



## THE ART OF PEOPLE

EQ-i  
Coaching  
Communicatie

### De waarde van waardering...

*Samenwerken en open communicatie doordat je elkaar waardeert, ook al ben je heel verschillend...*

Klinkt mooi, maar in de dagelijkse praktijk worden andere denkwijzen eerder als bedreigend ervaren. Laat staan dat men openlijk waardering voor elkaar uitspreekt. Toch blijkt het openstaan voor andere visies wel degelijk tot betere resultaten te leiden. Door verschillende visies kom je namelijk samen tot nieuwe, uitzonderlijke ideeën, en maak je gebruik van elkaars verschillende kwaliteiten. Daarnaast is er een positief biologisch effect.

Gebrek aan motivatie is een belangrijke oorzaak van chronische vermoeidheid en veroorzaakt depressies bij werknemers. Oprechte waardering doet echter wonderen. Door de positieve invloed wordt dopamine vrijgemaakt in de hersenen en deze stof zet aan tot actie. Het antwoord op hoe de medewerker, collega en vriend te motiveren is mijns inziens hierbij gegeven. Maar waarom is dat zo moeilijk?

### **Luisteren: de 'interne flipperkast'**

Waardering begint bij open communicatie, en dit begint bij luisteren. Regelmatig spreek ik mensen die het als lastig ervaren om oprecht te luisteren naar de ander zonder de interne flipperkast te laten werken. Iemand zegt iets waardoor bij de ander de ingesleten denkpatronen ervoor zorgen dat allerlei gedachten naar boven komen: het werkt als een interne flipperkast. Gedachten die wellicht helemaal niets met de actuele situatie te maken hebben.

Meerdere keren ervaar ik dat medewerkers maar ook leidinggevendenden óver elkaar praten, maar niet mét elkaar. Ook leidinggevendenden vermijden conflicten. Acht procent van de managers eet zelfs liever insecten dan dat hij conflicten aanpakt, zo blijkt uit onderzoek uitgevoerd door het Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR), één van de grootste Europese organisaties op het gebied van conflictmanagement. Het is misschien een wat vreemde vergelijking, maar het zegt wel degelijk het nodige over hoe wij met conflicten omgaan. Conflicten ontstaan in een volgend stadium van het niet erkennen van elkaars verschillen.

### **Open communicatie en samenwerking**

Vanuit mijn achtergrond als coach en communicatiedeskundige zie ik het diepgaande effect als

mensen integer durven te communiceren.

Zo sprak ik laatst een vriend die als docent les geeft aan een VMBO. De leerkrachten op zijn school variëren in leeftijd, didactische vaardigheden en aanpak. Door de verschillende aanpakken en visies ontstonden er onderhuidse conflicten die mooi vermeden konden worden door het solistische karakter van de functie. Totdat er een nieuwe directeur kwam, die begon over samenwerken.

Allereerst bleek het team geen team. Door gezamenlijke themadagen te organiseren is men gaan kijken wat de gedeelde uitgangspunten waren. Er bleken uiteindelijk meer overeenkomsten dan verschillen te zijn. Daarnaast werd de kwaliteit van de communicatie onder de loep genomen. Dat heeft een basis gecreëerd voor een (nieuwe) samenwerking. Nu groeit de onderlinge waardering.

### **Waardering**

Dag in dag uit werken in Nederland ruim 7,7 miljoen mensen, man, vrouw in de leeftijden variërend van 18 tot 65 jaar met elkaar samen. Velen maken deel uit van uiterst boeiende microsamenlevingen: het gezin, maar ook teams, afdelingen en hele organisaties. Zelden wordt er structureel aandacht gegeven op de manier hoe we met elkaar communiceren. Mijn ervaring is dat door gerichte aandacht voor de kwaliteit van de communicatie, het onderkennen van de impact en effect van complimenteren én waarderen er een hele nieuwe manier van samenwerken en samenleven ontstaat. Mét elkaar praten in plaats van óver elkaar, elkaar welgemeende complimenten geven voor de kwaliteiten van de ander, en de ander waarderen om wie hij is.

Wanneer heeft u voor het laatst gewaardeerd?

*Valérie Docters van Leeuwen, maart 2007*

*Gepubliceerd in het Nederlands Tijdschrift voor Coaching*