



TRAININGEN SCHAKELCOMMUNICATIE

SCHAKELCOMMUNICATIE

PINGPONG

Verreweg de meeste gesprekken voeren we zonder erbij na te denken, op de automatische piloot, en dat is maar goed ook. Denken en praten tegelijk is erg lastig en vraagt om veel concentratie en energie. Dat hou je zeker niet een hele dag vol. De automatische piloot van de meeste professionals werkt gelukkig erg goed: zeker 90% van de gesprekken verloopt prettig en probleemloos. Zonder veel moeite wordt goed contact gemaakt, informatie uitgewisseld, afspraken gemaakt en het gesprek afgerond.

Het probleem is echter dat onze automatische piloot niet uit zichzelf kan schakelen. Onze automatische piloot is vooral goed in pingpongen. Bij de communicatie met huurders, zien we vaak dat de huurder een vraag stelt en de corporatiemedewerker antwoord geeft. De huurder reageert en de medewerker gaat daarop in; actie-reactie, vraag, antwoord, enzovoorts. Als de huurder het antwoord van de medewerker accepteert, dan is er niets aan de hand. Maar als de huurder niet mee pingpongt en de bal van de tafel slaat, dan is de automatische piloot niet genoeg en kunnen emoties snel hoog oplopen. In deze gevallen loopt een gesprek gemakkelijk uit de hand.

Een tijd geleden trainde ik een aantal KCC-medewerkers van een corporatie, en dit is **een voorbeeld van een pingpong gesprek dat verkeerd loopt:**

- *Met Klaas de Vries, Kunt u mij vertellen op welke plaats ik ben geëindigd voor de woning aan het Van Galenplantsoen 12?*
- ***Jazeker meneer, een ogenblikje... U bent 241e geworden.***
- *241e? Dat is ongelooflijk. Ik sta al twee jaar ingeschreven, hoe lang moet ik nog wachten op een huis?*
- ***Twee jaar? Dat is nog niet zo lang meneer, voor de meeste woningen heeft u minstens vijf jaar wachttijd nodig.***
- *Niet zo lang? Twee jaar! Vind u twee jaar niet lang?*
- ***Nee inderdaad, dat zei ik al. Twee jaar is niet zo lang.***
- *Dus jij vindt het heel normaal dat ik als man van veertig al weer twee jaar bij mijn moeder woon?*
- ***Woningen zijn schaars meneer en er zijn heel veel mensen die op een woning moeten wachten.***
- *Maar die wonen vast niet bij hun moeder thuis, of wel soms.*
- ***Meneer, u zult echt even geduld moeten hebben.***
- *Ach kom nou, jij hebt gemakkelijk praten, jij woont zeker wel in een mooi huis van de woningcorporatie?*
- ***Ik heb een koophuis meneer.***
- *Zie je wel, makkelijk praten, een zootje is het bij jullie! Ach laat ook maar!*
<hangt op>

Wat gebeurt hier nu? Als je goed kijkt naar de antwoorden van de medewerker, dan geeft de medewerker inhoudelijk netjes antwoord op de vragen van de woningzoekende. Dit is hoe de automatische piloot normaal prima werkt. Maar in dit geval is de woningzoekende duidelijk gefrustreerd omdat hij graag snel weer een eigen woning wil. De antwoorden van de medewerker voeden zijn frustratie. En dan eindigt zo'n gesprek met een boze woningzoekende die ophangt. Zonde en onnodig. Maar hoe had dit nu anders gekund?

STOPPEN EN SCHAKELLEN

Als een gesprek niet harmonieus verloopt, is het eerst zaak om te stoppen met pingpongen. Sla het balletje niet terug, maar laat het rustig op de grond vallen of vang het op. In het voorgaande gesprek had de medewerker bijvoorbeeld de vraag: *Vindt u twee jaar niet lang?* beter niet zo kunnen beantwoorden. Dit was een goed moment geweest om niet inhoudelijk in te gaan op de vraag, maar begrip te tonen voor de situatie van de man.

De medewerker miste hier het signaal dat het tijd was om te schakelen en ging door met het voeren van een inhoudelijk gesprek.

STOPSIGNALEN

Het oppikken van signalen dat het tijd is om te schakelen is een kunst die alleen met veel vallen en opstaan is te leren. Vaak is het achteraf makkelijk zeggen wanneer het moment er was, maar is het tijdens een gesprek knap lastig. Toch zijn er een paar signalen waar je alert op kan zijn tijdens een gesprek. Signalen die je vertellen dat het tijd is om te schakelen.

- **Emotie bij de ander**

Met geëmotioneerde mensen kun je geen redelijk gesprek voeren. Een oude communicatiewet is: Eerst de emotie, dan het probleem! Wees dus alert op de non-verbale communicatie van je gesprekspartner: stemverheffingen, de toon, gebaren, gezichtsuitdrukkingen.

- **Emotie bij jezelf**

Ook voor jezelf geldt die oude communicatiewet. Veel professionals overschatten hun vermogen om emoties voor de ander verborgen te houden enorm. Je eigen emotie voelen en gebruiken om in het gesprek te kunnen schakelen, is een heel krachtig instrument. Irritatie kan erop wijzen dat de ander over grenzen gaat of dat het gesprek zich herhaalt. Een gevoel van afhaken kan een signaal zijn dat het gesprek lang genoeg heeft geduurd en naar een afronding kan. Angstgevoelens kunnen erop duiden dat de ander bezig is om je te intimideren.

- **Jij bent heel hard aan het werk, de ander leunt achterover**

Als een gesprek al wat langer duurt en je merkt dat je nog geen stap dichterbij een oplossing bent, dat de ander alles wat jij voorstelt afwimpelt, je het gevoel krijgt dat je geen vat krijgt op de ander, dan ben je waarschijnlijk te hard je best aan het doen.

- **Het gesprek herhaalt zich**

Als je voor de derde keer hetzelfde zegt of uitlegt is, dat een duidelijk signaal dat het gesprek niet harmonieus verloopt. De ander begrijpt je hoogstwaarschijnlijk heel goed, maar is het niet met je eens.

SCHAKELLEN

De eerste stap is het herkennen dat het gesprek aan het vastlopen is. Dan is het tijd om te schakelen. Maar hoe doe je dat?

- 1. Stoppen.** Stop met olie op het vuur te gooien. Stop met inhoudelijk reageren. Verander in plaats daarvan het onderwerp van gesprek. Dat kan op vele manieren.
- 2. Doe iets anders.** Dat kan op vele manieren. Stel een vraag. Toon begrip. Benoem wat er in het gesprek gebeurde. Laat een stilte vallen.
- 3. Kijk of het werkt.** Als dit werkt, zal je merken dat het gesprek prettiger en meer in harmonie verloopt. Als het niet werkt, herhaal dan de procedure.

Leren schakelen in gesprekken werkt hetzelfde als leren schakelen met autorijden. In het begin kost het heel veel concentratie. Je moet er echt bij nadenken (gas los, koppeling intrappen, hand naar de pook, naar de juiste versnelling, koppeling rustig opkomen en tegelijk gas bijgeven) en dan nog gaat het weleens mis.

Kortom, in het begin zal schakelen gepaard gaan met gepiep en geknars, maar de aanhouder wint!

TRAININGSAANBOD

SCHAKELCOMMUNICATIE

WORKSHOPS SCHAKELCOMMUNICATIE

De workshops schakelcommunicatie zijn:

- **Kort:** in een dagdeel (3,5 uur) komt alle stof voorbij
- **Interactief:** er wordt veel geoefend, het liefst met praktijksituaties van de deelnemers zelf.
- **Praktijkgericht:** zowel het thema als de oefenstof sluit aan bij het dagelijks werk van de deelnemers
- **Leuk:** een hoog tempo, met ruimte voor humor en ontspanning, dat is het ideale leerklimaat.
- **Effectief:** in korte tijd leer je veel!

SCHAKELCOMMUNICATIE: WAT ZEG JE EROP?

In deze training staat het omgaan met weerstand centraal. Door herkenbare praktijksimulaties leert je de signalen herkennen dat het tijd is om te schakelen en de gesprekstechnieken die helpen om het gesprek weer in goede banen te leiden. Deze workshop is geschikt voor alle medewerkers die contact hebben met huurders en woningzoekenden.

SCHAKELCOMMUNICATIE AAN DE TELEFOON

Deze training is specifiek voor telefoongesprekken. Het omgaan met weerstand staat centraal. Door herkenbare praktijksimulaties leert je de signalen herkennen dat het tijd is om te schakelen en de telefonische gesprekstechnieken die helpen om het gesprek weer in goede banen te leiden.

Deze workshop is geschikt voor alle medewerkers die telefonisch contact hebben met huurders en woningzoekenden.

AANSPREKEN: LEG EEN BOMMETJE

Het aanspreken van huurders op ongewenst woongedrag staat centraal in deze workshop. Denk daarbij aan bijvoorbeeld verwaarloosde tuinen, vuilniszakken voor de deur, fietsen op de galerij. Je leert daarbij werken met B.O.M.-model, waarmee je in drie stappen je doel bereikt.

Deze workshop is geschikt voor medewerkers die in wijken of wooncomplexen hun werk doen, zoals wijkbeheerders, huismeesters, opzichters en woonconsulenten.

SCHAKELCOMMUNICATIE BIJ INCASSOGESPREKKEN

Het zoeken van persoonlijk contact, via de telefoon of aan de deur, is hét middel om oplopende huurachterstanden en onnodige ontruiming te voorkomen. In deze korte workshop leer je hoe je zo'n gesprek in goede banen leidt en snel resultaten boekt. Deze workshop is geschikt voor medewerkers die huurders met betalingsachterstanden actief benaderen, zoals: incassomedewerkers, woonconsulenten en wijkbeheerders.

PRIJZEN

Een workshop kost: € 1195,- per groep (maximaal 8 deelnemers)

Dit bedrag is inclusief alle voorbereiding, reistijd en kosten, de inhuur van de acteur en trainingsmateriaal. BTW is niet van toepassing.

MAATWERK? ALTIJD MOGELIJK!

Vactor is gespecialiseerd in het leveren van maatwerk. Graag maken we samen een training of workshop die helemaal aan de behoeften van jouw organisatie en collega's voldoet.

We komen de training in huis uitvoeren, als het uit komt. Na werktijd, op vrijdagmiddag, op zaterdag.... Jij vraagt, wij draaien!

Het eerste gesprek om de mogelijkheden te bespreken en een aanbod op maat zijn altijd kosteloos. Neem gerust contact op.