Succesvol en overtuigend communiceren

Michaël De Bruyne

Programma

Interpersoonlijke communicatie	de valkuilen van de dialoog het actief luisteren
Feedback	feedback geven feedback in dialoog
Spreken voor een groep	presentatievaardigheden vergadertechnieken
Assertiviteit	relatiehoudingen omgaan met conflicten
Beïnvloeden	overtuigingstechnieken van contact naar impact

De valkuilen van de dialoog: het selectief luisteren

- Je kijkt terwijl je luistert
- Je focust terwijl je kijkt en luistert
- Je denkt terwijl je luistert
- Je voelt terwijl je luistert
- Je wordt afgeleid terwijl je luistert
- Je oordeelt terwijl je luistert
- Je interpreteert terwijl je luistert
- Je vergeet terwijl je luistert
- …….en je gesprekspartner ook

Oefening: luister naar de ervaring van een postbode op ronde

Actieve luistertechniek

L	• luisteren
S	• samenvatten
D	• doorvragen

Luisteren door vragen te stellen

- Over feiten
- Over ervaringen
- Over gedachten
- Over gevoelens
- Over problemen
- Over gevolgen
- Over verlangens, voorkeuren
- Over oplossingen

Vragen zijn de teugels van de communicatie

LSD: prototype-vragen

ERVARINGEN, PROBLEMEN

Wat is het probleem?
Hoe uit zich dat? (symptomen)
Wat zijn de oorzaken?
Wat zijn de gevolgen?
Wie is er (on)rechtstreeks bij betrokken?
Hoe belangrijk is het voor jou/de betrokkenen?
Hoe dringend is het voor jou/de betrokkenen?
Hoe voel je je hierbij?
Wat denk je ervan?

OPLOSSINGEN

Wat wil je precies bereiken?
Wat op korte termijn?
Wat op lange termijn?
Waar heb je nood aan?
Wat heb je al ondernomen?
Wat hield je tegen?
Waarom was dit (g)een succes?
Hoe wil je het nu aanpakken?
Wat heb je daarvoor nodig?
Wat verwacht je van mij?
Wie doet wat tegen wanneer?

Oefening: luisteren naar elkaar

Luisterhoudingen

Evaluerende houding:	Je beoordeelt wat de andere zegt “Oei; daar ben je wat grof geweest tegen je baas”
Interpreterende houding:	Je interpreteert wat de andere zegt “Je baas lijkt me iemand die zelf geen gezin heeft”
Adviserende houding:	Je adviseert terwijl je luistert “Zou je niet beter nog eens met je baas gaan praten?”
Onderzoekende houding	Je onderzoekt wat de andere zegt “Heb je dat afgetoetst met je baas? Wat zei hij?”
Begrijpende houding	Je luistert om te begrijpen wat de andere zegt “Je baas was vorige keer al zo boos. Ik begrijp dat je het daarom nu niet opnieuw met hem aangekaart”
Steunende houding	Je steunt de andere terwijl je luistert “Troost je. Ik zou net hetzelfde gedaan hebben”

Film: gesprek aan de haard….

Programma

Interpersoonlijke communicatie	de valkuilen van de dialoog het actief luisteren
Feedback	**feedback geven** feedback in dialoog
Spreken voor een groep	presentatievaardigheden vergadertechnieken
Assertiviteit	relatiehoudingen omgaan met conflicten
Beïnvloeden	overtuigingstechnieken van contact naar impact

NCOI LEARNING

MAAK EEN TOP 10 VAN STOREND GEDRAG OP HET WERK

MAAK EEN TOP 5 VAN
STOREND GEDRAG
OP HET WERK

DE WOLK
normen, waarden
verwachtingen
voorkeuren
(voor)oordelen
interpretaties
gewoontes
gevoelens
gedachten
vroegere ervaringen
opvoeding
enz…

Je hebt goed gewerkt

Je hebt **goed** gewerkt

Ik hou van je teamgeest

Ik hou van je **teamgeest**

Je diende drie agendapunten in

Je diende **drie agendapunten** in

Je neemt actief deel aan deze workshop

Je neemt **actief** deel aan deze workshop

Je bent opvliegend tov je collega’s

Je bent **opvliegend** tov je collega’s

Je zei me dat je je niet goed in je vel voelt

Je zei me dat je je niet goed in je vel voelt

Je voelt je niet goed in je vel

Je bent hier altijd voor 7u30 maar doet nooit één minuut overwerk

Je bent hier **altijd voor 7u30** maar doet **nooit** één minuut overwerk

Het praten aan de koffiemachine irriteert de collega’s

Het praten aan de koffiemachine irriteert **de collega's**

Je hebt weer je deadline niet gehaald

Je hebt **weer** je deadline niet gehaald

Je bent vergeten me terug te bellen

Je bent vergeten
me terug te bellen

Je leest de briefings niet goed waardoor je maar de helft uitwerkt

Je leest de briefings niet goed waardoor je maar **de helft uitwerkt**

Ik krijg een negatief antwoord zonder verdere uitleg

Ik krijg een negatief antwoord zonder verdere uitleg

Je staat niet open voor andere ideeën.
Je vindt uw methode altijd de juiste.

Je staat niet open voor andere ideeën. **Je vindt** uw methode **altijd** de juiste.

Je wil niet naar me luisteren

Je **wil niet** naar me **luisteren**

Je delegeert taken maar al te graag, ook al zijn die taken een deel van je takenpakket

Je **delegeert** taken **maar al te graag**, ook al **zijn die taken een deel van je takenpakket**

Ze denken dat hun feedback beter ‘binnenkomt’

door er een smiley achter te zetten

Ze denken dat hun feedback beter ‘binnenkomt’

door er **een smiley** achter te zetten

Eigen beslissingen doorduwen zonder rekening te houden met de input van anderen

Eigen beslissingen **doorduwen zonder rekening te houden met** de input van anderen

Bij een gezamenlijk project profileer je jezelf waardoor andere collega’s onterecht op de achtergrond komen

Bij een gezamenlijk project **profileer je jezelf** waardoor andere collega’s **onterecht op de achtergrond komen**

Je praat tegen mij
terwijl je aan het werken bent

Je praat tegen mij
terwijl je aan het werken bent

Je weet het steeds beter wanneer de werken uitgevoerd zijn maar gaf me geen raad bij de voorbereiding van die werken

Je weet het steeds beter wanneer de werken uitgevoerd zijn maar **gaf me geen raad bij de voorbereiding van die werken**

Je bent niet flexibel,

Je kan niet eens wat langer blijven of vroeger starten wanneer nodig

Je bent niet flexibel,

Je kan niet eens wat langer blijven of vroeger starten wanneer nodig

Je drukt je visie door zonder rekening te houden met mijn expertise

Je **drukt** je visie **door**

zonder rekening te houden met mijn expertise

Je maakt de zinnen van anderen steeds af ipv die persoon te laten uitspreken

Je maakt de zinnen van anderen steeds af ipv die persoon te laten uitspreken

Collega’s willen niet samenwerken, ze delen geen informatie

Collega’s willen niet samenwerken,

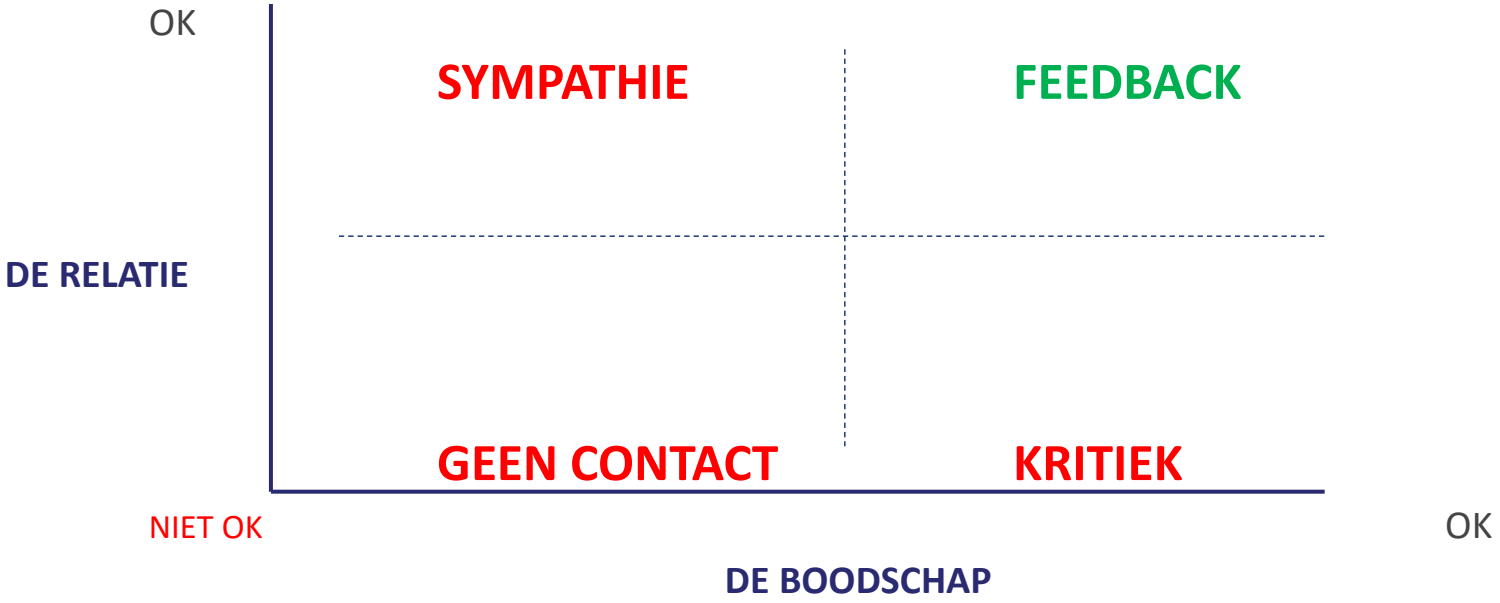
ze delen geen informatie

Je stelt vragen of vraagt bevestiging terwijl dat dit niet nodig is. Je denkt niet voldoende pro-actief na.

Je stelt vragen of vraagt bevestiging terwijl dat dit niet nodig is.

Je denkt niet voldoende pro-actief na.

Feedback: relatie vs. boodschap



Hoe feedback geven?

- Het gaat om gedrag, waarneming
- Geen interpretaties, oordelen, meningen als feiten naar voren brengen
- Rechtstreeks, niet via derden
- Kort na de feiten
- Oog voor relatie én boodschap
- Zowel POSITIEF als negatief!
- Feedback is geen kritiek
- Empathie is geen sympathie
- In dialoog

Wees hard voor de feiten maar zacht voor de relatie

BEST-techniek: taakgerichte feedback

B eschrijf	Beschrijf de feiten (let op: GEEN interpretatie)	het probleem
E ffect	de gevolgen van de feiten	
S uggestie	Gewenste feiten, gewenst gedrag	de oplossing
T oelichting	Voordelen van de suggestie Vermijden van nadelen	

BEST-techniek: taakgerichte feedback in dialoog

B eschrijf	Beschrijf de feiten (let op: GEEN interpretatie)	het probleem
E ffect	de gevolgen van de feiten	

LSD

S uggestie	Gewenste feiten, gewenst gedrag	de oplossing
T oelichting	Voordelen van de suggestie Vermijden van nadelen	

LSD

BEST-OEFENING

Geef een andere deelnemer een reële taakgerichte feedback uit je werkcontext, alsof hij of zij je betrokken collega is.

Integratie-oefening plenair: case Intranet

Integratie-Oefening in duo’s : case opleidingsbedrijf

De vier niveaus van communicatie

INHOUD: waarover we spreken: feiten, objectief vs subjectief

VERLOOP: hoe we spreken: onderbreken, stiltes, storingen

RELATIE: mekaar respecteren : geen verwijten, beledigingen

EMOTIE: signalen van emoties: spanningen, roepen, tranen

Je kan feedback geven op elk niveau

Film: het slecht nieuws-gesprek

Relatiegerichte feedback bij moeilijke relatiehoudingen

Observaties: Wat zijn de feiten? Wat stel ik vast?

Gevoel: Wat is het effect op mij? Hoe voel ik me?

Behoefte: Waar heb ik nood aan? Wat is belangrijk voor mij?

Verzoek: Hoe kan jij deze behoefte helpen vervullen? Wat verlang ik van jou?

Om geen spanningen te veroorzaken:

- Een gevoel mag geen verwijt impliceren (“pseudo-gevoel”)
- Een behoefte is geen oplossing

Vermijd pseudo-gevoelens

Ik voel me…

- Aangevallen
- Bedrogen
- In de steek gelaten
- Beledigd
- Uitgelachen
- Niet gewaardeerd
- Beetgenomen
- Onder druk gezet
- Genegeerd
- Geïntimideerd
- Onrecht aangedaan

pseudo-gevoelens

Een gevoel

+

Werkwoord van de andere

=

EEN OORDEEL

Een behoefte

≠

Een oplossing

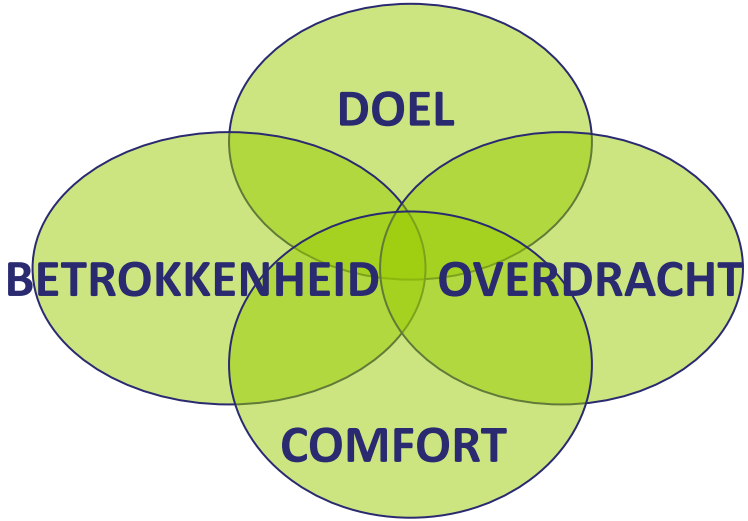
Zuivere gevoelens: ik voel me…	Zuivere behoeftes: ik heb nood aan…
Rust, comfort, ontspannen, stress, angstig	Aanvaarding, erbij horen, betrokkenheid
Blij, (on)gelukkig, verdrietig	Samenwerking, uitwisseling, team-werking
Uitgerust, moe, (geen) energie, opgebrand	Empathie, erkenning
Kwaad, verontwaardigd, bitter	Respect, mezelf zijn
Verloren, eenzaam	Groei, evolutie, een uitdaging
(on)veilig, ongemakkelijk, nerveus	Transparantie, openheid, beschikbaarheid
Spijt, pijn, beroerd, schuldig	Vrijheid, keuze, onafhankelijkheid
Onzeker, bang, verontrust, fragiel, verward	Zelfexpressie, creativiteit, eigen sterktes
Apathisch, koud,	vertrouwen

Programma

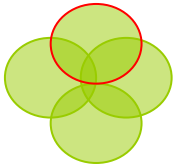
Interpersoonlijke communicatie	de valkuilen van de dialoog het actief luisteren
Feedback	feedback geven feedback in dialoog
Spreken voor een groep	presentatievaardigheden vergadertechnieken
Assertiviteit	relatiehoudingen omgaan met conflicten
Beïnvloeden	overtuigingstechnieken van contact naar impact

NCOI LEARNING

De pijlers van een presentatie



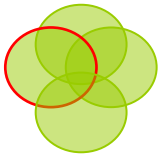
Pijler : Doelgerichtheid



- Wat is het nut van jouw presentatie voor de deelnemers?
- Wat is hun voordeel? (« What's in it for me? »)
- Relevante topic = werkgerelateerde topic
- Wat staat er op het spel?
- Waar willen we met dit onderwerp binnen de organisatie naartoe?

Nice to know => Need to know => Need to do

Pijler: Betrokkenheid



- een aantrekkelijk onderwerp
- herkenbare werkcontext
- op juiste moment gebracht
- in de taal van de deelnemers
- interactie met én tussen de deelnemers
- overtuigend
- onderhoudende storyline
- spreker > slides <> handouts
- variatie

Verandering van spijs doet eten

Pijler: Overdracht

- structuur in de materie
- structuur in visualisatie en naslagwerk
- KISS: Keep it short and simple

- essentie > volledigheid
- tijd geven voor begripsvorming
- self learning
- peer learning

« Le moyen d'ennuyer, c'est de vouloir tout dire » (Voltaire)

Pijler: Comfort

- vertrouwd met het onderwerp
- vertrouwd met de leefwereld van de deelnemers
- vertrouwd met de omgeving van je presentatie
- zelfvertrouwen
- plan B, plan C in geval van onvoorziene omstandigheden

If you fail to prepare, you prepare to fail

Presentatietechnieken: overzicht per pijler

De eerste 10 % van uw presentatie

Icebreaker, aandachtstrekker

Nut

Tijdsinschatting

Regels, afspraken

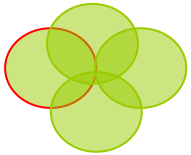
O : begin zonder een slide

Subjects: agenda

Kenmerken aandachtstrekker

- ✓ kort
- ✓ vragen oproepend
- ✓ verwondering of zelfs destabiliserend
- ✓ gelinkt aan het het doel van je presentatie
- ✓ pas in derde instantie je agenda neerleggen

Soorten aandachtstrekkers

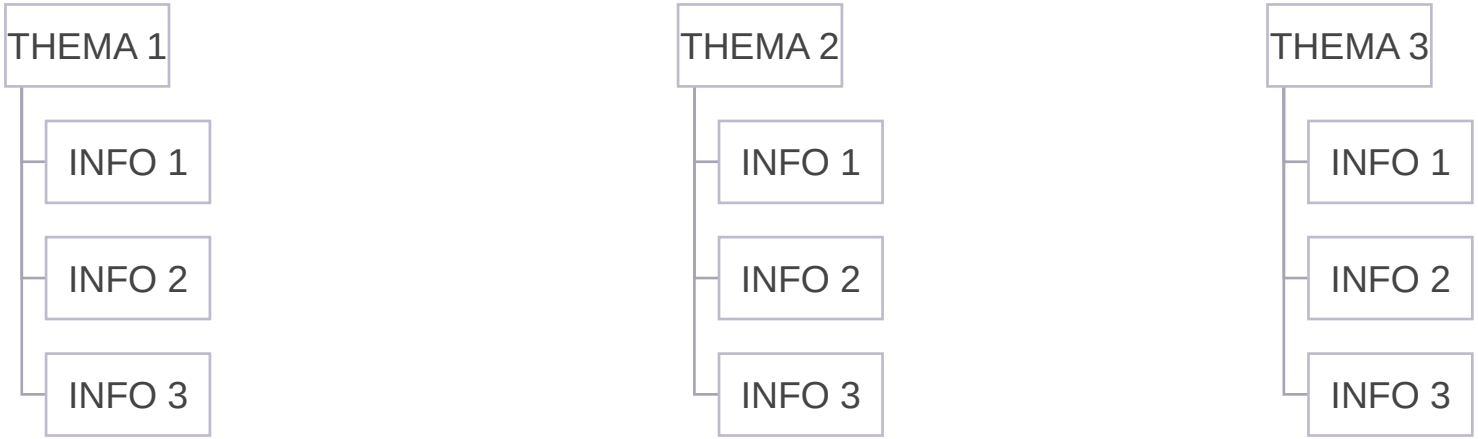


anekdote
opinie
humor
verrassing
vraag
quote
realiteit, voorwerp
public vote

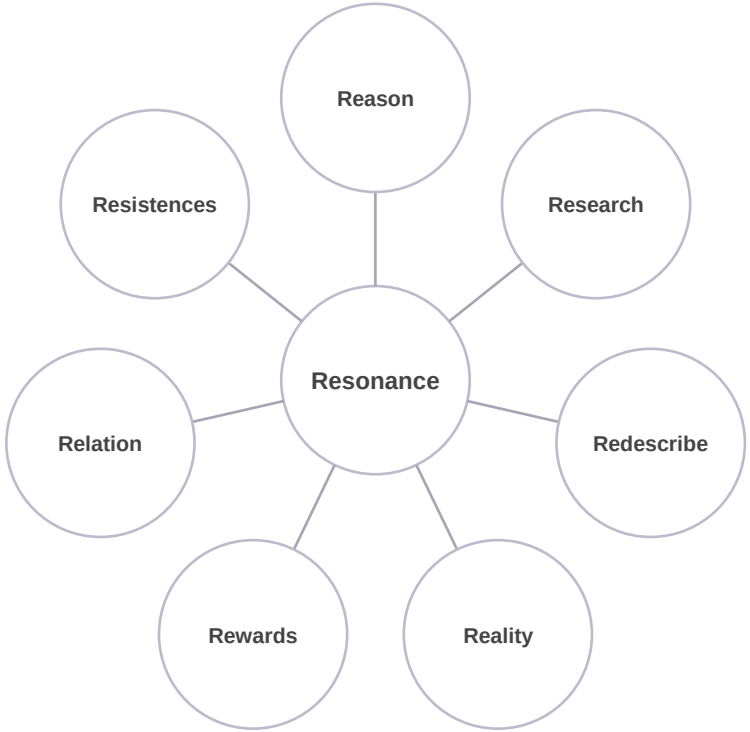
video
provocatie
shock
research
actualiteit, pers, TV
demo
vergelijking
enz…

Durf vragen uit het publiek te parkeren

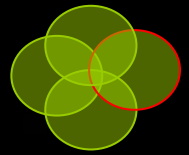
Overdracht van informatie in 1-2-3-structuur



Overtuigingstechnieken



EXAMPLE PRESENTATION STEVE JOBS



INTROS

- Huge market, no leader
  EYE-CATCHER
- Landscape of digital music
- That's where we wanna be
  GOAL

1 WHAT IS i-POD

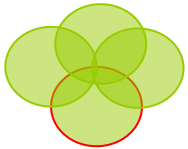
- MP3-player
- CD-quality
- All digital formats

2 3 BREAKTHROUGHS

- Ultra-portable:
  Thin hard drive
  1000 songs
  Skip protection
- FireWire:
  Download CD in 10 sec
  Download 1.000 songs in 10 min
  30 x faster than others
- Battery:
  10 hours
  Recharge in 1 h
  Recharge anywhere

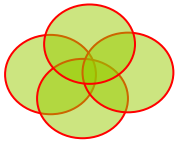
3 DEMO

Toon dat je zelf overtuigd bent



- Ben je tijdens het spreken authentiek?
- Gebruik je een “Ik-boodschap”?
- Zeg je wat je denkt en wat je voelt?
- Probeer je niet teveel in de gunst van het publiek te komen?
- Ben je geconnecteerd met je publiek eerder dan met je gedachten, angsten, of slides?
- Presenteer je een powerpoint of wil je een overtuiging delen, een akkoord bereiken, het publiek tot iets aanzetten?
- Ga je in op weerstanden of kies je voor “freeze, flight or fight the resistence”?

De ‘elevator pitch’



- Boodschap in 2-3 minuten alsof je in de lift staat met de beslisser
- Zeg wat het probleem is dat je wil oplossen (eye-catcher)
- Direct gevolgd door je voorstel
- Met 1 of 2 grote voordelen: “what’s in it for me?”
- Gemakkelijk te begrijpen
- Geen visuals nodig
- Na deze pitch, rest van de toegestane tijd gaat naar interactie, debat, overtuiging, demo, check begrip en aanvaarding, planning, enz.

Omgaan met storend gedrag

- Dichterbij komen (maar terwijl verder spreken)
- Be a boomerang: vragen uit de groep terugwerpen
- Stop met spreken – stilte genereert stilte
- Sociale druk van andere deelnemers, uw bondgenoten
- Pas daarna een regel inbouwen over het verloop

YOU SUCK AT POWER POINT!

5 SHOCKING DESIGN MISTAKES YOU NEED TO AVOID

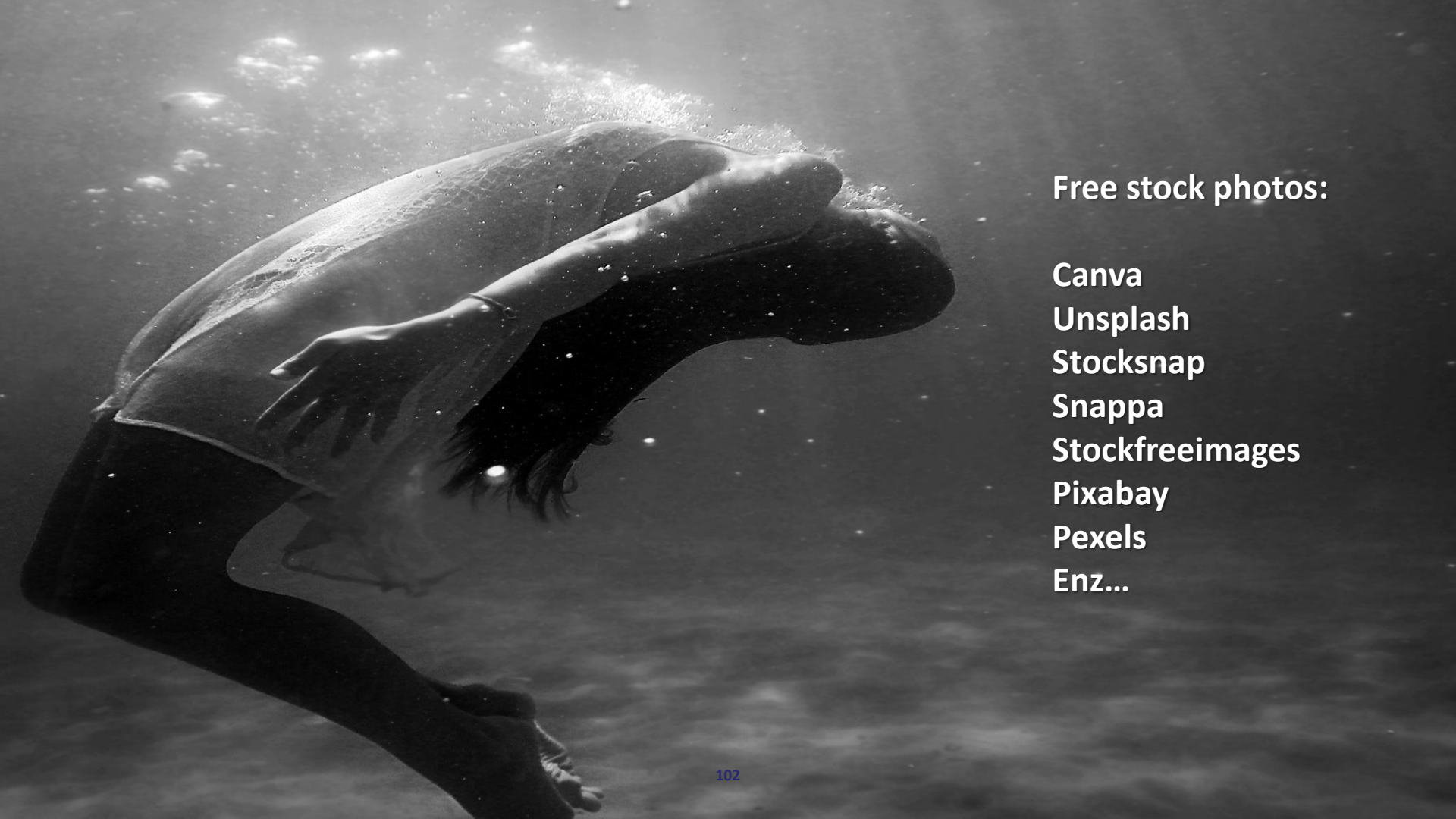
Fout gebruik van powerpoint

- ✓teveel info, teveel tekst, teveel blabla,
- ✓teveel slides, footer ‘slide 1/117…
- ✓aflezen
- ✓onleesbaar achteraan in zaal
- ✓te weinig beelden
- ✓te kleine beelden
- ✓teveel randanimatie
- ✓slechte pixelkwaliteit
- ✓cliché-beelden déjà-vu
- ✓te complexe grafieken, tabellen
- ✓geen gebruik pdf ‘op verplaatsing’

Gebruik van beelden

“Een beeld zegt meer dan 1.000 woorden”

HAMANN



Free stock photos:

Canva
Unsplash
Stocksnap
Snappa
Stockfreeimages
Pixabay
Pexels
Enz…

Nabespreking meegebrachte slides?

Programma

Interpersoonlijke communicatie	de valkuilen van de dialoog het actief luisteren
Feedback	feedback geven feedback in dialoog
Spreken voor een groep	presentatievaardigheden **vergadertechnieken**
Assertiviteit	relatiehoudingen omgaan met conflicten
Beïnvloeden	overtuigingstechnieken van contact naar impact

NCOI LEARNING

Efficiënt vergaderen: invulling per pijler

de agenda: prototype

Timing	Wie	Onderwerp	*Doel/Aanpak*	*Voorbereiding (plaats bijlagen)*
9.00-9.20	MDB	Training Vergadertechnieken	Validatie programma en aanpak Opstellen coördinatieplan	Programma in bijlage lezen
9.20-9.45	JVD	Nieuwe tarieven in verkooppunten	Opmaak van een argumentarium voor winkelverkopers	Tarievenfolder in bijlage lezen Vragen doormailen aan JVD voor 1/2/2020

de opvolgingstabel: prototype

Onderwerp	Wie	To do	timing
GDPR	Patrick	policy document op website BBC Putte zetten	01/02/2020
mosseldag	Annick	prijs voor gekuiste mosselen + impact op aantal benodigde helpers becijferen	01/02/2020
sponsoring	Joachim	nieuwe sponsors zoeken voor totaal budget van 5,000 euro	28/02/2020
spaghetti-avond	Annick	Flyers opmaken en digitaal op website / digitaal bord / Facebook zetten	01/03/2020
damesploeg	Johan	opties oplijsten om damsploeg te versterken	01/03/2020
bezetting terrein 1	Johan	opties voor bezetting terrein 1 op donderdag na 21 u uitwerken	01/03/2020
Opleiding tafelofficials en clubrefs	Stefan	lesgevers zoeken , data en locatie bepalen	15/03/2020
login VBL	Agna	overzicht maken wie toegang op VBL moet hebben	15/03/2020
onthaalbrochure	Michaël	updaten en afstemmen met Agna	01/04/2020

de timing

- duur 45 à 90’
- timing van elk agendapunt
- aanvangsuur vs uur van aankomst
- niet om 8u30-9u00
- timekeeper + klok
- geen onderwerpen buiten de agenda toelaten
- indien key-person afwezig: agendapunt cancellen
- (gast)sprekers: screen hun presentaties vooraf
- vooraf info doorsturen, richtvragen meegeven, antwoorden = tijdswinst

de rollen

UM... MAY I ASK ONE...
BLAH, BLAH, BLAH BLAH, BLAH, BLAH BLAH, BLAH, BLAH BLAH, BLAH, BLAH BLAH, BLAH...
Dilbert.com DilbertCartoonist@gmail.com
I'M BEGGING YOU. LET ME ASK...
BLAH, BLAH, BLAH, BLAH, BLAH, BLAH, BLAH, BLAH, BLAH, BLAH, BLAH...
6-15-11 ©2011 Scott Adams, Inc. /Dist. by Universal Uclick
YOU NEED TO PARTICIPATE MORE IN MEETINGS.

De rollen

- meeting leiden
- verslaggever
- agendapunt leiden
- onderwerp bewaken (waarover wel of niet praten)
- verloop bewaken
- tijd bewaken
- de groepscommunicatie bewaken
- de beslissing en SMART-acties bewaken
- herhaling, synthese voor het verslag bewaken
- Wie observeert de meeting en krijgt het laatste woord?

de rollen tijdens een discussie

Positief
Uitdagingen
Kansen
Mogelijkheden

Negatief
Risico's
Belemmeringen
Onmogelijkheden

Creatief
Oplossingen
Out of the box
Alternatieven

Emotie
Gevoel
Onderbuik
Ratio

Objectief
Feiten
Cijfers
Informatie

Regisseur
Ratio
Proces
Verdiepingsvragen
Samenvatting

patronen durven doorbreken

topless vergaderen: geen laptops, Ipads, GSM's

vergader op ongebruikelijke uren: 10u20

voorzie vergaderloze dagen

Online vergaderen

vergader met wisselend publiek

beperk vergadertijd (max 90 min)

beperk aantal agendapunten

rechtstaand vergaderen

the elevator talk

"Not everyone has to be in the kitchen to enjoy dinner"

Programma

Interpersoonlijke communicatie	de valkuilen van de dialoog het actief luisteren
Feedback	feedback geven feedback in dialoog
Spreken voor een groep	presentatievaardigheden vergadertechnieken
Assertiviteit	relatiehoudingen omgaan met conflicten
Beïnvloeden	overtuigingstechnieken van contact naar impact

Roos van Leary: relatiehoudingen

boven

IK
Taakgericht
Werkgroep
Anti ‘wij’

Wij
Relatie
TEAM
Pro ‘wij’

onder

Omgaan met verschillende type medewerkers

Zichtbaar

8 “ik doe het op mijn manier”

1 “ik wil”

7 “ik val aan”

2 “laten wij”

Anti, ik

Pro, wij

6 “ik saboteer”

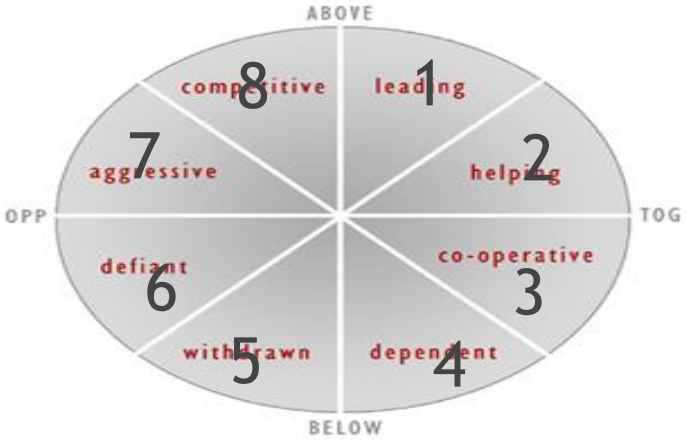
3 “ik doe mee”

5 “ik haak af”

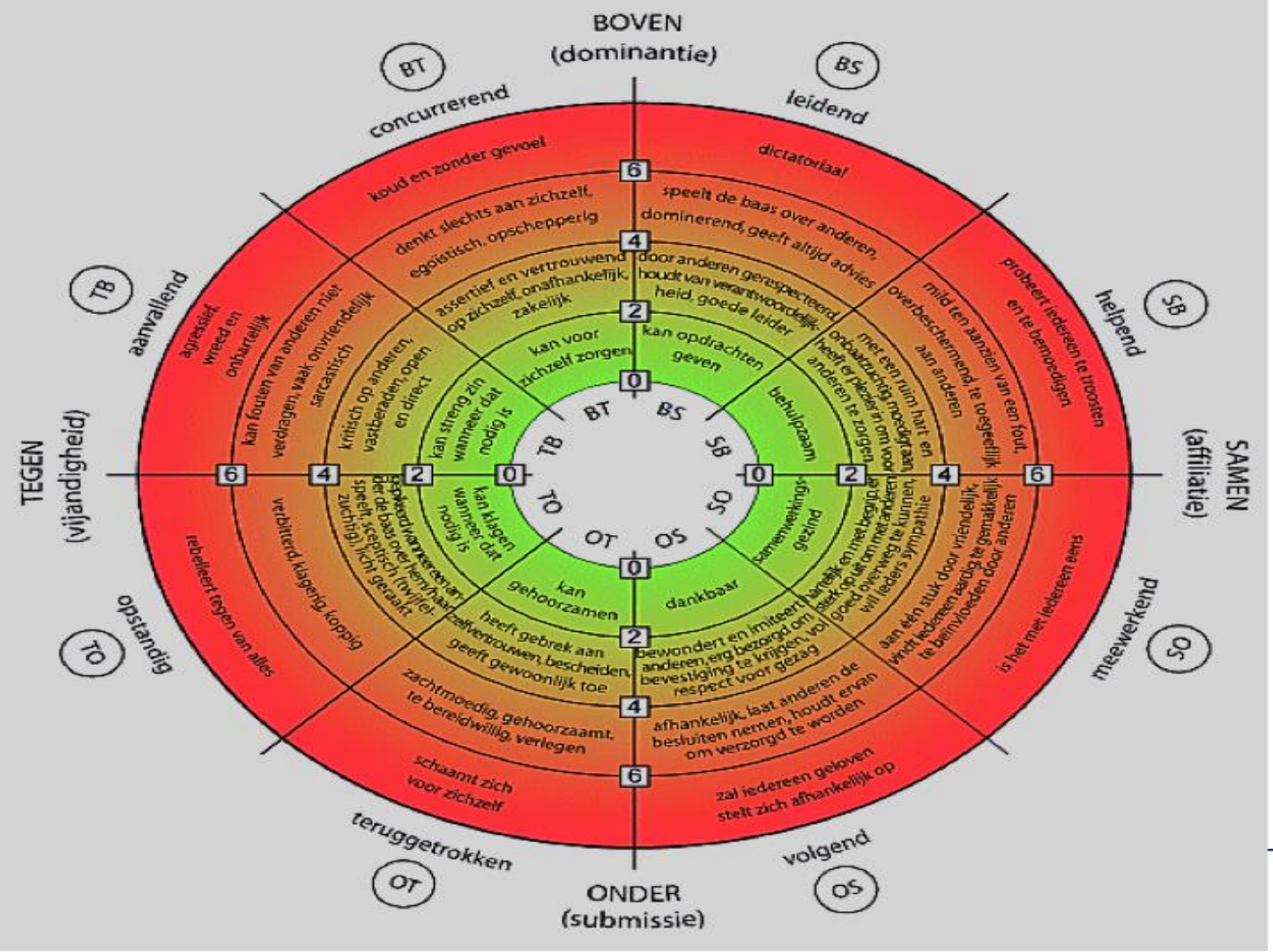
4 “ik volg”

Onzichtbaar

Omgaan met verschillende types

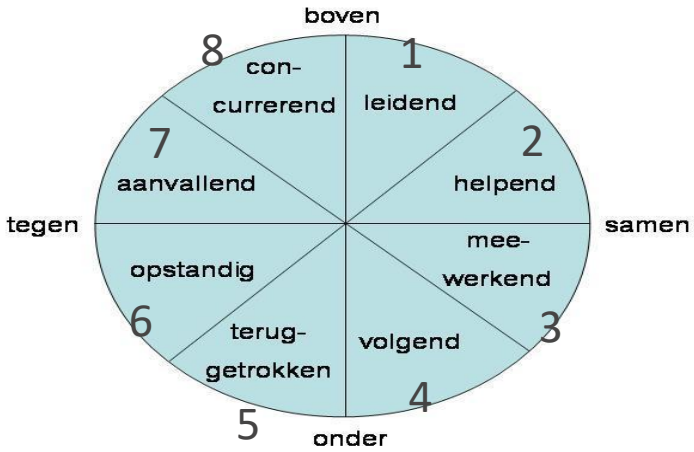


1: ongevraagd de baas over iedereen
Houdt van verantwoordelijkheid
2: overbeschermend, missionaris
Behulpzaam, zorgt voor zwakkeren
3: geeft altijd iedereen gelijk
Hartelijk, wil sympathie, teamgericht
4: afhankelijk, neemt geen beslissing
Dankbaar
5: geen zelfvertrouwen
Kan gehoorzamen, zichzelf wegcijferen
6: verbitterd, provocatie, zoekt verzet
Kan kritisch zijn wanneer dat nodig is
7: agressief, wreed, tackelt de man
Kan streng zijn wanneer nodig
8: denkt enkel aan zichzelf, kijkt niet om
Onafhankelijk, kan voor zichzelf zorgen


BOVEN
(dominantie)
BT
concurrerend
BS
leidend
TB
aanvallend
SB
helpend
TEGEN
(vijandigheid)
SAMEN
(affiliatie)
TO
opstandig
OS
meewerkend
OT
teruggetrokken
OS
volgend
ONDER
(submissie)
koud en zonder gevoel
dictatoriaal
denkt slechts aan zichzelf, egoïtisch, opschepperig
speelt de baas over anderen, dominerend, geeft altijd advies
assertief en vertrouwend op zichzelf, onafhankelijk, zakelijk
door anderen gerespecteerd, houdt van verantwoordelijkheid, goede leider
kan voor zichzelf zorgen
kan opdrachten geven
agressief, wreed en onhurkelijk
kan fouten van anderen niet verdragen, vaak onvriendelijk sarcastisch
kritisch op anderen, vastberaden, open en direct
kan streng zijn wanneer dat nodig is
behulpzaam
met een ruim hart en onbaatzuchtig moedigt aan, heeft er plezier in om voor anderen te zorgen
probeert iedereen te troosten en te bemoedigen
mild ten aanzien van een fout, overbeschermend, te toegeeflijk aan anderen
kan klagen wanneer dat nodig is
samenwerkingsgezind
dankbaar
kan gehoorzamen
verbitterd, klagend, koppig
speelt, sceptisch, twijfelzuchtig, licht geraakt
rebelleert tegen van alles
heeft gebrek aan zelfvertrouwen, bescheiden, geeft gewoonlijk toe
bewondert en imiteert anderen, erg bezorgd om bevestiging te krijgen, vol respect voor gezag
is het met iedereen eens
zachtmoedig, gehoorzaamt, te bereidwillig, verlegen
afhankelijk, laat anderen de besluiten nemen, houdt ervan om verzorgd te worden
schaamt zich voor zichzelf
zal iedereen geloven stelt zich afhankelijk op
6
4
2
0

Wie hanteert volgende wapens?

1. Kwaad worden
2. Zich om iedereen bekommert
3. Minachten
4. Zich schamen
5. Het vertikken
6. Zwijgen
7. Beledigen
8. Hulpeloos
9. Hulpeloosheid veinzen
10. Je voor voldongen feiten stellen
11. Altijd de mening van anderen deelt
12. Vluchten
13. Emotionele chantage
14. Zijn wil oplegt, je rol als LG wil overnemen
15. Einzelganger zijn, niet omkijken naar de collega's
16. Radio couloir, roddelen achter de rug



Wapens van een “type 6”

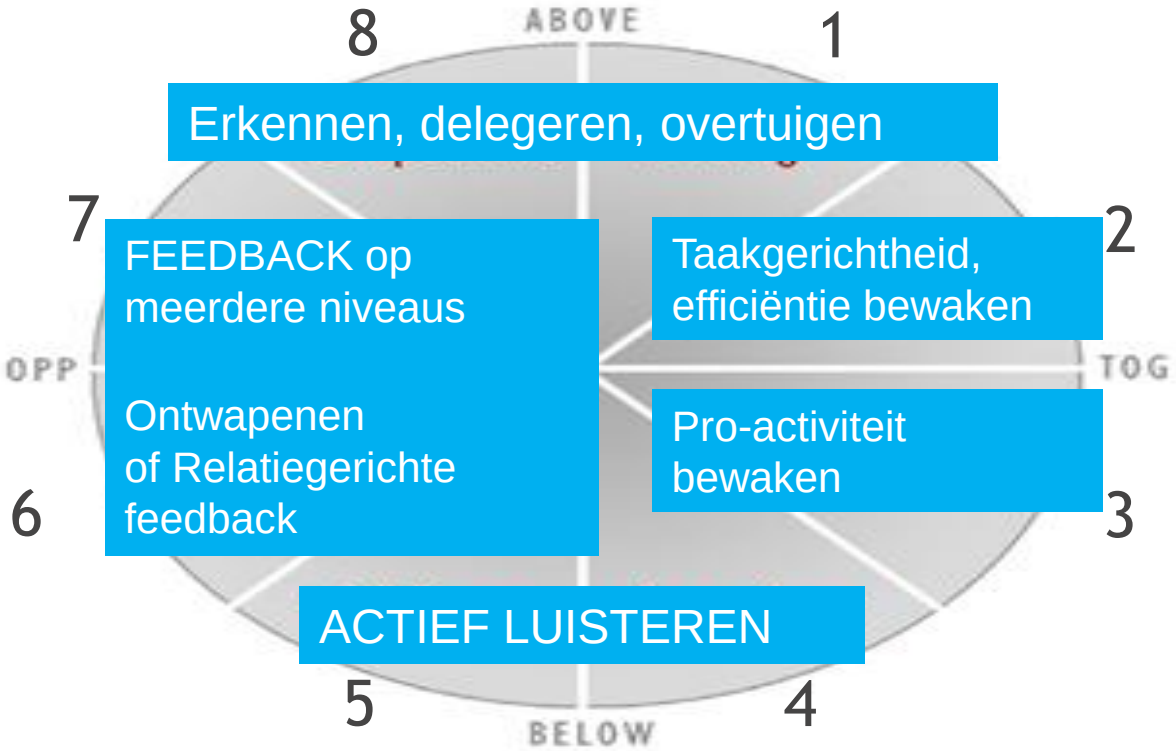
- Selectief belichten: “framing”, enkel aanhalen wat hem past
- Overdrijven van het negatieve , steeds terugkomen op je eerdere fout waardoor die groter lijkt
- Minimaliseren of verzwijgen van het positieve
- Externe locus: verantwoordelijkheid bij derden leggen, zondebokken, bliksemafleiders
- Definiëring: “je bent niet het type dat…” “typisch voor jou”….”Ik ben nu eenmaal zo”…”niks voor mij”
- Infiltratie: tussenkomen in jouw dossiers, je netwerk, je hiërarchie (voor coalitievorming)
- De indirecte rede gebruiken: zijn mening in de mond van een ander leggen (+”ook”): Jef vindt (ook) dat je teveel tijd steekt in…. (coalitietaal)
- Hulpeloosheid veinzen: “Ik ben maar een niveau…, mijn functie laat dat niet toe, te zwaar”
- Rookgordijn: “Dat is niet zo evident”; “dat werkt hier niet”; “daar is geen budget voor”
- Schuldgevoelens bezorgen: “ga maar, ik zal wel al het werk op mij nemen”
- Spot: “Als het jouw idee is, houden we ons hart vast”(zogezegd maar om te lachen)

Hoe een type 6 ontwapenen?

- Doorvragen naar feiten
- Doorvragen naar oplossingen, hem betrekken in de uitrol van oplossingen of beslissingen
- Negeren
- focus leggen op de constructieve medewerkers; zo isoleer je een type 6 , ontneem je hem zijn coalitievorming, haakt hij af tot een type 5
- 6 scheiden van 5 en 7 in subgroepen
- Neutrale verantwoordelijkheid geven, vb verslaggever

Nooit reageren vanuit je emotie, ergernis, want dan ben je zelf 7

Omgaan met verschillende types



Programma

Interpersoonlijke communicatie	de valkuilen van de dialoog het actief luisteren
Feedback	feedback geven feedback in dialoog
Spreken voor een groep	presentatievaardigheden vergadertechnieken
Assertiviteit	relatiehoudingen **omgaan met conflicten**
Beïnvloeden	overtuigingstechnieken van contact naar impact

NCOI LEARNING

De vier niveaus van communicatie

INHOUD

subjectief ipv. objectief, overdrijven, veralgemenen, verzwijgen, uit context rukken, liegen

⬇

VERLOOP

binnenvallen, onderbreken, stilte, van hak op tak,

te snel, non-verbale onrust , enz

⬇

RELATIE

verwijten, kritiek geven, beledigen, belachelijk maken, personaliseren

⬇

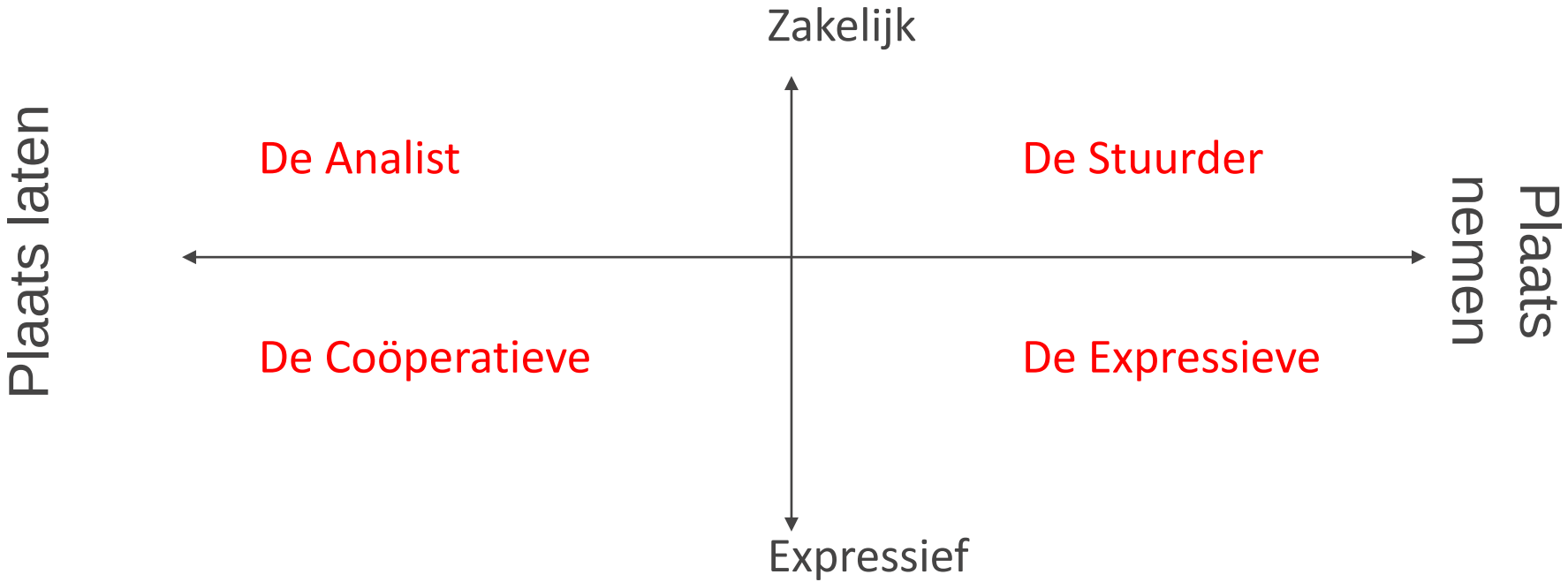
EMOTIE

kwaad, roepen, schreeuwen, huilen, op tafel slaan, non-verbale weerstand , agressie-explosie

⬇

nadien: **schuldbesef, wrok, communicatiestop, 'radio couloir',…**

De 4 communicatiestijlen



Kenmerken per stijl

Zakelijk

Laat plaats

De Analist
Introvert, structuur, stil, terughoudend, oog voor details, precies, geduldig, logisch, objectief

De Stuurder
Beslist, doortastend, wil winnen, resultaatgericht, ongeduldig, direct resultaat « time is money »

De Coöperatieve
Zachtaardig, aangenaam, behulpzaam, gevoelig, voorzichtig met anderen , samenwerkend, rustig

De Expressieve
Stimulator, enthousiast, verbaal sterk, sociaal, energiek, assertief, heeft « flair », veel ideeën

Neemt plaats

Expressief

De communicatiestijlen in overdrive

Zakelijk

Plaats laten

Plaats nemen

Muggenzifter

Teveel op details gericht
Afdwalen, uitweiden
Prioriteiten missen
Koud, afstandelijk

Dictator

Zoekt de confrontatie
Autoritair, intolerant
Kijkt niet om

De missionaris

Draait mee met de wind
Wijkt van eigen standpunt af
Strijkt problemen glad
Gedwee, passief, afhankelijk

Ongeleid projectiel

Chaotisch, van hak op tak
Toont hevige emoties
Het is altijd de ander zijn fout
Indiscreet, pronkerig

Expressief

Oefening: welke stijl heeft iemand die… **Kies uit: analist – stuurder – coöperatieve-expressieve**

1. veel detailvragen stelt
2. een zeer rommelig bureau heeft
3. kaartjes stuurt vanop vakantie
4. niet veel tijd heeft
5. ongestructureerd van de hak op de tak springt
6. vele familiefoto's op zijn bureau heeft
7. goed kan luisteren
8. een leeg bureau heeft
9. niet graag delegeert
10. veel onderbreekt
11. kort en bondig is, "to the point"
12. graag moppen vertelt
13. een snelle beslisser is
14. alles netjes op zijn plaats heeft liggen

---

15. taart meebrengt op zijn verjaardag
16. grondig tewerk gaat

Conflictstijlen

Kies voor elke situatie: doorduwen – aanpassen –vermijden - compromis - samenwerken

1. Als het standpunt van de andere schade kan berokkenen
2. Als het probleem van de andere buiten je impact ligt
3. Als een redelijke oplossing goed genoeg is op korte termijn
4. Als je ongelijk hebt
5. Als de verschillende belangen niet genegeerd kunnen worden
6. Als het maar voorval maar eenmalig is
7. Als de relatie toch slechts tijdelijk is
8. Onder tijdsdruk of in noodgevallen: belangrijk én dringend
9. Als je sociaal krediet wil opbouwen bij de andere
10. Als derden beter geplaatst zijn om het op te lossen
11. Als een interventie nog meer schade kan veroorzaken
12. Als de andere meer macht heeft
13. Als je je eerder al dikwijls aanpaste
14. Als het probleem complex is
15. Als je je visie wil aftoetsen bij de anderen

Richtvragen voor keuze van conflictstijl

- De grond van de zaak: wat zijn de feiten?
- Belang ervan: voor jou, voor de andere, voor derden?
- Tijdsdruk? Dringend? Prioritair?
- Schadegevaar van ander standpunt?
- Wie is er bij betrokken: wie is verantwoordelijk, aansprakelijk, wie moet geconsulteerd worden, wie geïnformeerd ?
- Afhankelijkheid van de relatie? Blijf je nadien verder samenwerken?
- Machtsverhoudingen? Conflict met n+1, n, n-1 of derden?
- Wat zijn de mogelijkheden voor conflictbehandeling: bemiddeling, vertrouwenspersoon, agressiecoach?
- Sleept het conflict al lang aan? Escaleert het? Coalitievorming? Radio Couloir?
- Voorgeschiedenis van conflicten met de andere persoon?

Programma

Interpersoonlijke communicatie	de valkuilen van de dialoog het actief luisteren
Feedback	feedback geven feedback doen evolueren
Spreken voor een groep	presentatievaardigheden vergadertechnieken
Assertiviteit	relatiehoudingen omgaan met conflicten
Beïnvloeden	overtuigingstechnieken van contact naar impact

OEFENING

Neem iemand in gedachten
die je wil opnemen in je netwerk
en wil beïnvloeden

Verbinden: principes

1. **Basis principes**: wees authentiek / wees positief ingesteld / wees vriendelijk

2. **Investeer belangeloos en onvoorwaardelijk in je relatie** : verbinding > beïnvloeding

3. **Ontdek de binnenkant van je partner:** zijn of haar normen, waarden, gevoeligheden

4. **Ontdek gemeenschappelijke sympathieën, interesses, gelijkenissen**

5. **Creëer wederkerigheid**: schenk onverwachts betekenisvolle toegevoegde waarde aan de andere

   - cf. the thank you economy: “ giving is the new getting”:

Beinvloeden: principes

1. **Claim inhoudelijk leiderschap in je netwerk**: proactieve opinies in diverse media, geen copy paste maar eigen inzichten, standpunten, toon je expertise.

2. **Nodig hem of haar uit in je netwerk:** LinkedIn,vergaderingen, lunch – zorg ervoor dat je partner in contact komt met jouw netwerk dat je reputatie en expertise naar je partner toe bevestigt.

3. **Zoek gemeenschappelijk functionele belangen** als basis voor latere brainstorming en samenwerking.

4. **Nodig een selecte groep van je netwerk uit voor een nieuw project**, een eerste brainstorm, een “avant-première” en zorg ervoor dat je partner hier deel van uitmaakt, zodat hij of zij het privilege van je uitnodiging opmerkt.

5. **Informeer niet maar gebruik overtuigingstechnieken**.

“niet vergeten…”

Het falen ligt niet
in het vallen,
het falen ligt
in het blijven liggen

Nog vragen?

Michaël De Bruyne

0473/93.75.45

michael.debruyne@telenet.be

www.trainerinleidinggeven.be