

LIFTGESPREK

Na een training of workshop in het kader van een verandering is het van groot belang dat de deelnemers de veranderboodschap snel en helder kunnen verspreiden. De eerste kans daarvoor is de dag direct na de training, als de collega's of medewerkers vragen hoe het was op de training. Om die kans te benutten, is het liftgesprek een bruikbare werkvorm die ingezet kan worden als afsluiter voor een training.

Aan het einde van een training of workshop is de opdracht als volgt:

Stel je voor dat je op weg naar kantoor een leuke collega tegenkomt die je lang niet meer hebt gezien vanwege zijn verblijf in het buitenland. Na de normale begroetingen zijn jullie bij de lift aangekomen en heb je op het knopje gedrukt. Net nadat je collega heeft gevraagd 'en, waar ben je tegenwoordig zoal mee bezig?' klinkt het belletje van de lift en gaan de deuren open. Jij moet naar de tiende verdieping, je collega gaat naar de elfde. Je hebt precies één minuut om hem te antwoorden voordat je op de tiende verdieping uitstapt. Vertel in die minuut kernachtig wat de verandering is waar je tijdens de workshop of training mee bezig bent geweest.

Laat de oefening individueel of in tweetallen voorbereiden en zet de deelnemers aan te oefenen op de kernachtigheid van hun formulering.

Vervolgens worden de liftgesprekken daadwerkelijk gespeeld voor de groep. Iedere deelnemer begroet zijn collega, loopt naar de lift en als de trainer het belletje laat horen van de liftdeuren die open gaan, is de minuut tijd ingegaan. De trainer bewaakt de tijd en houdt streng één minuut aan. De overige deelnemers observeren en maken aantekeningen van de onderdelen die zij zelf bruikbaar vinden.

Houd telkens na een aantal liftgesprekken een korte plenaire nabespreking. Beperk de opmerkingen tot zaken die gezien het thema van de dag beter echt niet gezegd kunnen worden of juist op een geniale manier de boodschap verwoorden. Als alle liftgesprekken gevoerd en nabesproken zijn, krijgen de deelnemers nog tien minuten de tijd om met behulp van de gemaakte aantekeningen en de plenaire nabespreking een aangescherpte versie van het eigen liftgesprek te maken.

Voorwaarde voor succes van deze werkvorm is het tempo er goed in te houden. Houd de tijd streng in de gaten en zorg dat de nabesprekingen to the point zijn. Toets of de boodschap goed overkomt qua duidelijkheid, let op of de stijl goed past bij de boodschap. Als dit tegenvalt, laat de deelnemer het dan overdoen en 'challenge' hem (en daarmee de anderen) er meer uit te halen.

Een praktijkvoorbeeld

Een organisatie werkte aan de invoering van een kwaliteitsprogramma. De eerste introductie van de ideeën verliep via presentaties van de directie en een artikel in het bedrijfsblad. Daarna volgde een cruciale stap waarbij alle leidinggevenden deelnamen aan een tweedaagse workshop. Tijdens die workshops werden de uitgangspunten en plannen van het kwaliteitsprogramma uitvoerig samen behandeld. Veel medewerkers waren benieuwd wat hun leidinggevende tijdens die twee dagen ging doen. De workshop werd afgesloten met de oefening 'liftgesprek'. Daardoor waren de deelnemers goed voorbereid om de volgende dag kernachtig aan te geven wat de essentie was van het kwaliteitsprogramma en wat de medewerkers te wachten stond.

Ger Driesen en Esmeralda Hemels werken als trainer/adviseur en zijn partner bij Challenge Managementtraining Organisatieadvies Coaching in Nuenen (www.challenge-training.nl), e-mail: challenge.moc@iae.nl