

#WEDERKERIGHEID #SYSTEMISCH
#BETEKENISGEVEN AAN ORGANISATIEPATRONEN

Hoe voorkom je een
luisterprobleem met als
gevolg dat de ander zich niet
gehoord of begrepen voelt?

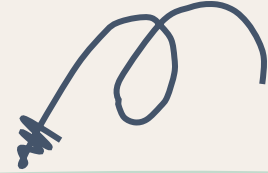
Wat kun je doen om
wederkerig luistergedrag
‘tussen de neuzen’
op orde te houden?

LEES MEER OM TE WETEN TE KOMEN
HOE JE VANUIT BETEKENISGEVING KUNT INTERVENIEREN
ALS BIJDRAGE AAN DE ORGANISATIEONTWIKKELING



www.marjoleinejansen.nl | blog van de organisatie BIO_loog

In deze blog gaat het over...



"BETEKENISWOLKEN"

zijn DE gedragsebepalende factoren in organisaties

"WEDERKERIGHEID"

is DE emotionele bankrekening die gedrag
vanzelfzwingend maakt

"SENSITIEVE RESPONSIVITEIT"

is DE leidinggevende competentie die niet
vanzelfsprekend is

Ontdek wat dit te maken heeft
met het transactionele luisterprobleem

*Geïnspireerd door het artikel van van Rooij (2022)
'Crisiscommunicatie of communicatiecrisis?'*

WAT ZIJN BETEKENISWOLKEN?

We geven onbewust betekenis aan dat wat we waarnemen. Dit gebeurt in de 'onderstroom', dat is de plek waar onze emoties aan het werk zijn.

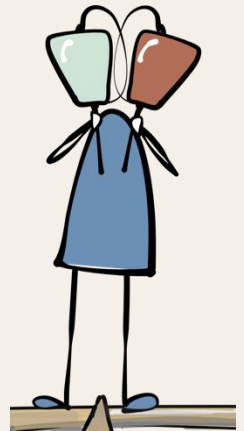
Op grond van die emoties ontstaan **vanzelfzwingend** gedragspatronen tussen de neuzen en hebben we de neiging om samen te klonteren op grond van een gelijkgestemde emotie. Anders gezegd: deze betekeniswolken geven het weerbericht af en zijn van invloed op het gedrag in organisaties. ^(Homan, 2020)

Emoties zijn dus uitingen van onze waardeoordelen, en geven richting aan onze beslissingen en handelen.

En emoties zijn dus ook informatiebronnen die de persoonlijkheid, intenties en motieven van de afzender kenbaar maken.

(Zajonic, 1980)(vd Meer & Verhoeven, 2014)

**Emoties laten praten?
Liever niet toch,
of beter van wel?**



WAT IS DAN EEN TRANSACTIONEEL LUISTERPROBLEEM?

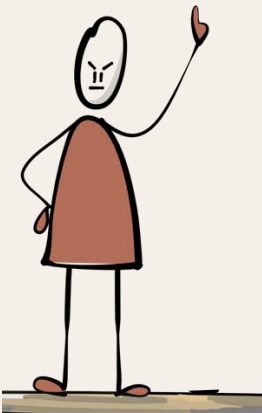
Als betekeniswolken samenklonteren en er een wat koud en grimmig organisatieklimaat ontstaat moet je als leidinggevenden aan kunnen sluiten en gepast reageren op wat er leeft.

Sensitief responsief zijn is echter geen vanzelfsprekende competentie voor alle leidinggevenden. (Schuiling, 2004)

Wat leidinggevenden doen is in gesprek gaan om signalen van medewerkers aan te horen. Dit 'in gesprek gaan' is meer **transactionele luisteren** wat vaak uitloopt op teleurstelling.

Want ... als problemen niet snel genoeg oplossen is er blijkbaar niets gedaan met de signalen die medewerkers afgeven middels hun 'weerbericht'. Men voelt zich dan niet gehoord of begrepen.

Zo ontstaan **schadelijke interactiepatronen** met als gevolg dat positieve wederkerigheid om kan slaan in negatieve wederkerigheid.



HOE ZIT HET MET JOUW SENSITIEVE RESPONSIVITEIT?

Uit onderzoek blijkt dat medewerkers geen belang hechten aan bestuurlijke informatie van de leiding. Medewerkers voorzien deze goed bedoelde boodschappen – zeker vanuit verstoorde interactiepatronen – op voorhand van negatieve betekenis.

WANT ... medewerkers waarderen de formele communicatie door managers niet als zijnde belangrijk,



MAAR ... medewerkers ervaren snel en adequaat reageren in dagelijkse ontmoetingen als essentieel en veel meer als effectief luistergedrag van hun manager!

(Mazzei & Ravazzani, 2011) (van Woerkum & Aarts, 2011)

De interventie van de organisatie bio_loog

GA VOOR WEDERKERIG LUISTERGEDRAG

- 1 Onderzoek en erken de verschillende emoties en betekenisgeving
- 2 Voorkom disfunctionele patronen, crisiscommunicatie of communicatiecrisis
- 3 Ontwikkel een luistercultuur waarin gedrag niet stilzwijgend zijn werk kan doen en samenklontert in grimmige betekeniswolken
- 4 Laat voorbeeldgedrag zien door op een ontvankelijke en betrokken manier vanuit oprechte aandacht en tijd in gesprek te gaan
- 5 Leer van de dialogische ontmoetingen

