

MOEILIJKE GESPREKKEN

“Lastige” FEEDBACK geven ...

Eric Hermans



PRINCIPE

VAARDIGHEID

VRAGEN

KIES JE ONDERWERP EN JE DOEL

VERTREK VANUIT JE HART

LEER OBSERVEREN

CREËER EEN VEILIG KADER

WEES JE BEWUST VAN JE EIGEN VERHAAL

HET VERHAAL VAN DE ANDER

VERKEN DE GEDACHTEN DE ANDER

GA NAAR AFSPRAKEN



Aandachtspunten bij een Moeilijk Gesprek.



Hoe leiden naar actie?

STAPPEN NAAR ACTIE

Gedacht betekent nog niet dat je het uitgesproken hebt.

Uitgesproken betekent nog niet dat de ander het ontvangen heeft.

Ontvangen betekent nog niet dat de ander het begrepen heeft.

Begrepen betekent nog niet dat de ander ermee ingestemd heeft.

Ingestemd betekent nog niet dat de ander het uitgevoerd heeft.

CHECKVRAAG

1. Heb je het wel gevraagd?
2. Luistert de ander ook echt naar je?
3. Begrijpt de ander wat je vraagt?
4. Wil de ander verantwoordelijkheid nemen?
5. Welke afspraken heb je gemaakt over deadline, feedback, rapport?



1. GEDRAG

Waarneming – beschrijf de FEITEN

“Ik heb gemerkt dat ...”



2. GEVOEL

Beschrijf je gevoel

“Ik voel me daarbij ...”



3. GEVOLG

Behoeft – benoem ook de gevolgen en beschrijf wat jij nodig hebt

“Het gevolg is ...”



4. GEWENST

Verzoek – geef aan wat je verwacht – stel een vraag of suggereer iets

“Zou je ...”



FEEDBACK IN 8 STAPPEN

- 1. Kondig aan: “Heb je een minuutje, ik wil je iets zeggen?”**
- 2. Geef kort toelichting.**
- 3. Beschrijf het gedrag: “Ik heb opgemerkt dat ...”**
- 4. Geef toelichting bij het effect van dat gedrag.**
- 5. Vraag de andere naar hun perceptie van de situatie. Dialoog!**
- 6. Doe een suggestie of formuleer wat jij verlangt.
Als de persoon zelf een andere manier zou weten,
kan hij/zij dat doen.**
- 7. Maak een afspraak rond de vervolgstappen.**
- 8. Zeg DANK JE WEL!**

GEDRAGSCODE

START (F-F-F):
FACTS – FEELINGS - FUTURE

Treed tijdig op

Ontplooi

Doe aan follow-up

Geloof, aanvaard

Leven en werken is 10 % wat mij overkomt en 90 % hoe ik daarop reageer.

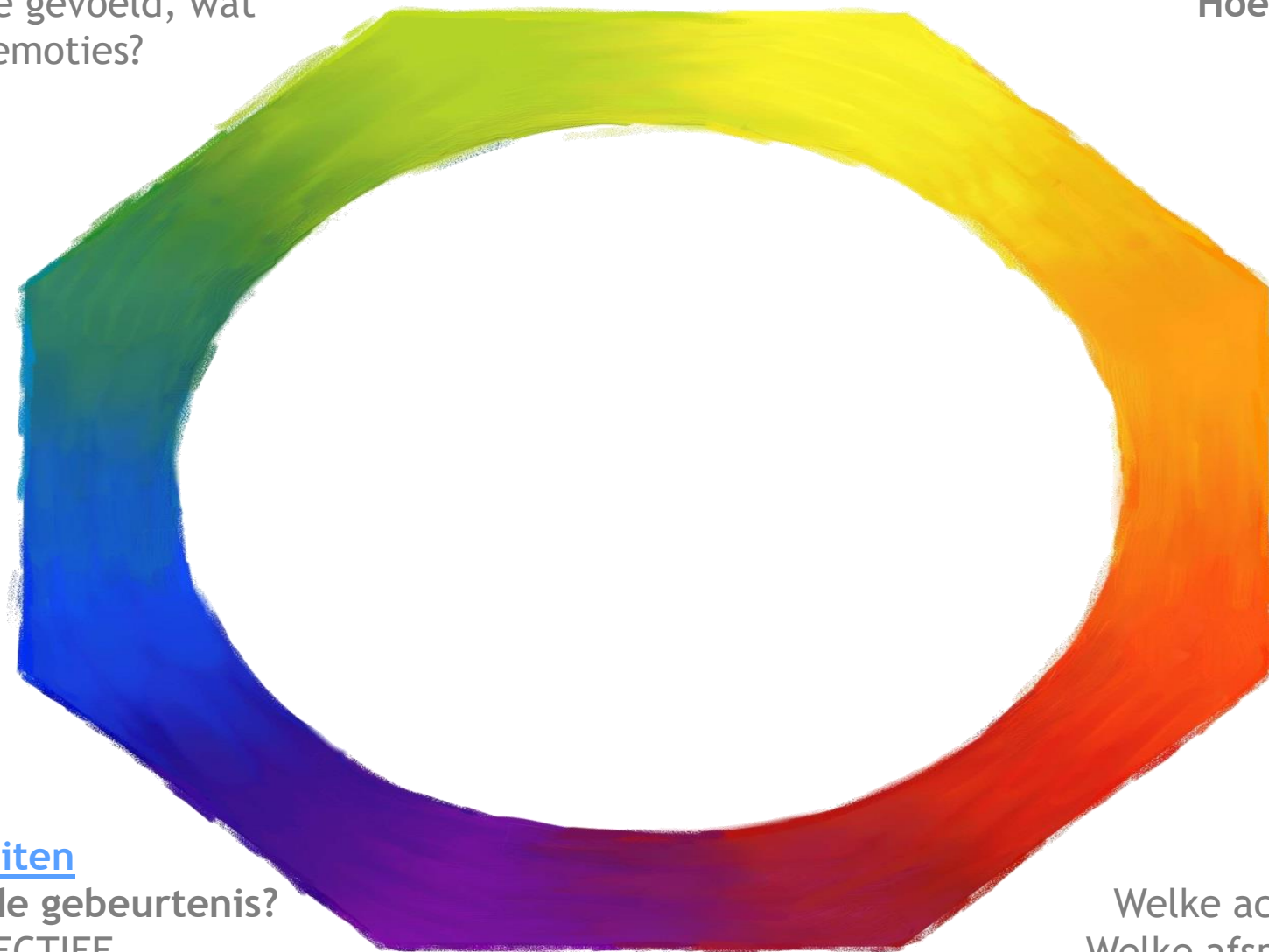
FIGA-model

Stap 3: Gevoelens

Wat heb je gevoeld, wat waren je emoties?

Stap 2: Interpretatie

Hoe heb jij de feiten geïnterpreteerd?
Wees SUBJECTIEF



Stap 1: Feiten

Wat was de gebeurtenis?
Wees OBJECTIEF

Stap 4: Actie
Welke acties ga je nemen?
Welke afspraken maken we?



Nog vragen?
0477 345 704
eric@thenextlevel.be



Eric Hermans

Neem NU actie in de richting van je doelen.

Ervaar rust en ontwikkel een zekere dringendheid in je leven

**Onze enige missie is om
jou naar je next level te
begeleiden als leider,
als manager, als
ondernemer,
als persoon, als partner,
met je team,
met je bedrijf.**

**The NEXT
LEVEL**.be

