

WhitePeper: A-N-N-A

Hét gespreksadvies: A|N|N|A in drie stappen

Als je een beetje googelt op gesprekstechnieken, of je hebt communicatie gehad op school, dan kom je al snel een paar “gouwe ouwen” tegen: Laat OMA thuis, wees een OEN, maak je niet DIK en neem ANNA mee. Allemaal acroniemen die je leest, grappig vindt, maar waar eigenlijk niet genoeg mee gedaan wordt.

Daarom dacht ik, ik haal ze eens onder het stof vandaan en bespreek ze in verschillende blogs. Om ze de aandacht te geven die ze verdienen. En, nou ja, omdat ze echt werken.

Neem ANNA mee. Altijd Navragen, Nooit Aannemen

Om eerlijk te zijn, dit is een lastige. Je weet t natuurlijk wel, maar ben je je echt bewust van jouw eigen aannames in een gesprek? Laten we eerst de boel eens omdraaien. Is het je wel eens overkomen dat jouw baas (of klant of collega) op je af kwam met een verhaal dat hij van een ander heeft, over iets dat jij gedaan zou hebben? Ja, als ik het zo uitleg, leest het lastig. Maar de situatie zelf komt vaker voor dan je denkt.



B.v. Jouw baas komt op je af omdat hij een klacht van een klant heeft gekregen over jouw werk. Of, jouw collega is een beetje stroef in de samenwerking omdat zij heeft gehoord dat jij zo'n lastig figuur bent. Ik heb zelfs eens van iemand gehoord dat er een collega woest op haar af kwam, omdat iemand tegen deze collega had gezegd dat de radio van haar niet harder mocht. De arme dame wist van niets. Kan je nagaan hoe zij zich gevoeld moet hebben.

En dat allemaal omdat iemand iets over jou of jouw gedrag aanneemt en er DIRECT actie op onderneemt.



Dus... ANNA: kritisch naar jezelf en nieuwsgierig naar de feiten
Het klinkt zo simpel, maar het vraagt een behoorlijk kritische houding. En daar zit hem de kneep. Wanneer je informatie over iemand krijgt, is het zaak om je een aantal dingen af te vragen:

- Gaat het hier om (controleerbare) feiten, of zijn het interpretaties en meningen?

Als je een draaimolen in de verte ziet en zegt: “Leuk, daar is het kermis”. Dan is “de draaimolen” het feit, “de kermis” jouw interpretatie van dat feit, en “leuk” de mening. Check dus of je het hebt over iets dat je weet, iets dat je denkt te weten of iets dat je vindt van hetgeen je denkt te weten.

- Hoe kom ik aan deze informatie?

Is hij uit eerste hand (heb je het zelf gezien/gehoord/gevoeld/beleefd... nu ja, je snapt me) of heb je het van een ander?

- Ben je direct aan de informatie gekomen? Dan kan je feitelijk aangeven wat je hebt gezien en wat je bijvoorbeeld graag anders zou zien. Wat niet handig is, is om waarde-oordelen te hangen aan deze feiten.
- Ben je indirect aan de informatie gekomen? Dan is het echt noodzaak om de boel na te vragen VOORDAT je jouw verhaal wilt doen. Neem echt nooit aan dat de informatie die je hebt correct is.

Hoe kom ik erachter dat ik alle feiten - bij deze situatie - heb?

Heb je “gefact-checkt” bij de persoon over wie het gaat?



Benader zo'n gesprek open en bespreek enkel de feiten en gebeurtenissen. Aan de interpretaties en meningen heb je niets. Die kunnen per persoon en context wijzigen.

Wat is er nu anders?

Het verschil is dat je nu een kalm en informatief gesprek hebt, waarin jullie elkaar in de feiten vinden. Op basis van de feiten kan je nu een weloverwogen mening vormen en bedenken of en welke acties genomen kunnen worden.

Ben je benieuwd hoe dit in de praktijk uitpakt?

Stuur een mail naar Pleunie@groenepepercommunicatie.nl en ik neem contact met je op.

Pleunie Warnink

Groene Peper Communicatie

Pleunie@groenepepercommunicatie.nl

www.groenepepercommunicatie.nl



Pleunie Warnink, Groene Peper Communicatie