

START HIER · VOOR EEN TEAMLEIDER OF COLLEGA

Wat blijft er in jullie team onbesproken?

Van “dat weten we toch”
naar één gesprek dat je wél voert.

Iedereen knikt in het overleg. Bij de koffie begint het echte gesprek. Of er zegt niemand iets, en dezelfde ergernis komt volgende week weer terug.

Met dit werkblad kies je één concrete situatie, bereid je een opening voor en maak je samen een werkbare afspraak. Voor een gesprek met 2 tot 6 mensen. Neem 10 minuten voorbereiding en 20 minuten om samen te praten.

WAT HERKEN JE?

- ☐ Een afspraak heeft geen duidelijke eigenaar.
- ☐ Twijfels komen pas na het overleg op tafel.
- ☐ Dezelfde mensen springen steeds bij.
- ☐ We raden wat de ander bedoelt, zonder het te vragen.

Kies één herkenbaar moment

Je hoeft niet alle patronen tegelijk op te lossen. Begin bij een situatie waar je zelf bij was en waar je samen invloed op hebt.

01 · BEREID JE EIGEN AANDEEL VOOR

Maak het klein en concreet.

“We communiceren slecht” is lastig te bespreken. “Bij de overdracht van dinsdag ontbrak wie de klant terugbelt” geeft je een begin.

1 Wat zag of hoorde je in die situatie?

Beschrijf het alsof er een camera bij stond. Laat “altijd”, “nooit” en vermoedens over bedoelingen weg.

2 Wat was het effect op het werk of op jou?

Denk aan dubbel werk, wachten, verwarring, extra druk of een gemiste afspraak.

3 Wat deed jij zelf, of liet je na?

Ook overnemen, zwijgen, invullen of een grap maken kan een rol spelen.

4 Wat wil je de ander vragen?

Begin bijvoorbeeld met: “Hoe heb jij dit ervaren?” of “Wat heb ik niet gezien?”

Je brengt jouw waarneming in. Laat ruimte voor een ander verhaal.

02 · VOER HET GESPREK · 20 MINUTEN

Nieuwsgierig én duidelijk.

Spreek vooraf af: we praten over één situatie, laten elkaar uitspreken en proberen te begrijpen voordat we reageren. Delen mag; passen ook. Ben je de leidinggevende? Nodig de anderen eerst uit.

2 min**Open met je waarneming**

“Bij de overdracht van dinsdag was niet duidelijk wie terugbelde. Daardoor deden twee mensen hetzelfde werk. Ik heb zelf niet doorgevraagd. Hoe hebben jullie dit ervaren?”

6 min**Laat ieder kort aan het woord**

Iedereen beschrijft wat die zag, deed of nodig had. Nog geen oplossingen. Vraag door: “Kun je een voorbeeld geven?” Laat één persoon niet alle spreektijd vullen.

5 min**Benoem samen wat zich herhaalt**

Wat doen we in zulke situaties? Wat helpt daarin en wat zit ons in de weg? Controleer je conclusie: “Herkennen jullie dit, of mis ik iets?”

5 min**Kies één ander gedrag**

Wat gaan we bij de eerstvolgende vergelijkbare situatie doen? Wie doet wat, en wanneer? Vul samen de afspraak op de volgende pagina in.

2 min**Controleer of de afspraak haalbaar is**

Vraag ieder: “Wat zou het lastig maken om dit te doen?” Pas de afspraak aan en plan meteen een kort terugblikmoment.

Als het gesprek vastloopt

Merk je dat mensen dichtklappen, elkaar verwijten maken of zich niet vrij voelen om te spreken? Forceer geen openheid. Stop, benoem wat je ziet en bespreek welke begeleiding nodig is.

03 · LEG DE AFSpraak VAST

Wat zien we straks anders?

Maak één afspraak over zichtbaar gedrag. Bijvoorbeeld: “Bij elke overdracht noemen we de eigenaar en de deadline.”

In deze situatie gaan we het anders doen:

Dit gedrag spreken we af:

Wie doet wat? Wanneer proberen we dit voor het eerst?

Als het toch anders loopt, spreken we elkaar zo aan:

Op deze datum kijken we samen 10 minuten terug:

Drie vragen voor die terugblik

Wat hebben we echt gedaan? Wat merkten we daarvan? Wat houden we vast of passen we aan?

Herkennen jullie het patroon, maar blijft het terugkomen?

Ik help teams onderzoeken wat er gebeurt, ook als het lastig wordt om het te benoemen. We vertalen dat samen naar gedrag dat past bij jullie werk.

Bekijk teamontwikkeling met In-Bloom