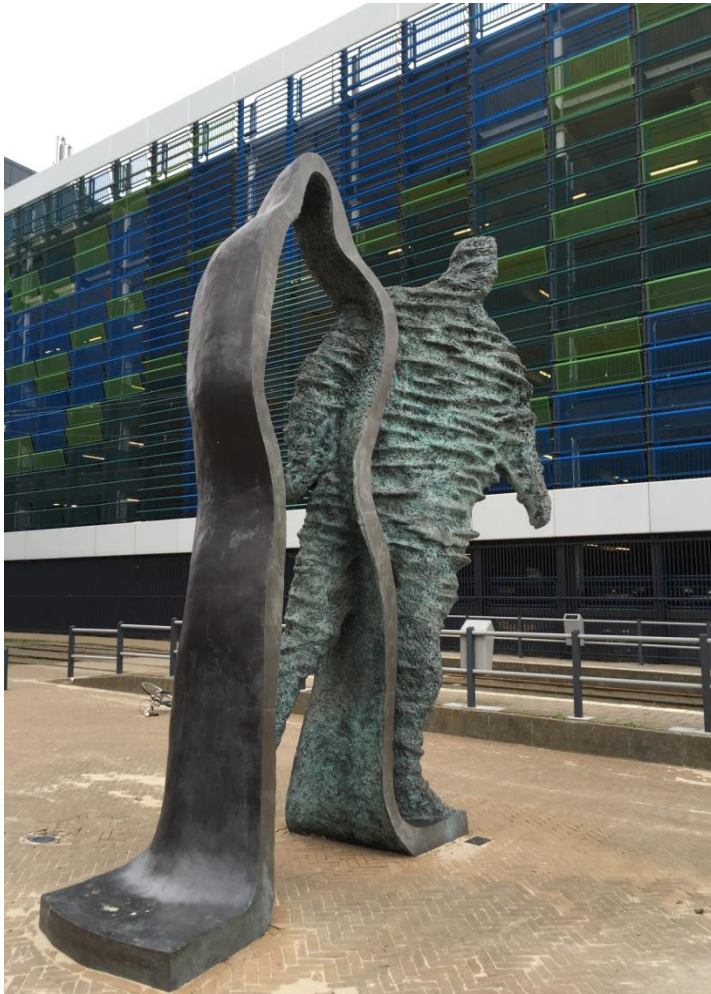




Ministerie van Algemene Zaken

# The deep level

**Waarderend  
communiceren**

*Guido Rijnja*

“Taking the role of the other” (G.H. Mead)



“Hoe kun je  
als professional  
de onvermijdelijke verschillen  
in het publieke domein  
waarderen en  
hier naar  
leren  
handelen?”



“Hoe maak je  
van  
een ikje  
een wij?”



'Weg ermee!'





## *Watskeburt?* Genieten van weerstand

- ✓ **Bronbelang nr. 1 geraakt.:** nieuwsgierigheid ('waarom...?')
- ✓ **Compliance:** basale welwillendheid ('wij snappen ook wel dat ...')
- ✓ **Veranderen knelt:** (h)erken cognitieve dissonantie ('help me even...')
- ✓ **Nabijheidsheuristiek:** wie doet ertoe ('mijn buurt', 'mijn gemeente'?)
- ✓ **Procedurele rechtvaardigheid:** bejegening ('neem mij serieus')
- ✓ ...



ONS FEILBARE  
DENKEN

*Thinking, fast and slow*



DANIEL  
KAHNEMAN  
NOBELPRISWINNAAR

*'Een zeer toegankelijk boek, dat leest als een trein'*

— JIM DE VRIES

*'De belangrijkste psychologie voor succes!'*

— STEVEN HOGER

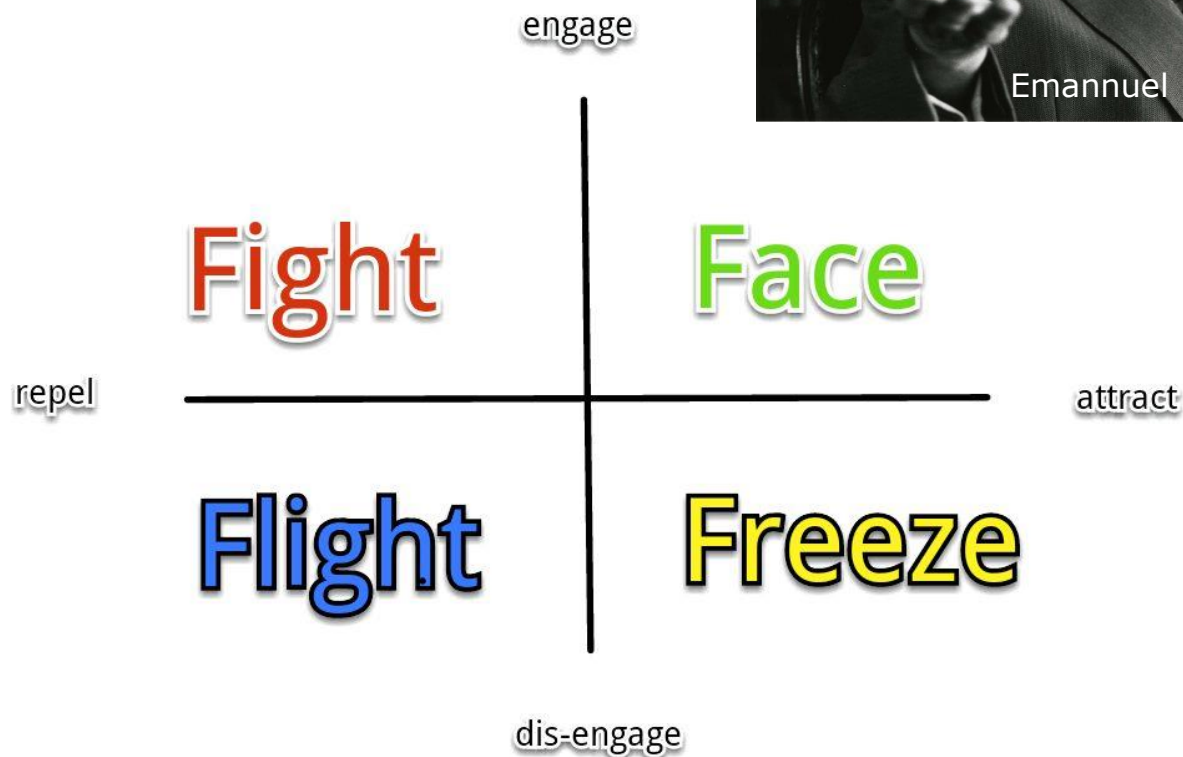
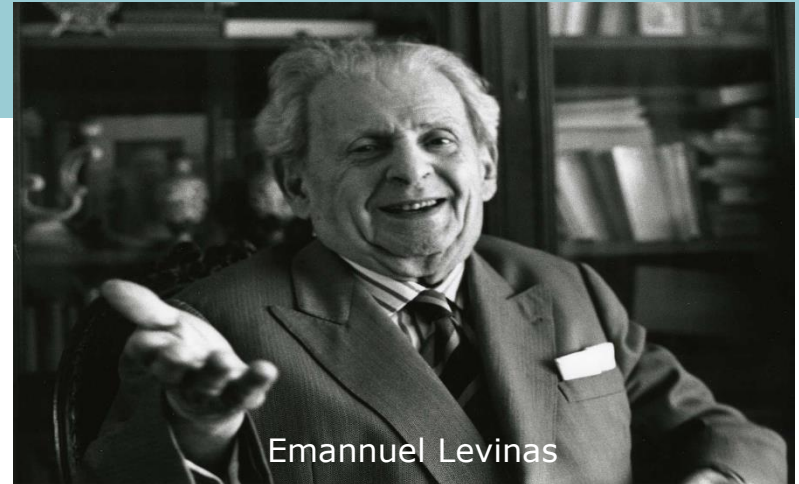
De tweede slag is een daalder waard  
... eerste reactie.... overleven...



... tweede reactie ... ontdekken...



## Oftewel: stap in de botsing







## Erkenning. Verplaatsing. Drie steunberen:



Ignatius van  
Loyola

*Beweeg mee tot  
de ander een  
vraag stelt  
- en kan wenden*



Jigoro Kano

*Wie wil  
winnen moet  
veerkrachtig en  
meegaand zijn*



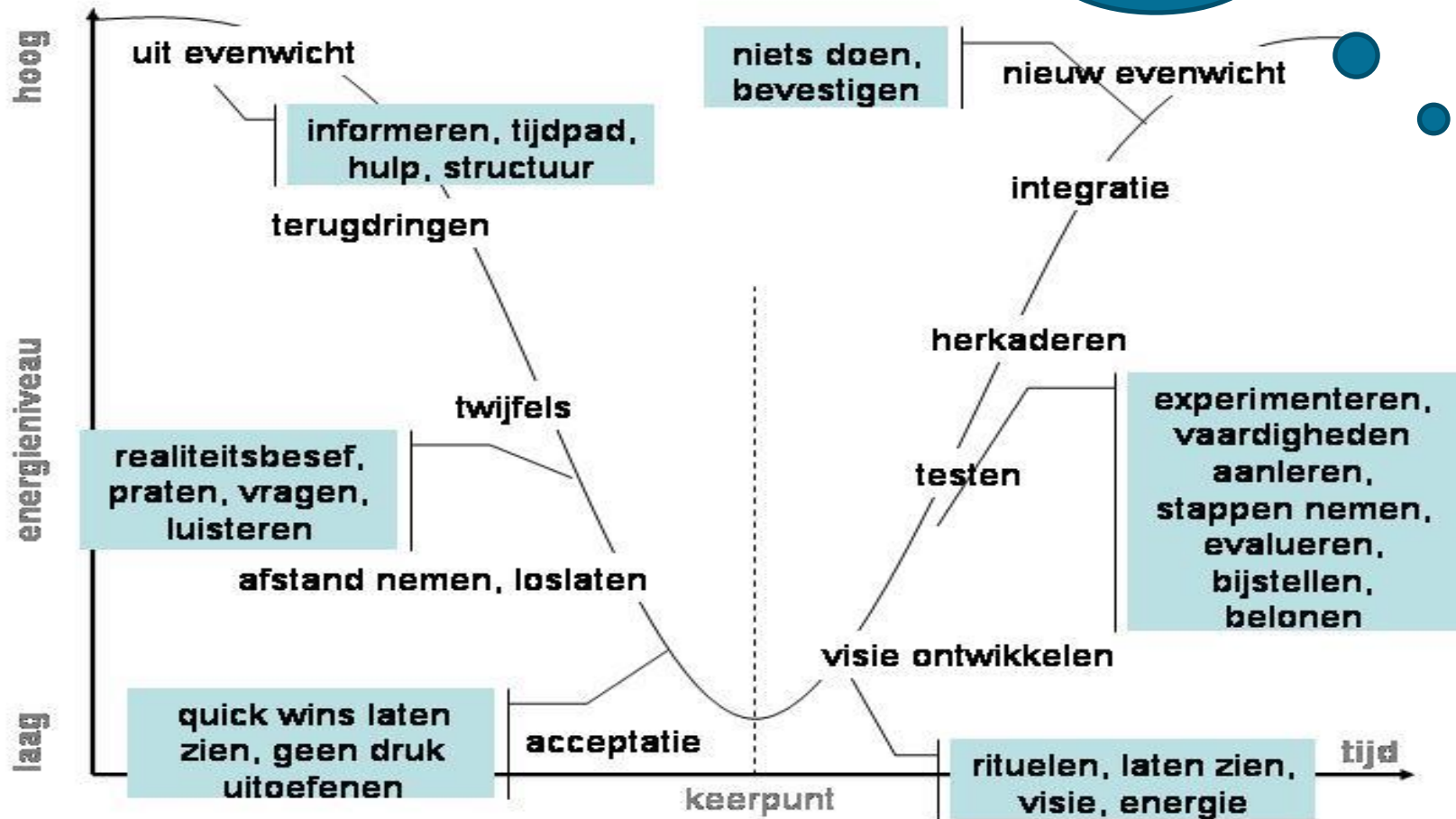
Elisabeth Kübler-  
Ross

*Loop mee in  
verzet, bied  
ruimte voor  
afscheid*





“Alles heeft  
een ritme”



Gebaseerd op Elisabeth Kubler-Ross, *Lessen voor levenden*, 1967

[www.dewaardering.com](http://www.dewaardering.com)

1-6-2016



## Wat beweegt: gemak...





Wat beweegt: gemak, hoofdzonden...







Wat beweegt: gemak, hoofdzonden, waarden...

U krijgt  
een bon

U bent  
door rood  
gereden

Heeft u gezien hoeveel  
brugpiepers om u heen  
stonden?





Waarden...

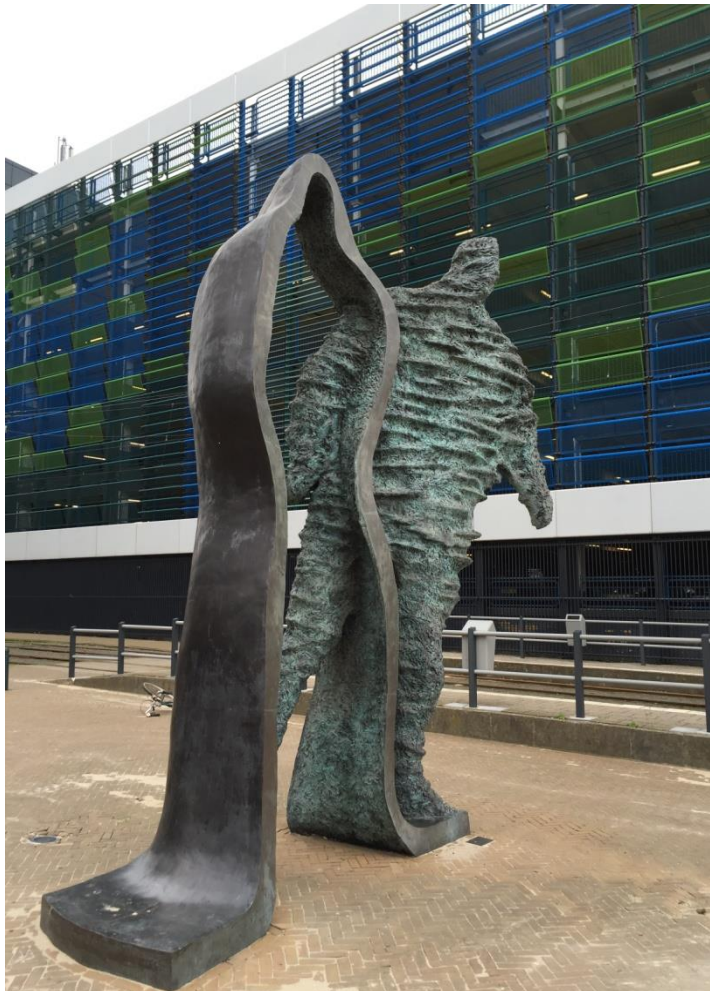
.... drijfveren of idealen  
die ons  
handelen richten,  
al dan niet bewust

(een werkdefinitie)



## Waarden...

GeldOrde  
Balans Humor  
Erkenning  
Enthousiasme Zekerheid Liefde Trots  
Betrokkenheid Wijsheid Stabiliteit Prestatie  
Mededogen Competitie Kennis Avontuur  
Gerechtigheid Spiritualiteit Gevoel Loyaliteit  
Ondernemingszin Spontaniteit Integriteit  
Rechtvaardigheid Zelfstandigheid Authenticiteit  
Oprechttheid Verantwoordelijkheid Onafhankelijkheid  
Nieuwsgierigheid Familie Leiderschap Eerlijkheid  
Groe Ontwikkeling Openheid Inzicht Discipline  
Vrijheid Vriendschap Beleefdheid Respect  
Bescheidenheid Rust Macht Plezier Echtheid  
Teamgeest Genot Passie  
Creativiteit



Standpunten, feiten

Belangen, rollen

Emoties

Waarden



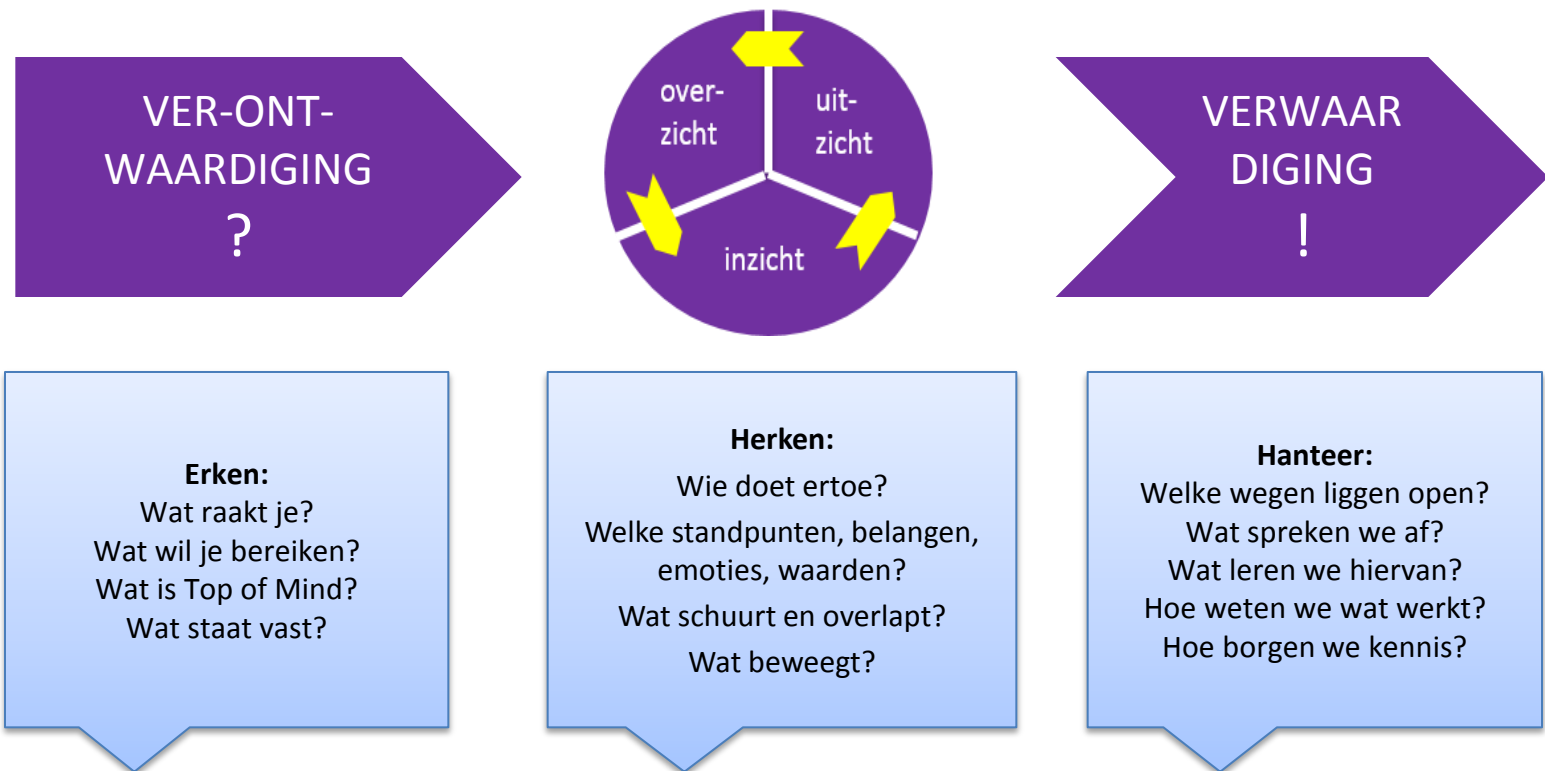


## Wat beweegt: helpen duiden (framing)





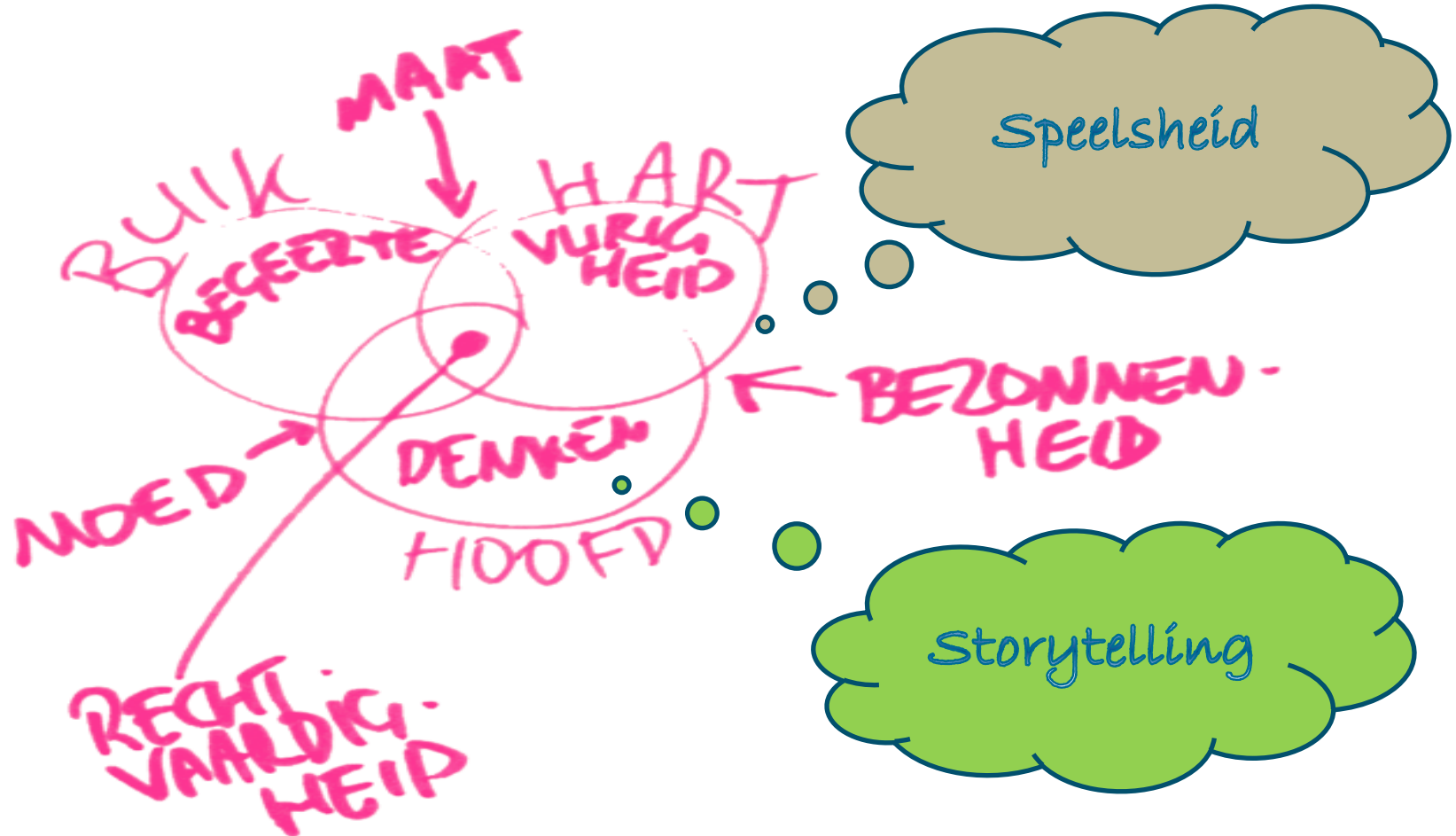
# Wat beweegt: waarderen



DeWaardeRing (Els van der Pool en Guido Rijnja)



'It ain't what you do, it's the way that you do it'...





## Waarderend communiceren

1. Erken het ongemak, zoek het ritme
2. Bied platform, breng in stelling (schort eigen oordeel op)
3. Expliciteer de ijsberg (argument > belang > rol > waarde)
4. Frame de bandbreedte (ver-antwoord jouw rol)
5. Help ontvouwen, vormgeven (lieve deugd!)



# Managementsamenvatting







Meer weten: [www.dewaardering.com](http://www.dewaardering.com)

