

Checklist*

Een boodschap overbrengen die écht aankomt

Cortex = aan

1. Benoem het probleem

- Ga stevig staan of rechtop zitten
- Benoem het gedrag van de ander zo concreet en feitelijk mogelijk (dus zonder eigen invulling)
 - Ik hoorde je zeggen “wie is hier nu de manager” (in plaats van “je deed dominant”)
 - Ik zag dat je vanochtend om half tien binnenkwam
- Houd je boodschap kort maar duidelijk
- Check of de cortex bij de ander aanblijft: iemand knikt en blijft rustig

2. Grens aangeven. Voeg deze stap toe als jij het gedrag onacceptabel vindt. Anders door naar 3.

- Korte tekst: “dit is niet acceptabel” of “op deze manier wil ik niet samenwerken”
- Vermijd afzwakkende woorden als “misschien” of “eigenlijk”
- Houd oogcontact
- Laat een stilte vallen zodat de boodschap kan landen

3. Geef het effect van het gedrag aan op jou en/of de praktijk

- Geef het effect aan op jezelf:
 - “Dat vind ik frustrerend omdat het nu al de derde keer is” (gevoel)
 - “Ik vraag me dan af of je onze afspraak wel serieus neemt” (gedachte)
- Of geef het effect aan op de praktijk (gevolg):
 - “Daardoor is er onvoldoende tijd voor de overdracht om belangrijke details over te brengen tijdens de overdracht”.
 - “Daardoor komt de veiligheid in het gedrang”
- Check of je boodschap overkomt:
 - “Begrijp je mijn frustratie?”

4. Geef ruimte voor de reactie van de ander. Blijft de cortex aan? Vervolg met stap 5.

5. Maak een afspraak

- Maak samen een duidelijke afspraak
- Spreek af hoe je een vervolg geeft aan de afspraak

* Deze stappenplannen geven een leidraad. Soms kun je stappen overslaan of de volgorde aanpassen. Geef tussendoor ook steeds ruimte voor reactie. Na afloop van een gesprek kun je a.d.h.v. dit stappenplan bepalen wat je al goed hebt gedaan en/of wat je nog kunt verbeteren.

Aandacht voor jouw boodschap? Krijg eerst de cortex van de ander aan!

Limbisch systeem = aan

1. **Herken dat de ander limbisch wordt** (verdedigen, standpunt herhalen, stem verheffen, sneller praten, huilen, macht uitoefenen etc.)
2. **Blijf Zelf rustig**
 - Bedenk "Hij/zij zit nu ver boven de vijf" ("hij/zij is limbisch")
 - Haal diep adem
 - Denk: dit gaat niet over mij, dit is paniek bij de ander
3. **Geef ruimte aan de emotie (Van 10 naar 8)**
 - Laat de ander stoom afblazen en zeg zelf nog niets
 - Parkeer je eigen punt voor nu en zet je nieuwsgierigheid aan
 - Toon non-verbaal empathie
 - Ga ontspannen staan of zitten
 - Knik en hum
 - Maak oogcontact
4. **Erken de emotie van de ander (Van 8 naar 7)**
 - Ga pas door met punt 4 zodra er weer ruimte ontstaat in het gesprek (toon en snelheid bij de ander gaan omlaag en er valt een duidelijke stilte)
 - Benoem het gevoel van de ander in zijn/haar eigen taal
 - *"Het maakt je flink pissig dus?"*
 - *"Dus het zit je flink dwars?"*
 - *"Je schrikt hiervan?"*
 - Vermijd dat je de emotie te snel afkapt
 - Dus niet: *"Ik begrijp je frustratie maar ik wilde alleen helpen"*
5. **Onderzoek wat de emotie veroorzaakt (van 7 naar 5)**
 - Stel vragen over de mogelijke oorzaak van de emotie
 - *"Waar zit je zorg hierbij?"*
 - *"Wat zit je nu het meest dwars?"*
 - Ga niet in discussie maar toon begrip
 - Probeer de onderstroom/emotie samen te vatten "dus als ik je goed begrijp..."
 - Vraag door totdat je ook voelt dat je het begrijpt
 - Zeg "ja" tegen het gevoel. *"Nu ik het begrijp kan ik je gevoel wel voorstellen"*
6. **Stuur het gesprek terug naar de inhoud**
 - Vraag of de ander weer klaar is voor jouw inhoud
 - *"Zal ik dan nu toelichten waarom ik denk dat we moeten veranderen?"*
 - *"Zal ik mijn kant nu toelichten?"*
 - Vertel kort en duidelijk je boodschap en check of de cortex "aanblijft". Zo niet parkeer dan indien nodig weer je boodschap en herhaal de stappen.