



ORTHO CONSULT
De mens centraal

'HOE SPREEK JE JE COLLEGA'S AAN'

RECHTSTREEKS AANSPREKEN

PROFESSIONALITEIT



Ortho Consult
www.orthoconsult.nl
Anneke Blaauwendraad



ORTHO CONSULT
De mens centraal

RECHTSTREEKS AANSPREKEN

Wat is je doel?

Belangstelling

Zorg

Ergernis

Disfunctioneren

Klachten

Samenwerking

Incident



Een probleem, zes meningen

DENKTANK

“Mijn collega roddelt over andere collega’s”

Patricia (37): “Ik werk als docent op een middelbare school en kan goed overweg met mijn collega’s, maar één van hen komt vaak bij me langs om haar frustraties te uiten. Ik vind het fijn dat ik haar ‘vertrouwenspersoon’ ben, maar ze roddelt over andere collega’s. Daar voel ik me niet prettig bij. Moet ik het aankaarten of mijn mond houden?”

Een probleem, zes meningen

DENKTANK

“Mijn collega roddelt over andere collega’s”

Patricia (37): “Ik werk als docent op een middelbare school en kan goed overweg met mijn collega’s, maar één van hen komt vaak bij me langs om haar frustraties te uiten. Ik vind het fijn dat ik haar ‘vertrouwenspersoon’ ben, maar ze roddelt over andere collega’s. Daar voel ik me niet prettig bij. Moet ik het aankaarten of mijn mond houden?”

Wees voorzichtig

“Zeg tegen haar dat ze altijd je hart bij je uit mag storten, maar dat je niet over collega's wilt roddelen. Wie weet roddelt ze met andere collega's wel weer over jou, dus wees voorzichtig met wat je zegt.” Karin

Blijf luisteren

“Er is een verschil tussen roddelen en kletsen. Je kunt ervoor kiezen om naar haar te blijven luisteren, maar niet mee te gaan in het geroddel. als ze echt te ver gaat, kan je alsnog zeggen dat het niet goed voelt. Je kunt haar vervolgens adviseren om met degene over wie ze praat in gesprek te gaan

omdat dit de enige manier is om iets te veranderen.” Barbara

Afstand

“Misschien ben jij niet de enige bij wie ze haar hart uitstort? Wie weet praat ze ook met anderen en zegt ze dat jij het met haar eens was. Neem afstand!” Annemarie

Mét elkaar praten

“Ik had hetzelfde met een collega. Ik heb vriendelijk gezegd: ‘Laten we mét elkaar praten en niet over elkaar.’ Nooit meer een roddel gehoord.” Bernadette

En dit zegt de deskundige

“Roddelen helpt bij het ontla-

den van stress en versterkt gevoelens van verbondenheid. Het fijne gevoel dat je ervaart om als vertrouwenspersoon te fungeren is heel natuurlijk. Probeer onderscheid te maken tussen de ‘gezellige roddel’ en de ‘kwadde roddel’ die mensen kan beschadigen. Ga met jouw collega in gesprek en neem een nieuwsgierige houding aan: zit haar misschien iets dwars? Zo laat je haar in haar waarde en kun je ook jouw gevoelens bespreken. Praat vanuit jezelf om te voorkomen dat je oordelend overkomt.”

Karin Post, arbeids- en organisatiepsycholoog, www.postadvies.com

RECHTSTREEKS AANSPREKEN

Wat is van belang in gesprek met je collega?

- Positief zelfbeeld
- Positief beeld van de ander
- Zelfvertrouwen
- Vertrouwen in de ander
- Regels!
 - Voor feedback
 - Concreet gedrag
 - Ik boodschap
 - Kwetsbaarheid, impact
 - Ruimte voor reactie
 - Samen oplossingen verkennen
 - Actie, afspraken
- Slecht nieuws, duidelijk zijn
- Waardering en wat dat betekent
- Wat je mist en wat dat betekent
- Assertief
- Kwetsbaar
- Zorgzaam
- Onderscheid gedrag + persoon
- Zelfreflectie: je kan wel je zelf, niet de ander veranderen
- Mens en niet probleem centraal
- Lef
- Herstelgericht
- Meerzijdig partijdig



KWALITEIT EN VALKUIJL



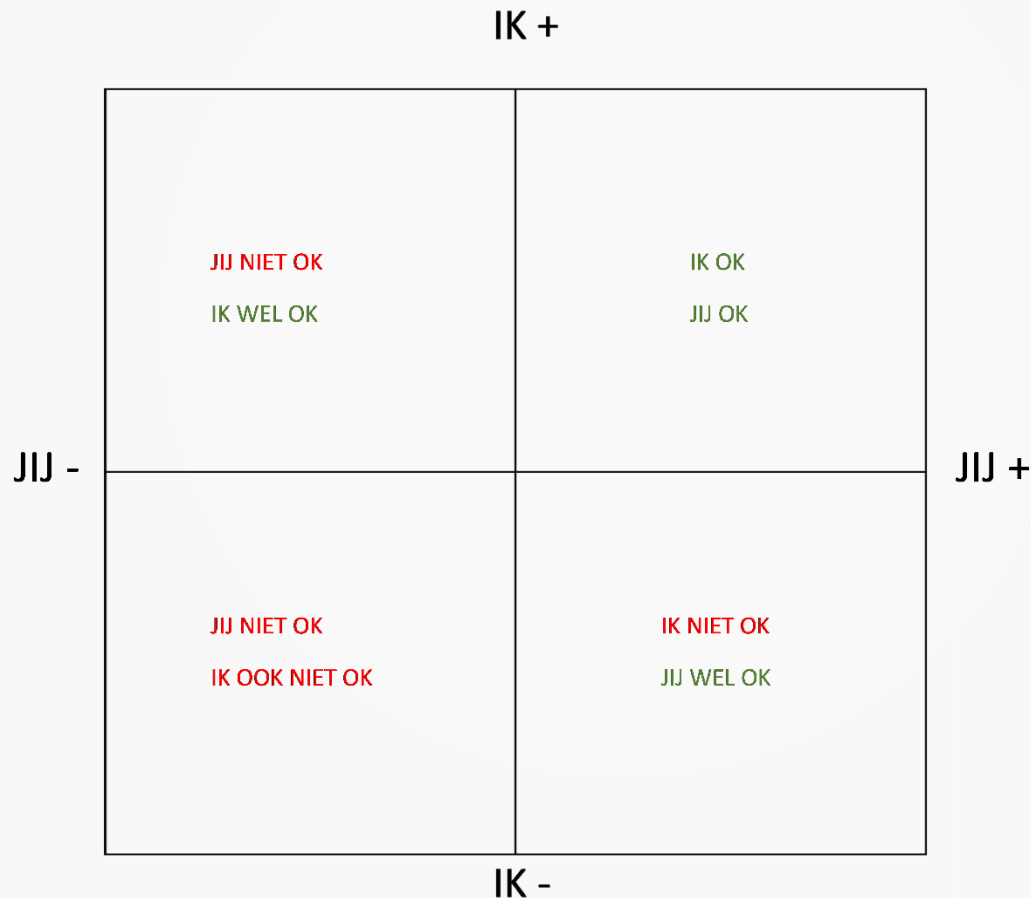
- BEELD VAN JE ZELF

&

- BEELD VAN DE ANDER



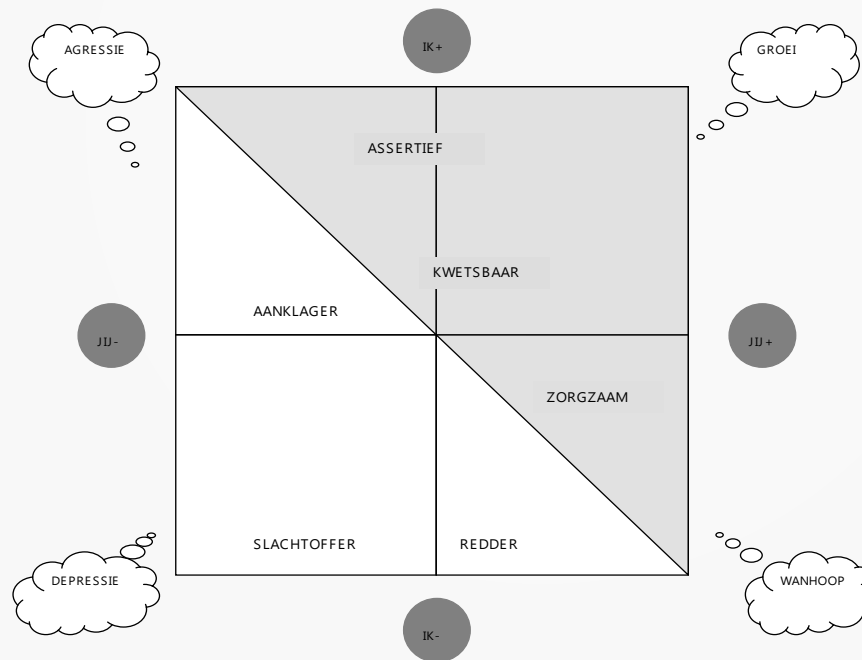
MEERZIJDIGE PARTIJDIGHEID



MOTIVATIVERENDE GESPREKSVOERING

Op basis van ik +, jij +, acceptatie en empathie

DE PEDAGOGISCHE DANSVLOER

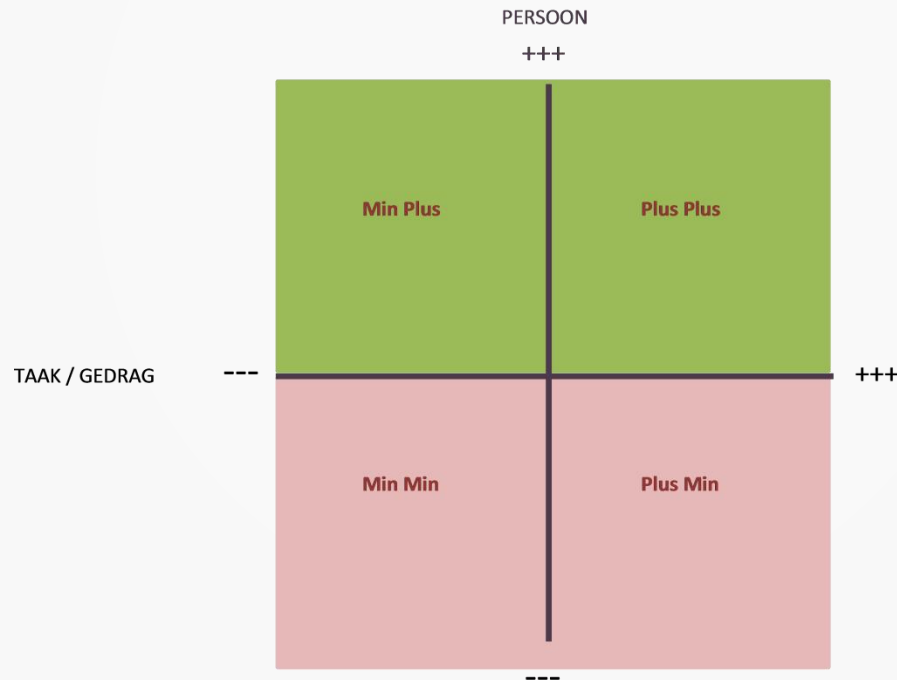


Volgens Jan Ruigrok, in 'HANDBOEK, alles over pesten', Quirijn, 2010, ISBN 978-90-79596-12-6

Congres voor elke mentor -
december 2016 - Anneke
Blaauwendraad

GEDRAG & PERSOON

SCHEMA VAN HERMANS



REGELS VOOR FEEDBACK

feedback geven DOE HET **SAMEN!**

→ Focus op **gedrag en impact**

- Beschrijf **veranderbaar** gedrag
- Beschrijf **concreet en specifiek** gedrag dat je zelf hebt gezien of gehoord
- Gebruik een **ik**-boodschap
- Geef aan welk **effect** dat gedrag op je heeft
- Laat je gesprekspartner **reageren**
- Vraag om het **gewenste** gedrag
- Verken **samen oplossingen** of **achtergronden**



REGELS VOOR FEEDBACK

feedback ontvangen EN DAN DE REACTIE!



Regels voor het ontvangen van feedback, wat je mag verwachten...

De belangrijkste voorwaarde is dat je je open stelt voor feedback. Dat doe je door:

- Actief te **luisteren***
- Om **toelichting** te vragen
- **Waardering** te tonen
- **Na te denken** over de feedback
- Iets te **doen**!

* Luisteren: belangstelling tonen, iemand de ruimte geven zijn verhaal te doen, laten merken dat je luistert, vragen stellen en feedback geven.

PROFESSIONALITEIT

JE COLLEGA

- Wat heeft jouw collega nodig?
- Welke erkenning verdient hij / zij?

- Wat **waardeer** je aan je collega? Wat betekent dat voor je/voor de leerling/voor...? (**WMK**)
- Wat **mis** je bij hem / haar?
- Wat **betekent (kost)** dat?

- Wat gun je hem / haar?

- Welke vraag heb je te stellen / boodschap te geven?

- Check: hoe blijft het ook goed voor jezelf?

HOUDING

- ERKENNING
- NEGEREN
- VERWERPEN

WAT IS HET? WAT DOE JE DAN?



HOUDING

ERKENNING

'ja zeggen tegen de kijk die iemand op zichzelf heeft'

NEGEREN

'niet reageren of over iets anders beginnen'

VERWERPEN

'ontkennen of afwijzen van de kijk van de ander'



LUISTEREN

'Goed luisteren vereist inleving
en het achterwege laten van
vooroordelen'.

Connie Palmen



REGELS VOOR HET LUISTEREN

'ja zeggen tegen de kijk die
iemand op zichzelf heeft'

A – Aansluiten

B – Bevestigen

U - Uitlokken op basis van

R – Respect

I – Interesse

A - Aandacht



NIVEAUS

Vrij bewerkt naar André Konig, *In gesprek met de leerling*

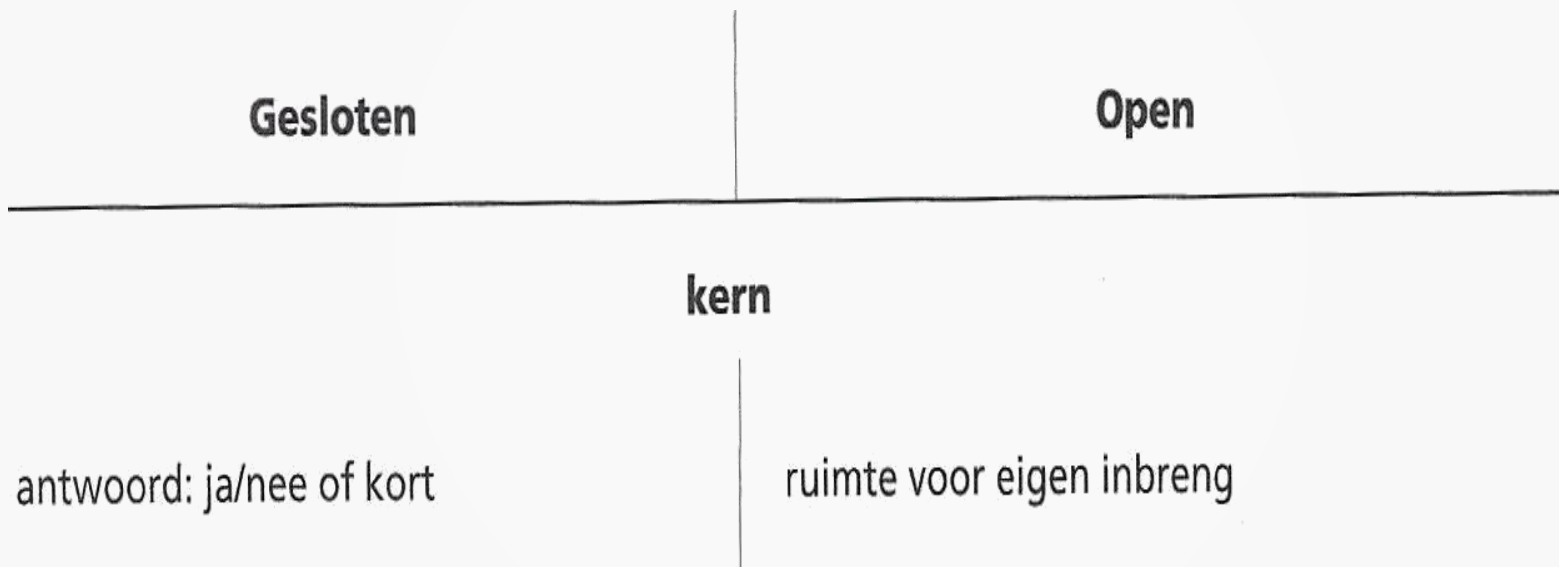
NIVEAUS	INTERVENTIES	INBRENG, GEDACHTE EN ERVARING VAN DE LEERLING		INBRENG, GEDACHTE EN ERVARING VAN DE MENTOR						
		1 ZICH OPENSTELLEN	2 LUISTEREN	3 TERUG-KOPPELEN	4 VRAGEND AANSLUITEN	5 VRAGEND TOEVOEGEN	6 INFORMEREN	7 ADVISEREN	8 OORDELEN	9 OPLEGGEN
		INHOUD								
		PROCEDURE								
		INTERACTIE								
		GEVOELENS								



ORTHO CONSULT
De mens centraal

Congres voor elke mentor -
december 2016 - Anneke
Blauwendraad

VRAGEN STELLEN



VRAGEN STELLEN

Te vermijden vragen	liever:
<ul style="list-style-type: none">- Waarom? = cognitief = klinkt beschuldigend?	<ul style="list-style-type: none">- Wat? Hoe? = houdt ruimte open voor gevoel en oordeel
<ul style="list-style-type: none">- Meerkeuzevraag = perkt antwoordmogelijkheden in	<ul style="list-style-type: none">- Ruimte gevende vraag = laat leerling eigen verhaal vertellen
<ul style="list-style-type: none">- Meer vragen tegelijk = zaait verwarring	<ul style="list-style-type: none">- Vragen stuk voor stuk = bevordert duidelijkheid



VRAGEN STELLEN

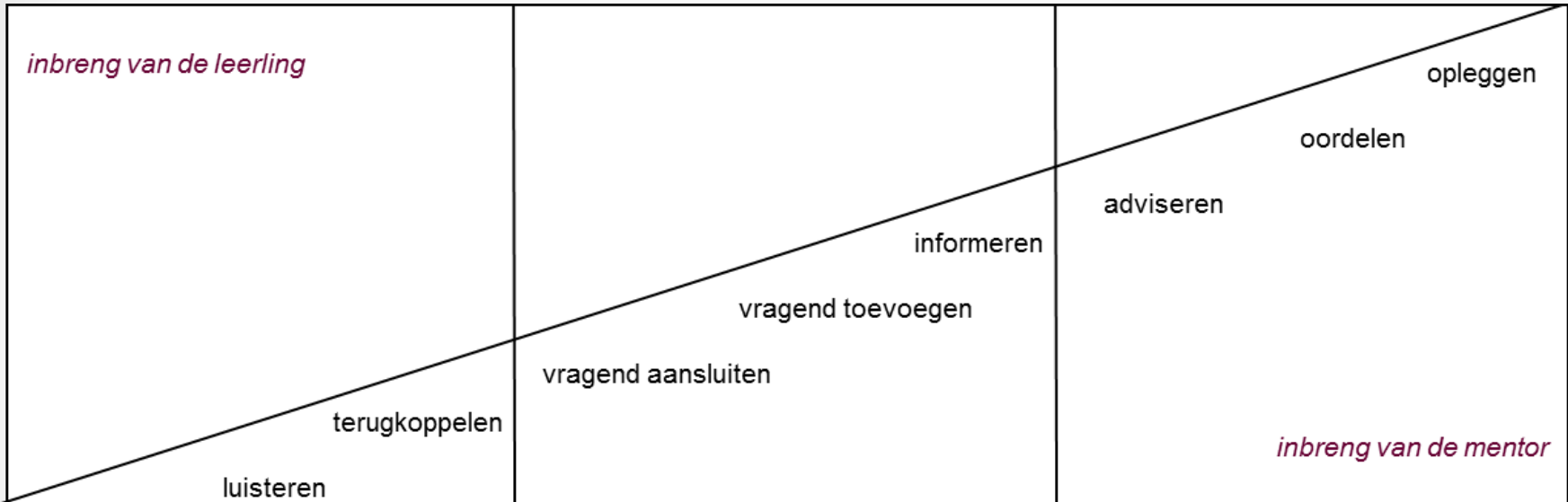
Oneigenlijke vragen	liever:
<ul style="list-style-type: none">- Suggestieve vraag is eigenlijk een bewering	<ul style="list-style-type: none">- Geef gewoon je boodschap verantwoordelijk zijn voor je eigen mening



VERBINDEND SPREKEN

- IK BEN OK, JIJ BENT OK, ja zeggen tegen de kijk die je op jezelf hebt, ja zeggen tegen de kijk die de ander op zichzelf heeft
- Van drama (slachtoffer, redder, aanklager) naar kwaliteit (assertiviteit, hulp vragen / kwetsbaarheid en passende zorg)
- Rechtstreeks aanspreken, ik-boodschap
- Ruimte geven en ruimte nemen
- Vragen naar of benoemen van gevoel
- Omgaan met falen, kwetsbaarheid
- Vragen stellen, OPEN, AANSLUITEND, NIET SUGGESTIEF OF WAAROM, BEROEP DOEN OP EIGEN KRACHT
- Zelfonthulling
- Grenzen stellen

INTERVENTIECONTINUÛM



INTERVENTIES

1.

- je openstellen
- luisteren
- terugkoppelen

aanwezigheid, non-verbale reacties, hummen
letterlijk herhalen
samenvatten in eigen woorden

2.

- vragend aansluiten
- vragend toevoegen
- informeren

doorvragen op inhoud van het gesprek
doorvragen met andere inhoud
informatie geven

INTERVENTIES

3.

- adviseren
- oordelen
- opleggen

advies geven

zeggen wat je er van vindt

maatregelen treffen



The background of the slide features a close-up photograph of four hands, one from each corner, holding together four interlocking puzzle pieces. The pieces are colored red, yellow, green, and blue. The text is overlaid on this image in a large, green, sans-serif font.

ERKENNING

&

MEERZIJDIG
PARTIJDIG



ERKENNING

DE WERELD

IS MOOIER

MET JOU



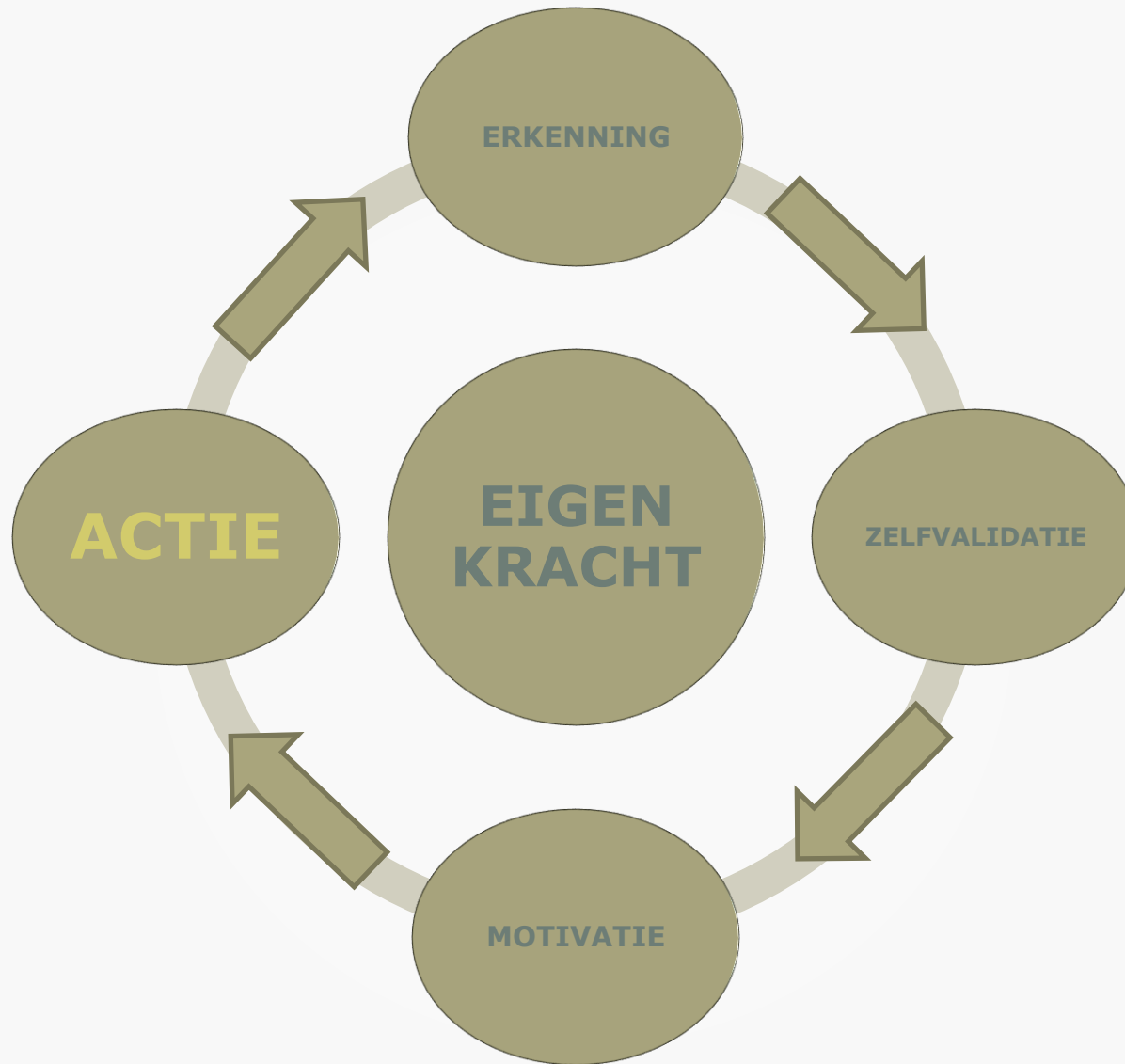
Loesje
POSTBUS 1645
1017 SA AMSTERDAM



ERKENNING = EMPOWERMENT

- Eigen macht, kracht ontwikkelen en inzetten, dat is de essentie van empowerment.
- Deze benadering gaat ervan uit dat ieder mens mogelijkheden of sterke kanten heeft om op eigen wijze – en samen met anderen – vorm te geven aan het leven.





HOE HET WERKT



ERKENNEN = GELIJK GEVEN?

NB Erkennen is **niet hetzelfde** als gelijk geven

Ja persoon + ja boodschap = erkennen

Ja persoon + nee boodschap = erkennen

Nee persoon + nee boodschap = verwerpen

ERKENNEN, NEGEREN, VERWERPEN



ERKENNING – ‘ja zeggen tegen de
kijk die iemand (op zichzelf / ergens)
op heeft’



NEGEREN – ‘niet reageren of over
iets anders beginnen’

VERWERPEN – ‘ontkennen of afwijzen
van de kijk van de ander’



ERKENNING IS EEN HOUDING

**Erkennen is laten merken
dat je wilt zien hoe een
ander zichzelf ziet en hoe
hij of zij de dingen
beleeft. Je laat de ander
in zijn waarde**

'Ja zeggen tegen de kijk die
de ander op zichzelf heeft'



ERKENNING, WAAROP EN MET WELKE BETEKENIS?

OP :

- PERSOON (KIJK)
- INZET
- EN MOEITE

TEN OPZICHTE
VAN :

- DE PERSOON ZELF
- EEN ANDER
- OF JOU



MEERZIJDIGE PARTIJDIGHEID



MEERZIJDIGE PARTIJDIGHEID

Grondhouding:

- ik ben ok, jij bent ok, iedereen is ok
- Vertrouwen i.p.v. veroordelen of ongelijk geven
- Verwachting dat ieder in staat is tot een oplossing te komen
- Eigen voorkeur speelt geen rol

Vaardigheden

- Erkenning voor iemand en voor zijn inzet en pijn
(~~≠~~ gelijk geven, of eens zijn, maar 'ja zeggen tegen het beeld dat de ander van zichzelf heeft'. I.p.v. verwerpen, negeren)
- Inleving
- Geen zwarte pietten schuiven, niet monstereken of labelen
- Oog voor de meest gekwetste
- Iedereen horen en laten vertellen
- Zorg dat het ook voor jezelf ok blijft!

Setting

- Betrekken van betrokkenen, belanghebbenden

Timing

- inschatten wie het eerst je aandacht nodig heeft, de meest gekwetste

BIJ INCIDENTEN

HERSTELRECHT

- **Bij incidenten**

'het recht om het goed te maken'



BIJ INCIDENTEN

DADER

Vragen als iemand jou aanspreekt op je gedrag

- wat gebeurde er precies?
- Wat dacht je op dat moment?
- **Wie is of zijn er benadeeld?
Hoe?**
- Wat vind je er nu van?
- Hoe ga je dat herstellen?

BIJ INCIDENTEN

SLACHTOFFER

Vragen als je benadeeld bent door het gedrag van een ander

- wat gebeurde er precies?
- **Wat is het ergste voor jou?**
- Wat dacht je op dat moment?
- Wat vind je er nu van?
- Wat is nodig om dat te herstellen?

APPRECIATIVE APPROACH

Hoe kijk je naar elkaar, hoe ga je met elkaar om?

- Wat waardeer je aan je collega?
- Wat betekent dat voor jou?
- Hoe kan jij je collega ondersteunen?

