

DE ANTI-KLAAG WORKSHOP



De kracht van anti-klagen:
Vergroot uw probleemoplossend
vermogen en verminder het
geklaag op de werkvloer.



Door Bart Flos



Waarom deze workshop?

Ongecontroleerd klagen kan een compleet samenwerkingsverband tot stilstand brengen!

In deze workshop neemt Bart Flos u mee op expeditie langs de zeurende, zanikende en zwartkijkende medemens. Hoe kan het toch dat sommige mensen zo chronisch ontevreden zijn? En wat doet u daar vervolgens concreet aan, zowel zakelijk als privé? Hoe zorgt u er voor dat dwangmatig klagen in uw bedrijf verdwijnt?

Klagen hoort bij de mens, maar klagen is een verzamelbegrip. Het bestaat uit rechtmatige en onrechtmatige vormen. Zeuren om het zeuren zelf is echter een ongeoorloofde vorm van klaagedrag: complete samenwerkingsverbanden hebben er onder te lijden. In haar meest destructieve vorm gaat collectief en chronisch klagen ten koste van doelmatigheid, productie en winst. Het is gelukkig heel snel en praktisch aan te pakken.

Wat is het geheim van samenwerking?

Klagen om het klagen begint bij het individu. Dat individu maakt in het hedendaagse werken altijd deel uit van een team. De kracht van een team ligt hem in de samenwerking. De samenwerkende mens heeft het ver gebracht maar er kleven ook gevaren aan samenwerking.

Binnen groepen conformeren individuen zich. Ze kijken om zich heen en passen zich aan. Wanneer klagen binnen de groep de norm lijkt te zijn, wordt dit gedrag snel overgenomen. Het geheim van samenwerking ligt hem echter in erkennen, herkennen en bekennen. Wanneer individuen binnen een groep elkaar afrekenen op ongewenst klaagedrag en de leider dit 'collectief corrigeren' omarmt, wordt de doelmatigheid vergroot.

Hoe vergroot u het probleemoplossend vermogen van een team?

Het individu wil best veranderen maar niet *veranderd worden*. Chronisch en ondoelmatig klagen wordt nu juist aangewakkerd als het ongecontroleerd haar gang kan gaan. Maar ook al zijn alle randvoorwaarden in kaart gebracht en staat het doel helder voor geest, niets is volmaakt.

De mens is veranderlijk en wispelturig. Een team is pas werkelijk een team als problemen worden gezien als iets onvermijdelijks. Pas als het wijzen naar elkaar, de omstandigheden of de baas wordt omgelegd kan het echte werken beginnen. De kracht van anti-klagen vindt u in het collectief: horizontaal, verticaal en diagonaal anti-klagen legt de pijn daar waar die hoort: bij de veroorzaker. Maar die staat nooit alleen; *there is no I in team*.



Uw toptrainer

Bart Flos schreef één van de best verkochte managementboeken van de afgelopen tijd: het Anti-klaagboek. Het stond 37 dagen op nummer 1 bij Managementboek.nl en stond 184 dagen in de Top-100. Als logisch vervolg schreef hij 'het anti-sleurboek'. Flos is een levendig en geestdriftig spreker maar ook een gedreven docent. In zijn verhalen bundelt hij een solide theoretisch fundament met 25 jaar ervaring als project-, verander- en crisismanager.



Het resultaat: een overdaad aan goed onderbouwde en toch zeer praktische en toepasbare eyeopeners. Hij doet niet alleen een beroep op uw bewustzijnsvermogen maar stimuleert tegelijkertijd uw persoonlijk leiderschap.

Vanuit zijn bedrijf Bart Flos Veranderadvies houdt Flos zich naast schrijven en presenteren/trainen ook bezig met coachen, veranderadvies en crisismanagement.



Verminder het geklaag op de werkvloer met anti-klagen!

Met anti-klagen veegt u de vloer aan met notoire zware klagers! Waarom zou het normaal zijn om negatief gedrag de overhand te laten krijgen? Wat is de (onderlinge) rol van de medewerker op de vloer? Hoe staat u daar in als manager en leider?

Met de *Probleem Analyse Checklist of PAC* © is ongecontroleerd klaggedrag in de kiem te smoren. De emotie wordt gescheiden van het

probleem (door inzicht in menselijk gedrag) en het probleem wordt helder, precies en overzichtelijk in beeld gebracht (door inzicht in de methode en de machine daarachter).

Op de werkvloer kunnen de medewerkers zich weer bezig houden met het grotere goed en u krijgt als manager de hamerstukken op tafel. Uw eigen besluitvaardigheid doet de rest.

Werkwijze

De workshops kunnen gewoon bij u binnen de onderneming plaatsvinden of op een door u bepaalde alternatieve locatie. De faciliteiten zijn dus volledig bij u in beheer. Tot een maximum van 25 deelnemers is al het cursusmateriaal inclusief Anti-klagboek inbegrepen.

Het dagprogramma bestaat uit vier delen die stapsgewijs het menselijk klaggedrag in samenwerkingsverbanden verklaren.

- U vergaart uiterst praktische inzichten die door gezamenlijke oefeningen worden versterkt.
- Ieder blok heeft voldoende ruimte voor theorie, praktijk, discussie en uitwisseling van ervaringen.
- U gaat naar huis met direct toepasbare oplossingen om chronisch klagen in de kiem te smoren.
- Het proces als geheel is letterlijk 'de volgende dag' in werking te zetten.
- De rust die dat geeft zal u goed doen; de tijd en energie die vrijkomt zal uw bedrijf goed doen.



Inclusief
Anti-klag
boek!



Meer weten?

Neem gerust contact op!

www.bartflosveranderadvies.nl

Programma 09.00 - 17:00 uur

Het wat, waarom en hoe van klagen: ogen en oren open

- Wat is klagen?
- Waarom klagen we?
- Treuren, betreuren en zeuren
- Het gevaar van chronisch zwaar klagen voor mens, manager en medewerker
- Reken af met uw eigen gezeur

De kracht van het anti-klagen: zien, begrijpen en doen

- Ontmasker de klager
- Troosten, prijzen en prikkelen
- Het horizontale, verticale en diagonale effect
- Zelfbewustzijn leidt tot zelfredzaamheid
- Noodpakket voor klaagruppen

De kunst van het samenwerken: over leiderschap, leiden en lijden

- De kracht van het samenwerkingsverband
- De vier dimensies in communiceren
- De drie branddriehoeken van samenwerking
- De reikwijdte van persoonlijk leiderschap
- Over onnodig lijden en noodzakelijk leiden

Het probleemoplossend vermogen: echte actie!

- Ratio versus emotie, orde versus chaos
- Het scheiden van de emotie van het probleem: de probleemanalyse
- Het pellen van probleemuien: werken met de *Probleem Analyse Checklist*© of PAC
- De kracht van het proces: bottom-up en top-down
- Wat verandert er bij u morgenochtend?

 **BART FLOS**
veranderadvies