

BOEK

## Good Talk

Daniel Stillman

- Management
- ISBN 9789462763562



Daniel Stillman is een man met een missie: hij spoort ons aan om de gesprekken die we voeren bewuster voor te bereiden door te anticiperen op patronen die zich voordoen.



Elke dag voeren we tientallen gesprekken. Heel soms zijn die life-changing. Andere gesprekken lijken zich juist eindeloos te herhalen. En de meeste? Die zijn gewoon 'wel oké'. Ze verlopen zo'n beetje zoals we wel verwacht hadden. Het punt, volgens Stillman, is dat we meer mogen verwachten van onze gesprekken. Door ze bewust en zorgvuldig te ontwerpen, kunnen we er veel meer uithalen. Goede gesprekken leveren dan niet op wat we dachten, maar ze verrassen en overtreffen onze verwachtingen.

## Goede gesprekken verrassen en overtreffen onze verwachtingen

### Van default naar design

In de praktijk ontwerpen we onze gesprekken zelden bewust. We laten ons leiden door automatische, default keuzes die we zelf amper in de gaten hebben. Ontwerp, volgens Stillmans definitie, is het creëren van gewenste uitkomsten door ons bewust in te spannen om patronen te doorbreken. Bewust gesprekken ontwerpen en voeren is een stevige opgave, die aandacht kost en veel tijd, zo geeft Stillman onmiddellijk toe.

Overlegtijd die in veel bedrijven gelabeld wordt als 'indirect' of 'ineffectief'. Dure tijd dus. De kosten van al die gesprekken laten zich eenvoudig uitrekenen. Maar wat zich niet laat inschatten zijn de kosten van alle niet-gevoerde gesprekken. 'Organizations', zo stelt Stillman aan het begin van zijn boek 'are limited by the conversations they don't have'.

Leiderschap draait volgens hem vooral om het creëren van condities waarin effectieve gesprekken kunnen plaatsvinden. Dat begint ermee dat goede leiders zelf sterk zijn in het hele spectrum van gesprekken: van 1-op-1 tot large scale interventions. Stillman citeert in zijn boek Joseph Rudyard Kipling: 'You should be able to talk with crowds and keep your virtue or walk with Kings – nor lose the common touch'.

### De regels veranderen

We hebben allemaal ongeschreven regels in ons hoofd over hoe gesprekken moeten verlopen. Wie de toekomst wil veranderen, moet gewoontes en patronen durven doorbreken en de gespreksregels expliciet maken en aanpakken. Want (daar is Stillman – net als ik – van overtuigd): 'the future will be built through conversations'.



Stillman is soms onnavolgbaar associatief. Zo zijn de verwijzingen naar filmfragmenten, songteksten en speeches soms vergezocht en nauwelijks verhelderend



Als een van de weinige auteurs over gesprekken gaat Daniel Stillman in op de kunst van de voorbereiding en de meerwaarde van een zorgvuldig ontwerp. Ook de herhaalde aandacht voor tempo en cadans is nuttig, zeker voor lezers met een voorkeur voor het (te) snel willen boeken van resultaten

Stillman, van origine industrieel ontwerper, benadert gespreksontwerp als een design thinker. Hij onderscheidt negen elementen van gesprekken. Hoe jij doorgaans omgaat met die negen elementen is jouw unieke en persoonlijke 'operating system'. Naar dit 'OS' verwijst Stillman in zijn boek veelvuldig.



“The future will be built through conversations.”

### 1-2-4 iedereen

Vervolgens gaat Stillman in op gesprekken van verschillende schaalgrootte. Te beginnen bij onze innerlijke gesprekken. Hij stelt dat we aandacht moeten geven aan de gesprekken die (alleen) plaatsvinden in ons hoofd, omdat onze innerlijke stemmen vaak nog kritischer en hardnekkiger zijn dan die van anderen. Vervolgens benadrukt dat hij dat je afhankelijk van het deelnemersaantal kiest voor verschillende (tempo's en) werkvormen. Hij stipt de meest bekende aan, waarbij hij onder meer verwijst naar deze.

'Good Talk' houdt daarmee het midden tussen enerzijds een boek over bewustwording van bepalende aspecten in gesprekken en anderzijds praktische handvatten en tips om ze te beïnvloeden. Op beide aspecten gaat Stillman wat mij betreft niet diep genoeg in. Wie zijn 'operating system' kent, weet nog niet wat hij nu in praktische zin kan doen. Er zijn andere boeken die gesprekken beschrijven met meer diepgang of juist praktischer en met een grotere mate van concreetheid.

### Alle verandering begint met een vraag

Het laatste hoofdstuk ('How to design conversations that matter') stelt teleur. Stillman noemt hier een aantal situaties - van feedback en coaching tot organisatieverandering - waarin gespreksontwerp nuttig is. Organisatieverandering is één grote conversatie, zo stelt hij, en vraagt om 'conversational leadership'. Iets dat iedere deelnemer op elk moment in een gesprek kan tonen. Vooral door vragen te stellen. Want: **"Without anyone to ask and open the conversation, no progress is possible."**

#### DOEL

Waarom nemen de gesprekspartners deel aan dit gesprek? Wat is hun gemeenschappelijk doel?



#### UITNODIGING

Hoe worden mensen bij het gesprek betrokken?



#### BEURTWISSEL

Wie praat op welk moment?



#### FOUTEN FIXEN

Hoe ga je om met misverstanden en vergissingen?



#### DRAAD

Wat is de rode draad door het hele gesprek (of een reeks van gesprekken)? En wie 'weeft' deze draad?



#### INTERFACE

Waar (fysiek of op een platform) vindt het gesprek plaats?



#### CADANS

In welk tempo verloopt de interactie?



#### DEELNEMERS

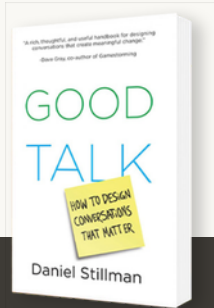
Wie neemt deel aan het gesprek en wie niet?



#### MACHT

Hoe is de macht verdeeld? Wie kan het gesprek (bij-) sturen en hoe?





Nieuwsgierig naar  
"Good Talk"?

BESTEL HIER

## “Organisatie- verandering is één grote conversatie.”

Directief leiderschap past niet meer in deze tijd. De mensen aan de randen van het bedrijf hebben meer klantcontact, actuelere inzichten en weten beter wat er dagelijks speelt dan de mensen aan de top. Leiders zouden dan ook meer vragen moeten stellen, op het moment dat die zich aandienen. In plaats van periodiek en top-down vertellen hoe problemen aangepakt moeten worden.

Stillman geeft in die context een aantal lezenswaardige praktijkvoorbeelden, maar echt instructief wordt (ook) het laatste hoofdstuk helaas niet.

### Drie sterren

Ik zou 'Good talk' drie sterren willen even, al was het alleen al voor het eerste hoofdstuk waarin Stillman niet alleen helder bepleit hoe wezenlijk het belang is van gesprekken, maar waarin hij ook ingaat op onderliggende patronen en structuren waar je (dus) invloed op kunt uitoefenen.

De (gratis) eerste 50 pagina's (en wat mij betreft tevens het beste deel) van het boek vind je hier.



## Ga jij ervoor?

Wil jij een strategisch proces inrichten of een conversatie ontwerpen die echt impact heeft? Ik help je graag. Met de volledige opzet of een onderdeel ervan. Wist je bijvoorbeeld dat ik werk met geweldige locatiescouts, visueel notulisten en cateraars, die helpen zorgen dat alles klopt?

Heb jij zelf een opzet voor een strategische conversatie gemaakt en wil je dat ik die eens tegen het licht hou? Dat kan natuurlijk ook!

### Contact

Bel of mail me, dan vertel ik je graag wat er allemaal mogelijk is:  
mascha@rechtdoorzee.nu | 06 22 45 93 89

Rechtdoorzee