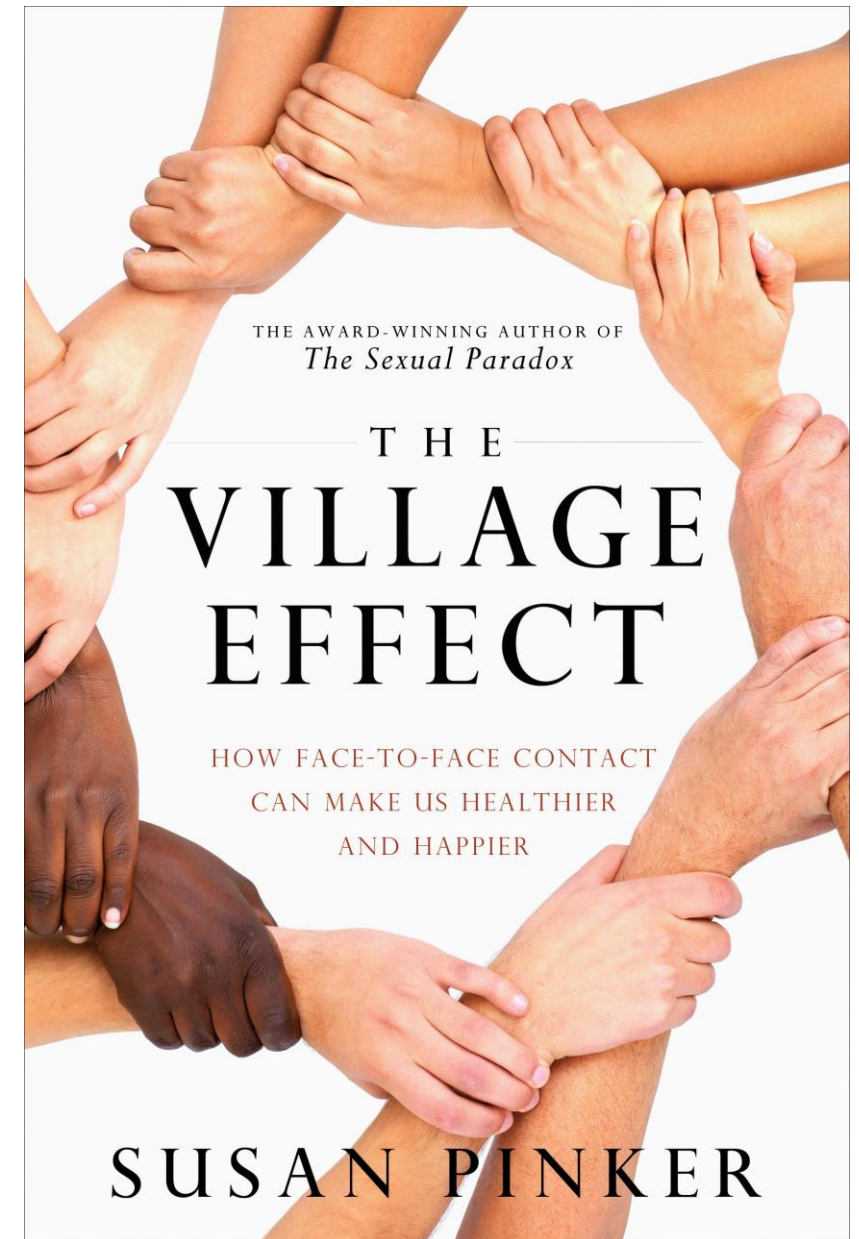
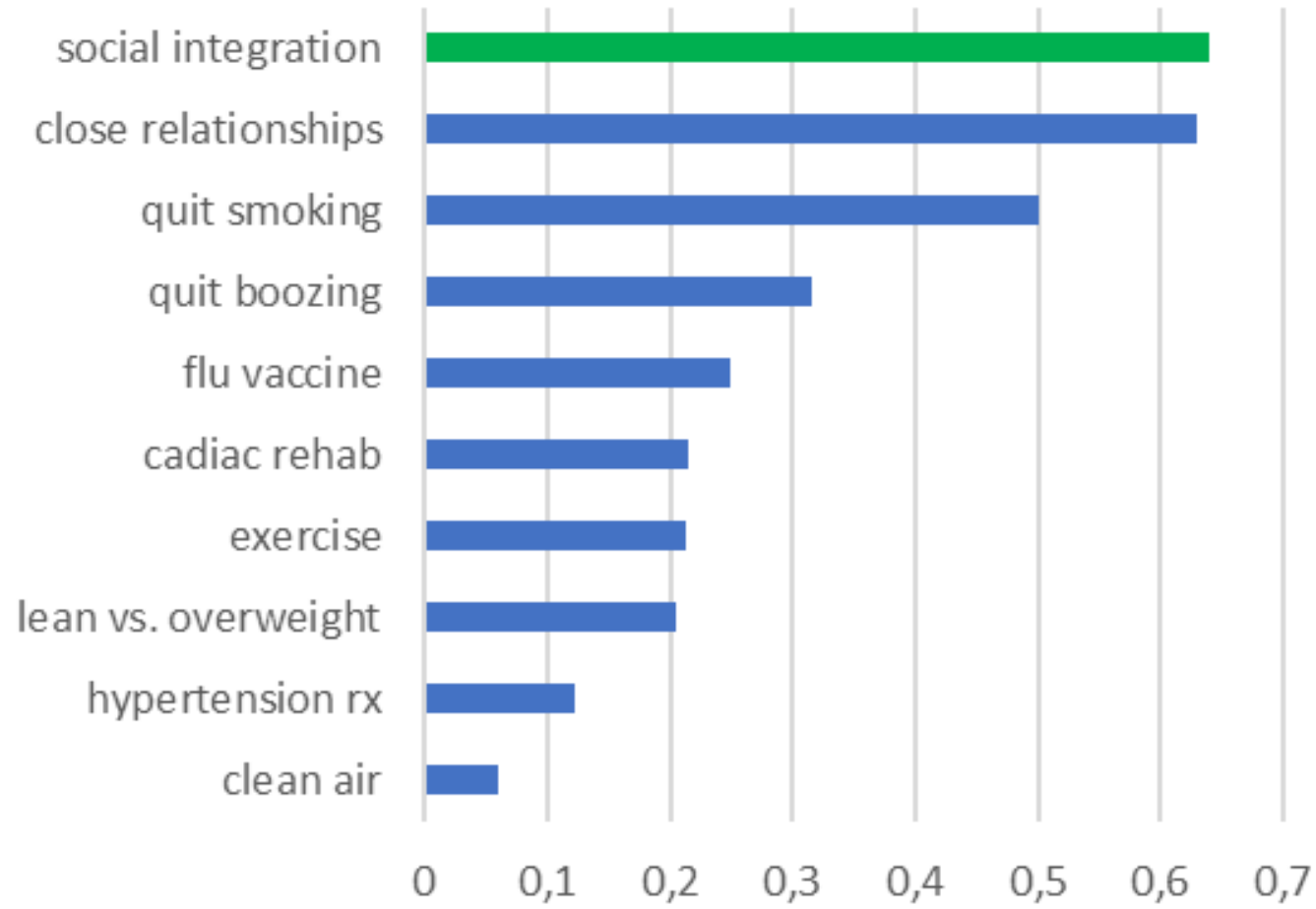


bruggen bouwen... of opblazen?

Verbindend communiceren en omgaan met conflicten



HOE LANG EN GEZOND LEVEN?





Ja, en...

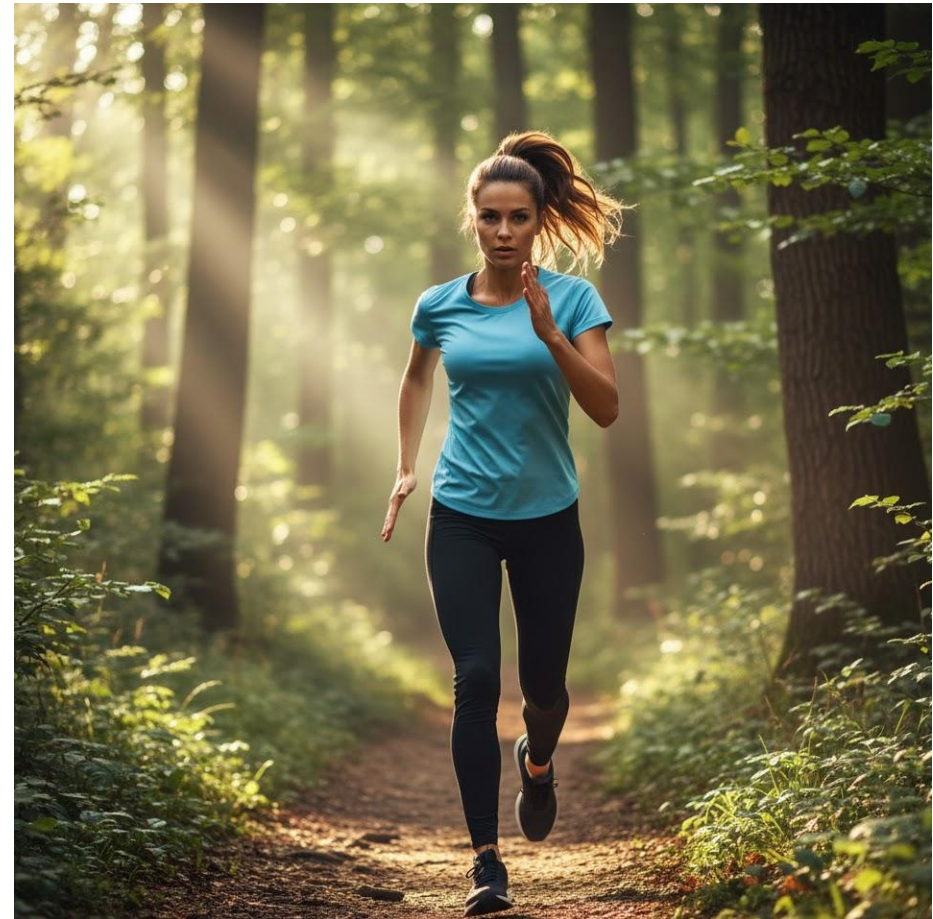
Ja, maar...

Wat past het best bij jou?

A



B



Wat past het best bij jou?

A



B

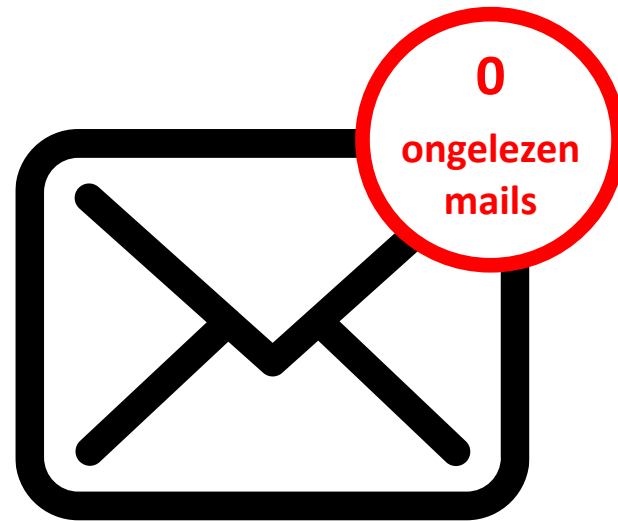


Wat past het best bij jou?

A



B



Wat past het best bij jou?

A



B





**Beschrijf een conflict
dat je ooit hebt
meegemaakt.**

- 1. Wat is er gebeurd?**
- 2. Hoe heb je gereageerd?**

A decorative blue vine border with leaves and scrolls frames the text.

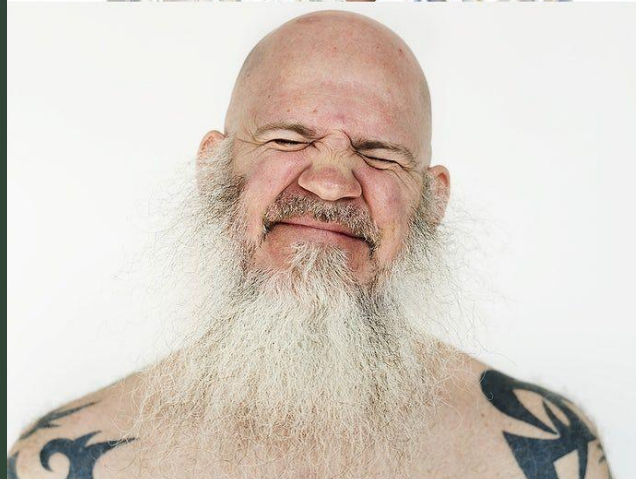
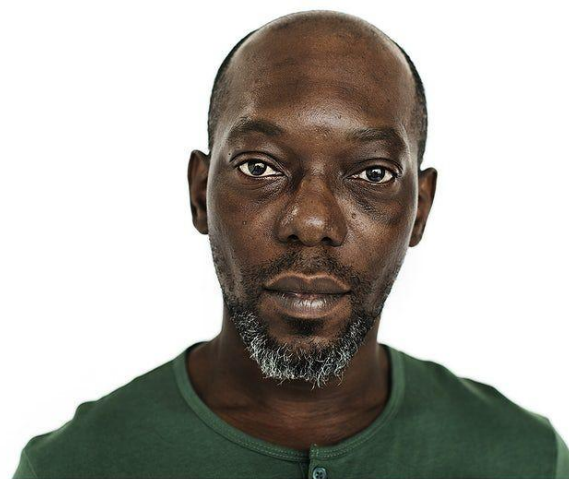
*Voorkomen
is beter dan
genezen*

verbindend communiceren

-

6 tips

MENSEN HEBBEN
TWE E OREN,
TWE E OGEN
EN ÉÉN MOND.



Oei

TIP 1

LUISTER.

MET JE OREN, JE OGEN EN JE HART.

WEES ÍN DE CONVERSATIE.

JOUW MENING IS JOUW MENING. ER ZIJN ER NOG VELE ANDERE.

JE WEET NIET ALLE ANTWOORDEN OP ALLE VRAGEN.

GEBRUIK
LICHAAMSTAAL
BEWUST



Lichaamstaal die
niet bij de
boodschap past,
valt op.



Dan bepaalt het
non-verbale stuk
van de
communicatie de
boodschap voor
93%.

Anders niet.

HOEVEEL SPIEREN TELT
ONS GEZICHT?



43

GOED VOOR MEER DAN
10.000 VERSCHILLENDE
GELAATSUITDRUKKINGEN

Facial Action Coding System (FACS)



MENSEN KOPIËREN ELKAARS LICHAAMSTAAL EN GEDRAG







Je emoties
beïnvloeden je
lichaamshouding...
Maar óók andersom!

Amy cuddy

VISUALISERING





Jutta Hulshof – sportpsycholoog TeamNL



TIP 2

GEBRUIK LICHAAMSTAAL.

WEES JE BEWUST VAN JE LICHAAMSTAAL.

**JOUW NON-VERBALE COMMUNICATIE HEEFT EFFECT OP ANDEREN...
EN OP JEZELF**

GEEF (OPR)ECHTE COMPLIMENTEN

en niet alleen op complimentendag



TIP 3

GEEF COMPLIMENTEN.

OPRECHT.

OVERDRIJF NIET. IN KWANTITEIT EN KWALITEIT.

[illegible]

TIP 4

ZEG 'DANK U'.

WANNEER IEMAND JE FEEDBACK GEEFT.

WANNEER IEMAND IETS DOET WAT JE GEVRAAGD HEBT.

OF ERVOOR...



**HOE ZORG JE
ERVOOR DAT DIT
LOKAAL
OPGERUIMD
WORDT?**

TIP 5

MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN.

WAT VERWACHT JE VAN WIE TEGEN WANNEER?

KOM JE AFSPRAKEN NA EN NEEM VERANTWOORDELIJKHEID.



FEEDBACK = KRITIEK



KRITIEK KRIJGEN

1. KRITIEK IS EEN GROEIKANS
2. WAT IS DE KRITIEK PRECIES?
3. GA NIET IN DISCUSSIE, VERDEDIGING OF TEGENAANVAL
4. KIJK OPLOSSINGSGERICHT: WAT GAAN WE DOEN OM TE VERBETEREN?
5. BEDANK DE PERSOON DIE DE KRITIEK MET JE DEELT



KRITIEK

=

GOUD

KRITIEK

=

GOUD

KRITIEK GEVEN

1. GEEF KRITIEK OM TE GROEIEN
2. WELK DOEL WIL IK BEREIKEN?
3. WAT IS MIJN KRITIEK PRECIES?
4. MAAK TIJD
5. GEBRUIK EEN IK-BOODSCHAP
6. LUISTER EN DENK OPLOSSINGSGERICHT: WAT GAAN WE DOEN OM TE VERBETEREN?



TIP 6

LEER OMGAAN MET KRITIEK.

ONTVANG KRITIEK ALS EEN CADEAUTJE.

**GEEF GOEIE CADEAUTJES. OP MAAT VAN DE PERSOON AAN WIE JE
HET GEEFT.**

6 (+1) TIPS VOOR VERBINDEND COMMUNICEREN

1. LUISTER

2. GEBRUIK LICHAAMSTAAL

3. GEEF (OPR)ECHTE COMPLIMENTEN

4. ZEG 'DANK U'

5. MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN

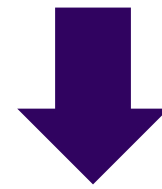
6. LEER OMGAAN MET KRITIEK

7. HERSTEL FOUTEN





Wat als het dan toch fout loopt?



‘SERVICEHERSTEL’



1

Twee mensen zijn aan het bekvechten tijdens een activiteit van jullie afdeling. Sommigen sluiten bij de heftige discussie aan en kiezen partij.

Je ziet dit gebeuren. Wat doe je?

2

Je hebt net een vergadering gehad met het bestuur. Dezelfde avond ontvang je een mail van een aanwezige op de vergadering waarin een aantal klachten staan over het verloop van de vergadering.

Wat doe je?

**VUISTREGELS
BIJ
CONFLICTEN**





Communiqueer
NOOIT
schriftelijk
bij
conflicten

Dus ook...



A photograph of two women sitting at a white, curved table in a bright room with large windows. The woman on the left, with long brown hair and wearing a light pink blouse, is smiling and gesturing with her hands. The woman on the right, with dark curly hair and wearing a blue long-sleeved shirt, is seen from the back. The scene is brightly lit by natural light from the windows.

Praat
met
elkaar





2

Praat met wie er écht bij betrokken is

3

**Luister
naar
elkaar**



4

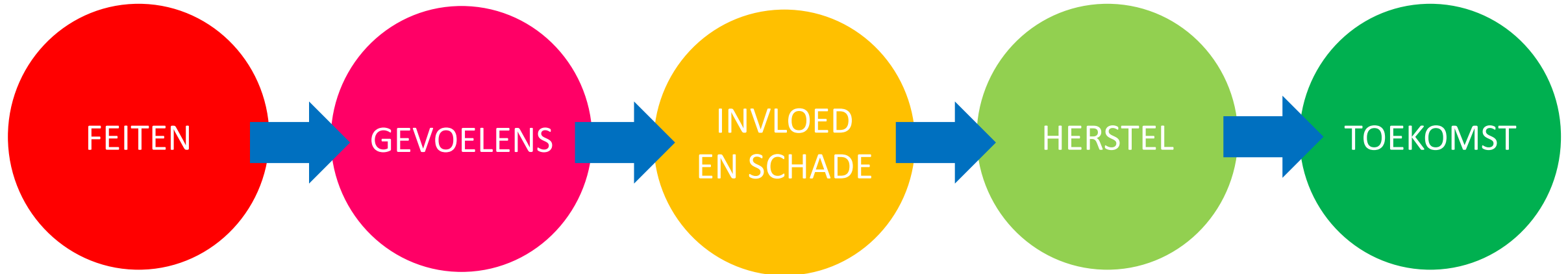
Probeer
conflicten
te herstellen

VUISTREGELS BIJ CONFLICTEN



1. Communiceer NOOIT schriftelijk bij conflicten, maar praat met elkaar
2. Praat met wie er écht bij betrokken is
3. Luister naar elkaar
4. Probeer conflicten te herstellen

Gebruik 'serviceherstel'



Wat is er gebeurd?

Hoe voel je je daarbij?

Wat is het gevolg?

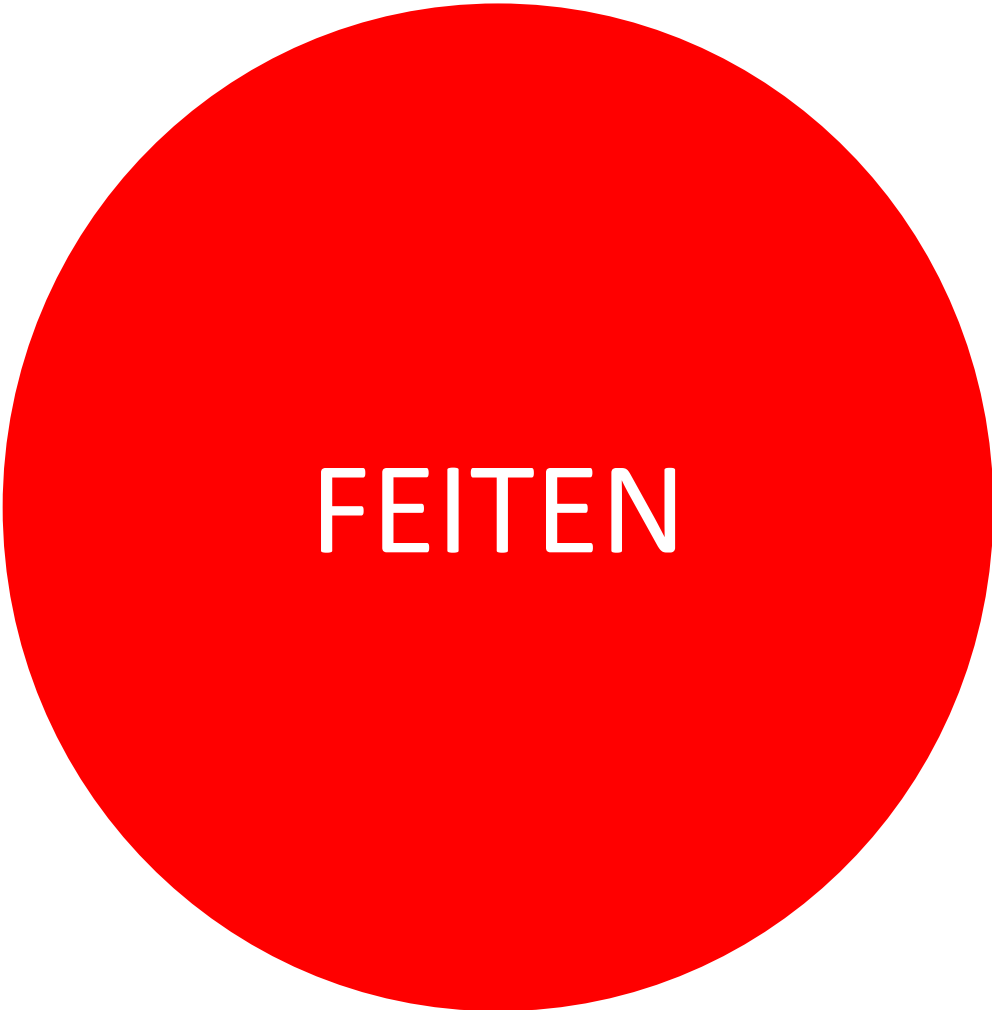
**Hoe maken we het
weer goed?
Wat verwacht je van
de andere?**

**Hoe gaan we vanaf
nu met elkaar om?**



Er is een conflict. Wat nu?

1. Veiligheid eerst.
2. Oei. Ik luister.
3. Ik wil helpen en ik blijf onpartijdig.
4. Stel herstelgerichte methode en het doel voor.
 - Ok? -> Let's go!
 - Niet ok? -> Ik blijf luisteren
 - > Sanctie? Andere stappen?



FEITEN

Wat is er gebeurd?

- Luister
- Wie? Wat? Waar? Wanneer? Hoe?
- Oordeel niet
- Wees objectief
- Noteer eventueel



GEVOELENS

Hoe voel je je daarbij?

- Hoe denk je dat de andere zich voelt?
- Wat denk je nu?
- Ben je kwaad, teleurgesteld, bang... ?



INVLOED EN SCHADE

Wat is het gevolg?

- Voor jou
- Voor de andere
- Voor de club
- ...



HERSTEL

Hoe maken we het weer goed?

- Wat verwacht jij van de andere?
- Wat denk of hoop je dat de andere van jou verwacht?

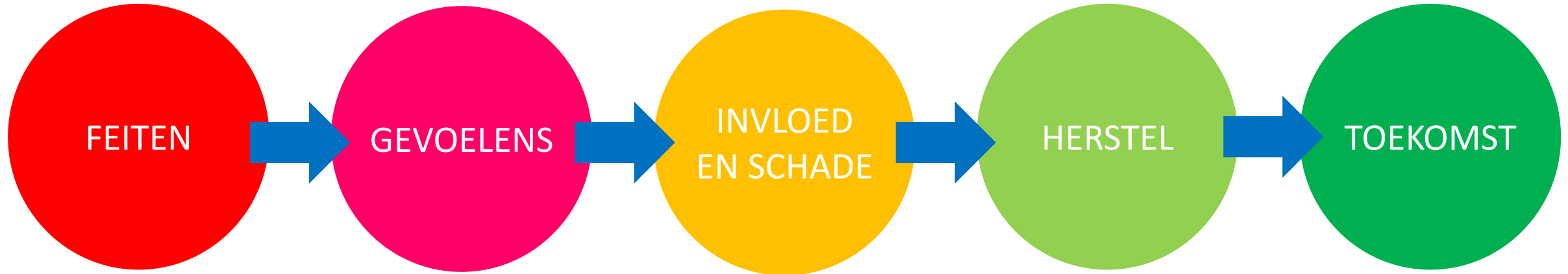


TOEKOMST

Hoe gaan we vanaf nu met elkaar om?

- Welke afspraken kunnen we maken?
- Wie is de contactpersoon?
- Wanneer zien we elkaar terug?

Gebruik 'serviceherstel'



Wat is er gebeurd?

Hoe voel je je daarbij?

Wat is het gevolg?

**Hoe maken we het
weer goed?
Wat verwacht je van
de andere?**

**Hoe gaan we vanaf
nu met elkaar om?**

Leerkracht-moderator

Communiceer verbindend:

1. Luister
2. Gebruik lichaamstaal
3. Geef (opr)echte complimenten
4. Zeg 'dank u'
5. Maak duidelijke afspraken
6. Leer omgaan met kritiek





Hoe zou je nu de situatie aanpakken
die je aan het begin hebt
omschreven?



*Denk positief.
Als je in een vijver bent
gevallen, tast dan in je
zakken of er vis in zit.*

Darrell Royal

Ik heb geleerd dat
mensen vergeten wat je **zegt**,
ze vergeten wat je **doet**,
maar ze zullen nooit vergeten
welk **gevoel** je hen hebt gegeven.

Maya Angelou





Volg het laatste nieuws van Parlangi

