

Cruciale gesprekken (CG's)

Definitie: wanneer zijn gesprekken 'cruciaal'?

- Er staat veel op het spel
- Meningen zijn verdeeld
- Emoties zijn sterk

Veelvoorkomende cruciale gesprekken

- Partnerrelatie beëindigen
- Medewerkers aanspreken op zeer ongewenst gedrag
- Een vriend vragen een lening terug te betalen
- Je leidinggevende feedback geven over zijn/haar gedrag
- Een leidinggevende aanspreken die zijn/haar eigen regels overtreedt
- Een collega bekritisieren
- Een huisgenoot vragen te verhuizen
- Een bezoekersregeling bespreken met je ex
- Omgaan met een puber waar je gek van wordt
- Ongewenste intimiteit bespreken
- Iemand ermee confronteren dat hij/zij niet eerlijk is geweest
- Iemand confronteren met zijn seksuele misbruik van een kind
- Een collega aanspreken op zijn lichaamsgeur

Belang van cruciale gesprekken

- Belang van cruciale gesprekken in (succesvolle) bedrijven
 - Bij onveilig handelen: meteen aanspreken → Veiligheid
 - Bij onvoldoende functioneren: meteen een CG → Productiviteit
 - Bij belediging/kwetsing: een effectief CG → Diversiteit
 - Mensen voeren meteen CG als kwaliteit in geding is → Kwaliteit
 - CG's van belang → Overige
 - Teamsamenwerking, veranderingmanagement, innovatie
- Belang voor persoonlijke relaties → CG's kunnen voeren helpt enorm in (partner-)relaties
- Belang in wijken, verenigingen e.d. → CG's kunnen voeren helpt enorm
- Gezondheid → CG's kunnen voeren helpt gezond te blijven

Opties bij cruciale gesprekken

- Vermijden
- Op slechte wijze voeren
- Op goede wijze voeren → Maar hoe?

Waarom gaat het zo vaak mis?

Door onze evolutionaire ontwikkeling handelen we bij (angst voor) emoties vaak 'vechtend of vluchtend', in plaats van begripvol en rationeel

TIPS

- Onderken je eigen aandeel
- Onderscheid feiten en jouw gevoelens daarover
- Heb zorg voor de ander; houd het veilig voor de ander
- Ga samen na waar jullie op uit zijn
- Luister naar de wensen van de ander
- Breng je eigen wensen in
- Werk samen naar een constructieve oplossing
- Maak eventuele afspraken helder, en check verwachtingen

Boek

- Oorspronkelijke titel → Crucial conversations
- Ondertitel → Tools for talking, when stakes are high
- Auteur → Kerry Patterson, e.a.
- ISBN → 0-07-140194-6