

Uitleg

Een goed gesprek begint bij jezelf.

Altijd. Wáár dat gesprek ook over gaat.



Met deze kaarten ontdek je welke patronen, eigenschappen en ervaringen invloed hebben op jouw manier van communiceren. Van sommige ben je je bewust, andere zijn misschien nog een blinde vlek.

De context van dit spel is je werk, maar de inzichten neem je overal mee naartoe. Draai deze kaart om en ontdek de 6 succesfactoren die centraal staan in dit spel.

Hoe gebruik je ze?

Solo: Ter voorbereiding op een spannend gesprek, of om te reflecteren op jouw rol in de organisatie.

Samen: Als ijsbreker of verdieping met een collega, leidinggevende of iemand die dicht bij je staat.

Gouden regel: Alles mag er zijn, niets moet gedeeld worden. Toon nieuwsgierigheid, geen oordeel.

Uitleg

Een goed gesprek begint bij jezelf.

De 6 succesfactoren

Er zijn 6 factoren die invloed hebben op de kwaliteit van jouw gesprekken.

1. De mens achter een gesprek
2. Persoonlijke omstandigheden
3. Rol en positie
4. Wijze van communiceren
5. Conditie van een gesprek
6. Doel en onderwerp

Blijf nieuwsgierig

Het mooie is: al deze factoren spelen tegelijkertijd ook een rol bij je gesprekspartner. Vul dus niets in voor de ander, maar stel vragen!

Drie handige helpers voor elk gesprek:

OMA: Laat **O**ordelen, **M**eningen en **A**dviezen vaker thuis.

NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander – vraag liever door!

LEV: Toon **L**ef, wees **E**igen-wijs en voel je **V**olledig vrij.

Succesfactor 1

De mens achter het gesprek



Geen mens is een onbeschreven blad. Wie jij bent en hoe jij communiceert, is gevormd door een unieke mix van **karakter** (*nature*) en **opvoeding** (*nurture*). Of je nu opgroeide met strenge regels, in een luidruchtig groot gezin, of met specifieke tradities: het vormt jouw waarden, normen en de manier waarop je emoties (blij, boos, bang, bedroefd) uit.

Al die ervaringen bepalen waar jouw kracht ligt, maar ook waar je valkuil of allergie zit. Ben je bijvoorbeeld enorm daadkrachtig? Dan is drammen je valkuil, geduld je uitdaging en passiviteit je allergie.

Daarnaast werkt elk brein anders. **Neurodiversiteit** – zoals ADHD, hoogsensitiviteit of dyslexie – maakt hoe we informatie verwerken uniek.

Gedeelde talen op de werkvloer, zoals profielen uit persoonlijkheidstesten, helpen woorden geven aan hoe we naar onszelf en elkaar kijken.

Kortom: Je neemt altijd jezelf mee naar je werk. Jouw hele rugzak praat mee in elk gesprek.

Succesfactor 1 De mens achter een gesprek

In de spiegel kijken

Ontdek hoe jouw achtergrond en karakter doorwerken in de gesprekken over je werk. Kies één of meer vragen.

- 1 **Jouw blauwdruk:** Wat was kenmerkend voor jouw opvoeding? Welk 'tegeltje' hing er bij jullie figuurlijk aan de wand?
- 2 **De kern:** Welke drie woorden omschrijven jouw karakter het best?
- 3 **Kompas:** Wat zijn jouw drie belangrijkste waarden, en met welk concreet gedrag (je normen) laat jij die zien op de werkvloer?
- 4 **Kwaliteiten & Allergieën:** Wat is jouw grootste kwaliteit in een gesprek? En bij welk gedrag van een ander schiet jij direct in de allergie?
- 5 **Brein & Tools:** Werkt jouw brein op een specifieke manier (neurodiversiteit) waar een gesprekspartner rekening mee kan houden? Of is er een persoonlijkheidstest van het werk die jouw gebruiksaanwijzing goed samenvat?

Welk effect heeft dit alles op de gesprekken die jij dagelijks voert?

Succesfactor 2

Persoonlijke omstandigheden



Het leven staat nooit stil. Grote levensgebeurtenissen – zoals een huwelijk, geboorte, verhuizing, ziekte of het overlijden van een naaste – hebben een enorme impact op ons. Maar ook de dagelijkse, kleinere dingen – zoals een onverwachte file of een haperende computer – bepalen hoe je erbij zit. Daarnaast speelt je loopbaanfase mee: ben je net gestart, een ervaren rot in het vak, of kijk je al uit naar je pensioen?

Al deze omstandigheden beïnvloeden direct jouw **beschikbaarheid** en **aandacht**.

Ben je bijvoorbeeld mantelzorger? Dan sta je misschien minder te springen om een intensieve avondstudie. Moet je je kind tijdelijk naar school brengen vanwege een gebroken been? Dan is die vaste vergadering om negen uur 's ochtends ineens een flinke uitdaging.

Kortom: Je bent geen robot. Wat er thuis of onderweg gebeurt, bepaalt hoeveel ruimte je hebt aan de overlegtafel.

Succesfactor 2 Persoonlijke omstandigheden

De waan en de realiteit van de dag

Sta stil bij wat er momenteel in jouw leven speelt en hoe dat onbewust meepraat. Kies één of meer vragen.

- 1 **De grotere impact:** Speelt er momenteel iets met jou of je naasten (denk aan gezondheid, gezin, mantelzorg) dat de laatste tijd ongebruikelijk veel tijd of energie van je vraagt?
- 2 **De dagelijkse logistiek:** Zijn er praktische zaken in je privéleven of je reis naar het werk die invloed hebben op je planning, je werktijden of je bereikbaarheid?
- 3 **Jouw batterij:** Hoe staat het vandaag met je mentale en fysieke energie? Zit je 'vol' of heb je juist ruimte over?
- 4 **Loopbaanfase:** Hoe beïnvloedt de fase van jouw loopbaan jouw doelen en wensen?

Wat heeft jouw gesprekspartner vandaag nodig om te begrijpen waarom je er zo (bijvoorbeeld scherp, vermoeid of afgeleid) bij zit?

Succesfactor 3

Rol en positie



Binnen een organisatie heeft iedereen een plek. Je bent medewerker of leidinggevende, werkt in een specifiek team en bent net nieuw of juist een doorgewinterde rot in het vak. Elke formele functie brengt eigen verantwoordelijkheden, taken en **belangen** met zich mee. Die belangen zijn niet altijd hetzelfde als die van je gesprekspartner, wat kan zorgen voor een natuurlijke spanning in het gesprek.

Maar er is meer dan het organogram. Naast je formele rol neem je ook een **informele positie** in.

Hoe claim jij je ruimte? Maak je op straat makkelijk plaats voor een groepje jongeren, of zeg je kordaat: "Ik wil er graag even langs"? En stap je een vergaderruimte binnen, kies je dan strategisch het hoofd van de tafel, of schuif je liever onopvallend ergens in het midden aan?

Kortom: Of je nu praat vanuit je officiële functieomschrijving of vanuit je natuurlijke plek in de groep: rangen, standen en ongeschreven regels praten altijd mee.

Succesfactor 3

Rol en positie

De dynamiek op de vloer

Onderzoek hoe de formele en informele hiërarchie jouw gesprekken beïnvloedt. Kies één of meer vragen.

- 1 **De formele pet:** Wat is jouw officiële functie en welke unieke belangen of verantwoordelijkheden verdedig jij in een gesprek? Begrijp je die van de ander ook?
- 2 **Ervaring op de teller:** Maakt het voor jou uit of je gesprekspartner (of jijzelf) een starter is of een ervaren manager? Hoe zie je dat terug in de toon van het gesprek?
- 3 **Plek aan de tafel:** Waar ga jij meestal zitten tijdens een overleg? Wat zegt die plek over jouw rol?
- 4 **Prioriteiten in de wandelgang:** Je staat gezellig te kletsen met een collega en je leidinggevende (of een directielid) loopt langs. Rond je het gesprek rustig af, of switch je direct van focus?

Hoe gelijkwaardig zijn jouw gesprekken écht, en wat kun jij doen om de ruimte voor de ander te vergroten?

Succesfactor 4

Wijze van communiceren



In elk gesprek ben je een zender én een ontvanger. De kracht van jouw boodschap zit hem in veel meer dan de woorden die je kiest. Je stemgeluid, intonatie, kleding, beweeglijkheid en lichaamstaal praten non-stop mee. Je communiceert **verbaal** én **non-verbaal**.

Om geloofwaardig over te komen, moeten je woorden en je lijf in lijn zijn met elkaar. Zeg je met een ineengedoken houding en zachte stem dat je “*er vol overgave voor gaat*”, dan gelooft de ander dat minder snel dan wanneer je rechtop staat met je voeten stevig op de grond.

Emoties werken hier onbewust in door. Een hardere stem associëren we snel met boosheid, terwijl opgetrokken schouders of een strakke blik vaak angst of stress verraden. Je hebt geen controle over hoe de ander reageert, maar wel over jouw eigen signalen.

Kortom: Je lichaam liegt nooit. Bewustzijn van je eigen verbale en non-verbale communicatie is de sleutel tot een effectief gesprek.

Succesfactor 4 Wijze van communiceren

Jouw zendmast en antenne

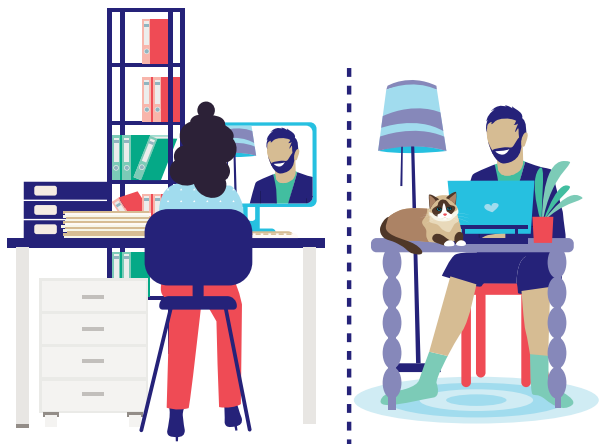
Kijk eens kritisch naar hoe jij 'uitzendt' en 'ontvangt' in een gesprek. Kies één of meer vragen.

- 1 **Jouw zendstijl:** Hoe praat jij doorgaans? Praat je met veel woorden of ben je kort van stof? Praat je hard, zacht, snel, of juist heel bedachtzaam en met veel handgebaren?
- 2 **De verpakking:** Stem jij je kleding bewust af op de context of de gesprekspartner van die dag? Wat wil je daarmee uitstralen?
- 3 **Emoties op tafel:** Als je tijdens een werkgesprek geraakt wordt door een emotie (blij, boos, bang, bedroefd), laat je dit dan merken of benoem je het? Of houd je liever je 'pokerface' op?
- 4 **De afstemming:** Let jij op de woorden van de ander om die vervolgens te 'spiegelen' (dezelfde soort taal gebruiken)?
- 5 **Tussen de regels door:** Heb je weleens meegemaakt dat iemands lichaamstaal totaal iets anders zei dan hun woorden? Wat deed je toen: negeerde je het, of durfde je het te benoemen?

Welk onbewust signaal geef jij het vaakst af als je onder druk staat in een gesprek?

Succesfactor 5

Condities van het gesprek



Elk gesprek vindt plaats binnen een specifieke setting. Vaak rollen we automatisch in vaste patronen: het teamoverleg is elke eerste maandag van de maand in die ene vergaderzaal waar de ramen niet open kunnen, het functioneringsgesprek is stevast aan een bureau, en de bila staat standaard om de week in de agenda.

Maar factoren zoals **tijd, plek, frequentie en de fysieke omgeving** bepalen ongemerkt hoeveel energie een gesprek kost of oplevert.

Praten jullie in een drukke kantoortuin of met z'n tweeën in een rustige ruimte? Aan een formele tafel, staand bij de koffieautomaat, of juist wandelend zij aan zij in de frisse lucht? Ook omgevingsfactoren zoals geluid, licht, temperatuur, of de aanwezigheid van hulpmiddelen (zoals een gebarentolk) wegen mee. Als de standaardomgeving niet voor jou werkt, vraagt dat om persoonlijk initiatief om de condities te veranderen.

Kortom: De muren, de stoelen en de klok praten mee. Richt de omgeving zó in dat het gesprek de ruimte krijgt die het verdient.

Succesfactor 5 Condities van het gesprek

De regie over de setting

Onderzoek hoe de randvoorwaarden van jouw werkgesprekken eruitzien en of ze je eigenlijk wel helpen. Kies één of meer vragen.

- 1 **Jouw ideale setting:** Waar voer jij het liefst een belangrijk gesprek? Merk je verschil in de dynamiek?
- 2 **De klok en de kalender:** Ga je automatisch mee in de vaste frequentie van overleggen en bila's, of geef je het actief aan als je behoefte hebt aan meer of juist minder contactmomenten?
- 3 **Prikkels en comfort:** Heb je weleens last van een te warme, donkere of rumoerige ruimte tijdens een overleg? Zeg je hier iets van, of negeer je het ongemak?
- 4 **Toegankelijkheid:** Als er specifieke behoeften spelen zoals een minder goed gehoor of zicht, of behoefte aan een rustige plek, hoe bespreekbaar maak je dit voorafgaand aan een grotere vergadering?
- 5 **Wie bepaalt?** Laat jij de keuze voor de locatie en het tijdstip meestal over aan je gesprekspartner of leidinggevende, of neem je zelf het initiatief?

Welk gesprek van de afgelopen week had een stuk beter gelopen als jullie de setting hadden veranderd?

Succesfactor 6

Doel en onderwerp



Elk werkgesprek heeft een inhoudelijke kapstok: het onderwerp. Dat kan variëren van dagelijkse taken en planningen tot grotere thema's zoals je inzetbaarheid, het geven of ontvangen van professionele tegenspraak, of een formeel beoordelingsgesprek. Maar minstens zo belangrijk is het **doel** van het gesprek. Wat gaan jullie doen? Brainstormen, informeren of knopen doorhakken?

Soms is je doel solistisch (je wilt gewoon even je ei kwijt of een standpunt dumpen). Soms is het tweerichtingsverkeer, zoals in een scherp debat of een open dialoog – waarbij meningen worden uitgewisseld en de uitkomst vooraf nog niet vaststaat. Gesprekken lopen vaak vast als de doelen niet synchroon lopen. Jouw agenda is immers niet automatisch de agenda van je gesprekspartner.

Kortom: Voorkom misverstanden door vooraf de neuzen dezelfde kant op te zetten. Wat voor gesprek voeren we hier eigenlijk?

Succesfactor 6 Doel en onderwerp

Scherp op de bedoeling

Kijk eens kritisch naar hoe jij de agenda en het doel van je gesprekken bewaakt. Kies één of meer vragen.

- 1 **Verwachtingsmanagement:** Begin jij een bila of een overleg door hardop uit te spreken wat je doel is? En vraag je ook weleens actief naar het doel van de ander?
- 2 **De 'Waarom-vraag':** Zit je weleens in een overleg waarbij je halverwege denkt: "Waarom zit ik hier eigenlijk?". Wat doe je op zo'n moment?
- 3 **De juiste modus:** Heb je weleens de behoefte om uitgebreid je mening of emotie te delen in een vergadering die eigenlijk bedoeld is voor snelle, zakelijke besluitvorming?
- 4 **Focus bewaken:** Dwaal je (al dan niet samen met je gesprekspartner) tijdens een overleg weleens flink af van het eigenlijke onderwerp? Grijp je dan in, of laat je het gebeuren?
- 5 **Helderheid in het team:** Is het doel van jullie gezamenlijke teamoverleggen voor iedereen altijd volkomen helder, of praten jullie vaker over de waan van de dag?

Hoeveel tijd en energie zou het besparen als elk gesprek start met de zin: "Ik wil dit gesprek graag afronden met...?"