

INER

Training & Consulting

E-book

Klantgericht communiceren





Auteur: Inez Neefjes - Beunen
INEZ Training & Consulting
Manderscheidtsingel 26
6017 GC Thorn
inez@inez-tc.nl
www.inez-tc.nl

Redactie: Judith van Bilsen

Eerste versie, maart 2019

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit e-book mag worden verveelvuldigd, opgeslagen in een automatisch gegevensbestand of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de auteur.

Voorzover het maken van kopieën uit dit e-book is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht. Voor het overnemen van gedeelte(n) van deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatie- of andere werken, in welke vorm dan ook, dient men zicht tot de auteur te wenden. Ondanks alle aan de samenstelling van dit e-book bestede zorg kunnen noch de redactie, noch de auteur, aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van enige fout in dit e-book.

Inleiding

Beste lezer,

Gefeliciteerd! Je hebt een belangrijke stap gezet in je persoonlijke ontwikkeling met de aanschaf van dit e-book. Medewerkers met direct klantcontact worden dagelijks met allerlei uitdagingen geconfronteerd. Waar ik schrijf over klanten bedoel ik natuurlijk ook klanten, gasten, inwoners of bewoners.

Mensen worden steeds mondiger en proberen dingen van je gedaan te krijgen die je misschien niet mag of kunt. Daarnaast kom je wel eens gedrag tegen waarmee je moeilijk om kunt gaan. Mensen die bijvoorbeeld dwingend kunnen zijn of met manipulatief of claimend gedrag. Klanten die zogenaamd 'slachtoffergedrag' vertonen. Ofwel omdat ze zich echt zo voelen, ofwel omdat ze iets van jou gedaan willen krijgen. Helaas maak je ook wel eens gedrag mee dat echt niet acceptabel is. Er staat nergens in jouw functieomschrijving dat mensen tegen je mogen schreeuwen, schelden of dreigen. Maar hoe moet je reageren als ze dat toch doen? Daarover lees je alles in dit e-book.

We maken een onderscheid tussen groen, oranje en rood gedrag van je gesprekspartner. Groen gedrag is een fijne dialoog, een goed gesprek met wederzijds respect. We behandelen een aantal belangrijke technieken die jij in je gesprekken kunt toepassen om groen gedrag bij de ander te bevorderen. Oranje gedrag is wat lastiger gedrag. Emoties, maar ook machtsspelletjes of slachtoffergedrag vallen hier bijvoorbeeld onder. Oranje is acceptabel maar kan vervelend of moeilijk zijn om mee om te gaan. En het kan uitmonden in rood gedrag. Rood gedrag is niet meer acceptabel. Het overschrijdt jouw persoonlijke grens. Je leert hoe je rood gedrag kunt hanteren.

Als trainer en coach kan ik je helpen om de technieken in dit e-book toe te passen. De onderwerpen in dit e-book staan regelmatig op de agenda van mijn klassikale trainingen. Met dit e-book zet je al een belangrijke stap. Probeer de technieken uit in je dagelijkse gesprekken. Kijk of je het omschreven gedrag herkent bij je gesprekspartners. Spar erover met collega's en experimenteer erop los. Je zult zien dat je veel meer invloed kunt uitoefenen op het verloop van gesprekken dan je dacht! En dat maakt je werk uiteindelijk wat makkelijker en misschien nog wel leuker dan het nu al is!

Ik wens je veel lees- en leerplezier en veel inspiratie toe.

INEZ Training & Consulting
Inez Neefjes - Beunen



Inhoud

Drie communicatieniveaus om rekening mee te houden	5
Transactionele analyse	7
Subassertief, assertief en agressief gedrag	11
Omgaan met reactief of slachtoffergedrag	12
Groen, oranje en rood gedrag	16
Professioneel bevorderen van groen gedrag	17
Omgaan met emotioneel of minder gewenst maar acceptabel gedrag	20
Rood gedrag: omgaan met spanning	26
Frustratieagressie, instrumentele agressie en emotionele chantage	27
Agressie hanteren en de-escaleren	32

Klantinteractie in de zorg

DRIE COMMUNICATIENIVEAUS OM REKENING MEE TE HOUDEN

Onze onderlinge communicatie speelt zich af op verschillende niveaus. Inhoudelijk, gevoelsmatig en op procesniveau. Als je een gevoelsboodschap beantwoordt met een inhoudelijke reactie kan er frictie ontstaan. Onbegrip, frustratie en miscommunicatie. Zo is het ook gek om een inhoudelijke boodschap te beantwoorden met een gevoelsboodschap. Het procesniveau gaat over de manier waarop met elkaar gecommuniceerd wordt. Als je het procesniveau onderwerp maakt van het gesprek, dan noemen we dit metacommunicatie.

1. Inhoudelijk niveau

Het inhoudelijke niveau van de boodschap is het onderwerp van gesprek. Waar gaat het over? Beschrijving van feiten of gebeurtenissen, gemaakte afspraken of richtlijnen.

2. Gevoelsniveau

Het gevoelsniveau gaat over de gevoelens en de beleving in onze communicatie. Welke (onuitgesproken) emoties of behoeften spelen een rol? Is iemand teleurgesteld, verrast, blij of boos? Er kunnen allerlei emoties een rol spelen in de manier waarop we communiceren. Soms spreken we ze uit, soms niet. Je zult vast herkennen dat de ene persoon makkelijker gevoelsboodschappen geeft dan de andere. De ene persoon heeft hier meer behoefte aan dan de andere. Let op! Gevoelens spelen er altijd. Ze worden alleen niet altijd uitgesproken en dat hoeft ook niet. Communicatie is situationeel. Belangrijk is dat je leert om op een eerlijke manier te reageren op het gevoel van je gesprekspartner. Hierover las je al in hoofdstuk 2 dat gaat over oranje gedrag en het reageren op emoties.



3. Procesniveau

Het procesniveau van onze communicatie beschrijft de manier waarop we met elkaar in gesprek zijn. Of er bijvoorbeeld naar elkaar geluisterd wordt, of we elkaar laten uitspreken, of we een verhitte discussie voeren en of vragen aan elkaar stellen. Dit zijn allemaal elementen uit het procesniveau.

Metacommunicatie betekent praten over dit communicatieproces. Je gaat als het ware 'boven de situatie hangen'. Vanuit dit perspectief geef je de cliënt aan wat er gebeurt. Bijvoorbeeld:

"Beste mevrouw, ik probeer u zo goed mogelijk te woord te staan. Ik heb al enkele malen duidelijk uitgelegd dat ik u niet verder kan helpen met uw verzoek. Telkens probeert u mij op een andere manier ervan te overtuigen dat ik het anders moet doen, maar dat kan ik toch niet. Is er nog iets anders waarmee ik u wel kan helpen?"

Soms helpt: *"ik vind het jammer dat het gesprek zo moet verlopen, maar ik kan er helaas niks aan veranderen."*

Let op! Kies hierin altijd je eigen woorden! Het gaat erom dat je het volgende duidelijk maakt:

- Wat heb jij al allemaal gedaan in het gesprek om de boodschap duidelijk te maken (bijv. enkele keren herhaald wat je kunt doen of wat niet mogelijk is, goed naar de cliënt geluisterd etc.)
- Wat doet de cliënt? (bijv. blijven herhalen hoe vervelend het is, boos worden, vragen blijven stellen)
- Wat is hiervan het resultaat? (vervelend gesprek, helpt toch niet, gesprek duurt lang, we komen toch niet verder etc.)

Je zult merken dat dit altijd een kentering veroorzaakt in het gesprek.

TRANSACTIONELE ANALYSE

H-MODEL UIT DE TRANSACTIONELE ANALYSE

Het gedrag van mensen bestaat in de loop van ons leven uit veel van hetzelfde; we hebben onze conclusies getrokken uit het gedrag van volwassenen in onze kind- en jeugdjaren. We hebben vaak geconcludeerd dat we zonder strijd niet kregen wat we wensten en zijn vervolgens machtsspelletjes gaan spelen.

We weten als kind al heel vroeg welk gedrag van ons welke reactie oplevert bij de verschillende volwassenen in onze omgeving. Zo laten sommige kinderen vleiend gedrag zien om hun zin te krijgen, terwijl anderen juist gaan rebelleren. We geloven dan ook al vroeg in machtsspelletjes en ervaren het resultaat ervan; we weten hoe we onze zin kunnen krijgen.

'Moedertje en vadtje spelen'

Je ziet kinderen vaker 'moedertje en vadtje' spelen over andere kinderen. Daarbij merk je hoe goed ze de trucs van de volwassenen hebben geobserveerd en kunnen imiteren. Kortom, ze kennen en doorzien de machtsspelletjes van jong en oud. Zij zijn er bovendien nog "niet vies van". Kinderen zijn vaak veel pragmatischer dan volwassenen, hebben nog niet zoveel schroom om gewoon te zijn wie ze zijn.

Wij volwassenen vinden macht vaak een woord dat we zeker liever niet gebruiken als het om ons eigen gedrag gaat. Het is voor velen iets voor politici en andere beroepen waarin macht een centrale rol speelt.

Dat we zelf iedere dag gebruik maken van macht, zien we vaak over het hoofd.

De conclusies die we als kind hebben getrokken over het gedrag van onze opvoeders, gebruiken we als volwassenen regelmatig in allerlei leefsituaties, zowel privé als op onze werkplek. Het is goed dat jij je realiseert dat je ook in je adviesrol zowel de verschillende vormen van opvoeders- als kindgedrag tot je beschikking hebt en vaker gebruikt.

Het H-model kun je gebruiken:

- als handvat om te ontdekken vanuit welke positie jij de ander benadert;
- om machtsspelletjes te ontwarren;
- te handelen vanuit respect voor jezelf en de ander.

Benieuwd naar de rest? Download het volledige e-book op www.inez-tc.nl/e-books



Over de auteur

Inez Neefjes is eigenaar van INEZ Training & Consulting. Mensen met elkaar en met zichzelf verbinden, helpen om de boodschap te brengen zoals bedoeld. Daarmee wil Inez het verschil maken. Communicatie met teamleden, leidinggevende of klanten. In een tijd waarin technologische ontwikkelingen zich in rap tempo opvolgen is menselijk contact steeds belangrijker.

Voordat Inez in 2009 met INEZ Training & Consulting startte, gaf ze trainingen aan de afdeling Customer Management van Vodafone in Maastricht. Hier leerde ze het trainersvak door het trainen van mensen met veel klantcontact en het trainen van hun leidinggevenden. Haar passie voor klantgerichtheid komt voort uit haar opleiding aan de Hoge Hotelschool in Maastricht en werkervaring in de hotellerie. Daarna volgde ze de Master of Innovative Hospitality Management in Maastricht en in Barcelona. Al tijdens haar werk in de hotellerie ontdekte ze haar passie voor het opleiden van mensen.

Nog steeds gebruikt Inez haar 'hotello' achtergrond om mensen bewust te maken van het belang van klantgerichtheid. In de hotellerie noemen ze dit 'gastvrijheid'. Door haar studie Onderwijswetenschappen aan de Open Universiteit heeft Inez zich verdiept in de psychologie van leren en de kunst van opleiden.