

Sociale Vaardigheden 1

Departement: Mens & Maatschappij

Opleiding: Graduaat HR-Support

Academiejaar: 2024-2025

Titularis: elke.desaeger@ap.be
Overige lesgevers zie Digitap



Inhoud

Inhoud	1
Les 1. Intro SV1 en Communicatiefilters	6
1 Hoe we leren en het belang van reflecteren	7
1.1 De leerfasen van Maslow	7
1.2 Reflecteren	7
1.2.1 Reflecteren, wat?	7
1.2.2 Reflecteren, waarom?	8
1.2.3 Reflecteren, hoe?	9
2 Communicatiefilters	10
3 Het communicatiemodel	10
4 Miscommunicaties	11
5 Het effect van de eerste indruk	11
6 Oefeningen bij Les 1. Communicatiefilters	12
6.1 Elevator pitch	12
6.2 Reflectie	12
Les 2. Effectieve Communicatie	13
1 Non-verbale communicatie	13
2 Actief luisteren	14
2.1 Slecht luisteren	14
2.2 Non verbaal luisteren	14
2.3 Verbaal luisteren	15
2.4 Filters tijdens het luisteren	15
2.5 Spiegelen	15
3 LSD methode	15
4 Effectief communiceren	16
4.1 Ezelsbruggetjes – Effectief communiceren	16
4.2 Empathie – Brene Brown	16
5 Oefeningen bij Les 2. Effectieve communicatie	17
5.1 Elevator pitch	17
5.2 Reflectie	18
Les 3. Feedback	19
1 Een assertieve houding	19

1.1	Passief vluchtend of Sub-assertief	20
1.2	Assertief	20
1.3	Agressief	20
1.4	Manipulatief	20
2	NEE durven zeggen	21
3	Feedback.....	21
3.1	Feedback geven	22
3.2	Feedback ontvangen	22
3.3	Soorten HRM Feedbackgesprekken.....	23
4	Oefeningen bij Les 3. Feedback	23
4.1	Een assertieve houding	23
4.2	Nee durven zeggen	24
4.3	Feedback geven en ontvangen	24
4.4	Elevator Pitch – Feedback.....	24
	Les 4. Telefoneren.....	25
1	Inleiding	25
2	Uitgaande gesprekken.....	25
2.1	Checklist uitgaande gesprekken.....	25
2.2	Fasen uitgaande gesprekken	25
2.2.1	Contactfase	25
2.2.2	Informatiefase	26
2.2.3	Beslissingsfase	26
2.2.4	Afsluitfase	26
2.3	Hindernissen bij het uitgaande gesprek.....	26
3	Inkomende gesprekken	26
3.1	Stappenplan inkomende gesprekken	26
4	Klachtengesprek.....	27
5	Vaardig telefoneren	27
6	Oefeningen bij Les 4. Telefoneren.....	27
7	Afspraken: Vaardigheidsproef 1 en Opdracht 1.....	28
	Les 5. SV 1 - Vaardigheidsproef 1 en Opdracht 1	29
1	Vaardigheidsproef 1- SV1.....	29
1.1	Afspraken Vaardigheidsproef 1	29
1.2	Reflectie Vaardigheidsproef	30
2	Opdracht 1 – SV1	30

2.1	Afspraken Opdracht 1.....	30
2.2	Opdracht 1 - Reflecties SV 1.....	30
2.3	Opdracht 1 - SWOT analyse.....	31
3	Beoordelingscriteria.....	33
3.1	Vaardigheidsproef 1 - Pitch LSD - 20%.....	33
3.2	Opdracht 1 – 20%.....	34
	Les 6. Professioneel gesprek.....	35
1	Het professionele gesprek.....	35
1.1	De 3 dimensies.....	35
1.2	Professionele fouten.....	35
1.3	Mentale kaart.....	36
1.4	De 4 basisprincipes.....	37
1.5	Ik ben Ok, jij bent Ok.....	38
1.6	AMO Principe.....	38
1.7	Het belang van zelfreflectie.....	39
1.8	Effectief communiceren.....	39
2	Een professioneel gesprek voorbereiden.....	40
3	Oefeningen bij les 6 Professioneel gesprek.....	41
3.1	Reflectie.....	41
3.2	Casus professioneel gesprek.....	41
	Les 7. Fasering en gesprekstechnieken.....	42
1	Beginfase.....	43
1.1	Spanningsreductie.....	43
1.2	Openingszetten.....	43
1.3	Duidelijkheid scheppen.....	43
2	Verdiepingsfase.....	44
2.1	De LSD methode.....	44
2.2	Concentreren en concretiseren.....	45
2.3	Reflecteren over gevoelens en/of gedrag.....	45
2.4	Aandacht gevend gedrag.....	46
2.5	Erkenning.....	46
2.6	Reguleren.....	46
3	Motiveren.....	47
3.1	Motiveren op persoon.....	47
3.2	Motiveren op proces.....	47

3.3	Motiveren op resultaat	47
4	Constructief confronteren	48
4.1	Analyseer de situatie	48
4.2	Creëer de juiste omstandigheden.....	48
4.3	Presenteer het probleem	48
4.4	Stel verhelderende en verkennende vragen.....	48
4.5	Bespreek mogelijke oplossingen	48
4.6	Volg en inspireer.....	49
5	Afsluitfase	49
5.1	Samenvatten en afspraken maken.....	49
5.2	Evalueren	49
6	Oefeningen bij Les 7 Fasering en gesprekstechnieken	50
	GESPRESKSCHEMA PROFESSIONEEL GESPRESK	51
	Les 8. HR gespreksmodellen	52
1	Selectiegesprek	52
2	Arbeidsvoorwaardengesprek.....	53
3	Introductiegesprek	54
4	Feedbackgesprek	55
5	Functioneringsgesprek	56
6	Beoordelingsgesprek.....	57
7	Verzuimgesprek.....	58
8	Oefeningen bij Les 8 HR gespreksmodellen.....	59
9	Afspraken les 9 en 10	59
	Les 9. Feedback SV1 – online op afspraak.	60
	Les 10. SV1- Vaardigheidsproef 2 en Opdracht 2	61
1	Vaardigheidsproef 2 – SV1	61
1.1	Video ‘Introductiegesprek’	61
1.2	Verslag gespreksanalyse ‘Introductiegesprek’	61
2	Opdracht 2 – SV 1	62
2.1	Reflecties en SWOT	62
2.2	Mondelinge toelichting eindreflectie.....	62
3	Beoordelingscriteria	63
3.1	Vaardigheidsproef 2 - Video gespreksmodel – 20%.....	63
3.2	Vaardigheidsproef 2 – Verslag gespreksmodel 10%	64
3.3	Opdracht 2 - 20%	65

3.4	Mondelinge toelichting Eindreflectie – 10%	66
	Bronnenlijst	67
1	Communicatiefilters	67
2	Effectieve communicatie.....	68
3	Feedback.....	69
4	Telefoneren	69
6	Professioneel gesprek	70
7	Fasering en gesprekstechnieken.....	70
8	HR gespreksmodellen	70

Les 1. Intro SV1 en Communicatiefilters

In dit lesonderdeel staan we stil bij:

Een algemene introductie bij de lessen Sociale Vaardigheden1 en het effect van communicatiefilters in het contact met elkaar.

De eerste les Sociale Vaardigheden 1 maakt deel uit van de introductie/startweek en is opgebouwd uit volgende onderdelen:

1. Kennismaking met de docent en een rondleiding doorheen de digitale platformen van AP Hogeschool en smartphone applicaties => Intranet, Webmail, Webuntis, Digitap. Alle info hierover vind je terug bij <https://student.ap.be/start-academiejaar-mm>
 - Kennismaking met het vak op Digitap. Overlopen van de studiewijzer, cursus, planning en deadlines van vaardigheidsproeven en opdrachten.
 - Introductie in de theorie van SV1 – Les 1 Communicatiefilters
 - Verkennen van de eerste opdracht en vaardigheidsproef SV1, omschreven bij les 5

1 Hoe we leren en het belang van reflecteren

1.1 De leerfasen van Maslow

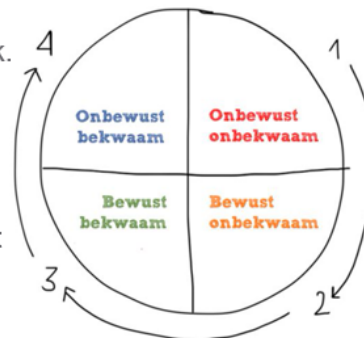


Sociale Vaardigheden, leer je volgens de Leerfasen van Maslow.

Niet in theorie, maar in praktijk.

Door te DOEN en te REFLECTEREN over...

Zo werk je aan je eigen Professionele Ontwikkeling tot **HR Support medewerker**



Stap uit je comfortzone en experimenteer, Veel succes !

[**Klik hier voor de video 'Leercirkel'**](#)

1.2 Reflecteren

1.2.1 Reflecteren, wat?



Reflecteren is **stilstaan bij** of **extra aandacht geven aan** een ervaring en wat je daarbij dacht, voelde, wilde en hoe je handelde. Ook staan we stil bij de context van deze ervaring.

Als we reflecteren, *kijken we in de spiegel* naar onszelf, en meer bepaald naar:

- ons gedrag en onze handelingen
- denken
- voelen
- en willen

We **denken bewust na** over bepaalde ervaringen en het (eigen) handelen. We worden ons **bewust** van die ervaring en hoe we ons daarbij gedroegen, wat we dachten, wilden en voelden.

Ons **gedrag** (wat we doen, ons handelen) is wat we van elkaar kunnen zien of waarnemen. Het is **zichtbaar** voor anderen.

Wat we denken, voelen en willen is **niet zichtbaar** is voor anderen. En dit denken, voelen en willen **bepaalt (of stuurt) ons gedrag**.

De mens is al een ijsberg: enkel het topje van de ijsberg, boven de waterlijn, is zichtbaar. Dat is wat we van elkaar zien, het zichtbare gedrag. Echter, het grootste deel bevindt zich onder de waterlijn en is niet zichtbaar. Het onzichtbare deel wordt vaak niet uitgesproken en is meestal onbewust aanwezig, zoals het zelfbeeld, waarden en normen, motieven, ... Het topje van de ijsberg, ons zichtbare gedrag, wordt gestuurd/geleid vanuit wat er onder de waterlijn gebeurt en hetgeen we dus niet zien.



Door te reflecteren, **kijken we naar onszelf** en zowel naar **wat zichtbaar is (ons gedrag)** als naar **wat onzichtbaar is (wat we denken, wat we voelen, en wat we willen)**. Want **pas** als we **ons bewust worden** van een **ervaring**, en hoe we ons daarbij gedroegen, wat we dachten, wilden en voelden, kunnen we er uit **leren** en kunnen we ons gedrag **aanpassen** of het anders gaan doen.

We handelen **'bewust bekwaam'**, dit wil zeggen: weten wat je doet, hoe je het doet, waarom je het doet en wat de gevolgen van je handelen zijn.

1.2.2 Reflecteren, waarom?

Het is een proces van **bewustwording**. We gaan **bewust nadenken** over bepaalde ervaringen en het (eigen) handelen, gericht op het **leren** uit persoonlijke, betekenisvolle ervaringen en zo tot **beter functioneren** te komen.

Door te reflecteren, bekijk je of je aannames, vooronderstellingen en zienswijzen de juiste zijn of dat je zaken ook anders kunt zien, waardoor deze zaken **veranderen**.

Reflecteren maakt je ook **bewust** van je **redenen** waarom je doet wat je doet. Je wordt je bewust van je onbewuste kennis, waardoor je deze in volgende situaties makkelijker kunt gebruiken. Deze onbewuste kennis kan je delen tijdens het reflectieproces waardoor anderen daar ook profijt van hebben.

Je **leert** van ervaringen als je erover reflecteert. Reflecteren is een **vorm van leren** waarbij je jezelf in het middelpunt van de belangstelling plaatst. Het is een belangrijke vaardigheid om **jezelf te ontwikkelen** en je **gedrag en prestaties te optimaliseren**. Reflecteren zorgt ervoor dat je de **verantwoordelijkheid** voor je **groei** zelf in handen neemt. Je neemt je eigen leer- en groeiproces in handen door een bepaalde keuze of actie te ondernemen, met als doel jezelf te ontwikkelen en je gedrag en prestaties te optimaliseren.

Reflectie draagt eveneens bij aan het **ontwikkelen** van een (toekomstige) **professionele identiteit** (Benammar, 2006, Groen, M. 2020)

- je kan je **eigen stijl** onderkennen, ontwikkelen en **zicht** krijgen op je **sterke punten** en **uitdagingen**. Je kan reflecteren over wie je bent (jouw visie, opvattingen en idealen) en over je functioneren als binnen een bepaalde context en de effecten van je eigen handelen. Door te reflecteren over het eigen handelen, krijg je naast inzicht ook transparantie in het handelen: je blinde vlekken (zaken waar je je bij jezelf niet bewust van bent) nemen af;
- je **leert beter en sneller** wanneer je zelf kunt reflecteren dan wanneer je enkel uitvoert wat anderen aandragen. Je kan meer zelfsturend handelen en zelf verandering teweeg brengen;
- je kan **beter omgaan** met (voortdurende) **veranderingen en evoluties** als je beschikt over een grondhouding en vaardigheden om je handelen in vraag te stellen, te analyseren en zelf antwoorden te vinden. Reflectie kan ruimte creëren voor het uitproberen van alternatieven, het onderzoeken van de eigen praktijk en op die manier met vernieuwingen aan de slag te gaan.
- door **feedback van anderen** mee te nemen, maak je de reflectie rijker omdat er soms zaken zijn waarvan jij je niet bewust bent. Zo vermijd je een discrepantie tussen jouw zienswijze en de kijk van de buitenwereld op jouw handelen;
- reflecteren bevordert **een leven lang leren**: de ervaring die je opdoet tijdens de (toekomstige) beroepsuitoefening dient reflectief geïntegreerd te worden met de reeds aanwezige kennis en ervaring, zodat je tijdens het professioneel handelen kan putten uit een steeds groeiende verzameling van kennis en ervaring. Op die manier kan je adequater en efficiënter optreden in het beroepsleven.

1.2.3 Reflecteren, hoe?

In het olod Sociale vaardigheden (en ook in andere olods) reflecteren we om zo te leren. Je gaat op een systematische wijze de manier waarop je **functioneert** (jouw gedrag, jouw handelen) **onder de loep** nemen.

Over verschillende (theoretische) thema's en ook over vaardigheidsoefeningen en -proeven reflecteren we, en dit doen we aan de hand van opdrachten bij elk lesthema en een SWOT & **reflectieleidraad** SV1 die je als bijlage bij de Studiewijzer kan vinden op Digitap. Tijdens de lessen loodsen we je stap voor stap naar je SWOT eindreflectie als eindproduct van deze lessenreeks.

2 Communicatiefilters

[Klik hier voor de video 'Drarries aan de hoek'](#)

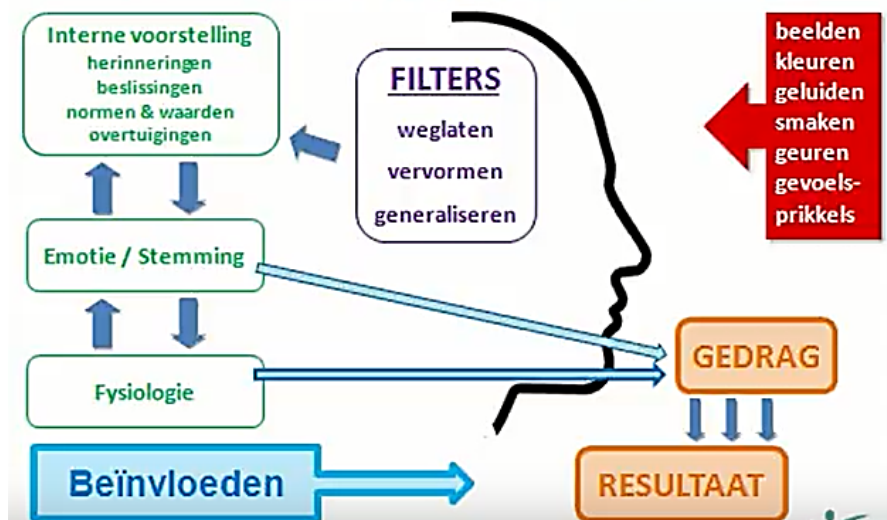
Communicatie wordt gefilterd door de selectie die we maken en de interpretatie die we er aan geven.



[Klik hier voor de video 'Communicatie en ruis'](#)

3 Het communicatiemodel

[Klik hier voor de video 'Communicatiemodel'](#)



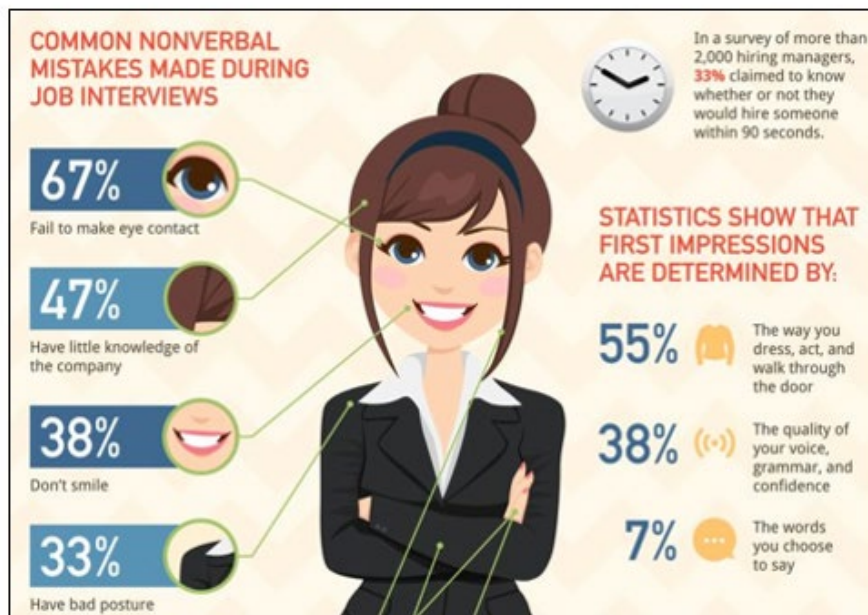
4 Miscommunicaties



- Man/vrouw filter
- De eerste indruk filter
- De 'het klikt wel of niet' filter
 - HALO effect : het klikt
 - HORN effect : het klikt niet
- Stereotypen, vooroordelen

Communicatiefilters verhogen het risico op foute inschattingen bij werving en selectie

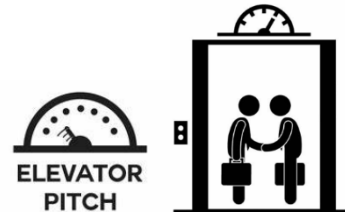
5 Het effect van de eerste indruk



Bron: <http://purduecareers.blogspot.com/2015/11/what-kind-of-first-impression-do-you.html>

[Klik hier voor de video 'solliciteren, de eerste indruk'](#)

6 Oefeningen bij Les 1. Communicatiefilters



6.1 Elevator pitch

Tijdens deze les oefenen jullie een eerste keer op de Elevator Pitch die je als onderdeel van de Vaardigheidsproef 1 ook zal uit uitvoeren bij les 5.

Bij een elevator pitch stel je jezelf voor in 1 minuut. Het is de kunst om inhoudelijk sterk, gestructureerd, vlot en spontaan over te komen.

In deze eerste oefenronde leg je je focus op kennismaken:

- Naam, leeftijd
- Vrije tijdsbesteding en/of werksituatie (jobstudent, werkstudent,...)
- Leefsituatie (woon je al zelfstandig, heb je broers of zussen, huisdieren, kinderen, heb je een relatie, ...)
- Vooropleiding
- Eerder gevolgde studies hoger onderwijs
- Motivatie voor je keuze van de opleiding HR-Support.

Geef elkaar na ieders pitch tips: wat ging er goed, wat kon er beter. Je werkt in groepjes van 3 of 4 (de 3/4^{de} personen observeren en geven tips). Criteria waar je op moet letten zijn (duidelijk en gestructureerd, vlot en spontaan overkomen). Elke student neemt zowel de rol van pitcher als luisteraar aan. Wie niet in de les aanwezig was oefent dit thuis. Laat je inspireren door onderstaande video.

[Klik hier voor de video 'Elevator Pitch'](#)

6.2 Reflectie

Link de inhouden van deze les aan je eigen functioneren.

- Leerfasen van Maslow - Reflecteren
- Communicatiefilters - Het communicatiemodel
- Het effect van de eerste indruk.

Vragen die je kunnen inspireren zijn :

- Hoe heb je deze lessen ervaren?
- Verklaar waarom deze theorie belangrijk is voor je toekomstige beroep als HR Support medewerker?
- Omschrijf je belangrijkste leerkansen en actiepunten die je meeneemt uit deze theorie naar je toekomstige werkplek en functioneren als HR-Support medewerker.
- Omschrijf hoe je pitch verlopen is ? Wat zie je als je sterktes en waar kan je nog verder in groeien?

Noteer je verwerking van deze oefeningen in 1 document samen met de conclusies bij de lesthema's van les 1 - 2 - 3 - 4 - 5 als onderdeel van Opdracht 1 – SV 1. Post je opdracht binnen de deadline op Digitap. Meer info over opdracht 1 vind je bij les 5.

Les 2. Effectieve Communicatie

In dit lesonderdeel staan we stil bij:

Non-verbale communicatie, actief luisteren, spiegelen, LSD-methode, empathie, kortom...effectieve communicatie.



1 Non-verbale communicatie

Hoe gemakkelijk is het voor jou om een onbekende aan te spreken? Contacten met mensen op te bouwen? Elk contact begint met non-verbale communicatie

- Oogcontact
- Gezichtsuitdrukking
- Gebaren
- Uiterlijk en kleding
- Stem (volume, intonatie, ritme, timbre, taalgebruik, woordenschat,...)
- Lichaamshouding
- Stilles
- Persoonlijke ruimte/afstand
 - Intieme zone - tot 0,5m
 - Persoonlijke zone - 0,5 tot 1,5m
 - Sociale zone - 1 tot 3,5m
 - Publieke zone – vanaf 3m

Wist je dat non-verbale communicatie 5 keer meer overtuigingskracht heeft dan verbale communicatie? Lichaamstaal is namelijk veel moeilijker onder controle te houden en verklapt vaak wat je voelt of verborgen wil houden. Als beide niet overeenstemmen zijn we meer geneigd de non-verbale signalen te geloven, dan dat wat er gezegd wordt. Je professionele attitude als toekomstig HR support medewerker, start in de lessen sociale vaardigheden. Bewustwording van het effect van je eigen “eerste indruk” en non-verbale communicatie is de basis om je professionele attitude verder te ontwikkelen.

[Klik hier voor de video 'Lichaamstaal solliciteren'](#)

[Klik hier voor de video 'Succesvol solliciteren'](#)

2 Actief luisteren

Actief luisteren is de basis van een goede communicatie.

Als de ontvanger goed luistert kan hij zijn gesprekspartner beter begrijpen, betere vragen stellen en meer begrip tonen. Hij nodigt zo zijn gesprekspartner uit om verder te praten. De spreker voelt zich erkend en wordt uitgenodigd om ook aandachtig te

Spreken is zilver,
luisteren is goud

luisteren. De gesprekspartner staat centraal !

[Klik hier voor de video 'Luistervaardigheden'](#)

2.1 Slecht luisteren

Enkele voorbeelden van slecht luistergedrag :

- Je bent meer met jezelf en je eigen verhaal bezig, dan met de ander
- Je onderbreekt de spreker
- Je maakt weinig oogcontact
- Je trekt het verhaal naar je toe
- Je vraagt teveel door naar details
- Je begint plots over iets anders
- Je geeft te snel een oplossing of advies
- Je vragen sluiten niet aan bij wat de spreker vertelt

2.2 Non verbaal luisteren

- Maak oogcontact, maar overdrijf niet
- Knik af en toe
- Neem een open lichaamshouding aan
- Sta of zit rechtop (niet hangen)
- Verander niet te vaak van houding
- Leun licht voorover, richt je schouders naar de spreker
- Ontspan je handen en maak sobere gebaren
- Wiebel niet met je voeten of benen
- Pas je stemvolume aan, aan de spreker en de boodschap.
- Let op non verbale signalen van de spreker, leef je in door je gezichtsuitdrukking aan te passen
- Glimlach ontspannen en oprecht
- Toon begrip bij hevige emoties (verdriet, woede,...) maar blijf neutraal
- Bouw af en toe stiltes in

[Klik hier voor de video 'Actieve luisterhouding'](#)

2.3 Verbaal luisteren

- Gebruik neutrale tussenkomsten om de ander te stimuleren zijn verhaal te doen. (vertel ... hoe bedoel je ... hoe was dat dan ...)
- Ga na of je de boodschap goed begrepen hebt
 - Belangrijke woorden herhalen en teruggeven
 - Verduidelijking vragen
 - Samenvatten / parafraseren
 - Terugkoppelen van je gevoel (ik merk dat je er boos van wordt, klopt dat?)

2.4 Filters tijdens het luisteren

- **Status** kan intimiderend zijn, maar vaak ook de luisterbereidheid verhogen
- **Identificatie** zorgt voor meer begrip en inlevingsvermogen
- **Voorspellen van het verhaal**, vul niet in voor een ander !
- **Bezig zijn met je eigen verhaal**, zet je gesprekspartner centraal !
- **Emotionele filters**, laat je niet meeslepen door emoties !

2.5 Spiegelen

Als je spiegelt, kopieer je je gesprekspartner op bepaalde punten; non-verbale houding, intonatie, specifiek woordgebruik, snelheid van praten en ademhaling. Zonder dat deze het merkt, met als doel contact te maken. Soms leert men dit bewust maar vaak vindt spiegelen ook onbewust plaats. Iemand lacht naar je en je hebt de neiging terug te glimlachen.

[Klik hier voor de video 'Spiegelen'](#)

3 LSD methode

Luisteren, Samenvatten, Doorvragen



[Klik hier voor de video LSD-1](#)

[Klik hier voor de video LSD-2](#)

[Klik hier voor de video LSD-3](#)

De LSD Methode maakt deel uit van de vaardigheidsproef, neem de tijd om je grondig voor te bereiden op deze techniek. Bekijk de video's aandachtig !

4 Effectief communiceren

Naast een goede non-verbale en actief luisterende houding is een goede aansluiting bij het verhaal van je gesprekspartner essentieel om de juiste verdiepende vragen te kunnen stellen en de LSD-methode te kunnen toepassen. Onderstaande principes geven je inzicht in hoe je dit kan doen.

4.1 Ezelsbruggetjes – Effectief communiceren

Onderstaande ezelsbruggetjes helpen je de valkuilen bij effectief communiceren te vermijden.



[**Klik hier voor de video 'Effectief communiceren'**](#)

4.2 Empathie – Brene Brown

Brene Brown legt in onderstaande video het verschil uit tussen sympathie en empathie.

Waarbij empathie (inlevingsvermogen) de correcte basishouding is voor een goede aansluiting bij je gesprekspartner en het meeste kans op succes en effectieve communicatie.

[**Klik hier voor de video 'Empathy'**](#)

5 Oefeningen bij Les 2. Effectieve communicatie

5.1 Elevator pitch

Tijdens deze les oefenen opnieuw op de Elevator Pitch die je als onderdeel van de Vaardigheidsproef 1 ook zal uitvoeren bij les 5.

Bij een elevator pitch stel je jezelf voor in 1 minuut. Het is de kunst om inhoudelijk sterk, gestructureerd, vlot en spontaan over te komen.

In deze tweede oefenronde leg je je focus op jezelf als toekomstig HR-Support medewerker.

Je selecteert uit je pitch bij de vorige les de belangrijkste onderdelen die je wil dat een medestudent van je moet weten en vult dit lijstje aan met het omschrijven wat maakt dat het toekomstige beroep als HR-Support medewerker bij je past.

- Naam, leeftijd
- Vrije tijdsbesteding en/of werksituatie (jobstudent, werkstudent,...)
- Leefsituatie (woon je al zelfstandig, heb je broers of zussen, huisdieren, kinderen, heb je een relatie, ...)
- Vooropleiding
- Eerder gevolgde studies hoger onderwijs
- Motivatie voor je keuze van de opleiding HR-Support.
- Leg uit waarom je denkt dat deze opleiding bij je past.

Je werkt in groepjes van minimaal 4, maximaal 5.

In elke ronde is er een pitcher en een luisteraar en 2/3 observatoren.

De pitcher geeft zijn pitch en de luisteraar, luistert actief en past de LSD methode toe waarbij hij/zij minimaal 2 verdiepende vragen stelt.

- observator 1: kijkt naar de pitcher en hoe hij/zij overkomt, een goede pitch is gestructureerd en komt vlot en spontaan over.
- observator 2: kijkt naar de luisteraar en zijn non-verbale communicatie, actief luisterende houding en spiegelgedrag.
- observator 3: kijkt naar het toepassen van de LSD methode. Bij het ontbreken van de 3de observator neemt de pitcher deze observatie opdracht op.

Geef elkaar na elk gesprek tips, wat ging er goed, wat kon er beter. Herhaal deze oefening tot iedereen zijn/haar pitch gegeven heeft en de rol van luisteraar heeft opgenomen.

5.2 Reflectie

Link de inhoud van deze les aan je eigen functioneren.

- Non-verbale communicatie
- Actief luisteren – Spiegelen
- LSD methode
- Effectief communiceren - Empathie

Besprek in kleine groepjes je eigen sterktes en leerkansen.

Benoem voor elk onderdeel wat je belangrijkste sterktes en leerkansen zijn. Leg hierbij de link met je ervaringen bij de Elevator Pitch oefening. Wie niet aanwezig was tijdens deze les oefent dit zelfstandig en omschrijft voorbeelden uit het dagelijkse leven. Gesprekken voeren we immers elke dag.

Omschrijf hoe je deze les ervaren hebt en rond je reflectie af met de belangrijkste leerkansen en actiepunten die je meeneemt uit deze theorie naar je toekomstige werkplek en functioneren als HR-Support medewerker.

Zorg ervoor dat je deze principes (non-verbale communicatie afstemmen op je gesprekspartner, actief luisteren, LSD-methode) tegen les 5 geïntegreerd kan toepassen bij de Vaardigheidsproef 1. Het dagelijkse leven geeft je oefenkansen genoeg.

Noteer je verwerking van deze oefeningen in 1 document samen met de conclusies bij de lesthema's van les 1 - 2 - 3 - 4 - 5 als onderdeel van Opdracht 1 – SV 1. Post je opdracht binnen de deadline op Digitap. Meer info over opdracht 1 vind je bij les 5.

Les 3. Feedback

In dit lesonderdeel staan we stil bij:
Een Assertieve houding, Nee durven zeggen, Feedback geven en ontvangen.

1 Een assertieve houding

Assertiviteit is opkomen voor je rechten, met respect voor de gevoelens en mening van de ander. Je hebt het recht je mening te geven, je gevoelens te uiten, nee te zeggen en voor je behoeften op te komen. Assertiviteit is niet, aanvallen, manipuleren en je zin doordrijven. Er zijn 4 vormen van gedrag of communicatie: Assertief, Sub-assertief, Agressief en Manipulatief.



[Klik hier voor de video 'Assertiviteit'](#)

[Klik hier voor de video 'in gesprek met je werkgever'](#)

[Klik hier voor de video 'Assertief communiceren'](#)

1.1 Passief vluchtend of Sub-assertief

Sub-assertief zijn is ...

- Onzekerheid
- Niet weten wat je wil
- Niet kunnen kiezen
- Niet voor je eigen mening durven opkomen
- Door iedereen leuk gevonden willen worden
- Emotioneel reageren
- Geen Nee kunnen zeggen
- Teveel rekening houden met de ander
- Jezelf wegcijferen

Ik ben NIET OKÉ
Jij bent OKÉ

1.2 Assertief

Assertief zijn is meer dan ...

- Opkomen voor jezelf, je kan ook opkomen voor een ander
- Een sterke persoonlijkheid hebben, kwetsbaarheid tonen mag ook
- Alleen maar 'Nee' zeggen

Assertief zijn is ook ...

- Positief communiceren (complimenten geven, bedanken, feliciteren,...)
- Hulp durven vragen
- Gevoelens uiten
- Rekening houden met de ander

Ik ben OKÉ
Jij bent OKÉ

1.3 Agressief

- Zelfzekerheid
- Jezelf (je mening) boven de ander zetten
- Erg 'aanwezig' zijn
- Recht voor de raap => ironie, sarcasme, spot, intimidatie
- Voor jezelf opkomen ten koste van de ander
- Jezelf onkwetsbaar opstellen (ze kunnen me niet raken)

Ik ben OKÉ
Jij bent NIET OKÉ

1.4 Manipulatief

- Ontwijkend, schijnheilig
- Zijn verantwoordelijkheid ontlopen
- Eigen doelstellingen proberen te bereiken zonder er voor op te komen
- Wensen, gedachten, gevoelens verbergen of 'verpakken'
- Onrechtstreekse communicatie
- Anderen voor zijn kar spannen
- Inspelen op de gevoelens van de ander
- Onoprecht

2 NEE durven zeggen

- Vraag om bedenktijd, als je nee zeggen moeilijk vindt
- Volg je buikgevoel
- Draai niet om het antwoord heen
- Je hoeft je niet te verantwoorden of verontschuldigen (zo maak je je eigen valkuil om te gaan overtuigen)
- Hou het kort en benadruk je weigering niet je motivering
- Wees eerlijk
- Weiger eventueel uit principe (ik heb beloofd dat, ik koop niet aan de deur,...)
- Wees overtuigend
- Wijs het verzoek af, niet de persoon (jullie zijn hele fijne mensen, maar...)
- Geef erkenning
- Herhaal je weigering
- Nee zeggen is ja zeggen tegen jezelf !

3 Feedback

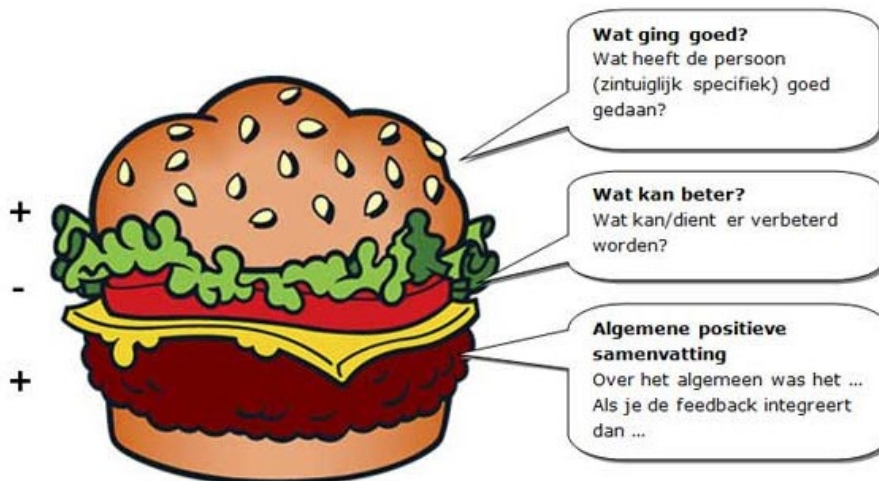
Feedback geven is vaak moeilijk. Feedback geven wordt soms vermeden uit angst voor negatieve, aanvallende of verdedigende reacties. Toch is het belangrijk om constructieve feedback te geven aan elkaar. Hiermee verbeter je de communicatie en vermijd je onderliggende frustraties die (on)bewust een effect hebben op de samenwerking.

[Klik hier de voor video 'Feedback geven en ontvangen'](#)

3.1 Feedback geven

- Gevraagde feedback is effectiever dan ongevraagde feedback
- Geef niet te veel feedback tegelijk
- Houd een balans tussen positieve en negatieve feedback
- Geef je feedback op het gepaste moment en liefst zonder toeschouwers

Feedback is constructief als je je boodschap in stappen brengt, de volgorde daarin bepaalt mee het succes. Hanteer de 'Sandwich methode'



- Beschrijf het gedrag dat je 'zelf' hebt waargenomen
- Beschrijf welk effect dat gedrag op jou heeft, praat in 'ik' termen
- Peil naar de erkenning van de feedback
- Denk mee, geef tips en suggesties voor verbetering

3.2 Feedback ontvangen

- Luister en vraag door (stel je open op)
- Accepteer de feedback (bedank de feedbackgever)
- Onderzoek de mogelijkheden voor verbetering (vraag om suggesties)
- Doe er iets mee (gebruik de tips om jezelf te verbeteren)



3.3 Soorten HRM Feedbackgesprekken

Ter illustratie enkele voorbeelden van feedbackgesprekken binnen het HR-domein.

[Klik hier voor de video 'Giving Feedback Effectively'](#)

- FB gesprekken tussen collega's onderling ter versterking van de samenwerking
- FB gesprekken tussen leidinggevende en werknemers
- Beoordelings-, evaluatie-, functionerings-, POP-gesprekken
- Coaching

Vergeet ook niet dat regelmatig zelf om feedback vragen je eigen leer- en groei proces verder kan stimuleren.

4 Oefeningen bij Les 3. Feedback

4.1 Een assertieve houding

Bespreek samen met enkele medestudenten onderstaande reflectievragen

- Omschrijf welke houding het meest van toepassing is bij hoe jij met anderen omgaat. Je houding kan verschillen naargelang de situatie, omschrijf (aan de hand van concrete voorbeelden) wanneer je basishouding afwijkt en je je anders opstelt.
- Vraag aan je medestudenten hoe ze je zouden omschrijven (sub-assertief-assertief-agressief-manipulatief). Vraag door en stel je open voor hun mening.
- Bevraag dit later ook bij mensen in je omgeving die je goed kennen (vrienden/familie) en tracht te achterhalen hoe je je soms sub-assertieve, manipulatieve of agressieve houding kan verklaren en hoe je hiermee aan de slag kan gaan.
- Leg de link naar je toekomstige beroep als medewerker HR Support, waar assertief gedrag voorop staat in je professioneel functioneren.

Omschrijf je bevindingen bij de uitwerking van deze oefening in Opdracht 1.

4.2 Nee durven zeggen

Bespreek samen met enkele medestudenten onderstaande reflectievragen.

- Hoe moeilijk kan jij nee zeggen?
- In welke situaties heb je het er moeilijk mee?
- Welke van de tips lijken je waardevol om toe te passen?
- Welke van de tips lijken je de grootste uitdaging?
- Omschrijf een situatie waarin je onlangs nee hebt kunnen zeggen en beschrijf welke tips je hierbij hebt toegepast.
- Hoe kan je dit linken aan je toekomstige beroep als medewerker HR Support?

Omschrijf je bevindingen bij de uitwerking van deze oefening in Opdracht 1.

4.3 Feedback geven en ontvangen

Bespreek samen met enkele medestudenten onderstaande reflectievragen.

- Omschrijf hoe jij staat tegenover feedback geven en ontvangen. Heb je er moeite mee? Waar heeft dit mee te maken? Welke sterktes/uitdagingen zie je voor jezelf in het geven en ontvangen van feedback.
- Omschrijf welke HR gerelateerde feedback gesprekken je als HR-support medewerker vermoedelijk zal moeten voeren. Heb je al HR gerelateerde feedback gesprekken gevoerd in het verleden? (vooropleiding of overige werkervaring) hoe heb je dit ervaren?
- Welke zie je als je sterktes/uitdagingen om dit als toekomstig HR support medewerker te doen?

Omschrijf je bevindingen bij de uitwerking van deze oefening in Opdracht 1.

4.4 Elevator Pitch – Feedback

Bij les 1 en 2 gaven jullie al feedback aan elkaar in de vorm van tips, wat ging er goed, wat kon er beter. Bespreek in groepjes hoe je deze feedback rondes ervaren hebt. Overloop samen wat er beter zou kunnen aan de formulering van de feedback rekening houdend met de tips uit deze les.

Bekijk de criteria van de Vaardigheidsproef bij les 5 en bespreek enkele voorbeelden van hoe goede feedback zou kunnen geformuleerd worden.

Omschrijf je bevindingen bij de uitwerking van deze oefening in Opdracht 1.

Noteer je verwerking van deze oefeningen in 1 document samen met de conclusies bij de lesthema's van les 1 - 2 - 3 - 4 - 5 als onderdeel van Opdracht 1 – SV 1. Post je opdracht binnen de deadline op Digitap. Meer info over opdracht 1 vind je bij les 5.



Les 4. Telefoneren

In dit lesonderdeel staan we stil bij je telefoon skills.

“Vaardig telefoneren is essentieel, voor een communicatieve job als HR-Support medewerker”.

1 Inleiding

Heb jij wel eens last van telefoonstress of uitstelgedrag bij telefoongesprekken? Omzeil je al wel eens een telefoontje door te mailen? Bij welke soort telefoons is dat dan? Wat remt je? Wat zijn je telefoonkwaliteiten, waar ben je goed in? Kwam dit al eerder aan bod in je vooropleiding? Heb je al vaak professionele telefoongesprekken moeten voeren, zo ja hoe verliepen die?

Laat je inspireren door onderstaande telefoontips en ga op zoek naar hoe je je eigen telefoon skills nog verder zou kunnen verbeteren.

2 Uitgaande gesprekken

2.1 Checklist uitgaande gesprekken

- Begin er op tijd aan (hou rekening met het feit dat je contactpersoon misschien niet onmiddellijk bereikbaar is. Bouw een marge in, afgestemd op de deadline wanneer je ten laatste een antwoord op je vraag verwacht).
- Beslis of je best kan mailen of bellen? Afhankelijk van de aard van je vraag.
- Maak een voorbereiding
- Leg je doelen vast (wat wil je bereiken)
- Ken je gesprekspartner (stem je boodschap en communicatiekanaal hier op af).
- Noteer je vragen en relevantie info als geheugensteuntje
- Denk vooraf na hoe je je vraag/mededeling duidelijk en beknopt kan verwoorden.
- Zorg voor een rustige omgeving
- Kies een geschikt moment
- Hou het kort
- Sluit aan bij je gesprekspartner, geef erkenning
- Hanteer het wwwh-principe (wie, wat, waar, hoe)
- Zeg wat je aan het doen bent als je even stil bent, bijvoorbeeld, ik noteer uw gegevens in het systeem.
- Maak notities van de afspraken en plan ze in je agenda na het gesprek.

2.2 Fasen uitgaande gesprekken

2.2.1 Contactfase

- Stel jezelf voor
- Gebruik de naam van je gesprekspartner
- Verwijs indien nodig naar je doorverwijzer/netwerk

- Check of je telefoontje past op dit moment

2.2.2 Informatiefase

- Formuleer je verzoek (kort en krachtig)
- Stel je eigenlijke vraag niet te lang uit.
- Motiveer je verzoek (geef extra informatie indien nodig)

2.2.3 Beslissingsfase

- Geef aan wat je verwacht en wat je van plan bent
- Maak duidelijke afspraken

2.2.4 Afsluiffase

- Herhaal de afspraken
- Vraag of er nog vragen zijn
- Bedank de ontvanger

2.3 Hindernissen bij het uitgaande gesprek

- Je krijgt een tussenpersoon aan de lijn
- Je krijgt het antwoord apparaat aan de lijn
- Je gesprekspartner weigert je verzoek
- Je gesprekspartner twijfelt
- Je gesprekspartner is stil, subassertief
- Je gesprekspartner is dominant, assertief
- Je gesprekspartner is boos, agressief

3 Inkomende gesprekken

Bekijk onderstaande filmpjes en overloop de checklist.

[Klik hier voor de video 'telefoongesprek voeren met klanten'](#)

[Klik hier voor de video 'When the phone rings'](#)

3.1 Stappenplan inkomende gesprekken

- Aannemen
- Actief luisteren
- Actie ondernemen
 - Doorverbinden (zorg dat je vooraf weet hoe dit werkt)
 - Boodschap noteren, naam en contactgegevens beller + boodschap
- (zorg dat je notitie volledig en correct is)
 - Reageren
- Afspraken maken
- Afronden

4 Klachtengesprek

- Bekijk dit niet als een 'lastige klant', maar als een 'lastige situatie'.
- Geef erkenning aan het lastige gevoel dat de situatie uitlokt.
- Toon begrip
- Denk in oplossingen niet in beschuldigingen
- Stel duidelijke grenzen
- Laat merken dat je het probleem ernstig neemt en dat je inspanning doet om het op te lossen.

5 Vaardig telefoneren

[Klik hier voor de video 'effective telephone tips'](#)

- Ook aan de telefoon geldt het principe van de eerste indruk
- Let op je non-verbale communicatie (stem, intonatie,...)
- Let op je houding (open en uitnodigende houding, glimlach)
- Zorg dat je duidelijk, concreet en verstaanbaar bent
- Noem je gesprekspartner bij naam
- Gebruik beter 'u' dan 'je' bij onbekenden
- Wees ook hier alert voor het gebruik van stopwoorden
- Luister actief
- Controleer of je de boodschap juist begrepen hebt
- Parafraseer / vat samen
- Las stiltes in
- Gebruik metacommunicatie bij misverstanden (ik heb de indruk dat..)

6 Oefeningen bij Les 4. Telefoneren

Bespreek samen met enkele medestudenten onderstaande reflectievragen

- Laat je inspireren door de vragen in hoofdstuk 1 en reflecteer over je telefoon skills. Omschrijf je eigen telefoon valkuilen-kwaliteiten, ervaringen en/of angsten.
- Welke kwaliteiten en uitdagingen zie je voor jezelf bij inkomende gesprekken? Noteer de tips die je wil onthouden om je eigen telefoon skills te verbeteren.
- Welke kwaliteiten en uitdagingen zie je voor jezelf bij inkomende gesprekken? Noteer de tips die je wil onthouden om je eigen telefoon skills te verbeteren.
- Klachtengesprek: Hoe geduldig en stressbestendig ben je in omstandigheden waarbij je gesprekspartner zijn ongenoegen uit? Welke kwaliteiten en uitdagingen zie je voor jezelf? Noteer de tips die je wil onthouden om je eigen telefoon skills te verbeteren.
- Bekijk het filmpje en overloop de tips Vaardig telefoneren. Bespreek en noteer wat je wil onthouden om je eigen telefoon skills te verbeteren.

Omschrijf je bevindingen bij de uitwerking van deze oefening in Opdracht 1.

Noteer je verwerking van deze oefeningen in 1 document samen met de conclusies bij de lesthema's van les 1 - 2 - 3 - 4 - 5 als onderdeel van Opdracht 1 – SV 1. Post je opdracht binnen de deadline op Digitap. Meer info over opdracht 1 vind je bij les 5.

7 Afspraken: Vaardigheidsproef 1 en Opdracht 1

We overlopen samen de info en deadlines voor Vaardigheidsproef 1 en Opdracht 1. Er is een mogelijkheid om vragen te stellen en concrete afspraken (planning en tijdstip) voor Vaardigheidsproef 1 worden gemaakt. Meer info zie les 5.

Dit is ook een ideaal moment om even de tijd te nemen om te informeren hoe het met je gaat:

- Hoe verlopen de opdrachten?
- Hoe ervaar je de lessen?
- Waar kunnen we je nog beter bij ondersteunen?
- Hoe zit het met je algemene motivatie voor de opleiding? ...

Les 5. SV 1 - Vaardigheidsproef 1 en Opdracht 1

Deel 1 wordt afgesloten met een Vaardigheidsproef 1 en een schriftelijke Opdracht 1. Opdracht 1 kan je voor les 6 indienen voor feedback bij les 9 en herwerken tot een definitieve examenversie tegen les 10. Exacte data zie planning SV1 op Digitap.

1 Vaardigheidsproef 1- SV1

Als afronding van Deel1, worden gesprekken gevoerd waarbij elke student beoordeeld wordt op 3 rollen. Deze proef staat op 20% van de eindscore voor SV1.

- Rol 1 'pitcher' brengt zijn/haar 'werkplekieren pitch' (5%) => les 1
- Rol 2 'de luisteraar' past hierop de LSD methode toe (10%) => les 2
- Rol 3 'observator' geeft feedback (5%) => les 3

Lees de beoordelingscriteria voor de 3 rollen grondig na en bereid je voor op deze opdracht.

De 'werkplekieren voorstellingspitch' bereid je voor door na te denken over je motivatie, eigen kwaliteiten en leerkansen en waar je graag zou willen werkplekieren. Het is de kunst om inhoudelijk sterk, gestructureerd, vlot en spontaan over te komen.

Onderdelen die deze pitch zeker moeten bevatten zijn :

- Je eigen voorstelling (wie ben ik, vooropleiding, werkervaringen, overige gevolgde opleidingen in het Hoger/Universitair Onderwijs).
- Je motivatie voor je opleidingskeuze en interesse in het beroep van HR-Support medewerker.
- Je wensen voor je toekomstige leerwerkplek.
- Je legt uit wat jou een goede toekomstige HR-Support medewerker maakt (wat typeert je? wat zijn je passies? waar ben je goed in?).
- Je legt uit welke uitdagingen je voor jezelf nog ziet in je verdere ontwikkeling tot HR-Support medewerker.

1.1 Afspraken Vaardigheidsproef 1

Studenten worden in groepjes van minimaal 4 maximaal 6 studenten verdeeld. *(Aanvulling voor de docent, verdeel de aanwezige studenten per 3/4 in een groepje en vul elke groep aan met 3/2 studenten die niet/weinig aanwezig zijn in deze les).*

Elk groepje krijgt een tijdslot van 1u gespreid over de komende 2 lesweken.

- Studenten van groep A en D komen aan bod in week 1
- Studenten van groep B en E komen aan bod in week 2

We rekenen 3/5 minuten per gesprek, eerst worden alle gesprekken gevoerd en daarna geven alle observatoren feedback in een aparte feedback ronde.

⇒ 6 studenten is +/- 30 minuten gesprekstijd en +/- 30 minuten feedback tijd.

Studenten komen op het afgesproken tijdstip naar het lokaal en wachten aan de deur tot de docent hen binnen laat. Als de deur gesloten is betekent dit dat de vorige groep nog bezig is. Gelieve niet te kloppen, zo stoor je je medestudenten.

1.2 Reflectie Vaardigheidsproef

Na het uitvoeren van deze Vaardigheidsproef 1 kopieer je onderstaande beoordelingscriteria naar het document van Opdracht 1 en scoor je jezelf op de verschillende onderdelen. Je sluit dit af met een omschrijving hoe je deze opdracht ervaren heb en wat je eruit geleerd hebt.

Noteer je verwerking van deze oefeningen in 1 document samen met de conclusies bij de lesthema's van les 1 - 2 - 3 - 4 - 5 als onderdeel van Opdracht 1 – SV 1. Post je opdracht binnen de deadline op Digitap. Meer info over opdracht 1 vind je bij les 5

2 Opdracht 1 – SV1

2.1 Afspraken Opdracht 1

Vaardigheidsproef 1 wordt gespreid over 2 weken, we werken met een afgesproken tijdslot van 1u per groepje. De overige tijd kan je gebruiken voor de afwerking van Opdracht 1. Studenten die wensen hebben de mogelijkheid om na de herfstvakantie feedback te vragen bij Opdracht 1. De uiteindelijke definitieve versie dien je in aan het einde van het semester.

De deadlines en oplaadzones vind je op Digitap.

2.2 Opdracht 1 - Reflecties SV 1

Bij de eerste les SV1 leggen we het principe van de leercirkel en het belang van reflecteren uit. Elke les bevat reflectieoefeningen. De oefeningen volgen elkaar op en bouwen verder, ze zijn tevens een voorbereiding op de vaardigheidsproeven bij deze lessenreeks.

Beschouw deze opdrachten als leerkansen, om je eigen inzichten in de theorie te verdiepen. Maak deze opdrachten voor jezelf en niet omdat ze verplicht zijn. Pas wanneer je vanuit leerbereidheid aan deze opdrachten werkt zal je merken dat je reflecties meer diepgang krijgen. Oppervlakkige antwoorden of je er zo snel mogelijk van afmaken, zijn niet de doelstelling van deze opdrachten. Integratie van de theorie in je eigen handelen en verdere professionalisering en deskundigheidsontwikkeling op vlak van Sociale Vaardigheden als toekomstig HR-Support medewerker is wat we nastreven.

Een overzicht van de opdrachten staan omschreven in de cursus SV1.

Werk je opdrachten wekelijks bij en haal een mogelijke achterstand zo snel mogelijk in. Deze opdrachten vormen de basis voor je SWOT en mondelinge toelichting eindreflectie.

Alle opdrachten zijn individueel en persoonlijk, het overnemen van informatie uit het werk van een andere student wordt beschouwd als plagiaat en kan resulteren in een nul voor dit olod. De regels en sancties hieromtrent kan je terugvinden in het onderwijs- en examenreglement (OER) op intranet.

Opdracht 1 is het sluitstuk van de eerste 5 lessen SV1 en geeft je conclusies weer van de opdrachten bij elke les. Een samenvatting van de belangrijkste inzichten, leermomenten, conclusies bij elke les/thema. Uitgewerkt volgens de reflectieleidraad bij de opdrachten en gekoppeld aan je toepassing ervan bij de Vaardigheidsproef.

2.3 Opdracht 1 - SWOT analyse

Als afronding van je reflecties per onderdeel maak je een SWOT analyse.



Strengths staat voor sterktes.

Wat heb je ervaren als je **kwaliteiten/talenten/sterktes** op vlak van sociale vaardigheden in je toekomstige beroep als HR-Support Medewerker.

Wat heb je geleerd over jezelf bij de lessen SV, **wat ging er goed** ?

(een voorbeeld: een sterkte is dat ik graag luister en ook veel vragen stel, sinds ik de LSD-methode ken, gaan mijn gesprekken nog beter, o.a. door bewust door te vragen en af en toe samen te vatten).

Weakness staat voor zwaktes.

Wat heb je ervaren als je **leerpunten/werkpunten** op vlak van sociale vaardigheden in je toekomstige beroep als HR-Support Medewerker.

Wat heb je geleerd over jezelf bij de lessen SV, **wat ging er minder goed** ?

(een voorbeeld: Aan mijn non-verbale communicatie wil ik werken, bijvoorbeeld mijn handen meer gebruiken en meer knikken en hummen als ik luister. Zo zal ik via mijn non-verbale communicatie mijn gesprekspartner meer op zijn/haar gemak kunnen stellen).

Opportunities staat voor kansen.

Welke **kansen** zie je om met de **verdere ontwikkeling** van je sociale vaardigheden aan de slag te gaan ? Hoe ga je dit aanpakken ?

(een voorbeeld: Ik wil me bewust worden van mijn non-verbale communicatie en ook op de gesprekstechnieken wil ik oefenen. Ik start weldra met werkplekleren bij een interim, daar kan ik de beide oefenen.)

Threats staat voor bedreigingen.

Wat staat er je in de weg, tegen welke **barrières/struikelblokken** bots je in de ontwikkeling van je sociale vaardigheden? En hoe ga je hiermee aan de slag ? (een voorbeeld: ik ben onzeker over mezelf en hoe ik overkom, zeker in de eerste contacten als ik mensen nog niet (goed) ken. Ik vind het niet gemakkelijk om gesprekken te voeren met mensen die ik nog niet ken.

Hoe ga ik hiermee aan de slag: stap per stap, ik besef dat ik mijn onzekerheid niet op 1 dag kan verhelpen. Ik ga mezelf uitdagen nieuwe contacten aan te gaan en gesprekken aan te knopen, bijvoorbeeld op mijn werkplek maar ook op school met studenten die ik nog niet ken.)

Je sluit dit onderdeel af met een conclusie bij Opdracht 1 – SV1

Het uitgangspunt is steeds onderstaande 2 basisvragen:

- Wat neem je mee uit deze lessen?
- Waar kan je nog in groeien? Hoe wil je hier aan werken?

De SWOT mag een opsomming zijn, de conclusie wordt omschreven in een doorlopende tekst.

3 Beoordelingscriteria

3.1 Vaardigheidsproef 1 - Pitch LSD - 20%

De gesprekspartner brengt de 'Werkplekieren voorstellingspitch'		
	0	Onvoorbereid (onvolledig, ongestructureerd, weinig spontaan)
OV	0.25	Chaotisch (inhoudelijk wel volledig, maar eerder ongestructureerd en weinig spontaan)
V	0.5	Ingestudeerd (volledig en gestructureerd, maar weinig spontaan)
G	0.75	Goed voorbereid (volledig, gestructureerd en vlot)
ZG	1	Professioneel (goed voorbereid, volledig, gestructureerd, spontaan, enthousiast)
De gespreksleider past hierop de LSD methode toe - LUISTEREN		
OV	0	Zowel non-verbaal als verbaal blijkt dat de gesprekspartner onvoldoende aandachtig luistert
V	0.25	Actief luisterende houding, komt wel nog wat geforceerd over.
G	0.5	Correcte actief luisterende houding, sluit zowel non-verbaal als verbaal volledig aan bij de gesprekspartner
De gespreksleider past hierop de LSD methode toe - SAMENVATTEN		
OV	0	Vat niet samen en/of maakt samenvattingsfouten
V	0.25	Samenvatten komt eerder geforceerd over
G	0.5	Professioneel (vlotte, spontane en correcte samenvattingen doorheen het gesprek).
De gespreksleider past hierop de LSD methode toe - DOORVRAGEN		
	0	Stelt geen verdiepingsvragen
OV	0.25	Stelt onvoldoende verdiepingsvragen en/of vragen sluiten niet aan bij de gesprekspartner
V	0.5	Stelt minimaal 3 verdiepingsvragen die aansluiten bij de gesprekspartner
G	0.75	Op minimaal 2 verdiepingsvragen vraag je verder door.
ZG	1	Voorgaande + de vragen sluiten aan bij het verhaal van je gesprekspartner en dragen bij tot een vlot en spontaan gesprek.
De observator geeft feedback		
	0	Feedback is onterecht of oppervlakkig
OV	0.25	Feedback bevat enkel positieve of negatieve punten.
V	0.5	Feedback bevat zowel negatieve als positieve punten, maar niet volgens de sandwich methode.
G	0.75	Feedback bevat zowel negatieve als positieve punten, volgens de sandwich methode
ZG	1	Feedback bevat zowel negatieve als positieve punten, volgens de sandwich methode. Er wordt ook doorgevraagd op de ontvangst van de eigen feedback.

Indien de gesprekspartner dit gesprek bemoeilijkt, verliest de gesprekspartner 0.5 punten op zijn/haar eigen beoordeling.

3.2 Opdracht 1 – 20%

Reflectie oefeningen : Zelfreflectie, diepgang en integratie van de theorie		
	0	De opdracht is niet volledig uitgewerkt (niet alle lessen werden besproken) waardoor dit item niet gescoord kan worden.
OV	0.5	Alle onderdelen worden besproken, maar niet alle onderdelen werden volledig uitgewerkt. Het verslag mist diepgang in reflectie en of linken met de theorie.
V	1	Alle onderdelen werden besproken. Het verslag bevat een basis aan reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie. Maar mist nog concrete voorbeelden en/of kritische zelfreflectie en/of concrete actiepunten.
G	1.5	Alle onderdelen worden besproken. Het verslag bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie. Sommige onderdelen missen nog concrete voorbeelden en/of kritische zelfreflectie en/of concrete actiepunten.
ZG	2	Alle onderdelen worden volledig uitgewerkt. Het verslag bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten, linken naar de theorie en concrete actiepunten.
SWOT en conclusie: Zelfreflectie, diepgang en integratie van de theorie		
	0	De opdracht werd niet binnen de deadline ingediend of de opdracht is niet volledig uitgewerkt (de SWOT ontbreekt) waardoor dit item niet gescoord kan worden.
OV	0.25	Alle onderdelen worden besproken, maar niet alle onderdelen werden volledig uitgewerkt. De conclusie mist diepgang in reflectie en of linken met de theorie.
V	0.5	Alle onderdelen werden volledig uitgewerkt. De conclusie bevat een basis aan reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie. Maar mist nog kritische zelfreflectie.
G	0.75	Alle onderdelen worden volledig uitgewerkt. De conclusie bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie.
ZG	1	Alle onderdelen worden volledig uitgewerkt. De conclusie bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten, met linken naar de theorie en concrete actiepunten.
Vorm en professionele schrijfstijl		
	0	De opdracht werd niet binnen de deadline ingediend of is onvolledig uitgewerkt waardoor dit item niet gescoord kan worden.
OV	0.25	Het verslag mist structuur en bevat verschillende spellings- en/of zinsbouw fouten
V	0.5	Het verslag heeft een goede basis, maar bevat nog werkpunten op vlak van: schrijfstijl – spelling – zinsbouw - structuur en opbouw van je tekst.
G	0.75	Het verslag heeft een duidelijke opbouw en aangename schrijfstijl met hier en daar nog enkele verbeterpuntjes.
ZG	1	Het verslag is duidelijk, gestructureerd en met een professionele schrijfstijl afgewerkt.

Les 6. Professioneel gesprek

1 Het professionele gesprek

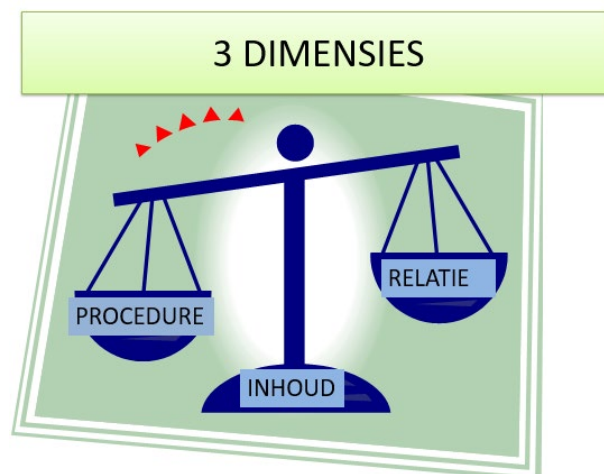
Hoe beter je bent in het voeren van professionele gesprekken hoe geloofwaardiger je overkomt en hoe meer krediet je zal krijgen van je gesprekspartner.

De basis is DUIDELIJKHEID en VERTROUWEN. Je gesprekspartner staat centraal !

1.1 De 3 dimensies

In elk professioneel gesprek spelen er steeds 3 dimensies :

- **Inhoud** : WAT willen we bereiken?, WAT moeten we bespreken?, WAT is het doel van het gesprek?,...
Aandacht geven.
- **Procedure** : HOE gaan we het aanpakken?, afspraken, timing, structuur,...
Duidelijkheid bieden.
- **Relatie**: WIE zijn de gesprekspartners?, bouwen aan een vertrouwensrelatie,... Veiligheid bieden.



Deze 3 dimensies staan in relatie met elkaar en beïnvloeden elkaar voortdurend. Het is de kunst van de gespreksleider om de balans in evenwicht te houden en in te spelen op de noden van de gesprekspartner, de doelstelling en inhoud van het gesprek.

1.2 Professionele fouten

Er is een duidelijk onderscheid tussen een professioneel gesprek en een dagdagelijks gesprek. Onderstaande topics zullen voor iedereen erg herkenbaar zijn bij het voeren van dagelijkse gesprekken.

PROFESSIONELE FOUTEN

- We zijn teveel op onszelf gericht
- Vanzelfsprekendheden
- We denken het beter te weten
- We laten ons meeslepen door onze emoties



We zijn teveel op onszelf gericht: we vertrekken te veel vanuit ons eigen verhaal, onze eigen noden en behoeften.

We vertrekken teveel vanuit onze eigen vanzelfsprekendheden, waarden en normen, onze eigen perceptie en beleving.

We zijn vaak zo overtuigd van ons eigen gelijk dat we denken het beter te weten. We laten ons in het heetst van de strijd al wel eens meeslepen door onze emoties

Hierdoor ontstaat het risico dat we niet echt luisteren naar de noden, behoeften en emoties van onze gesprekspartner en miscommunicatie de afstand tussen beide gesprekspartner alleen maar groter maakt.

In het professionele gesprek staat je gesprekspartner centraal en tracht je dus best deze professionele fouten te vermijden.

Ook in je dagelijkse leven kan dit inzicht een verrijking zijn.

1.3 Mentale kaart

De belangrijkste oorzaak van miscommunicatie is de mentale kaart die we hanteren als we met iemand in gesprek gaan.

- ✓ Met een eenzijdig mentale kaart stel je jezelf op de eerste plaats. Jouw mening, idee, visie, ... ik zie het goed, de ander ziet het fout, of begrijpt het niet goed. Hierdoor ontstaat het risico dat je de ander gaat overtuigen van je eigen gelijk en inzichten.
- ✓ Met een meerzijdig mentale kaart, vertrek je niet enkel vanuit je eigen visie, je vraagt ook door op de mening van de ander. Op basis van deze inzichten toets je eigen denkpatronen af. Samen komen jullie tot nieuwe inzichten en ruimere perspectieven.



1.4 De 4 basisprincipes

Een professioneel gesprek is iets helemaal ANDERS dan een vrijblijvend gesprek over koetjes en kalfjes. Deze gesprekken zal je dan ook op een heel ANDERE veel bewustere manier moeten aanpakken.



4 x ANDERS de Basisprincipes van een professioneel gesprek

- **Anders denken:** nieuwsgierig zijn. Je bewust zijn van de verschillende zienswijzen/denkkaders en je openstellen voor de visie en mening van de ander. Je eigen denkwijze durven loslaten is niet eenvoudig, de valkuil om in discussie te gaan of je standpunt te verdedigen is snel genomen. Vanuit een oprechte nieuwsgierigheid balanceer je tussen duidelijk zijn over je eigen redenering en onderzoeken wat de ander ervan vindt.
- **Anders luisteren:** een nieuwsgierige houding (anders denken) vertaalt zich in een onderzoekende gesprekstijl. Vraag anderen om hun redenering of denkproces zichtbaar te maken. De LSD methode kan je hierbij helpen.
- **Anders praten:** maak ook je eigen redeneringen, belevingen, gevoelens, denkprocessen zichtbaar voor je gesprekspartner. Vermijd conclusiepraat, door uit te leggen hoe je tot een bepaalde visie/conclusie komt. Hanteer hierbij het principe van hardop denken.
- **Anders omgaan met gevoel:** emoties kunnen een negatief effect hebben op een gesprek en leiden tot miscommunicatie en verkeerde interpretaties. Hoe hard we ook proberen onze gevoelens verborgen of onder controle te houden, ze zullen altijd hun effect hebben (bewust of onbewust). Gevoelens mogen er zijn, aandacht voor en (h)erkenning van gevoelens in een gesprek is essentieel. Als gesprekken niet goed lopen, is het belangrijk om stil te staan bij de gevoelens die er spelen. Tracht een inschatting te maken van het effect van deze gevoelens in het gesprek. Dit helpt je de situatie beter te begrijpen. Door begrip te tonen voor de onderliggende gevoelens leer je elkaar beter te begrijpen. In sommige gevallen is het ook waardevol om de onderliggende emoties bespreekbaar te stellen en te praten over het gevoel van woede, verdriet, teleurstelling of frustratie,... Belangrijk is hierbij dat je dit niet doet als verwijt, schuld of oordeel. Gebeurt dit toch, probeer dan verder te kijken dan het oordeel en ga op zoek te naar wat er echt speelt en hoe je elkaar beter kan leren begrijpen.

1.5 Ik ben Ok, jij bent Ok

Bij de levensposities van psychiater en schrijver Thomas A. Harris is onderdeel van de Transactionele Analyse.

Dit principe zegt dat de overtuiging die je hebt over jezelf en je gesprekspartner bepalend is voor je ervaring van de situatie en je reactie en gedrag.

In een gelijkwaardige verhouding van IK ben OK en JIJ bent OK komen we in de gezonde positie, waar samenwerking en oplossingen mogelijk zijn.

In alle andere posities is er een gevoel van ongelijkwaardigheid, waardoor het risico bestaat dat je gaat vermijden, ontwijken, vluchten, vechten of ander weinig constructief gedrag gaat vertonen.

Het is dan ook logisch dat je steeds tracht te streven naar een gelijkwaardige positie
Ik ben Ok, jij bent Ok



1.6 AMO Principe

Naast een gelijkwaardige positie is het ook belangrijk te geloven in de kracht van mensen, dit doe je door het AMO principe

Aandacht

- Ken je mensen, toon begrip, geef ruimte, bouw aan een vertrouwensrelatie, vertrek vanuit het ritme en de beleving van je gesprekspartner

Mogelijkheden

- Focus op kansen en mogelijkheden, niet op tekortkomingen en gebreken.

Optimisme

- Stimuleer zelfredzaamheid, geloof in de kracht van elk individu

1.7 Het belang van zelfreflectie

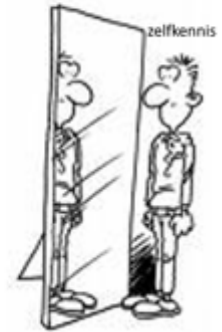
Inzicht ontwikkelen in je eigen gespreksvoering is essentieel om hier verder in te groeien. Het is dan ook belangrijk om na je gesprek even de tijd te nemen om te reflecteren. Wat ging er goed, wat had er beter gekund, waar moet ik bijsturen,... wat kan ik hier uit leren.

ZELFREFLECTIE

Bewuster omgaan met wie je bent, wat je zegt en wat je doet.

Het erkennen van je eigen sterktes maakt je sterker om met je eigen onzekerheden aan de slag te gaan.

Als basis bij het groeiproces als beroepspersoon, maak er een gewoonte van.



1.8 Effectief communiceren

Ken je deze nog? Even oprfrissen – Les 2 Ezelbruggetjes Effectief communiceren.

Laat **OMA** thuis



OPINIES
MENINGEN
ADVIEZEN

Wees een **OEN**



OPEN
EERLIJK
NIEUWSGIERIG

Smeer **NIVEA**



NIET
INVULLEN
VOOR
EEN
ANDER

Maak je **DIK**



DENK
IN
KWALITEITEN

Denk aan **ANNA**



ALLES
NAVRAGEN
NIETS
AANNEMEN

Gebruik **LSD**



LUISTEREN
SAMENVATTEN
DOORVRAGEN

2 Een professioneel gesprek voorbereiden

Een goede voorbereiding bij een professioneel gesprek is belangrijk. Ook als je niet de mogelijkheid hebt je vooraf voor te bereiden, is het essentieel oog te blijven houden voor onderstaande 4 pijlers tijdens het gespreksverloop. Bijsturing en aanpassing tijdens het gesprek is nodig om de afstemming met je gesprekspartner zo optimaal mogelijk te houden.

Bij het voeren van een professioneel gesprek is een goede voorbereiding een voorwaarde voor een succesvol verloop van het gesprek. Het geeft houvast tijdens het gesprek waardoor je je meer kan openstellen voor je gesprekspartner en actiever kan luisteren.



We hanteren 4 pijlers:

- **Onderwerp en doel:** het is belangrijk om het doel en de wederzijdse verwachtingen bij het gesprek duidelijk te stellen zo kan je aftoetsen of je gesprek effectief is of eventueel moet bijgestuurd worden.
- **Gesprekspartner:** tracht je te verplaatsen in je gesprekspartner (wat denkt hij, wat voelt hij, waar wil hij naartoe,...) om zo meer begrip te krijgen voor zijn situatie. Een goede afstemming op je gesprekspartner zal je helpen je gesprekstechnieken hier beter op aan te passen.
- **Situatie:** Ook de situatie en omstandigheden van het gesprek zijn belangrijk. Is er voldoende privacy?, zijn er niet teveel storingen?,... Hou ook rekening met de duur en frequentie van je gesprek. Denk ook na over hoe je je gesprek aankondigt. Aankondiging maakt voorbereiding mogelijk en schept duidelijkheid.
- **Rol en doelstelling:** wees je bewust van je eigen rol, mogelijkheden en verantwoordelijkheden gekoppeld aan je functie en de organisatie waar je tewerkgesteld bent. Voor bepaalde problemen of thema's zal je soms moeten doorverwijzen. Schep voldoende duidelijkheid om valse hoop of verwachtingen te vermijden.

3 Oefeningen bij les 6 Professioneel gesprek

3.1 Reflectie

Besprek samen met enkele medestudenten onderstaande reflectievragen

- Welke uitdagingen zie je voor jezelf bij het voeren van professionele gesprekken?
- Wat kan je leren over je eigen functioneren in de koppeling met deze theorie?
- Omschrijf de belangrijkste leerkansen en actiepunten die je meeneemt uit dit lesthema naar je toekomstige functioneren als HR-Support medewerker.

Omschrijf je bevindingen bij de uitwerking van deze oefening in Opdracht 2.

3.2 Casus professioneel gesprek

Om de theorie van les 6 en 7 concreter te maken werken we samen een gesprekssituatie uit. Hiervoor baseren we ons op onderstaande situatie. We starten met de voorbereidingsfase, in de volgende les bespreken we de gespreksfasering en technieken die je kan gebruiken om dit gesprek verder uit te werken.

Je collega is al jaren een betrouwbare en goede werkracht. Jullie hebben een goede band. Toch lijkt het dat het de laatste tijd niet zo goed gaat. Er worden vaker fouten gemaakt, te laat gekomen, afwezig gemeld, afspraken worden vergeten, kortom het is duidelijk dat er 'iets' scheelt. Dit ben je helemaal niet van hem/haar gewoon. Enerzijds vanuit bezorgdheid, maar anderzijds ook vanuit het feit dat het niet fijn is om niet op hem/haar te kunnen rekenen tijdens de samenwerking neem je het initiatief om hem/haar hierover aan te spreken.

Wat blijkt tijdens het gesprek (info voor de gesprekspartner). *Je collega heeft het erg moeilijk. Worstelt met persoonlijke problemen waardoor hij zich moeilijker kan focussen op zijn werk. Het gaat erg slecht met de gezondheid van zijn moeder. Hij heeft geen vader meer en geen broers of zussen of partner. De zorg weegt erg zwaar in combinatie met een fulltime job. Hij heeft zich al enkele keren overslapen, kan zich moeilijk concentreren, maakt fouten, ... is op!*

Tracht je collega te motiveren om de situatie aan te pakken, eventueel te bespreken met de leidinggevende, zoeken naar ondersteuning of oplossingen. Al dan niet binnen het eigen netwerk of professionele hulp (bijvoorbeeld thuiszorg). Het is niet de bedoeling dat jij het probleem oplost, wel dat je luistert en ondersteunt, zodat je gesprekspartner de moed en kracht vindt om zelf met de situatie aan de slag te gaan. Toon begrip, sluit aan bij het verhaal van je gesprekspartner en motiveer.

Werk het schema van de voorbereidingsfase uit voor onderstaande situatie. Omschrijf hoe de besproken theoretische kaders uit deze les van toepassing kunnen zijn in dit gesprek.

Noteer je conclusie van deze oefeningen in 1 document samen met de conclusies bij de lesthema's van les 6-7-8 als onderdeel van Opdracht 2 – SV 1. Post je opdracht binnen de deadline op Digitap. Meer info over opdracht 2 vind je bij les 10.

Les 7. Fasering en gesprekstechnieken



In deze les word je een gespreksfasering en -technieken aangeboden die je kunnen helpen bij het voeren van professionele gesprekken. Let wel deze fasering en technieken zijn slechts een hulpmiddel (wegenkaart), spontaniteit en flexibiliteit staat voorop. De technieken die je hanteert moeten afgestemd zijn op het gesprek en je gesprekspartner. Oefening baart kunst. Denk aan de Leerfasen van Maslow, van onbewust onbekwaam naar onbewust bekwaam.

1 Beginfase

In de beginfase van het gesprek wordt de samenwerkings-/vertrouwensrelatie opgebouwd. De nadruk ligt bij informatieoverdracht, maar ook afspraken worden gemaakt en wederzijdse verwachtingen worden afgetoetst. In deze fase is het belangrijk oog te hebben voor onderzoekend gedrag en het (wederzijdse) effect van de eerste indruk. Trek niet te snel conclusies, sommige mensen hebben even tijd nodig om tot zichzelf te komen.

Begintechnieken zijn:

Beginfase

Begintechnieken

- Spanningsreductie
- Openingszetten
- Duidelijkheid scheppen

Wat zou je doen/zeggen ?



1.1 Spanningsreductie

Creëer een vertrouwelijke sfeer en tracht rust en ontspanning vanuit jezelf over te brengen op je gesprekspartner. Geef aandacht aan echtheid en spontaniteit. Eerst even thuiskomen voor we starten. (iets te drinken aanbieden, social talk, verwelcoming,...). Laat de spanningsreductie ook niet te lang duren (dit bouwt de spanning weer op). Na de informele opener kan je overgaan naar het formelere gedeelte met een openingszet of het scheppen van duidelijkheid.

1.2 Openingszetten

Bij een eerste kennismaking: jezelf voorstellen, het doel van het gesprek kaderen, starten met een niet bedreigende, open en uitnodigende vraag (niet “wat is uw probleem” wel “vertel eens, wat heeft je tot hier gebracht”)

Bij een doorverwijzing: vertel wat je al weet en vraag of dit klopt, vraag naar de beleving van de gesprekspartner en neem dit als uitgangspunt. (voorbeeld, ik heb begrepen dat je een vraag hebt over..., kan je hier eens wat meer over vertellen.)

Bij een vervolgesprek: maak de koppeling met het voorgaande gesprek, bijvoorbeeld door een samenvatting. (voorbeeld, vorig week hadden we afgesproken dat je ..., vertel eens hoe is dat gegaan ?).

1.3 Duidelijkheid scheppen


Duidelijkheid geeft zekerheid. Schep duidelijkheid over het doel, duur, frequentie, verloop,... dit geeft houvast en bevordert de vertrouwensrelatie.

2 Verdiepingsfase

VERDIEPINGSFASE

- LSD Methode
- Concentreren en concretiseren
- Reflecteren over gevoelens en/of gedrag
- Aandachtgevend gedrag
- Erkenning
- Reguleren

Wat zou je doen/zeggen ?



2.1 De LSD methode

Deze methode kwam al eerder aan bod en vormt de basis van elk professioneel gesprek.

(Actief) Luisteren	Samenvatten	Doorvragen
<ul style="list-style-type: none">• Spreken is zilver, zwijgen is goud• Empathie• Samen verkennen van de situatie• Geduld is de basis• Je verplaatsen in de ander• Interesse tonen• Luisterende houding	<ul style="list-style-type: none">• Aftoetsen• In eigen woorden• Op vragende toon• De kern van het verhaal weergeven	<ul style="list-style-type: none">• Stimulerende vragen stellen• Belangstelling tonen• In het gedachten spoor van de betrokkene• Niet overvragen

Als ik het goed begrijp dan ...
Klopt dit ?
Hoe ga je daar dan mee om...

2.2 Concentreren en concretiseren

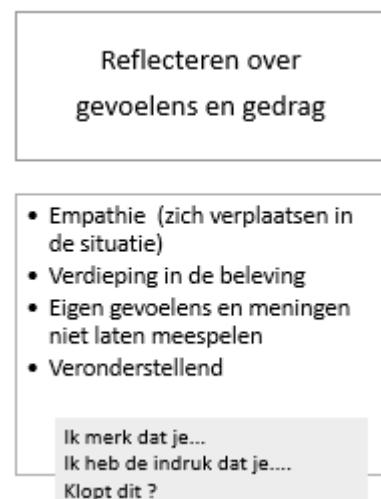
Concentreren: je aandacht richten op een deelaspect dat verdere uitdieping vraagt. Inzoomen op de situatie. Door contrasten te leggen maak je de vergelijking met het verleden of andere situaties.

Concretiseren: vage of algemene uitspraken concreter maken, (men, ze, nooit, altijd,...). Verleg het perspectief van beschuldigen van de situatie of anderen naar wat de gesprekspartner zelf kan doen (eigen aandeel).



2.3 Reflecteren over gevoelens en/of gedrag

Omschrijven wat je ziet of wat je denk dat de ander voelt. Je formuleert dit best veronderstellend en vraagt door of je interpretatie klopt. 'ik zie dat je zit te wiebelen op je stoel, dat geeft mij de indruk dat je een beetje zenuwachtig bent, klopt dat ?' Het doel van deze techniek is om je gesprekspartner beter te begrijpen.



2.4 Aandacht gevend gedrag

Aandachtgevend gedrag

- Ontspannen geïnteresseerde houding
- Non-verbaal (oogcontact, hummen, knikken)

Aandacht gevend gedrag stimuleert je gesprekspartner om te praten en versterkt de vertrouwensrelatie
Als gespreksleider ben je verantwoordelijk voor het gespreksverloop en het bereiken van de doelstelling

Erkenning

- Stem je verhaal af op het ritme en de beleving van de betrokkene
- De betrokkene staat centraal

Ik begrijp dat je je hierdoor ongemakkelijk voelt, heb je al eens geprobeerd om ...

2.5 Erkenning

Start altijd met erkenning/begrip voor hoe je gesprekspartner de situatie ervaart, geef pas daarna je eigen mening. Zo zorg je ervoor dat je gesprekspartner ook luistert naar jouw beeld van de situatie.

2.6 Reguleren

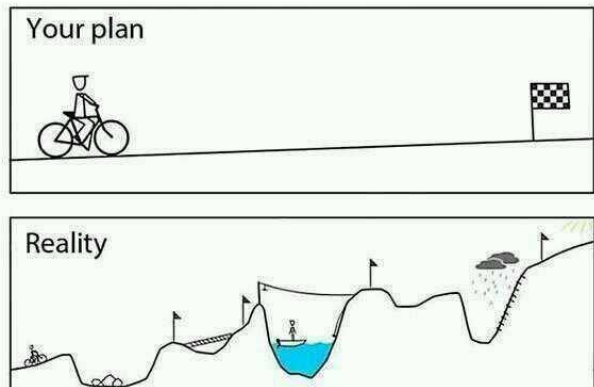
Reguleren

- Oog voor de rode draad van het verhaal
- Kern en doelstelling van het gesprek bewaken
- Samenvatten en overgangen markeren
- Afdwalingen corrigeren

Soms zal je moeten ingrijpen en het gesprek wat moeten bijsturen/**reguleren** als er (te vaak of te ver) afgeweken wordt. Belangrijk is wel dat je niet overdrijft en voldoende ruimte laat voor spontaniteit en een informele sfeer. Teveel sturing kan afschrikken.

3 Motiveren

Motivatie is de drijvende kracht achter menselijk gedrag die ervoor zorgt dat mensen zich naar best vermogen willen inspannen om een doel te bereiken. Motivatie is niet constant aanwezig, maar kent ups en downs. Motivatie is geen persoonlijkheidskenmerk, het is dan ook gevaarlijk een persoon als ongemotiveerd te bestempelen. Dit kan leiden tot selffulfilling prophecy.



De twee belangrijkste factoren die motivatie beïnvloeden zijn:

- Geloof in persoonlijke mogelijkheden (ik kan het).
- Duidelijkheid (weten hoe en waar je naartoe wil).

De gespreksleider moet goed kunnen inschatten wanneer en wat hij kan vragen aan de betrokkene. Wanneer teveel ineens verwacht wordt heeft dit een negatief effect (daling van hoop en zelfbeeld= ik kan het niet). Dit gevoel kan anderzijds ook gecreëerd worden wanneer je te lang wacht of te weinig verwacht. Hierdoor creëer je afhankelijkheid en ervaart de betrokkene het gevoel dat je niet in hem gelooft. De beste motivator is leren uit eigen resultaten en positieve ervaringen.

3.1 Motiveren op persoon

Ondersteunen en verhogen van het eigen zelfbeeld

Rekening houden met de draagkracht (niet onderschatten, maar ook niet overvragen)

De balans tussen onvrede (realiteit) en hoop in evenwicht houden.

De persoon stimuleren in het hanteren van zijn eigen oplossingsmechanismen.

Bij crisissituaties kan het betrekken van sleutelfiguren (mantelzorg) van groot belang zijn.

3.2 Motiveren op proces

Bepalen van prioriteiten en keuzes maken (niet alles ineens willen aanpakken).

Duidelijkheid geeft zekerheid, formuleren van concrete, herkenbare en haalbare en voldoende uitdagende doelstelling(en). Bepalen en plannen van de te nemen stappen

3.3 Motiveren op resultaat

Meerdere kleine resultaten = stelselmatige drukvermindering (niet alles tegelijk willen aanpakken). Het resultaat moet aansluiten bij het referentiekader, de waarden van de betrokkene en moet betekenisvol zijn. Bouw regelmatige terugkoppel-/evaluatiemomenten in.

Het engagement en de inzet van de gespreksleider is van groot belang, dit getuigt immers van geloof in de (veranderings-) mogelijkheden van de vraagsteller. Dit engagement moet evenwel inspelen op de zelfverantwoordelijkheid (zelfredzaamheid) van de betrokkene en mag niet leiden tot uitsloverij of opdringerigheid. Hanteer het AMO principe.

4 Constructief confronteren

Naast motiveren en ondersteunen zal je mensen ook soms moeten confronteren met hun negatief gedrag of denkproces. Een stappenplan:

4.1 Analyseer de situatie

De eerste stap is het verzamelen van de feiten. Trek niet te gauw conclusies en ga niet uit van veronderstellingen. Informeer je voldoende en weet waar je over praat, anders kan je gesprekspartner zich verschuilen achter deze onwetendheid.

4.2 Creëer de juiste omstandigheden

Creëer de juiste omgeving en de juiste voorwaarden voor een optimaal effect: Hou het gesprek zakelijk en emotioneel zo neutraal mogelijk, zorg voor privacy, wees positief en constructief en niet veroordelend, blijf rustig, concentreer je op het probleem in plaats van de persoon..., zorg voor een formeel overleg (niet in de wandelgangen, via mail, telefoon,...), kies voor een neutrale plaats en vermijd verrassingen

4.3 Presenteer het probleem

Leg de feiten van de situatie op tafel zonder ze te verbloemen of minimaliseren. Beschrijf je gevoelens: denk erover na wat je echt voelt en deel dit mee, bijvoorbeeld: "ik maak me zorgen over ..."
Leg uit welke gevolgen dit gedrag had en waarom je het belangrijk vindt om dit bespreekbaar te stellen. Speculeer niet over achterliggende motieven of redenen voor het gedrag. Geef enkel feiten weer.

4.4 Stel verhelderende en verkennende vragen

Luister actief naar de antwoorden, concentreer je op wat gezegd wordt en hoe dit gezegd wordt. Het belangrijkste is dat jullie het beiden eens zijn over de oorzaak van het probleemgedrag en het effect van de handelingen. De bespreking van de mogelijke oplossingen met de persoon is zinloos als hij het probleem niet erkent.

4.5 Bespreek mogelijke oplossingen

Wat zou je volgende keer anders doen ? Wat stel jij voor ?

4.6 Volg en inspireer

Het is belangrijk mensen na de confrontatie op te volgen en te letten op vorderingen die ze maken en resultaten die ze boeken. Door te laten merken dat je deze vorderingen opmerkt zal je mensen ook verder motiveren zich nog meer in te zetten. Laat hen weten dat je interesse hebt in hun groeiproces en vraag hen wat ze nodig hebben en wat jij als begeleider kan doen om hen te helpen. Concentreer je op de positieve zaken en moedig hen aan.

5 Afsluitfase

AFSLUITFASE

Afsluitingstechnieken

- Samenvatten
- Evalueren : proces/product evaluatie
- Afspraken maken

Wat zou je doen/zeggen ?



5.1 Samenvatten en afspraken maken

De ideale afsluiter van een gesprek.

5.2 Evalueren

Bij langere begeleidingen kan het zinvol zijn om het gespreksproces te evalueren (tussentijds of aan het einde van het traject).

Bij **proces evaluatie** peil je naar het verloop van de gesprekken, HOE hebben we het gedaan, waar ging het goed, waar liep het minder goed, ...

Bij **product evaluatie** peil je naar het resultaat, hebben we het doel bereikt ? WAT hebben we nog nodig, WAT hebben we geleerd...

Let op, de afsluitfase mag niet te plots komen, bereid je gesprekspartner voor op het einde zodat alles wat nog moet gezegd worden kan gezegd worden.

6 Oefeningen bij Les 7 Fasering en gesprekstechnieken

We bespreken klassikaal de verschillende fasen en technieken aan de hand van de casus bij les 6. We voeren dit gesprek ook live in de klas.

- Wie niet aanwezig was in deze les omschrijft als onderdeel van Opdracht 2 voor elke fase welke gesprekstechnieken van toepassing zouden kunnen zijn in dit gesprek en hoe je dit gesprek zou aanpakken. Gebruik hiervoor het **Gesprekschema 'Professioneel gesprek'** zie volgende pagina. Je sluit deze opdracht af met een reflectie over je eigen kwaliteiten en leerkansen als toekomstig HR-Support medewerker. Bekijk zeker ook het de beoordelingscriteria voor Vaardigheidsproef 2 hieronder.
- Wie wel aanwezig was in deze les omschrijft als onderdeel van Opdracht 2 hoe je deze les ervaren hebt en welke kwaliteiten en leerkansen je ziet voor jezelf als toekomstig HR-Support medewerker.

Noteer je verwerking van deze oefeningen in 1 document samen met de conclusies bij de lesthema's van les 6-7-8 als onderdeel van Opdracht 2 – SV 1. Post je opdracht binnen de deadline op Digitap. Meer info over opdracht 2 vind je bij les 10.

Bij het effectief voeren van dit gesprek in de klas bespreken we de beoordelingscriteria (zie les 10) die gelden voor Vaardigheidsproef 2 als kennismaking met dit document.

GESPRESSSCHEMA PROFESSIONEEL GESPREK

Vorbereidingsfase

Focus op informatieoverdracht, afstemming van wederzijdse verwachtingen en het opbouwen van een vertrouwensrelatie.

Oriëntatie op:

- Onderwerp en doel
- De gesprekspartner
- Rol en doelstelling van de organisatie
- Situatie

Beginfase

Begintechnieken

- Spanningsreductie
- Openingszetteren
- Duidelijkheid scheppen

Verdiepingsfase

Terugkoppelingstechnieken

- Lsd-methode
- Concentreren en concretiseren
- Reflecteren over gevoelens en/of gedrag
- Aandacht gevend gedrag
- Erkenning
- Reguleren
- Motiveren op persoon/ proces/ resultaat
- Ondersteunen door zelfonthulling, geruststellen, troosten, beloven, moraliseren, aanmoedigen

Constructief confronteren

- Stap 1: Analyseer de situatie
- Stap 2: Creëer de juiste omstandigheden
- Stap 3: Presenteer het probleem
- Stap 4: Stel verhelderende vragen
- Stap 5: Bespreek oplossingen
- Stap 6: Volg en inspireer

Afsluitfase

Afsluitingstechnieken

- Samenvatten en afspraken maken
- Evalueren: proces/product evaluatie

Les 8. HR gespreksmodellen

Naast en natuurlijk verloop van fasering en gesprekstechnieken heeft elk HR-gesprek zijn specifiek verloop. Hieronder een overzicht van de meest voorkomende gesprekken. De lesgever deelt graag zijn/haar ervaringen met deze gesprekken in de praktijk. Bij les 10 is het de bedoeling dat je het introductiegesprek in een video uitwerkt.

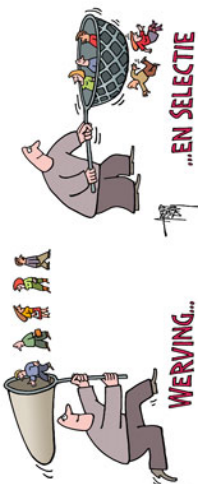
1 Selectiegesprek

- De basis wordt gelegd met een behoefte analyse en missie/visie tekst van de organisatie.
- Een correcte functieanalyse, functiebeschrijving en competentieprofiel zorgt voor de opmaak van een passende vacature.
- De keuze van het wervingsmedium mikt op de juiste kandidaten.
- Het selectiegesprek vervolledigt het proces in de zoektocht naar de juiste persoon op de juiste plaats.
- Gedragsgericht – of criteriumgericht interviewen met de STAR techniek als basis biedt de meeste garantie op succes.
- Assessments en tests geven de procedure nog extra diepgang.

De FASEN van het selectiegesprek



THEORIE



- Ijsbreker (spanningsreductie)
- Voorstellen selecteurs en schetsen van het gespreksverloop
- Informatie over de organisatie
- Informatie over de kandidaat
- Informatie over de functie, inhoud en arbeidsvoorwaarden/omstandigheden
- Afsluiting (afspraken over de verdere procedure).

S	T	A	R
SITUATION	TASK	ACTION	RESULTS
What was the situation you / your previous employer faced?	What tasks were involved in that situation?	What actions did you take?	What were the results of those actions?

2 Arbeidsvoorwaardengesprek

- Beide partijen hebben elkaar gevonden en willen met elkaar in zee.
- De onderhandeling over de loon- en arbeidsvoorwaarden kan van start gaan.
- Het uiteindelijke doel is dat er een akkoord bereikt wordt en het arbeidscontract kan worden opgesteld.
- Een goede voorbereiding is een must.
- Ken de barema's en weet wat er marktconform is voor de functie.
- Bereken vooraf het bruto-netto resultaat op basis van de gezinssituatie van de kandidaat.
- Maak een overzicht van de standaard arbeidsvoorwaarden.
- Maak een overzicht van de onderhandelingsmogelijkheden als geheugensteuntje.

De **FASEN** van het arbeidsvoorwaardengesprek



- Opening
- Ijsbreker, spanningsreductie
- Structuur aangeven
- Onderhandelfase (de onderhandelbare arbeidsvoorwaarden)
- Onderbouwing van de argumenten
- Tegenbod sollicitant
- Onderhandelen
- Informatiegeven (de niet onderhandelbare arbeidsvoorwaarden)
- Overeenstemming of indien nodig bedenktijd en een nieuwe afspraak
- Afsluiting en afspraken

3 Introductiegesprek

- Dit gesprek helpt de nieuwe medewerker zich thuis te voelen op de nieuwe job.
- Een win win voor de medewerker, collega's en de organisatie.
- De checklist, onthaalmap en arbeidsreglement vormen de basis voor een goede informatieoverdracht.
- Om informatie overload te voorkomen is een gesprek in vraagvorm vaak efficiënter dan het puur overlopen van regeltjes en afspraken
- Een gesprek aan de hand van een checklist of invuldocument biedt houvast maar, heeft als risico dat dit de spontaniteit kan beïnvloeden. Zorg dat je de checklist goed kent en je contact kan maken met je gesprekspartner in plaats van steeds naar je blad te moeten kijken.

De **FASEN** van het introductiegesprek



- Ijsbreker, spanningsreductie.
- Overloop samen de checklist en planning van de onthaalprocedure.
- Stel vragen en check waar de medewerker nood aan heeft.
- Hou oog voor de spontaniteit van het gesprek, het mag geen te formeel dit zijn de regeltjes gesprek zijn.
- Geef eventueel lectuur (arbeidsreglement) mee
- Maak een nieuwe afspraak om vragen hierover mogelijk te maken.
- Geef duidelijkheid over de verdere procedure en het volgende overlegmoment.



Functioneren en Belonen

4 Feedbackgesprek

- Feedback is op een directe wijze het gedrag van de ander bespreekbaar stellen, zodat deze zich bewust wordt van zijn gedrag en de effecten ervan op de anderen. Het doel is de feedback ontvanger te stimuleren om in de toekomst nog meer van het gewaardeerde gedrag te vertonen.
- Enkele regels voor het geven van feedback
 - Baseer je op feiten (niet op vermoedens)
 - Ga na of de basisafspraken duidelijk waren voor je verwijten maakt
 - Analyseer en benoem het effect van het gedrag
 - Stel het doel van je feedback duidelijk, wat wil je bereiken
 - Hou rekening met de reactie van de feedback ontvanger en anticipeer. Denk na over hoe je de boodschap best brengt.
 - Geef je feedback op het juiste moment
 - Leg de focus op het verbeteren van de samenwerking niet op kritiek geven en afbreken van je gesprekspartner.

De **FASEN** van het feedbackgesprek



Zie ook les 3, Feedback en les 9, Constructief Confronteren

- Beschrijf concreet gedrag dat je zelf hebt gehoord of gezien
- Gebruik een ik-boodschap
- Geef aan wat het effect van dit gedrag is
- Laat je gesprekspartner reageren
- Vraag naar ideeën over gewenst gedrag en verken samen de oplossingen
- Maak afspraken

5 Functioneringsgesprek

- Het doel van dit gesprek is het functioneren van de medewerker te verbeteren of verder te ontwikkelen.
- Hoe goed voelt de medewerker zich in zijn job ?
- Wat zijn sterke en zwakke punten
- Welke competenties dienen verder ontwikkeld te worden
- Zijn er aanpassingen in de job nodig ? Wat heb je nodig ?
- Ondersteunt of stimuleert de direct leidinggevende de medewerker op de juiste manier?
- Bij dit gesprek is er 2 richtingsverkeer (zowel het functioneren van de werknemer als de leidinggevende komt aan bod.)
- Een functioneringsgesprek vraagt een grondige voorbereiding van beide partijen.

De **FASEN** van het functioneringsgesprek



THEORIE

- Opening (DAT = doel, agenda, tijd)
- Agendapunten van de medewerker, de mening van de medewerker staat centraal.
- Verhelderingsfase, LSD-principe, gelinkt met de mening van de leidinggevende wordt afgetoetst of beide op 1 lijn zitten.
- Oplossingen bespreken volgens de 3 stappen JIJ, WIJ, IK
 - JIJ: laat de medewerker zelf met een oplossing komen, wat denk jij ?
 - WIJ: samen naar oplossingen zoeken
 - IK: als de medewerker vastloopt kan de leidinggevende een oplossing voorstellen.
- Afspraken volgens de 3W's (Wat, Wie, Wanneer)

6 Beoordelingsgesprek

- Is terugblikken op de voorbije periode, de nadruk ligt hierbij op de behaalde resultaten en het nakomen van de eerder gemaakte afspraken.
- Dit gesprek is vaak de basis voor promotie, beloning, overplaatsing, ...;of ontslag.
- Dit gesprek is hoofdzakelijk eenrichtingsverkeer.
- Hoe duidelijker de afspraken hoe meer kans op succes, het planningsgesprek gaat het beoordelingsgesprek best vooraf.
- Doelstellingen formuleer je best volgens SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden) of het MAGIE principe (meetbaar, acceptabel, gecommuniceerd, inspirerend en engagerend).
- Beoordeel gedrag/resultaat en niet de persoon !

De **FASEN** van het beoordelingsgesprek



- Opening (DAT = doel, agenda, tijd)
- Geef je beoordeling, niet rond de pot draaien, kom meteen tot de kern.
- Toelichting van de beoordeling, motivering en verklaring. De leidinggevende moet luisteren naar de mening van de medewerker, maar dit is geen onderhandelingsgesprek.
- Afronding, doelstellingen en afspraken worden vastgelegd voor de komende periode en een opvolgesprek wordt ingepland.

7 Verzuimgesprek

- Ziekte overkomt je, maar verzuim is een keuze.
- Jij bent degene die beslist om thuis te blijven.
- Bedrijven zorgen met een verzuimbeleid voor het voorkomen en/of verminderen van het verzuim van hun medewerkers.
- Een slecht personeelsbeleid heeft hoe dan ook een negatief effect op de verzuimcijfers.
- Verzuimgesprekken moeten rekening houden met de privacy wetgeving.
- Er zijn 3 soorten verzuimgesprekken
- De telefonische ziektemelding, verhoogt de verzuimdrempel
- Het terugkeergesprek bij werkhervatting, verhoogt de zin om terug te komen werken. (zich welkom voelen)
- Het verzuimgesprek, vermindert de kans op onterecht (zwart) verzuim.

De **FASEN** van het verzuimgesprek



THEORIE

- Opsommen van de feiten
- Opsommen van de gevolgen, niet met als doel om te veroordelen of de medewerker verantwoording te doen afleggen. Maar met als doel om te komen tot een oplossing om dit in de toekomst te vermijden of verminderen of de verzuimoorzaak aan te pakken indien dit werkgerelateerd is.
- Reactie van de medewerker, nodig uit in vraagvorm, (zie jij een verklaring? Is dit werkgerelateerd?)
- Bedenken van oplossingen.
- Afspraken maken.

8 Oefeningen bij Les 8 HR gespreksmodellen

Omschrijf als onderdeel van Opdracht 2 hoe je de les/theorie ervaren hebt.
Omschrijf voor elk gesprek welke inzichten deze les je bracht.
Omschrijf je eigen ervaringen, kwaliteiten en leerkansen die je ziet voor jezelf als toekomstig HR-Support medewerker bij het voeren van deze specifieke gesprekken.

Noteer je verwerking van deze oefeningen in 1 document samen met de conclusies bij de lesthema's van les 6-7-8 als onderdeel van Opdracht 2 – SV 1. Post je opdracht binnen de deadline op Digitap. Meer info over opdracht 2 vind je bij les 10.

9 Afspraken les 9 en 10

Ter afronding van les 8 worden de afspraken voor les 9 en 10 samen overlopen.
Meer info zie deze lesonderdelen.

Les 8 is de laatste theorieles die er gegeven wordt. Voor les 9 en 10 worden er concrete afspraken gemaakt zodat je weet wat er van je verwacht wordt en wanneer je aanwezig moet zijn. De resterende tijd kan je gebruiken voor de afronding van de examenopdrachten 1 en 2 en de voorbereiding van je Vaardigheidsproef 2 + je mondelinge eindreflectie.

Veel succes !

Les 9. Feedback SV1 – online op afspraak.

Les 9 is gespreid over 2 weken en wordt online georganiseerd via teams.

Dit feedback gesprek is enkel mogelijk op voorwaarde dat je binnen de deadline zoals omschreven op Digitap opdracht 1 ingediend hebt als proefversie. Samen met je beoordeling van Vaardigheidsproef 1 en je proefversie van Opdracht 1 zal de lesgever je tips geven voor de verdere uitwerking van je examenopdrachten en Vaardigheidsproef 2.

Studenten die in aanmerking komen voor dit feedback gesprek ontvangen na les 8 een mail van de docent met een link waarmee je deze afspraak kan maken.

Zorg dat je online via teams beschikbaar bent op het afgesproken tijdstip. De lesgever belt je op van zodra hij/zij beschikbaar is.

De resterende tijd kan je gebruiken voor de afronding van de examenopdrachten 1 en 2 en de voorbereiding van je Vaardigheidsproef 2 + je mondelinge eindreflectie.

Les 10. SV1- Vaardigheidsproef 2 en Opdracht 2

Les 10 is gespreid over 2 weken, zorg dat je zeker aanwezig bent op het examenmoment waarop jouw groep verwacht wordt. De andere dag kan je gebruiken voor de verdere afwerking van de examenopdrachten.

Bij les 10 worden jullie in kleinere groepjes verdeeld, elk groepje krijgt een eigen lokaal toegewezen voor de uitvoering van Vaardigheidsproef 2. Op een afgesproken tijdstip komt de docent langs voor het bespreken van je mondelinge eindreflectie.

1 Vaardigheidsproef 2 – SV1

1.1 Video 'Introductiegesprek'

Als sluitstuk bij de theorie van les 6-7-8 werk je in samenwerking met je medestudenten een introductiegesprek uit.

Elke student maakt een eigen video introductiegesprek waarin je alle theoretische principes van de lessen SV1 verwerkt. Hou hierbij rekening met de beoordelingscriteria bij deze opdracht (zie volgende pagina's).

1.2 Verslag gespreksanalyse 'Introductiegesprek'

Na de opname van je video maak je een schriftelijke analyse van dit gesprek gelinkt aan de vooropgestelde beoordelingscriteria (zie volgende pagina's). Je bespreekt elk beoordelingsitem en omschrijft wat er goed ging en wat er beter kon. Je legt hierbij linken naar de theorie en formuleert concrete verbeterpunten.

Sluit je opdracht af met een algemene conclusie bij deze vaardigheidsproef. Wat leerde je? Omschrijf de belangrijkste leerkansen en actiepunten die je meeneemt naar je toekomstige werkplekleren en functioneren als HR-Support medewerker.

Binnen de deadline vermeld op Digitap bezorg je de video en je schriftelijke analyse in 1 document op Digitap volgens onderstaande richtlijnen.

Hoe bezorg je de video?

- Sla je video op in je eigen bestanden op teams, one drive of een ander online platform.
- Klik op 'koppeling kopiëren' en plak de link naar deze video in een word document.
- Werk in dit document ook je Verslag gespreksanalyse 'Introductiegesprek' uit en post dit als 1 document op Digitap.

2 Opdracht 2 – SV 1

2.1 Reflecties en SWOT

Naar analogie van opdracht 1 (eventueel verder aangevuld met de tips die je bij het online feedback gesprek ontvangt) werk je ook Opdracht 2 verder uit voor de lessen 7-8 en 9. Opdracht 2 omvat net als Opdracht 1 reflecties bij elke les en een SWOT als algemene afronding. Meer info zie les 5.

Je sluit dit onderdeel af met een conclusie bij Opdracht 2 – SV1

Het uitgangspunt is steeds onderstaande 2 basisvragen:

- Wat neem je mee uit deze lessen?
- Waar kan je nog in groeien? Hoe wil je hier aan werken?

De SWOT mag een opsomming zijn, de conclusie wordt omschreven in een doorlopende tekst.

2.2 Mondelinge toelichting eindreflectie

Als afronding van deze lessenreeks breng je je persoonlijke 'Sociale Vaardigheden pitch' aan de docent. Bij deze mondelinge toelichting breng je een samenvatting van je schriftelijke SWOT en eindreflecties en belicht je de belangrijkste leerkansen en actiepunten die je meeneemt uit deze lessenreeks naar je toekomstige werkplek(en) en functioneren als HR-Support medewerker. Bij les 10 komt de lesgever op een afgesproken tijdstip naar je video lokaal om deze SV1 pitch te beluisteren en beoordelen.

3 Beoordelingscriteria

3.1 Vaardigheidsproef 2 - Video gespreksmodel – 20%

Professionele basishouding		
OV	0.25	Onvoldoende spontaniteit en aansluiting bij de gesprekspartner.
V	0.5	Technisch correct, maar de aansluiting bij de gesprekspartner is nog eerder geremd
G	0.75	Correcte houding, met een goede aansluiting bij de gesprekspartner
ZG	1	Vlot en spontaan gesprek, met een goede aansluiting bij de gesprekspartner
Beginfase		
OV	0	Aarzelende start, met onvoldoende aandacht voor spanningsreductie en duidelijkheid
V	0.25	Eerder geremde, maar correcte start van het gesprek.
G	0.5	Vlotte, spontane start van het gesprek met aandacht voor spanningsreductie en duidelijkheid
Verdiepingsfase		
OV	0.25	Onvoldoende structuur, diepgang en aanpak van het gesprek.
V	0.5	Goede structuur en aanpak van het gesprek, eerder geforceerd.
G	0.75	Vlot verloop en goede structuur en aanpak van het gesprek
ZG	1	Spontaan, natuurlijk en professioneel verloop van het gesprek
Motiveren		
	0	Er wordt niet gemotiveerd
OV	0.25	Onvoldoende aandacht voor het motiveren van de gesprekspartner
V	0.5	Er wordt gemotiveerd, maar niet alle kansen worden optimaal benut.
G	0.75	Elke kans om te motiveren wordt benut, zonder te overdrijven, maar eerder geremd
ZG	1	Elke kans om te motiveren wordt benut, op een vlotte en spontane manier.
Afronding		
OV	0	De afrondingsfase wordt te snel of onvoldoende toegepast.
V	0.25	De afrondingsfase wordt eerder aarzelend toegepast.
G	0.5	De afrondingsfase wordt correct toegepast en er worden concrete afspraken gemaakt

3.2 Vaardigheidsproef 2 – Verslag gespreksmodel 10%

Zelfreflectie, diepgang en integratie van de theorie		
	0	De opdracht is niet volledig uitgewerkt (niet alle onderdelen van de beoordelingsleidraad werden verwerkt) waardoor dit item niet gescoord kan worden.
OV	0.5	Alle onderdelen worden besproken, maar niet alle onderdelen werden volledig uitgewerkt. Het verslag mist diepgang in reflectie en of linken met de theorie.
V	0.75	Alle onderdelen werden volledig uitgewerkt. Het verslag bevat een basis aan reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie. Maar mist nog concrete voorbeelden en/of kritische zelfreflectie.
G	1	Alle onderdelen worden volledig uitgewerkt. Het verslag bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie.
ZG	1.5	Alle onderdelen worden volledig uitgewerkt. Het geheel wordt met een inleiding en conclusie afgewerkt. Het verslag bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten, met linken naar de theorie en wordt afgerond met concrete actiepunten.
Vorm en professionele schrijfstijl		
OV	0	Het verslag is onvoldoende uitgewerkt, mist structuur en/of bevat meerdere spellings- en/of zinsbouw fouten.
V	0.25	Het verslag heeft een goede basis, maar bevat nog werkpunten op vlak van: schrijfstijl – spelling – zinsbouw - structuur en opbouw van je tekst.
G	0.5	Het verslag is duidelijk, gestructureerd en met een professionele schrijfstijl afgewerkt.

3.3 Opdracht 2 - 20%

Reflectie oefeningen : Zelfreflectie, diepgang en integratie van de theorie		
	0	De opdracht is niet volledig uitgewerkt (niet alle lessen werden besproken) waardoor dit item niet gescoord kan worden.
OV	0.5	Alle onderdelen worden besproken, maar niet alle onderdelen werden volledig uitgewerkt. Het verslag mist diepgang in reflectie en of linken met de theorie.
V	1	Alle onderdelen werden besproken. Het verslag bevat een basis aan reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie. Maar mist nog concrete voorbeelden en/of kritische zelfreflectie en/of concrete actiepunten.
G	1.5	Alle onderdelen worden besproken. Het verslag bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie. Sommige onderdelen missen nog concrete voorbeelden en/of kritische zelfreflectie en/of concrete actiepunten.
ZG	2	Alle onderdelen worden volledig uitgewerkt. Het verslag bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten en concrete actiepunten.
SWOT en conclusie: Zelfreflectie, diepgang en integratie van de theorie		
	0	De opdracht werd niet binnen de deadline ingediend of de opdracht is niet volledig uitgewerkt (de SWOT ontbreekt) waardoor dit item niet gescoord kan worden.
OV	0.25	Alle onderdelen worden besproken, maar niet alle onderdelen werden volledig uitgewerkt. De conclusie mist diepgang in reflectie en of linken met de theorie.
V	0.5	Alle onderdelen werden volledig uitgewerkt. De conclusie bevat een basis aan reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie. Maar mist nog kritische zelfreflectie.
G	0.75	Alle onderdelen worden volledig uitgewerkt. De conclusie bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie.
ZG	1	Alle onderdelen worden volledig uitgewerkt. De conclusie bevat de nodige diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten, met linken naar de theorie en concrete actiepunten.
Vorm en professionele schrijfstijl		
	0	De opdracht werd niet binnen de deadline ingediend of is onvolledig uitgewerkt waardoor dit item niet gescoord kan worden.
OV	0.25	Het verslag mist structuur en bevat verschillende spellings- en/of zinsbouw fouten
V	0.5	Het verslag heeft een goede basis, maar bevat nog werkpunten op vlak van: schrijfstijl – spelling – zinsbouw - structuur en opbouw van je tekst.
G	0.75	Het verslag heeft een duidelijke opbouw en aangename schrijfstijl met hier en daar nog enkele verbeterpuntjes.
ZG	1	Het verslag is duidelijk, gestructureerd en met een professionele schrijfstijl afgewerkt.

3.4 Mondelinge toelichting Eindreflectie – 10%

Vorm		
	0	Improviserend, onvoorbereid, onvolledig, ongestructureerd
OV	0.25	Voldoende voorbereid, maar eerder aarzelende/onzekere houding
V	0.5	Goede basishouding, nog eerder steunend op de voorbereiding gebracht
G	0.75	Goede basishouding
ZG	1	Professionele uitstraling, vlot, spontaan en enthousiast.
Diepgang (inzicht in theorie en eigen functioneren)		
OV	0.25	Mist diepgang in reflectie en of linken met de theorie.
V	0.5	Een basis aan reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie.
G	0.75	Bevat diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten met linken naar de theorie.
ZG	1	Bevat diepgang in reflectie naar positieve- en werkpunten, met linken naar de theorie en aangevuld met concrete actiepunten.

Bronnenlijst

1 Communicatiefilters

Literatuurlijst

- ✓ Arets, J., & Heijnen, V. (2007). *100 Communicatie versnellers*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- ✓ Benammar K, (2006) *Reflectietools*. Amsterdam Boom Lemma Uitgevers
- ✓ Groen M., (2020) *Reflecteren de basis*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- ✓ Groen, M., Jongman, H., & van Meggelen, A. (2018). *Praktijkgerichte Sociale Vaardigheden*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- ✓ Knispel, K., Rogier, A., & Van Zand, D. (2012). *Zakelijke communicatie mondeling*. Amsterdam: Paerson Benelux.

Beeldmateriaal

Leercirkel van Maslow

- ✓ Annemie Martens. (3 jul. 2014) Leercirkel van onbewust onbekwaam naar bewust bekwaam (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link : <https://www.youtube.com/watch?v=U3OkAyZwiEg>

Communicatiefilters

- ✓ Drarries aan de hoek Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=VqUh6-yk2Ys>
- ✓ Maatschappijleer VMBO. (26 mei 2015) Communicatie en ruis (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=5Lt2uuoemnw>
- ✓ Trudy Nabuurs. (16 jun. 2018) Het NLP communicatiemodel Be Uniek innerlijke en uiterlijke communicatie (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=ClttaeGohnI>

Het effect van de eerste indruk

- ✓ Uitgeversgroep. (3 jan. 2019) Solliciteren De eerste indruk (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=u2q0abxdyBY>

Elevator Pitch

- ✓ KVK. (27 feb. 2017) 5 tips voor een goede pitch (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=5HkNnN5iQIc>
- ✓ BrandNewJob. (11 mrt. 2013) Sollicitatietraining deel 3; De Elevator Pitch (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=ZpDI96wgCIE>

2 Effectieve communicatie

Literatuurlijst

- Creemers, M., Lamers, P. (2017) *Leergesprekken in een notendop*. Helmond: Uitgeverij OMJS
- Groen, M., Jongman, H., & van Meggelen, A. (2018). *Praktijkgerichte Sociale Vaardigheden*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Smets, K. (2016). *Gids voor professionele communicatie*. Antwerpen: de boeck

Beeldmateriaal

Non-verbale communicatie

- BNPParipasCardifNL. (2 feb. 2012) Lichaamstaal solliciteren: Do's en dont's (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=z5qTBLSJvdI>
- Pieter de Jager Communicatie. (4 apr. 2017) Succesvol solliciteren: 9 tips voor je sollicitatiegesprek (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=FO-ZfmMLSI>

Actief luisteren

- Train 'n Gain. (18 juli 2016) Luistervaardigheden (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=Lu0ZP5Tzmyw>
- Amber Wondergem. (27 jan. 2015) Actieve luisterhouding (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=xDzIUk0BCiU>

Spiegelen

- Die Keure Printing en Publishing. (11 apr. 2013) Techniek van het spiegelen – Non-verbale communicatie – Pieter De Smet (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=hYGhTlwYWB0>

LDS methode

- Hetteke Videler. (9 jul.2014) LSD werk wel zo prettig (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=2-NnGGNDK9E>
- Bastiaan Sipp. (19 aug. 2013) Gesprekstechnieken LSD (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: https://www.youtube.com/watch?v=-b_xGRQT_mA
- Humor Company. (20 apr. 2014) LSD (Luisteren Samenvatten Doorvragen) (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=Ls6SnP33eL4>

Ezelsbruggetjes Effectief Communiceren

- UP300.nl. (1 jun. 2014) Effectief communiceren met OEN, OMA, LSD, ANNA, NIVEA en DIK (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=9HONFZlemlc>

Empathie

- The RSA. (10 dec. 2013) Brené Brown over Empathie (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=1Evwgu369Jw

Actief luisteren

- ICM opleidingen & trainingen. (12 nov.2015) 7 vaardigheden om beter te luisteren (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=WN5uRNNpGBM>

3 Feedback

Literatuurlijst

- ✓ Knispel, K., Rogier, A., & Van Zand, D. (2012). *Zakelijke communicatie mondeling*. Amsterdam: Paerson Benelux.
- ✓ Smets, K. (2016). *Gids voor professionele communicatie*. Antwerpen: de boeck

Beeldmateriaal

Assertiviteit

- ✓ Expert Academy. (29 sep. 2012) Assertiviteit – Assertief Communiceren (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=xzPfru8IYNM>
- ✓ Ineke Winters. (11 nov. 2013) Assertiviteit (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=8LvkUgg5x6s>
- ✓ CNVdienstenbond1. (7 nov.2014) In gesprek met je werkgever: Assertiviteit (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=6FRpJo6uyQQ>

Feedback geven en ontvangen

- ✓ Kim S. van den Berg. (11 mrt. 2011) Feedback geven en ontvangen (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com> Link: https://www.youtube.com/watch?v=d_Tsq7qvgW0
- ✓ Forward Focus. (27 nov. 2016) Constructive Feedback for Managers: Giving Feedback Effectively (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=qj5UfSIf0BM>

4 Telefoneren

Literatuurlijst

- ✓ Smets, K. (2016). *Gids voor professionele communicatie*. Antwerpen: de boeck

Beeldmateriaal

- ✓ ThiemeMeulenhoff. (21 apr. 2016) Mixed: telefoongesprek (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=QuK8gpva9S8>
- ✓ Kantola Training Solutions. (17 jul. 2012) When the phone Rings: Telephone Skills for Better Service (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>
- ✓ Speaksuccessfully. (27 jan. 2014) Effective Telephone Tips for Succesfully Speaking (video) Opgevraagd van <http://www.youtube.com>
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=8v60jWtecrQ>

6 Professioneel gesprek

Literatuurlijst

- ✓ Harris T., & Swildens E., (2014). *Ik ben o.k., jij bent o.k.* Amsterdam: Ambo/Anthos Uitgevers
- ✓ Laperre I., Audenaert M., (2007). *Competentiemanagement met kansengroepen.* Antwerpen: Garant
- ✓ Scragen, K., Thoolen, B. (2006). *De docent al coach in het hoger onderwijs.* Groningen: Wolters-Noordhoff
- ✓ Schuiling G., Heine W. (2005) *Leren stimuleren: inspirerende oplossingen voor leidinggevenden.* Assen: Van Gorcum
- ✓ van den Berghe, A. (2008). *Gesprekskunst voor professionals.* Den Haag: Sdu Uitgevers.
- ✓ van der Ploeg, T., de Schepper, A., & Ville, I. (2002). *taaltopics: Tweegesprekken.* Groningen: Wolters-Noordhoff.

7 Fasering en gesprekstechnieken

Literatuurlijst

- ✓ Brinkman, J. (2017). *Voor de verandering.* Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- ✓ Cullen, J., & D'Innocenzo, L. (2000). *Mensen begeleiden voor optimale resultaten.* Haarlem: E-com Publishing.
- ✓ Reekers, M., & Spijkerman, R. (2010). *Professionele gespreksvoering.* Amsterdam: Pearson Education.
- ✓ Scager, K., & Thoolen, B. (2006). *De docent als coach in het hoger onderwijs.* Groningen: Wolters-Noordhoff.
- ✓ Van Der Molen, H., & Kluijtmans, F. (2005). *Gespreksvoering: Basisvaardigheden en gespreksmodellen.* Groningen: Wolters Noordhoff.
- ✓ van der Ploeg, T., de Schepper, A., & Ville, I. (2002). *taaltopics: Tweegesprekken.* Groningen: Wolters-Noordhoff.
- ✓ Verhulst, J. (2008). *Het hulpverlenende gesprek.* Groningen: Wolters Noordhoff.

8 HR gespreksmodellen

Literatuurlijst

- ✓ Roskam, P., (2015). *Basishandboek HRM: Personeel in goede handen.* Gent: Academia Press.
- ✓ van den Berg, J., Klijs, M., (2015). *Het Grote Gesprekkenboek, Een praktische leidraad voor HR-professionals en leidinggevenden.* Alpen aan den Rijn: Vakmedianet.