

HARDE STIJLEN

TIPS VOOR LEGITIMEREN

- Ken de procedures en afspraken en verwijs daar ook naar.
- Maak een verbinding met geldende normen en waarden.
- Trek de vergelijking met hoe dingen elders gaan.
- Blijf rustig en vriendelijk. Ga niet drammen.
- Benoem je positie, waardoor je dit in mag brengen.
- Maak je niet onnodig groot.
- Laat de ander in zijn waarde.
-

TIPS VOOR DRUK UITOEFENEN

- Blijf rustig en vriendelijk.
- Wees duidelijk in wat je gaat doen, wat je wilt, wat je van de ander verwacht etc.
- Schets de gevolgen als de ander niet meewerkt.
- Benoem de eventuele sancties die je gaat opleggen.
- Praat niet te snel, houd je stem op kracht en laat je woorden 'landen'.
- Maak veel oogcontact.
- Zeg wat je gaat doen, en doe vervolgens wat je gezegd hebt.
-

TIPS VOOR COALITIE SLUITEN

- Ga op zoek naar medestanders en vraag hun steun.
- Investeer in vertrouwen en de relatie, daarna in overeenstemming.
- Wees helder over je agenda, je aanpak etc.
- Spreek de wil uit om samen op te trekken.
- Geef aan wat je van de ander verwacht. Wat kan die doen om anderen over de streep te trekken?
-

TIPS VOOR BEINVLOEDINGSSTIJLEN

ZACHTE STIJLEN

TIPS VOOR PERSOONLIJK BEROEP DOEN

- Vragen staat vrij, 'nee' is ook een antwoord.
- Gewoon vragen of iemand je een plezier wil doen. Dat vinden mensen vaak juist leuk om te doen.
- Maak je niet te klein of ondergeschikt. Ga niet smeken, op je knieën etc.
- Wees duidelijk in je verzoek.
- Vertel waarom het voor jou belangrijk is.
- Maak er geen lang monoloog van. Blijf compact en leg de bal bij de ander.
- Bedank de ander.
- Vertel waarom de ander juist degene is die jou van dienst kan zijn. Daarmee spreek je de erkenning uit voor diens kwaliteiten, positie, contacten etc.
-

TIPS VOOR CONSULTEREN

- Leid het in. Vertel dat je vragen gaat stellen en waarom. Anders lijkt het voor de ander een kruisverhoor te worden.
- Wees alert op signalen die de ander afgeeft. Wat vindt hij belangrijk? Waar zitten bezwaren?
- Geef veel ruimte en vraag door: Luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD!)
- Blijf met je aandacht bij de ander en niet bij jezelf. De goede vraag komt dan vanzelf wel.
- Reageer neutraal of licht positief op de inbreng van de ander. Elk antwoord mag er zijn. Jouw mening doet –nu– niet ter zake. Zo niet, dan loop je de kans dat de ander snel ophoudt met het leveren van een bijdrage.
-

TIPS VOOR INSPIREREN

- Vertel niet alleen dat je ergens enthousiast voor bent, maar vooral ook waarom.
- Sluit aan bij de waarden, idealen en ambities van de ander.
- Spreek je vertrouwen uit.
- Schets ook (maar zeker niet alleen) problemen, maar vooral perspectief en oplossingen.
- Gebruik anekdotes.
- Vertel beeldend.
- Zorg voor een positieve toon.
- Ondersteun je verhaal met je mimiek. Gebruik je handen.
- Maak gebruik van metaforen.
- Let wel: alles moet gemeend zijn. Geen overdreven en gespeeld gedrag.
-

TIPS VOOR GUNSTIGE SFEER CREËREN

- Gebruik snel de (voor)naam van de ander.
- Spreek waardering uit dat de ander tijd voor je heeft.
- Spreek erkenning uit voor de rol van de ander. Geef een -gemeend- compliment.
- Je kunt belangstelling tonen op persoonlijk vlak: Hoe was je vakantie, weekend? Hoe gaat het met je kinderen? Hoe is het met je gezondheid? Etc.
- Je kunt belangstelling tonen op zakelijk vlak: Hoe loopt het project? Hoe was je bijeenkomst? Heb je het druk? Welke belangrijke issues heb je aan je hoofd? Etc.
- Je kunt belangstelling tonen voor iets in de ruimte: inrichting, iets aan de muur, iets op bureau, uitzicht. Etc.
- Humor!
- Vertel zelf iets persoonlijks.
- Iets te drinken aanbieden.
- Maak een praatje over weer, voetbal, verkeer, nieuws etc.
- Bij alles geldt: blij authentiek. Stel geen vragen, waarvan je het antwoord niet interesseert. Check of de ander hierin mee wil, of dat hij snel ter zake wil komen.
-

NEUTRALE STIJLEN

TIPS VOOR RATIONEEL OVERTUIGEN

- Begin pas met overtuigen als de ander zijn oren geopend heeft. Anders heeft het geen zin. Over het algemeen is de volgorde: eerst de ander begrijpen, dan pas overtuigen.
- Gebruik drie argumenten.
- Onderbouw je argumenten met onweerlegbare feiten en het voordeel voor de ander.
- Benoem ook een tegenargument, en weerleg dat.
- Wees niet te lang van stof.
- Laat je argumenten 'landen'. Geef de ander de tijd je goed te kunnen volgen.
- Maak gebruik van voorbeelden waar een en ander zich al bewezen heeft.
- Houd je stem op kracht.
- Maak veel oogcontact.
-

TIPS VOOR BEINVLOEDINGSSTIJLEN

TIPS VOOR ONDERHANDELEN

- Zet in op samenwerking, niet op wedijveren.
- Zoek naar oplossingen die voor beide partijen goed zijn.
- Ga op zoek naar de belangen van de ander. Vraag ernaar en vat samen. Zodat de ander ook echt weet dat jij het begrepen hebt.
- Houd ook je eigen belangen voor ogen. Leg ze op tafel.
- Wees creatief in het bedenken van allerlei opties. Niet te snel de opties gaan wegen. Dan slaat het proces dood.
- Kijk wat jij kan doen om tegemoet te komen aan de belangen van de ander. De omgekeerde beweging zal vaak volgen.
- Zorg voor een prettige, positieve sfeer.
-