

Prettig contact met de klant

18 juli 2019

A&O
fonds
Gemeenten

Welkom

18 juli 2019

Programma

- ◆ Conflict of meningsverschil?
- ◆ Conflictstijlen
- ◆ Golden triangle
- ◆ Omgaan met weerstand
- ◆ Oefening doorvragen zonder oordeel
- ◆ Communicatieleer
- ◆ Metacommunicatie
- ◆ Herformuleren



Corinne Lemkes

Welke conflicten kom je tegen?



Conflict vs meningsverschil



Conflictstijlen

Resultaat

forceren

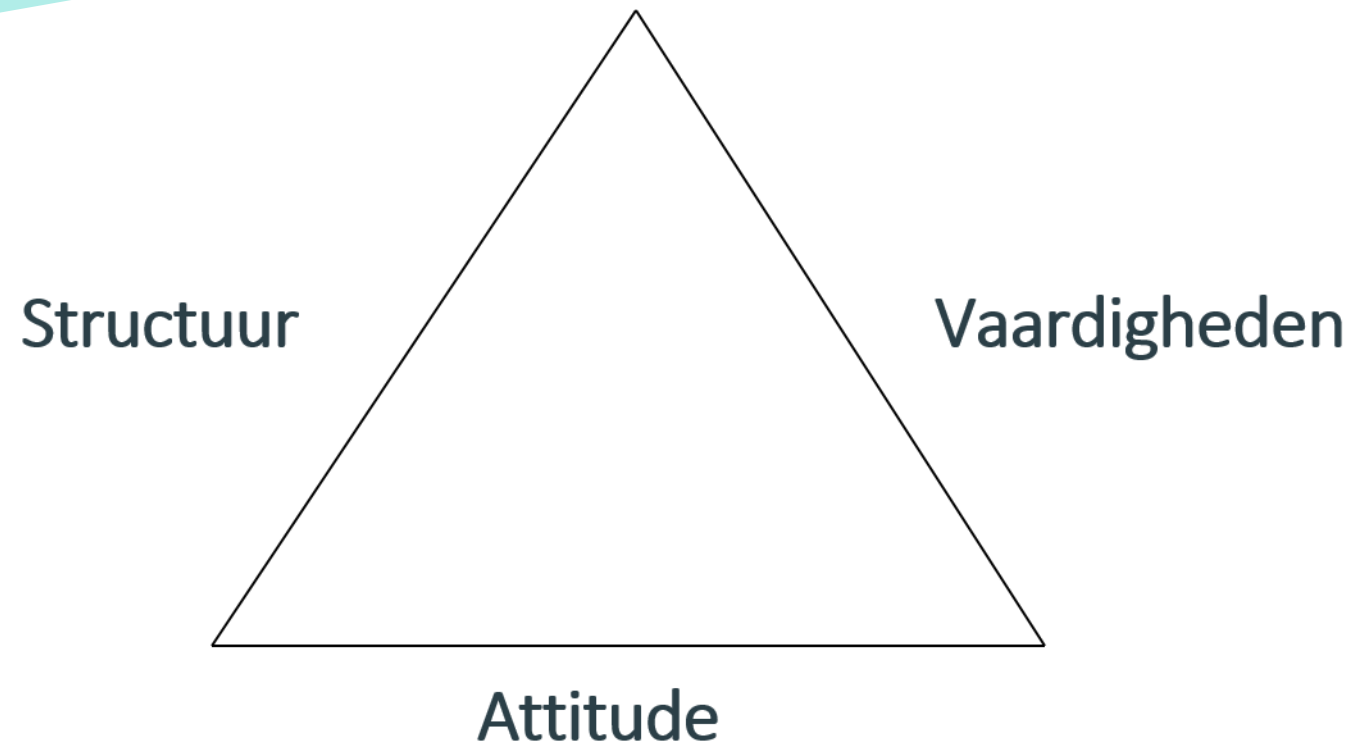
compromis

vermijden

toegeven

Relatie

De Golden Triangle



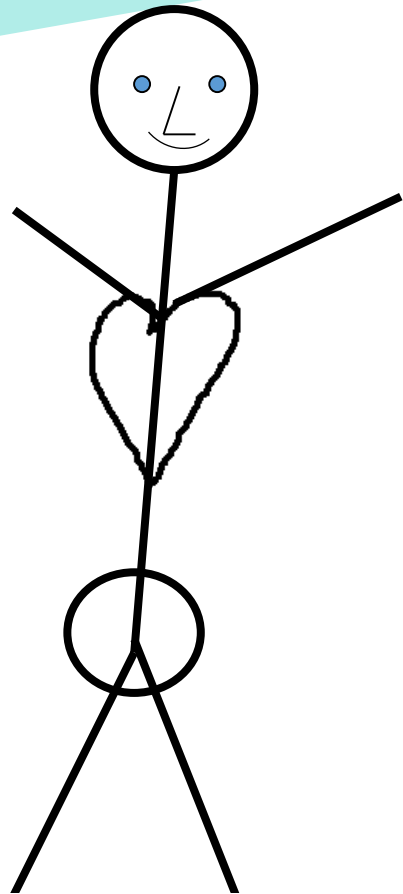
Aikido – Omgaan met weerstand



Oefening doorvragen zonder oordeel



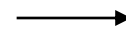
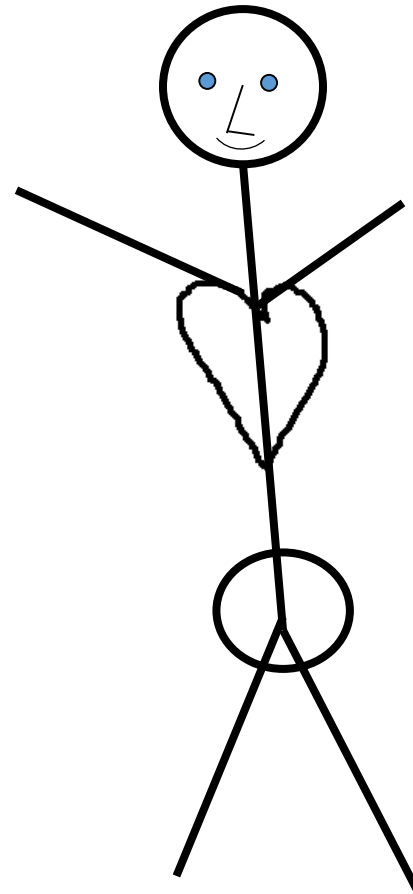
Niveaus van communicatie



Inhoud

Emotie

Intentie



Metacommunicatie

1. Een storing in de communicatie waarnemen. Dus goed observeren.
2. Deze beschrijvend, neutraal, niet oordelend en vragenderwijs aan de orde te stellen
3. Verbinding leggen met het niet doorkomen van de boodschap
4. Storing zo mogelijk opheffen
5. Afstemming krijgen om uitleg te hervatten of iets anders te gaan doen

Voorbeelden:

- Een proces opmerking maken zonder interpretatie: "Ik merk dat jullie elkaar niet aankijken als de een wat tegen de ander zegt. Herkennen jullie dat?"
- "Ik zie je met gebalde vuisten en een verkrampte stem?"

Herformuleren 1/2

Herformuleren: (vertalen) in meer effectieve woorden, onderhandelbare wensen en belangen

Basis zin: dus voor jou is het belangrijk dat ...

(zonder ik)



Herformulieren (2/2)

- Stof tot nadenken, het kan misschien ook anders
- Bevordert probleemoplossende houding in de communicatie
- Creëert gemeenschappelijke taal, gericht op de intentie tot oplossen
- Van onnuttig naar nuttig
- Van verleden naar toekomst
- Van negatief naar positief
- Van ineffectief naar effectief



Fluwelen Burgwal 58
Postbus 11560
2502 AN Den Haag

070 763 00 30

secretariaat@aeno.nl
www.aeno.nl



Nieuwe Gracht 23
2011 NJ Haarlem

023-5323196

mediation@cvc.nl
www.cvc.nl

