

ASSERTIVITEIT EN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG



 **ZORGpunt**
Leren met en van elkaar



Inhoudelijk Overzicht

- I. Mijn grens en ik
- II. Assertief communiceren
- III. Werken met hulpbronnen
- IV. Communiceren wanneer het moeilijk gaat
- V. Vragen & opmerkingen





1. Mijn grens en ik

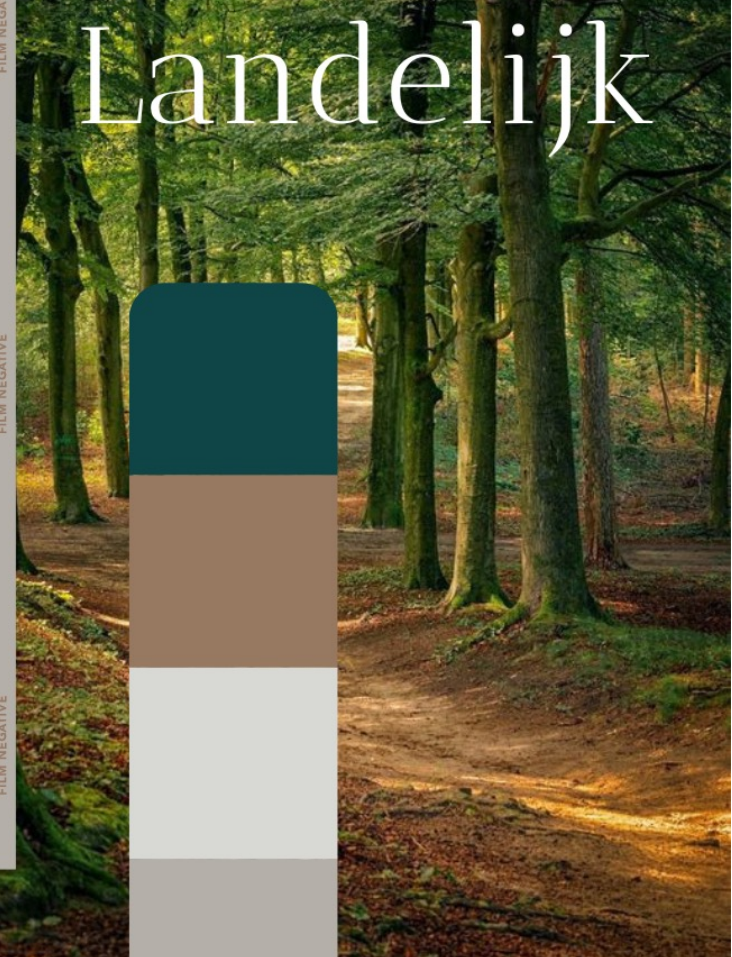
Wie ben ik?

Wat vind ik belangrijk?

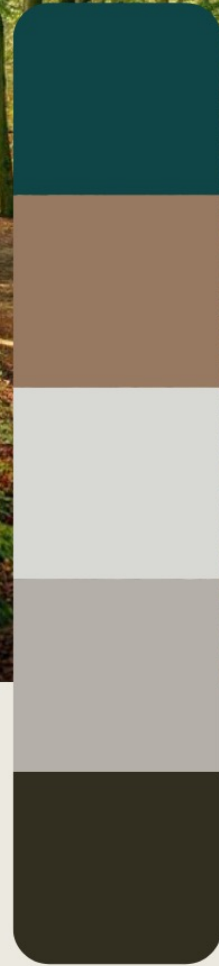
Waar liggen mijn grenzen (in mijn job en als persoon)?

Wat is GRENSoverschrijdend gedrag?

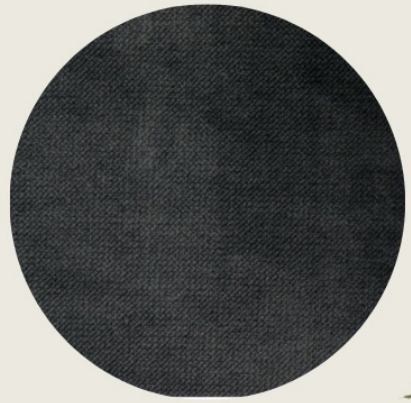




Landelijk



Chique



Stoer



Zelf



We maken een Moodboard !

1. **Wie ben IK?**
Zoek (minstens 3 tot 5) beelden/woorden/zinnen/ slogans/ titels ...
2. **“Wat vind ik belangrijk?”**
Vul aan met minstens 3 beelden/woorden/zinnen/ slogans/ titels ...
3. **Wanneer ik nadenk over mijn job, dan zijn mijn grenzen?**
Omschrijf, duid aan, ...
4. **Deel en vertel!**



We maken een Moodboard !

1. Welke gelijkenissen zijn er?
2. Welke verschillen zijn er?
3. Wat zijn veel voorkomende grenzen die we voelen in ons werk?
4. Wanneer voelen we dat mensen onze grenzen:
 - Wel respecteren?
 - Niet respecteren?



Grensoverschrijdend gedrag (wet van 11/07/2002)

1. Daad van geweld op het werk
2. Pesterijen op het werk
verbaal, psychisch, materieel, fysiek
3. Ongewenst seksueel gedrag op het werk
verbaal, non-verbaal, fysiek



❖ LEREN AAN DE HAND VAN CASUSSEN



Debat voorbeeld 1

**GRENDOVERSCHRIJDEND
GEDRAG**

Oke?!

Niet
Oke?!



1. Daad van geweld op het werk
2. Pesterijen op het werk
verbaal, psychisch, materieel, fysiek
3. Ongewenst seksueel gedrag op het werk
verbaal, non-verbaal, fysiek



Debat voorbeeld 2

**GRENDOVERSCHRIJDEND
GEDRAG**

Oke?!

Niet
Oke?!



1. Daad van geweld op het werk
2. Pesterijen op het werk
verbaal, psychisch, materieel, fysiek
3. Ongewenst seksueel gedrag op het werk
verbaal, non-verbaal, fysiek



Debat voorbeeld 3

**GRENSOVERSCHRIJDEND
GEDRAG**

Oke?!

Niet
Oke?!



1. Daad van geweld op het werk
2. Pesterijen op het werk
verbaal, psychisch, materieel, fysiek
3. Ongewenst seksueel gedrag op het werk
verbaal, non-verbaal, fysiek



Debat voorbeeld 4

**GRENSOVERSCHRIJDEND
GEDRAG**

Oke?!

Niet Oke?!



1. Daad van geweld op het werk
2. Pesterijen op het werk
verbaal, psychisch, materieel, fysiek
3. Ongewenst seksueel gedrag op het werk
verbaal, non-verbaal, fysiek



Debat voorbeeld 5

**GRENSOVERSCHRIJDEND
GEDRAG**

Oke?!

Niet Oke?!



1. Daad van geweld op het werk
2. Pesterijen op het werk
verbaal, psychisch, materieel, fysiek
3. Ongewenst seksueel gedrag op het werk
verbaal, non-verbaal, fysiek





2. Assertief communiceren

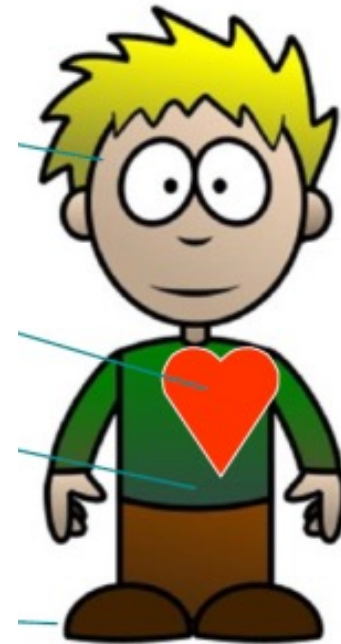
Hoe kan ik zaken bespreekbaar maken?
Wat is professionele en positieve communicatie?
Hoe kan ik assertief communiceren?



De zaken bespreekbaar maken



Vooraf: wat is mijn doelstelling/intentie met dit te zeggen?



Bespreekbaar maken: Geweldloze communicatie

Geweld in communicatie is overal:

- Het verkeer, tussen partners, op het werk, ...
- Geweld in communicatie komt voor in allerlei vormen:
- Agressieve uitbarsting, pesten, roddelen, sociale uitsluiting, stiltes, ...

Overloop voor jezelf eens in welke situatie je agressieve communicatie gebruikt of wanneer je negatief bent in je communicatie.



Bespreekbaar maken: geweldloze communicatie

STAP 1: FEITEN versus INTERPRETATIE

Soms interpreteren we te veel, er zit vaak een andere verklaring achter.

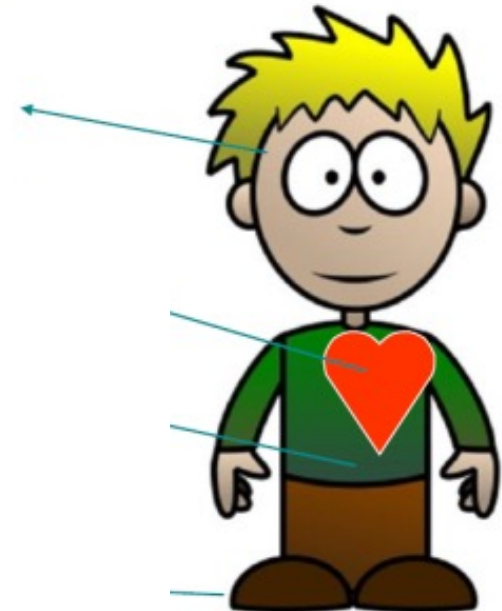
Vb. Klant die er kwaad uitziet en die nogal kort van stof is. Je kan dit interpreteren: 'ik zal de vorige keer iets verkeerd gedaan hebben'. Maar misschien heeft de klant een slechte dag wegens privéproblemen.

Geef de andere persoon de ruimte om zich duidelijk te maken, ontvang eerst de nodige informatie. Dit kan door zelf op de juiste manier te reageren.

- *Zeg niet: Amai, jij bent nogal kort vandaag!*
- *Zeg wel: Je lijkt me kwaad, klopt dat, is er iets?*

Vooraf: wat is mijn **doelstelling/intentie** met dit te zeggen?

Waarneming: ik stel vast, ik heb gemerkt dat... (feiten, concreet waarneembaar gedrag)



Bespreekbaar maken: geweldloze communicatie

STAP 2: BESCHRIJF JE GEVOEL

- De andere tijd en ruimte geven om zijn/haar standpunt duidelijk te maken, betekent niet dat je daar niks mag bij voelen.
- Je kan/mag: kwaad, ongerust, verdrietig, teleurgesteld, jaloers zijn.
- Schuif de schuld niet in de schoenen van een ander!
- Toon hoe je de situatie ervaart en je zal meestal begrip krijgen.

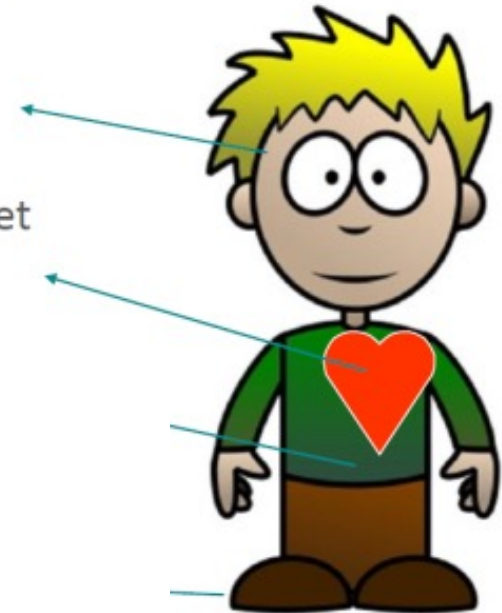
Vb. Ik heb begrip voor jouw situatie, ik zou zelf ook boos zijn moest ik zoiets meemaken. Maar eigenlijk kan ik er niks aan doen.

Denk niet te snel: 'ik ga zwijgen, de klant zal wel doorhebben dat ik me er niet goed bij voel'

Vooraf: wat is mijn doelstelling/intentie met dit te zeggen?

Waarneming: ik stel vast, ik heb gemerkt dat... (feiten, concreet waarneembaar gedrag)

Gevoel (= Effect) : wat doet dat met mij?



Bespreekbaar maken: Geweldloze communicatie



STAP 3: VERMELD JOUW NODEN

Achter elk gevoel zit er een nood.
Vb. Veiligheid, waardering, respect, samenhang, ...

Druk de nood uit zodat de andere weet waarom je verveeld zit met de situatie.

Vb. Ik vind het vervelend dat jouw de frustraties uitwerkt op mij.

Gevolg zal zijn dat de klant sneller ook zijn/haar noden zal uitdrukken.

Vb. Je hebt gelijk maar ik weet gewoon niet mee wat te doen. Kun jij me raad geven?

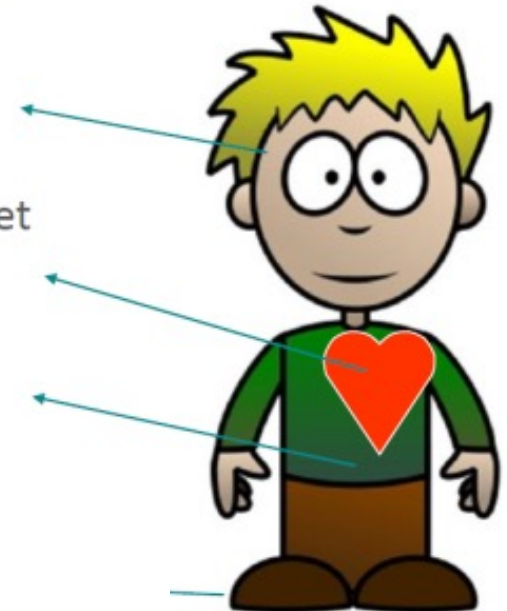
=> Er zal een (opbouwend) gesprek ontstaan

Vooraf: wat is mijn doelstelling/intentie met dit te zeggen?

Waarneming: ik stel vast, ik heb gemerkt dat... (feiten, concreet waarneembaar gedrag)

Gevoel (= Effect) : wat doet dat met mij?

Behoefte : Wat ik nodig heb (is geen oplossing)



Bespreekbaar maken: Geweldloze communicatie

STAP 4: SUGGEREER IETS

Stel iets voor dat jouw noden zal vervullen. Iets concreet. Iets waar je JA of NEE kan op antwoorden.

Vb. “Mocht er in de toekomst nog iets zijn dat je dwars zit, laat je het me dan weten, zodat ik niet meer denk dat ik iets verkeerd gedaan heb?”

Zeg niet: “Je mag het me in ‘t vervolg wat eerder later weren dat er u iets dwars zit!”

-> Dit is een eis en geen suggestie

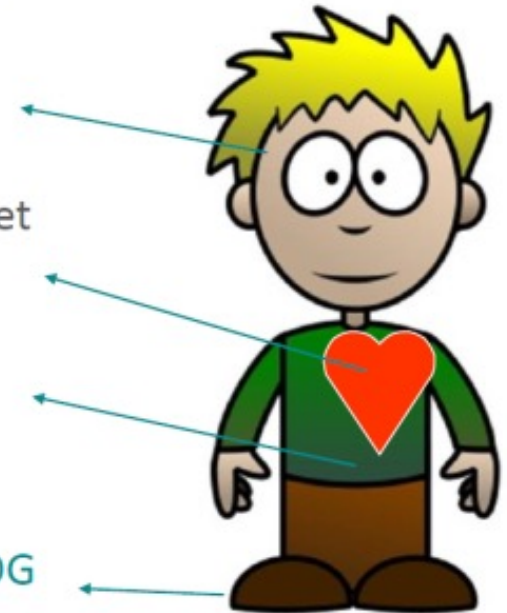
Vooraf: wat is mijn doelstelling/intentie met dit te zeggen?

Waarneming: ik stel vast, ik heb gemerkt dat... (feiten, concreet waarneembaar gedrag)

Gevoel (= Effect) : wat doet dat met mij?

Behoefte : Wat ik nodig heb (is geen oplossing)

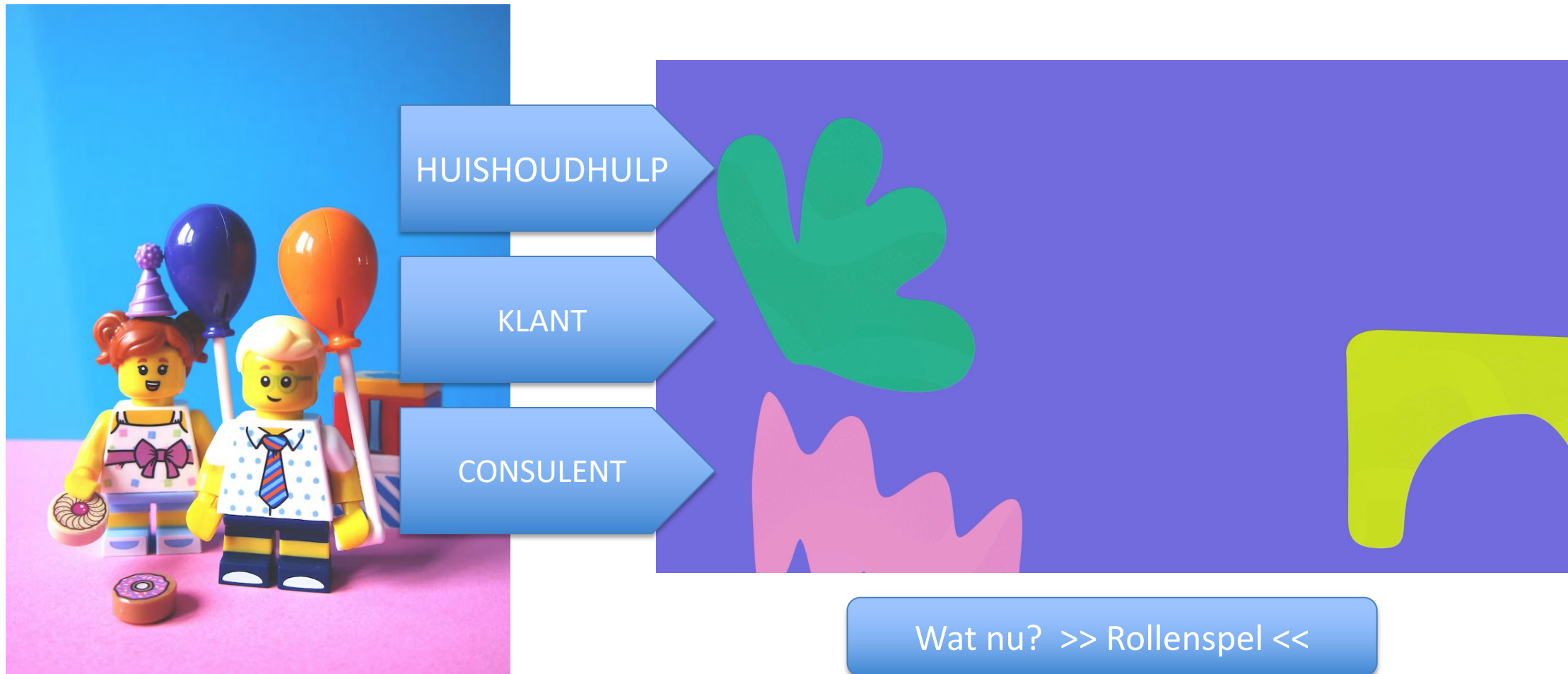
Mijn verzoek : in DIALOOG
1/ Oplossingen verkennen
2/ Wat kunnen we afspreken?



❖ LEREN AAN DE HAND VAN CASUSSEN



De zaken bespreekbaar maken: oefening



De zaken bespreekbaar maken

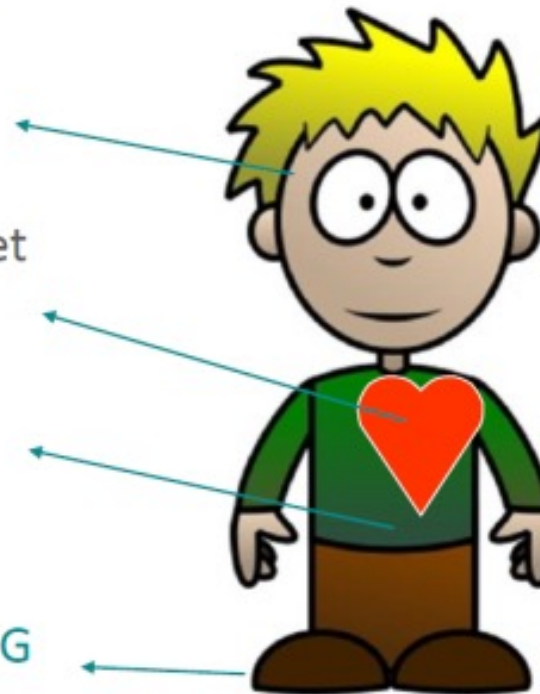
Voraf: wat is mijn doelstelling/intentie met dit te zeggen?

Waarneming: ik stel vast, ik heb gemerkt dat... (feiten, concreet waarneembaar gedrag)

Gevoel (= Effect) : wat doet dat met mij?

Behoeftte : Wat ik nodig heb (is geen oplossing)

Mijn verzoek : in DIALOOG
1/ Oplossingen verkennen
2/ Wat kunnen we afspreken?



HUISHOUDHULP

KLANT

CONSULENT

Professionele en positieve communicatie

Professioneel

- Luisteren & vragen stellen
- Zelfvertrouwen
- Duidelijke communicatie
 - Verbaal: helder en beknopt
 - Non-verbaal: stem, houding, oogcontact
- Respectvolle woorden en zinnen

Positief

- Luisteren
- Vragen stellen vanuit openheid
- Spreken gericht op samenwerking
- Vriendelijk en empathisch



Professionele en positieve communicatie

LICHAAMSTAAL

55 % van onze communicatie gaat
via lichaamstaal

38% via intonatie

7% via woorden



Professionele en positieve communicatie

LICHAAMSTAAL

- is universeel
- reflecteert iemands emotionele staat
- 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.**



Professionele en positieve communicatie

6 hoofdcategorieën in lichaamstaal

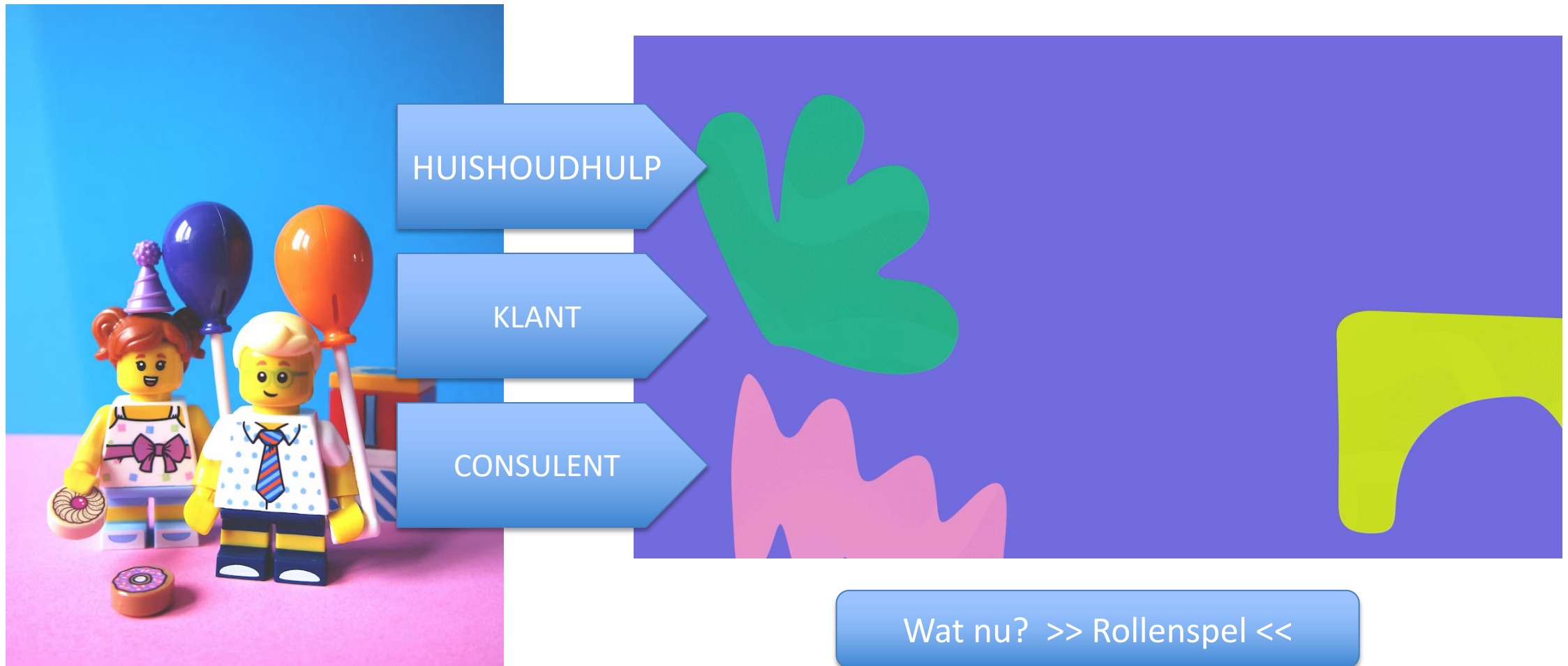
1. Houding
2. Gebaren
3. Gezichtsuitdrukkingen
4. Ogen
5. Toon van de stem
6. Fysieke afstand



❖ LEREN AAN DE HAND VAN CASUSSEN



Professioneel & positief communiceren: oefening



BASISHOUDING ?!



- Aanvaarding en respect
- Openheid & Echtheid
- Zelfvertrouwen
- Empathie

We kunnen een basishouding ontwikkelen als we in eerste instantie zorg dragen voor onszelf.



BASISHOUDING ?!



- Aanvaarding en respect
- Openheid & Echtheid
- Zelfvertrouwen
- Empathie

We kunnen een basishouding ontwikkelen
ALS
we in eerste instantie zorg dragen voor onszelf.



BASISHOUDING ?!



AANVAARDING EN RESPECT

Iemand aanvaarden/respecteren zoals hij is
(**maar** niet alle gedrag moet getolereerd worden)



BASISHOUDING ?!



ECHTHEID

- Betekent dat je je bij een ander (klant, consulente, ...) niet anders moet voordoen dan je bent. Je moet niks zeggen dat je niet meent.
- LET OP! Echtheid betekent niet dat je alles moet uiten wat er spontaan in je opkomt.

!! Gespeelde echtheid verraadt zich op termijn en kan de vertrouwensrelatie met de klant/consulent stuk maken.



BASISHOUDING ?!



OPENHEID

- Open mensen zijn nieuwsgierig naar en staan open voor nieuwe opvattingen, mensen, en ervaringen.
- Mensen die weinig open zijn houden er meer traditionele opvattingen op na en houden niet zo van verandering.
- Openheid wordt soms verward met extraversie, in die zin dat vaak wordt gedacht dat ‘open’ mensen zich ook makkelijker of beter uiten, of socialer zijn, maar dat hoeft niet per se.



BASISHOUDING ?!



EMPATHIE

- Zich inleven of invoelen = oog hebben voor het (levens)verhaal van de ander

Vb. Naast het poetsen wenst een bejaarde klant dat je nog eens luistert naar het verhaal over haar overleden man. Je probeert de gevoelens van de klant te begrijpen.

Als poetshulp schuif je je eigen waarden en zienswijze opzij (ook al heb je zelf al veel meegemaakt) en je leeft je in in het verhaal van de klant.

Uit ervaring weet je hoe de klant zich voelt en met echt medeleven troost je de klant. De klant zal zich **aanvaard** voelen.



Vanuit een zelfvertrouwen

ZELFVERTROUWEN IS

- 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



Vanuit een zelfvertrouwen

ZELFVERTROUWEN

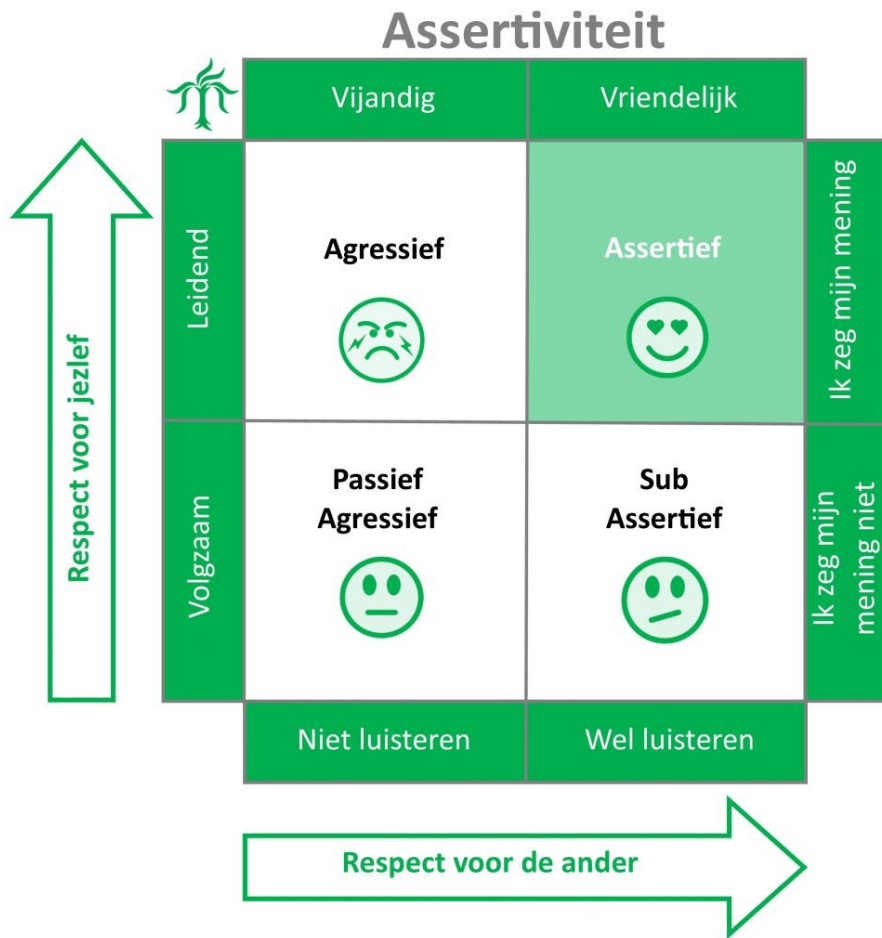
Stap 1: Ik kan iets en ik aanvaard mezelf

Stap 2: Anderen accepteren mij zoals ik ben

Stap 3: Je verantwoordelijkheid nemen



Assertief communiceren



Communiqueer jij bij moeilijkheden eerder...

- Assertief
- Agressief
- Passief Agressief
- Sub Assertief?



Assertief communiceren

WAT IS ASSERTIVITEIT?

= Kunnen opkomen voor jezelf (je ideeën, rechten, gevoelens) zonder de ander en jezelf (nodeloos) te kwetsen.

- ⇒ Je houdt rekening met jezelf
- ⇒ Je houdt rekening met de ander
- ⇒ Je houdt rekening met de situatie

Vb. Je hebt geen zin om een vervanging te doen maar je kent de klant en weet dat ze de hulp nodig heeft en je hebt de werkuren nodig.

- Je kan in bepaalde situatie kiezen om uw mening niet te zeggen omwille van de omstandigheden.
- Je kan niet in elke situatie zomaar zeggen wat je wel en niet wenst te doen omwille van verplichtingen.



Assertief communiceren

Hoe assertief zijn?

- Ga na wat je precies wil zeggen (wat doet dit bij mij?)
- Ik-boodschappen: aangeven wat je van iets vindt of hoe je je erbij voelt
Bv. Ik heb het gevoel dat ... ik heb het er lastig mee ...
- Laat ruimte voor overleg/gesprek
- Vermijd 'Sorry'
- Formuleer uw boodschap duidelijk (goede zinnen, niet mompelen)
- Geef niet op. Herhaal indien nodig
- Probeer ontspannen, vriendelijk en zelfverzekerd over te komen
- Lach niet terwijl je een ernstige boodschap wil overbrengen
- Laat je geen schuldgevoelens aanpraten



Assertief communiceren



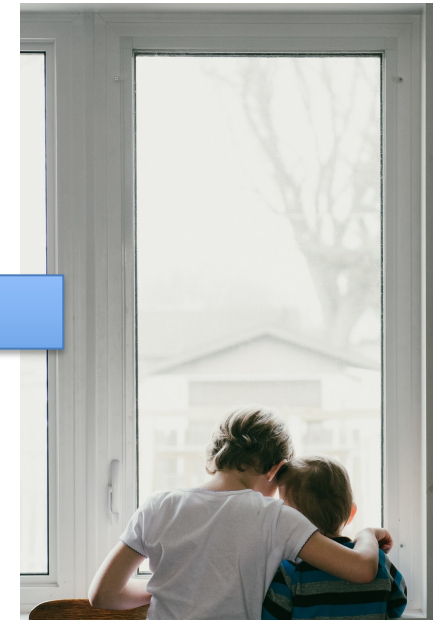
Vooraf: wat is mijn doelstelling/intentie met dit te zeggen?

Waarneming: ik stel vast, ik heb gemerkt dat... (feiten, concreet waarneembaar gedrag)

Gevoel (= Effect): wat doet dat met mij?

Behoefte: Wat ik nodig heb (is geen oplossing)

Mijn verzoek : in DIALOOG
1/ Oplossingen verkennen
2/ Wat kunnen we afspreken?



Assertieve of Agressieve communicatie

WAT IS AGRESSIE?

- Belangrijkste emoties: boosheid, verdriet, blijdschap en angst
- Dat we allemaal wel eens last hebben van een woedeaanval is dus niet ongewoon. Wie emoties opkropt wordt op de duur ziek of raakt gefrustreerd. Af en toe je woede ventileren is dus best gezond.
- Als je andermans grenzen overschrijdt, bewust schade berokkent aan iets of iemand, of als je met je woede iets probeert te bereiken of iets wilt verhullen, dan is er sprake van agressie.
- Agressie is bedreigend en schadelijk voor degene tegen wie het gericht is.



Assertieve of Agressieve communicatie

OMGAAN MET AGRESSIE

Situatie: Poetshulp <-> Klant

Je bent ziek 's morgen en je belt de klant af. Deze gaat helemaal door het lint want alle poetsmateriaal staat al klaar en daarenboven heeft de klant 's avonds een feestje.

- > Klant zal woede richten op de boodschapper
- > Reageer niet onmiddellijk op de inhoud, maar eerst op de emotie van de klant

Ga niet mee in de agressie, blijf rustig: neem de klant serieus en laat dit merken

Wat is meegaan in de agressie?

- 'na al wat ik voor u al gedaan heb ...!'
- 'amai gij vieze!'
- 'Als 't zo zit kom ik nooit meer!'



Assertieve of Agressieve communicatie

OMGAAN MET AGRESSIE

Het is best lastig om goed om te gaan met agressie. Zeker als de agressie herhaaldelijk voorkomt en telkens op u gericht is.

SPREEK ER OP TIJD OVER MET DE CONSULENTE





3. Werken met hulpbronnen

Welke hulpbronnen kan ik aansnijden?
Waarvoor kan ik terecht bij de consulent, collega's, klant ...?



Hulpbronnen? Rollenspel

Wie kan helpen?

Wie moet helpen?

Hoe & wanneer helpen?



Hulpbronnen? Rollenspel

Wie kan helpen?

Wie moet helpen?

Hoe & wanneer helpen?



Hulpbronnen: Samen de lijst aanvullen



Mezelf	Consulent	Jobcoach	Klant



4. Communiceren in moeilijke situaties

Hoe breng ik slecht nieuws over?

Hoe ga ik op met feedback?

Hoe kan ik met conflicten omgaan?



Assertiviteit in moeilijke situaties



Help...

- Ik heb een moeilijk boodschap (slecht nieuws)
- Ik krijg (oneerlijke) feedback
- Ik heb een conflict met een klant/consulent/collega



1 - Moeilijke boodschap: actieve oefening



- Wat zeg je?
- Hoe zeg je het?
- Tegen wie zeg je het?
- Waarom zeg je het?
- ...



1 - Moeilijke feedback: actieve oefening



- Wat zeg je?
- Hoe zeg je het?
- Tegen wie zeg je het?
- Waarom zeg je het?
- ...



2 - Moeilijke feedback

1 - Neem het niet persoonlijk

- Zie kritiek niet als een persoonlijk aanval. Het gaat niet over jou persoonlijk maar over uw handelen. Aanvaard dat sommige mensen kritisch ingesteld zijn en een nogal directe manier hebben om op dingen te reageren. Dat zegt eerder iets over henzelf en niet over jou.

2 - Ga niet in de verdediging / aanval

- Dit is een valkuil bij omgaan met kritiek. In de aanval gaan zal de zaken erger maken. Gevolg: conflict. Blijf kalm en laat de ander zeggen.

3 - Toon begrip

- Laat de ander zijn of haar punt maken. Probeer niet om constant je gelijk te krijgen maar luister naar de opmerking die je krijgt. Probeer te begrijpen. Wat is de oorzaak van de kritiek?



2 – Moeilijke feedback

4 - Stel vragen

- Dit om de oorzaak van de kritiek te achterhalen en te weten te komen wat je moet veranderen. Luister naar de ander en aanvaard dat je uit fouten kan leren.

5 - Zoek samen een oplossing

- Als je vorige 4 stappen goed doorlopen hebt, is het probleem waarschijnlijk al voor de helft van de baan. Nu kan je samen rustig naar een oplossing zoeken.



3 - Onterechte feedback of beschuldigingen

Valse beschuldigingen

1. Neem het niet persoonlijk

Realiseer dat de klant in paniek is en niet alleen jou maar iedereen verdenkt die in het huis geweest is

2. Ga niet in de verdediging / aanval

3. Toon begrip

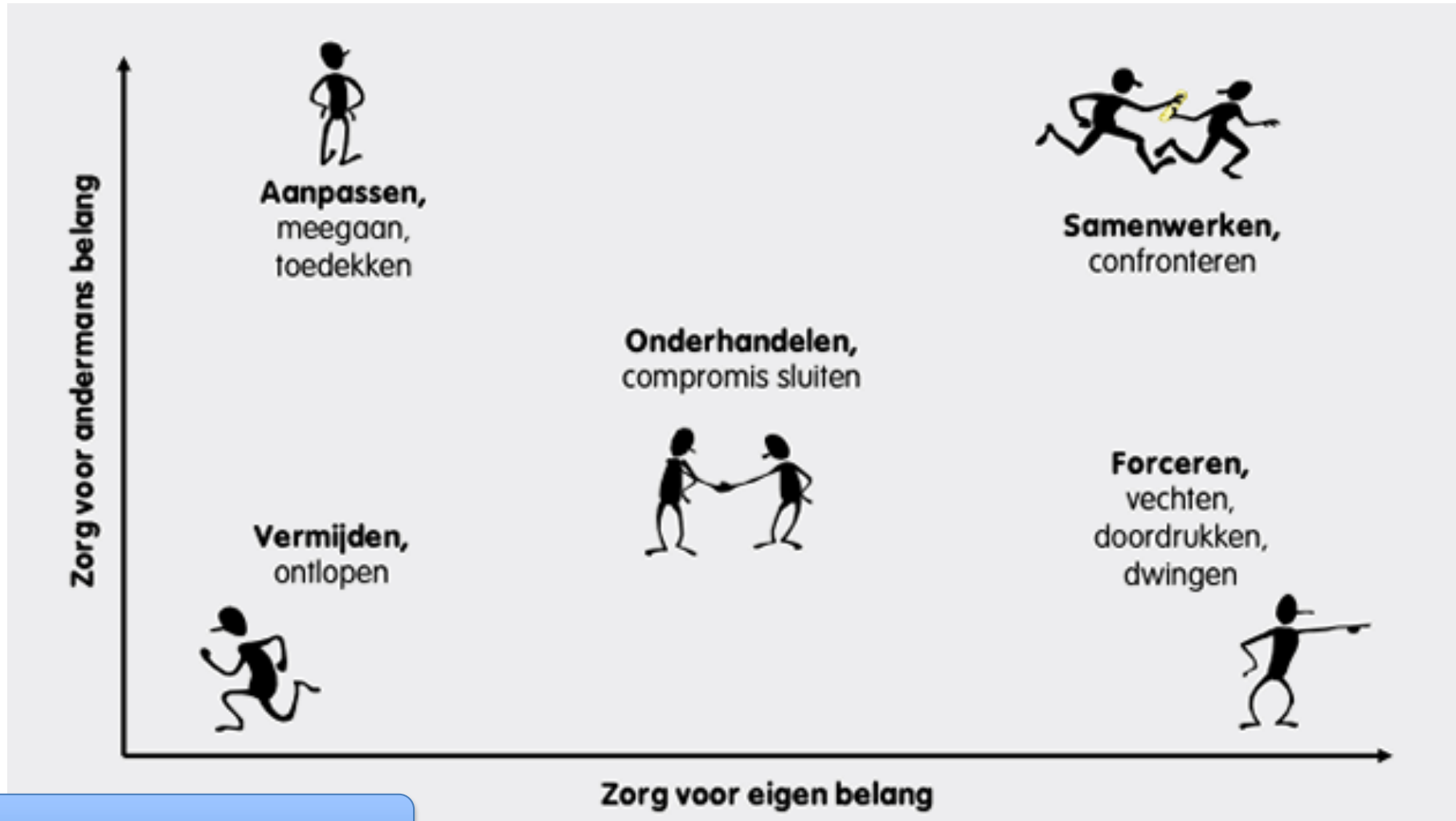
4. Stel vragen

5. Zoek samen een oplossing

Lukt dit niet, ga dan naar uw consulente voor een gesprek. De consulente is een neutraal persoon die zowel naar uw verhaal als dat van de klant zal luisteren.



3 - Omgaan met conflicten: brainstorm



Geef enkele voorbeelden





5. Vragen en opmerkingen: wat neem ik mee?

Welke inzichten kreeg je en hoe ga je ermee aan de slag?

Welke zaken ga je anders aanpakken?
(vb in je werkorganisatie, communicatie, nieuwe contacten, ...)?

Leerde je creatiever omgaan met nieuwe of moeilijke situaties?



Vragen



- Wees assertief genoeg om een vraag te stellen
- Je mag best kritiek geven

