

Tips om effectief te communiceren

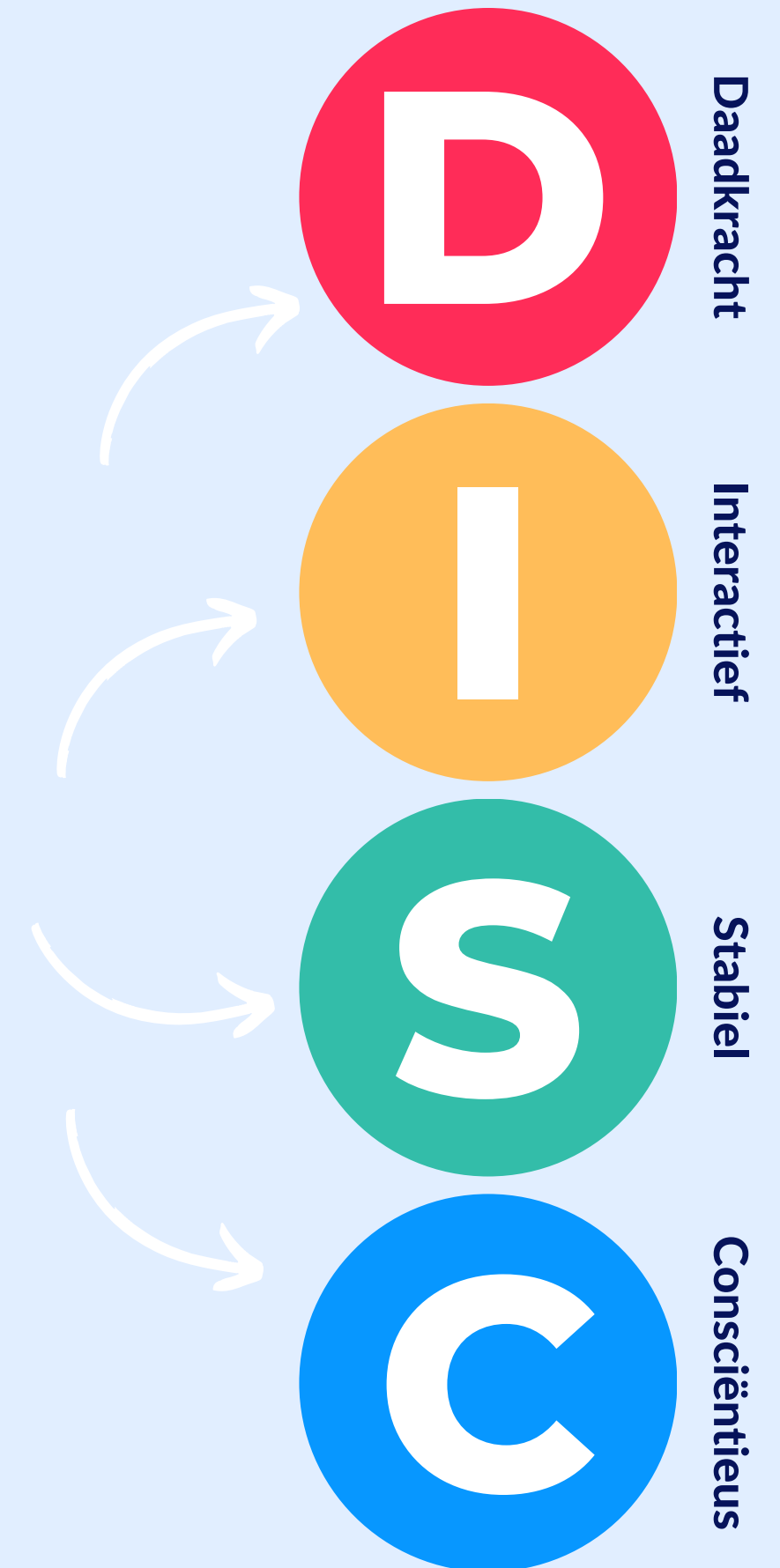
Hoe effectief een gesprek is, hangt af van de personen die het gesprek voeren. Elk gesprek is verschillend en een wisselwerking tussen jou als leidinggevende en je medewerker. Inzicht in wie jouw medewerker is, maar ook in wie jij zelf bent, helpt bij het voeren van een gesprek. Met de DISC-methode krijg je dat inzicht vanuit vier profielen: Daadkracht, Interactief, Stabiel en Consciëntieus. Deze methode laat zien **welk gedrag** mensen vertonen en hoe ze graag **communiceren**.

De start:

Stap 1: Bepaal het gedragstype van de medewerker met wie je in gesprek gaat of wilt. Hiervoor gebruik je de **snelle** of **uitgebreide** methode. Deze vind je op de volgende pagina's.

Stap 2: Doe daarna hetzelfde om ook jouw eigen gedragstype te bepalen.

Belangrijk: deze methode helpt je om je eigen gedrag en dat van je medewerker beter te begrijpen en effectiever in te zetten. De methode is dus niet bedoeld om je medewerkers in hokjes te plaatsen.



Welk type is je medewerker? En welk type ben jij zelf?

Herken je je medewerker – of jezelf – direct in één van de profielen? Gebruik dan de snelle methode. Wil je het wat uitgebreider onderzoeken? Gebruik dan de uitgebreide methode. Deze vind je op de volgende pagina.

De snelle methode



| | |
|----------|---|
| D | Resultaatgericht Proactief Besluitvaardig Direct |
| I | Enthousiast Positief Overtuigend Makkelijke prater |
| S | Geduldig Bescheiden Begripvol Stabiel |
| C | Analytisch Perfectionistisch Nauwkeurig Vaste procedures |

De uitgebreide methode



Hoe werkt het?

Kies per regel één woord

Twijfel je? Kies dan het woord dat het snelst bij je opkomt. Sta er niet te lang bij stil.

Noteer een kruisje, omcirkel of schrijf het op

Tel het aantal gekozen woorden per kolom op

Noteer het aantal onderin bij totaal

De hoogste score is de primaire gedragsstijl

De op één na hoogste score is de secundaire stijl.

Heb je een gelijke score?

Dan weegt de linkerkolom altijd zwaarder dan de rechter.

| | | | | |
|--------|----------------|---------------|-------------|-----------------|
| 1 | Assertief | Inspirerend | Zorgzaam | Controle |
| 2 | Beslist | Gezellig | Hulpvaardig | Kritisch |
| 3 | Ongeduldig | Impulsief | Begripvol | Formeel |
| 4 | Doelgericht | Positief | Betrouwbaar | Feitelijk |
| 5 | Winnen | Charmant | Attent | Gestructureerd |
| 6 | Direct | Spraakzaam | Harmonieus | Bedachtzaam |
| 7 | Snel | Ongedwongen | Bescheiden | Nauwkeurig |
| 8 | Moedig | Overtuigend | Tevreden | Veeleisend |
| 9 | Doortastend | Optimistisch | Solide | Gedisciplineerd |
| 10 | Besluitvaardig | Communicatief | Geduldig | Precies |
| 11 | Zelfverzekerd | Enthousiast | Vriendelijk | Logisch |
| 12 | Beslisser | Hartelijk | Loyaal | Analytisch |
| Totaal | | | | |

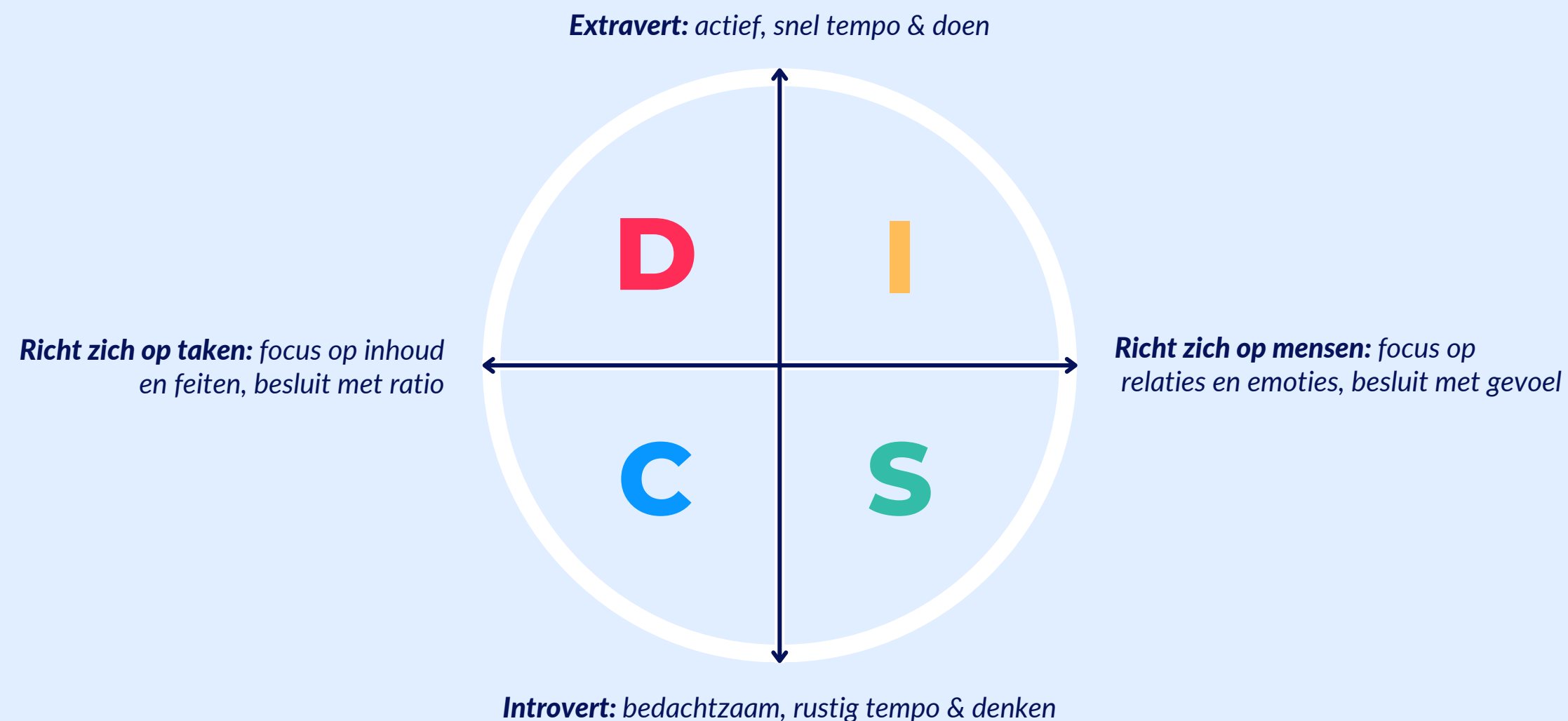


Dit zijn de vervolgstappen

Stap 3: Weet je welk type het best past bij je medewerker? Blader door naar de pagina van die kleur.

Stap 4: Op die pagina vind je meer informatie over het type profiel (kleur) van je medewerker. Ook kun je hier bij je eigen type checken waar jij extra aandacht aan kunt geven in het gesprek tussen jullie twee. De praktische do's en don'ts staan voor je op een rij.

Stap 5: De tips helpen je om je goed voor te bereiden op het gesprek. Zodat je het gesprek met vertrouwen aangaat.



D

**Als je
medewerker het
meeste op dit
type lijkt ...**

Kracht

Assertief, neemt initiatief, behaalt resultaten en hakt knopen door.

Gemotiveerd door...

Nieuwe uitdagingen en kansen, het boeken van resultaten en controle over de werksituatie.

Soms moeite met...

Eentonige werkzaamheden, zichzelf openstellen en privé-zaken delen.

Houdt van..

Uitdaging, vrijheid en de leiding nemen.

Angsten

Om als zwak of zacht gezien te worden en de controle te verliezen.

Valkuilen

De neiging om te willen beheersen, te controleren en hoge eisen te stellen.

... kijk dan nu bij je eigen type (kleur) voor de tips



Do's:

- Luister voor je praat en neem de tijd om het standpunt van je medewerker te begrijpen
- Laat je medewerker eigen acties/conclusies bepalen
- Stel jezelf af en toe kwetsbaar op om het goede voorbeeld te geven

Don'ts:

- Gelijk willen hebben
- Sturen of de leiding overpakken
- Tegen de ander opboksen



Do's:

- Neem het gesprek en je medewerker serieus
- Wees to-the-point
- Houd het doel voor ogen en rond samen af met acties/conclusies

Don'ts:

- Langer de tijd nemen voor het gesprek dan nodig
- Je medewerkers directheid persoonlijk opvatten
- Met te veel ideeën komen, of met hele creatieve/niet-praktische ideeën komen

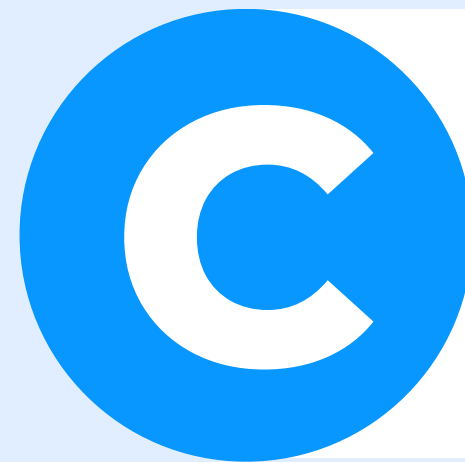


Do's:

- Kom ter zake en begin het gesprek met de belangrijkste boodschap
- Focus op doelen en acties

Don'ts:

- Over koetjes en kalfjes praten
- Te lang en te diep op gevoel ingaan
- Overbezorgd reageren



Do's:

- Probeer je te richten op het doel van het gesprek
- Houd het kort

Don'ts:

- De ander te veel informatie/context uitleggen
- In details verzanden



Als je medewerker het meeste op dit type lijkt ...

Kracht

Inspireert anderen, overtuigend, denkt creatief, is snel, optimistisch en communicatief.

Gemotiveerd door...

Openlijke erkenning, in de belangstelling staan, gedachten uitwisselen, een goede sfeer en gezelligheid.

Soms moeite met..

Ideeën praktisch tot uitvoering brengen, routine, het bijhouden van rapportages en precisiewerk.

Houdt van..

Een vriendelijke sfeer, contact met anderen en humor.

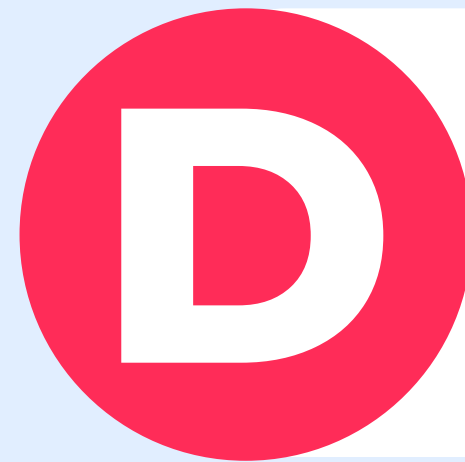
Angsten

Om afgewezen of buitengesloten te worden.

Valkuilen

Neiging om chaotisch te worden en focus te verliezen.

... kijk dan nu bij je eigen type (kleur) voor de tips



Do's:

- Laat je medewerker zijn/haar ideeën uiten en help daarna bij het selecteren
- Luister voor je praat, onderbreek de ander niet
- Geef erkenning
- Maak ruimte voor gezelligheid en humor

Don'ts:

- Je medewerker de wet voorschrijven
- Het gesprek te zwaar en serieus maken



Do's:

- Laat je medewerker vooral spreken
- Houd het doel voor ogen en spreek een vervolgactie af
- Stel één vraag tegelijkertijd

Don'ts:

- Zelf de spotlight overnemen



Do's:

- Wees energiek en houd het tempo erin
- Blijf positief en ga mee in de kansen die je medewerker ziet
- Houd het doel voor ogen en vraag om verduidelijking waar nodig

Don'ts:

- Te lang stilstaan of blijven hangen bij een probleem
- Bang zijn om dingen anders te doen



Do's:

- Probeer enthousiast, energiek en optimistisch te zijn
- Geef je medewerker een compliment of erkenning
- Maak ruimte voor koetjes en kalfjes
- Wees bereid om af te stappen van je originele plannen en planning

Don'ts:

- Formeel spreken en gereserveerd zijn
- Je te veel richten op feiten en details

S

Als je
medewerker het
meeste op dit
type lijkt ...

Kracht

Goed luisteren, ondersteunen, harmonie brengen in het team, samenwerken met anderen.

Gemotiveerd door...

Waardering, begrip en waardevolle relaties, voorspelbaarheid en rust.

Soms moeite met..

(Te snelle) veranderingen, competitie en werken met autoritaire en onvriendelijke mensen.

Houdt van..

Waardering, harmonie en duidelijke verwachtingen.

Angsten

Om stabiliteit en veiligheid te verliezen en de confrontatie aan te gaan.

Valkuilen

Afwachtend en conflictvermijdend.

... kijk dan nu bij je eigen type (kleur) voor de tips



Do's:

- Vraag door en nodig je medewerker uit om meer te vertellen
- Bied een luisterend oor, toon begrip en geef gevoelens de ruimte
- Praat rustig en geef je medewerker de tijd zelf tot een oplossing te komen

Don'ts:

- Ongevoelig, bazig of ongeduldig reageren
- In discussie gaan of ervanuit gaan dat jij het beter weet
- Meteen ter zake komen



Do's:

- Leg de bedoeling van het gesprek uit
- Stel vragen, onderbreek niet en luister aandachtig
- Toon oprechte interesse in je medewerker en zijn/haar naasten (partner, kinderen)
- Betrek hem/haar in de oplossing

Don'ts:

- Het gesprek overnemen
- De situatie invullen voor de ander



Do's:

- Houd de tijd in de gaten
- Probeer je te focussen op het doel van het gesprek en de acties
- Praat niet alleen over gevoelens, houd het af en toe bij feiten

Don'ts:

- Je medewerker meenemen in je zorgen



Do's:

- Geef aan dat je (het welzijn van) je medewerker belangrijk vindt
- Begin met niet-werkgerelateerde zaken
- Toon interesse in je medewerker en vraag door

Don'ts:

- Je afstandelijk opstellen
- Je gelijk willen krijgen
- Voor alles een logische verklaring zoeken

C

**Als je
medewerker het
meeste op dit
type lijkt ...**

Kracht

Organiseren, doordachte besluiten nemen, snel denken gedetailleerd, analyseren en goede kwaliteit leveren.

Gemotiveerd door...

Goedkeuring, erkenning van inhoud, logica en details, de tijd en ruimte voor werk krijgen.

Soms moeite met..

Onvoorspelbare mensen of omgeving, openheid en in groepen werken.

Houdt van..

Data analyseren, statistieken, schema's en correcte procedures.

Angsten

Om kritiek te krijgen en de precisie en kwaliteit in het werken wat los te laten.

Valkuilen

Langzaam beslissingen nemen, moeite met delegeren en controle uit handen geven.

... kijk dan nu bij je eigen type (kleur) voor de tips



Do's:

- Stuur de agenda (ruim) van tevoren en stel voorbereidende vragen
- Accepteer stiltes; geef je medewerker de tijd om antwoorden te formuleren
- Leg zaken helder uit en beredeneer waarom je erover begint

Don'ts:

- Kritiek leveren
- Te snel willen sturen
- Onzorgvuldig zijn



Do's:

- Vertraag je tempo en geef je medewerker de ruimte om te spreken
- Houd je aan regels, processen en afspraken, en focus op feiten
- Wees voorbereid en houd een structuur aan in het gesprek (en deel die vooraf)

Don'ts:

- Te energiek reageren
- Zaken uitvergroten of overdrijven
- Te laat komen



Do's:

- Onderbouw wat je zegt
- Accepteer het als iemand gereserveerd reageert
- Blijf bij het onderwerp
- Probeer samen tot een besluit te komen

Don'ts:

- Te veel nadruk leggen op gevoelens



Do's:

- Maak een agenda en houd je aan de tijd
- Houd de grote lijn voor ogen
- Probeer het eens te hebben over hoe iemand zich voelt
- Rond het gesprek af door samen acties te benoemen

Don'ts:

- Je samen door details laten meeslepen
- Je gelijk willen krijgen