

Communicatie en Sociale Gedragsstijlen

Soms lijkt het wel of jij Russisch spreekt en de ander Japans. Hoe komt het dat je met sommige mensen gelijk een soepel gesprek hebt terwijl het met anderen die je al jaren kent nog steeds stroef en moeizaam gaat? Iedereen communiceert op zijn eigen manier en hierin kunnen behoorlijke verschillen tussen mensen bestaan. Wist je dat 90% van de dingen die misgaan tussen mensen niet komt door botsende karakters of omdat men niet wil, maar door misverstanden in de communicatie?

Het is verbazingwekkend om te ontdekken wat dan die verschillen in communicatie zijn. Hoe goed bedoelde hulp als belediging kan overkomen. Hoe warmte beleefd en gedeeld kan worden zonder uitdrukking op het gezicht. Hoe veel beweging en rondkijken geduid kan worden als onbetrouwbaarheid en hoe aankijken geduid kan worden als kritiek. Als je al deze signalen begrijpt zie je ineens hoe talloze misverstanden ontstaan. En door je eigen communicatie aan te passen kun je in het vervolg met de ander communiceren op zijn of haar manier. Zodat de ander jou optimaal begrijpt en jullie communicatie vloeiend verloopt.

In deze training maak je kennis met en leer je spreken in de vier verschillende communicatiestijlen. Je komt er achter wat je eigen communicatiestijl is. Je leert de communicatiestijl van anderen te herkennen. Daardoor wordt het veel makkelijker te begrijpen waarom iemand zich op een bepaalde manier gedraagt. Behalve het herkennen van een communicatiestijl ga je ook leren spreken in de communicatiestijl van de ander. Buiten je eigen communicatiestijl leer je dus drie nieuwe talen! Door aan te sluiten bij de communicatiestijl van de ander komt je boodschap beter over, krijg je een soepelere samenwerking, sterkere relaties en een betere sfeer, zowel privé als op het werk.

Naast het leren en intensief oefenen van de communicatiestijlen gaan we in de training ook nog aan de slag met een aantal communicatie-instrumenten. Deze instrumenten kun je inzetten in de wat lastigere of bijzondere gesprekken.

De training wordt gegeven in een drie- of een vierdaagse variant. De onderwerpen die aan bod komen in de driedaagse variant zijn:

Omgaan met kritiek en teleurstellingen van een ander. Iedereen kent wel de situatie dat iemand teleurgesteld is over iets wat jij gedaan hebt. De ander is misschien zelfs boos en komt met kritiek. Hoe kun je daar dan het beste mee omgaan? In de training leer je een methode waarmee je de ander de gelegenheid geeft om zijn emoties kwijt te raken, waarna je weer kunt gaan bouwen aan de relatie.

Positieve feedback geven in de vier stijlen. Iedereen krijgt graag waardering en iedereen geeft het ook graag. Alleen geven en ontvangen wij waardering niet allemaal op dezelfde manier. Wist je dat wat voor de één een compliment is, door de ander, die een andere communicatiestijl heeft, als heel onprettig en zelfs als belediging ervaren kan worden? In de training leer je ieder waardering geven op een manier die voor hem of haar prettig is en ook echt als waardering gevoeld wordt.

Omgaan met weerstand van een ander. Het komt regelmatig voor dat mensen iets heus wel willen, maar... ze komen met excuses. Weerstand dus. Hoe kun je iemand net dat laatste stapje laten zetten zonder hem of haar juist nog verder die weerstand in te jagen? In de training blijkt een simpele vraag vaak al voldoende om de bal weer aan het rollen te krijgen.



Vragend luisteren. Deze speciale luistertechniek maakt dat de ander zich gehoord voelt en dat eventuele emoties bij de ander wegzakken. Het voorkomt dat je in een vervelende discussie terecht komt. Een enorm bruikbaar instrument in heel veel situaties, en onmisbaar in de wat lastigere gesprekken.

Een verzoek doen van context naar inhoud. Dit is een speciale manier van verzoeken doen die maken dat iemand graag "ja" wil zeggen op je verzoek en als hij dat niet wil dan in ieder geval wil meedenken over een andere oplossing om je ter wille te zijn. Een eerlijke en respectvolle manier om samenwerking te verkrijgen.

Op de optionele dag vier voegen we hier nog de volgende onderwerpen aan toe:

Omgaan met conflicten. Niemand wil graag conflicten, en toch hebben de meeste mensen ze regelmatig. Grote conflicten met veel impact of kleine aanvaringen over de vuile vaat of de notulen van de vergadering. Zou het niet heerlijk zijn als je wist hoe je zo iets snel op kunt lossen en harmonieus samen verder kunt gaan? In de training leer je dit op effectieve wijze te doen.

Negatieve feedback geven in de vier stijlen. Net als positieve feedback geldt ook voor negatieve feedback dat het in iedere communicatiestijl op een andere manier gegeven en ontvangen wordt. En bij negatieve feedback is het nóg belangrijker om het in de juiste stijl te doen! In de training leer je dus vier manieren van negatieve feedback geven. Je zult ontdekken dat iedereen prima tegen kritiek kan. Als je het maar geeft in de juiste stijl, zal het niet als kritiek ervaren worden.

