

## Checklist progressiegericht communiceren

### Uitleg

Professionals die de kwaliteit van het werk van anderen moeten controleren en hen moeten helpen om hun werk te verbeteren, kunnen diverse progressiegerichte interventies gebruiken. In de onderstaande checklist staan aspecten van algemene progressiegerichte communicatie, negatieve feedback geven en complimenten geven.

Duur: 20 minuten

### 1. Vul de onderstaande checklist eerst voor jezelf in. (Zet vinkjes in de kolommen)

- Als je wilt kun je zowel in kolom 1 als 2 een vinkje zetten bij bepaalde items
- Mochten er items bijstaan die je minder relevant lijken dan kun je die uiteraard overslaan

<b>Algemene communicatie</b>	Doe ik al	Wil ik meer gaan doen/op gaan letten
1. <b>Sturen op nut:</b> stel nuttigheidsvragen of geef informatie over het beoogde nut van een gesprek, bijvoorbeeld via de vraag 'Hoe kunnen we de tijd in ons gesprek zo goed mogelijk besteden?' en 'Waaraan zou je achteraf merken dat dit gesprek nuttig is geweest?'		
2. <b>Aansluiten:</b> laat steeds eerst merken dat je het perspectief van de ander zonder oordeel hebt begrepen, bijvoorbeeld door progressiegericht samen te vatten wat de ander heeft gezegd		
3. <b>Mandaat krijgen:</b> vraag of check of de ander je inbreng wil horen en let tijdens de interactie op of je nog mandaat hebt, bijvoorbeeld via de vraag 'wil je dat ik je advies geef?'		
4. <b>Onderzoeken:</b> vraag door op het perspectief van de ander zodat die de gelegenheid krijgt om te verhelderen wat hij/zij bedoelt, bijvoorbeeld via de vraag 'wat zijn je gedachten hierover?' of 'wat is het belang hiervan wat jou betreft?'		
5. <b>Ombuigen:</b> reageer mild op negatieve uitingen van de ander en onderzoek dan waar de persoon vòòr pleit, bijvoorbeeld via de vraag 'Dus daar ben je het niet mee eens, waar pleit je voor?'		
<b>Negatieve feedback geven</b>		
6. <b>Neutraal en snel:</b> kom snel ter zake en breng de negatieve feedback op een informerende toon (geen veroordelende)		
7. <b>Normaliseer:</b> praat normaliserend, waarmee je laat merken dat het logisch en normaal is dat dingen soms niet helemaal goed gaan en er fouten worden gemaakt		
8. <b>Bied perspectief:</b> creëer een positieve verwachting dat de ander zich kan verbeteren en		

dat de dingen die nu fout gingen dan beter zullen gaan		
9. <b>Geef uitleg:</b> bied informatie waarmee de ander de betreffende fouten voortaan kan voorkomen of een betere aanpak kan gaan hanteren, bijvoorbeeld via de zin 'als je xxx doet lukt het waarschijnlijk beter om...'		
10. <b>Activeer:</b> nodig de ander uit om te bedenken hoe hij met de feedback aan de slag kan gaan, bijvoorbeeld via de vraag 'hoe zou je hiermee verder kunnen gaan?'		
<b>Complimenten geven</b>		
11. <b>Geef procescomplimenten:</b> complimenten die focussen op iemands inzet, aanpak, gedrag trekken de aandacht naar wat goed werkt en stimuleren een groeimindset.		
12. <b>Geef informatieve complimenten:</b> vertel niet alleen dat je iets goed vindt, maar ook wat je er specifiek goed aan vindt.		
13. <b>Geef accurate complimenten:</b> zorg dat je compliment klopt met wat de persoon daadwerkelijk heeft gedaan of bereikt, zodat je compliment geloofwaardig is.		
14. <b>Gebruik directe complimenten:</b> benoem zelf wat je specifiek goed vindt in wat de ander heeft gedaan of wat je waardeert in wat de ander doet		
15. <b>Gebruik indirecte complimenten:</b> stel vragen die suggereren dat je waardeert wat de ander heeft gedaan en die de ander uitnodigen zelf onder woorden te brengen hoe hij/zij dat voor elkaar heeft gekregen (Dat ging goed, hoe kreeg je dat voor elkaar?)		
16. <b>Geef subtiele complimenten:</b> blijf realistisch in je formuleringen van wat je waardeert, zodat je compliment niet terzijde wordt geschoven (uit bescheidenheid bij de onvanger of een gevoel te worden gemanipuleerd)		
17. <b>Sluit aan bij het competentieniveau:</b> als iemand nog aan het begin staat met het leren van een vaardigheid heeft die vooral behoefte om te horen wat hij/zij al goed doet, als iemand al heel ver is met een vaardigheid ervaart hij/zij complimenten sneller als nutteloos en is de behoefte juist om te horen wat er nog beter kan		
18. <b>Brandstof voor de toekomst:</b> geef je positieve feedback nadat de persoon al in de startblokken staat voor de volgende taak. Dan werkt het compliment als brandstof voor het goed uitvoeren van die volgende taak. Bijvoorbeeld: een auditee heeft een goede rapportage gemaakt en gaat nu starten met de volgende rapportage, jij wijst aan wat er goed is aan de eerste rapportage.		

2. Bespreek met elkaar wat je hebt ingevuld.

- Leg uit welke 1 of 2 dingen er bij jou in kolom 1 uitspringen en hoe die jou al lukken
- Leg uit welke 1 of 2 dingen er bij jou in kolom 2 uitspringen en hoe je hoe je hier een eerste stap vooruit in wilt gaan zetten

3. Wat neem je je voor om te gaan doen naar aanleiding van deze oefening?

- 
-