



HET GOEDE GESPREK TUSSEN JOU EN MIJ

Manual 1 medewerkers





INHOUDSOPGAVE

Het goede gesprek tussen jou en mij	1
Voor wie?	4
Samenvatting	4
Introductie	6
Werken met deze manual	7
Voor het eerst werken met de methode	7
Wie neemt deel aan het gesprek	8
Vorbereiding van het gesprek	9
Intermezzo	11
Waarom een methode gebruiken?	12
Wat levert werken met een methode op?	12
De opening van het gesprek	13
<i>Stap 1: zet het kader</i>	13
<i>Stap 2: nodig de ander uit</i>	14
<i>Stap 3 – Start met uitspreken</i>	14
<i>Stap 4: samenvatten en checken</i>	14
Veel voorkomende valkuilen.....	14
Reflectie voor jezelf.....	15
De verdieping van het gesprek	15
<i>Stap 5: onderzoeken wat ieder vindt en wil</i>	15
Valkuil	16
Let op.....	16
Intermezzo: geen keuze	16
<i>Stap 6: uitwisselen van standpunten</i>	16
Valkuil	17
<i>Stap 7: samenvatten en checken</i>	17
Valkuil	17
Let op.....	17
Wat de verdieping oplevert	17
Wat er misgaat als je de verdieping overslaat	18
De keuzes in het gesprek	18
<i>Stap 8: samen zoeken naar oplossingen</i>	19
Valkuil	19



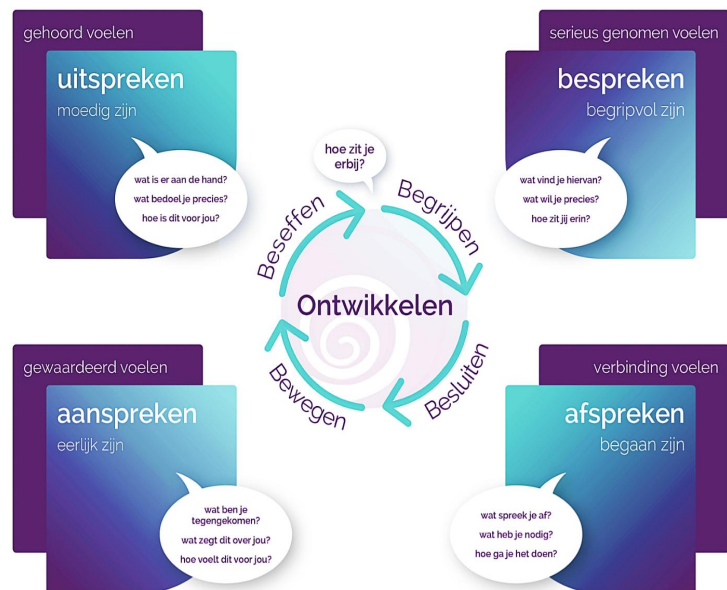
Let op	19
<i>Stap 9: afstemmen wat ieder nodig heeft</i>	19
Valkuil	20
<i>Stap 10: hoe ga je het aanpakken?</i>	20
Valkuil	20
Wanneer keuzes moeilijk zijn	20
Afronding van het gesprek	21
De rechtsom variant	21
De linksom variant	21
<i>Stap 11: samenvatten en waarderen</i>	22
Valkuil	22
<i>Stap 12: sluitstuk van het gesprek</i>	22
Een andere manier om af te ronden	22
Small talk van het gesprek	23
Afronding van deze manual	23
Samenhang manuals	23



Voor wie?

Deze manual is bedoeld voor medewerkers, leidinggevenden, directeuren en bestuurders in organisaties die de methode van de aanspreekcirkel willen gebruiken voor het voeren van het goede gesprek met elkaar in duo's of met zijn drieën.

Deze manual is opgebouwd uit het voeren van het goede gesprek aan de hand van de techniek van aanspreekcirkel begint met een korte samenvatting voor degene met een 'doe' leerstijl en snel willen beginnen. De techniek en hulpmiddelen zijn beschikbaar op het kennisplatform: www.aanspreekcirkel.nl. Deze manual behandelt het individuele gesprek. Het teamgesprek wordt behandeld in de manual 2: de teammanual, de begeleidersrol in de begeleider manual 3.



Samenvatting

De methode van de Aanspreekcirkel helpt je om stap voor stap een goed gesprek te voeren. De vragen zorgen ervoor dat je niet te snel iets vindt en naar oplossingen gaat, maar eerst begrijpt wat er speelt en zegt wat je wilt. Het goede gesprek bestaat uit vier delen: de opening, de verdieping, de keuze(s) en de afronding. Vier fasen: uitspreken, bespreken, afspreken en aanspreken en 12 vragen zie hieronder. Hier de vragen in vogelvlucht:

Opening van het gesprek

(Uitspreken wat er speelt)

0. Wat is er aan de hand?

Je start het gesprek door kort te benoemen waarom je het gesprek wilt voeren.

1. Wat speelt er nu?

Je nodigt de ander uit om te vertellen wat er volgens hem of haar speelt.

2. Wat bedoel je precies?

Je vraagt door zodat duidelijk wordt wat de ander echt bedoelt.

3. Hoe is dit voor jou?

Je vraagt hoe de situatie voor de ander is.



Verdieping van het gesprek

(bespreken wat je vindt en wilt)

4. Wat vind je ervan?

Je onderzoekt hoe de ander naar de situatie kijkt.

5. Wat wil je?

Je bespreekt wat voor de ander belangrijk is en wat hij of zij graag zou willen.

6. Hoe zit je erin?

Je checkt hoe iemand er op dat moment in het gesprek staat.

Keuzes in het gesprek

(afspreken wat wel en wat niet)

7. Welke oplossingen zie je?

Je onderzoekt samen mogelijke oplossingen en maakt afspraken

8. Wat heb je nodig?

Je bespreekt wat er nodig is om afspraken na te komen.

9. Hoe ga je het doen?

Je maakt afspraken concreet.

Afronding van het gesprek

(aanspreken op reflectie en leren)

10a. Wat heb je bereikt?

Je reflecteert op wat je hebt geleerd.

10. Wat ben je tegengekomen?

Je kijkt terug op wat er gebeurd is.

11. Wat zegt dit over jou?

Je reflecteert op wat je hebt geleerd.

12. Hoe voelt dit voor jou?

Je reflecteert op wat je gevoeld hebt.





Hiermee wordt het gesprek afgerond en kan de cirkel opnieuw beginnen: Wat speelt er nu? Gesprekken verlopen uiteraard met meer dynamiek, afslagen en andere hindernissen en drempels. De methodiek draagt bij om terug te keren naar het goede gesprek.

“Wellicht is wat je vindt nu anders dan dat je vond.”

(effect van toepassen methode)



Voor meer alternatieve vragen zie www.aanspreekcirkel.nl/methodiek/ruggengraat

Introductie

Deze manual helpt je om gesprekken te voeren met de methodiek van de Aanspreekcirkel zowel individueel als in teamverband. Je kunt de methodiek gebruiken voor:

- een individueel gesprek
- een teamoverleg
- een gesprek over samenwerking, gedrag of ontwikkelen
- het bespreken van spanningen of onduidelijkheden
- en natuurlijk om elkaar aan te spreken

De manual is vooral praktisch bedoeld. Je vindt hier:

- hoe je een gesprek voorbereidt
- hoe je een gesprek opent, verdiept en keuzes maakt
- hoe de methodiek in het gesprek werkt
- welke vragen daarbij horen en welke techniek je hiervoor gebruikt
- waar je op moet letten tijdens het gesprek
- Hoe je het gesprek met gedragen afspraken afrondt
- Hoe je elkaar daarbij waardierend aanspreekt



Werken met deze manual

Iedereen leert op zijn eigen manier. Sommige mensen lezen eerst graag iets door, anderen door iets uit te puzzelen en anderen leren vooral door het gewoon te doen. Bij de methode van de Aanspreekcirkel werkt leren door te doen het beste. Deze manual helpt je daarbij. Je kunt hem gebruiken als voorbereiding voordat je een gesprek voert.

De website www.aanspreekcirkel.nl is het kennis- en oefenplatform. Daar vind je extra uitleg, achtergronden, voorbeelden en oefeningen. In deze manual vind je met name praktische handvatten voor het gesprek zelf in het verloop van het gesprek in combinatie met de passende techniek, vaardigheden en hulpmiddelen

Voor het eerst werken met de methode

Wanneer je voor het eerst met de methode van de Aanspreekcirkel werkt, is het goed om even stil te staan bij een paar vragen. Deze vragen kun je voor jezelf beantwoorden, maar het is vaak nog beter om ze samen met collega's of je team te bespreken. Het helpt namelijk wanneer je zelf voelt waarom je met deze methode wilt werken. Denk bijvoorbeeld na over deze vragen:



- Waarom ga je werken met de methode van de aanspreekcirkel?
- Wat speelt er in jouw werk of in het team waardoor je hiermee aan de slag wilt?
- Wat hoop je dat het jou persoonlijk oplevert?
- Wat zou er kunnen verbeteren in het team wanneer jullie op deze manier gesprekken gaan voeren?

Het kan ook zijn dat je nog twijfelt. Dan is het juist interessant om te onderzoeken wat er speelt waardoor het nog niet vanzelfsprekend voelt (vanuit leerfasen kenmerkend voor de bewust onbekwame fase). Wanneer je voor het eerst met de methode werkt gaat het vooral om ervaring opdoen. Je ontdekt bijvoorbeeld:

- Wat bepaalde vragen doen in een gesprek
- Welke signalen je bij de ander ziet
- Hoe een gesprek zich ontwikkelt
- Wat het effect is van volgen van de methode

Soms verloopt een gesprek anders dan je vooraf had gedacht. Dat is normaal. Juist daardoor leer je hoe de methode werkt in de praktijk.

Met wie voer je het eerste gesprek



Wanneer je met de methode gaat werken is het handig om vooraf te bepalen met wie je het eerste gesprek voert. Denk daarbij aan:

- Wie neemt het initiatief voor het gesprek?
- Wie stelt de vragen?
- Wie is de gesprekspartner?

Afhankelijk van de gemaakte afspraken is er tijdens de start van de gesprekken een observator aanwezig. De observator (kan collega, methode begeleider of teamcoach zijn) en luistert naar hoe het gesprek verloopt. Dit kan helpen om na afloop samen te bespreken:

- Wat goed ging
- Wat beter kan
- Wat jullie hebben geleerd
- Wat je hierbij bij jezelf bent tegengekomen



Wie neemt deel aan het gesprek

De methode kan in verschillende situaties worden gebruikt. Bijvoorbeeld:

- Gesprekken tussen twee of meer collega's
- Gesprekken tussen medewerker en leidinggevende
- Teamoverleg, projectoverleg, supervisie, intervisie
- Gesprekken buiten de organisatie

Bij deze gesprekken tussen bijvoorbeeld medewerker en leidinggevende kan er sprake zijn van een verschil in positie of gezag. Als medewerker kan het dan soms spannend voelen om het initiatief te nemen voor een gesprek en daarbij de methode te gebruiken. Zeker wanneer de andere persoon nog niet bekend is met de methode. In zo'n situatie kan een teamcoach, coördinator of methodebegeleider helpen. Deze kan:

- Uitleg geven over de methode
- Het gesprek begeleiden
- Zorgen dat iedereen zich op zijn gemak voelt om zich uit te spreken



Zo wordt het makkelijker om de methode stap voor stap in de praktijk te gebruiken. De methodiek is ook prima geschikt om gesprekken te voeren met gesprekspartners buiten de



eigen organisatie zoals met cliënten, familie, mantelzorgers (zorg) met huurders en ketenpartners (corporaties), met belangenbehartigers en burgers(gemeenten) en met businesspartners (klanten, leveranciers, overheid).

Vorbereiding van het gesprek

Voordat je een gesprek voert is het goed om je kort voor te bereiden. Een paar minuten nadenken helpt om het gesprek rustiger en duidelijker te laten verlopen. Met wie ga je in gesprek? En vooral wat kenmerkt de relatie met je gesprekspartner en wat is de arbeidsverhouding in relatie tot afhankelijkheid en gelijkwaardigheid.

Wat voor soort gesprek is het? Gesprekken kunnen bijvoorbeeld gaan over:

- een voortgangsgesprek
- een functioneringsgesprek
- een ontwikkelgesprek
- een beoordelingsgesprek
- een feedbackgesprek
- een spontaan gesprek
- een gesprek over samenwerking
- een gesprek over prestaties
- goed of slecht nieuws

Vervolgens is het belangrijk om te weten wie het gesprek geïnitieerd heeft en hoeveel mensen nemen deel aan het gesprek:

- Ben jij de initiatiefnemer van het gesprek?
- Of heeft je gesprekspartner jou uitgenodigd?



In deze medewerkersmanual sta jij als initiatiefnemer centraal. Als initiatiefnemer ben jij degene die het gesprek start en de vragen stelt. Je maakt gebruik van de methode van de aanspreekcirkel. Het helpt wanneer je gesprekspartner ook bekend is met de methode, maar dat is niet noodzakelijk. Je kunt de methode ook zelf gebruiken zonder dat de ander deze kent.

De gespreksvorm die je gebruikt is de dialoog. Dat betekent o.a. dat je probeert elkaar niet als gelijkwaardige gesprekspartners en elkaar wilt begrijpen voordat je naar oplossingen gaat of wel dat je gesprekspartner zich gehoord en gezien voelt en dat je elkaar serieus genomen voelt.

Meer uitleg en achtergronden hierover vind je op:

<https://www.aanspreekcirkel.nl/techniek/dialogoog>

Het kan ook gebeuren dat jij wordt uitgenodigd door iemand die niet bekend is met de methode. In dat geval kun je de methode nog steeds gebruiken, bijvoorbeeld door:

- Goed te luisteren
- Vragen te stellen
- Niet te snel te reageren
- En natuurlijk, als het passend is, de methode toelicht

Voordat je het gesprek ingaat kun je jezelf drie vragen stellen.

Wat is de aanleiding van het gesprek? (Wat is er aan de hand?). Bijvoorbeeld:

- een samenwerking die niet lekker loopt
- een afspraak die niet wordt nagekomen
- iets dat je stoort of bezighoudt
- een periodiek voortgangsgesprek
- een gesprek over prestaties

Wat is de bedoeling van het gesprek? (Wat is de boodschap en doel?) Wil je bijvoorbeeld:

- iets uitspreken
- elkaar beter begrijpen
- afspraken maken
- samen verder komen
- informatie ontvangen
- feedback geven of iemand aanspreken

Wat is je intentie met het gesprek? (welke houding en gedrag?)

- een positieve sfeer creëren
- een open en constructief gesprek voeren
- duidelijk en to the point blijven
- binnen de afgesproken tijd blijven



Meer uitleg en achtergronden over voorbereiding vind je op:
<https://www.aanspreekcirkel.nl/methodiek>

Intermezzo

Niet elk moment is geschikt om een gesprek te voeren. Soms is het beter om even te wachten en het gesprek later te voeren. Dit heeft niets te maken met vermijden, maar met zorgvuldig omgaan met elkaar. Wanneer emoties hoog oplopen of de situatie onrustig is of onder grote tijdsdruk, is de kans groot dat het gesprek verandert in:

- een discussie
- een verwijt
- een verdediging
- een afraffeling

Het kan verstandig zijn om een gesprek even uit te stellen wanneer:

Emoties te hoog oplopen

Wanneer jij of je gesprekspartner erg boos, geïrriteerd of gespannen is. Bijvoorbeeld:

Na een conflict, tijdens stressvolle momenten.

Er geen tijd of aandacht is

Een goed gesprek vraagt aandacht.

Wanneer er bijvoorbeeld:

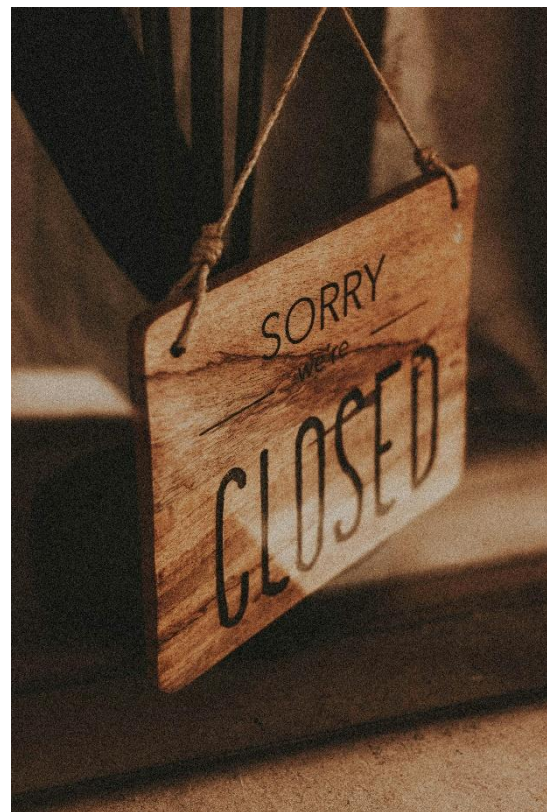
- Veel werkdruk is
- Cliënten aandacht nodig hebben
- Het team onder tijdsdruk staat

De ander er niet voor open staat

Als je al snel merkt dat de ander op dat moment niet wil of kan praten.

Bijvoorbeeld wanneer iemand:

- Moe is
- Onder druk staat
- Net slecht nieuws heeft gekregen
- In de weerstand zit (bewust of onbewust)



Wat kun je dan doen?

Wanneer het moment niet geschikt is, kun je bijvoorbeeld zeggen: "Ik merk dat dit niet het beste moment is om hierover te praten of "Ik wil dit graag goed met je bespreken. Zullen we daar straks of morgen even rustig voor gaan zitten?" Zo laat je zien dat je het gesprek niet vermijdt, maar dat je het zorgvuldig wilt voeren.

De methode van de aanspreekcirkel werkt het beste wanneer er ruimte is voor:



- Contact maken
- Luisterend oor
- Begrip tonen

Wanneer die ruimte er niet is, is het vaak beter om eerst rust, buiten het gesprek, te creëren en daarna het gesprek te voeren.

Waarom een methode gebruiken?

Het voorbereiden geldt voor elk gesprek, met of zonder de methode van de aanspreekcirkel. Het komt de effectiviteit altijd ten goede. Veel gesprekken worden echter gevoerd zonder duidelijke structuur. Mensen reageren op elkaar, maar het gesprek heeft geen duidelijke richting. Een methode helpt om gesprekken bewust en zorgvuldig te voeren. Een methode kun je zien als een soort routekaart voor een gesprek. Net zoals een recept helpt bij koken, helpt een methode bij het voeren van een gesprek.



Een methode kun je zien als een routekaart voor een gesprek.

De methode van de Aanspreekcirkel geeft structuur aan het gesprek en helpt om:

- eerst te begrijpen wat er speelt
- daarna verschillende perspectieven te bespreken
- vervolgens keuzes te maken
- en tenslotte te leren van wat er gebeurt.

Wat levert werken met een methode op?

Wanneer je volgens deze methode gesprekken voert kan dat veel opleveren. Bijvoorbeeld:

Erkenning

Je voelt je gehoord, gezien en serieus genomen. Er ontstaat besef en begrip

Capaciteit

Je ervaart minder misverstanden en minder herhalende discussies.

Kwaliteit

Je werkt betere samenwerking en maakt minder fouten of herstelwerk.

Werkplezier

Je ziet de onderlinge verhoudingen en de sfeer in het team verbeteren



Relaties

Je voelt je meer verbonden en gewaardeerd. Er ontstaat meer vertrouwen en openheid in het team.

Ontwikkeling

Je leert meer te reflecteren en feedback te geven en ontvangen. Je leert van elkaar en ontwikkelt je als persoon en als team

Continuïteit

Je kunt de methode eenvoudig overdragen, doorgeven voor nieuwe medewerkers of na een reorganisatie

De opening van het gesprek

De aanspreekmethode om het goede gesprek te voeren bestaat uit de 4 fasen; uitspreken, bespreken, afspreken en aanspreken met 12 onderliggende vragen (zie schema. Deze fasen en vragen worden hier uitgewerkt aan de hand van het verloop van het gesprek: opening, verdieping, besluiten en afronden.

De manier waarop je een gesprek opent hangt af van hoe goed je elkaar kent. Werk je dagelijks samen, dan begint een gesprek vaak informeel. Spreek je iemand minder vaak of voor het eerst, dan kan de opening wat formeler zijn. Dit geldt ook wanneer je een gesprek voert met iemand van buiten de organisatie.

Vaak begint een gesprek met een korte vorm van small talk. Daarmee geef je elkaar even de ruimte om te landen in het gesprek. Je kunt bijvoorbeeld iets delen dat je net hebt meegemaakt, iets dat je hebt gezien of gehoord of iets luchtigs dat op dat moment speelt. Het belangrijkste is dat het echt blijft. Geen trucjes, maar gewoon iets dat bij jou past. Gebruik vooral je eigen manier van praten.



Gebruik vooral je eigen manier van praten.

Daarna open je het gesprek volgens de methode van de Aanspreekcirkel. Het doel van de opening is vertraging, contact en afstemming. Je start dus niet meteen met je mening of met een oplossing, maar met het kader van het gesprek.

<https://www.aanspreekcirkel.nl/methodiek/opening>

Stap 1: zet het kader

Geef kort aan waar het gesprek over gaat, aanleiding, boodschap en wat je bedoeling is.

Bijvoorbeeld:



- “Ik wil even iets bespreken over onze samenwerking.”
- “Ik wil iets aan de orde stellen dat mij bezighoudt.”
- “Ik wil even samen kijken hoe het nu loopt.”

Stap 2: nodig de ander uit

Check of het een goed moment is om het gesprek te voeren.

Bijvoorbeeld:

- “Is dit een goed moment?”
- “Sta je ervoor open om hier samen naar te kijken?”
- “Hoe zit je erbij?”

Stap 3 – Start met uitspreken

Begin met een open vraag, zodat duidelijk wordt wat er speelt. De vragen zijn niet vrijblijvend het is belangrijk om deze volgorde aan te houden. Je kunt wel varianten gebruiken zie hiervoor ook www.aanspreekcirkel.nl/methodiek/ruggengraat

- “Wat speelt er nu?”
- “Wat zie jij gebeuren?”
- “Wat bedoel je precies?”

Stap 4: samenvatten en checken

Laat merken dat je luistert en controleer of je het goed begrijpt.

Bijvoorbeeld:

- “Je zegt dat ...”
- “Klopt dat?”
- “Hoe is dit voor jou?”

Door zo te starten voorkom je dat het gesprek te snel in een discussie of oordeel verandert. Je legt eerst een basis waarin de ander zich gezien en serieus genomen voelt.

Veel voorkomende valkuilen

Bij het openen van een gesprek gaat het soms mis doordat we:

- te snel beginnen met een oordeel
- te veel aan het woord zijn, te weinig luisteren en waarnemen.
- meteen naar oplossingen gaan
- de ander geen ruimte geven om te reageren
- proberen het gesprek “goed te doen” in plaats van echt te zijn
- hoe is dit vanuit je functie en team beantwoorden. Het gaat hier juist om hoe de ander het zelf vindt, persoonlijk, iets van je kwetsbare ik (wederzijds)



De kracht van de opening zit juist in rust, nieuwsgierigheid en aandacht.

Reflectie voor jezelf

Na een gesprek kun je jezelf kort deze vragen stellen:

- Waar wilde ik te snel naar mijn mening of oplossing?
- Welke zin hielp om rust in het gesprek te brengen?
- Wat kom ik bij mezelf tegen?
- Wat deed mijn opening met de ander?

<https://www.aanspreekcirkel.nl/methodiek>

De verdieping van het gesprek

Na de eerste fase van het gesprek – het uitspreken van wat er speelt – volgt de tweede fase: de verdieping die in het teken van de fase bespreken staat.

In deze fase ga je samen onderzoeken wat jullie ervan vinden en wat jullie willen. Dat klinkt eenvoudig, maar in de praktijk blijkt dit vaak het lastigste deel van een gesprek. Daarnaast komt de vraag naar het commitment aan de orde: hoe zit je er beide in. Dit als op stap naar het maken van keuzes en afspraken

Veel mensen slaan deze fase over. Ze gaan snel naar oplossingen of afspraken, terwijl nog niet duidelijk is hoe iedereen er werkelijk in zit. Dan lijkt het alsof het gesprek klaar is, maar onder de oppervlakte, in de onderstroom, blijven er verschillen bestaan.

Juist daarom is deze fase zo belangrijk. Hier ontstaat begrip voor elkaar en wordt duidelijk waar de verschillen en overeenkomsten zitten, waar de standpunten op kunnen schuiven naar belangen.

De verdieping draait om drie vragen uit de besprekfase:

- Wat vind je ervan?
- Wat wil je?
- Hoe zit je erin?

Door deze vragen ontstaat ruimte om elkaars standpunten te begrijpen en rekening te houden met elkaars belangen.

Stap 5: onderzoeken wat ieder vindt en wil

In deze stap ga je verder onderzoeken hoe de ander naar de situatie kijkt.

Je stelt vragen zoals:

- “Wat vind jij ervan?”
- “Hoe kijk jij hiernaar?”
- “Wat zou jij graag willen dat er gebeurt?”



Hierdoor wordt duidelijk wat voor de ander belangrijk is.

Valkuil

Veel mensen vinden het lastig om duidelijk te zeggen wat ze echt vinden of willen. Ze blijven bij feiten of beschrijven alleen de situatie en daardoor blijven deze vragen achterwege. Juist de vraag 'Wat wil jij dan?' is wezenlijk om serieus genomen te worden en om te accepteren dat de uitkomst, afspraak, oplossing anders is dan dat je zelf zou willen.

Let op

Blijf nieuwsgierig en nodig de ander uit om zijn of haar mening en wens te verwoorden.

Intermezzo: geen keuze

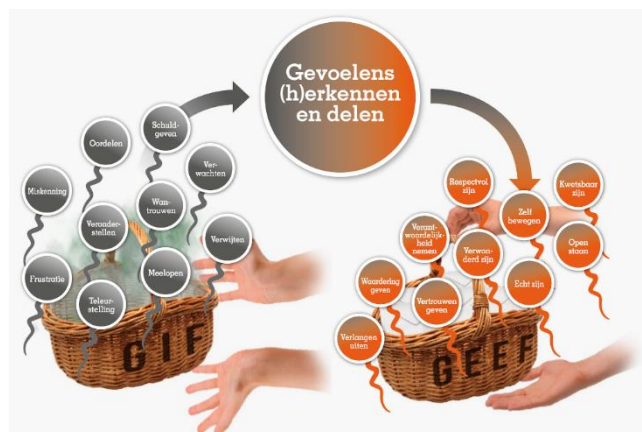
In het gesprek kan het gebeuren dat er weinig of geen keuzevrijheid is. Besluiten zijn genomen, kaders liggen vast of omstandigheden laten weinig ruimte.

Dat kan spanning oproepen. Teleurstelling, weerstand of het gevoel niet gehoord te worden. De reflex kan zijn om dit weg te drukken of om direct te schakelen naar "wat nu moet".

Toch zit de waarde van het gesprek juist in het eerst erkennen van wat er speelt. Wat betekent dit voor jou? Wat raakt dit? Hoe kijk je hiernaar?

Niet om de uitkomst te veranderen, maar om ruimte te geven aan wat er is. Dat voorkomt dat spanning zich vastzet of zich later op een andere manier uit.

Van daaruit kan het gesprek verschuiven naar de vraag: gegeven deze situatie, hoe wil jij je hiertoe verhouden? Wat heb je nodig? Wat is een volgende stap die voor jou klopt?



Ook als er geen keuze is in de situatie, blijft er altijd een vorm van keuze in hoe je ermee omgaat.

Stap 6: uitwisselen van standpunten

Je luistert naar elkaar en probeert te begrijpen waarom iets belangrijk is voor de ander. Je kijkt naar elkaars perspectief en houdt rekening met wat er speelt. Hier ontstaat vaak een verschuiving: van standpunten → naar belangen. Bijvoorbeeld:

- "Ik wil dat het anders gaat." kan veranderen in



- “Voor mij is het belangrijk dat we duidelijkheid hebben.”

Valkuil

In discussie gaan of elkaar proberen te overtuigen. Het doel is niet om gelijk te krijgen, maar om elkaar beter te begrijpen.

Stap 7: samenvatten en checken

Aan het einde van deze fase kijk je samen waar jullie nu staan.

De vraag die hierbij hoort is: “Hoe zit je erin?”

Met deze vraag check je of er voldoende begrip is ontstaan en hoe ieder op dat moment in het gesprek staat. Voorbeelden:

- “Hoe kijk je er nu naar?”
- “Waar sta je op dit moment?”
- “Hoe zit je erin als je alles zo hoort?”
- “Welk besluit neem je voor jezelf?”

Valkuil

Te snel doorgaan naar afspraken terwijl iemand er eigenlijk nog niet achter staat, ofwel deze vraag achterwege laten.

Let op

Als iemand nog twijfelt of weerstand voelt, is de methodische stap om terug te gaan naar wat er aan de hand is dat er twijfel is, terug naar de ‘tekentafel’. Je neemt dus de tijd om te begrijpen wat er voor de ander belangrijk is. Vaak merk je dat je mening verandert wanneer je beter begrijpt hoe het voor de ander is. Wat eerst een standpunt was, blijkt soms een behoefte of zorg te zijn. En precies daar ontstaat ruimte om samen verder te komen. De verdieping zorgt ervoor dat afspraken later duidelijker en beter gedragen zijn.



Zodra je twijfelt of weerstand voelt zet je stap terug

Wat de verdieping oplevert

Wanneer je deze verdieping goed doorloopt

- Heb je meer begrip voor elkaar



- Heb je meer inzicht in wat belangrijk is
- Heb je meer bereidheid om samen keuzes te maken
- Ben je meer met elkaar begaan

Daardoor wordt de overgang naar de volgende fase van het gesprek makkelijker: het maken van keuzes en afspraken.

Wat er misgaat als je de verdieping overslaat

In veel gesprekken gebeurt hetzelfde. Je praat even over wat er speelt en daarna ga je al snel naar oplossingen of afspraken of nog scherper. Je zegt wat je vindt en geeft oplossingen of vraagt om oplossingen, afhankelijk van je positie. Dat lijkt efficiënt, maar vaak ontstaat er dan een probleem. De afspraak wordt gemaakt, maar later blijkt dat iemand er eigenlijk anders in zat. Je herkent dit misschien:

- iemand zegt “is goed” maar bedoelt eigenlijk “ik heb er moeite mee”
- iemand knikt, maar komt later niet in beweging
- een afspraak wordt gemaakt, maar daarna toch niet nagekomen

Dan lijkt het alsof het gesprek goed is afgerond, maar onder de oppervlakte, in de onderstroom, is er nog geen echt begrip en of acceptatie.

<https://www.aanspreekcirkel.nl/methodiek>

De keuzes in het gesprek

Na de opening en de verdieping komt nu het derde deel van het gesprek: het maken van keuzes en afspraken.

Gesprekken kunnen lang of kort duren. Soms verlopen ze soepel, soms zijn ze ingewikkeld of ongemakkelijk. Dat hoort erbij. De methode helpt je om ondanks die verschillen toch stap voor stap tot een goed gesprek te komen.

Een goed gesprek stopt niet bij uitspreken en begrijpen. Het wordt pas echt waardevol wanneer het ook leidt tot duidelijkheid, afspraken en beweging.

Dat is belangrijk omdat het goede gesprek uiteindelijk drie dingen oplevert:

- betere samenwerking en relaties
- resultaat en duidelijkheid
- reflectie en ontwikkeling



In de praktijk wordt, zoals eerder aangegeven, de vraag “Hoe zit je erin?” vaak te weinig gesteld. Daardoor lijkt het alsof er afspraken zijn gemaakt, maar blijken ze later toch niet te worden nagekomen. Er komt dan “iets tussen” of er wordt niet op teruggekomen, je komt ermee weg, geen aanspreken. Juist daarom is deze fase belangrijk

Omdat je in de eerdere fases al hebt onderzocht wat er speelt en hoe je ernaar kijkt, hoe je erin zit, kun je nu samen kijken wat er mogelijk is.

Stap 8: samen zoeken naar oplossingen

In deze stap ga je samen verkennen welke oplossingen mogelijk zijn, welke afspraken je kunt maken.

Je kijkt naar wat er besproken is en vraagt:

- “Welke oplossingen zie jij?”
- “Wat zou een goede stap kunnen zijn?”
- “Welke afspraken passen hierbij?”

Het gaat hier niet om winnen of verliezen. Je merkt vaak dat je naar elkaar toe beweegt omdat je beter begrijpt wat voor de ander belangrijk is.

Je houdt rekening met elkaar omdat je begaan bent met elkaar

Valkuil

Te snel één oplossing kiezen zonder samen te verkennen wat er mogelijk is. Afspraken er toch doorheen drukken op basis van positie en functie.

Let op

Blijf open staan voor meerdere mogelijkheden en hou in de gaten op welke wijze de te maken afspraken geformuleerd worden en dat dit niet eenzijdig is maar ook gedragen formuleringen zijn zoals bijvoorbeeld ‘smart’, ‘kpi’s of fuzzy (nog niet allemaal zo meetbaar)

Stap 9: afstemmen wat ieder nodig heeft

Wanneer duidelijk wordt welke afspraken gemaakt worden ga je onderzoeken wat er nodig is om afspraken te kunnen nakomen. Nu en niet eerder!

Je vraagt bijvoorbeeld:

- “Wat heb jij nodig om dit te kunnen doen?”
- “Wat helpt om deze afspraak na te komen?”
- “Wat hebben we van elkaar nodig?”





Dit is een belangrijk moment in het gesprek. Wanneer duidelijk is wat er nodig is, worden afspraken realistischer en beter uitvoerbaar.

Valkuil

Afspraken maken zonder te bespreken wat iemand nodig heeft. Dan lijkt de afspraak duidelijk, maar blijkt later dat deze niet haalbaar is. Of afspreken wat er nodig is en dat vervolgens niet nakomen. En zeker een valkuil die al veel eerder speelt is te snel vragen wat iemand nodig heeft.



Stap 10: hoe ga je het aanpakken?

In deze stap maak je de afspraak concreet in actie. Je vraagt bijvoorbeeld:

- “Hoe ga je dit aanpakken?”
- “Wat is de eerste stap?”
- “Wanneer ga je hiermee beginnen?”

Het geeft de beweging weer die je gaat maken om de afspraken te gaan uitvoeren. Een eerste idee, een eerste toets naar haalbaarheid en meteen de check of het nog steeds kloppend is

Valkuil

Deze check vraag niet stellen, of veel te algemeen of iets toevoegen aan de afspraken
Bijvoorbeeld:

“Laten we het beter doen.”

Wanneer keuzes moeilijk zijn

Soms lukt het niet om tot een oplossing te komen waar iedereen volledig achter staat. Dat kan gebeuren wanneer:

- Belangen botsen
- Regels of beleid een rol spelen
- Er een besluit genomen moet worden
- Bij crisissituaties of acute interventies

In die situaties helpt het om elkaar serieus te blijven nemen en aandacht te houden voor de relatie. Ook wanneer de uitkomst niet precies is wat je zelf had gehoopt. Juist dan laat je zien dat het gesprek niet alleen over afspraken gaat, maar ook over verbinding en respect.

Het kan ook zijn dat het nodig is om terug te gaan naar wat er echt speelt en wat er onder zit. Dan is een vervolgesprek wellicht op zijn plaats. Hangt af van de duur en energie het gesprek gekost heeft. Het hoeft allemaal niet in 1 gesprek opgelost te worden.



Meer uitleg en achtergronden <https://www.aanspreekcirkel.nl/methodiek/>

Afronding van het gesprek

De eerste drie delen van het gesprek zijn:

1. De opening
2. De verdieping
3. Het maken van keuzes en afspraken

Deze drie delen vormen samen het gesprek waarin de methodiek van de Aanspreekcirkel is geïntegreerd. De vierde fase van de Aanspreekcirkel – aanspreken – kan vanuit twee invalshoeken plaatsvinden.

De rechtsom variant

Wanneer een gesprek voor het eerst op deze manier wordt gevoerd, gaat aanspreken vooral over reflectie op het gesprek zelf. Het vormt dan het sluitstuk, de afronding van het gesprek.

Je kijkt samen terug op vragen zoals:

- Wat heeft het gesprek opgeleverd?
- Wat ben je tegengekomen?
- Wat zegt dit over jou?
- Hoe voelt het voor je?

Bijvoorbeeld in termen als:

- gehoord
- gezien
- serieus genomen
- verbonden
- gewaardeerd

De linksom variant

Bij vervolggesprekken kan aanspreken juist eerder in het gesprek plaatsvinden. Wanneer het gesprek gaat over:

- eerder gemaakte afspraken
- reflectie op gedrag
- feedback of ontwikkeling

komt aanspreken direct na uitspreken, waarna het gesprek weer verder kan gaan richting nieuwe afspraken. Dit noemen we de linksom variant. In deze manual werken we vooral met de rechtsom variant.

Rechtsom



Aanspreken als reflectie op het gesprek

Linksom



Aanspreken op afspraken en gedrag



Stap 11: samenvatten en waarderen

Voordat je het gesprek afrondt, kijk je samen kort terug op wat er is:

- uitgesproken
- besproken
- afgesproken

Je reflecteert ook op het verloop en de uitkomst van het gesprek. Doe dit vooral op jouw eigen manier. Een mooi alternatief is om je gesprekspartner te vragen de samenvatting te geven. Dat helpt vaak om het gesprek nog beter te begrijpen.

Het geeft jou ook de ruimte om de ander waardierend aan te spreken met vragen zoals:

- Wat kom je bij jezelf tegen in dit gesprek?
- Wat zegt dit over jou?
- Hoe voelt dit voor jou, zo aan het einde van het gesprek?

Deze vragen helpen om het gesprek bewust en reflectief af te ronden.

Valkuil

Het gesprek abrupt afsluiten zonder samen te checken:

- Wat er precies is afgesproken
- Wat het gesprek heeft opgeleverd

Daardoor kan het aanspreekmoment worden gemist.

Stap 12: sluitstuk van het gesprek

Er zijn verschillende manieren om een gesprek af te ronden. Belangrijk is dat dit zorgvuldig gebeurt. Wanneer er emoties of gevoeligheden zijn geraakt, helpt het om even te checken of alles goed kan worden afgesloten. Je kunt bijvoorbeeld vragen:

- Hoe is het voor jou om dit gesprek nu af te ronden?
- Wil je nog ergens op terugkomen dat nu bij je opkomt?
- Heb je nog iets nodig om het gesprek goed af te sluiten?

Een andere manier om af te ronden

Soms helpt een korte reflectievraag zoals:

“Wat neem je mee uit dit gesprek?”

“Wat laat je hier uit dit gesprek?”

Je kunt deelnemers vragen dit bijvoorbeeld in één woord te zeggen. Daar hoeft niet





altijd een gesprek op te volgen, tenzij er toch nog iets wordt geraakt. Dan kun je opnieuw even doorvragen.

Smalltalk van het gesprek

Na deze reflectie kun je het gesprek afronden. Soms gebeurt dat weer met lichte smalltalk, zonder dat de waarde van het gesprek verloren gaat. Zo eindigt het gesprek op een manier die zowel zorgvuldig als menselijk is.

Afronding van deze manual

Met deze medewerker manual heb je een basis om het gesprek volgens de methode van aanspreekcirkel te voeren. Niet als vast stramien, maar als richtinggevend kader dat helpt om gesprekken met meer aandacht, scherpere en onderlinge betrokkenheid te voeren.

De opbouw van openen, verdiepen, keuzes maken en afronden geeft houvast. Tegelijkertijd zit de werkelijke kwaliteit niet in het volgen van de stappen, maar in hoe mensen elkaar daarin ontmoeten. Daarmee is deze manual geen eindpunt, maar een uitnodiging, een handreiking. Een uitnodiging om het gesprek in de praktijk aan te gaan, om te oefenen, om te reflecteren en om samen te blijven leren: samen lerend op weg (GO SLOW)

Je kunt als aanvulling op deze manual de onlinetraining 'het voeren van het goede gesprek' via Udemey of Studytube.

<https://www.udemy.com/course/het-voeren-van-het-goede-gesprek/?referralCode=51CD283F0E6C1F6CDECB>

https://academy.studytube.nl/courses/1586/het-voeren-van-het-goede-gesprek?company_id=168

Mocht je graag meer weten voor jouw team of organisatie, neem dan gerust contact op via info@aanspreekcirkel.nl

Samenhang manuals

Deze teammanual is onderdeel van een set van drie. In de **team manual** ligt de focus op de rol van de deelnemers en gespreksleider(s) : hoe je aanspreekt, uitspreekt en reflecteert in teamgesprekken. Dat vormt de basis onder ieders bijdrage in het teamgesprek. De **begeleidersmanual** richt zich op het ondersteunen van teams in het werken met de aanspreekcirkel door de methodebegeleider.