

Denken in kwaliteiten: zo doe je dat!

Om complimenten te kunnen geven is het ook belangrijk om iemands kwaliteiten te zien of te kennen. Soms is dat moeilijk, vooral als je de ander niet goed kent of als je zelf wat geïrriteerd of emotioneel bent. Of als je een moeilijk gesprek hebt, met 'lastige' mensen. Het is dan beter om je niet druk, maar DIK te maken: te Denken In Kwaliteiten. Het kan een uitdaging zijn om de goede bedoelingen en positieve kanten van de ander te vinden. En die kwaliteiten te benoemen.

Kwaliteiten zijn eigenschappen, persoonskenmerken die los staan van wat we hebben aangeleerd. Het zijn gereedschappen (tools) die we tot onze beschikking hebben en gebruiken (of niet). 'Kwaliteiten hebben' is niet hetzelfde als 'iets goed kunnen' of 'vaardigheden bezitten'. Kwaliteiten 'horen' bij iemand, vaardigheden moet je vaak aanleren. Je kwaliteiten inzetten of de goede eigenschappen van een ander benoemen heeft een positief effect op de communicatie, en dus ook op de (samenwerkings)relatie.

Kwaliteiten kennen

Soms schiet je door met je kwaliteit, je doet 'teveel van het goede', je draaft door. Dat is een 'vervorming' van je kwaliteit. De andere kant van de medaille. Je kwaliteit wordt dan je zwakte. Vaak roept die 'vervorming' irritatie op bij de ander. Die wordt boos, ongeduldig, emotioneel en begrijpt dan niet waarom je dat gedrag vertoont.

Goede en slechte kanten

Een zoon die zich grote zorgen maakt over de gezondheid van zijn moeder, kan dan bijvoorbeeld veel vragen gaan stellen, alles in de gaten willen houden of eisen stellen. Vaak zien we dat als 'lastig' of zeggen we dat hij ons niet vertrouwt. Dan zien we niet meer zijn goede eigenschap: de bezorgdheid voor zijn moeder.

Een collega die tijdens overleggen altijd kritische vragen stelt, het naadje van de kous wil weten en voortdurend 'ja-maar ...' roept, vinden we vaak 'een moeilijk mens' of een dwarsligger. Terwijl zij juist heel zorgvuldig wil zijn.

Maak je niet druk, maar DIK

Door op een andere manier te 'kijken' naar de ander, door te Denken-In-Kwaliteiten, verloopt een 'lastig' gesprek vaak soepeler. Je ziet waarom de ander zich zorgen maakt en begrijpt hem beter. En dat geeft nieuwe inzichten en aanknopingspunten voor een oplossing om samen te werken. Denken in kwaliteiten hoort bij een goed gesprek. Probeer eens op een andere manier te luisteren en vraag dan door. Zeg dan bijvoorbeeld: 'Ik merk dat u erg bezorgd bent ...'

Welke kwaliteiten kom je in de zorg vaak tegen? Hoe zijn ze soms vervormd? In het volgende lijstje staan er een aantal. Je kunt ze vast aanvullen met eigen ervaringen. Noem een kwaliteit en zet daar eens 'te' voor: 'zorgzaam' wordt dan 'te zorgzaam' en dat zie je als 'betuttelend of bemoeizuchtig'.

KWALITEIT	TE VEEL VAN DEZE KWALITEIT
Zorgzaam	Betuttelend, bemoeizuchtig
Betrokken	Veeleisend, eisend, continu vragend
Behulpzaam	Bemoeizuchtig
Zorgvuldig	Pietluttig, controleerderig, zeurderig
Daadkrachtig	Drammerig
Voorzichtig	Geremd, onzeker, verlegen, onzichtbaar
Flexibel	Wispelturig, met alle winden meewaaien
Nadenkend	Zwijgzaam, stug