

# Let op (!) het proces



Een beknopte  
handleiding om niet  
mee gesleept te  
worden ...

# PraxisNetwerk vof



U hebt een vraag ?

Wij zoeken een antwoord in de vorm van :

- Personal coaching
- Opleiding
- Teamcoaching
- Organisatie-advies en begeleiding

# Inleiding

Herkent u dit tijdens discussies ?

- Geen win-win denken
- Onderliggende opvattingen worden niet ter discussie gesteld
- Slordig, gehaast, chaotisch
- Kritiek en schuldigen zoeken i.p.v. oplossingen bedenken
- Vertrekken vanuit rampscenario's

# Het helpt al om ...



- de startblokken te verzorgen (sfeer, woordgebruik, afgrenzing, definitie van sleutelbegrippen, hoe gaan we met elkaar om ...)
- tussentijdse samenvattingen te geven

# En om ...

- vragen rond te stellen, te doen nadenken
- ingenomen standpunten helder te (her)formuleren, en naar onderliggende motieven en belangen te polsen
- geen kritiek op elkaar toe te staan, wel op ideeën
- commitment te vragen voor gemaakte afspraken

# Een gereedschapskist



- Ishikawa – probleemanalyse
- Hier en nu : horen, zien, voelen wat er gebeurt
- Gedrag patronen leren zien
- Denkpatronen opsporen
- De juiste vragen stellen
- Zorgvuldige taal en containerbegrippen
- Praten op het juiste niveau
- Invloed verwerven
- Het conflict bezweren

# Ziet iedereen het probleem ?

- Grote invloed van de manier waarop een probleem voorgesteld wordt ...de eerste uitspraak als anker ...
- Ga er niet vanuit dat iedereen « het », laat staan hetzelfde probleem ziet. Wat is precies het probleem voor wie ?
- Inventariseer diverse oorzaken/ beïnvloedende factoren van het probleem
- Gebruik een visueel analyse-hulpmiddel

# Na drie maal is het een patroon

- Breng het interactiesysteem in beeld.
- Zoek de patronen in interacties en stel deze ter discussie vb. zo gauw inhoud a ter sprake komt gebeurt b , als x iets zegt reageren jullie zo ...
- Maak de groep bewust van een belemmerend interactiepatroon (vb. ander onderwerp aansnijden bij aankomend conflict, veel mopperen, alle schuld op “het beleid” steken, ...) .

# Een patroon en een denkpatroon

- Mensen reageren vanuit hun (onbewuste) denkpatronen.
- Denkpatronen over organisaties en posities bepalen de verwachtingen (vb. over onderwijs, de rol van de zorgverlener) en dus ook het gedrag.
- Vertrek vanuit het opgemerkte denkpatroon en laat consequenties inschatten. Reik de groep bewust de keuze aan hoe ze willen verder werken/denken.
- Ingaan op denkpatronen is effectiever dan ingaan op momentane inhoud.

# Het hier en nu

- Storingen, irritaties, emoties ... zijn belemmerend en hebben voorrang
- Lees lichaamstaal
- Geef je waarnemingen en hun invloed op je.
- Vraag je af wat niet gezegd/gedaan wordt
- Houd voeling met de **huidige** werkelijkheid (of : zich niet teveel laten leiden door eerdere gebeurtenissen )
- Maak onderscheid tussen wat je weet en wat je meent te weten (uit wandelgangen) of **feiten-interpretaties**
- **emoties kleuren de werkelijkheid**
  
- Herken de drie B's : **bedoelingen-belangen-bijdragen** en calculeer in dat dit in stilte veel gedrag en opinies bepaalt

# Ook bij jezelf ...

- Intuïtie : geeft belangrijke informatie
- Lichamelijk : spanning herkennen
- Emotioneel : ligt de reden bij zichzelf, de ander of de onderlinge relatie ? Contact houden met eigen emoties en definiëren (wat ergert mij zo ...? waarom voel ik me bedreigd ? )
- Mentaal : duidelijk beeld van doelen of valkuilen, ingesteldheid vooraf
- Belang van zelfkennis (zwakke plekken, stokpaardjes, belangen ...)

# Invloed verwerven : eerst aansluiten

- Maak de keuze : aanval (= de ander in de verdediging duwen) of verleiding ? Beiden tegelijk werkt niet, ...
- Je impact is het grootst als je de ander tot bondgenoot maakt : eerst « aansluiten » en dan pas sturen !
- Toon eerst interesse voor het standpunt van de ander ( = uiting van hun identiteit)
- Echt aansluiten kan pas als je weet wat de ander bezig houdt

# Grijp in in je eigen besturingssysteem ...

- Mobiliseer gewenste kenmerken bij jezelf (bereid je voor op gewenste attitude) cfr hoogspringer
- Richt je op wat je wil bereiken, i.p.v. op wat je wil vermijden, cfr motorrijder

# Grijp in bij anderen

- Positieve etikettering : compliment versterkt iemands identiteit, kans dat iemand dit wil bevestigen is groot
- Effect is des te groter naarmate men je hoger schat en liever mag

# Sympathie als hulpmiddel



## Vriendelijkheid helpt

- Details weten over een leerling/groep en ter sprake brengen is krachtig
- Probeer niet te bewijzen hoe goed je je vak verstaat, maar hoe goed je hen verstaat ...

# De wet van de wederkerigheid

We hebben de neiging iets terug te doen om de balans terug in evenwicht te brengen

- De eerst-geven-dan-bédelen strategie ...
- een verzoek na een groter verzoek wordt gemakkelijker ingewilligd (tenzij dit compleet onredelijk is)

# Two million flies can't be wrong ...

We spiegelen ons aan het gedrag van anderen ...

- Toepassing : bedwingen hooligans door eigen mensen, leerlingen bemiddelen ...
- Gedrag van anderen wordt zeker gevolgd als we geen eigen script hebben (cfr brand in restaurant)
- Kies je ambassadeurs (eigen klasgenoten zijn geloofwaardiger)

# consistentie

Iemand neemt verantwoordelijkheid voor bepaald gedrag als hij/zij het gevoel heeft daar zelf voor gekozen te hebben (dus niet onder externe druk) en liefst publiekelijk

- Verlaag de instapdrempel voor een activiteit (we kunnen het terugdraaien ...)
- Laat leerlingen “intekenen” op wenselijk gedrag, vb bij begin discussie

# Het motiverende gesprek

- Nodig uit om meer te vertellen i.p.v het negatieve in te dijken
- Vraag om te verduidelijken i.p.v te verdedigen
- Stel vragen tot alles helder is i.p.v te argumenteren
- Haal het positieve uit elke commentaar : zoek naar de kracht achter het negatieve en toets of dit klopt (vb jij wil hiermee je maat niet in discrediet brengen) – hiermee bied je een bondgenootschap aan
- Stort op de emotionele bankrekening van je leerlingen– het verhoogt het vertrouwen (luisteren zonder oordelen, begrijpen, woord houden , letten op details, verwachtingen verduidelijken, zeggen wat je gaat doen en doen wat je gezegd hebt)

# De langste weg is vaak de kortste ...

- Verhalen zijn efficiënt als middel om te beïnvloeden (geven geen aanleiding tot tegenargumenteren, identificatie met de personages verhoogt betrokkenheid) cfr soaps
- Als je idee eerst verwerpt en dan de argumentatie geeft wordt naar de argumentatie niet meer geluisterd.
- Toon eerst waar je naartoe wil, in positieve termen

# Taal : we zeggen niet wat we willen zeggen ...

- Slechts deel van de informatie die gemakkelijk in woorden te zetten is
- Generalisaties (zonder alle mogelijke voorwaarden en uitzonderingen)
- De goede vragen stellen zet een reflecterend proces in gang !!

# Een overzicht

- Ongespecificeerde werkwoorden : bestuderen, helpen, ...
- Ongespecificeerde zelfstandige naamwoorden : ongelukje, mensen, opvoeding ...
- Vergelijkingen en oordelen : xxx wast witter, een goede kandidaat, alle, geen ...
- Moeten, niet mogen, niet kunnen

## Overzicht (2)

- twee beweringen worden gekoppeld alsof ze dezelfde betekenis hebben : je hebt het niet naar je zin want je lacht niet mee ...
- Wat in de tijd samen voorkomt hoort niet altijd zo logisch bij elkaar
- Gedachtenlezen : menen te weten wat de ander denkt : hij wil mij pesten
- Oorzaak en gevolg : je maakt me verdrietig (gevoelens horen bij jezelf)

# Dreigend conflict ? Inhoud loslaten !

Onderken het meest doeltreffende  
communicatieniveau en krijg er  
“grip” op :

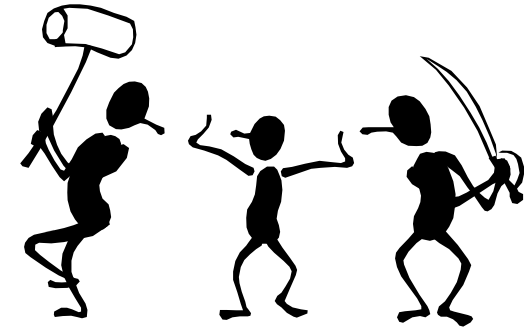
GEVOEL

RELATIE

INHOUD

PROCEDURE

# OMGAAN MET MENINGSVERSCHILLEN



- Geen defensieve opmerkingen indien vraagtekens gezet worden bij je voorstel
- Maak denkproces zichtbaar :  
veronderstellingen, context, voorbeelden
- Spreek bezorgdheid uit als visies niet overeenstemmen
- Beschouw verschillende visies als delen van een puzzel
- Welke gegevens zouden doen van mening veranderen ?
- Is het probleem in de vorm van een (voorbarige) oplossing gesteld ?

# Emoties accepteren :

- Inhoud en relatie scheiden
- Emoties geven doorgaans oprechte informatie
- Emoties eerst ventileren
- Heftige emoties couperen
- Destructief gedrag nooit accepteren : desnoods het gesprek (tijdelijk) stopzetten.

## **betere communicatie :**

- Escaleren vermijden (conflictaanjagers)
- Containerbegrippen herkennen, vragen om specifiek te zijn.
- Niet allerlei wrevels door elkaar
- Herformuleer harde standpunten
- Herken spelletjes

# Oplossing genereren

- Onderliggende belangen, angsten, motieven, behoeften ... opsporen
- Partijen kijken samen naar het probleem i.p.v. elkaars visie te bestrijden
- Criteria opstellen voor de oplossing
- Tracht gezichtsverlies te voorkomen
- Standpunt loslaten – horizon verbreden