

## Tips voor moeilijke gesprekken

- **Spreek elkaar persoonlijk, onder vier ogen.** Probeer niet op safe te spelen door te e-mailen of te bellen.
- **Ga uit van de beste bedoelingen.** Misschien is de ander zich niet bewust van wat hij of zij doet. Ga het gesprek aan als een belangstellende vriend in plaats van een boze collega.
- **Spreek veilig en onderzoekend.** Beschrijf het probleem door te beginnen met 'Je bedoelt het vast niet zo, maar...' of 'Je bent je er misschien niet van bewust...'
- **Kom met feiten in plaats van conclusies.** Uw conclusies kunnen onjuist zijn. Bovendien zal de ander zich erdoor aangevallen voelen. Zeg bijvoorbeeld: 'De afgelopen twee vergaderingen lachte je om mijn voorstellen. Ik verwacht dat anderen het niet met me eens zijn, maar het lijkt of je me uitlacht.'
- **Vraag anderen naar hun mening.** Vraag dan of ze het probleem anders ervaren. Zo bent u erop voorbereid om een gezond gesprek over ongezond gedrag te voeren.
- **Gelijke monniken, gelijke kappen.** Deze vaardigheden gelden zowel voor leidinggevendenden als voor collega's. Iedereen moet worden behandeld als een redelijke, rationele persoon die uw respect verdient.

**OVER HET ONDERZOEK.** Bij dit onderzoek werden gegevens verzameld door middel van een online enquête, die in september 2009 werd afgenomen onder 990 personen. De foutmarge is ongeveer 3%.

**LEER NIEUWE VAARDIGHEDEN.** Als u wilt weten hoe de Crucial Conversations®-training u kan helpen moeilijke gesprekken op het werk aan te gaan, ga dan naar [www.vital-smarts.nl](http://www.vital-smarts.nl) of bel 085-020 1155.

Volgens ons onderzoek onder ruim 950 personen wordt **70% van de medewerkers op dit moment geconfronteerd met een moeilijk gesprek met leidinggevende, collega of directe ondergeschikte.**

Uit dit onderzoek blijkt dat medewerkers het meest opzien tegen een gesprek met hun baas. Het onderwerp van deze moeilijke gesprekken is doorgaans ongewenst of onproductief gedrag. De respondenten gaven voorbeelden van de vier gesprekken die zij het moeilijkst vinden:

1. **Onproductief gedrag:** 'Ik moest de directeur vertellen dat onze teamleider zo slecht presteert dat hij het bedrijf op lange termijn schade toebrengt.'
2. **Ongepast gedrag:** 'Mijn collega bemoeide zich met mijn privéleven. Ze had kritiek op mijn kinderen. Ze vond dat mijn dochter er ordinair uitzag.'
3. **Overtreding van de regels:** 'Een leidinggevende beschuldigde mij ervan dat ik een document veranderde nadat hij het had ondertekend.'
4. **Prestatiebeoordelingen:** 'Ik moest aan mijn directe ondergeschikte uitleggen dat zijn bedoelingen en zijn gedrag niet goed vielen op de afdeling en dat hij zijn geloofwaardigheid zou verliezen als hij zo zou doorgaan.'

Uit het onderzoek bleek ook dat 34% een moeilijk gesprek minstens een maand had uitgesteld, terwijl bijna een kwart zo'n gesprek meer dan een jaar voor zich had uitgeschoven. Gangbare verijdningstactieken zijn de ander ontlopen, het onderwerp mijden en zelfs ontslag nemen. Een van de respondenten gaf aan dat ze snel de toiletten indook om degene met wie ze een moeilijk gesprek moest voeren te ontlopen. Tot haar verrassing deed de ander dat ook. Zulke gesprekken zijn niet alleen moeilijk; ze zijn ook destructief. Uit de enquête bleek dat personen die weinig vertrouwen hebben in hun vermogen een moeilijk gesprek te voeren, 59% meer kans hebben om te moeten leven met matige productiviteit. Ze lopen 96% meer kans dat hun moreel eronder lijdt en 86% meer kans om in een slechte werkomgeving te moeten werken.

## OPMERKELIJKE RESULTATEN

**70%** vermijdt moeilijke gesprekken met een leidinggevende, collega of directe ondergeschikte

**38%** noemt als de moeilijkste onderwerpen om te bespreken niet-nagekomen beloften, niet-waargemaakte verwachtingen en onbekwaamheid

**34%** heeft een moeilijk gesprek minstens een maand uitgesteld

**25%** heeft een moeilijk gesprek meer dan een jaar uitgesteld

**Over VitalSmarts:** Als vernieuwer op het gebied van bedrijfstrainingen en het functioneren van organisaties is VitalSmarts de thuisbasis van diverse trainingsconcepten, waaronder Crucial Conversations, Crucial Accountability en Beïnvloeden van gedrag. In elke cursus worden krachtige vaardigheden en strategieën aangeboden voor verbetering van de resultaten in de organisatie. Vier publicaties van VitalSmarts zijn inmiddels doorgedrongen tot de bestsellerlijst van de New York Times. VitalSmarts is zes opeenvolgende jaren door Inc.-magazine genoemd als een van de snelst groeiende ondernemingen in Amerika; wereldwijd hebben meer dan 650.000 mensen een training van VitalSmarts gevolgd. [www.vital-smarts.nl](http://www.vital-smarts.nl)