat doe je in ieder geval niet alleen. Dat doe je samen. Zoek mensen die het willen sponsoren. Maak gebruik van het **voorbeeldgedrag** van diegenen die er enthousiast over zijn. Dat voorbeeldgedrag is heel wezenlijk. Je creëert daarmee als het ware een keten van voorbeelden waardoor het gewenste gedrag al bijna 'normaal' wordt. Verder moet je ook de positieve resultaten laten zien en daar waar nodig niet schromen om mensen te confronteren met hun eigen gedrag. Je moet elkaar durven aanspreken op gedrag dat niet gewenst is. Je doet het tenslotte niet 'zomaar'. Met elkaar in gesprek gaan op een goede manier leidt tot **betere resultaten** voor leidinggevende, medewerker en organisatie.

Kan iedereen dat, op de manier zoals jij beschrijft, met anderen in gesprek gaan?

Ja, ik geloof dat iedereen dat kan. Maar dat gaat niet bij iedereen zomaar vanzelf. Het vergt dat je eerst goed in gesprek gaat met jezelf. Dat je open staat voor (zelf)reflectie. Het vergt inzicht in jezelf, in wat je wil, kan en lastig vindt. Soms heb je **blinde vlekken** en dan helpt het om daarmee geconfronteerd te worden. Daar kun je hulp bij nodig hebben. Op een goede manier in gesprek gaan betekent dat je je open stelt voor de ander, dat je vraagt en heel goed luistert. Mensen voelen het feilloos aan wanneer je dat niet oprecht doet. Het allerbelangrijkste is dus dat je het meent, dat je, vanuit respect voor de ander, werkelijk het contact wil aangaan.

Wanneer doe je het als manager goed, in jouw optiek? Tips?

In mijn beeld is een manager meer bezig met het **creëren van condities** en met het coachen en ontwikkelen van zijn medewerkers dan met het sturen op controle. Vertrouwen en verantwoordelijkheid krijgen en echt gehoord worden, verwachtingen goed afstemmen, dat zorgt voor motivatie van binnen uit.

Met dank aan Ruud Jonker, met wie de gesprekken altijd oprecht, voldoende confronterend en steeds weer stimulerend zijn!

Miranda Langedijk



In gesprek zijn

Ingezonden tekst door Ruud

Nee, ik bedoel hier niet de toon die aangeeft dat iemand voor jou nu niet te bereiken is. Waar ik op doel is **het gesprek tussen leidinggevende en medewerker**. Het gesprek dat juist wel leidt tot contact en daardoor tot wederzijds begrip en werkelijke afstemming. Het gesprek dat we tegenwoordig vaak veel te weinig voeren omdat we het veel te druk hebben met mailberichten en de vele dingen die we elke dag moeten doen.

Eén van de belangrijkste doelstellingen is vaak een zo groot mogelijke **omzet** te creëren tegen zo laag mogelijke kosten met een hoge **klanttevredenheid**. Hier hebben we uiteraard onze mensen voor nodig. Om die tot grote hoogte te stimuleren laten we ons ondersteunen door een grote diversiteit aan personeelsinstrumenten.

We gebruiken functiewaardering om de verhouding tussen functies objectief weer te geven. We ontwikkelen competenties per functie om aan te geven wat iemand mee moet nemen of moet kunnen om een dergelijke functie goed te vervullen. We hanteren een beoordelingssystematiek om dit functioneren te evalueren en koppelen daar, als het even kan, ook nog de (groei in) beloning aan.

Als al die **personeelsinstrumenten** dan niet voldoende blijken te zijn om onze doelstelling te realiseren, ontdekken we dat er verschillende doelgroepen zijn die om een specifiek eigen benadering vragen. Dus ontwikkelen we ouderenbeleid, allochtonenbeleid. Hebben we aandacht voor de groep gehandicapten en waken we voor een goede man – vrouw verhouding in ons bedrijf. Een goede balans tussen de masculiene inbreng en de feminiene inbreng is onontbeerlijk, weten we vandaag de dag. Teveel van het één of het ander verstoort de balans.

En als klap op de vuurpijl probeert onze overheid ook nog eens aardig mee te sturen door het ontwikkelen van wetgeving en stimuleringsmaatregelen voor specifieke doelgroepen.



Denk bijvoorbeeld aan de Wet Kinderopvang om het herintreden van vrouwen te stimuleren.

Naar mijn mening raken we door deze diversiteit aan instrumenten en maatregelen het zicht op de onderlinge samenhang zo langzamerhand volledig kwijt en vergeten we focus aan te brengen. Zijn het niet onze mensen die de doelstellingen moeten realiseren. Ja, zult u zeggen, daar hebben we toch die instrumenten en dat mooie beleid voor ontwikkeld. Ik ben echter van mening dat elk individu uniek is. Waar het om gaat is te ontdekken hoe we er in slagen om al die individuen met hun eigen onderscheidende kwaliteiten als een eenheid tot de beste prestaties te verleiden zodanig dat ze er zelf ook veel genoeg aan beleven.

Dat doen we dus niet door hen in een **hokje** te plaatsen en te stigmatiseren.

“Oh, jij bent die oudere allochtoon van de eerste generatie die nauwelijks Nederlands spreekt.” Op deze manier ga je er van uit dat een ieder die tot een “groep” behoort dezelfde kenmerken van die groep in zich draagt. Zoals gezegd is elk individu uniek, en dit vraagt een individuele benadering.

Verder zien we dat de ontwikkeling van bijvoorbeeld markten, technologieën en kennis zoveel sneller gaat dan in het verleden. Mensen denken vandaag anders over de balans werk en privé dan morgen. Voor leidinggevenden is het hierdoor, nog meer dan dit in het verleden het geval was, **noodzakelijk** goed in gesprek te zijn met de mensen waaraan zij leiding geven.

De mate waarin leidinggevende en medewerker bij voortduring met elkaar in gesprek zijn over functioneren, presteren en ontwikkeling van zowel het individu als de organisatie is de meest bepalende factor die de kwaliteit beïnvloedt en tot succes leidt.

Weet wat er leeft. Weet wat de individuele drijfveren zijn om zich aan deze organisatie, dit werk te verbinden. Weet waar men naar toe wil groeien, waar de ambities liggen.

Deze individuele behoefte moet dan wel in balans zijn met de ambities van de organisatie. Welke doelstellingen hebben de organisatie en afdeling? De leidinggevende van vandaag is de makelaar die deze twee werelden met elkaar verbindt. Hij is de coach van de mensen waar hij leiding aan geeft en probeert daarbij tegelijkertijd de organisatiedoelen te realiseren.



In het gesprek sluiten we aan op de fase waarin de medewerker zich bevindt. Niet omdat hij tot de groep ouderen behoort, of vrouw is en carrière wil maken. Wel om vast te stellen wat voor hem vandaag belangrijk is. Op welke positie, in welke functie hij op dit moment het meest optimaal ingezet kan worden. Zowel voor zijn eigen belang als het belang van de organisatie. Morgen kan dat weer anders zijn.

Een leidinggevende weet wat hij op (lange) termijn nodig heeft, welke kwaliteiten hij nu in zijn team heeft en hoe hij eventuele verschillen kan overbruggen. Hij stimuleert mensen mee te groeien (zich te ontwikkelen) werft tijdig nieuw personeel en neemt afscheid van diegenen wiens individuele belangen niet meer gelijk opgaan met de belangen van de organisatie.

Weg met dat koffertje met HR instrumenten, doelgroepenbeleid en overheidsmaatregelen. Nou ja weg, een paar kaders kan best helpen, maar het allerbelangrijkste is in gesprek zijn met elkaar. In een goed gesprek met elkaar vaststellen waar we heen gaan en wat we elkaar daarbij te bieden hebben. Hoe we onszelf en de organisatie verder kunnen ontwikkelen.

En morgen?

Dan is dat gesprek weer heel anders. Dus blijf elkaar vinden.

Ruud Jonker

Spiegelen

Column

Zondag verkende ik een nieuw stuk van het Twiske. Natuurlijk was het stuk niet nieuw. Ik had er alleen nog niet gelopen. Zo is het ook met veel dingen waar mensen mee komen in coachingsgesprekken. Het is niet nieuw. Je hebt er alleen nog niet (zo) naar gekeken.

Dat geldt ook voor teams. Vrijdag hoorde ik mezelf tegen een groep managers zeggen: "Meestal verwachten opdrachtgevers dat ik concrete handvatten kom overdragen. Daar doe ik niet aan. Ik geloof daar namelijk niet in. Dat als je even dit doet, dat zegt en zus voorlegt,



dat problemen dan opgelost worden. Ik geloof wel in jullie. Dat jullie kunnen bedenken wat je zelf nodig hebt om (samen) anders met deze situatie om te gaan”.

Het werd een heerlijke dag. Want ze wisten inderdaad wat er nodig was. Dus dan zet je samen stappen. Niet dat je er meteen bent natuurlijk. Laten we wel realistisch blijven. Maar wel dat je op weg gaat. En als je daarvan kan genieten, dan ben je er in zekere zin ook weer wel. Want wat is er nou mooier dan een lekker stuk wandelen?

Miranda





In de schijnwerpers

Een klant aan het woord

Ik kan het kort houden, dit stukje. Ik dacht namelijk dat ik het prima deed. Ik kreeg geen signalen dat het anders was. Tot ik doorkreeg dat ik niet open stond voor die signalen. Dat ik onmiddellijk in de verdediging sprong als een medewerker met kritiek kwam. Dat ik mijn beleid toelichtte en niet doorvroeg waar ze nou eigenlijk mee zaten. En dat ze dus al een tijdje niet meer kwamen. Niet bij mij althans... Dat was geen leuk inzicht. Je doet het toch graag gewoon goed. Zeker naar je mensen toe. Miranda liet zich niet bepaald afschepen met mijn commentaar dat ze het verkeerd zag ("Kijk, dit bedoel ik", zei ze...). Ik ben me anders gaan opstellen. In lijn met hoe ik wil zijn en niet meer zo bang dat ik altijd de oplossing moet hebben. Het heeft een tijd geduurd voor ik het vertrouwen terugkreeg van mijn team. Inmiddels is de sfeer sterk veranderd. Het is moeilijker geworden, want de mensen hebben zorgen en zijn erg kritisch. Maar het is ook makkelijker geworden. Want die dingen waren er voorheen ook, alleen ik kreeg ze niet boven water. Nu zoeken we samen uit hoe we met alle, soms bedreigende, veranderingen die spelen, om willen gaan. Dat werkt. Miranda, dank je wel!

Paul, Manager





Inbox

Reacties van netwerksters

In de Inbox deze keer verslagen van korte gesprekken met een aantal netwerksters. Ik legde ze allemaal een vraag voor. Gesprekjes over in gesprek zijn.

<p>Luister!</p> <p>Ik vind het belangrijk dat de ander echt aandacht geeft, me aankijkt en luistert. Dat hij of zij geen andere dingen gaat doen. Zoals mijn man altijd doet als ik hem wil spreken, die zegt "Ik kan gewoon twee dingen tegelijk" en die gaat door met computeren... Dat haat ik! Hélène</p>	<p>Melden</p> <p>Soms heb je mensen met wie het niet klikt. Dan denk ik, "Nou, dan maar niet". Maar dat wil ik wel anders gaan doen. Zoals laatst, toen merkte ik dat ik iemand als het ware afschreef. Ik had nogal wat voor diegene gedaan zonder dat daar enige erkenning voor kwam. Ik voelde me niet met respect behandeld. Volgende keer ga ik dat gewoon melden denk ik. Sandra</p>	<p>Essentie</p> <p>Ik geloof in de kracht van bij jezelf blijven. Mensen zeggen meestal niet waar het ze echt over gaat. Uit het gevoel dat ik ergens bij krijg haal ik vaak die onderlaag. De essentie zit vaak niet in maar tussen de woorden. Yvonne</p>
---	--	---

Doe jij aan LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen)?

Jennifer: Luisteren kan ik goed, doorvragen ook. Samenvatten doe ik minder. In netwerkgesprekken speelt het ook niet zo denk ik. Daar is vaak te weinig tijd voor. Ik vind het wel belangrijk richting opdrachtgevers. Dan wil ik heel helder hebben wat we afspreken.

Vanessa: In netwerkgesprekken heb je geen concreet doel, dus er valt niet zoveel samen te vatten. **Miranda:** wat is je beeld van elkaar na jullie gesprek?

Ze lachen. **Jennifer:** Ik zie Vanessa als een hele sterke vrouw, ze heeft belangrijke keuzes durven maken. **Vanessa:** Klopt, daar herken ik me in. Ik zie jou als een gepassioneerde, betrokken vrouw. **Gezellig en een beetje rommelig. Jennifer:** Rommelig?

Vanessa: Niet te gestructureerd, wat je vertelde over je mails, en hoe je dat ijsklontje in je glas laat vallen nu... **Jennifer:** ok, ja, dat is wel zo. We hebben wel een helder beeld van elkaar. Misschien hebben we dat samenvatten ongemerkt toch wel gedaan.



Uit balans

In gesprek zijn gaat ook over geven en nemen. Ik geef soms te veel, dan draag ik te veel ideeën of oplossingen aan. Wil ik te graag helpen. Dan slaan mensen wel eens dicht. Hoe goed ik dat ook bedoel, als het uit balans is wil de ander niet meer luisteren. **Sonja**

Netwerkgesprekken

Ik ben wel goed in gewoon babbelen en contact maken. Maar ik vind het heel lastig om van te voren te bedenken wat ik uit een netwerkvond wil halen. Zoals Neelie Kroes. Met tien adressen naar huis en mensen op een prettige, niet drammerige manier zover krijgen dat ze iets voor je willen doen. Dat wil ik wel leren. **Chris**

Randvoorwaarden

Voor mij is het bij zakelijke gesprekken en in onderhandelingen belangrijk dat het van te voren helder is waar je het over wilt hebben en dat het daar dan ook over gaat. Wat in mijn vak vaak gebeurt is dat er oneigenlijke argumenten gebruikt worden. Bijvoorbeeld wanneer je hebt afgesproken dat je een uur werkt en wat dat de klant kost. Dat er dan achteraf moeilijk wordt gedaan over wat het werk moest inhouden. Dat de klant zegt dat de zorg die je hebt geboden niet hoort tot het betaalde werk, dat dat service zou moeten zijn. Terwijl die zorg onderdeel is van mijn werk. Dat wordt dan een vervelend gesprek. Ik probeer dus altijd de randvoorwaarden voor een zakelijk gesprek goed te scheppen. **Anja**

Roddels

Ik mis collega's. Ik ben een éénpitter. Ik heb genoeg aanspraak en genoeg mensen om mee te sparren. Maar vroeger, dan ging je nog eens kletsen bij het koffieapparaat, een beetje roddelen, zeuren over het management, samen lachen en het werk relativeren. Dat was prettig. **Erica**

Korte lijnen

Wat er goed gaat in de communicatie? We hebben korte lijnen. Naar de klant toe, één op één, en zo werk ik ook met mijn mensen. Rechtstreeks. Er valt natuurlijk altijd wel eens een steekje. Dat zit dan in de uitvoering. Dan zit er ruis tussen wat ik bedoel en wat de ander denkt dat ik bedoel. Dat melden we elkaar dan. Dan gaan we samen om tafel en lossen het op. **Ingrid**

Slecht nieuws

Tips voor het voeren van een lastig gesprek? Nou, dat is een open deur, denk ik. Begin met het slechte nieuws. Als zaken niet lopen zoals ze moeten lopen dan vertel ik dat. Ik kleeft het wel even in, zodat de ander niet denkt "We gaan even een kop koffie drinken". Even melden dat er iets is. Zonder dat iemand zich onnodig zorgen gaat maken. Zo'n gesprek voer ik ook niet op vrijdagmiddag. Of soms juist wel. Afhankelijk van de persoon en wat er speelt. Ja, ik denk er heel erg over na hoe het voor die ander zal zijn, wat die zal denken en vinden. Dat maakt het zo lastig, hè... **Jet**



Alle reacties in de Inbox zijn opgenomen met toestemming van de betrokken mensen. Heb je zelf naar aanleiding van deze themanieuwsbrief opmerkingen, vragen of suggesties: ik hoor graag van je!



De afgelopen periode heb ik, naast de reguliere persoonlijke en executive coaching een groot aantal teamcoachingsdagen gegeven. Gericht op effectiever communiceren, beter samenwerken, motivatie (van medewerkers) en het behalen van gewenste resultaten. Daarnaast vonden er extra assertiviteitstrainingen en in company timemanagementtrainingen plaats. Voor de komende periode is reeds een flink aantal vergelijkbare trajecten ingeboekt.

Wil je meer weten over onze workshops en trainingen, over het voeren van een coachingsgesprek of over teamcoaching: je kunt me bellen op 06-13.54.10.47, of kijk op mijn website: www.langedijkconsult.nl onder Empowerment trainingen of coaching.

Ken je iemand voor wie deze nieuwsbrief interessant zou kunnen zijn? Ik vind het leuk wanneer je hem doormailt. Wil je volgende nieuwsbrieven ook ontvangen: laat het me even weten! Je kunt je **abonneren op deze nieuwsbrief** via het [contactformulier op de website](#) of door mij een e-mail te sturen met vermelding van je voornaam, achternaam en e-mail adres, via miranda@langedijkconsult.nl.

Privacywaarborg: je gegevens worden in geen geval aan derden doorgegeven.