

# Listig in lastige situaties

INCLUSIEF VOOR  
ELKE DEELNEMER



Uw resultaat na de training:

- ◆ U kunt diplomatisch taalgebruik toepassen in uw dagelijkse communicatie.
- ◆ U leert zich verweren tegen keiharde onderhandelaars.
- ◆ U weet zich positief uit te drukken, ook bij moeilijke gesprekken.

*“Behaal succes door tact en diplomatie te gebruiken in (uitdagende) gesprekken.  
Diplomatie is beter dan oorlog, tact beter dan lomtheid.”*

Onder de deskundige leiding van:

**Jack van Minden**  
Psycholoog - Directeur  
PSYCOM



**AFBD**

Academy for Business  
Development



# WAAROM DIT PROGRAMMA?

## EN DAN BENT U HET GRONDIG ONEENS ...

Managers weten, beter dan wie ook, dat mensen het vaak (hartstochtelijk) met elkaar oneens kunnen zijn. Discussies lopen hoog op en conflicten worden persoonlijk uitgevochten. Maar hoe doorbreekt u deze patstellingen? Hoe gaat u om met tactloze, ongezouten en botte communicatie? Niet met emotionaliteit en slechts heel zelden met spontane of primaire reacties. En toch is dit laatste voor vele professionals een 'natuurlijke' manier van reageren ...

## CREËER OPENINGEN BIJ PATSTELLINGEN EN ONMOGELIJKE GESPREKKEN

Door tact en diplomatie in te zetten, creëert u openingen, daar waar dit anders niet mogelijk lijkt. U slaagt erin onderhandelingen gunstig te beïnvloeden en conflicten te beëindigen. En hoewel tactvol en diplomatisch optreden u geen cent extra kost, betekent dit vaak het verschil tussen slagen en falen. U bereikt resultaten, daar waar dat anders onmogelijk lijkt. De denkmodus 'tact- en diplomatie' is de smeerolie om lastige (zakelijke) gesprekken behendig vlot te trekken.

## WAT KUNT U LEREN

In deze workshop leert u:

- ◆ hoe u uw mindset shift van bot naar gewiekst, van emotioneel naar rationeel, van primair naar secundair;

## DE AFBW WRITERS ACADEMY

**Unieke & inspirerende workshops over leiderschap, management en communicatie.**

"Listig in lastige situaties" maakt deel uit van de AFBW Writers Academy. AFBW selecteert voor u de beste managementboeken, maar ook de beste schrijver-trainers.

Na deze Writer's Class gaat u uitgedaagd, gemotiveerd en geïnspireerd terug aan de slag met nieuwe inzichten, nieuwe energie en nieuwe haalbare doelstellingen.

## DE DOCENT

**Dr. Jack van Minden** is psycholoog en leidt sinds 1985 zijn advies- en trainingsbureau. Hij heeft diverse selectiemethoden en talloze trainingsprogramma's ontworpen op het gebied van persoonlijke effectiviteit, management en communicatie. Inmiddels heeft dr. Jack van Minden ruim 20 boeken geschreven. Tot zijn bekendste werken behoren 'Psychologie, theorie en praktijk' en de 'Alles serie', met als belangrijkste titels 'Alles over psychologische tests', 'Alles over assessments centers', 'Alles over loopbaanplanning' en 'Alles over selectiegesprekken'. Zijn voorlaatste boek, 'Hart voor de zaak', beschrijft de ideale omgang tussen managers en gemotiveerde medewerkers. Zijn laatste boek 'Listig in Lastige Situaties' (2016) stond lange tijd in de top 50 van de best verkochte managementtitels in de Benelux.

Dr. Jack van Minden is een gewaardeerd spreker op conferenties en seminars in zowel binnen- als buitenland en columnist op het gebied van loopbaanplanning en thema's rond psychologie, human resources en communicatie. Hij schrijft en schreef artikelen voor o.a. Carrière Contact Magazine, Intekrant, Intermediair, FEM en de Volkskrant.

Gedurende dit programma wordt hij ondersteund door Mikael Martin die als professioneel trainingsacteur de cases, oefeningen en rollenspelen mee vorm geeft.

- ◆ hoe u diplomatisch taalgebruik toepast in uw dagelijkse communicatie en hoe u zich positief weet uit te drukken (ook bij moeilijke gesprekken);
- ◆ hoe u de belangrijkste do's & don'ts van diplomatisch communiceren effectief toepast;
- ◆ welke competenties u als tacticus en diplomaat bij voorkeur bezit en hoe u deze kunt verbeteren;
- ◆ hoe u zich verweert tegen keiharde onderhandelaars;
- ◆ hoe u technieken als 'deelgenoot' of 'neutrale derde' inzet bij twee (strijdende) partijen of conflictsituaties.

Want diplomatie is steeds te verkiezen boven oorlog, tact boven bothed. Er zomaar iets uitflappen, op of buiten het werk, is zelden verstandig, of u nu gelijk heeft of niet. En zelfs al weet u dat u gelijk hebt, de ander daarvan te overtuigen, is vaak een hele klus. Met een portie tact en de inzet van diplomatische middelen, slijpt u de scherpe kanten weg en neemt u mensen mee in uw verhaal. Dit leidt tot de beoogde – duurzame – resultaten.

## AANPAK VAN DEZE UNIEKE WERKSESSIE

Voorafgaand aan deze training, krijgt u de TDQ-test (tact- en diplomatie-test), die peilt naar uw persoonlijke communicatiestijl. Deze test - waarbij u ziet wat u moeilijk vindt aan tact en diplomatie - dient als basis voor uw persoonlijke actieplan tijdens deze training. Tijdens de dag oefent u zowel schriftelijk als mondeling. Want dit is een échte doe-workshop waarbij u samen met een professionele acteur cases naspeelt en inoefent. Dit alles in een veilige omgeving.



# Programma

## BLOK 1: DE NOODZAAK VAN TACTVOL EN DIPLOMATISCH OPTREDEN

- ◆ Wanneer en waarom is tact uw ultieme wapen?
- ◆ De competenties van de diplomaat.

## BLOK 2: ZIJN HET SLECHTS WOORDEN ...?

- ◆ Diplomatisch en tactvol communiceren: kies de juiste woorden!
- ◆ De taal en de stijl van de diplomaat.
- ◆ En wat als direct contact niet mogelijk is?

## BLOK 3: INTERACTIEF LUISTEREN IS EFFECTIEF LUISTEREN

- ◆ Luistertechnieken als basis van uw diplomatie en tact.
- ◆ Luister naar de échte boodschap.
- ◆ Kritisch denken.
- ◆ Herken verborgen betekenissen.

## BLOK 4: WIJZER DOOR NON-VERBALE INFORMATIE

- ◆ Herkennen van non-verbale signalen.
- ◆ Gebruiken van non-verbale signalen in tactvolle communicatie.
- ◆ Invloed van de cultuur.

## BLOK 5: ASSERTIVITEIT: LAAT JE GELDEN!

- ◆ De don'ts bij dwingende communicatie.
- ◆ Met durf en zelfvertrouwen communiceren en beïnvloeden.
- ◆ Wanneer spreekt u en wanneer zwijgt u?
- ◆ De veilige weg (=onder de radar) is zelden de weg van winnaars.
- ◆ Gebruik en misbruik van statistiek en cijfers.
- ◆ Pleeg geen zelfverraad (via taal).

## BLOK 6: CONFLICTEN SLIM BESLECHTEN

- ◆ Gebruik van tact en diplomatie bij conflict, crisis en meningsverschil.
- ◆ Uw rol als betrokkene.
- ◆ Uw rol als neutrale derde of bemiddelaar.

## BLOK 7: TACTVOL EN DIPLOMATISCH ONDERHANDELEN LOONT

- ◆ Wat als communicatie muurvast zit?
- ◆ Hoe zoekt (forceert) u openingen: noodremprocedures.
- ◆ Herken misleiding en verweer u hiertegen.

## BLOK 8: OVERTUIGEN MET ARGUMENTEN EN EMOTIE

- ◆ Wanneer kiest u voor emotie en wanneer voor feiten?
- ◆ Gebruik van emotie als zakelijke of rationele argumenten.

---

Tijdens deze dag werkt u – samen met de trainingsacteur – aan tientallen cases, oefeningen en rollenspelen. Zo leert u omgaan met: de eigen tactloosheid, de tactloosheid van anderen, non-verbaal gedrag, onderhandelingstactieken en verweer hiertegen, 10 lastige situaties: hoe die aan te pakken (cases), feiten: wat zijn dat, prioriteiten vast te stellen, vaag en wollig taalgebruik, luistervaardigheid, taalscherpte (de zwaarte van uw woorden zorgvuldig te kiezen), zinnen en teksten te herformuleren, positief te formuleren, slecht nieuws te verwoorden, verborgen boodschappen te ontdekken, politieke correctheid, noodzakelijke creativiteit voor doorbraken (bijv. denken in ogenschijnlijke tegenstellingen), beledigd en vernederd worden, ...

## Listig in lastige situaties



INCLUSIEF VOOR  
ELKE DEELNEMER

Listig in lastige situaties biedt inzicht in het diplomatische en tactvolle optreden en levert de benodigde gereedschappen hiervoor. Dit need-to-practice-programma werkt voor iedereen die in meetings en gesprekken succesvol wil opereren, vol tips, trucs, testen, oefeningen en bewezen aanpak uit de psychologie.

---

## VERLOOP VAN DE CURSUSDAG

- 08.30 Ontvangst, registratie & koffie.
- 09.00 Start van de cursusdag met voorstelling van de docent.
- 12.30 Lunch.
- 17.00 Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

# AANMELDINGS- FORMULIER

>>> Inschrijving faxen op het nr. **+31 30 799 11 11** of e-mail naar **info@afbd.nl**

>>> Rechtstreekse inschrijving via onze website: **www.afbd.nl**

## LISTIG IN LASTIGE SITUATIES

### DATUM & LOCATIE:

>>> zie onze website **www.afbd.nl**

### KOSTPRIJS:

€ 750,00 excl. BTW

### BEDRIJFSINFORMATIE

FIRMA:

STRAAT-NR.:

POSTCODE / GEMEENTE:

POSTBUS:

POSTCODE / GEMEENTE:

Alg. TEL-nr.:  /  FAX-nr.:  /

ACTIVITEIT:  industrie-productie  groothandel & import  kleinhandel  horeca  
 bouw  logistiek  diensten  overheid

SECTOR:  AANTAL WERKNEMERS:

### FACTURATIEGEGEVENS

Facturatie-adres:

Uw referentie:

BTW-nummer:

### DEELNEMERS

Aanhef:  Dhr.  Mevr. Voorletters:

Voornaam:  Achternaam:

Functie:

E-mail:

DATUM DEELNAME:

Aanhef:  Dhr.  Mevr. Voorletters:

Voornaam:  Achternaam:

Functie:

E-mail:

DATUM DEELNAME:

### INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

#### DEELNAMEKOSTEN

De deelnameprijs aan dit programma bedraagt **€ 750,00** excl. 21 % BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag(en). U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen. AFBD geeft per extra deelnemende collega **5 % extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20 %** (= 5 deelnemers of meer).

#### INSCHRIJVING

U kan zich op diverse wijzen inschrijven:

- Bij voorkeur via onze website **www.afbd.nl** of via e-mail: **info@afbd.nl**
- U faxt uw inschrijving op **+31 30 799 11 11**
- Via de **post**: bv AFBD, Papendorpseweg 100, 3528 BJ Utrecht

U kan steeds uw reservatie telefonisch op het nr. **+31 30 799 10 11** doorgeven. Een schriftelijke bevestiging echter blijft vereist. Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog alle praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

#### Annulatie.

We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijven en de cursus. Indien wij **2 weken voor de cursus** uw schriftelijke annulatie mogen ontvangen wordt u € 75,00 annulatiekost doorgerekend. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

#### INCOMPANY TRAINING

Veel van onze open trainingen kunnen eveneens in-company worden georganiseerd. Een dergelijk trainingstraject differentieert zich van de open trainingen door een directe en concrete vertaling van het programma naar uw eigen bedrijfsomgeving. U kan hiertoe vrijblijvend contact opnemen met Martin Veenis op het telefoonnummer **+31 30 799 10 11**.

#### AFBD-DATABASE

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik en wordt nooit aan derden doorgegeven. Te allen tijde heeft u recht op inzage en correctie/wijziging van uw gegevens. U kan ons bereiken via telefoon **+31 30 799 10 11**, via fax: **+31 30 799 11 11** of via e-mail: **info@afbd.nl**.