

Ontwapenend communiceren

binnen een half jaar van stoeve interactie naar soepele samenwerking binnen het team

Druk op organisaties neemt toe

De druk op organisaties is hoog. De kort cyclische focus is een probleem. Dat komt onder meer doordat informatie en mensen (digitaal) steeds sneller en makkelijker tot ieders beschikking staan. Druk ontstaat ook door toenemende concurrentie. Dat vraagt van organisaties om voortdurend wendbaar te zijn en mee te veranderen (zie ook Prof. Dr. Nick van Dam, Nyenrode Business Universiteit, oratie Learn or Lose, over o.m. de vierde industriële revolutie).

Er wordt meer aanpassingsbereidheid gevraagd van medewerkers - met alle gevolgen van dien

Deze tendens doet iets met de organisatie en met de mensen die er in werken. Organisaties raken sneller oververhit: veranderen is niet meer iets dat je eens in de zoveel tijd doet, maar lijkt eerder een continu proces. Van de mensen vraagt dit een hogere aanpassingsbereidheid. Deze druk werpt mensen in bepaalde situaties sneller terug op hun primaire reacties (fight, flight or freeze). De interactie verloopt dan stroever en daarmee de samenwerking ook. Met als gevolg dat juist het tegendeel wordt bereikt: de bedrijfsprocessen worden niet efficiënter. In plaats van de samenwerking onder de loep te nemen, komt de volgende procesverbetering er aan.

Naast het gebrek aan focus op de samenwerking leidt de druk op mensen ook tot een stijgende uitval van medewerkers, lagere scores op medewerker betrokkenheidsonderzoeken etc.

Wat kun je als (HR) manager doen? Haal de kramp uit de samenwerking:

Stroeve samenwerking is een indicator dat er stagnatie of verkramping in de interactie is. Deze verkramping maakt dat medewerkers zich gaan inhouden, vast houden of terug houden. Ontkramping lijkt dan een logisch antwoord.

En ontkrampen doe je door bijv. je zelf en de anderen met wie je werkt te "ontwapenen". Ontwapenen door de manier waarop je je uitspreekt, of je zaken bespreekt.



Wat is ontwapenend communiceren?

Ontwapenend communiceren is het uitspreken van hetgeen jij belangrijk vindt en waarom je dat vindt. En daarin ben je zo oprecht mogelijk. Je houdt niets achter (geen wapens) maar legt alles (ook al is het ongemakkelijk) op tafel.

Het lijkt heel simpel. Toch doen we dit niet zo makkelijk. We hebben allerlei overtuigingen die ons in de weg zitten. Soms denken we dat het strategisch slimmer is informatie op een later stadium in het gesprek te brengen. Daarnaast vinden we het ook ongemakkelijk onze gevoelens te onthullen omdat we het idee hebben daarmee te kwetsbaar te zijn. Het is veiliger te oordelen of je terug te trekken en dan doen we dat maar (en daarmee komt er onbedoeld stagnatie).

Waarom is ontwapenend communiceren de sleutel voor effectieve samenwerking?

Door in de communicatie zo waarachtig mogelijk te zijn, ontspan je je zelf. De ander voelt zich veilig en uitgenodigd het achterste van zijn tong te laten zien. Daarmee word je effectief. De kern zit hem in het woordje "waarachtig". Dat betekent niet alleen vanuit je hoofd communiceren maar ook vanuit je hart en buik.

Hoe leer je ontwapenend communiceren? - uniek aanbod

Ontwapenend communiceren leer je door het te doen. Door je bewust te worden van de (on)mogelijkheden om je vrij uit te drukken. De sleutel voor optimaal samenwerken en het behalen van maximaal rendement. We bieden voor teams, projectgroepen of waar dan ook maar wordt samengewerkt een combinatie aan van themagerichte input (op dagen waar je als groep aan de slag gaat met een thema), teambegeleidingen in reguliere vergaderingen en individuele coaching ter verdieping. Hier zit de meerwaarde in ten opzichte van communicatie trainingen die doorgaans hun focus richten op alleen het gedrag.



Ontwapenend communiceren

Een traject in drie stappen:

Stap 1 THEMADAG hoe werkt het in je zelf? bewustwording van je eigen "bewapening" (1 dag).

Je gaat aan de slag met de boodschappen die je zelf bewust en onbewust af geeft. Een belangrijk instrument dat je leert gebruiken is de inquiry. Een manier van onderzoeken waarbij je je bewust wordt van je eigen overtuigingen en innerlijke dynamieken. Je krijgt bijvoorbeeld inzicht in het waarom, hoe en van waaruit (hoofd, hart, buik) je je uitspreekt. Daarbij leer je ook scherper te luisteren naar de ander. Je neemt meerdere waarheden onder de loep. Je zult zien dat er meerdere waarheden zijn die soms ook tegengesteld kunnen zijn. Je krijgt handvaten om hiermee om te gaan. Aan het einde van deze dag ben je in staat bewuster te kiezen van wat en hoe je wilt communiceren.



Stap 2 THEMADAG de communicatie tussen jou en de ander van reactiviteit naar responsiviteit (1 dag):

In deze stap staat de interactie tussen 2 mensen centraal. Een van de belangrijkste redenen waarom interacties tussen mensen spanning bevatten, heeft te maken met triggers of rode knoppen.

Reactiviteit: Misschien herken je van je zelf wel dat iemand in een gesprek iets zegt wat je net wat meer raakt dan bij de situatie past. Je reageert net iets feller of geïrriteerder etc dan je misschien wel zou willen. De ander proeft al dan niet bewust de onder liggende emotie in je stem zonder die echt te kunnen duiden maar hij is alert. Het reptielen deel van zijn brein is geraakt waardoor hij iets defensiefs in zijn reactie krijgt. Hij gaat uitleggen. Of hij krijgt iets aanvallends en reageert scherp of hij trekt zich terug. Het effect is dat het gesprek zijn doel voorbij schiet. Dit is reactiviteit. Er ontstaan twee lagen in het gesprek. Er is het actuele gespreks-onderwerp en er is een emotionele laag die getriggerd is en die eigenlijk niet over het hier en nu gaat terwijl die wel het hier en nu beïnvloedt.

In deze stap ga je naar je rode knop kijken om er vervolgens achter te kijken. Je komt er achter dat achter de rode knop bijzondere kwaliteiten zitten die je juist heel goed kunt gebruiken. Je krijgt handvaten aangereikt hoe je je rode knoppen kunt omzetten in constructief gedrag (responsiviteit). Dat legt de basis om ontspannen samen te werken.

Stap 3 THEMADAG De communicatie in samenwerking de paradox van focus op resultaat en ruimte voor resultaat (1 dag)

Stap 3 staat in het teken van samenwerken. Samenwerken aan een inhoudelijke taak of opdracht.

Van kinds af aan leren we dat als je maar hard werkt, je ook iets bereikt. Maar is dat ook echt zo? En als je heel hard werkt en je bereikt ook wat, ben je dan gelukkig? Of wil je dan meer? Welke prijs heeft het harde werken? En is het wel de meest effectieve en efficiënte manier om je resultaat te halen?

De basis om ontspannen samen te werken hebben we tijdens de tweede themadag gelegd. Je kent je rode knoppen en kunt die omzetten naar constructief gedrag. En toch zal het blijven voorkomen dat je graag iets wilt van de ander en dat die ander het niet kan of wil geven/doen. Dan ontstaat een nieuwe hobbel in de samenwerking. Het beoogde resultaat komt onder druk te staan. Aan de hand van concrete casuïstiek ga je aan de slag met de dynamiek van het loslaten van de kramp dat je ervan overtuigd bent dat het resultaat afhankelijk is van een bepaald gedrag van een ander of van iets anders. Je werkt op deze dag met het gedachtegoed en de instrumenten van de eerste 2 themadagen.

Field en forum aanpak

Het traject duurt 4 tot 6 maanden. We werken met een field en forum aanpak: een maandelijkse themadag met daartussen een field periode met opdrachten en toepassingen. Wij zullen naast de maandelijkse themadag een teamvergadering bij wonen. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden voor individuele coaching.

Voor meer informatie
en vragen

Tjebbo Hepkema
info@tjebbohepkema.nl
06-55 84 62 13



Toky Janssen
toky@kolibrieconsult.nl
06-42 50 38 10



JH
JANSSEN & HEPKEMA