

Facet5 SuperSkills

of great conversations

SuperSkills Development Rapport

Martin Zwerver

Datum 23-4-2014

Bedrijf Human Collective Marketing

Project



The Right Conversation 
Improving Organisational Performance, One Conversation at a Time



Introductie

De meesten van ons besteden veel tijd aan het voeren van gesprekken, maar sommige mensen zijn duidelijk veel effectiever dan anderen in het ervoor zorgen dat de gesprekken die zij hebben productief zijn en de relatie versterken, in plaats van 'zonde van de tijd' en slecht voor het vertrouwen.






Het goede nieuws is dat gesprekken gebaseerd zijn op een aantal duidelijk van elkaar te onderscheiden vaardigheden - de 5 Super-Skills - wat betekent dat we hier allemaal beter in kunnen worden. Maar dat is niet het hele verhaal. Onze vaardigheid om deze Super-Skills te gebruiken, is mede afhankelijk van onze persoonlijkheid.

Dit rapport kijkt naar de belangrijkste factoren van jouw persoonlijkheid, gebruikmakend van de Facet5 persoonlijkheidsvragenlijst, en geeft een uniek inzicht in hoe de 5 Super-Skills in jouw gesprekken naar voren komen en waarop je je kunt richten om om jezelf te verbeteren.



De 5 SuperSkills

Onderzoek toont aan dat er 5 'Super-Skills' zijn die het fundament vormen van al onze gesprekken. Deze zijn:

	Presence	Onverdeelde aandacht vasthouden, werkelijk 'er zijn' voor de ander - door gefocust te blijven op het gesprek en afleiding te negeren.
	Hyper-awareness	Jezelf bewust zijn van jouw vooroordelen, overtuigingen en emotionele triggers, wat betekent dat je je bewust bent van jouw gevoel tijdens een conversatie en hoe je jouw emoties kunt beheersen.
	De-coding	Er achterkomen wat de ander werkelijk zegt door de diepere betekenis achter de woorden te begrijpen, zodat de ander zich door jou echt begrepen voelt.
	Voicing	Jouw standpunten uitzetten met durf en overtuiging, op zo'n manier dat het bijdraagt aan het gesprek - zelfs als dat betekent dat je een 'vervelende' boodschap moet geven.
	Flow control	Managen van het gesprek - het begin, midden en einde - zodat het een natuurlijk verloop kent en resulteert in heldere uitkomsten waarmee iedereen kan instemmen.

Wat laat het rapport zien?

Mensen verschillen in hoe ze deze Super-Skills laten zien, gebaseerd op hun natuurlijke neigingen die worden bepaald door onze persoonlijkheid. Deze persoonlijkheidselementen worden geïdentificeerd door middel van Facet5 en op basis hiervan wordt jouw 'natuurlijke' Super-Skills profiel bepaald. Het is belangrijk om op te merken dat jouw vaardigheid om deze Super-Skills te gebruiken niet 'fixed' is. Die kan worden ontwikkeld door middel van zelf-bewustzijn, feedback, training en oefening. Dit rapport is de eerste stap op weg naar meer productieve en effectieve gesprekken.

1. Een afbeelding van jouw Super-Skills profiel
2. Jouw natuurlijke sterke kanten
3. De gebieden die je kunt ontwikkelen en hoe deze te aan te pakken
4. Mogelijk belemmerende gewoonten en hoe deze te managen

De volgende pagina toont een overzicht van jouw profiel ten opzichte van de 5 Super-Skills.

De volgende grafiek geeft een beeld van jouw natuurlijke sterke kanten ten opzichte van de 5 Super-Skills, gebaseerd op jouw persoonlijkheid. Het bied je een eenvoudige en makkelijk leesbare snapshot van hoe jouw persoonlijkheid effect heeft op hoe je gesprekken voert. Voor elke Super-Skill geeft het aan waar jouw sterke kanten liggen en/of wat je verder kunt ontwikkelen of managen.

Hyper-awareness

Jezelf bewust zijn van jouw vooroordelen, overtuigingen en emotionele triggers, wat betekent dat je je bewust bent van jouw gevoel tijdens een conversatie en hoe je jouw emoties kunt beheersen.

Presence

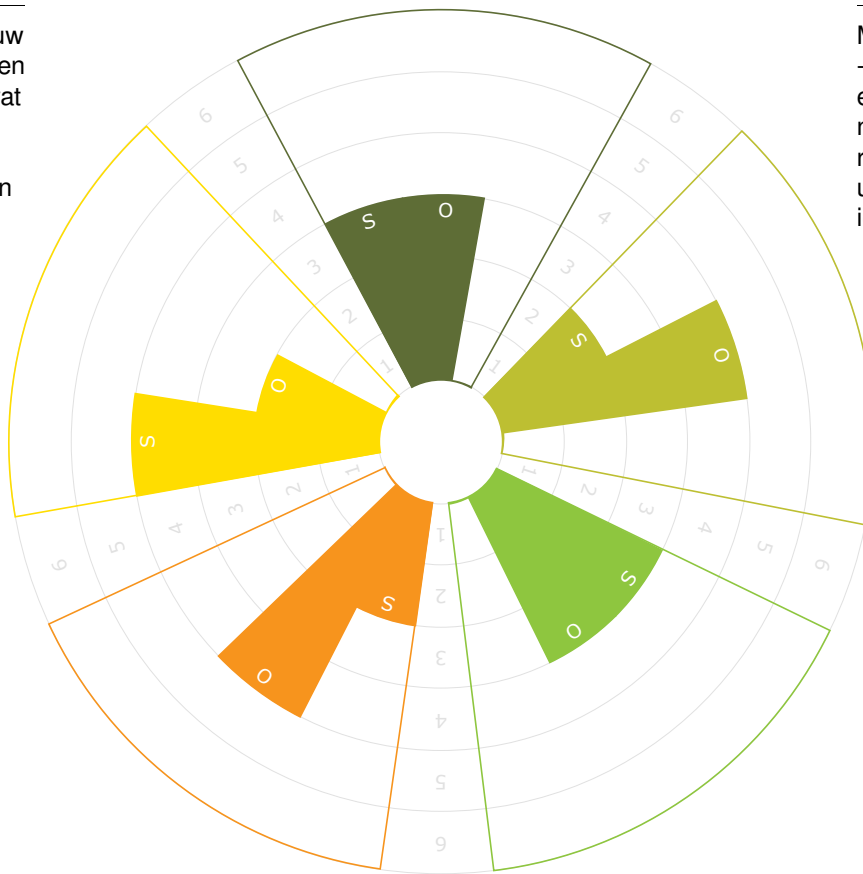
Onverdeelde aandacht vasthouden, werkelijk 'er zijn' voor de ander - door gefocust te blijven op het gesprek en afleiding te negeren.

Legenda

- S** Natuurlijke sterke kanten
- O** Verder te ontwikkelen
- M** Gebieden om te 'managen'

Flow control

Managen van het gesprek - het begin, midden en einde - zodat het een natuurlijk verloop kent en resulteert in heldere uitkomsten waarmee iedereen kan instemmen.



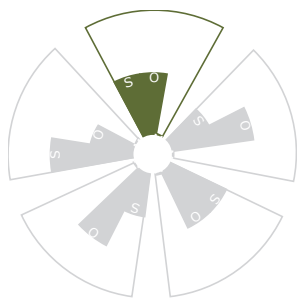
De-coding

Er achterkomen wat de ander werkelijk zegt door de diepere betekenis achter de woorden te begrijpen, zodat de ander zich door jou echt begrepen voelt.

Voicing

Jouw standpunten uiteenzetten met durf en overtuiging, op zo'n manier dat het bijdraagt aan het gesprek - zelfs als dat betekent dat je een 'vervelende' boodschap moet geven.

De volgende pagina's zoomen in op elke Super-Skill afzonderlijk, waarbij aangegeven wordt waar jouw persoonlijkheid een indicatie geeft van mogelijk sterke kanten, welke mogelijke gebieden verder ontwikkeld kunnen worden en tot slot een aantal mogelijk belemmerende gewoonten en hoe je deze kunt managen.



Presence

Onverdeelde aandacht vasthouden, werkelijk 'er zijn' voor de ander - door gefocust te blijven op het gesprek en afleiding te negeren.

Individen die deze vaardigheid goed beheersen komen over als zeer aandachtig en gefocust op de ander. Zij creëren een zogenaamd 'menselijk moment' zonder dat afleidingen door technologie en andere mensen het gesprek verstoren. Zij zorgen ervoor dat anderen zich gewaardeerd voelen omdat zij hen hun onverdeelde aandacht schenken.

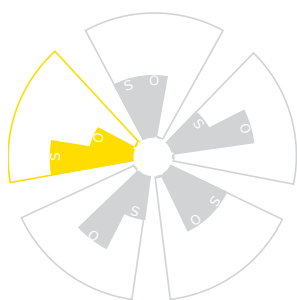
Jouw sterke kanten zijn...

- je bent bereid om met een open mind te discussiëren over verschillende standpunten
- je toont interesse en enthousiasme in het gesprek zonder dominant te zijn
- je hebt de vaardigheid om in het moment te blijven

Ontwikkel jouw vaardigheid in ...

- houd focus op de onderwerpen door duidelijk en doelgericht te zijn
- zorg ervoor dat je genoeg tijd inruimt voor een volledige discussie
- schakel jouw neiging uit om cynisch te zijn en neem het gesprek zoals het komt

'Manage' jouw ...



Hyper-awareness

Jezelf bewust zijn van jouw vooroordelen, overtuigingen en emotionele triggers, wat betekent dat je je bewust bent van jouw gevoel tijdens een conversatie en hoe je jouw emoties kunt beheersen.

Individen die deze vaardigheid goed beheersen komen kalm en zelfbewust over. Zij beheersen hun emoties, zelfs wanneer ze worden uitgedaagd, en begrijpen het wanneer hun eigen vooroordelen, meningen en belangen het gesprek in de weg zitten.

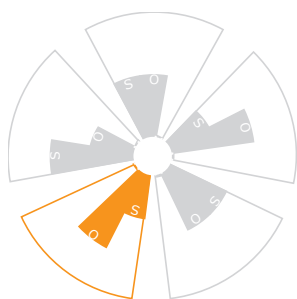
Jouw sterke kanten zijn...

- je bent bereid om te luisteren en de standpunten van anderen te accepteren
- de vaardigheid om deel te nemen en het laten zien van een passend niveau van interesse en enthousiasme in wat er wordt gezegd
- je weet wanneer het nodig is om flexibel te zijn in jouw gesprekstijl
- je kunt jouw eigen persoonlijke vooroordelen herkennen, en hoe ze jouw interactie met anderen beïnvloeden

Ontwikkel jouw vaardigheid in ...

- weet wanneer er behoefte is om bij te dragen en breder betrokken te zijn
- overweeg zowel de behoeften van anderen als die van jezelf

'Manage' jouw ...



De-coding

Er achterkomen wat de ander werkelijk zegt door de diepere betekenis achter de woorden te begrijpen, zodat de ander zich door jou echt begrepen voelt.

Individen die deze vaardigheid goed beheersen luisteren aandachtig, geven de ander ruim de tijd om te spreken zonder snel met hun eigen visie of mening te komen. Zij stellen veel vragen om hun begrip te verdiepen en vermijden te snel een oordeel te vormen over wat anderen zeggen. Meer nog komen ze over als werkelijk geïnteresseerd in wat de ander te zeggen heeft.

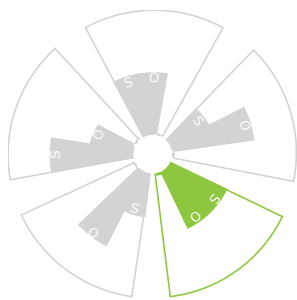
Jouw sterke kanten zijn...

- je bent in staat om de ware bedoeling achter wat de ander zegt te achterhalen
- je interpreteert wat je hoort zonder meteen een oordeel te hebben

Ontwikkel jouw vaardigheid in ...

- mensen uit hun schulp laten kruipen door jouw enthousiasme en interesse te tonen
- actief deelnemen aan het gesprek en meer vragen stellen om te begrijpen
- benader mensen met de intentie om hun verlangens en behoeften te begrijpen
- wees geduldig en besteed tijd aan het begrijpen wat mensen werkelijk nodig hebben

'Manage' jouw ...



Voicing

Jouw standpunten uitzetten met durf en overtuiging, op zo'n manier dat het bijdraagt aan het gesprek - zelfs als dat betekent dat je een 'vervelende' boodschap moet geven.

Individen die deze vaardigheid goed beheersen zijn in staat hun standpunten duidelijk, kalm en zelfverzekerd naar voren te brengen en zijn niet bang om de ander uit te dagen. Zij voelen zich comfortabel met het geven van lastige feedback en zullen dit altijd doen op een tactvolle manier, rekening houdend met de gevoelens van anderen.

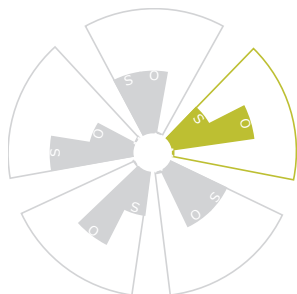
Jouw sterke kanten zijn...

- je bent in staat ideeën en opmerkingen die goed doordacht zijn te delen
- je deelt jouw ideeën en gedachten makkelijk met anderen
- je deelt op een open en directe manier belangrijke informatie met anderen

Ontwikkel jouw vaardigheid in ...

- benoem jouw ideeën en meningen op een heldere en overtuigende manier
- spreek je uit en bespreek lastige issues op een assertieve manier zonder te snel toe te geven als anderen het er niet mee eens zijn
- bespreek issues en zorgen op een constructieve manier om te voorkomen dat iemand zich beledigd voelt

'Manage' jouw ...



Flow control

Managen van het gesprek - het begin, midden en einde - zodat het een natuurlijk verloop kent en resulteert in heldere uitkomsten waarmee iedereen kan instemmen.

Individen die deze vaardigheid goed beheersen zijn vanaf de start duidelijk over het doel van het gesprek en zorgen ervoor dat ze gefocust blijven op het gewenste resultaat. Ze geven de ander ruim voldoende spreektijd en staan het toe dat het gesprek zich verbreedt, maar hebben de vaardigheid om weer terug te keren naar het doel. Zij beëindigen gesprekken met afspraken over volgende stappen.

Jouw sterke kanten zijn...

- je ziet het als er vragen moeten worden gesteld om het gesprek open te breken
- je staat toe dat gesprekken uitweiden om interessante ideeën te achterhalen, zonder de focus op het oorspronkelijke doel te verliezen

Ontwikkel jouw vaardigheid in ...

- beschrijf het doel van gesprekken duidelijker om focus te kunnen houden
- beginnen van gesprekken en regelmatig eraan deelnemen
- geef mensen meer tijd om hun ideeën toe te lichten en open de discussie voordat je ze negeert
- stimuleer ideeën en wordt het gezamenlijk eens over uitkomsten

'Manage' jouw ...

Presence

Alle gesprekken beginnen met een ‘menselijk moment’, een moment waarin we onszelf openstellen voor de ander. De impact hiervan op de ander is groot omdat je ermee zegt ‘je bent belangrijk’. Wetenschappers hebben aangetoond dat dit gevoel van status, belangrijk zijn, positief samenhangt met allerlei soorten welzijnsindicatoren. Met andere woorden, het doet er echt toe.

Maar het is niet gemakkelijk – we worden overspoeld met afleidingen vanuit de technologie, vanuit overvolle agenda’s en vanuit onze eigen innerlijke dialoog. Het goede nieuws is dat we allemaal onze hersenen trainen om er beter in te worden.

Aanwezig zijn in het moment heeft niet alleen voordelen voor jezelf, maar ook voor anderen om je heen. Probeer in de komende gesprekken eens bewust voor 100 procent aanwezig te zijn. Merk de afleidingen op zodra ze zich voordoen en breng je aandacht terug naar het gesprek. Kijk wat er gebeurt.

Top tips

Voorafgaand aan het gesprek

- Vind een tijdstip en ruimte waarin je zonder onderbrekingen kunt praten. Voer geen belangrijke gesprekken midden in een lawaaiig kantoor of als je gehaast bent.
- Schakel je telefoon uit en berg hem op, en sluit jouw laptop.
- Richt je aandacht even op jezelf om na te gaan of er dingen zijn die jouw gedachten bezighouden ... en als dat zo is, ‘parkeer’ ze dan bewust en besluit er later op terug te komen. Of, als dat niet lukt, spreek dan af om het gesprek op een ander moment te voeren.

Tijdens het gesprek

- Geef aandacht aan jouw aandacht – check of je nog steeds aanwezig bent.
- Als je gedachten afdwalen, gebruik dan een van de tips (zie hierboven).
- Vat samen wat de ander zegt om er zeker van te zijn dat je precies hoort wat de ander zegt.

Bedenk: Jouw aandacht is een van de meest waardevolle cadeaus die je aan een ander kunt geven! Oefen met het te laten zien.

Hyper-awareness

Als twee mensen met elkaar praten zijn er altijd drie gesprekken gaande:

- 1 Het gesprek in jouw hoofd
- 2 Het gesprek in het hoofd van de ander
- 3 Het gesprek tussen jullie tweeën.

Hyper-awareness gaat over luisteren naar wat er zich in jou afspeelt – jouw vooroordelen, vooringenomenheden en emoties – en het ervoor zorgen dat deze het gesprek niet verstoren.

Hersenscans van mensen die altijd druk bezig zijn met ‘dingen voor elkaar zien te krijgen’ laten zien dat ze in een continue staat van alertheid verkeren. De hersenen interpreteren dit als een ‘bedreiging’ en beantwoorden die dreiging door stresshormonen te produceren, zoals cortisol en adrenaline. Deze hormonen hebben invloed op jouw vermogen om helder te denken en te handelen en op hoe effectief je met anderen verbinding maakt. Als je leert om opmerkzaam te zijn op wat er zich in jou afspeelt en om jouw stress niveau te managen, ben je beter in staat jezelf te beheersen en om goede gesprekken te voeren!

Stel je voor dat je een ijsberg bent – boven het water is slechts een klein deel zichtbaar van wat zich in jou afspeelt en deze super-skill gaat over het in staat zijn jezelf af te stemmen op wat zich onder de oppervlakte afspeelt.

Top tips

- Neem de tijd om te ontdekken welke dingen jou ‘triggeren’ om emotioneel te reageren tijdens een gesprek – bijvoorbeeld, iemand die lomp is, of niet respectvol, of seksistisch, of iemand die te laat komt, of continu zijn of haar telefoon checkt, etc.
- Ontwikkel jouw vaardigheid om het te herkennen als je getriggerd wordt en wacht bewust even voordat je handelt of antwoordt – bedenk dat het slechts zes seconden duurt voordat jouw rationele brein het weer overneemt.
- Wees attent op jouw fysieke toestand – ben je hongerig, moe, dorstig, warm, koud of gestrest?

Onze fysieke toestand heeft een grote invloed op ons vermogen ons te concentreren en onze emoties te reguleren. We hebben de neiging dit te negeren, zeker als we druk zijn.

- Wees nieuwsgierig – als je met iemand praat en je raakt geërgerd of geïrriteerd, vraag jezelf dan af ‘waarom?’ – blijf leren over jezelf.
- Zorg ervoor dat je je bewust blijft van jouw eigen behoeften tijdens een gesprek.

Bedenk: Een van de meest belangrijke manieren om het juiste resultaat te bereiken in gesprekken is je bewust zijn en onder controle hebben van jouw eigen behoeften en emoties. Dus oefen met naar jezelf te luisteren!

De-coding

De-coding is de kunst van het horen wat iemand je werkelijk vertelt. Het gaat over verder kijken dan de woorden op zich en het luisteren naar emoties en gevoelens om te kunnen begrijpen wat er voor de ander werkelijk speelt.

Psychologen hebben aangetoond dat ‘gehoord worden’ een van de meest basale menselijke behoeften is, omdat het laat zien dat we belangrijk zijn voor de ander. Als we het gevoel hebben het niet waard zijn om naar geluisterd te worden of dat onze mening niet telt, heeft dat diepgaande gevolgen voor ons gevoel van zelfwaardering.

Daarom is een van de essentiële vaardigheden in het voeren van betere gesprekken het verbeteren van jouw vaardigheid om heel precies te ontcijferen wat de ander zegt. Dit is minder gemakkelijk dan het klinkt.

Top tips

- Check jouw mindset als je naar iemand luistert en vraag jezelf af – ‘luister ik om de ander te begrijpen of luister ik zodat ik mijn eigen mening over het voetlicht kan krijgen?’
- Oefen met het luisteren op drie niveaus:
 - Luister naar Feiten – wat hebben ze daadwerkelijk gezegd?
 - Luister naar Gevoelens – welke emoties pik ik op?
 - Luister naar Intenties – wat proberen ze me werkelijk te vertellen?
- Bedenk dat goede gesprekken beginnen met goede vragen – dus vraag meer en beantwoordt minder.
- Vat samen wat de ander zegt, zodat je kunt checken of je hem of haar goed gehoord hebt.
- Vermijdt het reageren op of beoordelen van wat anderen zeggen voordat je hebt begrepen wat ze zeggen – ‘te snel oordelen’ is de snelste manier om gesprekken in monologen te veranderen!

Bedenk: Als je alleen één Super-Skill zou willen veranderen, kies dan deze. Of het nu op jouw werk is, met jouw partner, vrienden of jouw burens. We hebben twee oren en één mond – gebruik ze naar verhouding.

Voicing

Voicing is de Super-Skill die gaat over zeggen wat gezegd moet worden, op een constructieve manier en dusdanig dat het gesprek op het goede spoor blijft. Het vraagt moed en vaardigheid. Je hebt moed nodig omdat het een risico met zich meebrengt om je uit te spreken of om iemand stevige feedback te geven. En je hebt vaardigheid nodig om jezelf eerlijk uit te spreken en tegelijkertijd de gevoelens van de ander te respecteren.

In staat zijn om op een tactvolle manier te zeggen wat je vindt is belangrijk voor het voeren van goede gesprekken – het gaat in de kern om een assertieve mindset. In feite is het in alle belangrijke gesprekken essentieel dat je kunt aangeven wat voor jou van groot belang is.

Velen van ons vinden het lastig om te zeggen wat ze vinden, omdat we de ander niet boos willen maken of dom willen overkomen, of een meningsverschil willen veroorzaken. Maar bijna geen enkel probleem wordt opgelost door het te negeren, dus we hebben deze vaardigheid nodig.

Top tips

- Als je je zorgen maakt over het voeren van een lastig gesprek, bedenk dan dat je daarin niet alleen staat. Maak het niet te moeilijk voor jezelf.
- Denk logisch na over het risico van het (lastige) gesprek aangaan versus het vermijden ervan – onderzoek toont aan dat we de neiging hebben meer te focussen op de risico’s van het gesprek aangaan dan op de voordelen van het bespreekbaar maken van het probleem.
- Luister naar jouw gevoelens en leer ze te benoemen – gesprekken zijn lastig juist omdat ze over gevoelens gaan. Dus schrijf jouw gevoelens op voordat je een lastig gesprek in gaat.
- Gebruik het volgende model:
 - Observeer – de feiten
 - Gevoelens – benoem jouw emoties
 - Gedachten – licht jouw gedachten toe
 - Behoeften – benoem wat je nodig hebt
- Repeteer en oefen met het geven van lastige boodschappen – en vraag iemand die je vertrouwt om je feedback te geven.
- Tot slot, bedenk dat ‘voicing’ gaat over het spreken van de waarheid – je moet ook de ander de gelegenheid geven om zijn of haar waarheid te uiten!

Bedenk: Dit is wellicht de moeilijkste Super-Skill omdat de meesten van ons het ‘je uitspreken’ associëren met risico en het veroorzaken van meningsverschillen. Maar heel weinig problemen, thuis of op het werk, worden opgelost door er niet over te praten – en we voelen ons allemaal beter als we zeggen wat we werkelijk voelen en denken.

Flow Control

Flow Control gaat over begrijpen dat alle gesprekken een begin, middenstuk en einde hebben en dat we aan elk onderdeel aandacht moeten geven. Maar omdat we vooraf niet weten hoe een gesprek gaat verlopen, gaat deze vaardigheid ook over het managen van een gesprek en het op koers houden van een gesprek als het een onverwachte wending neemt.

In de realiteit zijn velen van ons druk en haasten we ons van de ene vergadering of overlegsituatie naar de volgende, wat betekent dat we vaak onvoorbereid zijn en niet scherp voor ogen hebben wat we proberen te bereiken. Met als gevolg dat we vaak het gesprek of de vergadering verlaten met een verschillend begrip van wat er is afgesproken, en het gevoel dat we onze tijd niet optimaal hebben gebruikt.

Top tips

Voorafgaand aan het gesprek, stel jezelf de volgende vragen:

- Wat is het doel van het gesprek?
- Hoe ziet een succesvol resultaat eruit?
- Waar wil ik me over 'uitspreken'?
- Hoe voel ik me daarover?
- Wat denk ik dat de ander zal denken of voelen?
- Hoe zullen ze reageren? Hoe zal ik hierop reageren?
- Wat is de beste plaats/het beste tijdstip om af te spreken?
- Hoeveel tijd hebben we nodig?

Tijdens het gesprek

- Bereik overeenstemming met de ander over het doel van het gesprek.
- Laat zien dat je 'aanwezig' bent (Super-Skill één) – en blijf aanwezig.
- Benoem jouw gevoelens op een eerlijke manier (Hyper-Awareness en Voicing).
- Zorg ervoor dat je de ander volledig begrijpt (De-coding).
- Vat samen wat besproken is en zorg ervoor dat je afspraken maakt over de volgende stappen.
- Als het gesprek uit koers raakt of de ander teveel of te weinig praat, merk dit dan op en stuur het gesprek voorzichtig terug naar de afgesproken doelen.

Bedenk: Goede gesprekken ontstaan niet per ongeluk. Ze vragen om planning en de vaardigheid om tijdens het gesprek bij te sturen zodat het op koers blijft. Jouw tijd is kostbaar dus maak er goed gebruik van.

Jouw overdenkingen

Wat vond je het meest opmerkelijke aan jouw rapport?

Welke Super-Skill gaat je natuurlijk en makkelijk af en hoe kan je deze nog breder inzetten?

Voor het verbeteren van welke Super-Skill ben je het meest gemotiveerd?

Hoe zal dit verschil maken in de kwaliteit van de gesprekken die je voert?

Aantekeningen
