



Belasting- conferentie 2019

19 en 20 maart,
Congrescentrum
Papendal, Arnhem

25 jaar voor en door mensen



Workshop Instituut KCB



‘Help! Hoe overleef ik dit lastige gesprek?!?’





Programma

- Check In
- Luistertoets
- Lastig gedrag?
- Check Uit

Speeddate....

- ✓ Wie ben je?
- ✓ Wat vind jij lastig gedrag van een ander en jezelf?



Bezwaarschrift Waals!!!

Zijn JULLIE nou helemaal GEK geworden met deze BIZARRE waarde??!! Ik eis aftrek van de Woz omdat ik naast een spookhuis woon waar NIEMAND ooit nog naast wil wonen. Onze burens laten alles op zijn beloop en het ziet er niet meer uit. Niemand doet iets voor ons en wij moeten er wel voor opdraaien!!! We balen hier enorm van en zijn er klaar mee!



Frustratiegedrag

Onmacht/Emoties

Controleverlies

Grote gebaren

Jullie/gemeente/algemeen

Oud zeer/verleden/opstapeling

Kan niet luisteren

Ratio offline

Onbewust

Wat werkt in het moment? Aanpak:

- Herkennen gedrag: geef ruimte, luister.
Ben je in staat te herkennen welk gedrag er op je af komt?
- Erkennen: emoties en onmacht.
'Ik hoor dat u ervan baalt dat de buren de boel verpauperen en de gemeente te weinig doet, klopt dat?'
- Verkennen: onderzoek of we de ratio weer aan kunnen krijgen.
'Wat zit u het meest dwars?'
'Wat zullen we als eerste gaan bespreken?'



Bezwaar no cure no pay bureau meneer
Rossen namens de heer Waals

- “De waarde is te hoog.”

Instrumenteel gedrag

Macht

Controle

Beheerst

Jij/U/Persoonlijk

Nu en toekomst: daar ligt invloed

Scherp en kan goed luisteren

Strategisch

Ratio online

Wat werkt in het moment? Aanpak:

Stel een grens!

1. Concreet gedrag: *“Ik hoor dat u prutser zegt.”*

2. Effect: *“Ik vind dat vervelend.”*

3. Leiden: *“Ik wil dat u hiermee stopt.”*

Indien hardnekkig: stap 4
- en +

*“Als u doorgaat met prutser zeggen, stopt dit
gesprek.*

Als u stopt dan kan ik met u in gesprek.

De keuze is aan u.”



Bedankt voor uw aandacht!

- Meer weten over onze trainingen: mail of bel?

www.instituut-kcb.nl

T: 06-45604545

E: info@instituut-kcb.nl