

# Het Lastig Gesprek

## Stappenplan

Ontdek welke stap vergeten wordt in 95% van de gevallen.

Neem een inkijkje in de  
1-2-3 Opgelost! Methode



### eiten

Wat is het probleem?  
het een gezamen  
probleem?  
kwestie:  
relatie:  
eigen oplossing e  
argumenten:

### Belangen

\* belangen (waar  
voor?)  
\* normen en wa  
\* verlangens (wa  
ervaren?)

### Verlangens,

\* verlangens (w  
ervaren?)  
\* Nieuwe elem

Toetsen aan  
belangen/verl

scenario's

# Neem de leiding in elk lastig gesprek

Met dit script/stappenplan weet je altijd wat te zeggen.

Je hoeft je dus nooit meer machteloos of ongemakkelijk te voelen. Je staat vanaf nu niet meer met je mond vol tanden!

Het eerste wat je áltijd kunt zeggen is: “Ik voel me....”

Hiermee trek je het gesprek naar jou toe en neem je de regie.

Je opent hiermee de eerste fase van het oplossingsproces en vermijdt of doorbreekt discussie, want

Over gevoel valt niet te twisten.

De ander zal tenminste even stilvallen. Dit geeft gelegenheid om de vragen te gaan stellen.

Hierdoor krijg je én behoud je zelf de regie en laat je de ander tot inzicht komen.

Daarna kun je met de volgende 3 vragen het gesprek de goede kant op sturen:

1. Wat gebeurt er?
2. Waarom gebeurt het?
3. Hoe kan het anders?

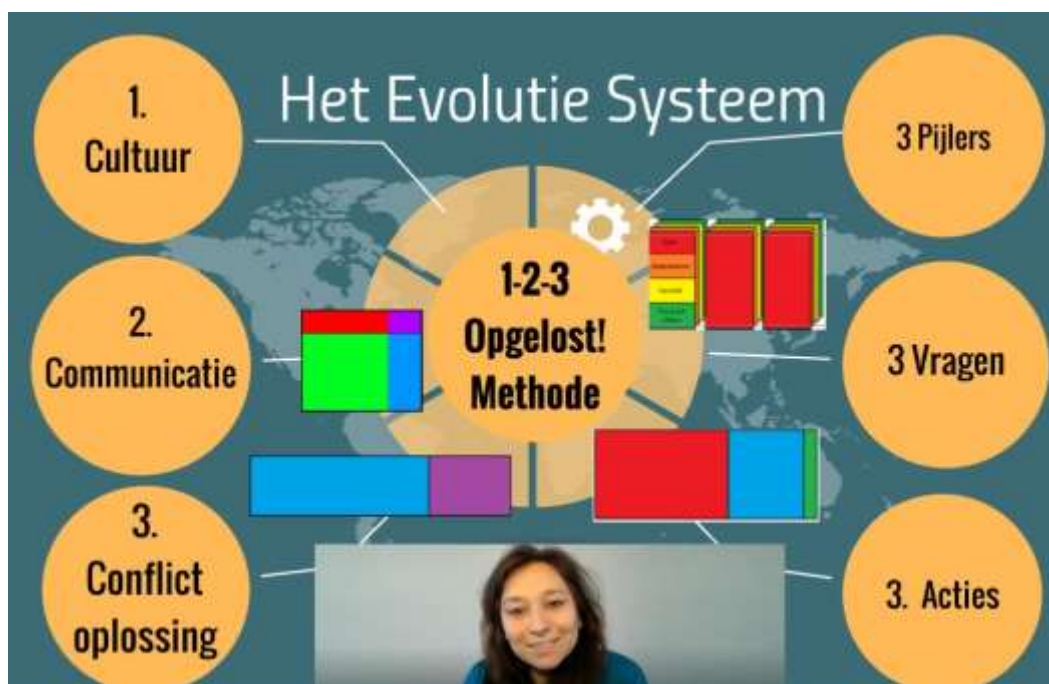
Dit script en stappenplan geeft je een enorme voorsprong, waardoor je rustig kunt sturen in plaats van reageren.

Je kunt hierdoor niet alleen leiden naar een compromis, maar zelfs een win-win-win creëren.

95% van de mensen vergeet de laatste stap en komt niet verder dan een compromis.

Je zal een onvergetelijke indruk achterlaten en het goede voorbeeld geven.

Hier het stappenplan dat ten grondslag ligt aan het script:



<b>1e Fase: Verzamelen van feiten en argumenten: <i>Wat gebeurt er?</i></b>	
Partij 1	Partij 2
<b>2e Fase: Onderscheiden van belangen en perspectieven: <i>Waarom gebeurt het?</i></b>	
Partij 1	Partij 2
<b>3e Fase: Verheffen van verlangens en nieuwe elementen: <i>Hoe kan het anders?</i></b>	
Partij 1	Partij 2
<b>Nieuwe oplossing en doemscenario's</b>	

# Hoe gebruik je dit stappenplan?

Zo, de clue heb je nu gehad. Niet vergeten!

Het venijn zit erin eraan te denken op het juiste moment.

Alert zijn. Bewust zijn. Het inzetten.

Mijn advies is dan ook om het script bij je te houden en vooraf gaand aan de confrontatie of het gesprek al in kader te brengen hoe jij en de ander erin staan.

Schroom niet om het gewoon op tafel te leggen. Het geeft structuur en houvast en zorgt dat het groeipotentieel zichtbaar wordt.



De ander begrijpt beter waar je naar toe wil en zal vertrouwen krijgen.

Hiermee kun je in elke situatie – ongeacht of je manager of medewerker bent – voor optimale omstandigheden zorgen om écht bevredigende oplossingen te realiseren.

# Eerste Hulp bij Oplossingen

We zijn meestal bang voor confrontaties en willen conflicten vermijden. Als er ook nog verschil in machtsverhouding tussen werkgever-werknemer bij komt, maakt dat het nog lastiger om zaken bespreekbaar te maken. Deze angsten verhinderen dat we het script/stappenplan daadwerkelijk toepassen.

## In de **Eerste Hulp Bij Oplossingen (EHBO)-Kit**

- krijg je alle tools die ik leer aan andere mediators, advocaten en conflictoplossers om doorbraken te behalen in de meest moeilijke zaken met de lastigste 'klanten';
- krijg je alle achtergrondinformatie, talloze voorbeelden en uitwerkingen om ervoor te zorgen dat jij in het moment eraan denkt het toe te passen.

Dit handige script/stappenplan geeft je veel inzichten. Je kunt het overal toepassen.

Maar laten we eerlijk zijn...

Denk je dat je het nu gaat toepassen? Hoe groot is die kans?

Iets nieuws proberen is spannend en terugval ligt op de loer. Ingesleten patronen doorbreken vraagt oefening.

Kennis is heel wat anders dan kunde.

Als we een beetje kritisch naar onszelf kijken, zien we wel dat we dagelijks meerdere keren (innerlijke) conflicten ervaren en dat we er bar weinig mee doen.

Wanneer was de laatste keer dat je je gekwetst, beledigd, aangevallen, gefrustreerd, boos of verveeld voelde? Wat heb je gedaan?

Hoe lang houd jij het vol om helemaal bewust te zijn van wat er gebeurt, waarom dat zo is en hoe het (beter) anders kan? En dat je er actie op neemt?



# Eerste Hulp bij Oplossingen-Kit



Daarom heb ik de Eerste Hulp Bij Oplossingen (EHBO)-kit voor je samengesteld, bestaande uit:

- Eén van de boeken:
  - **“Opgewonden Standjes en Bevredigende Oplossingen”**, met meer dan 70 uitgewerkte voorbeelden van toepassingen op de werkvloer;
  - **“Scheiden is Leiden”**, met meer dan 40 uitgewerkte voorbeelden van toepassingen als je in een scheiding betrokken bent;
  - **“Netelige Kwesties”**, met meer dan 40 uitgewerkte voorbeelden van toepassing in je partnerrelatie, gezins- en familiesituaties.
- De **online video-training “De Basis van Conflicten Oplossen”** met ongeveer 2 uur aan materiaal om je in onder te dompelen.
- Het **1-2-3 Opgelost! Zakboekje** met templates en notitieruimte om jouw persoonlijke situaties uit te werken.
- Een **persoonlijke Coaching Call** van een uur om jouw specifieke situatie(s) onder de loep te nemen en daadwerkelijk verandering teweeg te brengen.
- Deelname aan een **MasterMind Meeting** met gelijkgestemden, want met support, feedback en accountability van anderen bereik je veel meer.

Zo weet je zeker dat je resultaat boekt.

En dat voor slechts € 67,00 incl. btw. Bestel hier [de EHBO-kit](#).



## Haal 20% meer uit je salarisonderhandelingen door dit stappenplan toe te passen:

Je hebt je goed ontwikkeld, maar je hebt het idee dat je leidinggevende niet echt op je let en je vindt het spannend om je wens voor salarisverhoging bespreekbaar te maken. Femke pakte dit zo aan, na het volgen van de training, dat ze daarmee liet zien dat ze inderdaad vaardiger was in onderhandelen, waardoor ze 20% erbij kreeg.



## Word die dominante klant de 'baas', zonder je stem te verheffen

Een lastige klant legt veel beslag op je tijd met veel vragen, eisen en commentaar. Het is een opgewonden standje, meer nog dan dat. Het is een bullebak. Hij neemt geen genoegen met je uitleg. Hij is vasthoudend en beukt maar door. Totaal ongevoelig voor jouw beleving of gevoelens. Hij denkt dat hij alles beter weet en vooral dat jij niets weet. Je ervaart hem als denigrerend en vernederend. Het kost je veel energie. En veel tijd.

Hoe ga je hiermee om?

1) Je blijft rustig en geduldig, net zolang tot het opgelost is en de cliënt tevreden is. Je andere werkzaamheden pak je daarna gewoon weer op.

2) Je zegt tegen de klant dat je je niet gerespecteerd voelt, dat deze discussie teveel tijd kost en dat je het gesprek daarom beëindigt. Je bent bereid dit aan je leidinggevende uit te leggen, mocht die jou erop aanspreken.

3) ..... (lees je in het boek;-)



## Reageer ad rem op je sarcastische leidinggevende, zodat die een toontje lager zingt

Je leidinggevende maakt zogenaamd 'grappige' opmerkingen, met een duidelijke vervelende dubbele bodem. Een journaliste die mij interviewde had dit aan de hand gehad. Ze pakt het nu zodanig aan dat ze hem erop aanspreekt met respect, maar zo dat hij wel een toontje lager zingt.



HEEL INTERESSANT EN PAKKEND. JE MERKT  
DAT ZE VERSTAND VAN ZAKEN HEEFT EN  
DIEP IN DE MATERIE ZIT - ROB VAN DE  
BURGT

DE INFORMATIE KON IK METEEN TOEPASSEN  
IN EIGEN SITUATIE B.K.

VAN BEGIN TOT HET EIND BOEIEND.  
HETTY VAN A.

MOOIE INZICHTEN OPGEDAAN OVER WAT ER  
PRECIES AAN DE HAND WAS IN MIJN EIGEN  
SITUATIE - MONIQUE OLIE (LEARN 2BE YOU)

# Opgewonden standjes en Bevredigende Oplossingen

Maar je kunt natuurlijk ook alleen het boek [bestellen](#) voor € 24,95 incl. btw.



## OPGEWONDEN STANDJES EN BEVREDIGENDE OPLOSSINGEN

We kennen ze allemaal: opgewonden standjes, koele kikkers, stille muisjes en de treurwilgen. Hoe ga je om met die sarcastische persoon, die zogenaamd leuke grappen maakt? Je positie of eigenwaarde ondermijnend! Die collega, cliënt of klant die je niet serieus lijkt te nemen of over je heen gaat.

Je krijgt handvatten om zicht te krijgen op ieders bewustzijnsniveau en alleen hierdoor kun je dit gedrag al beter 'handelen'. Daarnaast krijg je ook de 3 vragen en 3 acties die je kunt inzetten!

Zo krijg je zicht op de samenhang tussen: Cultuur, Communicatie en Conflictoplossing

- 6 voorbeelden over herkennen van bewustzijnsniveau van jezelf en anderen
- 21 uitgewerkte voorbeeldsituaties tussen managers en medewerkers
- 18 uitgewerkte voorbeeldsituaties tussen medewerkers en managers
- 20 uitgewerkte voorbeeldsituaties tussen medewerkers onderling
- 17 uitgewerkte voorbeelden over solliciteren, 2 over vergaderen,
- 4 over acquisitie en 3 over onderhandelen
- 7 uitgewerkte voorbeelden waarin alles samenkomt
- Met schema's, templates, werkbladen en checklists

Bekend van:



# 1-2-3 Opgelost! Zakboekje

Of het '[1-2-3 Opgelost! Zakboekje](#)', waarmee je de theorie en de templates altijd op zak hebt voor € 9,95 incl. btw.



# Geef je evolutie een boost



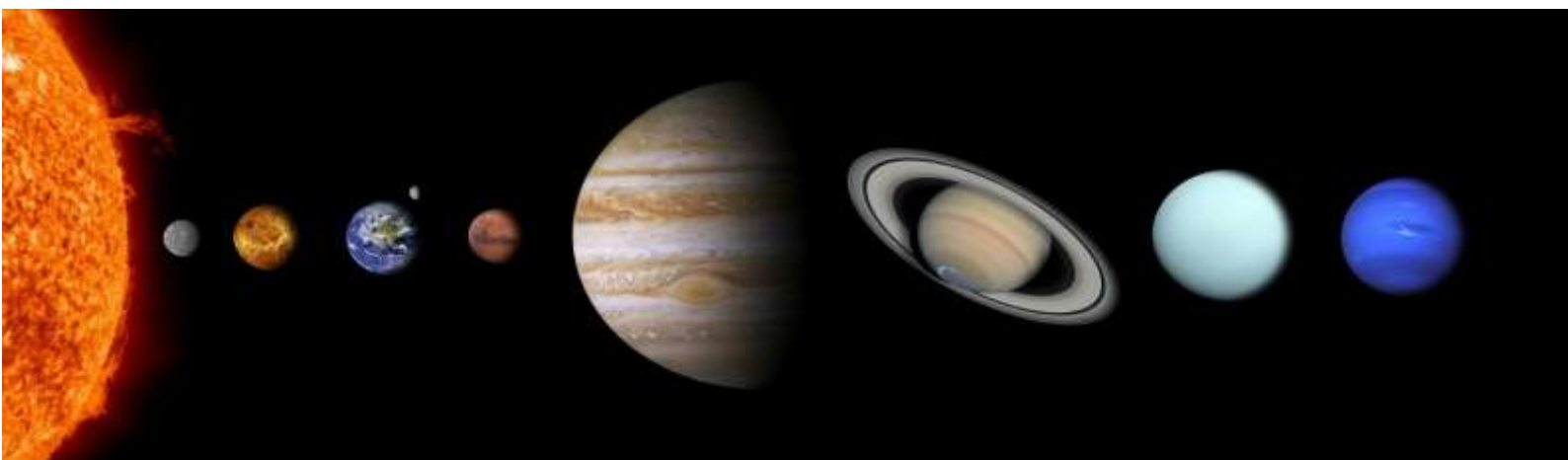
Zorg dat je in dit leven alles leert wat je je hebt voorgenomen!

Maak gebruik van het “Breakthrough”- pakket:  
het MasterMind Membership, met:

- De EHBO-kit + alle boeken
- Toegang tot de community en maandelijkse MasterMind Meetings
- Halfjaarlijkse Coaching Call om jouw groeistapjes te evalueren

Als je binnen een half jaar geen stapje groeit, krijg je je geld terug 😊. Boek een gratis [kennismakingsgesprek](#) om uit vinden hoe we dit checken.

Ongeacht hoe groot je al denkt. Het kan altijd groter.



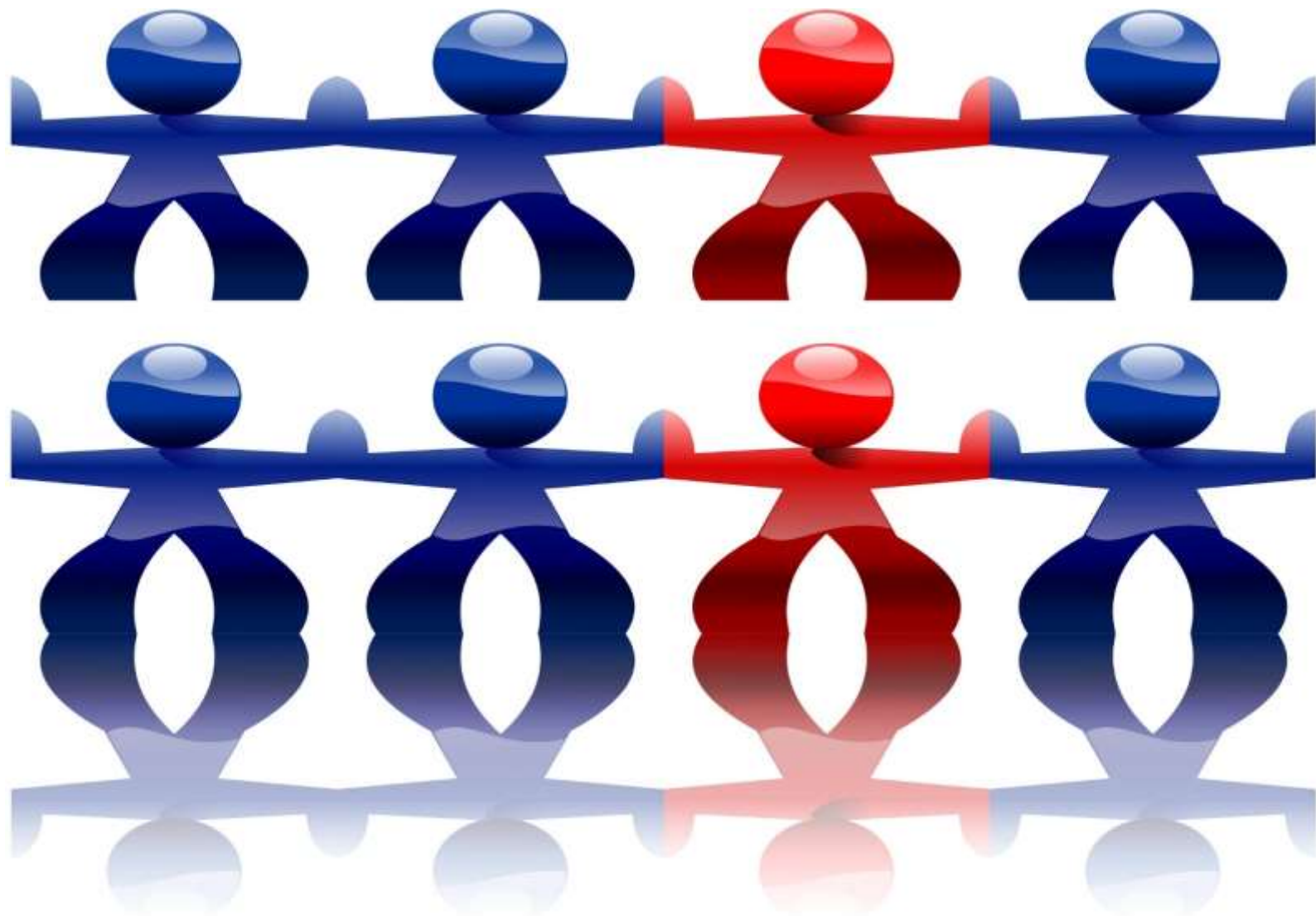
Evolutie stopt nooit. Het gaat altijd door.

Stel je eens voor wat dat voor jou kan betekenen?

Hoe fijn is het als je steeds sneller het overzicht kunt krijgen en behouden en al sneller en subtieler door de situaties die op je pad komen kunt navigeren.

Hoe veilig voelt dat? Hoe vrij voelt dat? Het is vervullend en voldoening gevend. Behaal je echte doelen.

Doe mee in het [MasterMindMembership](#), samen groeien we sneller.





## Over Hilde Kroon

- mediator en jurist
- meer dan 20 jaar ervaring in het notariaat in Nederland en België
- sinds 2013 zelfstandige mediationpraktijken in Alkmaar en Arnhem
- familie & zakelijke mediation
  
- co-mediator in samenwerking met andere mediators
- adviseur/mentor voor mediators, advocaten, notarissen en (andere) professionele conflictoplossers
  
- cursussen en opleidingen in (be)middelen en (advanced) mediation-vaardigheden aan professionals in het bedrijfsleven
- MfN geaccrediteerde opleider van mediators en andere professionele conflictoplossers in advanced mediationstechnieken

Haar 1-2-3 Opgelost! Methode komt voort uit het Evolutie Systeem, de Rode Draad die zij na jarenlang onderzoek destilleerde uit (alternatief) psychologisch, (rechts)filosofisch en esoterisch materiaal, samengevoegd tot een eenvoudig, intuïtief 3 stappen-plan dat in elke situatie vanzelfsprekend tot de beste uitkomst leidt.

