

Crucial Conversations vervolgvactiteiten

Tips om getrainde vaardigheden te verankeren.

1. Aanbevelingen om uw vaardigheden te verbeteren

“Oefening baart kunst” is een bekend gezegde. Het baart misschien niet meteen kunst, maar het helpt enorm. Wil je significant beter worden in het voeren van crucial conversations, om tot betere relaties en resultaten te komen, dan raden we je aan regelmatig te oefenen. Dat kan op verschillende manieren. Om je daarbij te ondersteunen hebben de VitalTalent trainers een aantal vervolgvactiteiten geselecteerd. Kies de activiteiten uit die het best bij jou of jouw organisatie passen.

Activiteiten die je individueel kunt doen:

- Lees het boek ‘Crucial Conversations’.
- Bezoek de online [Crucial Conversations Coach](#) en:
 - ontdek de verschillende hulpmiddelen bij iedere vaardigheid (1 t/m 8)
 - ontdek extra hulpmiddelen bij Resources:
 - download de Modelkaart en hang het op een zichtbare (werk)plek.
 - print een aantal Crucial Conversations Planners zodat je snel en eenvoudig je volgende crucial conversations gesprek kunt voorbereiden.
 - Doe opnieuw de ‘Stijl Onder Stress’ test en bekijk op welke gebieden je vooruit bent gegaan of wat nog extra aandacht verdient.
 - Download en beluister de ‘Crucial Conversations Audio Companion’.
 - bekijk enkele van onze Webinars over aansprekende en actuele thema’s.
- Bestudeer de aantekeningen en oefeningen in je deelnemershandleiding nog een keer.
- Plaats de bijbehorende kernkaarten (de kleine, vierkante kaartjes met samenvatting) op een opvallende plek zodat je er makkelijk bij kunt om te oefenen of als geheugensteuntje.
- Bestudeer de modelkaart (grote kaart) die je achterin de deelnemershandleiding aantreft, eventueel om je voor te bereiden op een mogelijke Crucial Conversation. De rechterkolom achterzijde met de titel ‘beginselen en vaardigheden’ kan je helpen bij de voorbereiding op belangrijke besprekingen, van coachingssessies tot teamvergaderingen. Niet elk gesprek is een *Crucial Conversation*, maar veel van de vaardigheden bevorderen een doeltreffende communicatie in het algemeen en kunnen dagelijks worden toegepast.
- Ga naar de website www.vitaltalent.nl en meld je aan voor de maandelijkse nieuwsbrief, met de laatste nieuwtjes, actuele thema’s en achtergrondinformatie.
- Leer een vriend of familielid een van de vaardigheden of beginselen die je in de Crucial Conversations training hebt geleerd. Onderschat niet het belang van 'lesgeven' om zo je eigen toepassing van de vaardigheid te verbeteren.

Ben je een intern gecertificeerd trainer, bezoek dan de [VitalTalent Trainer Zone](#). Deze online omgeving geeft toegang tot nog veel meer hulpmiddelen. Zo kun je deelnemen aan gratis Webinars, inzichten van andere trainers opdoen, artikelen downloaden en videofragmenten bekijken.

Activiteiten die je met een medecursist/leerpartner kunt doen:

- Spreek af dat je elkaar een keer per week, of om de week, ziet en maar er een gewoonte van. Leg die data vast maar hou de meetings kort, bijvoorbeeld max 30 minuten. Het doel van de sessies is om ervaringen uit te wisselen, naderende crucial conversations voor te bereiden en elkaar te coachen.
- Kies iedere week een nieuwe vaardigheid om samen aan te werken. Gebruik je kernkaarten en concentreer je op hoe je deze vaardigheid in je gesprekken kunt toepassen. Welke problemen komt je tegen? Welke ervaringen hebt je onlangs gehad bij het toepassen van deze specifieke vaardigheid? Zorg voor een “veilige sfeer” om samen goed over dit soort kwesties te praten en elkaar van oprechte feedback te voorzien.
- Doe beide opnieuw de 'Stijl Onder Stress' test en bespreek de resultaten met elkaar. Bekijk op welke gebieden jullie vooruit zijn gegaan en wat nog extra aandacht behoeft. Coach en stimuleer elkaar en spreek af om dit na een half jaar te herhalen.

Activiteiten die je met je een klein groepje (tafelgroep) kunt doen:

- Spreek met elkaar af om bijvoorbeeld één keer per maand een uur als een soort oefenclub bijeen te komen. Het voornaamste doel is ervaringen en adviezen uitwisselen, kortom: leren van elkaar en elkaar
- Kies een bepaald hoofdstuk of vaardigheid uit om te bespreken en deel vervolgens ervaringen met elkaar. Vraag elkaar om situaties uit de praktijk voor te leggen waar iemand hulp of begeleiding bij kan gebruiken. Dit kunnen situaties op het werk zijn, relaties binnen of tussen teams of persoonlijke relaties. Spreek af wie wat doet.
- Ontwikkel en oefen rollenspellen voor 'tegenstellingen formuleren' en de 'BRENG-vaardigheden'. Gebruik situaties uit het dagelijks leven om de vaardigheden op toe te passen. Gebruik specifieke scripts en help elkaar de precieze bewoordingen te vinden om in bepaalde situaties te gebruiken. Tip: besteed aandacht aan gesprekken die niet of niet goed genoeg worden gevoerd.
- Gebruik de oefeningen uit de deelnemershandleiding door en oefen ze opnieuw met elkaar.

Activiteiten die je in je organisatie kunt doen:

- Pas een meer gestructureerde benadering toe en laat bijvoorbeeld bepaalde teams één keer per maand een uur als een soort oefenclub bijeen komen. Laat de teams de activiteiten doen zoals hierboven beschreven voor ‘een klein groepje (tafelgroep)’.
- Zorg ervoor dat het gebruik van de vaardigheden op alle niveaus van de organisatie een vaak terugkerend gespreksonwerp wordt. Eenvoudige, ondersteunende vragen zoals “Hoe staat het met jouw Crucial Conversations?” kunnen ervoor zorgen dat mensen in de hele organisatie zich bewust blijven van de toepassing (en noodzaak) van de vaardigheden.

- Herinner mensen eraan de vaardigheden te gebruiken door te verwijzen naar specifieke vaardigheden of termen, bijvoorbeeld door de missie van het bedrijf een 'gezamenlijk doel' te noemen of tijdens een bijeenkomst te vragen: “Formuleren we dit nu niet als een 'sukkelkeuze'?”
- Bekijk een film of een scene waarin personages een cruciaal gesprek voeren. Kijk of, en hoe, de vaardigheden worden gebruikt en bespreek de bevindingen na afloop met elkaar.
- Kies een situatie uit waar jouw organisatie of een bepaald team mee te maken heeft en pas de vaardigheden toe om naar concrete resultaten toe te werken. Bepaal waar het team misschien is vastgelopen, welke gesprekken er gevoerd moeten worden en bespreek de beste benadering voor het voeren van die gesprekken aan de hand van de vaardigheden en beginselen van Crucial Conversations.
- Reserveer standaard ongeveer 15 minuten van iedere (personeels-)vergadering om te praten over het belang en de ontwikkeling van Crucial Conversations binnen de organisatie. Bespreek met elkaar wat je als organisatie of team nog meer kunt doen om de vaardigheden bij de medewerkers 'on top of mind' te houden.
- Leidinggevendenden kunnen hun steun uitspreken en hun medewerkers aanmoedigen de vaardigheden toe te passen. Zij kunnen tijdens bijeenkomsten hun medewerkers vragen hun ervaringen te delen en de geboekte vooruitgang.
- Laat je organisatie, indien mogelijk, iets bedenken om de successen van goed gevoerde Crucial Conversations te vieren/te belonen. Iedere keer als iemand een cruciaal gesprek voert, krijgt hij of zij bijvoorbeeld een compliment. Bedenk iets voor een team als het team vooruitgang boekt in het voeren van Crucial Conversations. Het gaat erom dat je het nieuwe gedrag waardeert én stimuleert.

2. Gespreksvoorbereiding a.d.h.v. de Crucial Conversations Planner

Dit werkblad helpt je een bepaald gesprek dat je wilt houden voor te bereiden, te voeren en op te volgen. Als je iedere keer dat je een (potentieel) cruciaal gesprek hebt staan de onderstaande stappen doorloopt, zullen de resultaten van veel van deze gesprekken een stuk bevredigender zijn.

Stap 1 • Loskomen

Wat is het juiste gesprek?

Welk gesprek voer ik niet of voer ik niet goed?

1. Hoe uit zich dat?
2. Wat zit mij werkelijk dwars? (In één of twee zinnen)
3. Wat is het juiste onderwerp om te bespreken: Inhoud, Patroon of Relatie?

Stap 2 • Start vanuit je hart

Wat wil ik echt?

1. Wat wil ik zelf bereiken? Voor de ander? Voor de relatie? Voor de organisatie?
2. Hoe zou ik me gedragen als ik dit echt zou willen?
3. Maak ik 'sukkelkeuzes'? of heb ik nu een gezond motief?

Stap 3 • Mijn verhalen beheersen**Wat voor verhaal vertel ik mijzelf?**

1. Vertel ik mijzelf het verhaal van het Slachtoffer, Schurk, of Hulpeloze?
2. Doe ik alsof ik niet weet wat mijn aandeel in het probleem is?
3. Waarom zou een redelijk, rationeel en fatsoenlijk mens dit doen?
4. Wat zou ik nu moeten doen om te bereiken wat ik werkelijk wil?

Stap 4 • BRENG mijn route in beeld**Hoe breng ik de boodschap over?**

1. Benoem de feiten. Begin met: "Er is nu 2 keer, of Het viel mij op dat. "
2. Reageer met uw verhaal. Breng uw verhaal als een *verhaal*, niet als een *feit*. Gebruik zinnen als: "Het lijkt alsof..."
3. Ervaar het verhaal van de ander door een vraag te stellen, zodat ik inzicht krijg in het redelijke, rationele en fatsoenlijke denkproces van de ander? Bijvoorbeeld: "Hoe zie jij deze situatie...?"
4. Heb ik eraan gedacht onderzoekend te spreken en de ander aan te moedigen een afwijkende mening te geven?

Stap 5 • Leer te kijken en Maak het veilig**In hoeverre ben ik en of de ander aan het vechten en of vluchten?**

1. Staat de veiligheid op het spel? Wat wijst daarop?
2. Wat is mijn gebruikelijke stijl bij deze persoon in een vergelijkbare situatie (vechten of vluchten)?
3. Wat is ons gezamenlijke doel? (Zijn we bereid er een te bedenken?)
4. Is er wederzijds respect? Zo niet, wat is er nodig om daarvoor te zorgen?

Stap 6 • Verken de gedragsroute van de ander**Hun standpunt begrijpen**

1. Hoe kan ik de VSSV vaardigheden gebruiken om hun standpunt te begrijpen?
2. Wat voor verhaal vertelden zij zichzelf? Hoe voelden zij zich?
3. Hoe kan ik mij verbeteren in het stellen van vragen, spiegelen, samenvatten en het geven van een voorzet?

Stap 7 • Actie en resultaat**Wie doet Wat en voor Wanneer en hoe Controleren we dat?**

1. Hoe leg ik de afspraken vast en hoe controleren we samen de voortgang?

3. Toepassing bij het leiden van vergaderingen

Dit is een voorbeeld van de toepassing van Crucial Conversations vaardigheden in een concrete situatie. We richten ons hier op de toepassing van de vaardigheden om vergaderingen doeltreffend voor te bereiden en te leiden. Hetzelfde proces zou gebruikt kunnen worden om checklists op te stellen voor prestatie management, coaching en functioneringsgesprekken.

Voorafgaand aan de vergadering:

- Denk goed na over:
 - het doel: waarom vergaderen we en over welke onderwerpen?
 - de beoogde resultaten: wat zullen we uiteindelijk bereiken?
 - de te nemen stappen: wat is de procedure of agenda?
- Wat de resultaten betreft, vraag u zich af: "Wat wil ik werkelijk bereiken met deze vergadering? Wat wil ik dat mensen weten? Hoe wil ik dat ze zich voelen? En eventueel: Wat wil ik dat zedoen?"
- Wie heeft er, op basis van het bovenstaande, hetzelfde doel en dient de vergadering bij te wonen? (Denk aan de mogelijke compromissen en betrek het minimum aantal mensen erbij dat vereist is om in de beschikbare tijd tot de best mogelijke beslissing te komen).
- Maak het doel, de resultaten en de te nemen stappen vooraf aan de deelnemers bekend, tegelijkertijd met de uitnodiging voor de vergadering. Het beoogde resultaat kan ook zijn een dialoog op gang te brengen over een bepaald onderwerp en ideeën uit te wisselen, zonder direct een conclusie of beslissing te hoeven forceren.

Tijdens de vergadering:

- Herhaal aan het begin wat het doel, de beoogde resultaten en de te nemen stappen zijn, en zorg dat er sprake is van een gezamenlijk doel.
- Blijf bij de vooraf bepaalde stappen en "Maak het veilig" voor anderen vraagtekens bij het proces te zetten, als het erop lijkt dat wat besproken wordt niet voldoet aan het aangegeven doel of niet tot de beoogde resultaten leidt.
- Wijs iemand aan om specifiek aandacht te besteden aan de kwaliteit van het proces van de vergadering in plaats van alleen op de inhoud te letten. Iedereen in de groep dient echter alert te zijn op tekenen van Vechten of Vluchten. Als u daar tekenen van ziet, stop dan met praten over de inhoud en richt u op het proces. Een voorbeeld hiervan zou zijn dat u tekenen van strijd of overgave ziet. Dan is er bijna zeker sprake van een probleem met betrekking tot het gemeenschappelijk doel. Vraag uzelf af en vraag anderen of dit een daadwerkelijk probleem of een misverstand is, en stem uw aanpak daarop af.
- Stimuleer het gebruik van BRENG-vaardigheden om een punt duidelijk te maken (eerst de feiten en dan de interpretatie, etc.) en combineer deze met goede informeer- (VSSV)-vaardigheden. De meeste groepen zijn veel beter in overtuigen dan in vragen stellen en door alleen al de aanpak van de ander te verkennen kan er veel doeltreffender vergaderd worden.

Spoor aan tot actie bij ieder agendapunt door vast te leggen wie wat wanneer doet en ten slotte...

Controleer de voortgang!