



INHOUDSOPGAVE

<i>Inhoudsopgave</i>	1
<i>Woord vooraf</i>	3
<i>Inhoud van de opleiding</i>	4
<i>Sessie 1: Wie ben ik? Wat wil ik? Wat zoek ik? Wat is mijn droom?</i>	6
Inleiding	6
Oefening 1: Kennismaking – Wie ben ik?	6
Oefening 2: Leervragen – Wat kom ik hier doen?	7
Oefening 3: Mijn toekomstdroom – Wat wil ik bereiken?	7
Oefening 4: Fantasieoefening – Mijn droom in beeld brengen	7
<i>Sessie 2: Hoe neem ik mijn leven en mijn werk in eigen handen?</i>	8
Stilstaan bij de wegwijzer	8
Oefening 1: Mijn levenslijn – Wie ben ik?	9
Oefening 2: Mijn werk – Wat doe ik nu?	10
Oefening 3: Wat doe ik met mijn tijd en ben ik daar tevreden mee?	11
<i>Sessie 3: Wat is communicatie en hoe werkt het?</i>	15
Stilstaan bij de wegwijzer	15
Oefening 1: Wat kan er mislopen in communicatie?	15
Oefening 2: Communicatie - Taal en lichaam	17
Oefening 3: Zelfvertrouwen in je lichaamstaal – Hoe kom je over?	17
Oefening 4: Een zelfzekere boodschap zenden	18
Oefening 5: Een gesprek - Een boodschap zenden en ontvangen	19
<i>Sessie 4: Wat is assertief zijn en hoe word ik het?</i>	24
Stilstaan bij de wegwijzer	24
Oefening 1: Wat is assertiviteit?	24
Oefening 2: Hoe kom ik over?	26
Oefening 3: Emoties versus assertiviteit en communicatie	27
Oefening 4: Waarnemen en interpreteren	28
Oefening 5: Wat je denkt, is niet altijd waarheid	28
<i>Sessie 5: Hoe ga ik, als assertief persoon, om met feedback?</i>	30
Stilstaan bij de wegwijzer	30
Oefening 1: Ik-boodschappen formuleren	30



Oefening 2: Feedback geven	32
Oefening 3: Omgaan met kritiek of feedback	35
Oefening 4: En nu beiden ... feedback geven en ontvangen	38
<i>Sessie 6: Coachinggesprek: Hoe ver sta ik op mijn tocht?</i>	<i>41</i>
<i>Sessie 7: Hoe bepaal ik mijn grenzen en hoe ga ik om met conflicten?</i>	<i>44</i>
Stilstaan bij de wegwijzer	44
Oefening 1: Je grenzen ervaren	44
Oefening 2: Je grens stellen door neen te zeggen	45
Oefening 3: Nadenken over conflicten	48
Oefening 4: Conflicten op een correcte manier aanpakken	49
Oefening 5: Advies geven aan elkaar over conflictsituaties	49
Oefening 6: Conflicten op de werkplek aanpakken	50
<i>Sessie 8: Meer discussiestof: Hoe ga ik om met verschillen in communicatie?</i>	<i>52</i>
Stilstaan bij de wegwijzer	52
Oefening 1: Discussies met een stoelendans	52
Oefening 2: Je eigenschappen - Kwaliteit of niet?	54
Oefening 3: Kernkwadrant van Ofman - Hoe kijk je naar irritant gedrag?	55
<i>Sessie 9: Welke hindernissen liggen er op mijn pad?</i>	<i>59</i>
Stilstaan bij de wegwijzer	59
Oefening 1: Hindernissen in denken en voelen	59
Oefening 2: Hindernissen in denken en voelen overwinnen	60
Oefening 3: Hindernissen bij het neen zeggen	63
Oefening 4: Is mijn droom werkelijkheid geworden?	64
Oefening 5: Hoe zie ik mezelf in de toekomst en hoe symboliseer ik dat?	64
<i>Sessie 10: Is mijn droom werkelijkheid geworden?</i>	<i>67</i>
Oefening 1: Stilstaan bij jezelf en je leertocht	67
Oefening 2: Groeien doe je soms onbewust	67
Oefening 3: Je groeiproces feestelijk beklinden en je toekomst vieren	67
<i>Bijlagen</i>	<i>69</i>



WOORD VOORAF

Persoonlijke ontwikkeling, is dat iets voor mij?

Hoe kan ik mezelf beter voelen in mijn vel thuis en in mijn werk?

Hoe kan ik meer opkomen voor mezelf?

Hoe ga ik met andere mensen om?

Op welke manier kan je de dingen op een juiste manier zeggen? En hoe kan ik ervoor zorgen dat mensen echt luisteren naar wat ik te zeggen heb?

Hoe kan ik gemakkelijker neen zeggen en meer tijd voor mezelf vrijmaken?

Hoe moet ik omgaan met kritiek?

Hoe kan ik mijn baas of anderen zeggen wat er op mijn lever ligt, zonder brokken te maken?

Zit jij met soortgelijke vragen? Dan is persoonlijke ontwikkeling iets voor jou.

Communicatie en assertiviteit: iedereen kan er wel iets van bijleren.

Deze opleiding doorbreekt clichés. Je gaat op zoek naar de moeilijkheden in je eigen leven of je werk en tracht hiervoor een oplossing te zoeken.

Gedurende 10 sessies werken we in deze cursus intensief in een groep rond "Persoonlijke ontwikkeling". Wat verstaan we nu precies onder persoonlijke ontwikkeling? Er worden verschillende thema's aangereikt:

- zelfkennis en zelfvertrouwen;
- het voorop stellen van persoonlijke doelstellingen;
- communicatie;
- assertiviteit;
- feedback geven en ontvangen;
- omgaan met verschillen in communicatie;
- conflicten hanteren;
- je eigen grenzen respecteren en neen kunnen zeggen.

Geen saaie theorie, maar al doende leren hoe we beter kunnen communiceren met anderen, hoe we op een assertieve manier door het leven kunnen gaan.

Gedurende 10 weken werken we op een persoonlijke manier praktijkgericht rond verschillende thema's. Elke week wordt er 3 uurtjes geoefend rond communicatie, het geven en krijgen van kritiek, het opbouwen van meer zelfvertrouwen en nog veel meer.



INHOUD VAN DE OPLEIDING

- Vooraf: Oriënterend individueel gesprek.
Korte kennismakingsbabbel met de deelnemer.
Invulling van de verwachtingen van de deelnemer en de trainer.
- Sessie 1: Wie ben ik? Wat wil ik? Wat zoek ik? Wat is mijn droom?
Stilstaan bij wat je wilt bereiken. Stilstaan bij wie je bent.
- Sessie 2: Hoe neem ik mijn leven en mijn werk in eigen handen?
Je leven en je werk vroeger. Je leven en je werk nu. Je leven en je werk later. Waar wil je naartoe groeien?
Je tijd efficiënt gebruiken, ook voor jezelf.
- Sessie 3: Wat is communicatie en hoe werkt het?
Communicatie en zijn valkuilen.
Het zenden en het ontvangen van een boodschap.
Lichaamstaal en communicatie.
Een zelfzekere houding aannemen.
- Sessie 4: Wat is assertief zijn en hoe word ik het?
Wat is assertiviteit? Hoe kom je meestal over?
Verder werken aan zelfvertrouwen en lichaamstaal.
Hoe ga je om met emoties zonder de communicatie te blokkeren?
Het verschil tussen waarnemen en interpreteren.
- Sessie 5: Hoe ga ik, als assertief persoon, om met feedback?
Hoe formuleer je ik-boodschappen?
Hoe geef je feedback?
Hoe ga je om met feedback of kritiek?
- Sessie 6: Coachinggesprek: Hoe ver sta ik op mijn tocht?
- Sessie 7: Hoe bepaal ik mijn grenzen en hoe ga ik om met conflicten?
Hoe zeg je neen?
Hoe reageer je in conflictsituaties?



- Sessie 8: Meer discussiestof: Hoe ga ik om met verschillen in communicatie?
Je inleven in de situatie van de andere.
De kwaliteiten in je tegenpool onderscheiden.
Omgaan met irritant gedrag.
- Sessie 9: Welke hindernissen liggen er op mijn pad?
Hindernissen in denken en voelen overwinnen.
Hindernissen bij nee zeggen overwinnen.
Stilstaan bij je toekomstige ik.
- Sessie 10: Is mijn droom werkelijkheid geworden?
Je leertraject symboliseren.
Evaluatie van jouw persoonlijk groeiproces.
Terugblikken op het groepsproces.
Feestelijke afsluiting en afscheid.
Wat met de toekomst?



SESSIE 1: WIE BEN IK? WAT WIL IK? WAT ZOEK IK? WAT IS MIJN DROOM?

Inleiding

Afspraken die gerespecteerd worden tijdens de opleidingssessies:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Oefening 1: Kennismaking – Wie ben ik?

- Maak een tekening van jezelf.
- De trainer stelt je symbolische vragen over jezelf. Probeer ze zo persoonlijk mogelijk te beantwoorden en schrijf de antwoorden bij het gepaste lichaamsdeel.
- Vertel aan de hand van deze tekening aan de groep wie je bent.
- Bewaar de tekening in je map.



Oefening 2: Leervragen – Wat kom ik hier doen?

We denken bewust na over ons eigen leertraject door een gesprek aan te gaan met een andere cursist.

- Ga per 2 zitten en stel elkaar de onderstaande vragen. Noteer de antwoorden van de ander.
 - o Wat wil je kennen op het einde van de opleiding?
 - o Wat wil je kunnen op het einde van de opleiding?
 - o Wat wil je bereiken met de opleiding?
- Vul op basis van dit gesprek je leercontract in.
- Bewaar dit leercontract in je map en lees het regelmatig eens terug. Je mag dit leercontract ook nog veranderen gedurende de opleiding.

Oefening 3: Mijn toekomstdroom – Wat wil ik bereiken?

- Kies foto's die je aanspreken en die je leertraject symboliseren.
- Waarom koos je deze foto?
.....
.....
- Vertel de andere aan de hand van de gekozen foto's wat je wilt bereiken met de opleiding.

Oefening 4: Fantasieoefening – Mijn droom in beeld brengen

Omschrijf je droom:
.....

➡ Wegwijzer 1

1. Zoek foto's, artikels of informatie die aansluiten bij je droom. Maak een droomboekje waarin je deze informatie bewaart.
2. Lees regelmatig je contract met je leerdoel.



SESSIE 2: HOE NEEM IK MIJN LEVEN EN MIJN WERK IN EIGEN HANDEN?

Stilstaan bij de wegwijzer

We bekijken de resultaten van de wegwijzer. Welke foto's en artikels heb je meegebracht? Heb je nog over je leerdoel nagedacht?

Opmerking

Klaag niet zozeer de situatie of de andere persoon aan, maar denk na over wat jij nodig hebt en durf dit te zeggen.

Bijvoorbeeld:

Een vergadering verloopt nogal chaotisch. Iedereen roept door elkaar. Niemand luistert echt naar elkaar.

“Amaj, deze vergadering leidt tot niets”

Je valt de situatie en de anderen aan, zonder dat de anderen weten wat jij niet goed vindt.

“Ik heb het nodig dat iedereen naar elkaar luistert”

Je zegt wat jij nodig hebt.

Deze sessie draait vooral rond:

Wie ben ik
Wat kan ik

VERSUS

Wie wil ik zijn
Wat wil ik kunnen

Om dingen te veranderen, moet je soms ook dingen in je leven durven veranderen.



Oefening 1: Mijn levenslijn – Wie ben ik?

Een levensgeschiedenis beïnvloedt wie je op dit moment bent.

- Teken je levenslijn op een groot blad. Deze levenslijn kan kruispunten, bochten, splitsingen, doodlopende wegen, snelwegen, parkeerplaatsen,... bevatten.
- Noteer in een andere kleur welke kwaliteiten je hebt ontwikkeld en welke belangrijke leermomenten er in je leven waren.
- Plaats je in groepjes van 3 en bespreek je levenslijn. Help de andere cursisten om hun talenten te benoemen.
- We plaatsen de talenten op een bord. Je groepsleden mogen je talenten of kwaliteiten nog aanvullen.
- Bewaar deze levenslijn in je mapje.
- Beantwoord nu volgende vragen op basis van deze levenslijn:

	Wat zijn de sleutelmomenten of keerpunten in je leven?
	Wat boeit jou?
	Wat of wie komt er allemaal aan bod in je levenslijn?
	Wat vind je belangrijk?
	Wat zijn je talenten?



Oefening 2: Mijn werk – Wat doe ik nu?

We denken even bewust na over ons werk. Het is van belang dat we stilstaan bij onze kwaliteiten.

- Ga in een cirkel staan.
- Op de grond worden vragen gelegd.
- Om de beurt springt iemand op een vraag en beantwoordt die snel.
- Vul hieronder in wat je geantwoord hebt.

Vraag jezelf af:
Waarvoor word ik gewaardeerd?
Wat kan ik, maar laat ik niet zien op het werk?
Wanneer voel ik me goed op het werk?
Welke eigenschap van mezelf wil ik meer gebruiken voor mijn werk?
Waarom doe ik dit werk?
Wat heb ik aan iemand anders geleerd?
Wanneer kreeg ik een compliment en van wie?
Wat doe ik graag?
Wat kan ik goed?



😊 **Tips**

- Herken je eigen talenten. Gebruik je talenten.
- Wees je bewust van wat je kunt.
- Wees bewust van je talenten en bekijk jezelf hierdoor positief.
- Neem complimenten aan!
- Onderschat jezelf niet.
- ...

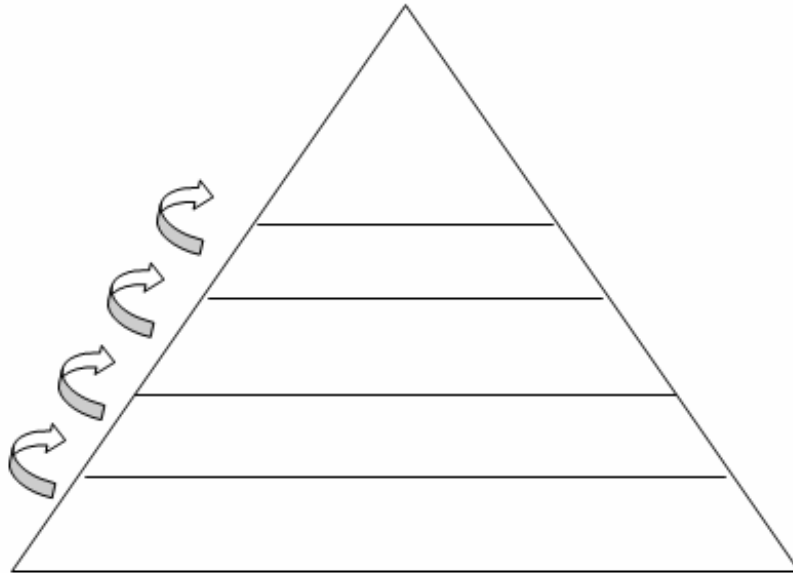
Oefening 3: Wat doe ik met mijn tijd en ben ik daar tevreden mee?

- De trainer deelt een weekschema uit. Vul het weekschema in. Wat doe je allemaal op maandag, dinsdag, ..., zondag.
- Probeer nu in te schatten hoeveel tijd je hieraan telkens besteedt en schrijf dit in de kolom "tijd".
- Maak nu een balans op. Ben je tevreden met deze tijdsverdeling?
- Ga per 2 zitten en praat over je schema. Probeer samen door vragen aan elkaar te stellen:
 - inzicht te krijgen in waarover je niet tevreden bent.
 - inzicht te krijgen in wat je zou willen veranderen en wat je zeker wil behouden.
 - inzicht te krijgen in hoe je dit zou kunnen veranderen.
- Probeer nu in een andere kleur in je weekschema concrete en realistische wijzigingen aan te brengen waar mogelijk.
- Noteer één of meerdere werkpunten naar de toekomst toe. Hoe kan je meer tijd besteden aan de dingen die je wil?

.....
.....



 **Opmerking: de behoeftepiramide (van Maslow)**



- Bekijk de aangevulde piramide.
- Wat zijn jouw behoeften? Zeg het eerst luidop tegen een mede-cursist. Ik wil..... Ik heb nodig.....

Behoeften	Persoonlijk leven	Werk



☛ **Besluit**

Drie vragen over jezelf zijn belangrijk:

- | | |
|----------------|--|
| 1. Wie ben ik? | bewust zijn van jezelf |
| 2. Wat kan ik? | bewust zijn van je talenten en grenzen |
| 3. Wat wil ik? | bewust zijn van wat je wil bereiken |

Wat wil ik bereiken?

ZELFKENNIS	→	realistisch zelfbeeld
ZELFRESPECT	→	dat je zelf aanvaardt en waarbij je je goed voelt
PERSOONLIJKE GROEI	→	durven leren

Wat heb  nodig om te bereiken?

☛ **Wegwijzer 2**

1. Vraag aan drie mensen om drie positieve eigenschappen, kwaliteiten van jou op te noemen.

Vul de kwaliteiten aan en de persoon die ze gegeven heeft.

Persoon 1:

.....

Persoon 2:

.....

Persoon 3:

.....



Hoe was het om deze positieve eigenschappen te vragen? Verwachtte je de gegeven antwoorden?

.....
.....

3. Formuleer 3 concrete zaken die je wil bereiken met de cursus en noteer eventueel wat je hiervoor nodig hebt.

Wees heel concreet:

Bijvoorbeeld. "Ik heb het nodig dat mijn baas mij 's morgens begroet om mij gewaardeerd te voelen."

Ik heb nodig om

Ik heb nodig om

Ik heb nodig om



SESSIE 3: WAT IS COMMUNICATIE EN HOE WERKT HET?

Stilstaan bij de wegwijzer

Vorige lessen hebben we bewust stil gestaan bij onze eigen persoon.

Vroeger	Nu	Later
	Wie ben ik?	Wie wil ik zijn?
	Wat kan ik?	Wat wil ik kunnen?

We bekijken de resultaten van de wegwijzer. Welke eigenschappen werden door welke persoon genoemd? Welke concrete doelen heb je gesteld en wat heb je ervoor nodig?



Opmerking

Als we ons goed bewust zijn van wat we nodig hebben, kunnen we dit ook beter formuleren. We benoemen heel concreet wat we nodig hebben in een situatie.

We denken altijd in termen van positieve en negatieve eigenschappen. Kwaliteiten zijn neutraal !!

Er is vaak een verschil tussen hoe je denkt dat je overkomt bij de andere en hoe je effectief overkomt bij de andere.

Daarom moeten we wat de ander denkt of voelt in communicatie brengen.

Oefening 1: Wat kan er mislopen in communicatie?

- Zet je in groepen van 3.
- Zoek concrete situaties uit jullie leven waar communicatie faalde.
- Vertel aan de andere 2 minstens één situatie waarin communicatie misliep.
- De luisteraars stellen vragen over de situatie.
- Probeer er achter te komen wat er mis ging en waarom.

Situatie 1:

.....



Wat liep er mis op het vlak van communicatie:.....

.....

Situatie 2:

.....

Wat liep er mis op het vlak van communicatie:.....

.....

Situatie 3:

.....

Wat liep er mis op het vlak van communicatie:.....

.....

Wat kan er allemaal mislopen in communicatie?

--



Oefening 2: Communicatie - Taal en lichaam

Communicatie bestaat zowel uit wat je zegt, de manier waarop je het zegt en wat je lichaam zegt op dat ogenblik. Communicatie bestaat dus uit taal en lichaamstaal.

- Bekijk het videofragment “opslag vragen bij je baas”.
- Beschrijf de communicatie in het fragment. Welke lichaamstaal gebruiken de acteurs? Op welke manier praten zij? Wat zeggen zij?
- Op basis van het videofragment maken we een lijst van wat er wordt gezegd en welke lichaamstaal de personen gebruiken.

Taal	Lichaamstaal

Oefening 3: Zelfvertrouwen in je lichaamstaal – Hoe kom je over?

Het zenden van een boodschap is meer dan woorden zeggen. Omdat je lichaamstaal moet overeenstemmen met wat je zegt, is het belangrijk dat je bewust bent van je houding en hoe je overkomt bij anderen. Zelfvertrouwen uitstralen is van belang.

- Praat even per 3 over zelfvertrouwen.
 - o Wat is zelfvertrouwen voor jou?
 - o En wat doet het met je?
 - o In welke situaties heb jij wel of geen zelfvertrouwen? Wanneer voelde je je berensterk en had je het gevoel dat je heel de wereld aankon?
 - o Wat is het verschil in deze situaties?

We gaan nu een oefening doen rond lichaamstaal.

- Loop door elkaar.
- Probeer de verschillende houdingen aan te nemen die de trainer roept.



- Observeer elkaar bewust.
- Was het gemakkelijk? Waarom wel of waarom niet?
- Probeer eens stil te staan bij de andere. Hoe komt de andere bij jou over? Waarom? Wees heel concreet? bv: "Je kijkt me niet recht in de ogen."
- Noteer tips over je eigen lichaamstaal die je in de toekomst kunnen helpen:
.....
.....
.....
.....
- We oefenen een gesprek, waarbij je je niet op je gemak voelt, maar trekken een denkbeeldige jas aan die ons kracht geeft.

😊 **Tip**

Als je een moeilijke confrontatie moet aangaan, waarin je graag wat meer zelfvertrouwen zou uitstralen => Maak dan vooraf even tijd voor jezelf, concentreer je, adem goed in en uit en ga voor de spiegel staan. Trek je denkbeeldige jas aan, die je kracht geeft. Zeg tegen je spiegelbeeld, wat je tegen de andere wil zeggen. Glimlach nadien jezelf toe en zeg "Dat heb je goed gedaan, straks lukt me dat ook". Vertrek dan pas naar de confrontatie.

Oefening 4: Een zelfzekere boodschap zenden

- Ga in een kring staan.
- Probeer je zelfzeker te voelen.
- Doe een stap naar voren.
- Zeg je naam.
- Maak oogcontact met elke persoon in de groep.
- Hoe voel je je erbij om dit te doen?

😊 **Tip**

Af en toe bewust bezig zijn met je lichaamshouding, kan geen kwaad !



Oefening 5: Een gesprek - Een boodschap zenden en ontvangen

We bekijken eerst de theorie over communicatie en het zenden en het ontvangen van een boodschap.

- Maak groepjes per 2.
- Kies een situatie die je gaat spelen.
- 1 speler speelt de zender, 1 speler speelt de ontvanger.
- Neem de tips nog eens door over het zenden en het ontvangen van een boodschap.
- Draai de rollen om.
- De anderen bekijken het gesprek en noteren pluspunten en werkpunten op het vlak van het zenden en het ontvangen van een boodschap.
- Schrijf het gesprek achteraf uit. We bespreken samen het resultaat (pluspunten en werkpunten).

Gesprek

.....

.....

.....

.....

A. zenden

Pluspunten	Werkpunten



B. ontvangen

Pluspunten	Werkpunten

😊 *Tips*

EEN BOODSCHAP ZENDEN

- Vang de aandacht van de andere.
- Gebruik een ik-boodschap, Spreek uit jezelf. IK zeggen in plaats van JIJ. Hoe ervaar ik de situatie? En hoe zit dat bij jou?
- Maak oogcontact.
- Let op je houding.
- Pas de boodschap en de taal aan de andere aan.
- Wees duidelijk.

EEN BOODSCHAP ONTVANGEN

- Oogcontact houden.
- Luisteren houdt in:
 - inleven en openstaan voor de andere
 - de andere niet onderbreken



- Probeer gewoon waar te nemen en niet te interpreteren.
- Vragen stellen, uitleg vragen.
- Herhalen en samenvatten in je eigen woorden.
- Checken of je de boodschap goed hebt begrepen.

☛ **Besluit: Wat is communicatie en hoe werkt het?**

1. Communicatie heeft te maken met jouw binnenkant: **IK**

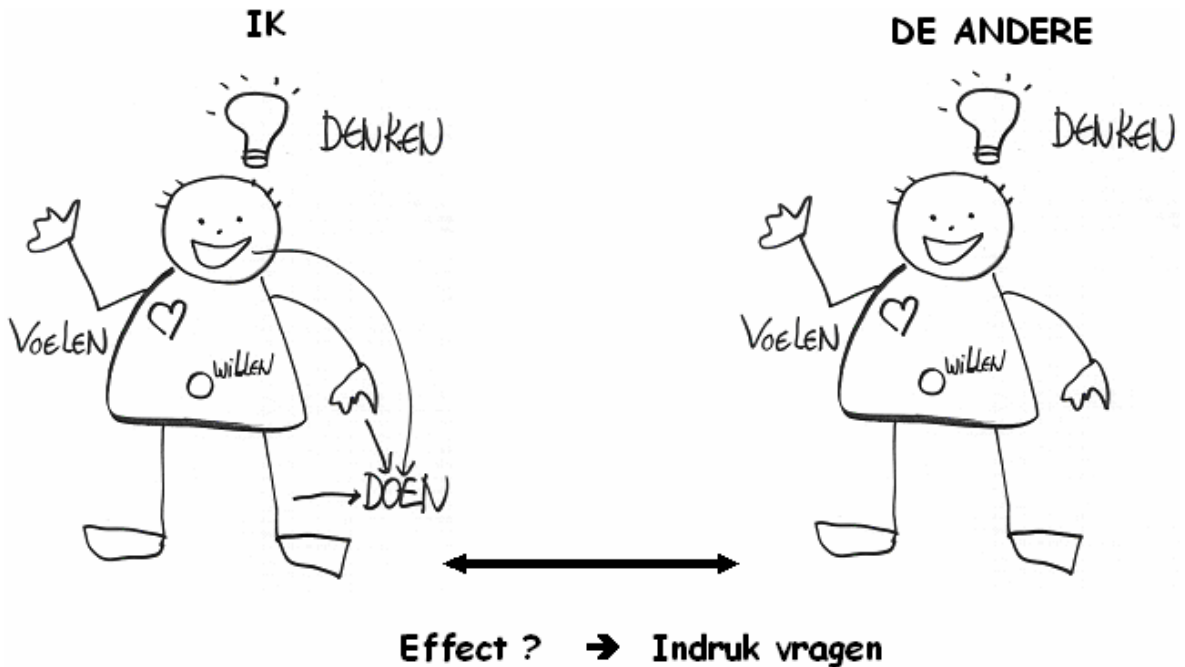
Wat denk ik?
Wat voel ik?
Wat wil ik?

ZELFKENNIS is belangrijk





2. Communicatie heeft te maken met **DE ANDERE** en hoe jij overkomt bij die andere persoon.



3. Communicatie bestaat uit:

Lichaamstaal

EN

Taal

.....
.....
.....

.....
.....
.....

Er kan verwarring zijn tussen wat je zegt en de lichaamstaal die je uitstraalt.

Deze verwarring breng je ook in communicatie:

Bijvoorbeeld:

Ik hoor dat je niet boos bent, maar jij komt wel boos over bij mij omdat je helemaal beeft.



😊 **Tips**

- Stap 1: Goed weten wat je denkt, wat je voelt en wat je wilt.
- Stap 2: Zeggen wat je denkt, wat je voelt en wat je wilt.
- Stap 3: Vragen stellen aan de ander om af te checken of de boodschap goed is begrepen.

➡ **Wegwijzer 3**

1. Let deze week bewust op je houding. Probeer door vragen te stellen te weten te komen hoe je overkomt bij de andere. Noteer dit.

Houding

Hoe kom ik over?

.....
.....

2. Kies een situatie die deze week voorvalt en denk na over: wat je denkt, wat je voelt en wat je wilt? Probeer dit in communicatie te brengen. Wat brengt de ander in communicatie? Wat is het resultaat?

.....
.....
.....
.....



SESSIE 4: WAT IS ASSERTIEF ZIJN EN HOE WORD IK HET?

Stilstaan bij de wegwijzer

We bekijken de resultaten van de wegwijzer. Kwam je over zoals je wou? Hoe was het om te zeggen wat je denkt, wat je voelt en wat je wilt? Heb je een reactie bij de andere veroorzaakt? Verbeterde de communicatie hierdoor?

Oefening 1: Wat is assertiviteit?

- Ga per 2 of per 3 zitten.
- Praat over assertiviteit.
 - o Wat is assertiviteit voor jou? Waarmee heeft het te maken?
 - o Wat ben je als je niet assertief bent?
 - o Waaraan zie je dat iemand assertief is? Wees heel concreet.
 - o Waaraan zie je dat iemand niet assertief is? Wees heel concreet.

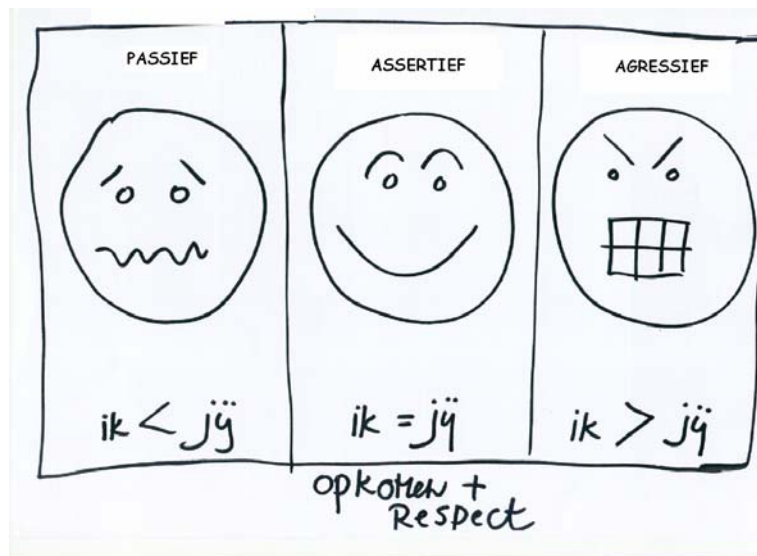
WEL ASSERTIEF	NIET ASSERTIEF



Assertief zijn betekent opkomen voor jezelf, opkomen voor:

- wat je denkt
- wat je voelt
- wat je wilt

zonder respect te verliezen voor de andere persoon.



Een voorbeeld:

Je zit op een trein recht tegenover een heer. Je hebt het niet al te warm. De heer doet het venster open langs jouw kant en langs zijn kant.

- Speel deze situatie per 2.
- Speel een passieve, een agressieve en een assertieve reactie.
- We bespreken de reacties.

PASSIEF	AGRESSIEF	ASSERTIEF



Oefening 2: Hoe kom ik over?

Assertiviteit heeft te maken met zelfzeker overkomen, zonder respect te verliezen voor de andere. Niet iedereen is zich bewust van hoe hij overkomt. We gaan in een oefening proberen zo zelfzeker mogelijk over te komen.

- Denk aan je grote passie of hobby of iets dat je graag doet.
- Als je over je passie iets moet vertellen aan anderen, wat zou je dan allemaal zeggen?
- Bereid dit gedurende enkele minuten voor door het op te schrijven.
- Iedereen komt gedurende ongeveer 1 minuut over zijn passie vertellen.
- De anderen letten op de taal en de lichaamstaal:
 - o Hoe komt de verteller over?
 - o Waaraan zie je dat?
 - o Wat was positief, wat kon beter?
- Hoe was het voor jou om voor de groep te vertellen? Hoe kwam je over, denk je?
- De anderen geven feedback over je houding.
- Noteer enkele persoonlijke tips.

	Positief	Te verbeteren
Stem		
Intonatie		
Handen		
Gelaat en expressie		
Ogen		
Lichaam		
Andere dingen		



Oefening 3: Emoties versus assertiviteit en communicatie

- Bekijk de prenten.
- Welke emoties drukken ze uit?
- Waarvoor zijn emoties nodig?

Welke emoties kunnen communicatie in de weg staan en waarom? Bedenk hiervan eigen voorbeelden?

Emoties	Valkuil in emotie	Hoe wel gebruiken?

Emoties = nodig, maar moeten op de juiste manier worden gebruikt. Waarom zijn bovenstaande emoties nodig?

😊 **Tips**

- Maak 15 minuten per dag tijd en ruimte voor jezelf.
- Maak je hoofd leeg. Zorg voor stilte en rust, zet een rustig muziekje op.
- Sluit je ogen en denk aan aangename dingen.
- Je gaat je achteraf vanzelf een stuk blijer voelen.
- Sluit de dag hiermee bijvoorbeeld af.



Oefening 4: Waarnemen en interpreteren

- Ga tegenover elkaar zitten.
- Noteer wat je ziet bij de ander.
- Wat denk je hierbij?

ZIEN	DENKEN

- Vertel nu aan de andere wat je ziet en vraag hierover op een neutrale manier uitleg, zonder je interpretaties (wat je denkt) te verwoorden.
- Zijn er veel verschilpunten tussen jouw gedachten over dingen die je hebt gezien en wat het werkelijk betekende voor de andere?
- Bespreek de verschilpunten met de andere.

Oefening 5: Wat je denkt, is niet altijd waarheid

- Een zestal spelers, spelen het spel van de reddingsactie.
- De andere groepsleden gaan de spelers observeren.
- Zowel de spelers als de observatoren krijgen instructies van de trainer.
- Neem ze in stilte aandachtig door.
- De spelers denken ook nog even aan de regels van communicatie.
- Wat viel er op bij de observatoren?

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

➔ **Wegwijzer 4**

1. Probeer deze week te ontdekken wanneer je een interpretatie maakt in plaats van een waarneming.

.....

.....

.....

2. Probeer één keer assertief te reageren op een situatie en kijk wat er gebeurt.

.....

.....

.....



SESSIE 5: HOE GA IK, ALS ASSERTIEF PERSOON, OM MET FEEDBACK?

Stilstaan bij de wegwijzer

Wanneer maakte je een interpretatie in plaats van een waarneming? Hoe ben je erachter gekomen?

In welke situatie heb je assertief gereageerd? Heb je een reactie bij de andere veroorzaakt? Verbeterde de communicatie hierdoor?

Opmerking

Een eerste stap bij het geven van feedback is het neutraal kunnen beschrijven van de situatie. Het spreken vanuit jezelf is ook belangrijk, dit doen we door ik-boodschappen te formuleren.

Oefening 1: Ik-boodschappen formuleren

Een ik-boodschap gebruik je om op een objectieve manier te zeggen wat jij denkt, wat jij voelt of wat jij wilt.

Bijvoorbeeld:

- Jij negeert me. ⇒ Ik merk dat je vandaag stiller bent.
- Jij geeft me nog steeds geen antwoord. ⇒ Ik zit nog steeds met die vraag.
- Val me niet steeds in rede. ⇒ Ik zou het fijn vinden als je me laat uitpraten.
- Dit moet af. ⇒ Ik wil dit afmaken.
- Je bent er nooit voor me. ⇒ Het is belangrijk dat je nu even tijd voor me maakt.

Een ik-boodschap kunnen formuleren is nodig bij het geven van feedback.

- Iedereen krijgt een zinnetje.
- Tracht nu deze zin om te vormen tot een ik-boodschap.

Originele zin	Ik-boodschap
Zeg, ben je doof? Zet de muziek wat zachter.	
Jij luistert niet naar wat ik zeg.	



Originele zin	Ik-boodschap
Laat me dan toch uitspreken.	
Jij komt ook altijd te laat.	
Jij kunt toch nooit iets goed doen op je werk.	
Je ziet dat fout. Je hebt geen gelijk.	
Ruim op. Je bent lui.	
Je reageert je af op mij.	
Je bent onbetrouwbaar.	
Je mag niet alleen met je fiets naar school.	
Je doet vervelend. Leer eens alleen spelen.	
Je doet je best niet op school.	
Je bent stout. Je doet me pijn.	
Je begrijpt me niet.	
Je houdt geen rekening met mij.	
Het is verkeerd wat je doet.	



😊 **Tips**

Maak duidelijk wat je wilt, maar maak het positief. In plaats van te zeggen wat je niet leuk vindt, benoem je het gedrag dat je wel leuk vindt. Dus in plaats van “ik vind het niet fijn dat je me niet laat uitspreken”, maken we er een positieve boodschap van “ik zou het fijn vinden als je me laat uitspreken”.
Laat ook je lichaamstaal zelfzeker spreken.

Oefening 2: Feedback geven

Wat is FEEDBACK geven voor jou? Geef eens concrete voorbeelden. Wat is er moeilijk aan feedback geven? Hoe ga jij om met kritiek? Wat is er niet leuk aan kritiek?

FEEDBACK =

.....

.....

- Neem eerst de 4 stappen om op een goede manier feedback te geven door.
- Zet je in groepjes van 2.
- Bedenk een situatie op het werk waar je feedback zou kunnen of willen geven aan de andere.
- Bereid het geven feedback in deze situatie voor.
- We spelen nadien de situatie.
- Observeer de anderen en noteer wat goed is en wat er nog verbeterd kan worden.

Gesprek

Stap 1:.....

.....

Stap 2:.....

.....

Stap 3:.....



.....

Stap 4:.....

.....

Pluspunten	Werkpunten

☺ **Feedback geven – De verschillende stappen**

Feedback geven is niet gemakkelijk. We geven je 4 opéénvolgende stappen die je kunnen helpen om op een goede manier feedback te geven.

STAP 1

WAT ZIE IK (gebeuren)? >< WAT DENK IK?
Objectief beschrijven, waarnemen.
Niet interpreteren.

Voorbeeld:

ALS jij om 9u30 op het werk toekomt en we hebben afgesproken om om 9u. te beginnen...

“Ik merk dat je om 9u30 op het werk toekomt en we hadden gisteren om 9u. afgesproken.”

STAP 2

WAT IS HET EFFECT OP MIJ?
Wat voel ik? Wat denk ik?
Een ik-boodschap geven.

Voorbeeld:

... **DAN** voel **ik** mij niet gerespecteerd.

... **DAN** heb **ik** de indruk dat je geen rekening met me wil houden.



STAP 3

WAT HEB IK NODIG?

Wat wil ik (veranderen)?

Een voorstel formuleren.

Voorbeeld:

“Ik zou je willen vragen om mij tijdig te verwittigen, als je niet op tijd kunt komen.”

“Zou je me tijdig kunnen verwittigen als je niet op tijd kunt komen?”

STAP 4

WAT IS JOUW REACTIE HIEROP?

Wat denk, voel en wil jij?

Vragen naar het effect van jouw feedback op de ander.

Voorbeeld:

Wat denk jij hiervan?

Hoe komt dit bij jou over?

Begrijp je wat ik wil zeggen?

Wat is jouw reactie?

Wat vind je van dit voorstel?

☺ **Samengevat**

1. Wat zie ik?	Als jij ...
2. Wat is het effect op mij?	Dan voel ik me, denk ik, ...
3. Wat heb ik nodig?	Ik stel voor
4. Wat denk of voel jij?	Wat vind jij daarvan ... ?

☺ **Tips bij het geven van feedback**

- Reageer zo snel mogelijk als je feedback wilt geven.
- Houd het bij één ding.
- Geef je feedback kort en bondig.



- Let op je houding: open, goed doorademen, kalm.
- Reageer op zeer concreet gedrag en niet op meningen.
- Vraag of de ander je boodschap goed begrepen heeft.
- Vraag om de reactie van de ander.
- Luister naar de reactie van de ander.
- Gebruik ik-boodschappen.
- De ander hoeft het niet eens te zijn met jouw visie maar moet wel aanvaarden dat jij er zo over denkt.
- Je doel is om het gedrag van de ander te veranderen, dus val hem/haar niet aan, maar zoek samen naar oplossingen.
- Vraag aan de ander hoe hij/zij het probleem wil oplossen.
- Feedback gebruik je om de relatie met de andere te onderhouden, dus wordt niet in alle situaties gebruikt.

Oefening 3: Omgaan met kritiek of feedback

Soms geven mensen terecht feedback, soms geven ze kritiek op een ongegronde wijze en soms is deze kritiek ronduit kleinerend naar de persoon toe. Hoe reageren we erop?

- We bespreken eerst de regels van het ontvangen van feedback.
- Iedereen krijgt kritiek.
- Tracht nu te reageren op deze kritiek, zonder de communicatie te 'doden'.

De kritiek	Jouw reactie
1. Jij bent ook altijd te laat.	
2. Jij bent wel heel dominant.	
3. Hoe kun je dat nou aan haar vertellen? Je bent een volslagen idioot, volslagen onbetrouwbaar.	



4. Dat was te verwachten van een man / vrouw. Mannen / Vrouwen zijn allemaal hetzelfde.	
5. Ach, je geeft toch altijd toe. Dat doe je altijd.	
6. Ja, maak dat de kat wijs.	
7. Weet je wat dat is met jou. Je bent veel te emotioneel.	
8. Bij het minste schiet je uit je slof.	
9. Je besteedt veel te veel tijd aan je werk.	
10. Je bent niet flexibel genoeg op je werk.	
11. Jij luistert niet naar wat ik zeg.	
12. Je houdt geen rekening met mij.	
13. Je ziet dat fout. Je hebt geen gelijk.	

Feedback ontvangen – De verschillende regels

We worden niet graag met de vinger gewezen. Wie kritiek of feedback krijgt, heeft de neiging om in de verdediging te gaan. Op welke manier reageer jij op feedback of kritiek? Niet iedereen houdt zich aan de regels van feedback geven. Soms is feedback erg bitsig en heeft het meer de vorm van kritiek. Wat indien jouw gesprekspartner zich zelf niet aan de regels van feedback houdt?

Er zijn vier richtlijnen die je kunnen helpen om op feedback of kritiek te reageren:

- Luisteren
- Samenvatten
- Doorvragen
- Actie => Doe iets met de feedback



Een voorbeeld:

De feedback: *“Ik stoer me te pletter aan het feit dat je altijd te laat komt. Je neemt me absoluut niet au serieus.”*

STAP 1: Luisteren

Stel je open voor de andere.

Knik terwijl je de feedback of kritiek uit, Hum.

Laat de andere uitspreken.

Reageer niet direct met emoties (let op je mimiek, trek geen gezichten).

Probeer een open en neutrale lichaamstaal te gebruiken (oogcontact, ...).

STAP 2: Samenvatten

Vat in je eigen woorden samen wat de andere heeft gezegd.

Laat zien dat je de boodschap hebt begrepen.

“Je zegt dat het je stoorde dat ik te laat was.”

“Als ik je goed begrepen heb, vind je dat ik vaak te laat kom.”

STAP 3: Doorvragen

Vraag door naar wat de andere bedoelt. Vraag om concrete toelichting.

Probeer de kritiek te begrijpen.

Check of je de boodschap goed hebt begrepen.

“Wanneer was dat precies? Wat hadden we afgesproken?”

STAP 4: ACTIE

Doe iets met de feedback.

Toon waardering, tenzij het om afbrekende kritiek gaat.

A. Je bent het eens met de feedback:

“Ik was te laat, omdat Je zegt dat je door mijn gedrag het gevoel hebt dat ik je niet au serieus neem. Ik was me er niet van bewust. Ik stel het op prijs dat je me dit vertelt. Hoe kan ik je laten merken dat het wel zo is?”

B. De feedback is niet gegrond:

“Ik begrijp wat je zegt, maar ben het niet eens met je. Ik ben deze maand slechts één keer te laat op onze afspraak gekomen omdat de trein vertraging had. We zullen afspreken dat ik je in het vervolg verwittig als ik te laat zal komen. Is dat goed voor jou?”

De **techniek van doorvragen** kan je in vele situaties gebruiken. Door het toepassen ervan kan je vaak een geladen discussie temperen, misverstanden vermijden of je gesprekspartner verplichten om concreet te zijn.



Ook ten aanzien van je oversten kan je deze techniek gebruiken, zonder je vervelend te moeten voelen. Door het stellen van vragen toon je immers interesse in wat ze zeggen. We geven enkele voorbeelden van doorvragen:

De directie is ontevreden over jullie prestatie.

Hoe weet je dat? Waarover zijn ze dan precies ontevreden?

Kan je een voorbeeld noemen waarover ze ontevreden zijn?

Ik kan X daar toch niet mee opzadelen.

Waarom niet? Wat weerhoudt je precies?

Wat bedoel je daar precies mee?

☺ **Tips bij het ontvangen van feedback**

- Laat de ander volledig uitspreken zodat je goed weet waarover het gaat.
- Ga niet meteen in de tegenaanval – denk na over wat je accepteert en wat je wilt weerleggen.
- Vraag om verduidelijking: “Kan je me precies zeggen wat je er niet goed aan vindt?”
- Probeer kalm te blijven.
- Accepteren van kritiek is iets anders dan akkoord gaan met kritiek.
- Spreek met ik-boodschappen.
- De feedback zegt niet alleen iets over jou maar ook over de ander.
- Onthoud dat feedback gericht is op je gedrag en niet op je hele persoon.
- Indien de ander komt met verwijten, wijs dit af.
- Indien de kritiek klopt, bevestig dit dan.
- Vraag wat de ander voorstelt om het gedrag te veranderen.
- Beschouw feedback als een geschenk: de ander is begaan met jou en wil het contact verbeteren (anders kiest hij/zij voor de gemakkelijke weg en roddelt achter je rug).

Oefening 4: En nu beiden ... feedback geven en ontvangen

- We herhalen de techniek van feedback geven en ontvangen.
- Zet je in groepjes van 2.



- Zoek een situatie op het werk waar je feedback hebt gekregen van iemand.
- Bespreek eerst hoe het gesprek in werkelijkheid is gegaan.
- Bereid het geven van feedback in deze situatie voor. Noteer het gesprek in het klad. Respecteer de regels.
- Bereid het ontvangen van feedback in deze situatie voor.
- We spelen nadien de situatie.
- De anderen observeren en noteren wat goed is en wat nog verbeterd kan worden.
- Vertel nu ook eens hoe het gesprek in werkelijkheid is gelopen. Hoe zou je volgens de regels op je gesprekspartner reageren?

Gesprek

.....

.....

.....

.....

.....

Pluspunten

Werkpunten



➔ Wegwijzer 5

1. Let op je ik-boodschappen deze week. Probeer deze week bewust 2 x een ik-boodschap te geven.

.....
.....

2. Probeer deze week minstens 1 keer feedback te geven volgens de regels. Noteer hoe je de feedback gaf en wat er gebeurde.

.....
.....
.....

3. Probeer deze week minstens 1 keer op feedback of kritiek te reageren volgens de regels. Noteer hoe je reageerde en wat er gebeurde.

.....
.....
.....

4. De trainer legt de bedoeling van het coachinggesprek uit. Bereid je coachinggesprek voor (zie sessie 6).



SESSIE 6: COACHINGGESPREK: HOE VER STA IK OP MIJN TOCHT?

In een persoonlijk gesprek met de trainer bespreek je wat jouw belangrijkste leerpunten zijn. Hoe ver ben je al geëvolueerd? Welke resultaten wil je nog halen? Probeer het gesprek voor te bereiden.

Samengevat gaat dit gesprek over:

- Stand van zaken en verloop van de opleiding.
- Bekijken van je leerdoel en vorderingen.
- Bespreken van vragen en knelpunten: Waar heb je nood aan?
- Een concrete case zoeken waarrond je nog wil werken
- Een concrete uitdaging zoeken waarbij je je eigen grenzen leert verleggen

Vorbereiding:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



☛ **Alles samengevat: Standaardzinnen voor een vlotte communicatie**

DE BOODSCHAP

EFFECTIEF VERZENDEN

- duidelijk
- structureren
- goed articuleren
- letten op de toon
- letten op houding en oogcontact

AFCHECKEN

- begrijp je wat ik bedoel?
- kom ik duidelijk over?
- Wat denk je ervan?
- Wat is jouw reactie hierop?
- Heb je vragen?

ACTIEF LUISTEREN

- open staan
- niet tussen komen
- bevestigen
- samenvatten in je eigen woorden
- doorvragen:
 - wat bedoel je?
 - Begrijp ik je goed als je zegt dat...
 - Klopt het dat...
 - Heb ik het juist als...
 - Wil je nog eens herhalen want ik denk dat ik het niet helemaal begrijp

FEEDBACK GEVEN

- als je dit zo zegt, klinkt dat...
- dit komt Bij mij over
- ik heb de indruk dat....
- klopt het dat...?
- als je dit doet/zegt dan heeft dit als effect op mij



➔ **Wegwijzer 6**

Schrijf ook na het gesprek op tot welk resultaat het heeft geleid:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



SESSIE 7: HOE BEPAAL IK MIJN GRENZEN EN HOE GA IK OM MET CONFLICTEN?

Stilstaan bij de wegwijzer

Hoe reageerde men op je ik-boodschappen? Heb je feedback kunnen geven volgens de regels? Wat was de reactie van de andere?

Heb je kritiek of feedback gekregen deze week en hoe reageerde je erop? Hoe voelde je jezelf er nadien bij en heeft het de communicatie verbeterd?

Opmerking

Assertief zijn heeft niet enkel met feedback te maken. Je bewust zijn van je eigen grenzen en er heel duidelijk over zijn tegenover anderen, is heel belangrijk. Veel vrouwen zijn opgegroeid met het beeld dat zij MOETEN zorgen voor anderen, zodanig dat zij in hun leven en hun werk moeilijk neen kunnen zeggen.

Oefening 1: Je grenzen ervaren

Grenzen stellen is iets subjectiefs. Wat voor de ene een grens is, is voor de andere veraf. Hoe ervaar jij jouw grens?

- Ga recht tegenover een andere deelnemer staan en kijk elkaar aan.
- Laat voldoende afstand tussen jou en de andere deelnemer.
- Stap langzaam en stap voor stap naar de overkant.
- De deelnemer aan de overkant blijft staan.
- De deelnemer aan de overkant zegt stop wanneer hij het gevoel heeft dat de andere deelnemer dicht genoeg genaderd is en zijn grens bereikt is.
- Daarna is het de beurt aan de deelnemers aan de overkant om hetzelfde te doen.

Hoe voelt het als iemand over je grens gaat?

.....

.....

.....



Hoe voelt het om over de grens van de ander te gaan?

.....
.....
.....

Oefening 2: Je grens stellen door neen te zeggen

Vaak zijn we ons niet bewust van waar onze grens ligt.

- Ga per 3 zitten en praat over je grenzen op je werk of in je leven.
- Zoek ten minste één situatie waar je je grenzen laat overschrijden.
- De luisteraars stellen vragen over de situatie.
- Noteer nadien in stilte welke grenzen je hebt op je werk of in je leven.

Je grenzen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

We nemen het schema van ‘neen zeggen’ door.

We spelen situaties waarin je neen zou willen zeggen tegen de andere:

- Bedenk per 2 een situatie waarin het voor jou moeilijk is om neen te zeggen.
- Bereid de situatie voor.
- We spelen de situatie.
- We vragen aan de spelers hoe ze zich voelen en wat er in hun hoofd speelt.
- De anderen noteren pluspunten en te verbeteren werkpunten.



Gesprek

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pluspunten

Werkpunten



☺ **Tips: Hoe neen zeggen zonder respect voor de andere te verliezen?**

Ook bij neen zeggen, is een zelfzekere houding en lichaamstaal belangrijk. De manier waarop je “neen” formuleert, kan een grote invloed hebben op je gesprekspartner. Als je reeds in je lichaamstaal of taal onzekerheid uitstraalt, is het voor de andere gemakkelijker om toch aan te dringen.

Niet de persoon zelf afwijken. Beleefd het verzoek afwijzen.

NEEN SORRY ...

Een ik-boodschap gebruiken. Misschien kan het een andere keer?

IK WIL HET NU NIET DOEN
IK KAN HET NU NIET DOEN
IK HEB ER GEEN ZIN IN

Je hoeft geen verklaring of verontschuldiging te geven.
Wanneer men niet wil luisteren, dezelfde zin opnieuw herhalen.

WAAROM NIET? (eventueel, als je het nodig vindt)

OMDAT IK NU NIET KAN
OMDAT HET ME SLECHT UITKOMT
IK VIND HET LIEF DAT JE ME UITNODIGT, MAAR IK HEB ECHT
GEEN ZIN

Niet: Ik voel me ziek. Ik moet nog naar de dokter (alleen als het waar is).

Geen uitvluchten of leugens. Daardoor stel je het ‘neen zeggen’ gewoon uit. Je hoeft ook niet persé een reden te geven.

VOORWAARDEN STELLEN

ALLEEN TIJDENS DE WERKUREN
IK BEL TERUG, IK LAAT JE NOG IETS WETEN
IK WIL ER EVEN OVER NADENKEN
ALS IK HET MORGEN TERUG KRIJG

Ja zeggen onder jouw voorwaarden.



Oefening 3: Nadenken over conflicten

Iedereen heeft conflicten of verhitte discussies met anderen. Vaak wordt de situatie erger, omdat we niet weten hoe we met een conflict moeten omgaan. We kunnen op verschillende manieren op een conflict reageren.

- Denk even na over een conflict dat je recent hebt meegemaakt.
- Wat was de situatie?
- Hoe heb je gereageerd?
- Hoe heeft de andere gereageerd?
- Is het conflict opgelost? Ja /Nee
- Indien neen, waarom niet?
- Indien ja, was je tevreden over het resultaat? Waarom wel of waarom niet?
.....
.....

Om een conflict aan te pakken heb je zowel CONFRONTATIE als CONTACT nodig. Daarbij komt het erop aan een WIN/WIN-situatie na te streven = zoeken naar een oplossing die goed is voor beiden.



Oefening 4: Conflicten op een correcte manier aanpakken

We bespreken eerst de verschillende stijlen waarmee je conflicten kan aanpakken.

- Zoek voor elke stijl een gepaste voorbeeld(conflict)situatie.

Stijl	Gepaste (conflict)situatie
VECHTEN	
VLUCHTEN	
NEGEREN VERMIJDEN	
SAMENWERKEN CONFRONTEREN	
COMPROMIS	

- Neem nu terug je eigen conflictsituatie uit oefening 3 erbij.
- Welke stijl heb jij gebruikt?
- Vind je dit de beste stijl? Waarom wel, waarom niet?
-
-

Oefening 5: Advies geven aan elkaar over conflictsituaties

- Zoek een situatie, waarin je een conflict hebt gehad.
- Vertel de situatie aan de anderen.
- De anderen stellen vragen over de situatie.
- Je wacht buiten, terwijl de anderen nadenken over hoe je zou kunnen reageren op deze conflictsituatie en welke stijl dit dan is.
- Je komt terug binnen en krijgt het gratis advies.



- Welke oplossing vind jij nu het meest gepast? Waarom?

Oefening 6: Conflicten op de werkplek aanpakken

- Zoek per 2 een conflictsituatie die kan voorkomen op de werkplek.
- Probeer nu een stijl toe te passen, die volgens jullie het beste past in deze situatie.
- We proberen de stijl uit in een rollenspel.
- De anderen geven feedback.

☺ Verschillende manieren of stijlen om met conflicten om te gaan.

Bij een conflict is er een verschil in mening.

Er zijn 5 verschillende stijlen om met conflicten om te gaan. Welke stijl je gebruikt hangt af van 2 dingen:

- Je kunt veel of weinig aandacht hebben voor de andere: veel of weinig CONTACT = veel of weinig zorg voor de ANDERE.
- Je kunt veel of weinig aandacht hebben voor jezelf: veel of weinig CONFRONTATIE = veel of weinig zorg voor MEZELF.

We hebben dus 5 stijlen, die je op de tekening ziet:

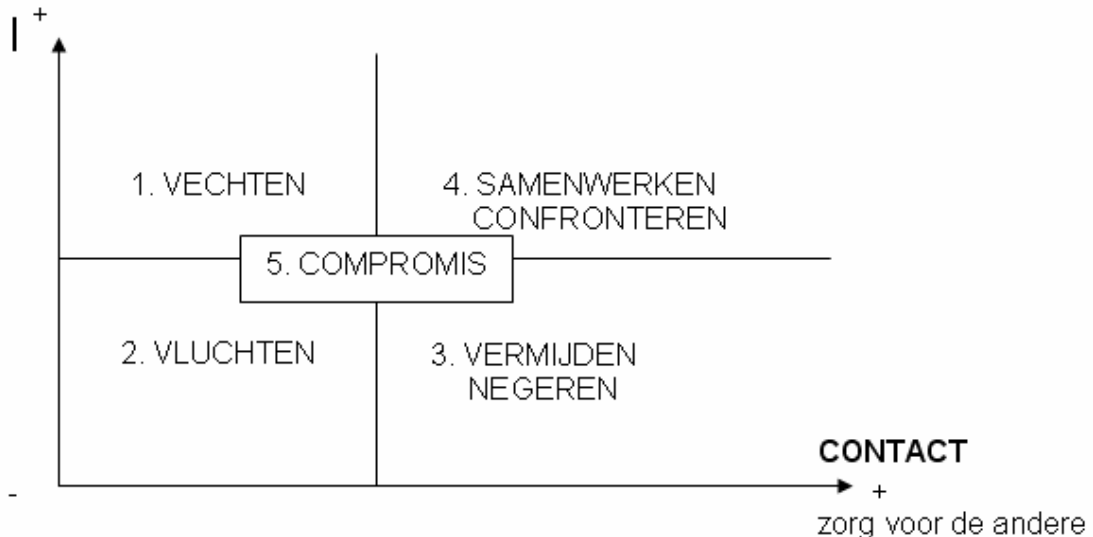
- VECHTEN: veel zorg voor jezelf, weinig zorg voor de andere = veel confrontatie en weinig contact.
- VLUCHTEN: weinig zorg voor jezelf, weinig zorg voor de andere = weinig confrontatie en weinig contact.
- VERMIJDEN of NEGEREN: weinig zorg voor jezelf, veel zorg voor de andere = weinig confrontatie en veel contact.
- SAMENWERKEN of CONFRONTEREN: veel zorg voor jezelf, veel zorg voor de andere = veel confrontatie en veel contact = WIN/WIN voor beiden.
- COMPROMIS: matige zorg voor jezelf en matige zorg voor de andere: oog voor beide partijen, maar ze leveren elk wat in.



Geen enkele stijl is slecht, maar je moet de stijl aanpassen aan de situatie.
Bijvoorbeeld: In een situatie die zeer bedreigend is voor jou, mag je best opkomen voor jezelf en weinig aandacht schenken aan het contact met de andere.

CONFRONTATIE

zorg voor mezelf



➡ Wegwijzer 7

1. Probeer deze week minstens één keer je grens aan te geven aan iemand. Noteer hoe je dit hebt aangepakt.

.....

2. Probeer deze week minstens één keer neen te zeggen tegen iemand, wanneer je dit echt wil. Hoe is dat gelopen? Hoe heb je neen gezegd?

.....

3. Probeer deze week bij een conflictsituatie de meest gepaste stijl uit te proberen. Hoe verloopt het conflict en welke stijl heb je gebruikt? Was je tevreden over het resultaat?

.....



SESSIE 8: MEER DISCUSSIESTOF: HOE GA IK OM MET VERSCHILLEN IN COMMUNICATIE?

Stilstaan bij de wegwijzer

Op welke manier heb je deze week je grens kunnen aangeven aan de andere?
Hoe verliep het neen zeggen? Was je tevreden over het resultaat?
Welke stijl heb je gebruikt om een conflict aan te pakken? Was je tevreden over het resultaat?

Opmerking

Conflicten ontstaan vaak omdat we ons wel eens irriteren aan anderen. Wat irritant gedrag is voor de ene, is het soms niet voor de andere. Dit heeft vaak te maken met onze eigen kwaliteiten en de kwaliteiten die wij te weinig hebben.
Hoe gaan we om met dit irritante gedrag? En welke uitdaging ligt hierin voor onszelf?

Oefening 1: Discussies met een stoelendans

We gaan discussiëren over een welbepaald onderwerp:

- We gaan er in het bijzonder op letten dat we ons inleven in het standpunt van de tegenpartij.
- Het inleven moet ook duidelijk zijn in ons taalgebruik en in onze lichaamstaal.
- We vormen 2 even grote groepen: de PRO'S en de CONTRA's.
- De trainer geeft een onderwerp waarover we gaan discussiëren.
- Elke groep gaat eerst de discussie voorbereiden: ze zoeken argumenten die ze in de discussie zullen gebruiken.
- De pro's en de contra's gaan tegenover elkaar zitten in een rij.
- De discussie start.
- Nadien wordt de discussie besproken door de trainer.

Positief	Te verbeteren	Verbetering



--	--	--

- We spelen de discussie nogmaals, maar de rollen worden omgedraaid.
- Was het gemakkelijk om je in een andere rol in te leven?

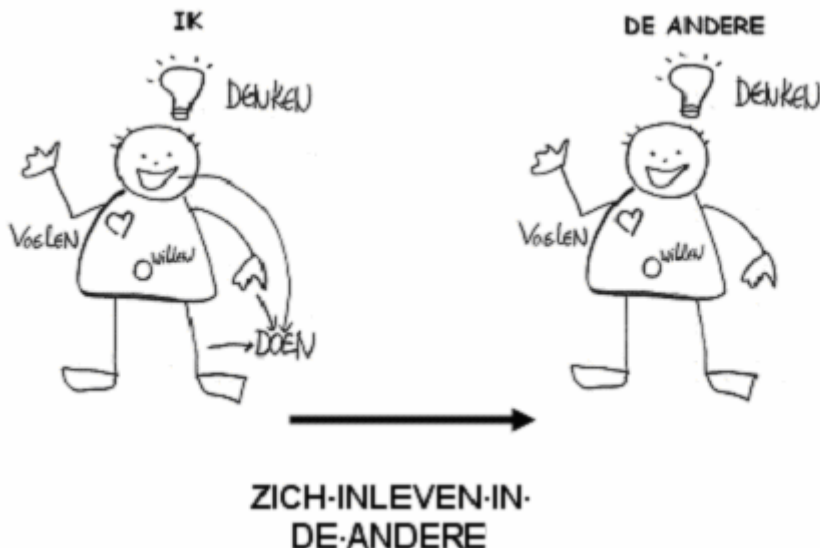
☛ **Omgaan met verschillen in communicatie**

Misverstanden in communicatie ontstaan vaak omdat je de andere niet helemaal begrijpt.

We kunnen bij onszelf gedrag veranderen, zodat de storing wordt opgelost. Dit doen we door ons in te leven in de andere.

De manier waarop we iets zeggen, toont vaak of we ons kunnen inleven in de andere of niet.

IK = OK = JIJ



ZICH INLEVEN ⇒

1. door vragen te stellen
2. door in je eigen woorden te herhalen wat de andere heeft gezegd
3. dan pas een standpunt in te nemen, zonder je eigen argumenten te vergeten



Voorbeeld:

1. Wat bedoel je met ...? Hoe zie je ... dan? Op welke manier ga je ... dan oplossen?
2. Wat jij bedoelt is Klopt dat?
3. Ik begrijp je, maar ben het er niet mee eens, omdat ...

☺ **Valkuilen bij discussies**

Meestal zijn we meer bezig met onze eigen argumenten, zodat we geen oog hebben voor het verhaal van de anderen. Het winnen/verliezen – spel kan zeer sterk aanwezig zijn in discussies.

Dingen die vaak worden gezegd in discussies, maar die ervoor zorgen dat je je eigenlijk niet inleeft in de andere:

- Het gaat niet over
- Ik vind dat geen argument.
- Je hebt geen gelijk.
- Ja, maar
- Ik vind het niet goed.
- Denk daar maar eens goed over na!
- Kun je je dat voorstellen.
- Niet luisteren, door elkaar praten.
- Over andere aspecten beginnen te praten, argumenten van de andere negeren, er niet op ingaan en te veel met het eigen verhaal bezig zijn.
- Wie het goed kan zeggen, wint vaak.
- Neen, dat heb ik niet gezegd.

Oefening 2: Je eigenschappen - Kwaliteit of niet?

Zijn eigenschappen kwaliteiten of niet? Soms ergeren we ons wel eens aan de karaktertrekjes van anderen.

- We noemen een aantal kwaliteiten of 'goede karaktertrekken' van iedere cursist.
- Wat wordt deze kwaliteit, als je er te veel of te weinig van hebt?
- Herkent de persoon de uitersten? Bevindt hij zich wel eens in deze uitersten?



Te weinig	Kwaliteit	Te veel

 **Opmerking**

Elke eigenschap is een kwaliteit. Vaak worden kwaliteiten te veel ingezet, soms gebruiken we er te weinig van. We ergeren ons vaak aan dat te weinig of dat te veel en bestempelen de eigenschap als een slechte eigenschap. De kunst is de kwaliteit die erachter schuilt te herkennen. De kwaliteit is in feite neutraal positief.

Bovendien ergeren de uitersten zich vaak aan elkaar. Een pietje precies zal zich ergeren aan een sloddervos en omgekeerd.

Oefening 3: Kernkwadrant van Ofman - Hoe kijk je naar irritant gedrag?

Hoe gaan we om met irritant gedrag van anderen?

- Zoek in je eigen werk- of leefomgeving iemand waar je je wel eens aan ergert.
- Om welke eigenschap erger je je aan deze persoon: plaats dit bij nummer 1.
- Probeer nu de eigenschap of kwaliteit erachter te zien en zet deze bij nummer 2.
- Zoek de tegengestelde eigenschap van jezelf en plaats dit bij nummer 3.
- Heb je wel eens te veel van deze eigenschap, plaats dit bij nummer 4.
- Kan je op die manier de persoon beter appreciëren?
- Leer je op deze manier ook iets over jezelf en je eigen valkuilen?
- Wat heb jij nog al eens te veel of te weinig?
-
-



HET KERKWARDRANT VAN OF MAN

3. Jouw tegengestelde KWALITEIT	4. Jouw VALKUIL
1. IRRITATIE in de andere	2. Jouw UITDAGING, de kwaliteit van de andere zien

☺ **Omgaan met irritant gedrag van de andere**

Twee tegenpolen irriteren zich soms in elkaar maar hebben ook van elkaar te leren: Wat de ene te veel heeft, heeft de andere te weinig.

Achter de irritatie gaat bij de ander een kwaliteit schuil die mijn uitdaging is – dit is een kwaliteit die ik bij mezelf niet of onvoldoende toelaat, durf, wil of kan tonen.

Vergeet niet dat kwaliteiten positief neutraal zijn en dat er geen slechte eigenschappen bestaan.



HET KERNKWADRANT VAN OF MAN

3. Jouw tegengestelde KWALITEIT Wat is jouw kwaliteit die daar tegenover staat? Dit is een kwaliteit die het tegengestelde is van de uitdaging. Vaak heeft de andere dit te weinig. Voorbeeld: Laten zien wie je bent en wat je kunt	4. Jouw VALKUIL Heb je soms ook te veel van je kwaliteit? Dit kan dan weer een bron van irritatie zijn voor de andere. Opscheppen. Uitpakken met je kwaliteiten en resultaten. Dikke nek
1. IRRITATIE in de andere In wat irriteer je je bij de anderen? Onzichtbaarheid, Onzekerheid Jezelf en je prestaties wegstoppen	2. Jouw UITDAGING, de kwaliteit van de andere zien Probeer hierachter een kwaliteit te zien. Dit is vaak iets wat jij te weinig hebt. Jouw uitdaging is de kwaliteit in de andere zien en zelf iets meer van deze kwaliteit kweken. Bescheidenheid

➔ **Wegwijzer 8**

1. Probeer je deze week in een discussie maximaal in te leven in de situatie van de andere en toon dit ook op het vlak van taal en lichaamstaal. Vergeet wel je eigen standpunt niet. Hoe verliep de discussie?

.....

2. Wanneer heb je je deze week aan iemand geërgerd? Probeer de oefening van het kernkwadrant nog eens toe te passen op deze persoon en jezelf. Zie je de persoon nu anders, door er op deze manier naar te kijken?

.....



HET KERNKWADRANT VAN OF MAN

3. Jouw tegengestelde KWALITEIT	4. Jouw VALKUIL
1. IRRITATIE in de andere	2. Jouw UITDAGING, de kwaliteit van de andere zien



SESSIE 9: WELKE HINDERNISSEN LIGGEN ER OP MIJN PAD?

Stilstaan bij de wegwijzer

Hoe voelde je je bij de discussie? Kon je je goed inleven?
Ben je de persoon die je ergert, door de oefening van het kernkwadrant toe te passen, anders en positiever gaan bekijken? Waarom?



Opmerking

Stilaan naderen we het einde. We hebben al wel gemerkt dat communicatie niet zo simpel is en dat we vaak vervallen in onze oude gewoontes.
Ook kunnen er nog steeds hindernissen zijn, die je beletten te experimenteren met bepaalde aspecten van communicatie. Deze hindernissen kunnen op verschillende vlakken aanwezig zijn. Daar gaat het vandaag over.
We staan vandaag ook stil bij ons eigen leerproces.

Oefening 1: Hindernissen in denken en voelen

Gedachten en emoties kunnen ons gedrag en onze communicatie beïnvloeden. Gedachten kunnen ook emoties, zoals boosheid, agressie en angst tot gevolg hebben. Vaak overmeesteren negatieve gedachten ons en vergeten we positief of neutraal te denken. Op die manier zullen we bepaalde confrontaties of bepaalde communicatie uit de weg gaan.

Bijvoorbeeld:

Er is iets gebeurd in je leven, wat niet zo fijn is.

Je gedachte kan negatief en eerder passief zijn ⇒ “Het moet mij weer overkomen!”
Of je kunt positief denken ⇒ “Wat kan ik in de toekomst doen om dit te vermijden?”

Vaak heeft de negatieve gedachte ook angst of een andere emotie als gevolg ⇒
“Dit zal ook weer mislukken.”

En soms durf je niet meer te reageren in de situatie ⇒ “Dus, ik probeer het ook niet meer.”

Door er anders over te denken (andere positieve gedachten), ga je ook vaak anders naar de situatie kijken.



- We praten even over gedachten, obstakels en angsten die tot passief of agressief gedrag kunnen leiden.
- Denk nu eens aan je eigen persoon. Probeer ook obstakels en hindernissen te vinden voor jezelf: “Waarom praat je niet graag in groep?”, “Waarom ga je nogal snel in de verdediging?”, “Waarom zeg je niet vaak wat je denkt?”

Mogelijke obstakels (angsten, boosheid, gedachten)

--

Oefening 2: Hindernissen in denken en voelen overwinnen

Een angst of een negatieve gedachte is iets dat er eigenlijk niet is. Onze hersenen maken onze angsten en beïnvloeden onze emoties.

Door realistisch en minder emotioneel te denken over de werkelijkheid, kunnen we onze angst soms verdrijven. Hetzelfde geldt voor andere emoties, zoals agressie of boosheid.

Een voorbeeld van passief gedrag:

Als jongste telg in het gezin, was er weinig oor voor mijn mening. Door dit jarenlang te ervaren, kan je zoiets hebben als: “Niemand luistert ooit naar mijn mening”. Dit kan dan weer tot gevolg hebben, dat je nu eerder je mond houdt.

We buigen de emotionele gedachte om tot een realistische gedachte. Wat je vroeger hebt ervaren, geldt niet noodzakelijk in alle situaties.

Als ik mijn mening niet zeg, dan kan de andere niet weten hoe ik erover denk. De andere kan het met me eens zijn of niet. In elk geval heb ik het recht om te zeggen hoe ik erover denk, evengoed als de andere het recht heeft om zijn eigen mening te hebben.



Een voorbeeld van agressief gedrag:

Mijn vader was vroeger als ik klein was, iemand van de stalen aanpak, als een ijzeren hand die over het gezin regeerde. Zijn wil was wet en er moest geluisterd worden. Veel ruimte voor knuffels en emoties was er niet. En enkele keren in de week, hoorden we van hem dat het leven voor de winnaars was. "Mijn kinderen zijn geen slappelingen!", het galmt nog steeds door mijn oren. Ik ga in mijn werk dan ook over lijken, niemand moet mij iets in de weg leggen. Vaak verwijt men mij dat ik niet luister naar de mensen, luisteren is voor watjes!

We buigen de eerder agressieve gedachte om tot een realistische gedachte. Wat je vroeger hebt ervaren, geldt niet noodzakelijk in alle situaties.

Het is belangrijk goed voor mezelf te zorgen en op te komen voor mijn mening, maar ik moet ook anderen respecteren. Dit toon ik door naar hen te luisteren.

- Verander de niet realistische (negatieve of agressieve gedachte) in een positieve en realistische gedachte en probeer de angst of agressie te verdrijven.

Niet realistische gedachten die tot passief gedrag kunnen leiden	Angst
1. Ik ben dom. Ik ben een slappeling.	Zelfonderschatting
2. Ik moet de beste zijn. Ik mag geen fouten maken.	Perfectionisme Minder zelfvertrouwen
3. Ik wil geen ruzie, dus ik houd mijn mond. Ik wil dat hij/zij mij aardig vindt, dus ik doe alsof ik het met hem/haar eens ben.	Angst voor afwijzing
4. Dit zal ook weer mislukken. Als ik dit niet goed doe, word ik ontslagen.	Rampgedachten
5. Goede kinderen staan altijd klaar voor hun ouders. Beleefde mensen zwijgen en knikken.	Opgelegde normen (uit de opvoeding)
6. Mijn baas wordt vast boos als ik het niet eens ben met hem.	Invullen van reacties voor anderen. In de plaats van de andere denken.

1.
2.
3.
4.
5.



6.

Niet realistische gedachten die tot agressief gedrag kunnen leiden	Realistische gedachte
1. Als ik anderen wat vraag, moeten ze luisteren.	
2. De aanval is de beste verdediging.	
3. Het gebeurt zoals ik wil.	
4. Met mij valt niet te spotten.	
5. Als je jezelf zwak opstelt, lopen mensen over je heen.	
6. Ik zal wel eens laten zien wie de sterkste is.	
7. Ik moet winnen.	

- Denk na over je eigen hindernissen.
- Leiden ze tot passief of agressief gedrag?
- Buig je eigen hindernissen (angsten, agressie en emotionele onrealistische gedachten) om tot realistische gedachten.

Jouw emotionele gedachten ombuigen tot realistische gedachten:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Oefening 3: Hindernissen bij het neen zeggen

Ook gedachten kunnen je ervan weerhouden om neen te zeggen tegen anderen. Ga na of die gedachten waar zijn.

Bijvoorbeeld:

Een collega heeft privé-problemen. Hij/zij kan het werk even niet aan en wil enkele klussen aan jou overdragen. Je zit zelf tot over de oren in het werk en je kunt er eigenlijk niets extra's bij hebben.

Waarom kan je niet neen zeggen?

a. Je bent bang je collega te kwetsen.

Wanneer kwets je iemand? Misschien als je botweg zegt dat je collega zelf zijn/haar problemen moet oplossen en ze niet bij jou moet neerleggen. Of als je niet reageert en het werk laat liggen. Maar niet als je uiteenzet hoe overvol jouw takenpakket al is en hoe rot je het voor je collega vindt dat je geen werk kunt overnemen. Daarmee toon je respect voor de situatie van de ander én neem je jezelf serieus.

b. Je bent bang dat je collega boos wordt.

Waarom denk je dat? Hoe kom je aan deze veronderstelling? Je vult de reactie van de ander in zonder dat je hem checkt.

En nog iets: wat áls je collega boos of teleurgesteld is om je afwijzing? Dat mag. Je kunt begrip tonen voor zijn/haar reactie en tóch besluiten niet op het verzoek van je collega in te gaan.

c. Je voelt je schuldig (opgelegde normen en overtuigingen).

Goede collega's staan altijd voor elkaar klaar, is jouw stellige overtuiging. Of je bent opgegroeid met de eeuwige beleefdheid naar iedereen. Maar: Waar staat dat? Wie zegt dat? Hoe kom je aan die gedachte en is die wel altijd waar?

Formuleer nu assertieve, realistische gedachten:

1.

.....

2.

.....

3.

.....



Oefening 4: Is mijn droom werkelijkheid geworden?

We gaan een fantasieoefening doen.

- Luister naar wat de trainer zegt en probeer je maximaal te ontspannen.
- Ga per 2 rustig ergens zitten en doe je verhaal aan elkaar.
 - o Wat was je geschenk?
 - o Ontbrak het je soms aan fantasie? Hoe zou dit komen?
 - o Hoe was de ontmoeting?
- Noteer voor jezelf, wat je van de ontmoeting wilt onthouden:
.....
.....
.....

Oefening 5: Hoe zie ik mezelf in de toekomst en hoe symboliseer ik dat?

- Ga per 2 zitten en brainstorm over vroeger, over nu en over de toekomst.
- Probeer dit zoveel mogelijk te linken met wat we in de cursus gezien hebben.
- Stel vragen aan elkaar.
 - o Hoe zag je jezelf voor de cursus?
 - o Wat is er sindsdien veranderd? Hoe merk je dat? Zijn er concrete dingen verbeterd?
 - o Hoe zie je jezelf over enkele jaren?
 - o Waaraan moet je nog werken?
- Noteer het belangrijkste uit het gesprek.

VOOR DE CURSUS	NU	TOEKOMST



Volgende sessie is het aan jullie! We gaan bewust stilstaan bij onszelf en bij de anderen. Uiteraard kleden we deze sessie in met een feestelijk tintje.

- Iedereen stelt volgende les zijn eigen leertraject op een persoonlijke en symbolische wijze voor.
- Leef je maar eens op creatieve wijze uit. Het symbool voor je leertraject kan alles zijn. Het is wel van belang dat het om iets visueels gaat:
 - o een geboetseerd beeldje, een knutselstuk, een schilderij, een bloemstuk, ... ;
 - o een collage van foto's, artikels, ... ;
 - o een gedichtenbundel, tekstjes, ... ;
 - o een muziekstuk;
 - o een symbolische taart;
 - o een actieplan met goede voornemens;
 - o of andere dingen.
- Volgende vragen kunnen je helpen om tot het symbool te komen:
 - o Waarin ben jij gegroeid? Waar bevind je je in je leertocht? Hoe merk je dat? Hoe symboliseer je dat?
 - o Waarin lukte het groeien minder goed?
 - o Voor welke aspecten rond communicatie ga je jezelf inspannen?
 - o Waar wil je naartoe groeien?

Besluit

Bewust stilstaan bij jezelf en de toekomst, is geen luxe ! Doe dit af en toe.

Wegwijzer 9

1. Bereid iets voor dat je volgende sessie zal presenteren en dat symbool staat voor wat je hebt geleerd. Werk de laatste oefening thuis af.

2. Denk na over de anderen in de cursus. Waarin zijn zij volgens jou gegroeid?



PERSOON	GEGROEID IN



SESSIE 10: IS MIJN DROOM WERKELIJKHEID GEWORDEN?

Oefening 1: Stilstaan bij jezelf en je leertocht

- Iedereen stelt zijn eigen leertraject op persoonlijke wijze voor aan de anderen.
 - o Waarin ben jij gegroeid? Waar bevind je je in je leertocht? Hoe merk je dat? Hoe symboliseer je dat?
 - o Waarin lukte het groeien minder goed?
 - o Voor welke aspecten rond communicatie ga je jezelf inspannen?
 - o Waar wil je naartoe groeien?
- Deze oefening is er niet enkel om je bewust te laten nadenken over je leertocht en hoever je hierin staat, maar je hebt jezelf ook durven tonen. Hoe was het voor jou om jezelf te tonen?

.....

Oefening 2: Groeien doe je soms onbewust

Vaak zijn we toch positief geëvalueerd in een richting, zonder dat we het merken. Dikwijls merken anderen dit wel. Daarjuist hebben we ons eigen leertraject geëvalueerd. Nu laten we de anderen spreken. Waarin ben jij, volgens hen, gegroeid?

- We maken een kaart, als aandenken aan de cursus.
- Iedereen schrijft iets over je groeiproces op je kaart.
- Zet thuis deze kaart, samen met het symbool voor je leertraject, in het zicht.
- Het zal je altijd herinneren aan de cursus, want hier eindigt het natuurlijk niet !!

Oefening 3: Je groeiproces feestelijk beklinken en je toekomst vieren

Het einde van de cursus is in zicht. Dit moet natuurlijk beklonken worden met een feestelijke toets. Bovendien willen alle deelnemers en de trainer, je veel succes toewensen voor de toekomst.

Een laatste weggever ... de definitieve wegwijzer!



➔ Definitieve wegwijzer

We hebben geprobeerd om je in een aantal weken inzicht te geven in:

- jezelf, je kwaliteiten en je grenzen;
- de communicatie met anderen;
- assertiviteit;
- feedback;
- conflictsituaties;
- verschillen in communicatie;
- en andere verwante onderwerpen.

Door het inoefenen van kwaliteiten op het vlak van communicatie, heb je wellicht enig inzicht in jezelf gekregen, heb je geleerd een aantal communicatievaardigheden toe te passen en misschien meer.

Jezelf ontwikkelen en communicatievaardig worden doe je niet op één, twee, drie. Je kunt alleen verder groeien, door stap voor stap iets meer in de goede richting te komen.

Wat we trachten te zeggen, is dat je deze cursus niet aan de kant mag leggen. Probeer jezelf verder te ontwikkelen op communicatief vlak door nieuwe uitdagingen aan te gaan. Door alle dagen meer en meer aan te durven, zullen bepaalde zaken een gewoonte worden.

Moest je ergens mee zitten, nog een vraag hebben, nood aan een advies, ... aarzel dan niet om mij, als trainer, te contacteren. We zullen graag voor je klaar staan, om je even een duwtje in de rug te geven.

Ook al zijn jullie stuk voor stuk geweldige personen, aan persoonlijke groei komt geen einde ! Doe verder met wat wij in gang hebben gezet !

We wensen je nog veel succes op je werk, in je leven en met je persoon !



BIJLAGEN