

A scenic view of a Dutch watermill complex, likely the Zaanse Schied, featuring a wooden boat on a canal in the foreground and several windmills in the background under a blue sky with scattered clouds. The water is dark, and there are lily pads in the lower right corner.

**Ken jezelf, dan leer je de ander beter kennen!**

Workshop NEVI Inkoopdag, 25 juni 2015

Joost van Eijk

Remco Kramers

# Agenda



- Even voorstellen
- Wat is Het NIC?
- Wat zijn jullie verwachtingen?
- Jouw grondhouding als inkoopprofessional
- Communicatie
- Feedback
- Wat ga je vanaf vandaag anders doen?

# Grondhouding

Wat is de definitie van grondhouding?

- Instelling die bepalend is voor je gedrag

Voorbeelden van grondhoudingen?

Waar sta je nu zelf?

# Grondhouding

- Je collega's, leveranciers en interne klanten/opdrachtgevers en zijn deels afhankelijk van de houding en het gedrag van jou als inkoopprofessional.
- Jij bent deels afhankelijk van de houding en het gedrag van je leidinggevende / de directie.
- Daarnaast geef jij met houding en gedrag je visie op anderen onbewust/bewust weer.
- Dit is van invloed op hoe de kwaliteit van jouw dienstverlening wordt ervaren.

# Is er excuus voor je gedrag?

- **Genetisch determinisme:**

Het is de schuld van je grootouders, daarom ben je zo opvliegend. Het zit in je DNA, bovendien kom je uit het zuiden, iedereen uit het zuiden is zo.

- **Psychologisch determinisme:**

Het is de schuld van je ouders. Je opvoeding en je jeugd jaren hebben je karakter gevormd. Daarom ben je bang om op de voorgrond te treden, je voelt je schuldig als je het niet goed doet. Je herinnert je de straf of afwijzing als je niet voldeed.

- **Omgevingsdeterminisme:**

Het is de schuld van je baas of van je partner, van die lastige kinderen van je, van de economische situatie, van de minister-president Rutten. Iets of iemand in je omgeving is verantwoordelijk voor jouw toestand.

- Mensen hebben zelfbewustzijn, het vermogen om na te denken over het eigen denkproces.
- Wat betekent dat wij kunnen leren van onze ervaringen en van die van anderen.
- En dus kunnen wij in principe met onze gewoonten breken.

# Verantwoordelijkheid

- Het vermogen om je antwoord te kiezen.
- Proactieve mensen zijn zich bewust van dit vermogen.
- Reactieve mensen worden sterk beïnvloed door hun omstandigheden.

# Cirkel van invloed en betrokkenheid

Hoe proactief ben jij?

- Waar richt jij je energie op?
- Waar voel jij je bij betrokken?
- Waar heb je invloed op?



# Cirkel van Betrokkenheid

**Geen betrokkenheid**



# Cirkel van Invloed



# Nader kennismaken met elkaar



- In tweetallen (elk max. 5 minuten bevragen)

# Communicatie in de praktijk

- Veel misverstanden
- Anders opgevat of begrepen
- Eenzijdig
- Wordt niet (goed) geluisterd

## 3 niveaus van luisteren

Niveau 1: Innerlijk luisteren (wat betekent dit voor mij?)

- Op niveau 1 is onze aandacht gericht op onszelf. We luisteren naar woorden van de ander, maar concentreren ons vooral op wat ze voor onszelf betekenen.
- Op niveau 1 zijn de schijnwerpers gericht op 'mij':
  - Mijn gedachten;
  - Mijn oordeel;
  - Mijn gevoelens;
  - Mijn conclusies over mijzelf en anderen.

## 3 niveaus van luisteren

### Niveau 2: Gericht luisteren.

- Wie op niveau 2 luistert, concentreert zich op de ander.
- Dit is het niveau van:
  - Empathie (inlevingsvermogen);
  - Creativiteit;
  - Verduidelijking;
  - Samenwerking;

## 3 niveaus van luisteren

### Niveau 3: universeel luisteren

- Op niveau 3 luisteren is alle signalen horen, interpreteren en gebruiken, inclusief intuïtie.
- Je gebruikt jouw intuïtie waardoor je nog meer informatie ontvangt waarmee je de interactie met de ander kunt beïnvloeden.

- Alle informatie die wordt verzonden en/of ontvangen zonder dat er gesproken woorden worden gebruikt.
- Uiting via gezichtsuitdrukkingen, specifieke houdingen en/of bewegingen.
- Overgangsgebied is de stem of de intonatie daarvan.



# Hoe breng je de boodschap over?

- Bij incongruentie van de verbale en non-verbale communicatie gaat volgens de Amerikaanse psycholoog Albert Mehrabian:
  - 55% van de mensen af op onze non-verbale signalen;
  - 38% baseert het oordeel op de stemklank;
  - En slechts 7% van de mensen gaat zuiver af op het gesproken woord.

# Wat is feedback?

- Wat is volgens jou feedback
  - wat is daarbij belangrijk?

# Wat is feedback?

- Terugkoppeling over 'hoe' een boodschap wordt ontvangen en geïnterpreteerd.
- Deze terugkoppeling geeft informatie over **hoe** de boodschap (en ook gedrag) wordt waargenomen, begrepen en ervaren.
- Feedback is een essentieel hulpmiddel voor goede communicatie en samenwerking.

# Waarom feedback?

- Het ondersteunt en bevordert positief gedrag.
- Het kan gedrag corrigeren.
- Het verduidelijkt relaties tussen mensen.
- Het helpt om een ander (beter) te begrijpen.

# Hoe geef je feedback?

## In vijf stappen:

- Stap 1: Vraag toestemming
- Stap 2: Meld wat je opmerkt (feitelijk, timing).
- Stap 3: Zeg wat het effect daarvan op jou is.
- Stap 4: Meld wat je daarvan vindt (basisemoties).
- Stap 5: Toets hoe feedback wordt ervaren

# Hoe ontvang je feedback?

Hoe kan je er het beste van leren:

- Luister naar de boodschap.
- Schiet niet in de verdediging.
- Vraag door als je iets niet begrijpt.
- Bedenk zelf wat je met de feedback wilt doen.
- Bedank de feedbackgever.

# Bij emoties en weerstand

Vooraf niet doen:

- Er tegen ingaan.
- Bagatelliseren.
- Generaliseren.
- Sussen.
- Meegaan in de verontwaardiging.

# Aan de slag met feedback

- In dezelfde tweetallen oefenen met elkaar feedback geven (elk 5 minuten)
- Ervaringen terugkoppelen



Feedback is vooral...



Investeren in de relatie  
met jezelf  
én met een ander!

# Wat ga je vanaf vandaag anders doen?

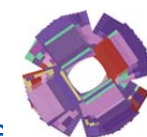
Vragen?

Joost van Eijk of Remco Kramers

Zwolle | Den Haag | Eindhoven | Den Dolder | Amsterdam

[www.hetnic.nl](http://www.hetnic.nl)

Met dank aan Inzicht coaching & communicatie



**INZICHT**  
coaching & communicatie

10 JARIG JUBILEUM