

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.
- Vermijd 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.

