



M E D I A T I O N
A M S T E R D A M

TIPS VOOR HET VOEREN VAN LASTIGE GESPREKKEN

Wij coachen bij **Mediation Amsterdam** regelmatig mensen die worstelen met relaties op de werkvloer maar daarin wel zelf de regie willen (of moeten) nemen.

Op basis van vele coaching-trajecten een aantal tips voordat je een moeilijk gesprek aangaat over een incident of (sluimerend) conflict op de werkvloer:

- 1.** Zorg dat je zo ontspannen en open mogelijk het gesprek in gaat bijv. door vooraf te gaan wandelen, genoeg gegeten te hebben, mediteren, power poses doen op het toilet (check youtube) – kortom doe wat werkt.
- 2.** Maak een concept agenda zodat je weet welke thema's je graag wilt bespreken als houvast. Die kun je eventueel al delen met je gesprekspartner vooraf zodat hij/zij zich ook kan voorbereiden
- 3.** Neem positief de regie. Bedank de ander voor de gemaakte tijd, toon begrip voor evt. spanning die de ander voelt, breek het ijs. Bijv. "Fijn dat je zo snel reageerde op mijn mail en dat je gelijk tijd wilde maken voor dit gesprek..."
- 4.** Licht toe dat je een aantal zaken wilt bespreken, met de focus op goede oplossingen voor de toekomst.
- 5.** Durf kwetsbaar te zijn, zonder daarin te beschuldigen. Bijv. "Ik heb de periode rondom het besluit over de promotie/reorganisatie/nieuwe projecten als heel eenzaam en zorgelijk ervaren. Ik wist niet goed wat ik tegen collega's moest zeggen. Ik zou graag samen met jou willen nadenken hoe we dat een volgende keer kunnen voorkomen."
- 6.** Durf een stilte te laten vallen zodat de ander kan reageren en in beweging kan komen
- 7.** Nodig uit (i.p.v. eisen **Ik wil, ik vind, jullie moeten, dit is onprofessioneel, ik wil excuses etc**) bijv.:
 - *hoe kijk jij terug op die situatie?*
 - *wat zijn jouw ideeën over hoe we dit kunnen voorkomen voor de toekomst?*
 - *zijn er zaken die jullie naar aanleiding van het incident hebben aangepast in de procedures?*
 - *zou je me iets meer kunnen vertellen over...?*
 - *Ik zou het fijn vinden om...*
- 8.** Werk aan een gelijkwaardige dialoog én zorg dat je meer informatie krijgt. Probeer goed te luisteren, geef de ander terug dat je zijn antwoorden gehoord hebt "wat fijn om te horen dat jullie ..., begrijp ik goed dat jullie hebben besproken dat"



M E D I A T I O N
A M S T E R D A M

9. Denk na over je eigen aandeel in het probleem en de oplossing (*bijv. nu ik er op terugkijk had ik gewild dat ik gelijk bij jou had aangekaart, hey fijn dat het nu geregeld is, maar ik zou graag nog even terugblikken op het proces....*). Door zelf het goede voorbeeld te geven, is het voor de ander ook makkelijker toegeven/erkennen.

10. Aan het einde: bedank voor het gesprek, vat samen (voor de extra bonuspunten: check of je nog iets gemist hebt of dat de ander nog wat wil toevoegen!) en probeer SMART te maken wat er nu gaat gebeuren en/of wanneer je verder het gesprek aan gaat.

Meer hulp nodig?

Soms is het zelf aangaan van een gesprek ingewikkelder dan het lijkt. Of lopen er zoveel zaken door elkaar heen dat je niet meer helder hebt wat je eigenlijk zelf wilt of kunt doen aan een situatie.

Heb je behoefte aan een individuele sparsessie of 2 a 3 intensievere coaching-sessies om aan de slag te gaan met jouw eigen conflictstijl, communicatiepatronen onder de loep te nemen en valkuilen te leren omzeilen?

Neem dan een kijkje op <https://mediationamsterdam.nl/coaching-training/conflict-coaching/>
Of Bel gelijk voor een vrijblijvende kennismaking: 020 685 3330.

Ons tarief voor coaching aan particulieren die zelf betalen is €150,- per sessie van 1,5 uur. Betaalt je werkgever dan komen we in overleg tot een passende pakketprijs.

M E D I A T I O N
A M S T E R D A M

STRESS OP HET WERK?

KOM IN ACTIE!

CONFLICT COACHING | TRAINING | SPARSSIES | DIALOOGBEGELEIDING