



Communicatie stijlen



E-book downloaden?

Je kunt hier gratis de laatste versie van dit E-book downloaden:

<http://www.confront.nl/gratis/>

Dit is en blijft een gratis E-book, het is dus je volste recht om het gratis door te geven aan anderen of om het, mits voorzien van een bronvermelding, op je website te plaatsen. Laat het echter wel zoals het is en haal er dus geen stukken uit.

Het is niet toegestaan om dit E-book te verkopen aangezien het gratis bij mij verkrijgbaar is.

Veel leesplezier!



Woord vooraf...

De informatie in dit E-book is een mengeling van mijn persoonlijke visie en mijn ervaringen als MDI-consultant met het werken met de communicatiestijlen zoals ze in het DISC systeem beschreven worden. Ik heb dit boekje voor jou geschreven opdat je de inzichten en kennis die erin beschreven staan voor jezelf kunt gebruiken en toepassen.

Inzicht in mijn communicatie

Mijn persoonlijke communicatiestijl is een combinatie van drie verschillende stijlen (eerst geel, dan rood en nog wat groen) met een hele lage score op de blauwe (introverte denker) stijl. Die laatste stijl is in mijn communicatie mijn grootste uitdaging en hier zit ook een deel van mijn allergie op mensen. Ze zijn mij te traag en te veel van de details... Het leven laat mij hier uitgebreid mee oefenen en experimenteren, door mij te laten houden van een man met een blauw-groene communicatiestijl, wat soms best enerverend is. De kennis en informatie over de verschillende stijlen gaf mij persoonlijk een geweldig inzicht in waarom het vaak zo mis liep in de communicatie tussen mij en anderen. Als behoorlijk extravert mens, was (en soms nog wel eens) ik nogal ongeduldig door mijn hoge tempo. Anderen konden mij vaak niet bijhouden en ik liep regelmatig voor de troepen uit. Door mijn directe manier van communiceren, kwam ik ook wel eens bot over. Niet dat ik die intentie had, maar zo werd het wel ontvangen. En voordat ik de kennis van DISC had, snapte ik daar helemaal niks van. Ik probeerde me aan te passen, waardoor ik vervolgens mezelf niet meer was. Met als resultaat dat ik zo bij mezelf 'weg' raakte dat ik vervolgens weer 'bot' reageerde. Een strategie die niet echt effectief was. Nu weet ik dat mijn gedrag- en communicatiestijl wel effectief is in een bepaalde context. Bijvoorbeeld als mensen gemotiveerd of geïnspireerd moesten worden. En als er nieuwe dingen opgezet en in gang gezet moeten worden. En hoewel de koele blauwen, de introverte denkers dus mijn uitdaging zijn, heb ik wel respect en bewondering voor hun vermogen zich zo te verdiepen in bepaalde specialistische

Geluk, succes en balans voor werkende vrouwen met een gezin 3



materie. Daar kan ik persoonlijk het geduld niet voor opbrengen. Maar gelukkig zij wel. Want ondanks dat onze tempo's verschillen, zou ik toch niet graag geopereerd willen worden door een chirurg die niet heel erg van de details is en die rustig en secuur doet wat hij doen moet. De kennismaking met het gedachtegoed van DISC heeft mijn zelfvertrouwen destijds een flinke oppepper gegeven. Ik leerde dat elke communicatiestijl waarde heeft in een bepaalde context. En dat ik een net zo goed mens was als alle anderen. Ook al kom ik dan soms wel eens bot over. Mijn directheid zet de zaken ook vaak in beweging. Want ik ben niet zo van het pappen en nathouden. Ik zoek liever naar manieren hoe het anders en beter kan, in plaats van stil in een hoekje wachten tot het vanzelf over gaat.

Communicatiestijl aanpassen

Wel weet ik nu en heb dat ook meermaals ervaren, dat mijn manier van communiceren niet als vanzelf bij alle mensen aansluit. En waar dat nu nodig is, ben ik meestal wel in staat om mijn stijl van communiceren aan te passen aan de ander en de situatie als ik denk dat het voor ons beiden constructief is om dat te doen. Als ik bijvoorbeeld een standvastig persoon in beweging wil krijgen, dan weet ik nu dat dat meer tijd vraagt. Dat is soms weliswaar een aanslag op mijn geduld, maar ik dram niet meer zo ongedurig door, waardoor ik alleen maar weerstand oproep.

Bewust van verschillen

Wat ik hiermee naar voren wil brengen is: Als je soms vastloopt in je communicatie met andere mensen, wees je dan bewust van deze verschillen. Oordeel er niet over, maar blijf neutraal in je betekenis. Die ander of jij is niet minder of beter, maar jullie zijn beiden anders. Niet goed en niet slecht, maar gewoon anders. De draadjes in jullie hersenen zijn anders geprogrammeerd en jullie verstaan elkaar in bepaalde situaties gewoon niet zo goed. Je uitdaging is op zoek te gaan, naar hoe je de verbinding daartussen kunt leggen en hoe het wel kan. En door te leren meer aan te sluiten bij wat die ander (die nog niet weet wat jij zo meteen wel weet), nodig heeft. Aansluiten betekent voor mij niet hetzelfde als aanpassen. Het gaat er niet om dat

Geluk, succes en balans voor werkende vrouwen met een gezin 4



je doet wat de ander wil, maar wel om met elkaar te onderzoeken, wat de achterliggende betekenissen zijn die je geeft aan je eigen (ieders eigen) werkelijkheid. Door daar beter op aan te sluiten zul je gemakkelijker bij de ander aan kunnen sluiten. Ik deel deze inzichten over de verschillende communicatiestijlen graag met je en wens je in je communicatie vanaf nu veel 'verbinding' toe!

Nelly de Jong



Inhoudsopgave

Woord vooraf	3
Communicatiestilen DISC	7
Communicatie tussen mensen	10
De dominante gedragsstijl	13
Omgaan met dominante mensen	16
Tips als je een dominante communicatiestijl hebt	19
De invloedrijke gedragsstijl	20
Omgaan met de invloedrijke gedragsstijl	24
Tips voor als je een invloedrijke gedragsstijl hebt	27
De consciëntieuze observator	28
Omgaan met de consciëntieuze observator	31
Tips voor als je een consciëntieuze gedragsstijl hebt	34
De warme aardse groene standvastigen	35
Omgaan met standvastige mensen	38
Tips als je een standvastige gedragsstijl hebt	42
Wat zeg je en hoe zeg je het bij conflicten?	43
Wil je meer weten?	45
Nawoord	46
Bijlage Vraag ze aan! Communicatiekaarten	47



Communicatiestijlen DISC

Heb jij soms moeite met van die mensen die ontzettend op de details zijn? Die iedere punt en komma willen uitpluizen? Of stoort je je juist aan van die blaaskaken die altijd het hoogste woord hebben of aan hen die het overal voor het zeggen willen hebben. Of misschien vind je het maar niks dat je collega zo'n stille Willy is. Iedereen heeft zijn of haar eigen manier van communiceren. En met de een praat je makkelijk en kost het je geen enkele moeite. En met de ander wil dat soms veel minder. Het lijkt wel of jullie dan op een totaal verschillende golflengte zitten.

Mensen categoriseren

In dit gratis E-book ga ik in op de verschillende communicatiestijlen. Er zijn vele manieren om mensen te categoriseren. Denk maar aan de astrologische typen, de enneagrammen, de zintuiglijke waarneming van de NLP, de benadering volgens de psychologie van Jung, de Myer-Briggs indeling, etc. Het feit dat er zoveel verschillende manieren zijn om mensen te categoriseren wijst al in de richting dat het feitelijk niet mogelijk is mensen volledig in hokjes te stoppen. En dat moet je misschien ook niet willen.

Beter aansluiten bij je gesprekspartner

Toch is het soms wel heel handig om van een bepaalde indeling uit te gaan. Die indeling en de achterliggende theorie kan je helpen om makkelijker en beter aan te sluiten bij je gesprekspartner, waardoor de communicatie tussen jullie verbetert. Om te kunnen aansluiten bij de verschillende typen, moet je ze natuurlijk eerst kunnen herkennen. De indeling die ik in dit E-book hanteer gaat uit van de vierdeling die in de DISC methode wordt gebruikt. Die methode gaat uit van de mate waarin je introvert of extravert bent en van de mate waarin je van nature manier van kijken er een vanuit je gevoel is of vanuit je denken.

Introvert versus Extravert

Wanneer je kijkt vanuit de tweedeling introvert en extravert dan zijn er duidelijk



aanwijsbare verschillen tussen introverte en extraverte mensen. Beiden hebben ook duidelijk aanwijsbare andere behoeften. Extraverte mensen hebben bijvoorbeeld vaak mensen om zich heen nodig om bij te tanken. Ze doen dat het liefst in de buitenwereld. Als je extravert bent en ergens last van hebt of je bent moe, dan zul je eerder geneigd zijn een vriendin te bellen, dan dat je je terugtrekt in jezelf. Het helpt je dan ook om te praten over wat je dwars zit en al pratende kom je tot nieuwe inzichten en gaat de lading van je probleem af. Ben je meer introvert daarentegen dan zul je in dat soort situaties liever meer op jezelf willen zijn. Je hebt het dan nodig om terug naar binnen te gaan en het met jezelf eerst uit te zoeken. Je broedt net zolang op wat je dwars zit en bekijkt het in jezelf van alle kanten. Ben je er een keer uit, dan keer je weer terug naar de buitenwereld. En als je er een keer uit bent, in jezelf, dan kun je dat ook wel delen met je buitenwereld. Niet dat je dan dat hele interne proces deelt, nee dat blijft meestal bij de conclusie die je voor jezelf hebt getrokken. Het tempo van introverte mensen ligt vaak ook lager dan dat van de extraverten. Extraverte mensen lijken wel altijd haast te hebben en zijn meestal veel ongeduriger en ongeduldiger.

Denken versus voelen

Een andere tweedeling is die tussen denken en voelen. Ben je van nature meer gewend om vanuit je denken te reageren, dan zul je het algemeen meer taak- en doelgericht zijn. Ben je daarentegen meer gewend om vanuit je gevoel te reageren dan ben je meer mens- en relatiegericht. Dat zegt overigens niet dat een denker niet voelt en een voeler niet denkt. Het gaat meer over je primaire manier van reageren.

Vierdeling

De onderverdeling extravert versus introvert en denken versus voelen leidt tot de volgende basis vierdeling: Introverte denkers, introverte voelers, extraverte denkers en extraverte voelers. Meestal gebruiken mensen naast hun van nature hoogst scorende gedragsstijl nog een, twee of uitzonderlijk zelfs drie andere. Toch kun je in



grote lijnen je overheersende stijl meestal wel herkennen. Ook heb je meestal ook één of twee van de vier stijlen minder ontwikkeld waardoor daar vaak je allergie op zit. De mensen die die stijl hoog ontwikkeld hebben zijn voor jou vaak lastig om mee te communiceren. Het is dan net of je beiden op een andere golflengte zit.

Kleuren in de communicatie

In deze ordening wordt ook gewerkt met kleuren voor de verschillende communicatiestijlen. Zo zijn de extraverte denkers de vurige roden. De extraverte voelers de zonnige gelen. De introverte voelers zijn de aardse groenen en de introverte denker zijn de koele blauwen. Begint het je al een beetje te dagen wat jouw in aanleg meest gebruikte communicatiestijl is?

Voor we uitgebreid stilstaan bij de verschillende stijlen wil ik je nog even meenemen in een stukje algemene theorie over communicatie.

NB. Ik gebruik in dit E-book de termen communicatiestijl en gedragsstijl door elkaar met dezelfde betekenis. En ik hanteer de vrouwelijke aanspreekvorm, maar dat wil niet zeggen dat dat voor mannen niet van toepassing is.



Communicatie tussen mensen

Communicatie tussen mensen is een best ingewikkeld proces met verschillende invalshoeken. Communicatie heeft een inhoud (hoofd), het is een proces (handen) en er zijn relaties (hart) bij betrokken.

Hoofd (inhoud)

Alle communicatie, of je nu wat zegt in woorden of niets zegt, heeft op de een of andere manier een inhoud. Inhoud kan gaan over gedachten, ideeën, meningen en standpunten over een bepaald onderwerp. Vragen stellen, kritiek geven, uitwisselen van standpunten en instemmen over een bepaald thema gaat allemaal over de inhoud van de boodschap op het niveau van het denken.

Handen (proces, procedure)

Op het niveau van handen, van doen, gaat het om hoe het onderlinge gesprek geregeld wordt. Afspraken die je al of niet met elkaar expliciet maakt. De volgorde waarin je bespreekt wat je te zeggen hebt. Wie leidt het gesprek en bewaakt de tijd en de plaats en wie zit naast wie. Dit zijn allemaal zaken die over het concrete doen gaan.

Hart (relaties)

In communicatie is de boodschap van het hart de diepste boodschap. Op dit niveau in de communicatie deel je je ervaringen, je gevoel en je stemming ten aanzien van een bepaald onderwerp. Hier ontstaat ook al of niet de wederzijdse verbinding.

Door elkaar

In gesprekken lopen deze drie niveaus van communiceren meestal door elkaar. Naast inhoud kan zowel de procedure of het proces als het onderliggende gevoel onderwerp van gesprek zijn. De drie niveaus hangen met elkaar samen en werken sterk op elkaar in. Als je bijvoorbeeld iets aardigs zegt op het niveau van het hart (de relatie), dan wordt het vaak makkelijker om op het niveau van de inhoud en het



proces afspraken te maken en andersom geldt dat natuurlijk net zo.

Misverstanden tussen zenden en ontvangen

Vaak gebeurt het bij misverstanden in de communicatie dat er een mening wordt gegeven op het inhoudsniveau waarop de luisteraar, de ontvanger iets anders ontvangt dan wordt bedoeld bij het zenden. Dit gebeurt omdat er vele filters tussen het zenden en ontvangen aanwezig zijn. Iedereen geeft zijn eigen betekenis aan de verschillende situaties, waardoor er ruis op de lijn ontstaat. Vraag vijf mensen om vijf woorden te associëren op het woord vakantie en kijk maar eens hoeveel dezelfde antwoorden er zijn. Als er twee gemeenschappelijk zijn dan is dat al veel.



Effectief beïnvloeden

Door je goed bewust te zijn van de verschillende niveaus in communicatie en door rekening te houden met de verschillende stijlen van communiceren, waarover dit E-book gaat, kun je de uitkomst van je gesprekken meer gaan beïnvloeden. Als je het



goed beschouwt mag het soms wel een wonder heten dat we elkaar ook vaak wel goed begrijpen. Er kan zoveel mis gaan tussen zender en ontvanger...

Stijlen combineren

Of je het je nu bewust bent of niet, je kunt invloed uitoefenen op de fysieke uitkomst, maar ook op de sfeer van het gesprek. Hierna bespreek ik de vier verschillende basis communicatiestijlen, uitgaande van het DISC-model. Zoals al eerder gezegd hebben mensen meestal een combinatie van stijlen tot hun natuurlijke gedragsstijl geconditioneerd. En om het nog iets complexer te maken:

Naast je van nature gedragsstijl, pas je je gedrag in bepaalde omstandigheden ook aan aan de omstandigheden. Dus de beschrijving van de stijlen is geen enig en altijd geldende waarheid. Je bent niet alleen maar en altijd bijvoorbeeld een observator. Dat gedrag kan soms van de omstandigheden en hoe je je daarin voelt afhangen. Ook kun je als de omstandigheden daarom vragen ander gedrag aanleren. Als je bijvoorbeeld voor een leidinggevende functie kiest, wordt er vaak toch wat meer rood, dominant gedrag van je verwacht. Als je goed in die rol groeit, dan kan je gedragsstijl mettertijd 'van kleur' veranderen.

Herkenning

Niettemin zul je ongetwijfeld jezelf en anderen herkennen in de beschrijving van de stijlen. In de beschrijving van de stijlen begin ik met de dominante gedragsstijl, daarna volgt de invloedrijke gedragsstijl, dan de conforme gedragsstijl (de observator) en last but not least, de standvastige gedragsstijl. Ik sluit het boekje af met een hoofdstuk over de invloed van de stijlen op conflicten en hoe daar het best mee om te gaan. Ik wens je veel leesplezier en wens je toe dat je communicatie en relaties door het tot je nemen van deze informatie een boost krijgen.



De dominante gedragstijl

De vurige rode gedragstijl is toegekend aan de extraverte denkers met hun dominante gedragstijl. Ben je een extraverte denker dan ben je meestal actief, onafhankelijk en ambitieus. Je neemt als vanzelf de leiding op je, organiseert de dingen en zorgt dat het loopt. Je houdt van snel resultaat, van uitdagingen en pakt problemen direct aan. Als vurige rode wil je graag een sterke en invloedrijke positie met veel ruimte voor regelvrijheid. Je hebt een hekel aan controle, tenzij je die zelf uitvoert. Je weet wat je wilt, bent liever eigen baas en daagt jezelf graag uit. Je bent gericht op de toekomst, progressief en je gaat voor je doelen. Je kunt daarin koppig vasthouden aan wat je voor ogen hebt. Problemen los je liever zelf op, meestal op met behulp van logica en scherpzinnigheid. Je hebt lef, bent recht door zee en eerlijk. Je steunt en beschermt degenen van wie je houdt te vuur en te zwaard. Je hebt het nodig om afwisselend werk te doen waarin de nodige uitdagingen zitten. Routinewerk verafschuw je, net als teveel details en controle.

Waar heb je nog wat te winnen?

Je communicatie met anderen is niet altijd je sterkste punt. Je kunt soms nogal bot overkomen en anderen kunnen je nog wel eens als arrogant, kil en afstandelijk ervaren. Je kritische houding valt ook niet bij iedereen even goed. Je kunt de neiging hebben over anderen heen te lopen. Dat doe je meestal niet bewust en het is ook meestal niet je intentie. Door je hoge tempo ben je vaak ongeduldig, vooral als je merkt dat anderen niet zo snel zijn als jij of als jij ze als incompetent ervaart. Door je sterke geldingsdrang kun je in boosheid vervallen als dingen niet gaan zoals jij dat wilt. Luisteren, echt luisteren is lastig voor je.

Zelfvertrouwen en initiatief

Over het algemeen straal je zelfvertrouwen uit en neem je het initiatief. Jij zorgt ervoor dat de benodigde informatie boven tafel komt. Je bent een meestal krachtig persoon die anderen confronteert met wat ze doen. Je neemt je besluiten meestal makkelijk en snel en gruwet ervan als anderen macht over je hebben. Jij wilt liefst



alles graag zelf bepalen. Je zult in zijn algemeenheid anderen op hun resultaten beoordelen. Soms ben je veeleisend en heb je niet in de gaten dat anderen zich aan jouw gedrag irriteren. Jouw werk gaat voor de sociale contacten. Naast je dadendrang ben je punctueel en is voor jou een afspraak een afspraak.

Leiderschap

Je houdt van uitdaging en raakt verveeld als het tempo te laag ligt. Je hebt behoefte aan persoonlijk succes. Deze behoefte kan jouw vermogen om met anderen samen te werken beperken. Doelgericht als je bent werk je stap voor stap toe naar wat je voor ogen hebt. Jouw leiderschap en autoriteit wordt gemakkelijk geaccepteerd omdat je de inspanningen van allen helpt omzetten in concrete resultaten. Je hebt behoefte aan snelle resultaten en lost je problemen doorgaans direct op. Wanneer er sprake is van een patstelling zul je die ter discussie stellen. Je geeft de voorkeur aan directheid en duidelijkheid en wilt vooral actie, actie en nog eens actie.

Dominante mensen en inlevingsvermogen

Voor de meeste mensen geldt dat ze meer doen om wat ze hebben te behouden, dan ze zullen doen om extra te ontvangen. Dat geldt niet per se voor de dominante mens. Dominante mensen hebben een sterke behoefte aan afwisseling en verandering, omdat ze zich anders gaan vervelen. De behoefte aan verandering leidt in hun omgeving vaak tot weerstand, want er zijn maar weinig mensen die hun behoefte aan verandering echt kunnen waarderen. Wat de dominante mens nodig heeft en te leren heeft om echt effectief te zijn is tact en inlevingsvermogen.

Doelgericht en daadkrachtig

Deze mensen hebben de neiging hun omgeving te bepalen door hun doelgerichtheid en hun dadendrang. Ze nemen als vanzelfsprekend het initiatief, gaan de confrontatie en de strijd aan. Ze zijn in hun communicatie direct, concreet en rechtstreeks. Anderen ervaren dat nogal eens als bot en overheersend. Dominante mensen hebben vaak een hoog energieniveau en zijn wilskrachtig. Ook



vinden ze het prima om in het middelpunt van de belangstelling te staan.

Dominante mensen zijn besluitvaardig

Dominante mensen zijn meestal zeer besluitvaardig. Ze nemen een besluit voor zichzelf en voor anderen en gaan er vanuit dat als je het er niet mee eens bent, dat je dat dan wel zegt. *Zullen we naar dat restaurant gaan? Het eten is er goed en de bediening snel.* Als een dominant persoon uit gaat zal hij of zij waarschijnlijk zelf willen rijden. Gaat hij of zij met nog meer andere dominante mensen uit, dan kan het gebeuren dat ze samen 'uit' gaan, maar allemaal met hun eigen auto. Ze willen gewoon graag zelf beslissen en hebben een grote behoefte aan autonomie.

Dominante mensen begrenzen

Waar dominante mensen goed in zijn is begrenzen en het vaststellen en bereiken van doelen. Ze motiveren andere mensen om in beweging te komen. Ze overzien het hele plaatje en komen vooral met praktische oplossingen. Ze zijn meer van doen dan van denken. Niet dat ze niet kunnen denken, maar ze willen er niet teveel tijd aan verliezen want ze weten dat je de meeste resultaten alleen door te doen bereikt. Ze zijn uitstekend in het organiseren van hun werk, kunnen delegeren en willen graag resultaten zien.

Dominante mensen houden van confrontaties

De vriendschappen van dominante mensen ontstaan niet zelden uit eerdere soms heftige confrontaties. Daar houden ze van. Ze meten zich graag met de ander. Heb je echter een dominante partner of vriend dan zal die je te vuur en te zwaard verdedigen. Een aanval op jou is een aanval op hen. Soms gaan ze het gevecht al aan om je te verdedigen terwijl het gevecht nog niet eens is begonnen.

Kenmerken:

Avontuurlijk, competitief, moedig, beslist, direct, innovatief, vasthoudend, problemen oplossen, resultaat gericht en een zelfstarter.



Omgaan met dominante mensen

Dominante mensen zijn veelal openhartig en onzekere mensen die vaak bang zijn voor hun eerlijke en confronterende opmerkingen zullen liever bij hen uit de buurt blijven. Dominante mensen houden van duidelijkheid. Ze zeggen de dingen zoals zij ze beleven en hoe de werkelijkheid er voor hen uit ziet en doen verder wat ze te doen hebben. Ze blijven niet hangen in boosheid of andere emoties zoals anderen dat wel kunnen doen. Schaad hun vertrouwen niet en kom niet aan met kletspraatjes. Realiseer je dat hun assertiviteit niet aanvallend en persoonlijk is bedoeld. Accepteer dat ze snel boos worden, maar het ook net zo snel weer zijn vergeten. Wees zelf ook assertief in contact met hen. Neem je ruimte in, want dat verwachten ze ook van je. Laat zien dat je vertrouwen hebt in jezelf en wees duidelijk en direct. Ga niet zitten draaien.

Krijg ik nu mijn koffie?

Mijn moeder vertelde me eens over de enige ruzie die ze ooit met mijn vader gehad heeft. Mijn vader had zijn standpunt op zijn eigen, niets aan het toeval over te laten manier verteld. Mijn moeder had zich daar heel vervelend bij gevoeld en na vijf minuten vroeg hij alsof het de normaalste zaak van de wereld voor hem was om koffie aan mijn moeder. Mijn moeder plofte zo ongeveer zowat van de stress en spanning, maar dit is voor dominante mensen hun normale manier van doen. Ze bedoelen er verder niets mee en de lading die andere mensen in hun woorden leggen begrijpen ze vaak totaal niet.

Dominante mensen zoeken oogcontact

Dominante mensen zoeken het oogcontact en kunnen er een spel van maken wie het eerste zijn ogen neerslaat. Niet iedereen is echter ingenomen met de confronterende manier van doen van de dominante mens. In hun jeugd, maar ook later, kan daarom het gemakkelijk tot een patroon van ruzies leiden met onder andere broers en zussen. Soms kan het nodig zijn om wat afstand te nemen en wat ruimte voor jezelf in te bouwen als je samenleeft met een dominant persoon.

Geluk, succes en balans voor werkende vrouwen met een gezin 16



Dominante mensen waarderen

Als je aan dominante mensen je waardering wilt geven, geef ze dan een compliment over hun dadendrang en hun directheid. Dat zullen ze kunnen waarderen. Bijvoorbeeld: *Ik vind het fijn dat ik als het nodig is op je kan rekenen. Of: Ik heb er bewondering voor zoals jij nieuwe dingen aanpakt en voor elkaar krijgt.*

Een dominante partner of collega kun je maar beter:

- Korte, duidelijke en directe boodschappen geven
- Zeggen wat je wilt dat er gebeurt en geen verhalen vertellen waarom dat zo belangrijk voor je is
- Niet oeverloos praten over iets wat niet concreet iets oplevert
- Je realiseren dat je partner niet uitgebreid alle voors en tegens zal willen afwegen, maar liever direct een besluit neemt.
- De terechte argumenten die worden aangedragen onderschrijven
- Blijf zakelijk en maak het niet te persoonlijk
- Bereid je goed voor. Zorg voor concrete doelen en onderbouw je plan op een gestructureerde manier
- Breng logica in je verhaal en wees efficiënt
- Stel gedetailleerde en vooral WAT-vragen. Vermijd retorische en overbodige vragen
- Laat hen zelf beslissen, geef ze ALTIJD keuze
- Als je het niet met elkaar eens bent, houd je dan bij de feiten
- Benadruk de risico's niet
- Geef zoveel mogelijk speelruimte en oefen zo min mogelijk controle uit
- Houd je bij de feiten
- Luister goed naar wat ze zeggen
- Let goed op het korte termijn belang
- Breng je boodschap stevig en overtuigend



- Houd oogcontact
- Vermijd aanraking
- Praat liever over hoofdlijnen dan details
- Respecteer hun tijd en volle agenda
- Zeg wat je doet en doe wat je zegt

Dominante mensen beïnvloeden

Tactisch beïnvloeden van dominante mensen werkt beter dan dwang. Dit geldt overigens voor alle gedragsstijlen. Als dwang het enige stuk gereedschap in je gereedschappskist is, dan kom je vroeger of later voor bepaalde uitdagingen te staan. Dwang kan in het beste geval leiden tot gehoorzaamheid, maar meestal leidt het tot tegenstand. Pas je gedragsstijl daarom als dat nodig is aan om je doel te bereiken.

Een afspraak met de dominante mens

Tegen deze mens kun je het best zo to the point mogelijk zijn. Begroet ze kort. Wees taakgericht en feitelijk. Wil je een afspraak met ze maken doe dat dan via hun agenda. Zorg dat je op tijd bent, want alles is een taak voor hen. Begroet ze kort en begin over je onderwerp. Als je ze op jouw hand wilt krijgen kun je ze meekrijgen als je ze een beter resultaat kunt bieden. Wil je ze aanspreken op een vergissing? Doe dat dan kort en duidelijk met de mogelijkheid voor onmiddellijke correctie. Kritiek lever je zo snel en direct mogelijk en zonder sympathie. Zorg dat je je afspraken nakomt en wees altijd op tijd, want ze hebben een hekel aan laatkomers.

Boosheid als instrument

Realiseer je dat deze mensen boosheid soms gebruiken als een instrument om iets voor elkaar te krijgen. Als ze boos zijn laat je ze beter even met rust. Benader ze bij boosheid met zachtheid en raak ze niet aan. Wil je je waardering kenbaar maken? Doe dat dan concreet voor de klus die geklaard is. De lichaamstaal van deze mensen is stil en hun bewegingen zijn kort, staccato.



Tips voor als je een dominante gedragsstijl hebt

- Zorg dat je je doelen voor jezelf helder krijg en vertrouw ze aan het papier toe
- Zorg dat je voordat je aan een nieuw project begint eerst de details overdenkt en maak ook een planning van hoeveel tijd je denkt dat het gaat kosten.
- Wees geduldig met anderen. Niet iedereen kan jouw tempo bijhouden. Bied dus voldoende tijd.
- Wees er op bedacht dat anderen afhaken als je met teveel plannetjes tegelijkertijd komt.
- Let er op wanneer je anderen onderbreekt. Niet iedereen laat het merken, maar vooral introverte mensen hebben hier grote moeite mee. Luister liever aandachtig en actiever.
- Zorg ook dat je je aandacht bij de ander houdt. Blijf de ander ook aankijken. Zo voelt die zich gezien en gehoord en zal daardoor ook eerder en meer bereid zijn naar jou te luisteren.
- Stap eens uit de strijd en ga uit van winwin. Het is vrijwel altijd mogelijk om als je daar je best voor doet en de tijd voor neemt, om zoveel mogelijk ieders behoeften in te vullen. Je houdt dan je relaties ook voor de lange termijn beter.
- Niet altijd meteen doen, maar ook eerst eens denken
- Bouw rust voor jezelf in. Sta eens even stil en kijk. Wees een beetje liever voor jezelf
- Neem voldoende tijd voor rust en ontspanning. Meditatie kan je goed doen.



De invloedrijke gedragsstijl

De invloedrijke gedragsstijl is een echte inspirator en motivator. Als extraverte voeler en zonnige gele ben je vooral mens- en relatiegericht. Meestal ben je hartelijk en houd je van het gezelschap van andere mensen. Als extraverte voeler heb je meestal een vlotte babbel en ben je overal wel op je gemak. Je legt makkelijk en snel contact en kunt overal wel over meepraten. Je neemt met jouw enthousiasme andere mensen mee in jouw ideeën.

Optimistisch

Meestal ben je optimistisch en goed tegen problemen bestand, maar daarin kun je jezelf maar ook anderen nog wel eens overschatten. Als zich problemen voordoen, ga je voor de eerste de beste en liefst meest gemakkelijke oplossing. Voor jou hoeven al die details en uitgebreide plannen en planning niet. Gewoon aan de slag gaan, ervaren en bijsturen als het nodig is.

Spontaan

Je bent spontaan en vrij in de omgang met andere mensen. Je bent een uitgesproken wereldverbeteraar, die niet bang is om risico's te nemen en op avontuur te gaan. Je bent ook meer een generalist dan een specialist en vindt veel verschillende dingen leuk. Je hebt meestal een uitgebreid netwerk. Je staat graag in het middelpunt van de belangstelling, kunt vaak goed communiceren en werkt graag samen in een groep. Je bent goed in staat om de gevoelens van anderen te verwoorden. Vaak steek je veel tijd in je relaties. En op die manier krijg je het werk ook gedaan. Doordat je veel tijd en energie in je relaties steekt, is het als je iets van een ander gedaan moet krijgen vaak gemakkelijk om dat voor elkaar te krijgen. Je kunt eerst een 55 minuten praten over de gezamenlijke hobby's, gezin, het werk en in de laatste vijf minuten regel je even dat de ander voor jou doet waar je voor kwam, maar hebt in de voorliggende tijd geïnvesteerd in de onderlinge relatie. Je hebt behoefte aan vriendschap, genegenheid en regelvrijheid.



Levendigheid

Je voelt je betrokken bij anderen en houdt van levendige situaties, omdat daar 'wat gebeurt'. Je houdt van inspirerende en opwindende bezigheden. Gedetailleerd analyseren ligt je meestal minder. Jij gaat meer voor de grote lijnen. Je houdt er van plezier te hebben, bent spontaan en soms neig je een beetje richting drama. Hiermee overtuig je de ander, waarna je zelf al weer iets nieuws bedacht hebt. Soms kan je enthousiasme ook wel eens wat onevenwichtig of zelfs egoïstisch overkomen.

Sociaal en krachtig

Veel mensen ervaren je als heel sociaal en krachtig, terwijl anderen je juist als manipulerend ervaren. Jij laat anderen hun gevoel zien en niet iedereen kan daar even goed mee omgaan. Je bent competitief en betreft graag anderen bij je plannetjes als het om werk, taken, ontspanning en vermaak gaat.

Zorgeloos

Je hebt minder oog voor details en begint vaak al weer aan iets nieuws nog voordat je afgemaakt hebt waar je mee bezig was. Intuïtief trek je jouw conclusies, zonder daar al te veel over na te denken. Je zorgeloosheid kan het nodig maken dat er wel hier en daar structuur wordt aangebracht omdat je anders neigt wat chaotisch te worden. Je zoekt de goedkeuring van andere mensen en wordt door afwijzing diep geraakt. Meestal ben je een fijne collega om mee samen te werken. Jouw verbeeldingskracht en enthousiasme motiveren en inspireren andere mensen zeer.

Anderen naar de zin maken

Je hebt de behoefte om het anderen naar de zin te maken, vooral bij diegenen die waarderen wat je doet en wie je bent. Omdat je neigt naar ongeduld zul je eerder genoeg nemen met een 6 of een 7, dan sterk perfectionistisch te zijn. Je verliest al te snel weer je interesse en hebt weer behoefte aan iets nieuws. Je behoefte aan nieuwe uitdagingen en prikkels in combinatie met de veelheid aan interesses maakt



ook dat je vaak te weinig tijd ervaart om alles wat je wilt doen ook te kunnen doen. Het gevolg is dat je dingen waar je ooit aan begon niet afmaakt. De tijd uit het oog verliezen is een gevolg van je enthousiasme en drive om soms te veel nieuwe dingen op je te nemen. Soms slaat jouw emotionele gedrevenheid door, wat tot overreactie bij jezelf en anderen kan leiden waardoor de groep waarin dat gebeurt afstand van je kan nemen. Belangrijk is het je te realiseren dat je het niet iedereen naar de zin kan maken. Eens wat vaker nee zeggen en goed luisteren naar waar je zelf echt behoefte aan hebt, kan je focus vergroten op de dingen die echt belangrijk voor je zijn. Jouw uitdaging is het managen van je tijd. Met zoveel dingen en mensen die je leuk vindt is het lastig altijd de juiste prioriteiten te stellen. Je bent creatief en hebt vaak spontane invallen en ideeën. Je hebt vaak bakken vol energie en houd je vooral bezig met je toekomst. Jouw enthousiasme werkt aanstekelijk.

Nieuw impulsen

Een extraverte voeler houdt ervan om nieuwe impulsen te ervaren. Op de winkel passen is niets voor haar. Als het nieuwe er weer vanaf is, dan gaat ze weer op zoek naar iets nieuws. Vaak zonder het oude zorgvuldig afgemaakt te hebben. Ze is vaak impulsief en houdt van status en een goed imago.

Ze vindt het heerlijk om in het middelpunt van de belangstelling te staan. Gaat uitdagingen aan en is vaak en veel aan het woord. Deze vrolijke en optimistische mensen zijn flexibel, communicatief, vriendelijk en ze staan open voor nieuwe invalshoeken.

Hun valkuilen

Wanneer je doorslaat in je kwaliteit heb je de neiging oppervlakkig, manipulatief, arrogant, lawaaiig en een onbetrouwbare fantast te worden. Je leeft dan in illusies met fantasierijke verhalen. Met je sterke communicatieve vermogens kun je anderen gemakkelijk onder tafel te praten. Soms neem je zoveel ruimte in dat er te weinig ruimte voor anderen overblijft. Je bent over het algemeen vrij gemakkelijk te



beïnvloeden.

Kenmerken:

Charmant, zelfverzekerd, overtuigend, enthousiast, inspirerend, optimistisch, overredend, populair, sociaal en goed van vertrouwen.



Omgaan met de invloedrijke gedragsstijl

Tegen deze rasechte verkoper, met een invloedrijke gedragsstijl kun je het best zelf ook enthousiast reageren. Maak plaatjes en vertel verhalen, maak er een uitdaging van. Zorg dat je de tijd hebt en het liefst geen vaste agenda. Maak grapjes en accepteer het als er door elkaar wordt gepraat. Vraag hen naar hun ideeën. Bekritiseer ze niet, want ze hebben een bloedhekel aan autoriteit, openlijke kritiek en details.

Ze wil graag onderhouden worden met enthousiaste en stimulerende verhalen. Ook heeft ze behoefte aan waardering en acceptatie. Verder wil ze graag dat anderen ook hun verantwoordelijkheid op zich nemen zodat ze zich niet van haar afhankelijk maken. Ze wil het liefst gewoon haar eigen ding doen en haar eigen gang kunnen gaan. Het liefst maakt ze deel uit van een team. Zelfstandig maar wel in teamverband.

Steel haar ideeën niet. Daar kan ze slecht tegen. En als je het toch doet, moet je er maar wel op rekenen dat ze flink boos wordt. Die boosheid kan zich explosief uiten, maar kan zich ook laten zien in een stil worden, waarin de inspirator mogelijk zint op wraak.

Inspirator boos gemaakt?

Een boze 'inspirator' bied je kort je excuus aan. En als je hun medewerking wilt verkrijgen vraag je: Doe me een lol... of: Wil je me een plezier doen? Bied ze een uitdaging aan.

Ik maak geen fouten...

Een inspirator denkt dat vaak dat zij zich niet kan vergissen. Spreek haar daarom niet direct op haar vergissing aan, maar stel vragen waardoor zij zelf haar vergissing kan ontdekken. Vraag eventueel naar alternatieven, waardoor zij zelf op ideeën kan komen. Commentaar en kritiek zijn dodelijk voor haar. Ze kan daar heel slecht mee



uit de voeten en trekt zich veel dingen persoonlijk aan.

Gevoelig voor waardering

De invloedrijke 'inspirators' zijn gevoelig voor waardering dus dat mag uitgebreid en in het openbaar. Geef ze verder de mogelijkheid om zich te uiten en ondersteun ze daarin. Wees vooral niet te kort door de bocht, afstandelijk of zwijgzaam. Praat met hen over doelen en dring niet teveel aan op feiten en cijfers. Richt je op de menskant en op wat er gebeuren moet. Leg de details vast en wees besluitvaardig. Vraag naar haar mening en wees vooral persoonlijk. Neem de tijd om te stimuleren, maak grapjes maar houdt wel het tempo erin. Wees niet neerbuigend en beloon haar voor haar bereidheid om risico's te nemen. Ga snel tot actie over, want deze mensen houden van tempo!

Een inspirator als collega of partner? Zo ga je met haar om:

- Houd het tempo hoog
- Maak eerst persoonlijk contact
- Wissel van gedachten over wat je motiveert of beweegt.
- Neem de tijd voor grapjes en afleiding
- Ga op zoek naar hun toekomstbeelden, hun dromen en bedoelingen
- Wees open en ontvankelijk voor hun ideeën
- Vraag hen naar hun doelen en verlangens
- Vermoei ze niet teveel met cijfers, feiten en alternatieven
- Steek je aandacht vooral in de acties en de mensen. Schrijf de details voor ze op
- Vraag naar hun standpunt en wees persoonlijk geïnteresseerd in hen
- Deel je ideeën om hun plannen in te voeren
- Stimuleer, motiveer, maak grapjes, maar hou wel het tempo erin
- Wees respectvol in de communicatie en niet neerbuigend
- Beloon hen voor hun bereidheid risico's te nemen
- Zorg dat de samenwerking leuk en ook doelgericht is
- Houd focus op de grote lijn, verzand niet in details



- Vraag expliciet naar hun mening
- Maak zo concreet mogelijke afspraken over wie, wat, wanneer, hoe en waar
- Wees zo informeel als de situatie toestaat
- Belast ze niet teveel met feiten en details. Daar haken ze echt op af.
- Overval ze niet direct met een concrete planning. Ze hebben behoefte aan ruimte en eigen inbreng.
- Ga ook niet helemaal met ze mee in hun dromen.
- Wees respectvol en niet neerbuigend.



Tips voor als je een hoge invloedrijke gedragsstijl hebt

- Maak voordat je aan iets nieuws begint af waar je aan begonnen bent.
- Ontwikkel een systeem om je informatie te verwerken. Doe dingen die direct gedaan kunnen worden zoveel mogelijk meteen.
- Laat je van alle mailinglijsten waar je niet op wilt staan af halen.
- Wanneer je om wat voor reden dan ook je werk hebt moeten onderbreken, ga dan direct daarna weer door met waar je mee bezig was.
- Wees waar je precies moet zijn precies en veronachtzaam de details niet.
- Gebruik todo lijstjes. Je kunt hier je outlook of een online lijstje (bv. toodleco.com) of een app. op je mobiel voor gebruiken
- Steek minder tijd in onbelangrijke dingen. Stel voor jezelf vast wat het belangrijkste is en doe dat eerst.
- Zorg voor meer structuur, vooral als de druk en daarmee de stress toeneemt. Ruim elke dag eerst je bureau even op. Dat ruimt ook je hoofd lekker op
- Wat minder tijd aan sociale praatjes en wat meer tijd aan je lange termijn doelen maakt je stukken effectiever.
- Zorg dat je focus houdt op waar je naar toe wilt.



De warme aardse groene standvastige supporter

Ervaren andere mensen jou vaak als makkelijk en aardig? Blijf je vrijwel altijd hoffelijk? Reageer je goed op mensen, maar laat je het initiatief graag aan een ander over? Weiger je zelden of nooit verzoeken met jouw hulpvaardige instelling? Zelfs niet als dat ten koste van je eigen belang gaat? Ben je vriendelijk, begripvol en plezierig gezelschap? Dan ben je vast een 'aardse groene' of ook wel het standvastige type.

Uitstekende luisteraars

Als aardse groene ben je op zoek naar hechte, warme en langdurige relaties. Je kunt uitstekend luisteren en neemt er alle tijd voor anderen op hun gemak te stellen en te steunen. Je bent eerder relatie- dan doelgericht. Je accepteert vrijwel elke andere persoon omdat je graag aardig gevonden wilt worden. Je bent attent, geduldig en je bent geneigd gemakkelijk je hulp aan te bieden aan degenen om wie je geeft. Je hebt niet veel vrienden, maar de relaties die je hebt zijn wel vaak langdurig en duurzaam. Je houdt van een voorspelbare omgeving, bent een echte specialist en jouw prestaties zijn meestal van een constante kwaliteit.

Vriendelijk en open

De manier waarop je met anderen omgaat is op een vriendelijke en open manier. Je hebt een hekel aan confrontaties en gaat die liever uit de weg. Voor jou werken geduld en vastberadenheid beter. Je wilt goed weten wat er van jou en de anderen wordt verwacht. Duidelijkheid en het volgen van een goed vastgelegd en afgesproken plan werkt voor jou het beste. Je bent snel eigen met de sfeer en de dynamiek van een groep en leeft je gemakkelijk in. Je bent attent naar anderen en meestal zeer met hen begaan. Wanneer echter iemand jouw idealen of overtuigingen aanvalt, dan zul je geneigd zijn te reageren met koppigheid. Meestal ben je stabiel en evenwichtig, maar je kunt de neiging hebben om je grieven en gevoelens te verbergen voor anderen. Pas als je de ander beter kent en haar vertrouwt zul je gemakkelijker uitkomen voor wat je voelt en ervaart.



Je bent gericht op het verlenen van service en je hebt respect voor autoriteit. Je bent loyaal en betrouwbaar in het team waarin je samenwerkt. Je bouwt goede relaties op en neemt daar ook de tijd voor.

Vasthoudend

Je bent vasthoudend in wat je doet en vindt het fijn om eerst iets af te maken, voor je weer aan iets nieuws begint. Je bent een goed, betrouwbaar en stabiel lid van het team. Je bent consciëntieus wat zich het beste uit in gedetailleerd en accuraat werk. Je hebt bij nieuwe taken tijd nodig om je in te lezen en te analyseren. Je bent gehecht aan je familie en het is voor jou belangrijk dat je familie en je meest directe collega's tevreden over je zijn. Daar doe je ook je best voor. Ook hecht je eraan dat anderen jou steunen in het bereiken van jouw doelen.

Informatie verzamelen

Het werkt voor jou makkelijker als je weet dat anderen er net zo over denken als jij. Dat maakt het nemen van beslissingen voor jou ook gemakkelijker. Je hecht aan saamhorigheid en 'vecht' op een passieve manier, door je vasthoudendheid voor wat voor jou belangrijk is. Het nemen van beslissingen is voor jou een proces waarin je veel tijd en energie steekt. Je wilt graag alle voordelen en nadelen afwegen en verzamelt dan ook veel informatie voor je een beslissing neemt. Omdat dit proces je zoveel tijd en energie kost zul je dit niet graag overnieuw willen doen. Daarom is het ook lastig om jou als je eenmaal een beslissing hebt genomen van gedachten te doen veranderen.

Waardering en complimenten

Je bent gevoelig voor waardering en complimenten en doet je soms anders voor dan je bent om bij de ander in de smaak te vallen. Soms doe je alsof je het met iemand eens bent om vervolgens bij de stemming tegen te stemmen. Je wilt het liefst tot elke prijs voorkomen dat anderen gekwetst raken. Hierdoor ontstaat achteraf soms wrevel.



Structuur en duidelijkheid

Je hebt weinig belangstelling voor planning en doelen. Je ervaart het als plezierig om structuur en een duidelijke taakomschrijving te hebben. Je doet er ook alles aan om je taak zo goed mogelijk uit te voeren, omdat je je dienstbaar opstelt. Standvastig jouw eigen ideeën naar voren brengen is voor jou een uitdaging.

Samenwerking

In je werk ben je gericht op samenwerking en op dienstverlening aan anderen of het bedrijf. Je houdt je aan de regels om misverstanden te voorkomen. Je vindt het gemakkelijk om leiding te accepteren en je doet wat er van je wordt gevraagd. Bevestiging en persoonlijke aandacht van je leidinggevende zijn zaken waar jij goed op gedijt. Je hecht aan een goede relatie en als de gevoelsband hecht is ben je erg loyaal. Je hebt een hekel aan conflicten en zult soms niet alle informatie op tafel leggen. Je hebt behoefte aan goedkeuring van andere mensen en vindt het lastig je aan te passen aan veranderende omstandigheden. Pas als de nieuwe situatie weer routine is geworden voel je je weer op je gemak. Meestal zul je ook bij veranderende omstandigheden de neiging tot weerstand vertonen. Als je gedwongen wordt om snel te veranderen kun je koppig en vijandig worden.

Rust vinden

Als haar werk nog niet af is, kan ze het moeilijk vinden afstand te nemen en tot rust te komen. Haar vrije tijd is vooral voor familie en vrienden. Ze is gevoelig voor de emoties van anderen die in de problemen zitten. Ze zal haar informatie niet snel prijsgeven, tenzij je daar direct en rechtstreeks naar vraagt. Ze houdt zich in discussies liever op de achtergrond in een groep waar ze de anderen niet goed kent. Is ze meer vertrouwt met de andere deelnemers, dan zal dat makkelijker gaan.

Kenmerken:

Beminnelijk, vriendelijk, goede luisteraar, geduldig, ontspannen, oprecht, stabiel, evenwichtig, teamplayer, begripvol.



Omgaan met standvastige mensen

In de omgang met een introverte voeler met een standvastige gedragsstijl kun je het best geduldig zijn. Aandachtig luisteren en de tijd en het geduld hebben om er achter te komen wat zij precies wil. Praat over plezierige dingen als vreugde, liefde en betrouwbaarheid. Laat zien welke steun je kunt bieden om er voor te zorgen dat zij het gekozen doel kan bereiken. Wees open en vriendelijk.

Accepteer de afwachtende houding

Praat zachtjes en ontspannen. Houd er rekening mee dat ze toegeeflijk is. Accepteer en respecteer haar afwachtende houding. Wees er op bedacht dat zij in eerste instantie wat onverschillig kan lijken onder jouw voorstellen.

Waardering tonen

Toon je waardering en respect voor de kwaliteiten van deze vriendelijke mens. Zet haar niet onder druk. Wees persoonlijk in het contact. Luister goed en laat ook merken dat je goed luistert. Wees vooral niet te stellig en val ook niet meteen met de deur in huis. Betrek deze aardige mens die de neiging heeft op de achtergrond te blijven bij het gesprek. Ontspan en overleg met hen. Laat ze vooral niet aan hun lot over en wees niet abrupt in je gedrag.

Gezamenlijke doelstelling

Moedig aan en bied je steun aan, maar wees niet over beschermend. Kom in gezamenlijk overleg tot de doelstelling en planning. Houd hierbij de verantwoordelijkheden zuiver. Maak het liefst van de tevoren een afspraak met haar. Verstrek vooraf informatie zodat ze tijd heeft om zich voor te bereiden.

Gevoelsboodschap

Je kunt het gesprek het best aanvangen met een gevoelsboodschap. Praat met zachte stem en laat de ander uitpraten. De structuur van het gesprek: Onderwerp, achtergrond, gevoelens, details. Eindig met precieze taak.

Geluk, succes en balans voor werkende vrouwen met een gezin 31



Stap voor stap

Veranderingen werken bij deze mensen alleen stap voor stap. Bied de ruimte voor vragen. Kritiek lever je het best onder vier ogen met verbondenheid en zorg. Een boze standvastige help je het best van haar boosheid af met een eenvoudige verontschuldiging. Wil je medewerking benoem dan het gevoel en benadruk het 'samen' aspect.

Wees voorzichtig met haar

Presenteer dat wat je te zeggen hebt op een niet-bedreigende manier. Informeer voorzichtig naar haar persoonlijke doelen en werk met haar samen om die doelen te bereiken. Luister goed naar haar en stel je voor haar open. Neem en geef haar de tijd, zodat je er zeker van zult kunnen zijn dat ze het met je eens is en dat je ze begrijpt. Wees oprecht belangstellend naar haar. Kijk of je gemeenschappelijke interesses kunt vinden. Wees vriendelijk en open naar haar. Wees oprecht en laat je oprechtheid doorklinken in je stem. Zorg voor een warme en vriendelijke omgeving. Geef haar de tijd om vragen te stellen.

Wat je beter niet kunt doen:

- Haar arrogant behandelen of haar onderdrukken.
- Praat niet met haar als je erg kwaad bent.
- Beloof alleen iets wat je na kunt komen

Laat haar de ruimte om zelf haar beslissingen te nemen. Als je beslissingen voor haar gaat nemen, dan gaat ze achterover leunen en komt niet gemakkelijk meer in beweging. Steun haar wel in wat ze nodig heeft om haar beslissingen te nemen.

Breek het ijs

Als je een gesprek met haar begint, breek dan het ijs met een persoonlijke opmerking, zodat ze zich gezien en gehoord voelt. Wees vriendelijk en niet dreigend in je argumenten. Als je wilt weten hoe zij er over denkt, stel haar dan Hoe-vragen.



Val niet met de deur in huis, daar kan ze slecht tegen. Wees ook niet dominant, dreigend en veeleisend. Ze zal dichtklappen als een oester en vervolgens komt er niets meer uit. Pas je qua tempo aan aan wat ze nodig heeft. Haar dwingen tot snel reageren zal niet tot het beste resultaat leiden. Ze voelt zich dan onder druk gezet wat tot spanning en stress leidt.

Langdurige relaties

Waar in ze tot bloei komt is een situatie waarin ze langdurige relaties met andere mensen kan opbouwen. Ze heeft persoonlijke aandacht nodig van haar omgeving en het liefst op regelmatige basis een compliment. Veilige kaders met vastgestelde normen en methodieken werken voor haar het best. Boos worden werkt averechts en schrikt haar af en maakt haar bang en onzeker. Ze wil haar werk graag goed doen en gezien worden als een verantwoordelijk handelend mens en zal gedrag vermijden dat anderen als onverantwoordelijk betitelt. Ze kan bepaalde overtuigingen hebben die voor anderen niet duidelijk zijn omdat ze ze niet snel uit. Ze kan daardoor de indruk wekken dat ze het eens met iets is, waar dat niet zo is.

Een standvastige collega of partner? Dan kun je maar beter:

- Het tempo gelijkmatig houden
- Persoonlijk contact leggen en houden
- Goed luisteren en ook laten merken dat je goed luistert
- Je vooral informeel opstellen en haar bij het gesprek betrekken
- Geduld hebben en haar aanmoedigen
- Je steun aanbieden
- De verantwoordelijkheden zuiver houden
- Zorgen dat je het gezamenlijk eens bent over de doelen en de planning
- Haar niet onder druk zetten. Voer de spanning niet onnodig op.
- Niet te stellig zijn. Dit schrikt haar af. En val ook niet met de deur in huis
- Je stabiel en niet onverwachts gedragen. Wees zo voorspelbaar mogelijk
- Bied je steun aan en laat haar niet aan haar lot over, maar wees ook niet over



beschermend.

- Begin een gesprek niet direct met de inhoud. Breek eerst het ijs met een persoonlijke opmerking. Wees oprecht geïnteresseerd in haar.
- Geduldig luisteren en met ontvankelijkheid haar standpunt boven tafel zien te krijgen. Geef haar de tijd en dring niet aan.
- Breng je standpunt op een logische en vriendelijke manier. Misbruik je formele macht niet en wees zorgzaam voor haar.
- Vraag door op haar standpunt met specifieke Hoe, wat, waar, wanneer vragen. Luister aandachtig naar het antwoord
- Haar laten uitpraten als ze iets zegt
- Wees er op bedacht dat hier niet geldt: Wie zwijgt stemt toe. Haar zwijgen kan ook een stil verzet in zich hebben
- Beloof en garandeer haar wat ze nodig heeft, maar alleen wanneer je die garanties en beloftes na kunt komen.
- Geef haar de tijd en de ruimte om beslissingen om haar manier te nemen. Geef de informatie die ze nodig heeft om tot die beslissing te komen



Tips als je een standvastige gedragsstijl hebt

- Kijk eens of je voor jezelf manieren kunt bedenken om wat je doet effectiever te doen. Stap eens uit je oude vaste patronen. Kies eens een andere weg naar huis of koop eens een andere krant of tijdschrift.
- Vind manieren om je werk meer efficiënt en sneller te doen. Vooral als je werk hebt wat onder tijdsdruk gedaan moet worden.
- Overleg met anderen over wat eerst gedaan moet worden en wie wat wanneer gaat doen.
- Als je spanning of onenigheid ervaart in een van je relaties, wacht dan niet tot je hebt gecreëerd waar je bang voor bent (botsingen en conflicten). Kaart het aan als het klein is. Dan is het veel gemakkelijker op te lossen, dan wanneer je alles hebt opgezouten.
- Begin iets vroeger dan je collega's als je tijdsdruk wilt vermijden
- Richt je op het doel en de uitkomst en minder op hoeveel werk er gedaan moet worden. De spanning die je creëert door energie te steken in de hoeveelheid zorgt er voor dat je je energie verliest, waardoor je het allemaal veel groter maakt dan nodig is.
- Laat je niet van de wijs brengen door een tijdslimiet. Die tijdslimiet die is er. Maar als het allemaal niet haalbaar blijkt te zijn, overleg dan tijdig met je leidinggevende. Je kunt niet meer doen, dan je kunt.
- Houd voor ogen dat niet elke verandering een verslechtering betekent. Zeg als er een onvermijdelijke verandering aan komt, eens wat vaker tegen jezelf: Wat er ook gebeurt: Ik kan alles aan!
- Neem eens wat vaker het initiatief! Laat tijdens bijeenkomsten eens wat vaker van je horen. Ook jouw ideeën doen er toe!
- Zeg waar nodig Nee. Je ja is pas echt een ja als je ook nee kunt zeggen. Ja zeggen, terwijl je nee bedoelt, zorgt op de lange termijn voor weerstand en energieverlies en gedoe in je relaties. Dat moet je niet willen.



De consciëntieuze observator

Heb je van nature een probleem onderzoekende houding? Ben je eerder gericht op ideeën en concepten dan op relaties en gevoel? Bestudeer je situaties eerst voordat je in actie komt? Neig je tot wikken en wegen? Ben je eerder bedachtzaam en misschien wat aarzelend? Dan is je communicatiestijl vast die van de introverte denker, koele blauwe observator.

Kalmte en rust

Als koele blauwe ben je veelal bescheiden en jouw gematigde gedrag brengt kalmte en rust in de groep. Je bent onderzoekend en vredelievend. Meestal wacht je af totdat een ander jou naar je mening vraagt, in plaats van zelf met je mening naar voren te komen. Je bent meestal precies, voorzichtig en gedisciplineerd in wat je doet. Je waarnemingsvermogen is scherp en kritisch en je zult je conclusies veelal kunnen onderbouwen met veel feiten. Je denkt objectief en bereid je over het algemeen goed voor. Dit doe je omdat je er een hekel aan hebt om voor joker te staan als blijkt dat je je minder goed hebt voorbereid. Je houdt van een rustige en vriendelijke ambiance. Je houdt niet zo van emoties en blijft daar liever uit vandaan. Beslissingen nemen is niet zo jouw ding. Je bent bang om fouten te maken en hebt er dan ook grote moeite mee om een gemaakte misser toe te geven. Je bent voorzichtig en wat afstandelijk bij vreemdelingen. Je tempo is rustiger dan dat van de extraverte mensen. Hoewel je misschien niet heel sensitief bent en bij sommige mensen wat koel kunt overkomen, gebruik je wel je intuïtie in bepaalde situaties.

Integer

Als het nodig is doe je gewoon een stapje terug en bekijk je de situatie van een afstand. Status, macht en geld motiveren je minder. Je bent hoogst integer en blijft daarin dicht bij jezelf. Je bent meestal de rust zelve en emoties laat je niet veel zien.

Je valkuilen:



Je hebt in tijden van drukte en stress de neiging om cynisch en defensief te reageren. Bij mensen die je niet goed kent voel je je niet op je gemak. Je kunt je daarin gespannen voelen.

Details zijn zowel je kracht als je valkuil

In bepaalde situaties is het lastig voor je om jouw punt te maken. Je hebt een grote behoefte alles te analyseren, waardoor je steeds meer details kunt vragen. Het zijn diezelfde details die je op een gegeven moment doen verzuipen en verzanden, waardoor je soms niet meer in beweging komt en besluiteloos wordt.

Confrontaties mijden

Doordat je je vooral richt op de taak en de zaak en niet op mensen en relaties, kun je de neiging vertonen confrontaties uit de weg te gaan. Het resultaat daarvan is dat je je ergernissen en irritaties opstapelt. Op de lange termijn leidt dat weer tot hetgeen je juist wilde vermijden: conflicten. Je wantrouwigheid en overbezorgdheid kan leiden tot een negatieve basishouding. Je kunt je dan nog meer gaan terugtrekken en neigen tot haatdragendheid waardoor je uiteindelijk precies creëert wat je niet wilde.

Adviseur

Je hebt veel feiten, meningen en informatie nodig om tot een beslissing te kunnen komen. Het kan zijn dat je zelfs gegevens blijft verzamelen en twijfelen als de beslissing al genomen is. De rol van adviseur is je op het lijf geschreven.

Luisteren

In relaties kijk je eerst de kat uit de boom. Over je gevoel praten is lastig voor je, omdat die gevoelens heel diep verstopt zitten. Uit jezelf zul je minder snel vriendschappen of relaties aanknopen. Toch kloppen anderen graag bij je aan, omdat je zo goed kunt luisteren. Jouw emotionele banden zullen vaak voor het



leven zijn.

Analyseren en problemen oplossen

Je hecht niet aan persoonlijke erkenning en werkt het liefst wat meer op de achtergrond aan jouw opdracht: Analyseren en problemen oplossen. Soms kom je gevoelig over. Dan weer kun je hard en beslissend zijn waar dat nodig is.

Gericht op details

In je werk ben je systematisch en ordelijk. Gericht op de details pak je de zaken grondig aan. Je houdt er van als de zaken rationeel en goed georganiseerd zijn. Pas als je zekerheid hebt en de taak duidelijk is, ga je aan de slag. In een omgeving met duidelijke regels en procedures is jouw methodische aanpak zeker effectief. Halfslachtigheid en chaos maakt je gespannen en slaat je mogelijk zelfs lam.

Kenmerken:

Objectief, intellectueel, doorvragend, vindingrijk, angstig, omzichtig, afstandelijk, nauwkeurig, analytisch, zorgvuldig, beleefd, tactisch, onderzoekend, hoge eisen stellend, geduldig en precies.



Omgaan met observatoren

De introverte denker met een observerende gedragstijl heeft behoefte aan uitleg. Zij wil graag aangemoedigd en uitgenodigd worden. Spreek de observator vooral aan met logica en veel details. Geef haar de tijd om alleen met haar gedachten te zijn. Bij deze mensen duurt eerlijkheid en oprechtheid het langst. Realiseer je dat haar afstandelijkheid vooral is ingegeven door het gegeven dat ze er moeite mee heeft om onder druk gezet te worden om haar tempo te verhogen. Hoewel ze zelf vaak een verrassende humor heeft, heeft ze er een hekel aan als je grapjes gebruikt om er omheen te draaien. Haar irritatie is niets anders dan een vorm van frustratie omdat ze soms moeite heeft om haar intenties goed over te brengen. Ze vindt er soms gewoon de juiste woorden niet voor. Houd er rekening mee dat recepties en andere openbare netwerkgelegenheden niet zo haar ding zijn. Respecteer haar privacy. Bekritiseer een observator niet in het openbaar, geef haar de ruimte, praat zachtjes en rustig en vertel geen agressieve en cynische grappen.

Kennismaken

Je kennismaking met een observator kan worden ingeleid met een korte groet, gevolgd door: hoe is het? Je naam, je functie, je achtergrond en alle logische details. De inhoud van je gesprek kun je het best van groot naar klein doen, logisch en gericht op de taak.

Logisch, logisch en logisch

Wil je een poging wagen de observator te veranderen, kondig dat dan op tijd aan en laat veel ruimte voor vragen. Vergissingen duid je logisch aan, door na te gaan hoe de vergissing kennelijk is ontstaan. Commentaar en kritiek lever je privé en achter gesloten deuren. En ook hier weer: logisch en gedetailleerd.

Heel precies

Een boze observator help je van zijn boosheid af door de logica van het misverstand uit te leggen en kort je excuus aan te bieden. Wil je dat een observator iets voor je



gaat doen benoem dan heel concreet en precies wat er precies gebeuren moet, wanneer en waar.

Waardering en erkenning

Waardering en erkenning voor de observator geef je rustig en klein terwijl je hem of haar hiervoor even apart neemt.

Zo ga je met je consciëntieuze collega of partner om:

- Bereid je zaakjes goed voor en wees georganiseerd en gestructureerd
- Wees open, direct en duidelijk
- Bouw je zaak goed op door hem van alle kanten te bekijken en zo tot een logische uitkomst te komen.
- Geef de tijd en forceer niet
- Gebruik je tijd efficiënt
- Werk zoveel mogelijk alles op papier uit
- Besteed voldoende aandacht aan feiten en details
- Maak een plan met doelen en acties op een logische manier
- Beloof alleen wat je waar kunt maken
- Als er verschil van inzicht is onderbouw dan met feiten en details
- Wees op tijd en houd je aan je afspraak
- Houd je bij het onderwerp en wees niet te persoonlijk
- Benader ze stapsgewijs en systematisch
- Wees helder en concreet in je afspraken
- Houd het tempo gelijkmatig
- Moedig hen aan
- Zeg wat je doet en doe wat je zegt
- Wees formeel
- Geef de ruimte zowel letterlijk als figuurlijk en raak ze niet aan.
- Houd het zakelijk en word niet te informeel
- Deze mensen hebben een hekel aan vleierij



- Overdrijf niet
- Laat ze zelf beslissen
- Overval ze niet met onverwachtse dingen
- Laat ze niet moeten improviseren



Tips voor als je een consciëntieuze gedragstijl hebt (observator)

- Een goede planning is belangrijk, totdat het maken van de planning zoveel tijd vraagt, dat je te weinig tijd over houdt voor de uitvoering.
- Realiseer je dat je 20% van je tijd nodig hebt om een 8 te halen. En vervolgens 80% van je tijd om van die 8 een 10 te maken. Kortom: iets minder perfectionistisch graag. Goed is daarom beter dan perfect.
- Leer om uit je comfortzone te komen en neem ook eens een beslissing als je nog niet alle details voor handen hebt.
- Stap af en toe uit je denkhoofd vandaan, analyseer minder en wees wat meer in het hier en nu
- Houd jezelf aan je tijdsplanning. Richt je wat meer op de hoofdlijnen en de uitkomst.
- Zorg ervoor dat je doelen en planning reëel zijn. Leg de lat voor jezelf wat minder hoog. Wees daarin liever voor jezelf.
- Gun jezelf de lessen van fouten maken. Iedere fout maakt je net weer iets beter dan daarvoor. En zolang je leert van wat er mis ging, is het geen fout.
- Realiseer je dat verwachtingen jezelf en de ander klem zetten. Verwacht daarom niet teveel en geniet meer van wat er wel is.
- Houd voor ogen dat uiteindelijk het leven niet bedoeld is om voorschriften en regeltjes te dienen. Ze zijn een middel tot een doel. En uiteindelijk is ook in jouw leven als het goed is liefde belangrijker.



Wat zeg je en hoe zeg je het bij conflicten?

De vier gedragsstijlen hebben alle vier hun eigen manier van omgaan met problemen en conflicten. Daarbij is het vooral belangrijk rekening te houden met het onderliggende gevoel. Wanneer je de stijlen kent en je hebt inzicht in je eigen persoonlijke stijl, dan kun je kiezen hoe je wilt reageren op anderen en hoe je de reactie van anderen interpreteert.

Gevoel en behoefte onderzoeken

In zijn algemeenheid is het bij conflicten van belang te onderzoeken wat het onderliggende gevoel en behoefte is. Wanneer dat eenmaal boven tafel is, zul je merken dat het veel gemakkelijker wordt om een gezamenlijke oplossing te vinden. Wanneer je blijft hangen in de strijd om je eigen gelijk, zul je alleen maar meer strijd oproepen. Een strijd die uiteindelijk altijd twee verliezers kent. Twee verliezers, omdat degene die in eerste instantie 'wint', uiteindelijk de relatie verliest... Dus wees bedacht op je eigen gevoel en behoefte en vraag net zolang door bij de ander totdat je haar gevoel en behoefte ook kent. De beste manier om daar te komen is door eerst overeenstemming over de feiten te creëren en vervolgens jullie beider gevoel behoeften op tafel te krijgen.

Aanpak bij conflicten

De vier communicatiestijlen vragen alle vier een andere aanpak bij conflicten. Daarbij geldt in zijn algemeenheid dat je met empathie en tact vaak verder komt dan met de botte bijl. Als je enige gereedschap een hamer is, dan lijkt elk probleem op een spijker (Maslov). De kunst is op een bekwame en strategische manier om te gaan met je uitdagingen en conflicten. Hieronder vind je aanknopingspunten om met de vier communicatiestijlen in een conflictsituatie om te gaan.

Dominante communicatiestijl

De dominante communicatiestijl zal direct en strijdlustig reageren waardoor een win-verlies situatie kan ontstaan. Vermijd daarom zwart-wit denken door zo



onbevooroordeeld mogelijk te reageren en kijk of je met behulp van open vragen (wie, wat, wanneer en waar) meteen ter zake kunt komen. Vraag haar ook wat ze nodig heeft voor een win-win situatie en stel gezamenlijk vast wat de conclusie is.

Invloedrijke communicatiestijl

De invloedrijke communicatiestijl zal open en directe conflicten liever vermijden uit angst afgewezen te worden. Ze zal zich onbehaaglijk voelen bij conflicten of gebrek aan waardering. Erkenning van het gevoel zal ze op prijs stellen. Beschrijf de (conflict)situatie zo zakelijk mogelijk en vermijd kritiek op haar. Sluit het gesprek af met een concrete afspraak over wie wat wanneer gaat doen en herstel en bevestig de persoonlijke relatie.

Standvastige communicatiestijl

Met de standvastige gedragstijl kun je het best praten over de noodzaak om het conflict op te lossen. Ze zal er belang aan hechten de relatie stabiel en harmonieus te houden. De vervelende dingen kun je het best direct en met open vragen (wie, wat, wanneer en waar) aanpakken. Vraag haar wat zij nodig heeft om het conflict verstandig en effectief op te lossen.

Consciëntieuze communicatiestijl

De conforme gedragstijl heeft de neiging zich terug te trekken bij conflicten. Daarna zal ze zich gaan verdedigen waarna ze tot de aanval overgaat. Verstandig en rustig de problemen bespreken, onderbouwd door feiten en cijfers en concrete voorbeelden spreken haar het meest aan. Vraag haar wat ze nodig heeft om het conflict op te lossen en zorg dat de belangen van beide partijen gewaarborgd worden.



Wil je nog meer weten?

Wil je echt precies weten hoe het met jouw gedrag- en communicatiestijl zit, dan kun je natuurlijk altijd een MDI assessment doen. Je krijgt dan een uitgebreide (ruim 50 pagina's tellende) persoonlijke rapportage over jouw gedrag en communicatiestijl(en), alsmede jouw drijfveren.

Hierin vind je onder meer:

- Handvaten hoe jouw omgeving het beste met jou om kan gaan
- Wat jouw waarde voor de organisatie is
- Wat jouw aandachtspunten zijn
- Wat je tijdverspillers zijn en hoe je daar mee om kunt gaan
- Wat jou motiveert in je werk
- Hoe je om gaat met problemen en uitdagingen
- Wat jouw ideale werkomgeving is
- Wat je bij jouw beter niet kunt doen

Mocht je naar aanleiding van dit boekje een dergelijk onderzoek willen, dan kun je me natuurlijk altijd even bellen of mailen.



Nawoord

Jij hebt dit boekje op de een of andere manier ontvangen
en het is mijn wens dat je het zult accepteren
als mijn geschenk aan jou.

En ik vraag op mijn beurt aan jou
of je de wet van geven en ontvangen wilt blijven voeden
door dit boekje op jouw beurt
weer cadeau te doen aan anderen.

Want wie wil niet iets moois ontvangen,
waar je hart van open spat.
Wie wil niet ontvangen
zonder daar verder iets voor te hoeven doen?

Zomaar, op deze mooie dag,
ontvang je iets van iemand,
die jou geluk en verbinding gunt.
Niet slechts vanuit eigenbelang,
maar gewoon om te delen.

Want in het delen
vinden we de verbinding
van hart tot hart,
waarin sterren van waar geluk te lezen zijn.

Nelly de Jong
www.confront.nl



Bijlage Vraag ze aan! Communicatiekaarten

De leider

extraverte denker

Kwaliteiten	Valkuilen
• Avontuurlijk • Competitief • Moedig • Beslist • Direct • Innovatief • Vasthoudend • Probleemoplossend • Resultaatgericht • Zelfstarter • Strijdlustig • Open	• Bot • Agressief • Koppig • Gevoelloos • Stoomwalsen • Over grenzen gaan • Voor de troepen uit • Arrogant • Intimiderend • Vergeet te vertellen waar hij heen gaat
Do's	Dont's
• To the point • Wees feitelijk • Bied resultaat • Kom afspraken na • Luister • Complimenteer • Wees stevig • Wees voorbereid • Hou oogcontact • Belang korte termijn • Wees efficiënt • Concrete waardering • Zacht bij boosheid	• Teveel details • Verward gedrag • Tijd verspillen • Voor hen beslissen • Passief zijn • Aanraken • Vaag zijn • Problemen uitkauwen

De inspirator

extraverte voeler

Kwaliteiten	Valkuilen
• Snel van vertrouwen • Toegankelijk • Overtuigend • Charisma • Flexibel • Stimulerend • Zelfverzekerd • Charmant • Enthousiast • Inspirerend • Populair • Sociaal • Optimistisch • Warm • Uitbundig	• Oppervlakkig • Manipulatief • Arrogant • Lawaaiig • Onbetrouwbaar • Fantasten • Blaaskaken • Overdrijven • Verkeerde prioriteiten • Anderen van tafel praten • Beïnvloedbaar • Taken niet afmaken
Do's	Dont's
• Hou tempo hoog • Persoonlijk contact • Over mensen praten • Tijd voor grapje • Werk samen en doelgericht • Vraag hun mening • Let op de grote lijn • Maak taakafspraken	• Te formeel • Te veel feiten • Helemaal meegaan in hun dromen • Neerbuigend praten • Meteen een concrete planning bieden

ConFront

Coaching & Training

De observator

introverte denker

Kwaliteiten	Valkuilen
• Objectief • Intellectueel • Doorvragend • Vindingrijk • Voorzichtig • Omzichtig • Nauwkeurig • Analytisch • Zorgvuldig • Accuraat • Gevoel voor detail • Ruimdenkend	• Bureaucratisch • Formalistisch • Bang voor fouten • Achterdochtig • Kieskeurig • Hokjesgeest • Langzaam • Slecht fouten toegeven • Veeleisend • Ontwijkend • Afstandelijk
Do's	Dont's
• Aanmoedigen • Uitleggen • Uitnodigen • Bied logica • Wees taakgericht • Bied ruimte • Geef details • Wees concreet en precies • Geef waardering apart • Bied feiten	• Openbaar bekritisieren • Agressief zijn • Cynisch reageren • Luid praten • Informeel zijn • Vleien • Improviseren • Uitweiden • Tijdverspillen

De supporter

introverte voeler

Kwaliteiten	Valkuilen
• Beminnelijk • Vriendelijk • Goede luisteraar • Geduldig • Ontspannen • Oprecht • Evenwichtig • Teamspeler • Begripvol • Vasthoudend • Behoedzaam • Stabiël • Consistent	• Probleemmakers • Leuteraars • Aarzelend • Zwak • Besluiteloos • Huilerig • Laag tempo • Afwachtend • Moeite met grenzen trekken • Bezitterig • Behoudend • Passief
Do's	Dont's
• Wees geduldig • Luister • Wees persoonlijk • Zachties praten • Overleg over doelen en planning • Voorbereidingstijd geven • Stap voor stap • Moedig aan • Steun aanbieden • Hou verantwoordelijkheden zuiver	• Onder druk zetten • Stellig zijn • Te direct zijn • Abrupt zijn • Koel en zakelijk • Aan lot overlaten • Overbeschermen • Te lang keuvelen

Succes is geen toeval maar een keuze

www.confront.nl