



Als opdrachtgever maakte HRM-adviseur Thea de Bruin al kennis met de werkwijze van Jacqueline van 't Spijker. Na deelname aan een Kennismakings-workshop besloot ze zelf de training Rust en Resultaat in lastige werkgesprekken te volgen, met trainer Jacqueline en trainingsactrice Tet van der Donk. Om voortaan ook die gesprekken aan te gaan, die ze lastig vindt. Gewapend met de juiste handvatten en zekerder van zichzelf. Verslaggever Anna Teresa Bellinzis was erbij.



Jacqueline van 't Spijker, Fotografie: Hilde Sneep

Een cadeau voor zichzelf, zo noemt Thea de Bruin* de training Rust en Resultaat in lastige werkgesprekken, die ze deze middag volgt bij Jacqueline en Tet. Spannend vindt ze het ook, op een positieve manier. Thea kent de werkwijze van Jacqueline. Die is haar goed bevallen.

Nu wil ze als deelnemer zelf gebruik maken van de training. Ze wil handvatten voor gesprekken, die ze nu soms laat liggen, omdat ze die ingewikkeld vindt.

Onbevredigd gevoel na gesprek met collega

Tet, Jacqueline en Thea zitten rond de tafel. Na een hartelijk welkom bespreken zij de eerder al voorbereide casus van Thea. Thea geeft aan het gesprek met een collega aan te willen gaan. We noemen haar hier Saskia. Thea blijft geregeld na een gesprek met Saskia met een onbevredigd gevoel achter, omdat zij zich heeft ingehouden vanwege de - in haar beleving - dominante houding, nadrukkelijke aanwezigheid en gebrek aan zelfreflectie van Saskia. *Thea: "Het effect van Saskia's gedrag op mij maak ik niet bespreekbaar. Ik laat het steeds maar gaan. Terwijl ik er een vervelend gevoel van krijg en ook de weerslag ervan op de rest van het team opmerk. Ik weet wat ik wil zeggen, maar ik durf het niet. Mijn streven is een goed gesprek met haar hebben, echt de dialoog aangaan. Nu heb ik het gevoel dat ik haar laat bungelen en haar geen recht doe."*

Mag ik die confrontatie wel aangaan?

Aan de hand van vragen proberen Jacqueline en Tet verder tot de kern te komen; de sfeer op de werkvloer en het gevoel bij Thea. *"Soms denk ik: kan ik dat wel zeggen, is dat wel mijn rol? Maar wellicht ben ik te bescheiden. Dat hoort bij mij, het maakt dat mensen juist naar mij komen als ze iets kwijt willen. Ik vraag me alleen af of ik dat op het spel zet, door nu een collega te confronteren met haar gedrag?"* Jacqueline's antwoord op die vraag is kort en krachtig: *"Je ik-boodschap is heel relevant voor jou én je organisatie."*

Specifieke situatie nabootsen

Om bruikbare handvatten te krijgen, zodat Thea terug kan komen op een voor haar vervelend gesprek, kiest ze een specifieke gebeurtenis, die ze samen met Tet na speelt. Jacqueline observeert. Tet kruipt, aan de hand van de karakterschets die ze zojuist hoorde, direct in de

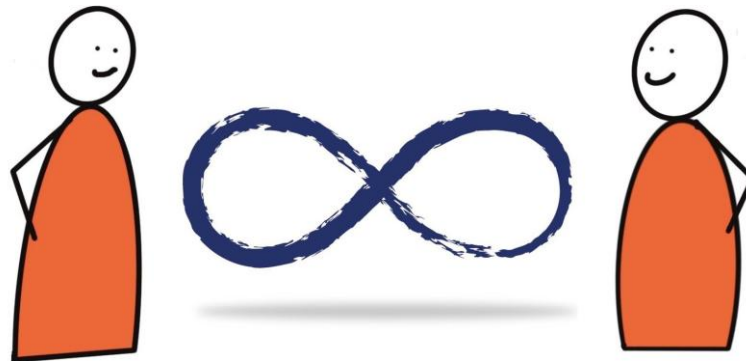


huid van Saskia. Met drukke handgebaren, een ongeïnteresseerde oogopslag en rake woorden weet ze een voor Thea treffende collega neer te zetten.

Experimenteren en succes behalen

In een kleine anderhalf uur volgt een vijftal experimenten. Korte, intensieve gesprekken waarin Thea steeds opnieuw het gesprek met haar collega aangaat, gevolgd door een korte evaluatie en tips om het nog beter te doen. Thea groeit zienderogen en zet zich voor de volle honderd procent in. Volgens Jacqueline is dat de kracht van de training: *“Door steeds weer terug in het gesprek te gaan, groeit je zelfvertrouwen. Door de tips gelijk in praktijk te brengen, voel je het succes, worden ze je eigen en sla je ze goed op.”*

Thea vindt het lastig om de vinger op de zere plek te leggen: namelijk hardop zeggen dat ze last heeft van het gedrag van haar collega. Maar juist die ik-boodschap moet worden uitgesproken, legt Jacqueline uit. Daarvoor gebruikt ze het symbool van de lemniscaat. De blauwe lijn geeft de communicatie tussen twee mensen weer. Jij geeft een boodschap af, de ander reageert daarop, waar jij weer op reageert, enzovoort: actie-reactie. Het startpunt in de lemniscaat ligt voor ieder mens bij 'ik' in dit plaatje.



Emotie tonen en echt voelen

Thea krijgt van Tet en Jacqueline mee dat ze na een 'nare' boodschap niet moet willen troosten of helpen. Ze moet juist haar eigen gevoel en emotie benoemen. Als ze daarbij achterover gaat zitten en meer ontspant, voelt Thea haar buik, billen en rug in de stoel, waardoor ze dichterbij haar gevoel komt. Dat helpt haar ook om te focussen op wat ze wil bereiken in het gesprek met Saskia en helpt om zich zacht én sterk te voelen. Zo praat ze niet tegen, maar mét haar collega. Thea is duidelijk geslaagd in haar missie en oogt ontspannen. *“De tip vasthouden aan de ik-boodschap was goed bruikbaar. Dit was uiteindelijk makkelijker dan ik had gedacht.”*

Boodschap om aan vast te houden

Om het positieve gevoel vast te houden en de tips te onthouden, kiest Thea een aansprekende ansichtkaart, waarop ze in een paar minuten van reflectie de essentie opschrijft van wat ze meeneemt uit deze training. Jacqueline en Tet schrijven een boodschap aan Thea op een andere kaart, terwijl ze Thea even alleen laten. De boodschap van Thea aan zichzelf is helder:



voortaan bedenkt ze zich wat voor gesprek ze wil voeren en wat ze wil bereiken. Ze blijft bij haar ik-boodschap, gaat op haar ontspannen houding letten én ervoor zorgen dat zij en de ander elkaar in het contact met elkaar vinden. Ze weet dat stiltes functioneel kunnen zijn.

Respect brengen en naar elkaar luisteren

Jacqueline sluit vervolgens de training af. "Hoe de reactie van je collega voortaan ook zal zijn, met deze handvatten kun je het gesprek altijd weer oppakken. Doordat jouw beleving het onderwerp is en je dit oprecht en in contact brengt, wordt het geen welles-nietes gesprek, maar kun je met respect naar elkaar luisteren." Thea kan zich hier helemaal in vinden. *"Ik ga dit morgen gelijk toepassen in een gesprek dat gepland staat. Het voelt heel fijn om te weten dat ik het kan."*

Twee weken later:

Ter afronding van de training Rust en Resultaat in lastige werkgesprekken heeft Jacqueline twee weken later een nabespreking met Thea via Zoom aan de hand van een reflectievragenlijst. De training heeft een hoop losgemaakt, in positieve zin. Thea is volop aan de slag is gegaan. Ze beseft dat ze in haar werk in meer gesprekken dan alleen met Saskia, het anderen naar de zin maakt. Ze neemt nu tijd om helder te hebben wat haar doel is. Dat helpt Thea om bij zichzelf te blijven, te gaan staan voor waar ze in gelooft en dat serieus te nemen. Dat maakt de ik-boodschap gemakkelijker. *"Ik kan mijn standpunt innemen én doorpakken én afspraken maken over wat ik belangrijk vind. Ik merk dat wanneer ik mijn standpunt helder overbreng, mijn collega's meegaan in waar ik heen wil."*

Op Jacqueline's vraag waar Thea zichzelf een compliment voor kan geven, antwoordt ze: *"Ik doe het. Ik zie mezelf én ik zorg voor mezelf. Dat was ik in de loop der jaren wat uit het oog verloren. Nu zie ik het én breng ik het in praktijk."*



Jacqueline van 't Spijker is trainer voor persoonlijke groei in zakelijke gesprekken en organisatiepsychologe. In de afgelopen 23 jaar heeft zij in de zakelijke en in de non-profit sector trainingen ontwikkeld en verzorgd. Zij is ervan overtuigd dat contact de beste basis is om samenwerking met anderen soepel te laten verlopen. Haar streven is om deelnemers succes te laten ervaren en al doende te ontdekken dat ze meer kunnen dan ze denken.

Bel gerust voor meer informatie of een persoonlijke afspraak 06-41527835



Tet van der Donk is trainer en trainingsactrice. Tet zet gedrag in rollenspel zeer natuurgetrouw neer, op een veilige manier, die dienstbaar is aan het leren. Zij zorgt voor een prettige sfeer om in te oefenen. Zij onderzoekt samen met de deelnemer wat werkt, zodat die kan ervaren welke gespreksmogelijkheden leiden tot succesvol handelen.



Praktische informatie over de training Rust en Resultaat in lastige werkgesprekken

Wanneer je deelneemt werk je met z'n drieën: jij als deelnemer, trainer Jacqueline en trainingsactrice Tet. Dat is effectief, speciaal maatwerk voor jou, op tijd voor jouw vraag.

- Jij doet – met Jacqueline's hulp - zelf een grondige voorbereiding, zodat we heel efficiënt kunnen werken aan jouw vraag en zodat wij goed voorbereid zijn wat wij jou kunnen bieden. Een coachgesprek via Zoom bevestigt of je casus helder en passend is voor de training.
- We spreken een datum en tijd af voor de oefensessie, die live zal zijn, in Utrecht.
- Na afloop van de oefensessie hebben we nogmaals een coachgesprek via Zoom om te garanderen dat wat jij leert, ook echt terecht komt in jouw praktijk. Om terug te kijken wat je al bereikt hebt en eventuele vragen te beantwoorden of te onderzoeken wat je nog kunt versterken aan je aanpak.
- Je doorloopt dit proces in ongeveer een maand tijd. Dus heb je op korte termijn zicht op een oplossing voor datgene dat jij lastig vindt.

Wat levert de training je op?

- Antwoorden op jouw leervragen, exclusieve aandacht voor jou en meer
- Persoonlijke en individuele feedback wat je al goed doet en hoe je de zaken anders kunt aanpakken, zodat jij de doelen haalt die je zelf gerealiseerd wilt zien.
- Praktische tips die je direct kunt toepassen. Geen ingewikkelde theorie, wel korte theorie en handvatten voor jouw situatie, zodat je dezelfde dag nog profijt hebt van je training.
- Jouw worsteling vermindert aanzienlijk, zodat je meer energie hebt om in je werk en de rest van je leven te steken. Daardoor voel je je zelfverzekerder en heb je een krachtiger uitstraling.

Ik wens je een mooie ontwikkeling toe, met Rust en Resultaat in jouw werkgesprekken!

En nu?

Misschien wil je er eerst nog over nadenken, of aftasten of je met mij wel een klik hebt, horen wat ik voorstel als ik jouw verhaal hoor. Dat kan.

Je zit sowieso nog nergens aan vast: Het eerste contact is altijd een vrijblijvende oriëntatie.

- Wil je graag meteen antwoorden? Bel me dan nu op 06-41527835
- Of een via een [bericht](#) contact op, dan maken we een bel- of Zoomafspraak

Je zit sowieso nog nergens aan vast: Jij beslist. En als ik denk dat dit niet passend is voor jouw situatie, dan vertel ik je dat en denk ik met je mee voor een goed alternatief. Tot snel!