Lastige gesprekken

TRANSMISSIE TRAINING ADVIES

Eugène Ligtvoet
Jan Jacob de Groot

1

Doel:

gedragsrepertoire uitbreiden bij lastige gesprekken, voorkomen escalaties.

Herkennen relaties die onder druk komen.

2

PROGRAMMA

- Aanspreken of niet?
- Escalatie van conflicten
- Vroegsignaleren
- (Omgaan met weerstand)

3

Dilemma: aanspreken of niet?

Je observeert jouw medewerker die op deze wijze zijn taak vervult (aannemen van een melding van een verloren voorwerp).

→ Wat doe je? Hoe pak je dit aan?

4



5

Aanspreken

Heb je een mening, oordeel, visie?

Ja → feedback, wees transparant

Nee → onderzoek, bevraag

6

Feedbackregels (opfris)

1. Beschrijf concreet het gedrag
2. Beschrijf de gevolgen (op jouw, studenten, collegae, kosten etc)
3. Wacht op herkenning
4. Zoek naar oorzaken, oplossingen
5. Maak een concrete afspraak

7

CONFLICTESCALATIE Glasl

TRANSMISSIE
TRAINING ADVIES

Jan Jacob de Groot

8

Escalaties van conflicten

F. Glasl



- Verharding
- Impasse
- Wederzijds begrip is niet meer vanzelfsprekend
- Cooperatief oplossen van het conflict

9

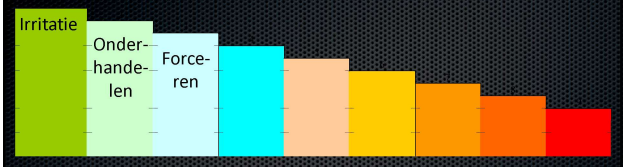
Escalaties van conflicten



- Polarisatie
- Scoren
- Lachers op de hand

10

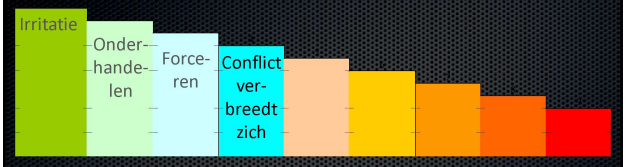
Escalaties van conflicten



- Prestigezaak
- Verstarren in standpunten
- Inlevingsvermogen neemt af
- Partijen worden concurrenten
- Men voelt zich niet meer verantwoordelijk voor het verloop van de onderhandeling

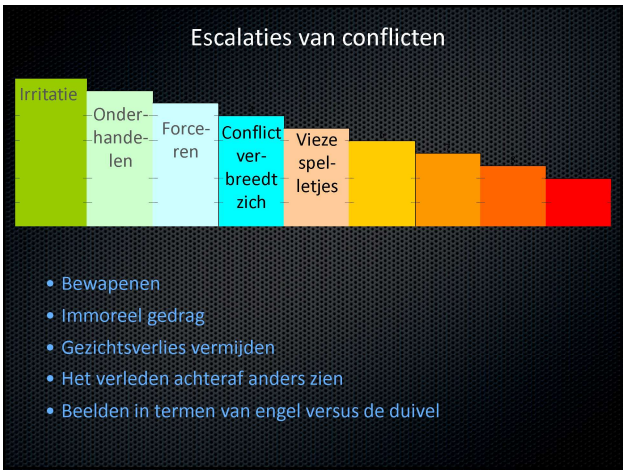
11

Escalaties van conflicten

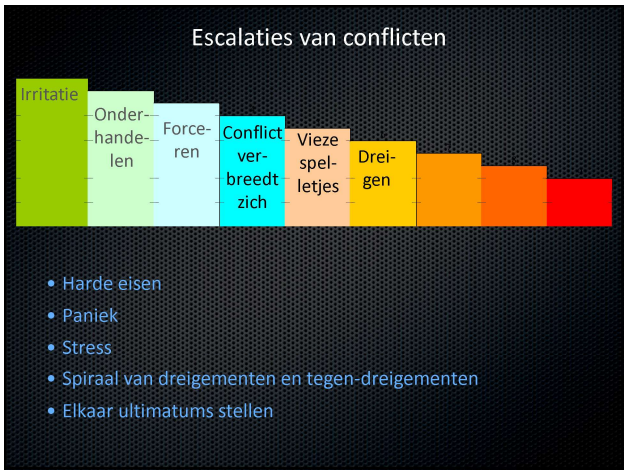


- Stereotypering van "die anderen"
- Op zoek naar supporters
- Steeds meer onderwerpen toegevoegd

12



13



14



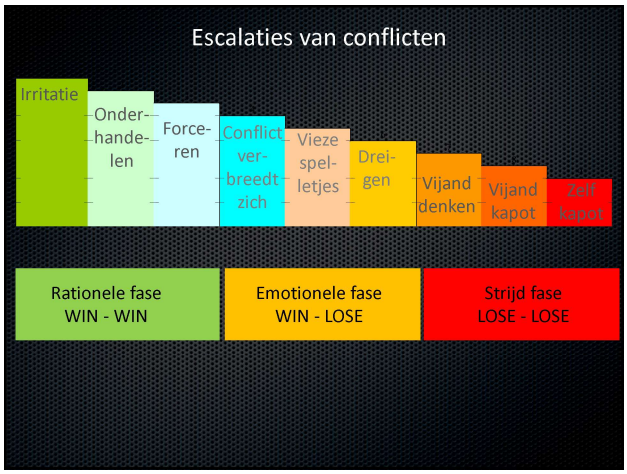
15



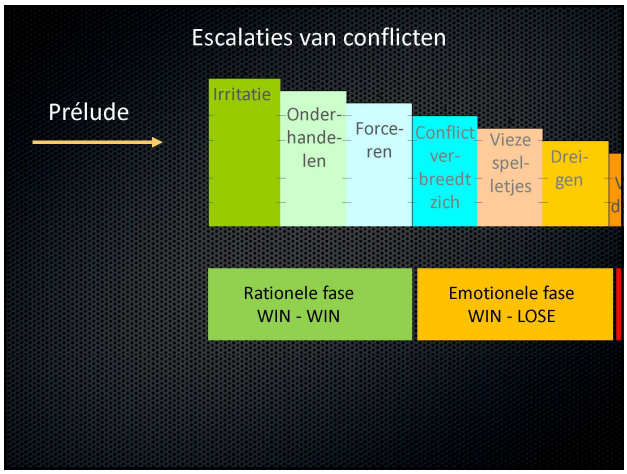
16



17



18



19

Vroegsignalen in de prélude

Welke signalen zie je in de aanloop naar conflictueuze situaties?

Relateer waar mogelijk dat aan je eigen case.

20