

ELAN {LEARNING}

it's better to be understood



Luisteren naar mensen
Zonder jezelf uit het oog
te verliezen



Diagnosemodel voor moeilijke gesprekken

Context	Huidig gedrag / huidige situatie	Effect
• Enkel vaststaande feiten • Aanleiding tot de problematische situatie • Onveranderbaar	• Gedrag van de medewerker • Hoe het werk georganiseerd is. • Zaken die veranderbaar zijn.	• Ongewenste effecten van het gedrag? • Effect op jou als LG • Effect op het team, het bedrijf, de klant
Voorbeelden	Voorbeelden	Voorbeelden
• Tom heeft promotie gemist. • Danira zit in scheiding. • Jonathan is nog maar 1 maand in dienst.	• Tom heeft altijd commentaar op jou. • Danira klaagt de hele dag door. • Jonathan neemt weinig initiatief.	• Klanten klagen over de medewerker • Collega's willen niet meer met jou in het team zitten. • Niet alle taken worden binnen het team correct uitgevoerd.
	Opties	Verwachting
	• Aangepast gedrag van de medewerker • Alternatieve manier om het werk te organiseren • Zaken die bijdragen aan het gewenst gevolg	• Het omgekeerde van het effect. • Voor jou als LG • Voor het team, het bedrijf, de klant
	Voorbeelden	Voorbeelden
	• Tom geeft enkel in 1-1 gesprekken zijn mening over jou. • Danira praat enkel tegen vertrouwenscollega over scheiding.	• Klanten zijn tevreden over de medewerker • Collega's willen met jou in het team zitten. • Alle taken worden binnen het team correct uitgevoerd.

Golvende aanpak

- Positieve start
- Probleem op tafel
- Laat je gesprekspartner vertellen
- Vat samen – erken – voeg toe
- Opties om probleem aan te pakken
- Goede afspraken

