



Techniek: Het ABC-model

Aanspreken van medewerkers zonder de relatie op het spel te zetten

In iedere school komen we het wel tegen: de leerkracht die niet op tijd zijn spullen aanlevert bij de intern begeleider, het telkens te laat aanschuiven bij een vergadering van een bepaalde collega of het zich niet houden aan de afspraken over het opruimen van het klaslokaal na schooltijd.

Lastige situaties waarmee u als schoolleider iets moet. Maar wat en hoe? Hoe spreekt u eigenlijk een collega op zo'n manier aan dat u de werkrelatie niet onder druk zet?

Hieronder zetten we een aantal stappen voor een kansrijke benadering op een rij. Oefen ermee en reflecteer op hoe op het gaat.

Stap 1: Stel de ander eerst op zijn gemak

Stel iemand eerst op zijn gemak voordat u hem of haar gaat aanspreken. Ga ergens rustig zitten, bied koffie of thee aan. Kortom: haal de spanning eruit.

Stap 2: Zeg tegen de ander dat u hem/haar gaat aanspreken

Doe dit beknopt en bondig, bijvoorbeeld:

'Kees, we zitten hier niet voor niets natuurlijk. Ik wil het ergens met je over hebben. In de regel vind ik je een toffe collega die...' (noem nu iets wat positief en kenmerkend is voor deze collega).

Vervolg met:

'Maar gisteren...' (noem nu het incident of probleem waarover u met de collega wilt praten).

Stap 3: Vertel de ander waar het over gaat

Belangrijk is om uw waarneming(en) door te geven (wat zag u, hoorde u) en vooral niet te speculeren over de bedoelingen die erachter zouden kunnen zitten. Met name dit laatste leidt vrijwel onmiddellijk tot defensief gedrag van degene die wordt aangesproken.

Na het doorgeven van uw waarnemingen, meldt u meteen wat het effect is op u (of de collega's of de organisatie). Bijvoorbeeld:

'.. het alsmaar te laat komen op vergadering geeft mij het idee dat je de vergaderingen niet belangrijk vindt en dat vind ik vervelend...' (effect).

Stap 4: Geef ruimte voor een reactie

Het getuigt van respect wanneer u degene die u aanspreekt in de gelegenheid stelt te reageren. Grote kans dat de ander uw feedback enigszins gaat relativeren of zich gaat verdedigen. Probeer dan te voorkomen dat er een welles/nietes-discussie ontstaat.

Beter is om 'actief te luisteren' door goed door te vragen. Probeer de ander te begrijpen.

Sluit deze fase af door heel expliciet aan te geven dat u de ander begrijpt en dat u blij bent met de reactie, maar herhaal uw standpunt dat door te zeggen:

'Maar toch vind ik...'

Stap 5: Bedenk samen hoe is voorkomen dat e.e.a. weer gebeurt

Stel een vraag. Bijvoorbeeld:

'Wat kunnen wij doen (welk voorstel heb jij) om een en ander een volgende keer te voorkomen?'

Hiermee activeert u degene die u net hebt aangesproken op zijn gedrag. En iemand die zelf een voorstel doet, zal zich daar beter aan houden dan wanneer hij iets krijgt gesuggereerd.



Stap 6: Sluit positief af

Zorg ervoor dat u positief uit elkaar gaat. Snijd eventueel nog een ander onderwerp aan of complimenteer uw gesprekspartner met een bereikt resultaat. Het positief afsluiten kan dus op verschillende manieren. Waar het om gaat is dat u samen een goed gevoel aan het gesprek overhoudt.