



THE ART OF PEOPLE

EQ-i
Coaching
Communicatie

Waarderen is te leren

- 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.

Samenwerken

Het erkennen en waarderen van tegenstellingen in de ander is een zienswijze die mij al lang intrigeert. Dag in dag uit werken in Nederland ruim zes 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. Uit onderzoek blijkt dat homogene groepen minder uitzonderlijke resultaten bereiken dan heterogene groepen, dus wellicht de moeite waard om op basis hiervan groepen en teams samen te stellen. In de praktijk blijkt echter dat doorgaans samenwerken met andersdenkenden als lastig wordt ervaren door zowel leidinggevendenden als medewerkers.

Interne flipperkast

Als coach en als communicatiedeskundige spreken wij regelmatig mensen die het als lastig ervaren om open te communiceren: 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 gedachtes naar boven komen: het werkt als een interne flipperkast. Gedachtes die wellicht helemaal niets met de actuele situatie te maken hebben.

Wat zou er echter met de kwaliteit van communicatie gebeuren als er geluisterd wordt naar wat iemand echt bedoelt? En de verschillen in de ander te erkennen en te waarderen in plaats van te bestrijden?

Dit voorjaar hebben wij de workshop 'Open communicatie en feedback geven' hiertoe ontwikkeld, gericht op samenwerken, open communiceren en feedback geven. De workshop is gebaseerd op onze ervaring in het zelf werken in en met teams. Het blijft mij verwonderen hoe mensen vele uren met elkaar doorbrengen letterlijk in één ruimte, afdeling, gebouw zonder elkaar een compliment te geven voor het goede werk of de goede vaardigheden die

de ander heeft. Negatieve feedback rolt echter sneller over tafel, of liever gezegd onder tafel, want het blijkt lastiger om iemand direct feedback te geven. Medewerkers maar ook leidinggevenden praten óver elkaar, maar niet mét elkaar. Ook leidinggevenden 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.

In meerdere onderzoeken komt naar voren dat waardering en complimenteren wonderen zouden doen. In het in februari j.l. gepubliceerde onderzoek van Rijksuniversiteit Groningen kwam naar voren dat een gebrek aan motivatie een belangrijke oorzaak van chronische vermoeidheid en depressies veroorzaakt bij werknemers. Een complimentje doet wonderen. Door de positieve invloed wordt dopamine vrijgemaakt in de hersenen en deze stof zet aan tot actie. Het antwoord op hoe de medewerker te motiveren zou je zeggen. Wanneer heeft u voor het laatst gewaardeerd?

Valérie Docters van Leeuwen, coach The Art Of People c&c