

BUIG NEGATIEVE EMOTIES POSITIEF OM

De helpende vragen en het stellingenspel in deze werkwinkel geven je handvaten om negatieve emoties bij medewerkers positief en constructief om te buigen, zodat mensen gemotiveerd raken om agressie in de organisatie aan te pakken.

Emoties zijn belangrijk en nodig om de energie om te veranderen los te maken en om verbindend te werken. Zoek daarom bewust het rumoer en de opwindings op. Creëer ze zelf door in gesprekken de uitersten op te zoeken.

Waar je ook start, voer open gesprekken.

Juist door persoonlijke ideeën, belangen en zorgen uit te wisselen, kom je samen tot nieuwe betekenissen, vergroot je de persoonlijke betrokkenheid en kom je tot een onderlinge afstemming van waarden, belangen en resultaten.

Zorg dat mensen in de gesprekken niet te snel oordelen. Vaak zitten oordelen vermomd in zinnetje als 'Nee, want ...' en 'Ja, maar ...' Spreek af dat iedereen verder bouwt op de aangebrachte ideeën en voorstellen. Gebruik dus 'Ja, en ...'

Met deze vragen help je mensen verder te bouwen op een idee:

- Wat wil je wel?
- Wat wil je bereiken?
- Wat is in de huidige omstandigheden de beste oplossing?
- Hoe kun je dat realiseren?
- Wat kun je doen om een eerste stap te zetten?
- Wie kan je helpen?
- Wat verwacht je van je collega's, je leidinggevende, je directie?
- Wat heb je nodig om nog beter te functioneren?
- Onder welke voorwaarden zou je dit wel kunnen of zien zitten?

Als er toch iets onduidelijk is of als iemand een bedenking heeft, laat de persoon dat dan herformuleren in de vorm van een vraag. Dat vermindert defensiviteit en bevordert open spreken met elkaar.

'Meningen op een rij' – een stellingenspel

Formuleer vooraf uitdagende stellingen. Bijvoorbeeld:

- Agressie hoort bij de job.
- Agressie is altijd een hulpvraag.
- Er is veel agressie omdat we dat toelaten.
- De organisatie is verantwoordelijk om agressie tegen medewerkers te voorkomen.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen veiligheid.
- Directie en leidinggevenden moeten hun medewerkers in elke situatie ondersteunen.
- Er is openheid, vertrouwen en respect tussen collega's.
- Protocollen helpen agressie voorkomen.

Vraag iedereen recht te staan voor je je stelling prijsgeeft.

Zeg dat er een denkbeeldige lijn van de ene kant van de ruimte naar de andere kant loopt. Van 'eens' naar 'oneens'.

Geef de stelling en vraag iedereen om positie in te nemen op de lijn.

Wijs een persoon aan en vraag die zijn standpunt toe te lichten.

Laat die persoon iemand anders aanwijzen die ook zijn standpunt mag toelichten.

Vraag tot slot wie nog een argument heeft dat nog niet genoemd is.

Extra tips vind je in de werkwinkel 'Omgaan met weerstand'.