

Hoe we praten doet ertoe: de bouwstenen van gesprekken

Rollen

Rol	Wil	Doet	Zegt
 Bewegen (move)	Richting bieden, iets in gang zetten	Initieert actie, stelt ideeën voor	Ik stel het volgende voor: laten we stemmen
 Tegenbewegen (oppose)	Correctie aanbrenge, idee verbeteren	Komt met andere gezichtspunten, komt met een tegengeluid	Ik denk niet dat dit werkt en wel hierom: laat me even advocaat van de duivel spelen
 Volgen (follow)	Voltooien, afmaken	Steunt en versterkt ideeën van anderen, volgt op tot de actie is voltooid	Laten we dat proberen: ik snap waar je heen wilt, kun je me er meer over vertellen?
 Herkaderen (reframe)	Perspectief bieden, nieuwe invalshoeken vinden	Observeert, reflecteert, zoomt uit	Ben ik de enige die hier in verwarring is? Wat werkt hier? Wat werkt hier niet?

In een goed gesprek... klopt de timing van de rollen, is er rolflexibiliteit (verschillende mensen laten verschillende rollen zien) en is de intentie van een spreker helder.

Talen

Taal	Gericht op	Waardeert	Zegt
 Actie (action)	Dingen gedaan krijgen	Pragmatisme en efficiëntie, tempo	Waar gaan we beginnen? Wat is het plan?
 Relatie (care)	Mensen en onderlinge verbinding	Emotionele intelligentie, betrokkenheid	Hoe is dit voor jou? Hoe zit jij erin?
 Betekenis (meaning)	Beredeneren en begrip krijgen, het grotere plaatje zien	Logica en rationaliteit, onderzoek	Waarom doen we dit? Hoe past dit in onze context?

In een goed gesprek... gebruik je de taal die past bij de taak waar je op dat moment voor aan de lat staat, en versta je elkaar goed.

Denkkaders

Denkkader	Kernbegrippen	Herkenbaar aan
 Vaststaand (close)	Gestructureerd Procedureel Hiërarchisch	Duidelijke rollen, een heldere verdeling in wie doet wat. De manier van werken en besluitvorming zijn gestructureerd en voorspelbaar.
 Open	Participatief Consensus Coöperatief	Meningen worden onderzocht en iedereen kan een bijdrage leveren. Draagvlak voor een besluit is erg belangrijk.
 Emergent	Creatief Improvisatie Autonoom	Vrijheid om ideeën vorm te geven; ontwikkelingen verlopen organisch. Plannen die worden omgegooid zijn leuk en bieden nieuwe kansen. Autonomie en ontdekken zijn belangrijk.