

BOUWEN AAN WEDERZIJDS VERTROUWEN

Heeft u het wel eens meegemaakt? Heeft u een belangrijk gesprek goed voorbereid, maar tijdens het gesprek laaien de emoties zo hoog op dat u niet bereikt wat u wilde bereiken. Pas als u weer buiten staat, denkt u: ik had dát moeten zeggen. *Crucial Conversations* leert u de vaardigheden om alle belangrijke gesprekken naar tevredenheid af te ronden. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat u altijd gelijk krijgt.

Hoe kan het toch dat u achteraf vaak wel kunt analyseren wat er fout is gegaan in een gesprek, maar dat u tijdens het gesprek niet beseft dat het gesprek de verkeerde kant op ging voordat het te laat was? Als het eenmaal te laat is en de emoties hoog opgelopen zijn, gaat het meestal niet meer om de inhoud en is de conversatie verloren. U kunt dit voorkomen door al in een vroeg stadium de symptomen te herkennen en daar op te anticiperen. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Toch is het de auteurs Kerry Patterson, Joseph Grenny en Ron McMillan goed gelukt om u te helpen deze symptomen niet alleen bij uzelf te detecteren, maar ze ook aan te voelen bij uw gespreksgenoten.

Een andere cruciale factor in het voeren van een goede dialoog is om wederzijds vertrouwen op te bouwen. Door het wederzijds vertrouwen kan gewerkt worden aan oplossingen die voor beide partijen beter is dan een vooraf gedefinieerde oplossing die verdedigd moet worden. Er is dan geen sprake van een winnaar en een verliezer in de conversatie, maar beide partijen worden er beter van.

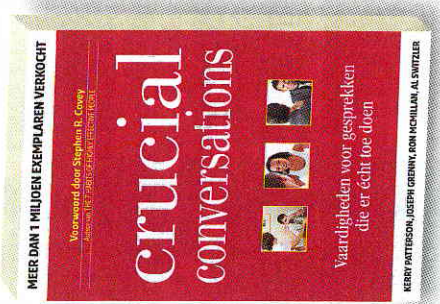
Het klinkt allemaal wel erg mooi en het lijkt er wel op dat uw hele leven verbeterd met het lezen van dit boek. Ik heb het zelf geprobeerd. Vlak voor een belangrijk gesprek heb ik het boek gekocht

en het in één weekend uitgelezen. Achteraf bleek het gesprek toch anders te zijn verlopen dan ik gedacht had. Ik heb echter het gesprek veel beter voor kunnen bereiden en mijn argumenten gestructureerd naar voren kunnen brengen. Hoewel het gesprek anders liep dan ik van tevoren dacht, ben ik voldaan over het gesprek en de afloop. Het is ook een kwestie van oefenen, in latere gesprekken is het steeds beter gegaan.

Ik vond *Crucial Conversations* een prettig boek om te lezen. Op gestructureerde wijze wordt een methode beschreven om belangrijke gesprekken op een goede manier te voeren en waar mogelijk het beste resultaat voor alle partijen te bereiken. De voorbeelden zijn duidelijk, maar soms beslaan de dialogen zoveel pagina's dat het meer om de inhoud van het gesprek lijkt te gaan dan om het voorbeeld. De volledigheid van alle aandachtspunten en de korte checklisten met ezelsbruggetjes om het gemakkelijk te onthouden tijdens de dialoog maken dat volledig goed.

Georges van Acker heeft eens gezegd: 'Als iedereen gelijk wil hebben, is er geen plaats meer voor dialoog'. Patterson, Grenny en McMillan leren u om weer een echte dialoog te voeren, misschien krijgt dan niet iedereen gelijk, maar u bereikt wel het beste voor alle partijen.

Jan Jacob Bos is knowledge manager bij Schuberg Philis. Hij is alumnus van Business School Nederland, de Action Learning MBA.



CRUCIAL CONVERSATIONS

Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan e.a.

IMK Opleidingen / 2010 / paperback / 236 blz.
€ 19,95

Crucial Conversations biedt u een instrument waarmee u de lastigste en belangrijkste gesprekken effectief kunt voeren. U leert onder andere hoe u zich voorbereidt op lastige situaties en hoe u zorgt voor een omgeving waarin vrijwel alles bespreekbaar is.