

# Geweldig, ik zat ernaast!

---



Hoe luisteren zorgt voor betere ideeën en relaties

# **Opinie**

---

## **Leger van woordvoerders beschermt angstige politici in een hard debatklimaat**

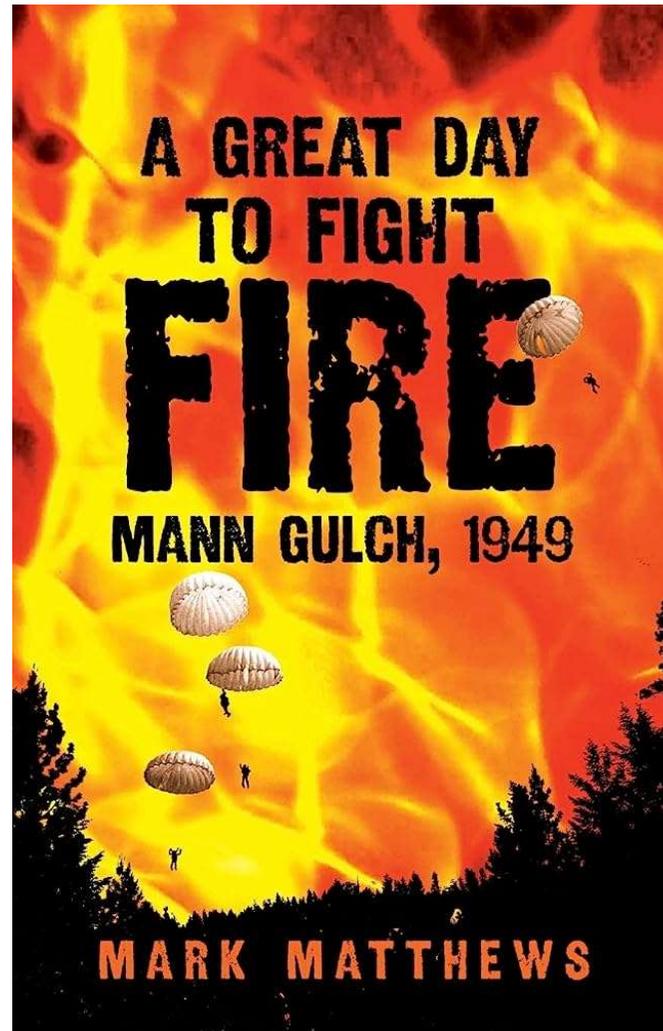
Bron: De Volkskrant

Vraag: welke redenen heb jij om níet te luisteren?

# Waarom we niet luisteren

---





# Hoe blijven 'verkeerde' ideeën succesvol?

---

Onder andere door:

- Gewoontes
- Optimisme
- Zwijgen
- Netwerken, klikjes
- Communicatiepatronen



# Praten over teksten



**Memorandum**

DATE: March 18, 2013  
TO: Department Managers  
FROM: Safyya Dev, Store Manager  
SUBJECT: Customer Service Excellence Nominations

Please submit your nominations for the quarterly Customer Service Excellence Award by April 8. Help us identify great employees!

Do you have an employee whom you feel fortunate to have in your department? Does this employee show a positive and professional attitude when helping customers? Do you get frequent comments about this person's friendliness and helpfulness? Now, you have an opportunity to give this employee the recognition he or she deserves!

According to nominating criteria, nominees must . . .

- demonstrate excellent customer service consistent with Variety Craft Supplies' policies;
- have worked at Variety Craft Supplies for at least six months;
- work 20 or more hours per week;
- not have received the Customer Service Excellence Award within the last year;
- have a record clear of oral and written warnings for the last six months; and
- have no work absences within the last six months.

The winner of the award will receive a framed certificate and a \$100 check.

A nominating form is attached. Please complete and return it to me by Monday, April 8. Thank you for your help in identifying and rewarding excellent customer service representatives.

*Direct and concise opening states the purpose of the memo.*

*Body paragraphs provide criteria that will enable the department managers to follow through on the request.*

*Conclusion provides action information, deadline, and a courteous close.*

# Interactional framing

---

“Individueen en groepen geven hun ervaringen betekenis terwijl ze met elkaar aan het praten, schrijven, onderhandelen en onderzoeken zijn.”

# Elkaar ongelukkig communiceren

---

Adformatie

Log in

---

## Hoe leiding en werkvloer Belastingdienst elkaar kwijtraakten na de toeslagenaffaire

Onderzoek van 39 nieuwsartikelen en 1142 reacties op het intranet legt communicatiekloof bij Belastingdienst bloot.

Radboud Universiteit





# Preken (Dominee) Idealen uitdragen, overtuigen



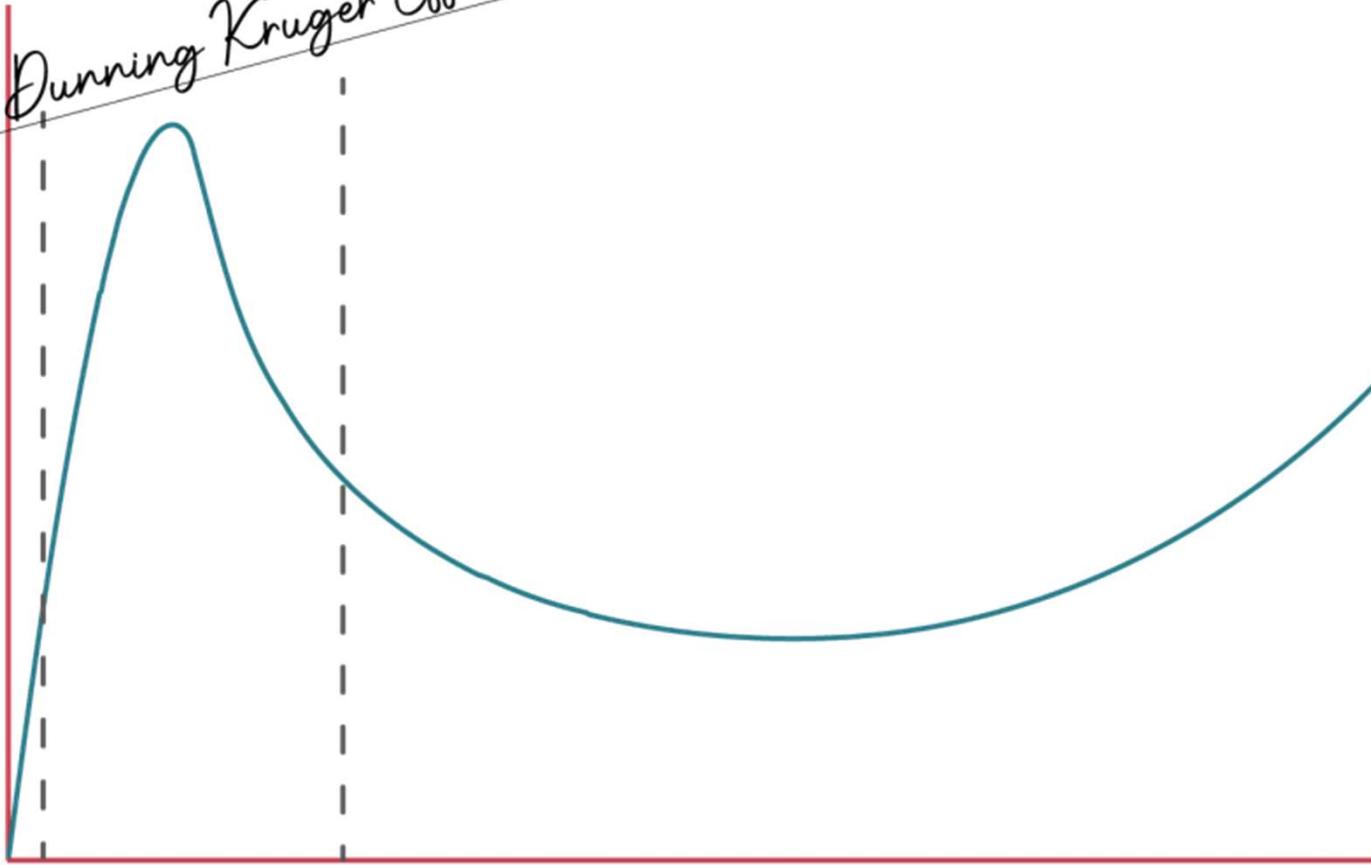
# Preken

---



Het Dunning Kruger Effect

Zelfverzekerdheid



Bekwaamheid

Vraag: hoe kan iemand wél van mening  
veranderen?

## Gladstrijken (Politicus)

Steun genereren, spanningen verminderen, ontproblematiseren





**De kunst van  
het gladstrijken**

---

‘ De samenleving digitaliseert (...)

We moeten mee in deze ontwikkeling (...)

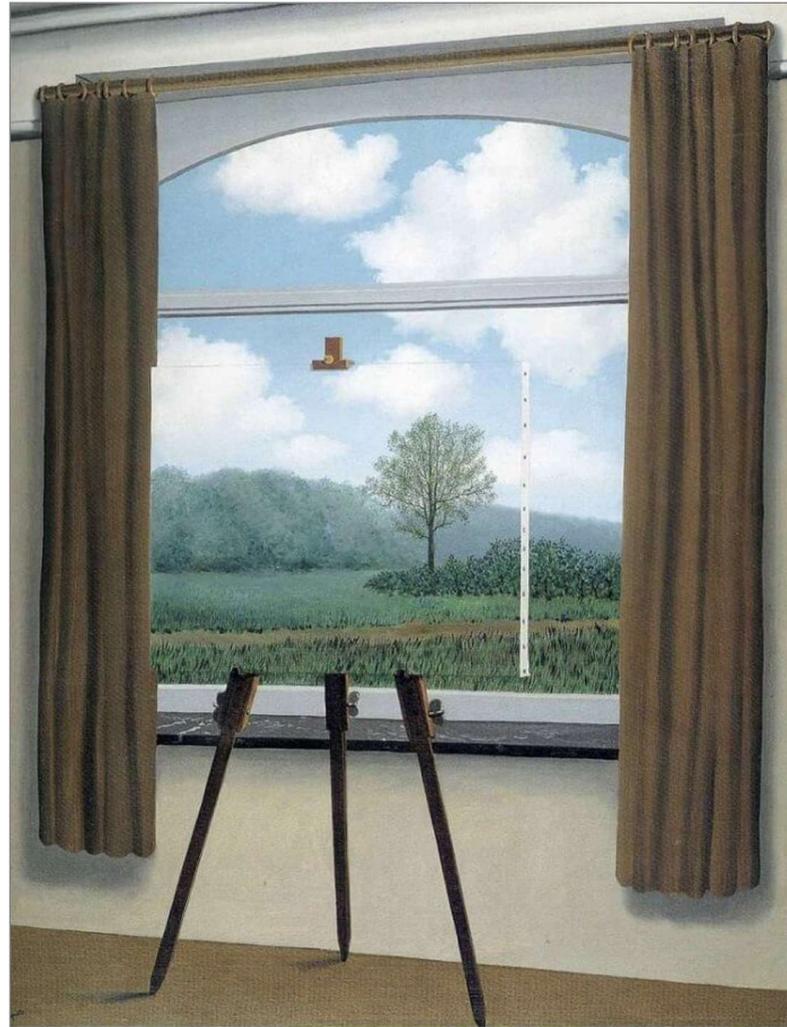
‘ Hulpvragend zelfredzamen ’

# De digitaal onredzame burger

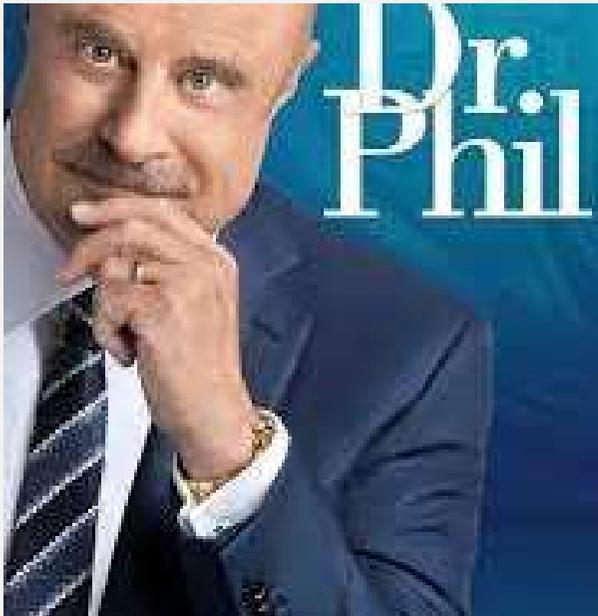
## Zelfreferentialiteit

*Door je eigen bril naar  
de omgeving kijken.*

*De ander herleiden tot  
wat je kent.*

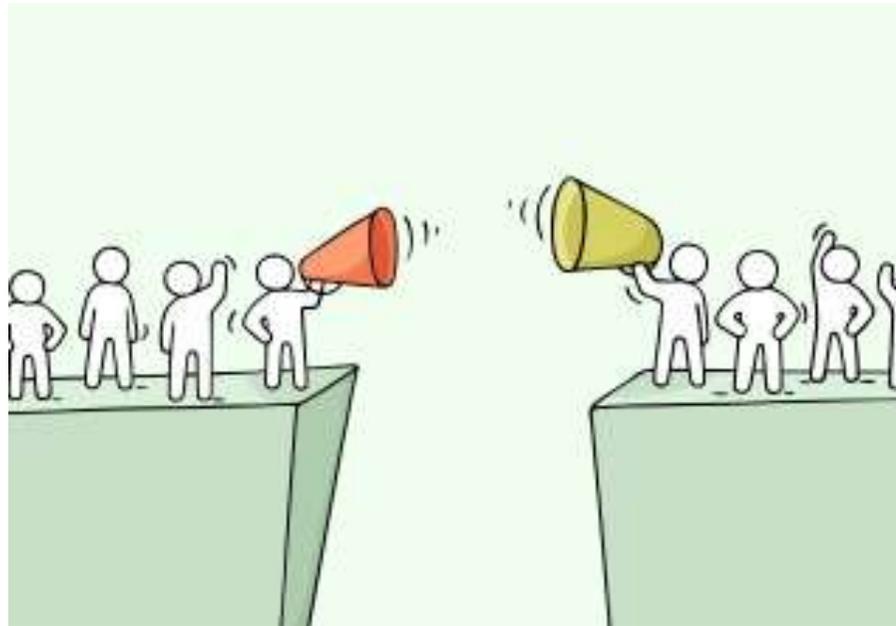


The Human Condition  
*Rene Magritte, 1933*



“Je kunt niet  
veranderen wat je niet  
onderkent.”

# Aanmoediging voor organisaties: omarm spanningen



***Oftewel: maak werk van luisteren***

# **Biertje**

---

Biertje

## Luisteren (Onderzoeker)

Inzicht vergroten, heroverwegen,  
leren, veranderen



## VORMEN VAN LUISTEREN

1. **Downloaden.** Luisteren om te horen wat je al weet/vindt.
2. **Objectgericht luisteren.** Luisteren om iets nieuws te horen.
3. **Empathisch luisteren.** Luisteren om de ander te begrijpen.
4. **Generatief luisteren.** Terwijl je naar elkaar luistert ontstaan nieuwe betekenissen.

- Aarts, N. (2012); Scharmer, O. (2009)

# Luisteren

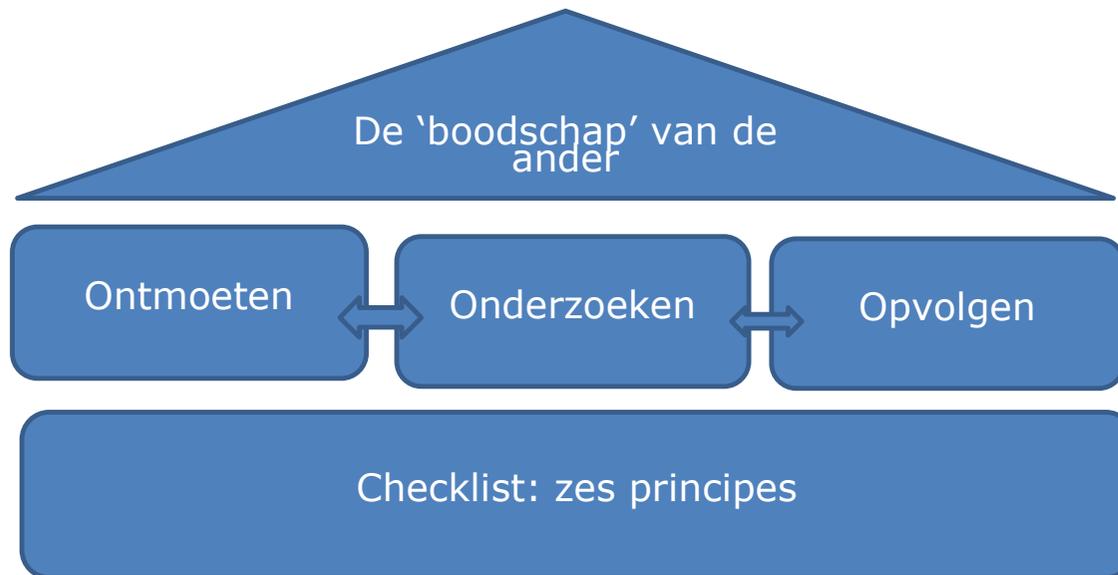
---

“Goed luisteren betekent dat je erachter probeert te komen wat er in iemand omgaat en dat je laat merken dat je het graag wilt weten.”

Kate Murphy, 2020.

# Naar een luisterplan

---



# Be kind first, be right later

## Ontmoeten

- Kernwoord: erkennen

## Onderzoeken

- Kernwoord: begrijpen

## Opvolgen

- Kernwoord: bewijzen

# Zes algemene principes

---

1. Erkennen
2. Inleven
3. Bescheiden zijn
4. Samenwerken
5. Insluiten
6. Transformeren

# Verder praten?

---

Dr. Harrie van Rooij  
hjm.van.rooij@belastingdienst.nl  
harrievanrooij@ziggo.nl  
+31 06 52487071  
www.harrievanrooij.com

