



THE LEADERSHIP CORP

## HOTEL IN PARIJS

Moraal: communicatieproces, Emotional Status Management (ESM),  
conflicthantering

Het is midden juli en je bent lekker op vakantie met je vriendin. Althans, dat was de bedoeling. Je hebt namelijk net een grote verhuizing achter de rug, dus je bent wel toe aan vakantie. Daarom zijn jullie gezellig met z'n tweeën met de tent er vandoor gegaan richting Bretagne. Maar nu je daar acht dagen bent geweest was alleen de eerste dag echt geweldig. De tweede dag ging ook nog wel, maar daarna was het gewoon om te huilen. Absoluut geen zon en tot overmaat van ramp ook nog veel regen.

Nou ja, kortom, jullie hebben besloten om de tent maar op te breken en weer terug te gaan. Bij het opruimen van de tent kom je opeens een envelop tegen met daarop jullie namen. In deze envelop zit voor een paar honderd euro en een verrassingskaartje van je schoonouders: "Geniet van de vakantie en doe er iets leuks mee."

Opgetogen laat je dit aan je vriendin zien en samen besluiten jullie om jezelf te trakteren op het leuke hotelletje in Parijs waar een goede vriend van jullie het jaar daarvoor geweest is.

Zo gezegd, zo gedaan. Jullie vertrekken richting Parijs. Daar aangekomen staan jullie binnen een mum van tijd muurvast in een file op de Peripherique.

Natuurlijk in de verkeerde baan. Om half negen zijn jullie eindelijk bij het hotel waar je vriend geweest is. Je vriendin blijft wachten in de auto en je loopt naar binnen. De receptionist is aan het bellen dus je wacht keurig bij de balie.

Tijdens het bellen kijkt hij je een paar keer recht aan, maar hij reageert verder niet. Hij hangt op en loopt weg. Na vijf minuten komt hij terug en staat wat te rommelen in een stapel papieren. Opeens komt er een grote dikke brede Fransman binnen. Deze man spreekt de receptionist aan, een minuut later loopt de man met zijn kamersleutel weg. Vervolgens knikt de receptionist je toe. In je beste Frans vraag je om een chambre pour deux personnes.



THE LEADERSHIP CORP

De receptionist maakt je duidelijk dat hij zojuist de allerlaatste kamer heeft vergeven aan de grote dikke brede fransman.

### **NABESPREKING**

Als je dit verhaal gebruikt bij conflicthantering laat dan de deelnemers de verschillende reacties beschrijven.

Als je dit verhaal gebruikt om het communicatieproces en ESM duidelijk te maken, stel de volgende vragen:

Hoe zou jij reageren in deze situatie? Wat voel je? Wat denk je? Wat vind je van de situatie? Wat zie je, of wat hoor je?

Teken de ijsberg op een flip-over en leg uit dat er onder water van alles gebeurt wat we niet zien. Het enige wat we zien is het topje van de ijsberg ofwel het gedrag/ reactie van iemand. Niet het proces wat vooraf gaat aan de reactie.

Stap 1 - Waarneming:

Je neemt het gedrag van de ander waar vanuit je eigen gezichtspunt.

Stap 2 - Beoordeling:

Je beoordeelt het gedrag door het te spiegelen aan je eigen norm.

Stap 3 - Uitleg:

Valt het gedrag buiten jouw norm, dan ga je nadenken wat de reden van het gedrag kan zijn. Met andere woorden, je gaat het gedrag uitleggen, je zoekt er een verklaring voor. Daarbij kun je iets goed praten, bijvoorbeeld: 'ach, hij zit in de stress', of je kunt juist het tegenovergestelde doen.



THE LEADERSHIP CORP

#### Stap 4 - Gevoel:

De verklaring die je hebt gevonden voor het gedrag van de ander bepaalt het gevoel dat je krijgt.

#### Stap 5 – Gedrag:

Uiteindelijk geef je uiting aan je gevoel, je oordeel en je gedachten door je gedrag. Alleen deze laatste stap is zichtbaar voor de ander. De andere stappen spelen zich in ons hoofd af.

Natuurlijk kan een reactie van de ander niet uitblijven. Zodat er weer een nieuwe ijsberg op de andere wordt gezet.