



Klachten- en conflicthantering: zo ga je er positief mee om

Docent: Karin Godyns

 **ZORGPunt**
opleidingscentrum

Initiatief van vzw zorg.be
Molenstraat 31 bus1 - 8790 Waregem
www.zorgpunt.be - opleiding@zorgpunt.be

I. INLEIDING

“De Klant is Koning” - Gezegde

Het spreekwoord zegt “de klant is koning”. Hiermee wordt bedoeld dat de klant een belangrijk persoon is. Een koning (lees “klant”) is iemand die wensen (lees “behoeften”) heeft die het volk (lees “huishoudhulp/zorgkundige”) dient in te willigen. Althans, zo ging het er in lang vervlogen tijden aan toe.

Als je vandaag in dit soort denken meegaat kan je soms het gevoel hebben onmachtig te staan tegenover een veeleisende klant. Je neemt dan een onderdanige houding aan en denkt dat je niet mag reageren.

Dat een klant recht heeft op een goeie service staat buiten kijf. Een klant heeft ook het recht om te reageren als hij vindt dat de service ‘anders’ is dan hij verwacht had. Jij als huishoudhulp/zorgkundige hebt het recht om een reactie te verschaffen.

Hoe je kan reageren, zodat er een win-win-situatie ontstaat leer je in deze opleiding.

II. WAT KLANTEN VERWACHTEN?



Wat is een klant?

- degene die een product of dienst afneemt van een leverancier of organisatie tegen betaling
- degene aan wie wij een professionele service verlenen
- degene met wie we “een professionele, klantgerichte, vriendelijke” relatie hebben

Wat is een klant niet?

- Een persoonlijke vriend

Klanten verwachten ongeveer allemaal hetzelfde:

- Klantgerichtheid
- Vriendelijkheid
- Stiptheid
- Nakomen van afspraken
- Een professionele dienst (waar) voor hun geld

Oefening: bestudeer onderstaande lijst met kenmerken en geef aan hoe belangrijk dit element is om als klant tevreden te zijn

	groot	gemiddeld	laag
Eerlijke behandeling			
Beleefdheid			
Vriendelijkheid, een open benadering			
Contact laat een prettige indruk na			
Zich belangrijk voelen			
Een voorkeursbehandeling			
Geruststelling			
Naam van de klant kennen en gebruiken			
Net en verzorgd voorkomen			
Niet onnodig hoeven wachten			
Duidelijke afspraken die de klant begrijpt			
Een oplossing als zich een probleem voordoet			
Oogcontact,oprechte glimlach			
Beloften die worden nagekomen			
Het recht van wensen en behoeften			
Een alerte reactie als er iets mis gaat			
Vertrouwen			
Een dienst/product die tegemoet komt aan wat de klant verwacht			

Oefening: vergelijk de mogelijkheden en geef aan met welke mogelijkheid de klant het meest tevreden zou zijn

	Situatie	mogelijkheid 1	mogelijkheid 2
1	Een man heeft in een winkel boodschappen gedaan. Aan de kassa zorgt de verkoper dat...	... de zwaarste boodschappen onderin de tas komen	... hij de boodschappen verdeelt over 2 tassen en biedt aan de tassen naar de auto te brengen
2	Een klant komt de auto ophalen na een onderhoudsbeurt. De mecanicien zegt...	“... alles is in orde, maar de banden beginnen te slijten. Je kan verder tot aan de volgende onderhoudsbeurt, maar niet langer. Tot over 6 maanden. Rij voorzichtig!”	“... tot over 6 maanden!” En rij voorzichtig!”
3	Een gezelschap van 6 mensen heeft een tafel gereserveerd in een restaurant. De eigenaar vertelt dat de tafel nog bezet is en dat het nog een kwartiertje zal duren...	... en stelt voor dat ze een drankje gebruiken aan de bar	... en zegt dat hij er alle begrip voor heeft mochten ze willen vertrekken. Maar als ze toch willen wachten, ze op kosten van het huis een drankje kunnen nuttigen.
4	Een huishoudhulp kreeg van de klant een lijst met taken. Als haar tijd erop zit zijn niet alle taken afgewerkt die op de lijst staan.	Ze zegt tegen de klant dat ze geen tijd gehad heeft om alles af te werken en vertrekt	Ze geeft duidelijk aan welke taken niet konden worden uitgevoerd en vraagt aan de klant: “met welke taken vind jij het belangrijk dat ik volgende week start”

Situatie 1:

Situatie 2:

Situatie 3:

Situatie 4:

- Het verschil tussen een tevreden en een ontevreden klant heeft voor de klant weinig te maken met de dienst of het product, maar des te meer met de mensen die er werken.
- Elke individuele huishoudhulp/zorgkundige/werknemer is belangrijk, omdat zijn/haar gedrag het verschil uitmaakt, het onderscheid betekent.

III. HOERA EEN KLACHT!



Wat is een klacht?

- ✓ 80% emotie en 20% feiten
- ✓ Elke situatie waarin een klant niet volledig tevreden is over een prestatie, werk of aankoop
- ✓ Het uiten van dit ongenoegen naar de dienstverlener noemen we een klacht
- ✓ Een klacht is een signaal, feedback
- ✓ Bij een mondelinge (persoonlijke of telefonische) klacht wordt de ontvanger overspoeld en is het belangrijk ogenblikkelijk en volwassen te reageren. Dit is vaak een moeilijke klus

Oefening: wat denk jij?

	waar	niet waar
Als klanten niet klagen, dan betekent het dat we het goed doen		
Een klant meer of minder maakt toch niet uit voor het bedrijf		
Ook al lossen we de klacht goed op het blijft toch hangen en ze gaan toch anders doen tegen mij		
Klanten zijn nooit tevreden		
Klanten moeten zich schikken naar mij en ik niet naar hen		
Goeie klanten zijn klanten die nooit klagen		

Wat is het belang van een klacht?

- ✓ Een klacht is een kans om te groeien
- ✓ Een klacht is een signaal
- ✓ Een klacht wijst op een zwakke plek
- ✓ Het effect van een goede klachtenbehandeling: tevreden klanten praten gemiddeld met 5 anderen over hun positieve ervaringen. Ontevreden klanten daarentegen praten met gemiddeld 20 mensen over hun klacht.
- ✓ Een ontevreden klant die niet gehoord wordt kan naar de concurrentie stappen. Dit is verlieslatend voor het bedrijf. Dus ook voor jou

Oefening: geef nog redenen waarom het belangrijk is goed met klachten om te gaan

.....

.....

.....

.....

Soorten klachten

✓ Gegronde klachten

Geen discussie mogelijk, de klacht is juist en duidelijk. Deze klacht moeten we onmiddellijk aanvaarden, ons excuseren en de klant bedanken voor het melden

✓ Ongegronde klachten

❖ Aanvaardbare klachten

De klant heeft geen gelijk, maar we gaan de klacht toch aanvaarden. Dit om de klant te behouden of omdat het weinig inspanning vraagt om de klacht te verhelpen

❖ Niet-aanvaardbare klachten

De klant overdrijft of is nooit tevreden. In dit geval gaan we de klacht niet aanvaarden en de fout niet herstellen. Als je er niet zeker van bent of het om een gegronde of ongegronde klacht gaat, dan moet je de klacht aanvaarden. Je moet de klant wel altijd serieus nemen.

Oefening: duid aan welke klachten volgens jou gegrond, ongegrond, aanvaardbaar of niet-aanvaardbaar zijn

	Gegrond & Aanvaardbaar of niet-aanvaardbaar
Suzy werkt 5 jaar bij Paul en Mariette. Ze hebben een goede professionele relatie. Suzy komt sporadisch op woensdagmorgen pas om 8u10 aan. Op dinsdagavond repeteert haar zangclub en het loopt af en toe eens uit. De klant maakt een opmerking over haar regelmatig te laat zijn. Ze had nochtans verwittigd dat ze wat later zou kunnen zijn.	
Mila komt aan bij haar klant om 7u50. Ze heeft nog wat tijd en rookt nog een sigaret rechtover het huis waar haar auto geparkeerd staat. De klant maakt een opmerking over de geur die ze mee binnen brengt en die in zijn huis blijft hangen.	
Frida haar man is net ontslagen uit het ziekenhuis. Het wordt een maandenlange revalidatie. 's Morgens komt de verpleegster hem verzorgen. Ze spreekt met haar klanten af en komen tot een akkoord dat ze pas om 8u30 zal starten, maar dan ook een half uur later zal blijven. Na enkele maanden vinden sommige van de klanten dit niet meer fijn en maken er een opmerking over.	
Elzebelle heeft duidelijke afspraken gemaakt met haar klanten. Ze weet precies wat ze elke week moet doen. Indien de klanten extra taken uitgevoerd willen krijgen, zoals de ruiten wassen dan vallen er een aantal taken van de lijst af. Klant Irma is hier ontevreden over en belt naar bureau om te zeggen dat Elzebelle nooit de afgesproken afspraken nakomt.	
Sylvain heeft het moeilijk. Hij zit midden in een hevige echtscheiding. Hij praat veel in detail tegen zijn klant over wat er gaande is. Hij is soms stil en teruggetrokken en soms onvriendelijk. "Gelukkig dat ik zulke luisterbereide klanten heb" denkt hij. 1 klant vindt het echter na een tijd genoeg geweest. Ze hebben ook hun rugzak met problemen. Ze bellen naar kantoor en vragen om voortaan iemand anders te sturen.	
Jommeke houdt niet van schuren. Je kan de vloer ook met een zeer natte dweil schoon krijgen. De klant staat er nochtans op dat de vloer elke week geschuurd wordt. Jommeke denkt: "wie is hier de professional?" Hij doet wat hij denkt dat het beste is. Ze zijn per slot van rekening toch niet thuis. Op zekere dag krijgt de klant het in de mot en maakt hier een opmerking over.	
Klant vraagt aan Astrid om de auto te poetsen. Ze mag dan een aantal andere taken laten vallen. Astrid weigert dit. Dit behoort namelijk niet tot de taken die ze mag uitvoeren. Klant is boos en blijft aandringen.	

IV. VAN KLACHT TOT KLANT



Auw, een klacht!

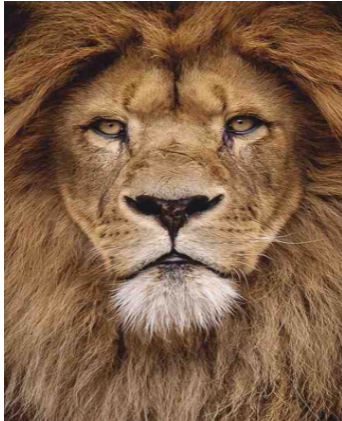
- ❖ Je doet je werk met hart en ziel. Een klacht doet daarom pijn
- ❖ Intern mag je emotioneel zijn. Extern moet je professioneel zijn
- ❖ Aanvallen is de slechtste verdediging. De verdediging is sowieso niet de beste
- ❖ Doel is om een tevreden klant te krijgen en toekomstige klachten proberen te voorkomen

Keer het om: Jippie, een klacht!



- ❖ Neem iedere klacht, van iedereen, serieus
- ❖ Iedere klacht is een gratis advies om je dienstverlening te verbeteren
- ❖ Iedere klacht is een kans om van een ontevreden klant een tevreden klant te maken
- ❖ Iedere klacht is een kans om als persoon te groeien en jezelf te ontwikkelen in geweldloze communicatie

Stappenplan: LEO techniek



- 1) Luisteren
- 2) Empathie
- 3) Oplossing

In essentie klagen klanten niet graag. Meestal duurt het ook een tijd voordat klanten dit doen.

Een klant heeft het recht om feedback te geven (te klagen) over de dienst of het product dat hij koopt of krijgt als hij daar niet tevreden mee is. Hij betaalt tenslotte voor een service.

Waar de klant dikwijls mee zit is de emotie. 80% emotie en 20% feiten

Denk maar eens aan volgende situaties:

- ✓ Je gaat naar de kapper en vraagt om je haar te kleuren in het bruin, maar de kapper neemt zelf het initiatief en beslist om het groen te kleuren omdat hij vindt dat dat de trend van het moment is en jou dat beter zou staan.....

Hoe zou jij je hierbij voelen?

- ✓ Een huishoudhulp vindt dat het huis van haar klant elke week moet gepoetst worden zoals zij dat in detail in haar eigen huis doet. De klant echter, is tevreden met een minder gedetailleerd gepoetst huis (de plinten hoeven niet elke week gereinigd te worden) maar heeft liever dat er nog wat strijk weggewerkt wordt. De huishoudhulp weet toch beter wat er moet gebeuren? Ze beslist om niet te strijken en haar eigen zin te doen.

Wanneer is de klant hier het meest tevreden denk je?

Beslis voor jezelf om op een volwassen en klantgerichte manier te werken. Besef dat er een verschil is tussen hoe jij vindt dat het moet en hoe de klant vindt dat het moet. Klantgericht werken zorgt ervoor dat je minder discussie en drama in je (professioneel) leven krijgt.

Hanteer daarom de eenvoudige, maar effectieve LEO Techniek. Deze eenvoudige techniek zorgt voor een beter contact met je klant.

1) Luisteren:

- ✓ Luister naar de klant. Zwijg en luister;
- ✓ Laat de klant praten, zijn verhaal doen, stoom afblazen;
- ✓ Trap niet in de valkuil door:
 - a) de klant te onderbreken
 - b) in discussie te gaan

2) Empathie:

- ✓ Erken de klacht;
- ✓ Toon dat je het begrijpt en toon begrip (meeleven);
- ✓ Toon dat je het erg vindt en ga mee in zijn verhaal;
- ✓ Verbreek de weerstand: “Ik hoor wat je zegt”; “Het spijt me, dat was niet de bedoeling”; “Ik begrijp dat je dit niet leuk vindt”; “dat is vervelend voor u meneer”;
- ✓ Als de klant voelt dat je aan zijn kant staat, dat je hem begrijpt voelt hij geen weerstand meer en zal rustiger worden

3) Oplossing:

De oplossing komt veel sneller als je de vorige 2 regels in acht neemt.

Doe een voorstel.

Laat de klant eventueel mee een oplossing bedenken. Vraag wat de klant nodig heeft om zich beter te voelen.

Tips:

- ✓ Blijf altijd rustig
- ✓ Als je praat, verlaag en vertraag je stem
- ✓ “Het spijt me” en “je hebt gelijk” zijn magische woorden
- ✓ Let op je ademhaling
- ✓ Neem het niet persoonlijk
- ✓ Let op je lichaamstaal

V. HET BELANG VAN LICHAAMSTAAL



55 % van onze communicatie geschiedt via lichaamstaal

38% via intonatie

7% via woorden

- Lichaamstaal is universeel
- Lichaamstaal reflecteert iemands emotionele staat
- Lichaamstaal zegt wat we werkelijk voelen
- Lichaamstaal (non-verbaal) en woorden (verbaal) dienen in overeenstemming te zijn. Als dat niet het geval is zal ons lichaam verklappen wat we eigenlijk niet willen zeggen. Omdat mensen eerder geloven wat ze zien dan wat ze horen

We onderscheiden in lichaamstaal 6 hoofdcategorieën:

- Houding
- Gebaren
- Gezichtsuitdrukking
- Ogen
- Toon van de stem
- Fysieke afstand

Oefening: Wat willen onderstaande non-verbale lichaamshoudingen zeggen?

- **Houding - gebaren - gezichtsuitdrukking**

Frontale houding met de armen rustig omlaag hangend = open houding

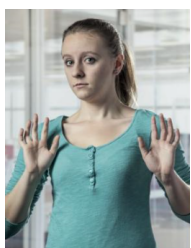
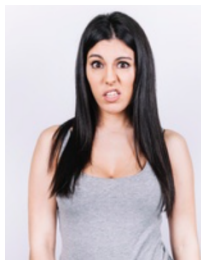
Gedraaid met de rug = afwijzende houding

Voorover leunen = geïnteresseerde houding

Met vingers op tafel trommelen = geïrriteerd zijn, ongeduld

Opgetrokken wenkbrauwen =

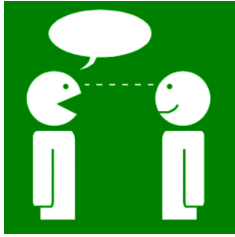
Gefronste wenkbrauwen =



➤ Ogen

Het effect van lichaamstaal is nog veel duidelijker als het gaat om oogcontact

Oogcontact = zeer belangrijk bij het oplossen van klachten



Oogcontact vermijden.....

Teveel oogcontact

Oogcontact + een vriendelijke gelaatsuitdrukking.....

➤ Toon van de stem

Aarzelend en te zacht = nerveus

Snel praten = ongeduldig

Hard praten = boos

Belangrijk zijn: volume - spreektempo - toonhoogte

➤ Fysieke afstand

Afstand > 1,20 m = mensen kennen elkaar niet

Afstand 60/90 cm = sociale of zakelijke interactie

Afstand < 50 cm = goed tot zeer goed bevriend

Oefening: Beeld onderstaande emoties uit

boos - blij - verdrietig - bang - verliefd - trots - verlegen - jaloers

VI. MEEST VOORKOMENDE KLACHTEN

En hoe ze te voorkomen

- **Stiptheid:** te laat komen of te vroeg vertrekken. Het is evident dat het aantal uren moet gepesteed worden zoals afgesproken in het contract. Via burens wordt soms informatie doorgegeven.

Zorg dat je op tijd bent en bij de klant blijft vb. Van 8u tot 12u is niet weggaan om 11u50 ook al is de klant akkoord. Vroeg of laat gaat dit irriteren en kom je hierdoor in de problemen. Ook al is het werk gedaan, of met het excuus de kinderen te moeten ophalen, of een bus eerder te willen nemen... Nemen van pauzes: binnen de 4 uren is er geen pauze voorzien. Vanaf 4 uur mag er 15 minuten gepauzeerd worden. 1 maal.
- **Roken:** behalve dat roken ongezond is, willen we hier de klant niet mee lastig vallen. De overeenkomst is dat er tijdens de werkuren niet gerookt wordt. Te dikwijls wordt er geklaagd over de geur die dan binnen hangt. Roken is een privé-keuze waar je niemand mee wil belasten.
- **Klantgerichtheid:** duidelijke afspraken met de klant maken over hoe taken wel of niet in detail moeten worden uitgevoerd en de klant zijn mening hier in respecteren ipv jouw wil door te willen drijven.
- **Ik heb geen zin om dat te doen:** in het klantencontract en het werknemerscontract staat duidelijk welke taken wel en niet mogen worden uitgevoerd: schuren is een taak die wel mag worden uitgevoerd.
- **Werkethiek:** wees trots op wie je bent. Zorg voor je eigen lichaamshygiëne. Onverzorgd uiterlijk, ongewassen haar, besmeurde kledij, rooklucht, teveel parfum = niet aangenaam voor de klant
- **GSM gebruik:** tijdens de werkuren wordt de smartphone/gsm niet gebruikt
- **Te familiair gedrag:** een "te" familiaire HH/zorgkundige wil geen enkele klant. We hebben allemaal onze zorgen en ergernissen. De klant daarmee belasten is niet okay. Ook al tonen klanten een vriendschappelijke geïnteresseerdheid, wees assertief en beslis om je afstand te bewaren
- **Klant is bang van reactie HH/zorgkundige:** Klant moet de mogelijkheid krijgen bij te sturen, op te merken, te corrigeren.... Ze zijn per slot van rekening de klant
- **Afspraken:** Zorg voor duidelijkheid en openheid omtrent de uit te voeren taken en dit vanaf het eerste kennismakingsgesprek. Als er een lijst aan verwachtingen is is het belangrijk dat je van in het begin duidelijkheid scheidt

VII. OMGAAN MET KRITIEK



Moeilijk om te verwerken

Kritiek ontvangen blijft voor vele mensen een uitdaging. Dikwijls neem je de aanval persoonlijk op, op wie je bent. Je krijgt hierdoor de indruk dat de kritiekgever je wil kwetsen. Als reactie schiet je in de verdediging.

In werkelijkheid draait de meeste kritiek niet om wie jij bent maar om *wat jij doet*. En dit zijn 2 heel verschillende dingen. In de meeste gevallen zal iemand je kritiek geven om je te helpen. Of je deze 'hulp' ook wilt accepteren is vervolgens aan jou. Besef dat niemand perfect is.

Hoe omgaan met kritiek op het werk?

Stel, een klant of een meerdere zoals een verantwoordelijke komt naar je toe en geeft je kritiek. Hij of zij is niet tevreden over iets dat jij deze week hebt afgeleverd. Hoe ga je hier mee om?

1. Schiet niet direct in de verdediging

Zie de kritiek niet als een aanval op jouw persoon. Het draait om **je gedrag**, en dit kun je aanpassen. Schiet dus nooit direct in de verdediging, maar hoor de kritiek aan. **LUISTER**

2. Laat merken dat je de feedback hoort

Je hoeft het niet met de persoon eens te zijn om de kritiek te begrijpen. Laat merken dat je begrijpt wat de kritiek is en dat je de boodschap in goede orde hebt ontvangen door bijvoorbeeld te zeggen: *"Ik hoor wat je zegt"* **EMPATHIE**

3. Vraag door

Is de ander vaag over bepaalde aspecten van jouw werkzaamheden? Vraag dan verduidelijking. Voordat jij iets met de kritiek kunt doen moet je precies weten waar het over gaat. Check dus of de boodschap zoals jij hem hebt ontvangen klopt door het te herhalen: *"Dus als ik het goed begrijp ben jij niet tevreden over..."*.

4. Bedank de persoon voor zijn input

De klant of verantwoordelijke heeft moed nodig om om naar je toe te stappen en kritiek

te geven. Niemand geeft graag kritiek. Je kunt de persoon bedanken voor zijn input, zelfs als je helemaal niets met de kritiek zult doen. Voorbeeld: *“okay dank je, ik moet hier eens over nadenken”* of *“okay dank je, ik zal dit eens bekijken”*.

5. Bespreek op een volwassen manier waar je het eens mee bent en waarmee niet

Als je kritiek ontvangt wil dat niet meteen zeggen dat het ook terecht is. Kijk met welke punten je het eens bent en praat hierover met de persoon.

6. Maak afspraken

Maak vervolgens duidelijke afspraken over jouw werkzaamheden. Hoe gaan jullie er samen voor zorgen dat dit kritiekpunt niet opnieuw naar boven komt? Stel samen concrete punten op. Controleer in de komende weken na je werk ook zelf eens na.

De gouden regel

Goed incasseren draait om mentaal veranderen. Probeer steeds tegen jezelf te zeggen dat de kritiek niet bedoeld is om jou te kwetsen. Mensen geven je kritiek om jou en/of de organisatie vooruit te helpen. Je kunt het zien als een ‘vervelende’ vorm van advies, maar goede kritiek is net zo waardevol.

Onterechte kritiek

Komt er iemand naar je toe met, in jouw ogen, totaal onterechte kritiek op je werk? Ga er dan niet te ver in mee. Doorloop stap 1 t/m 4 en hou het daarbij. Een simpele: *“Bedankt, ik zal er voortaan op letten.”* kan wonderen doen!

Tip:

Let op je ademhaling en blijf rustig tijdens het kritiek krijgen. Hierdoor blijf je in je “ik-kracht” staan en bestaat de kans op uitschieten en onvolwassen reageren minder.

VIII. WERKEN AAN ZELFVERTROUWEN

Oefening: Test je eigenwaarde

	Nooit	Zelden	Af en toe	Vaak	Altijd
Ik vind het niet belangrijk wat anderen van me vinden					
Ik ben niet bang om fouten te maken					
Ik durf altijd mijn emoties te tonen als die er zijn					
Ik heb nooit negatieve of beperkende gedachten					
Ik kan dagelijkse problemen goed aan					
Ik heb geen moeite om mijn grenzen aan te geven aan anderen					
Ik heb richting in mijn leven en ik weet waar ik voor sta					
Kleine dingen ervaar ik nooit als een groot probleem					
Ik voel me soms somber of neerslachtig					
Ik heb veel vertrouwen in mezelf					
Ik durf altijd mijn mening te delen					
Ik zie de toekomst met vertrouwen tegemoet					
Ik zeg altijd neen tegen dingen waar ik geen zin in heb of niet achter sta					
Ik heb nooit kritiek op mezelf					
Ik bepaal altijd zelf wat er gebeurt in mijn leven, ik zit als het ware zelf achter het stuur en ben niet de bijrijder					
Ik kan moeilijke situaties goed aan					
Ik voel me nooit gespannen					
Ik ben niet bang dat ik tekort schiet					
Ik durf altijd mijn behoeften uit te spreken					
Ik ben trots op mezelf					
Punten	1	2	3	4	5
Aantal					
Totaal					

20-36 PUNTEN je hebt een zeer laag zelfvertrouwen. De kans dat je altijd goed functioneert is niet groot. Als je dat nog niet hebt gedaan en graag een duurzaam zelfvertrouwen op wilt bouwen dan kun je o.a. denken aan professionele begeleiding van een psycholoog, psychotherapeut of coach.

37-52 PUNTEN Je hebt een laag zelfvertrouwen en de kans is groot dat je niet altijd even goed in je vel zit. Als je dat nog niet hebt gedaan is het zeer zeker het overwegen waard om professionele begeleiding in te schakelen om te werken aan een duurzame groei van je zelfvertrouwen. Als je graag wilt groeien dan kun je o.a. denken aan professionele hulp van een psycholoog, psychotherapeut of coach.

53-68 PUNTEN Je hebt een gemiddeld zelfvertrouwen. Het kan zijn dat je hiermee tevreden bent. Ben je niet altijd tevreden dan is het zeker het overwegen waard om een boek te lezen over meer zelfvertrouwen. En anders kan je altijd nog overwegen om naar een coach of therapeut te gaan.

69-84 PUNTEN Je hebt een bovengemiddeld zelfvertrouwen. Het lijkt erop dat je over het algemeen goed in je vel zit. Het kan echter zo zijn dat je in sommige situaties nog niet heel zeker bent van jezelf. Meer bewustzijn creëren en dingen doen die goed bij je passen helpt je verder te groeien.

85-100 PUNTEN Gefeliciteerd, met jouw zelfvertrouwen zit het wel goed. De kans dat je goed functioneert is groot. Verdere groei is mogelijk door o.a. meer bewustzijn te creëren en die dingen te doen die goed bij je passen. Kies je voor groei dan is de kans groot dat je dit lukt. Kennis = kracht. Als je je eigenwaarde nog meer wilt laten groeien kan het lezen van boeken over bewustwording en persoonlijke groei je daarbij zeker nog helpen.

Werken aan zelfvertrouwen



Wat is Zelfvertrouwen?

- Een gevoel van vertrouwen in je eigen vermogens, kwaliteiten en oordeel. Vertrouwen in eigen kunnen
- Een gevoel van tevreden zijn met je eigen persoonlijkheid en vermogen
- In staat zijn je eigen definities te ontwikkelen

Wat is Eigenwaarde?

- Een gevoel van vertrouwen in je eigen vermogens, kwaliteiten en oordeel
- Een gevoel van tevreden zijn met je eigen persoonlijkheid en vermogen
- In staat zijn je eigen definities te ontwikkelen

Oefening: Werken aan je zelfvertrouwen

Stap 1: Ik kan iets en ik aanvaard mezelf

a) Bepaal je eigenschappen

Hoe kijk je naar jezelf? Geef elk woord in de volgende lijst een van de volgende scores: Bijna nooit = 0, soms = 1, vaak = 2, bijna altijd = 3. Ik ben...

Beheerst		Zelfbewust		Aardig	
Tolerant		Onafhankelijk		Negatief	
Depressief		Dom		Betrouwbaar	
Avontuurlijk		Flexibel		Steunend	
Bazig		Zeker		Waardevol	
Cynisch		Beschaamd		Trots	
Intelligent		Duidelijk		Zorgzaam	
Prikkelbaar		Waardeloos		Temperamentvol	
Saai		Beschouwend		Interessant	
Beminnelijk		Verlegen		Lui	
Rationeel		Amusant		Vrolijk	
Kritisch		Voorspelbaar		Stom	
Angstig		Schuldig		Sensitief	
Besluiteloos		Gelukkig		Beschermend	
Passief		Optimistisch		Arrogant	

Somber		Veeleisend		Capabel	
Hulpeloos		Intuitief		spontaan	

b) Bestudeer je score

Bekijk alle woorden waarop je 3 scoorde. Deze eigenschappen zijn onderdeel van je zelfbeeld. Bedenk nu hoe deze persoonlijkheidskenmerken je zelfwaardering beïnvloeden. Welke kenmerken wil je eventueel veranderen? Maak daar een lijst van.

.....

Bekijk nu op welke woorden je 0 scoorde. Deze eigenschappen zijn geen onderdeel van je zelfbeeld. Bedenk hoe je eigenwaarde wordt beïnvloed door het klaarblijkelijke gebrek aan deze kenmerken. Welke van deze ‘bijna nooit’-eigenschappen zou je wel wat meer willen hebben? Schrijf ze op.

.....

c) Ontdek je kern-idee

Bedenk 6 bijvoeglijke naamwoorden (vb. die je het best beschrijven). Kies daaruit de eigenschap die het meeste zegt over jou. Dit is het kern-idee over jezelf, de grondslag van je zelfbeeld. Zet deze eigenschap nu in de zin: “mijn kern-geloof is dat ik.... ben.” Wat vertelt deze zin je? Bekritiseer je jezelf met deze stelling, of waardeert deze stelling je juist? Geeft dit kern-idee weinig of veel eigenwaarde?

.....

d) Beschrijf je positieve eigenschappen

Je hebt al een aantal dingen verwezenlijkt in je leven. Waar ben je trots op?

.....

Stap 2: Anderen accepteren mij (zoals ik ben)

Welke complimentjes krijg je soms?

.....

De steun en aanmoediging van anderen doet deugd. Het is fijn als anderen zeggen dat je goed werk levert, je grappig bent, je een verzorgd uiterlijk hebt, ... Geniet van deze 'schouderklopjes'! Aanvaard deze mooie geschenkjes. Het zijn extra's om je zelfvertrouwen op te bouwen.

Stap 3: Je verantwoordelijkheid nemen

Wat maakt je bang om te proberen en waarom?

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

Heb je ooit al eens iets geprobeerd dat je bang maakte? Wat? En was het zo erg?

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

Hoe lang is het geleden dat je nog iets nieuws probeerde? Wat was er goed? Wat zou je volgende keer anders doen?

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

Herinner je je nog hoe het voelde toen je je rijbewijs haalde (of iets anders waar je in slaagde en dat spannend was)? Welk gevoel gaf dit je?

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

Ga een haalbare uitdaging aan! Kom uit je comfortzone. Zo zorg je voor meer zelfvertrouwen. Neem je eigen leven in handen en probeer er de volle verantwoordelijkheid voor te dragen. Begin met iets kleins. vb. Kook eens iets wat je nog nooit gemaakt hebt; zeg eens "hallo" tegen iemand die je niet kent...

Denk eraan: alle begin is moeilijk. Wees lief voor jezelf en laat je strengheid achterwege. Je mag fouten maken.

Nieuwe dingen maken je ervaring sterker! Oefening baart kunst.

Werkblad: Werken aan Zelfvertrouwen

Waar en wanneer?	Ik kan iets	Anderen vinden dat ik iets kan	Ik ga ervoor en leer eruit
Woensdagmiddag thuis	Ik trooste mijn zus toen ze het moeilijk had		
Maandagmorgen		Klant vertelde mij dat ik strijk als de beste	
Zondag			Ik heb zelf de kamer van de kinderen geschilderd. Okay er waren wel wat strepen op de muur, maar mijn buurvrouw heeft me geholpen. Volgende keer beter! Oefening baart kunst!

Neem initiatief en leer uit je ervaringen. Er zijn dingen waar we goed in zijn en dingen waar we minder goed in zijn. Soms doen we dingen niet, omdat we denken dat we er eerst 'perfect' moeten in zijn alvorens we ze mogen doen. Als je iets nieuws probeert kom je uit je comfortzone. In de comfortzone is het saai en gebeurt er niets.