

STAPPENPLAN MOEILIJKE GESPREKKEN - 5G-TECHNIEK

Een medewerker aanspreken: behoud de regie en voorkom escalatie

1

Geef het doel van je gesprek aan



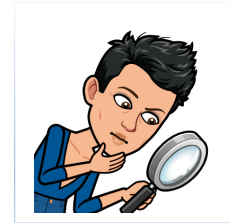
2

Gedrag specifiek en observeerbaar beschrijven

Hoe?

Neutrale toon

Houd oogcontact



Stilte laten en luisteren



3

Gevoel of effect van ongewenst gedrag uitleggen

Hoe?

Neutrale toon

houd oogcontact + open, nieuwsgierige lichaamshouding



Stilte laten en luisteren



Let op gedragsverandering.



Zolang de ander weerstand blijft tonen: luister verder en vat samen.



Als je merkt dat de boodschap binnen komt, zet het gesprek verder (stap 4).

4

Gewenst gedrag bespreken

Push (je zegt wat je wilt) of *pull* (je laat de ander met een oproep komen).



5

Goede afspraken maken

Vat het gesprek samen, maak afspraken en vraag oké

