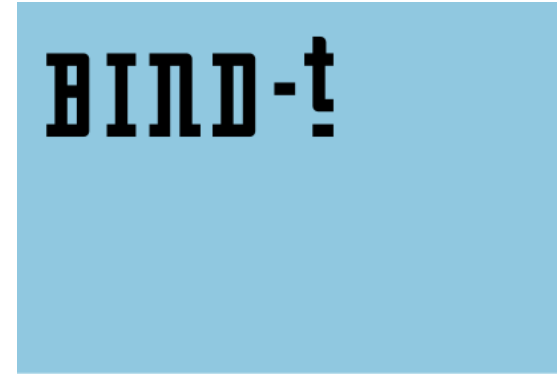
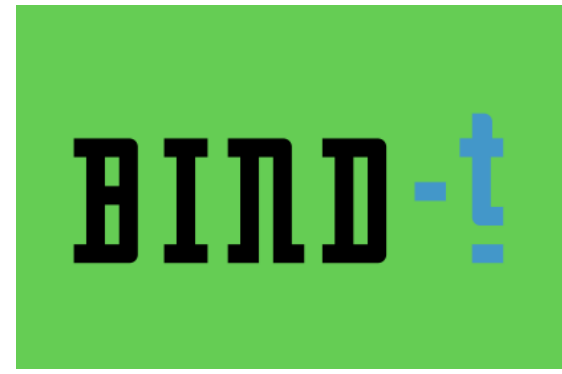
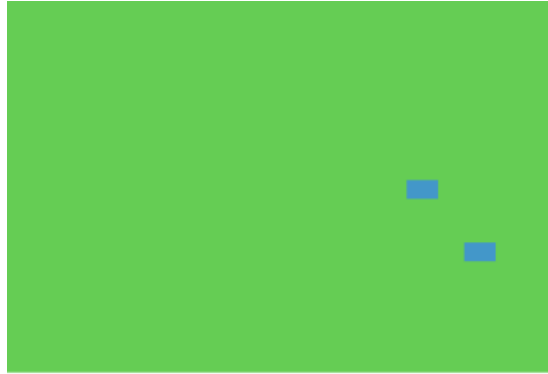




AVR NSI & Logistiek
Ontwikkelingstraject
Communicatie en Leiderschap dag 3



Het belang van de relatie

BIND-t



Programma dag 3

- Opening
 - Praktijkverslagen en LSD
 - Het belang van de relatie in communicatie
 - Hoe bouw je een goede relatie
 - Opmars naar leiderschap
 - Afsluiting
-

LSD

“De vraag is niet: “weet ik dit al?”
maar de vraag is:

“HOE GOED BEN IK HIER IN?”

- Luisteren

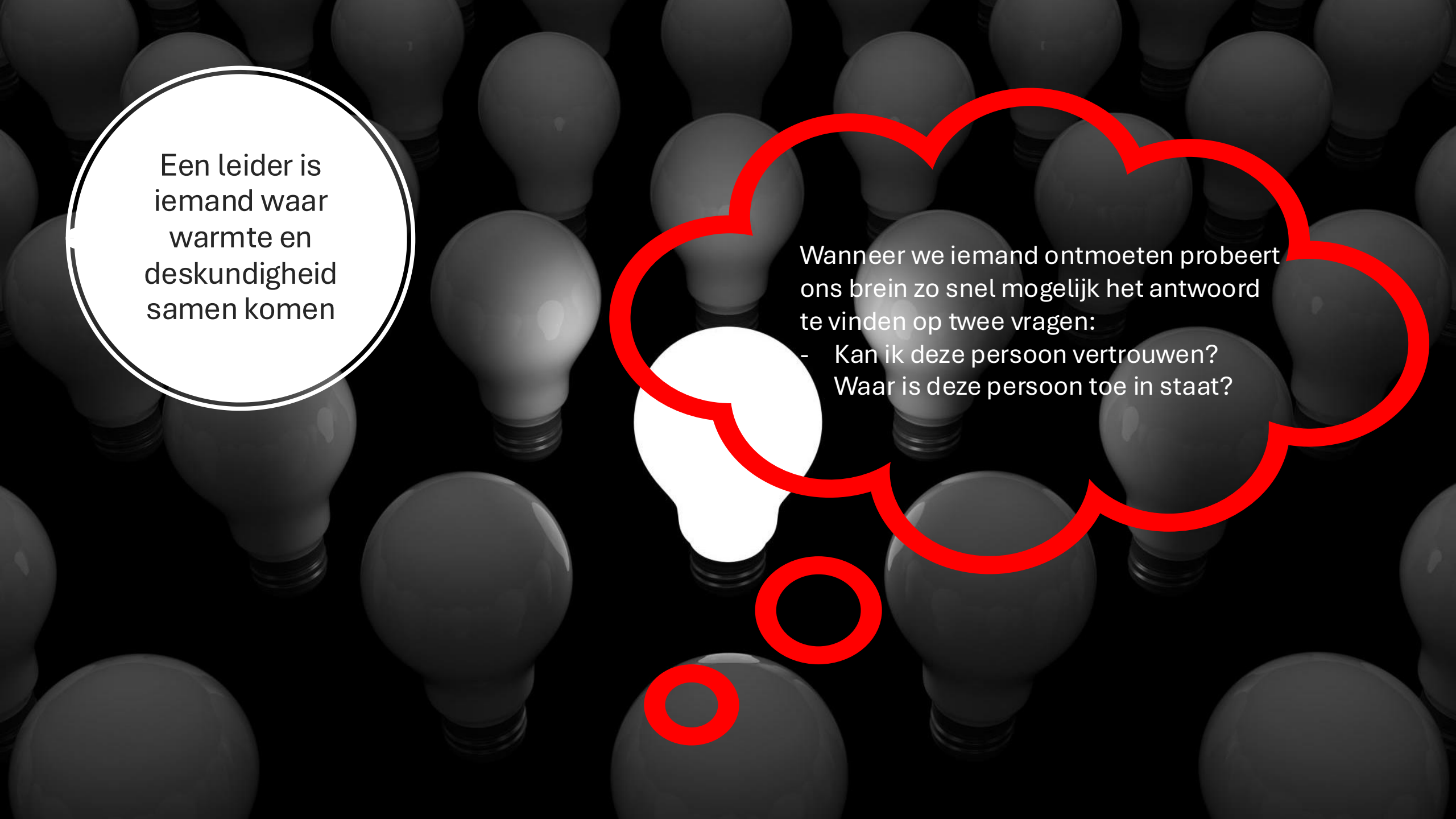
Stil, met aandacht, zonder oordeel, wees nieuwsgierig, wat je ook denkt: je weet het niet

- Samenvatten

Herhaal de kern van het verhaal in jouw woorden. Vraag om bevestiging.

- Doorvragen

Stel een oprechte vraag waarbij je dieper in gaat op dat wat je gehoord hebt en de samenvatting. Let op doorvragen is niet vragen over meer, maar meer vragen over dat ene.

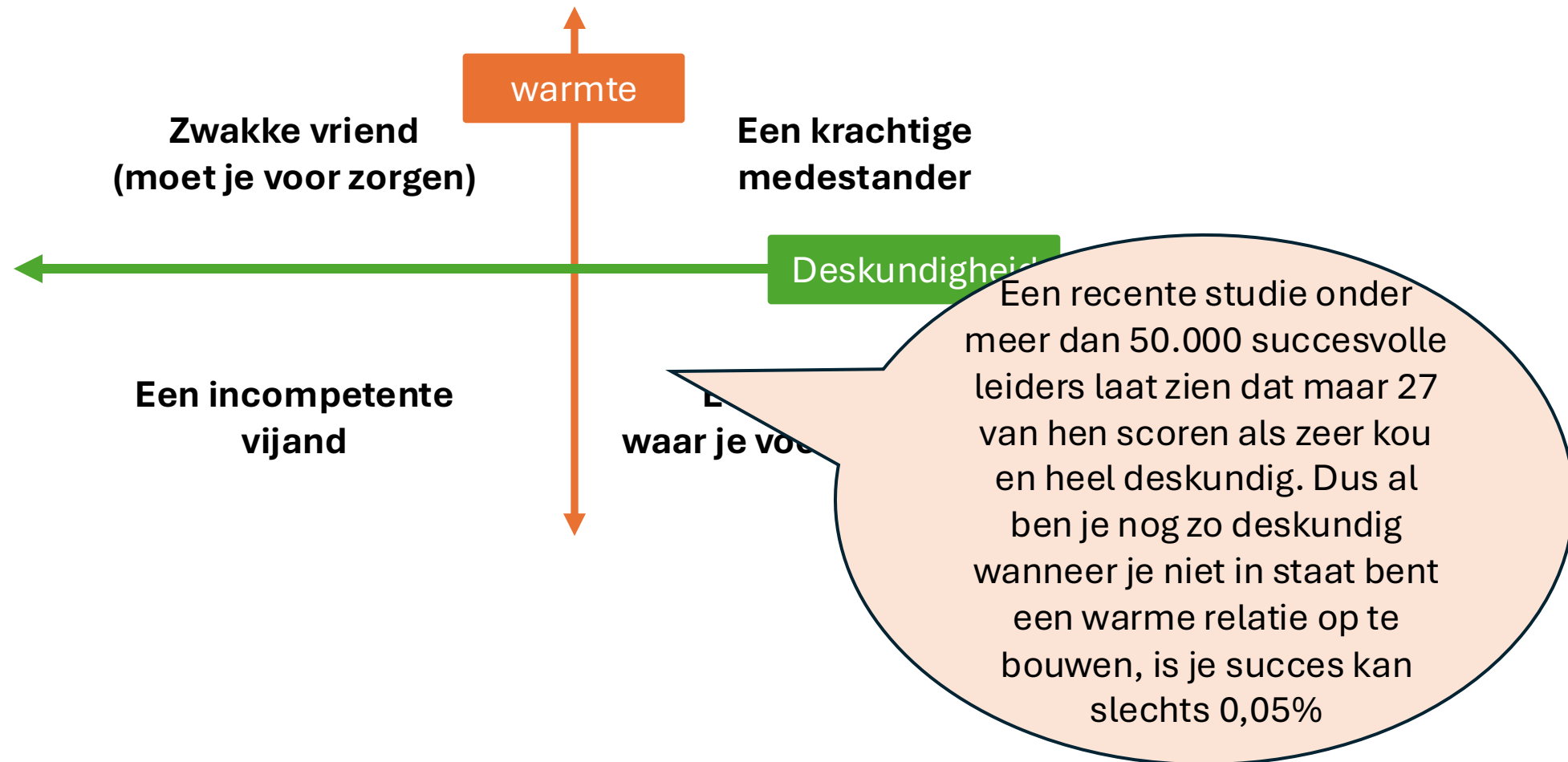


Een leider is
iemand waar
warmte en
deskundigheid
samen komen

Wanneer we iemand ontmoeten probeert
ons brein zo snel mogelijk het antwoord
te vinden op twee vragen:

- Kan ik deze persoon vertrouwen?
- Waar is deze persoon toe in staat?

Hoe we mensen heel snel inschatten

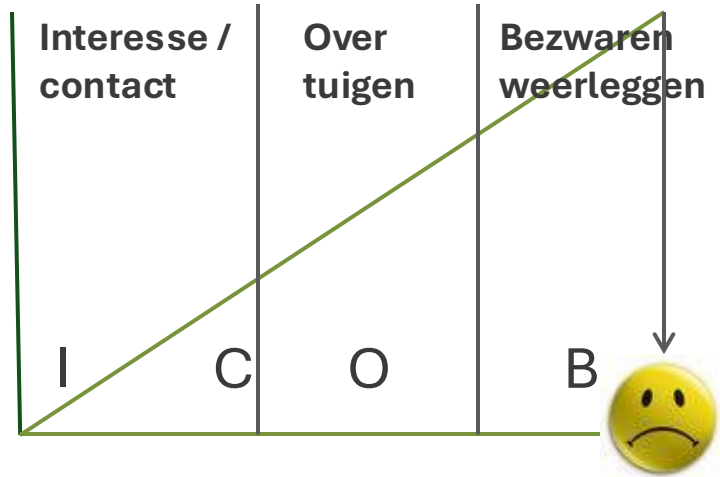


INHOUD & BETREKKINGSNIVEAU

- **Inhoud:** betreft de gebruikte woorden en informatie die gedeeld wordt
- **Betrekking:** betreft hoe en door wie het gezegd wordt en van waar deze persoon komt, hieronder valt dus ook de kwaliteit van de relatie en de afdeling waartoe hij/zij behoort.

!!! De betrekking bepaalt wat er gehoord wordt van de inhoud

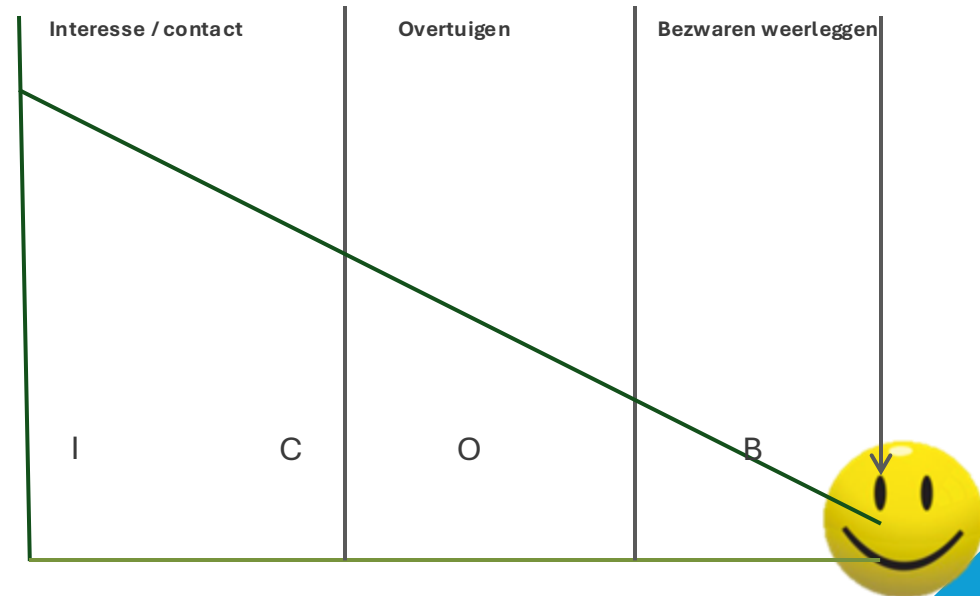
Hard selling



Succes???



Heart-Selling



Succes!!!



Hoe bouw je een warme relatie?

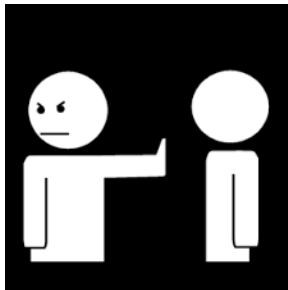
Vier succes factoren voor succesvolle relaties

Kritiek helpt niet,
kies voor de klacht

*“een gesprek dat
begint met kritiek, is
gedoemd te
mislukken”*



Vermijd
minachting door
conflicten direct
op te lossen



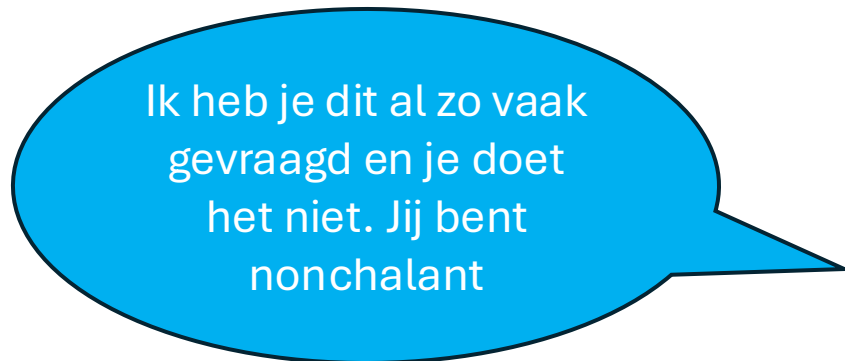
Schiet niet
in de
verdediging,
probeer te
leren

Van overweldigd
en afsluiten, naar
opnieuw in
gesprek

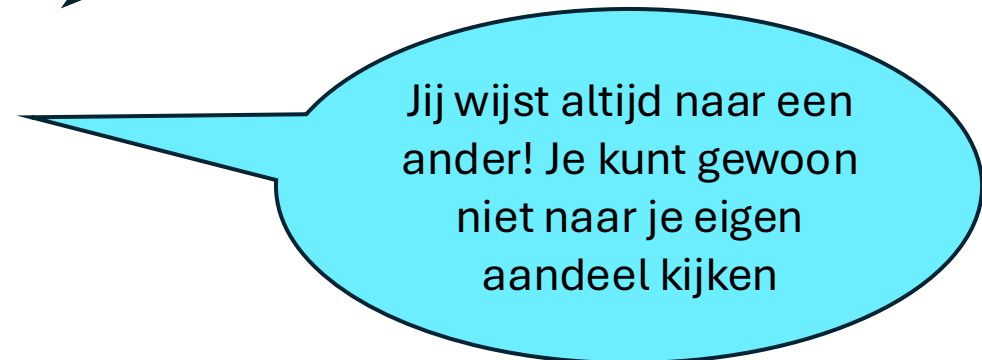
Kritiek helpt niet

“Kritiek kun je omschrijven als algemene negatieve gevoelens of meningen over het karakter of de persoonlijkheid van een ander”

Uitspraken als:



Dit lost zelden iets op



Kies voor de klacht



Ik heb het document/materiaal niet
wat ik nodig heb voor deze klus. Ik ben
geïrriteerd dat je dit niet op tijd hebt
besteld. Wil je dit alsjeblieft nu gelijk
regelen?

Een klacht kent drie stappen

1. Jouw gevoelens
2. De specifieke situatie
3. De voorgestelde oplossing

Een klacht richt zich niet op iemands
karakter zoals kritiek dit wel doet

Kritiek of klacht?

Er is niet getankt. Ik vind het vervelend dat ik dit nu weer moet doen. Jammer want jij had gezegd dat je het zou doen

Waarom ben je altijd zo zakelijk en egoïstisch. Wat is je probleem?

We hebben afgesproken dat je je helm zou dragen. Ik ben teleurgesteld dat je dit toch niet doet. Wil je hem voortaan opzetten

Je snapt echt niet hoe druk wij het hebben. Je bent zo ongeïnteresseerd

Je bent altijd zo drammerig. Het moet altijd op jouw manier



Wie zegt: “dat
is NIET
waar?”

Wie zegt: “dat
is waar?”

“Conflict verslechterd
de relatie”

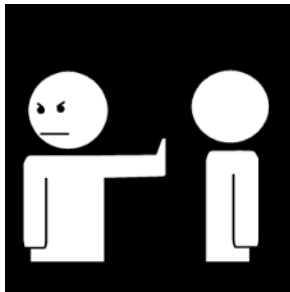
Vier factoren voor succesvolle relaties

Kritiek helpt niet,
kies voor de klacht

*“een gesprek dat
begint met kritiek, is
gedoemd te
mislukken”*



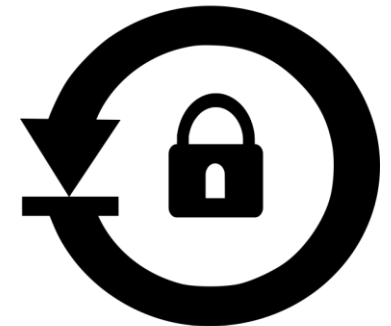
Vermijd
minachting door
conflicten direct
op te lossen



Schiet niet
in de
verdediging,
probeer te
leren



Van overweldigd
en afsluiten, naar
opnieuw in
gesprek



Vermijd minachting...los het conflict op

“minachting is de overtuiging dat iemand absurd, incompetent of beneden alle waardigheid is. Je plaats jezelf dan als mens boven de ander.”



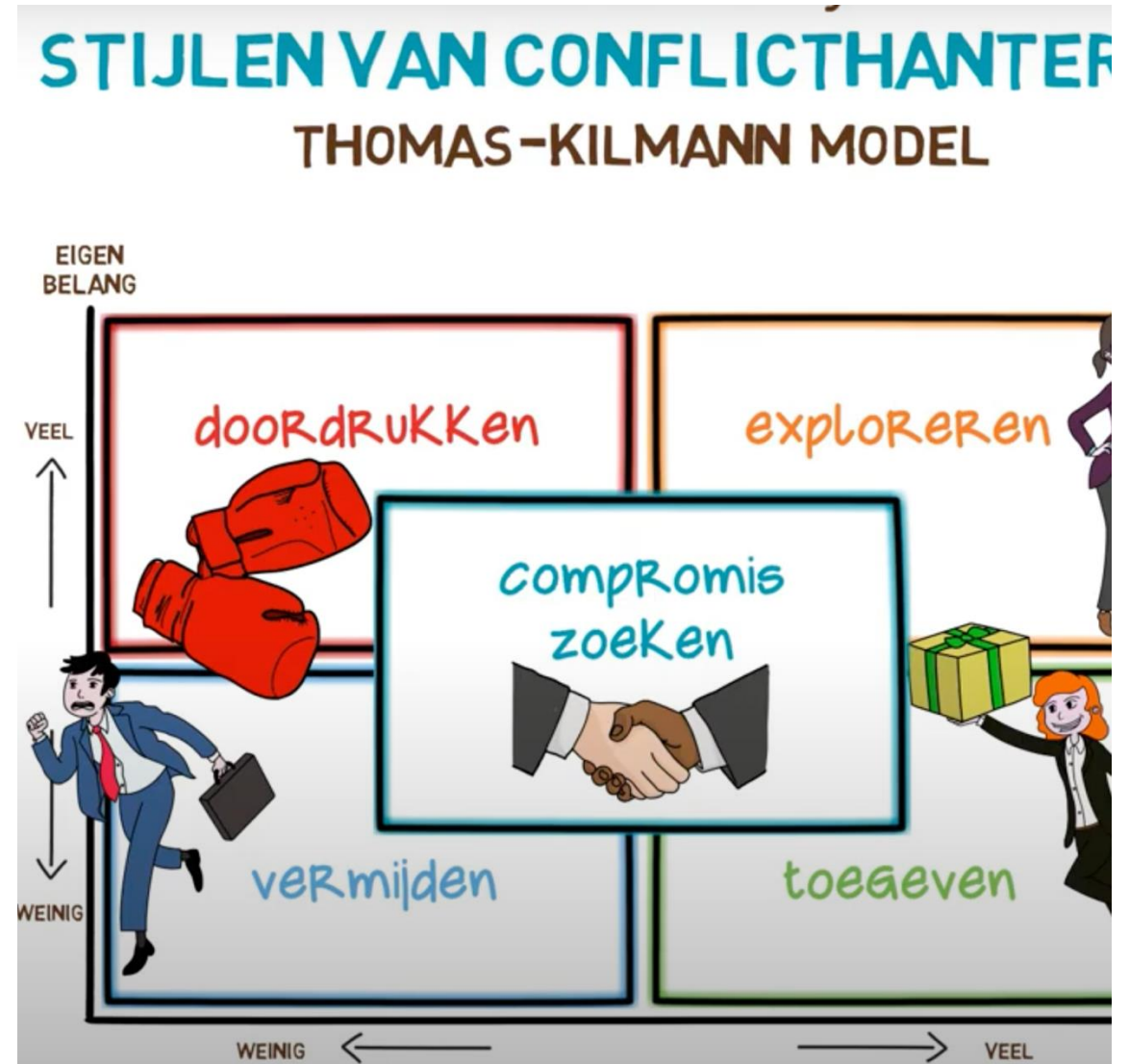
Minachting kent vele gezichten

- Sarcastische opmerkingen
- Vijandige humor
- Venijnige opmerkingen
- Iemand nadoen
- Oogrollen
- Scheldnamen

Eens een keertje is niet zo'n punt, maar op termijn zorgt het voor echte schade aan de relatie

Stijlen van conflicthantering

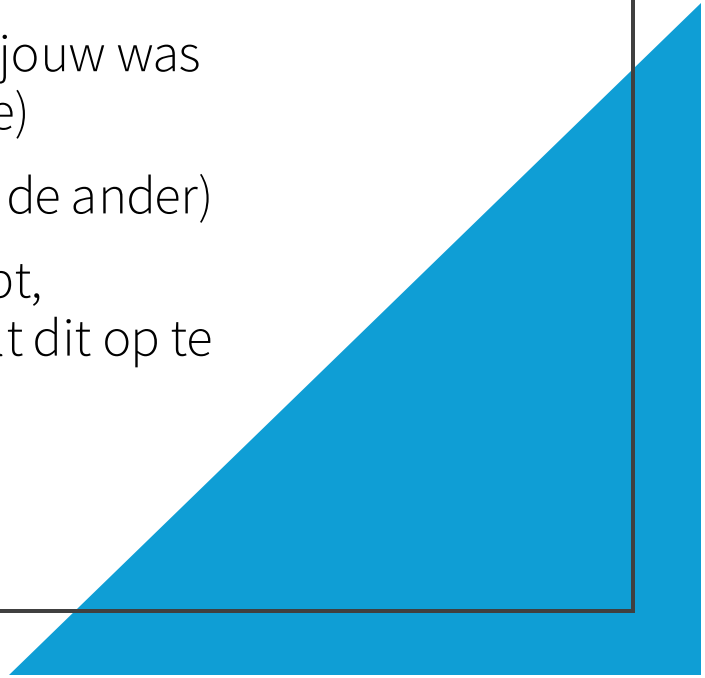
- <https://www.youtube.com/watch?v=tlr0WIP4k4E>



Ga in gesprek



1. Benoem de situatie specifiek
2. Geef aan wat het effect op jou was (beleving, gevoel, gedachte)
3. (Vraag om de beleving van de ander)
4. Spreek uit wat je nodig hebt, verwacht of hoe je voorstelt dit op te lossen



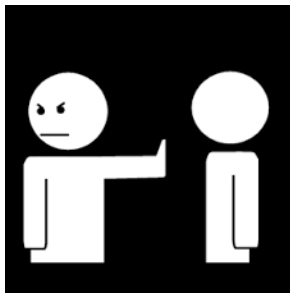
Vier factoren voor succesvolle relaties

Kritiek helpt niet,
kies voor de klacht

*“een gesprek wat
begint met kritiek, is
gedoemd te
mislukken”*



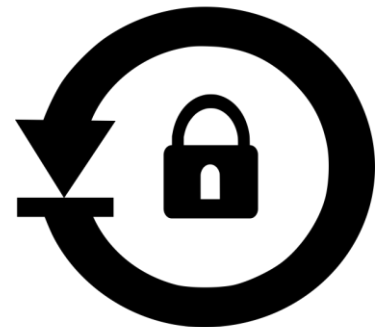
Vermijd
minachting door
conflicten direct
op te lossen



Schiet niet
in de
verdediging,
probeer te
leren



Van overweldigd
en afsluiten, naar
opnieuw in
gesprek



Ga je niet verdedigen, maar probeer te leren

- Wanneer je verdedigend reageert, vererger je het conflict. Dit omdat je het gaat hebben over schuld. En deze dan elders legt
- Het gaat niet over schuld. Laat dit los. Onder elke klacht of kritiek gaat een vraag schuil. Achterhaal deze.
- Probeer er van te leren
- Growth Mindset



Was het maar zo makkelijk



Maar het is vaak een automatisme om in de verdediging te schieten wanneer we ons aangevallen voelen



In de verdediging schieten is een van de belangrijkste indicatoren dat een relatie onder druk staat



Waarom het zo'n negatief effect heeft? Het is een manier om de ander ergens de schuld van te geven. Het gaat niet om schuld. Wat je daarbij ook doet is dat je de mening, ervaring of kijk van de ander afwijst.



Dit leidt tot frustratie en boosheid bij de ander

The way out?

Focus op samen leren
van de situatie i.p.v.
wiens schuld iets is

Geef fouten toe

Overweeg de feedback
die je krijgt

Growth Mindset

Wat kan ik hiervan leren?
Is er een goede oplossing?
Wat was mijn rol hierin?
Wat is het echte issue?
Wat kunnen we proberen?

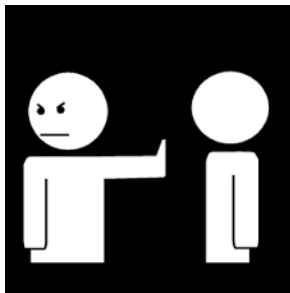
Vier factoren voor succesvolle relaties

Kritiek helpt niet,
kies voor de klacht

*“een gesprek wat
begint met kritiek, is
gedoemd te
mislukken”*



Vermijd
minachting door
conflicten direct
op te lossen



Schiet niet
in de
verdediging,
probeer te
leren

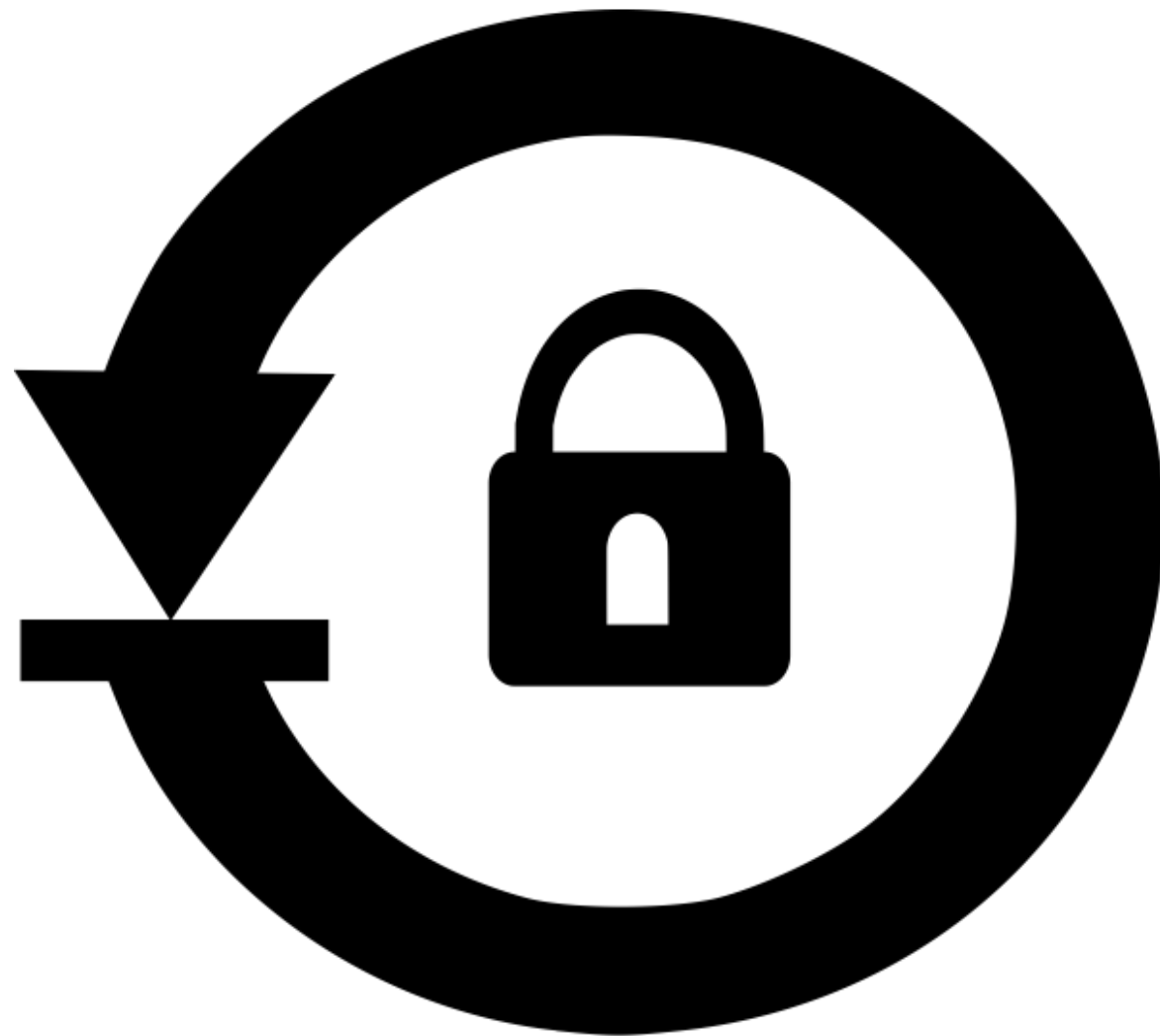


Van overweldigd
en afsluiten, naar
opnieuw in
gesprek



Al lijkt het er soms wel op

Overweldigd is
niet hetzelfde
als negeren!



Overweldigd en terugtrekken is een overlevingstrategie



ONS LICHAAM ERVAART
STRESS EN SPRINGT OP
“ONVEILIG”



DIT IS HET SIGNAAL VAN ONS
BREIN OM EEN
OVERLEVINGSMECHANISME
TE ACTIVEREN

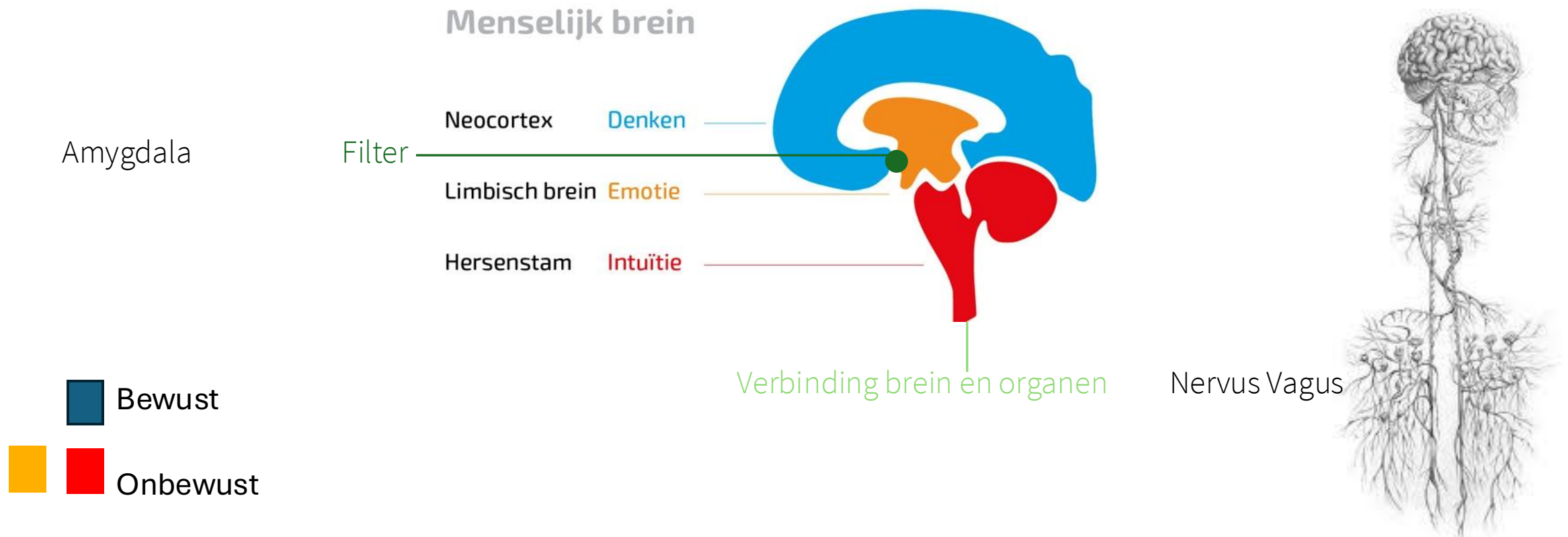


DIT MECHANISME IS PER
PERSOON VERSCHILLEND EN
HIER KIES JE NIET VOOR.



DE EEN GAAT SCHREEUWEN,
DE ANDER VALT STIL...

Ons model van ons brein





Wat te doen?

- Druk even op de pauze knop
- Spreek af er over 30 minuten verder over te spreken
- Stap uit de situatie
- Ga iets doen wat je afleid
- Focus op je ademhaling
- Ontspan bewust je spieren

Leer de signalen herkennen zodat je op
tijd op de pauze knop kunt drukken