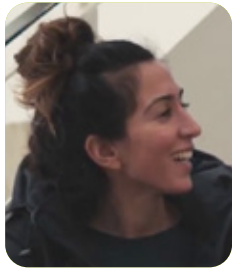


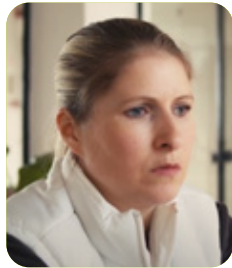
Werkboekje bij de
filmpjes over Communicatie in teams



Even voorstellen, de hoofdrolspelers



Chantel Alkhayr



Monique van Buiten



Anneke Peppel



Teun ter Vrede

In gesprek over communicatie

Communicatie lijkt zo eenvoudig, maar het gaat regelmatig mis. Hoe maak je iets bespreekbaar wat je moeilijk vindt? Hoe zeg je vriendelijk 'nee'? Hoe voorkom je dat je gaat roddelen?

Samen met zorgorganisatie Careyn en de trainingsacteurs van Ervarea hebben we vijf korte filmpjes gemaakt over communiceren in teams. Bekijk ze met je collega's, het liefst met een flinke dosis humor en een scheut mildheid. Bespreek met elkaar wat je opvalt en wat beter kan. Van elkaar kun je leren!

In dit werkboekje staan tips en vragen waarmee je de filmpjes in jouw team kunt bespreken. Daarnaast geven we je verschillende communicatietips. Ken je bijvoorbeeld de verleidelijke dramadriehoek? En wist je dat de basis van assertiviteit eigenlijk gaat over: 'Ik ben oké, jij bent oké'?

We wensen je veel kijk- en leerplezier!

Inhoud

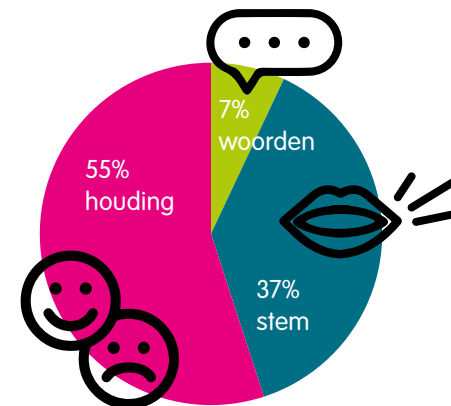
De theorie: communicatietips	5
Filmpjes over communicatie in teams	8
➤ Het teamoverleg... over Anneke	9
➤ De confrontatie met Anneke	12
➤ Het compliment	16
➤ Terugkomen op een vervelend gesprek	20
➤ Bijpraten op de trap	24
Extra oefening	29

De theorie: communicatietips

Er gaat veel mis in communicatie. Jij begrijpt de ander niet. De ander begrijpt jou niet. Of een opmerking valt verkeerd. Dat is heel normaal. Je bent nu eenmaal mens, met je eigen karakter, je eigen normen en waarden, je gewoontes en gevoeligheden. In dit hoofdstuk beschrijven we drie communicatietips. Die maken je bewuster van je communicatie, je gedrag en waarom communicatie soms zo 'onhandig' verloopt.

Tip 1 Je communiceert met en zonder woorden

Ken je dat? Je collega of een cliënt heeft nog geen woord gezegd maar je haren staan al recht overeind. Dat kan ook komen door non-verbale communicatie, zoals een opgetrokken wenkbrauw, een lachje of een zucht. Een groot deel van de communicatie is non-verbaal, dus zonder woorden. Als je met iemand communiceert, kijk je vooral naar iemands houding en luister je naar iemands stem. Herken je dat?



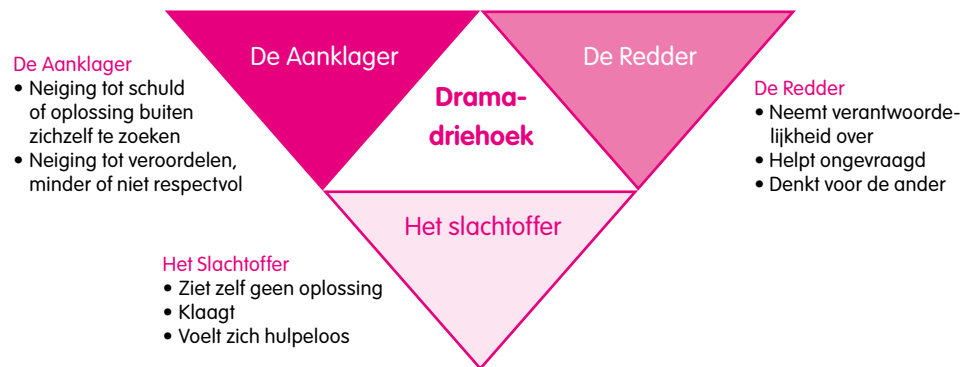
Tip: kijk eens naar een gesprek tussen mensen met je oren dicht of met het geluid uit. Wat zie je (positief en negatief)? Wat denk je te horen? Maak bespreekbaar wat je ziet en toets wat de ander echt wil zeggen.

Tip 2 Wees je bewust van de verleidelijke dramadriehoek

In trainingen of coaching kan de dramadriehoek inzicht geven in hoe jij en je collega's met elkaar communiceren. Dit model brengt het gedrag en de (voorkeurs)patronen van mensen die met elkaar in gesprek zijn in beeld. Als het in een gesprek niet lekker loopt, is de kans vrij groot dat je in de dramadriehoek bent beland.

Binnen de dramadriehoek zijn er drie rollen:

- De Redder;
- Het Slachtoffer;
- De Aanklager.



De Redder biedt graag veel en vooral ongevraagd hulp: "Kom maar, laat mij het maar even doen".

Het Slachtoffer gedraagt zich hulpeloos en reageert het liefst vanuit onmacht: "Ze moeten altijd mij hebben".

De Aanklager wijst anderen graag op zwakke plekken, vaak om zijn eigen zwaktes te verbergen: "Jij snapt er echt niets van, hè?".

Een rol is tijdelijk, en kan wisselen

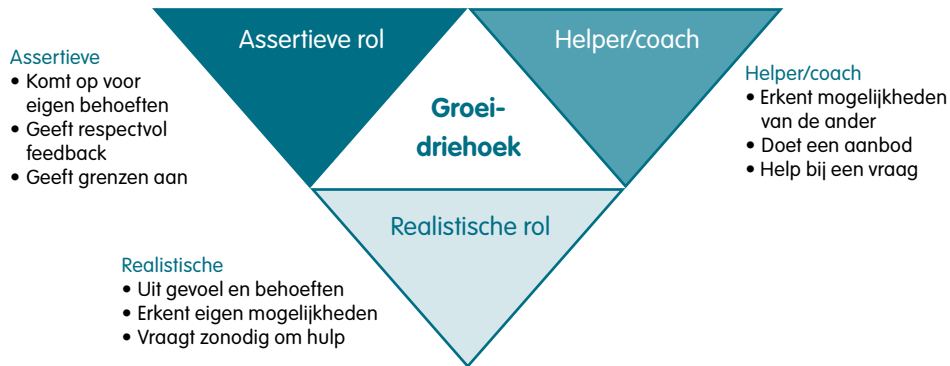
Eens een redder, altijd een redder? Dat hoeft niet. Je kunt in verschillende situaties andere rollen aannemen. Voelt de Redder zich bijvoorbeeld niet gewaardeerd, dan neemt hij de rol van Slachtoffer aan of van Aanklager: "Nou zeg, ik wil alleen maar helpen hoor". Wil de Aanklager het goedmaken, dan schuift hij op naar Redder of wordt hij zelf Slachtoffer: "Zal ik het dan maar (weer) oplossen?". En als het Slachtoffer vindt dat hij niet goed geholpen is, schiet hij in de rol van Aanklager: "Ik dacht dat je me zou helpen, maar wat schiet ik hier nu mee op".

Voordat je het weet, zit je erin

We spelen allemaal weleens een rol uit de dramadriehoek, maar ze helpen ons niet. Vaak doe je dit uit gewoonte, en ben je je helemaal niet bewust van die rollen uit de driehoek.

Tip 3 Oefen in 'assertief communiceren'

Het goede nieuws: je kunt uit de dramadriehoek komen (of blijven)! Als jij je bewust wordt van je automatische reactie, kun je er zelf voor kiezen een andere rol aan te nemen. Je kunt dan op een assertieve manier met elkaar leren communiceren. Dit doe je vanuit de gedachte: 'Ik ben oké en jij bent oké'. Hierdoor kom je in de groeidriehoek.



Het Slachtoffer stopt met klagen en gaat vragen stellen. Hij stelt zich kwetsbaar op, neemt verantwoordelijkheid voor het eigen gedrag en benoemt realistische gevoelens en behoeften. "Het lukt mij niet om in te loggen, wil je het nog een keer voordoen zodat ik het de volgende keer zelf kan oplossen?"

De Redder realiseert zich dat anderen voor zichzelf kunnen zorgen. Hij wordt meer betrokken bij de ander én bij zichzelf. Hij maakt afspraken over wat de ander zelf doet en vraagt: "Kan ik iets voor je doen?"

De Aanklager verschuift van agressief naar assertief gedrag. Hij geeft respectvol feedback en zegt wat hij denkt zonder de ander daarbij te kwetsen. "Ik begrijp dat je mensen tekort komt, maar deze week kan ik geen extra dienst draaien".

Schaal van assertiviteit

De tabel met de 'Schaal van assertiviteit' kan helpen bij het herkennen van je gedrag. Soms reageer je te zacht, soms te hard of te agressief. Door je bewust te zijn van de verschillende vormen van assertiviteit, zul je ook makkelijker de communicatie van collega's herkennen, en kunnen jullie samen oefenen met assertieve communicatie. Want jij bent oké, en jouw gesprekspartner is (meestal) ook gewoon oké!

Subassertief	Over-assertief	Passief agressief	Assertief
"Ik ben niet oké, jij bent wel oké."	"Ik ben oké, jij bent niet oké."	"Ik ben oké, jij bent niet oké."	"Ik ben oké, jij bent oké."
Kenmerken <ul style="list-style-type: none"> • Te zacht • De ander sparen • Eromheen draaien • Smoesjes • Ja zeggen, nee denken 	Kenmerken <ul style="list-style-type: none"> • Te hard • Jouw waarheid vertellen • Bovenpositie • Conflict aangaan • Directe toon en fel • Oordelend 	Kenmerken <ul style="list-style-type: none"> • Cynisch • Sneer • Grapjes • Achter de rug 	Kenmerken <ul style="list-style-type: none"> • Respectvol confronteren • Gelijkaardig en eerlijk • Behoeft uitspreken • Gevoelsmatig begrenzen • Niet groter of kleiner maken
Herkenbare zinnen "Ik zeg maar niks." "Ik zal het wel mis hebben." "Ik doe het wel." "Dat kan ik vast niet." "Laat maar..."	Herkenbare zinnen "Jij doet altijd/nooit..." "Moet jij eens luisteren." "Je denkt toch zeker niet..." "De maat is vol, ik..." "Wat een rotopmerking!"	Herkenbare zinnen "Ze zal wel weer..." "Ik ben benieuwd wat ze nu weer..." "Oh, en hoe wil je/willen ze dat dan gaan doen?" "Zeker geen tijd?"	Herkenbare zinnen "Ik merk... Ik zie..." "Je hebt een punt, maar ik vind het onprettig hoe je tegen mij praat." "Kunnen we samen kijken naar een oplossing?" "Ik pak dit op. Wat kun jij oppakken?"



Filmpjes over communicatie in teams

Samen met de trainingsacteurs van Ervarea hebben we filmpjes gemaakt over 'onhandige' communicatiemomenten en hoe je handiger met elkaar kunt omgaan. Je kunt de film als geheel bekijken, maar je kunt de korte filmpjes ook stuk voor stuk bekijken en bespreken. Herken je deze situatie? Welke communicatievalkuilen ken je zelf? Hoe zou jij deze situatie (anders) aanpakken? Als je de filmpjes met je collega's bespreekt, kun je van elkaar leren.



Filmpje

Het teamoverleg... over Anneke



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene vragen en verdiepvragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Verdiepingsvragen

➤ Kijk nog eens naar dit filmpje met het geluid uit. Welk non-verbaal gedrag valt je op? En welke tips heb jij om de non-verbale situatie te verbeteren?

➤ In de dramadriehoek heb je drie rollen: de redder, de aanklager en het slachtoffer. Welke rol of rollen zie jij in dit filmpje? Herken je ze bij jezelf of in je omgeving?

Tip voor een aanvullende oefening

Ongemerkt praat je best vaak óver iemand in plaats van mét iemand.

Schrijf drie redenen op waarom je dit doet. Wat levert het op?

En schrijf drie redenen op waarom dit niet zo handig is.

Filmpje

De confrontatie met Anneke



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene en verdiepende vragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Verdiepingsvragen

- We denken al gauw te begrijpen wat een ander bedoelt, maar wat jij hoort of hoe je een situatie ervaart, wordt ook beïnvloed door jouw eerdere ervaringen of wat jij belangrijk vindt. Welke 'normen' of oordelen hoor jij in dit filmpje?

- In de dramadriehoek heb je drie rollen: de redder, de aanklager en het slachtoffer. Deze kunnen ook binnen één gesprek wisselen. Welke rol of rollen springen er voor jou uit? En waarom?

Tip voor een aanvullende oefening

Vaak schiet je als reflex in de dramadriehoek. Je voelt je aangevallen, je stoort je aan het gedrag van de ander, je vindt het lastig om ergens iets van te zeggen... In plaats van te zeggen wat je dwars zit of nodig hebt, stap je bewust of onbewust in de dramadriehoek. Beschrijf eens van elke rol – de Redder, de Aanklager, het Slachtoffer – een situatie uit jouw eigen leven. Waarom schoot jij toen in deze rol?

Filmpje

Het compliment



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene en verdiepende vragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Verdiepingsvragen

➤ Teun laat aan het eind van het filmpje blijken dat hij niet alles heeft gezegd tegen Chantel. Op welke momenten vind jij het moeilijk om helemaal open te zijn? Wat durf je niet te zeggen?

➤ De non-verbale communicatie en de verbale communicatie kwamen in dit filmpje niet helemaal overeen. Waar merkte jij dit aan? En hoe had Chantel daarop kunnen reageren?

Tip voor een aanvullende oefening

Misschien (her)ken je dat wel: je ziet al snel wat er niet goed is of wat iemand niet goed doet. Of jij krijgt dat zelf te horen van een collega, je partner of je kinderen. Soms verpakken we negatief 'commentaar' met een positief begin. Herkenbaar? Oefen de komende week eens met het geven van alléén positieve feedback.

Filmpje

Terugkomen op een vervelend gesprek



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene en verdiepende vragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje:

- Wat zie je hier gebeuren?
- Wat valt je op?
- Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?
- Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?
- Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Filmpje

Bijpraten op de trap



Je kunt het filmpje in het geheel bekijken of tussentijds stopzetten en in delen bespreken. We geven je algemene en verdiepende vragen die je met jouw collega's of in je team kunt bespreken.

Algemene vragen na het kijken van dit filmpje:

➤ Wat zie je hier gebeuren?

➤ Wat valt je op?

➤ Welk gevoel krijg je bij het kijken naar dit filmpje?

➤ Herken je deze situatie of ken je een vergelijkbare situatie in je team?

➤ Wat zou jij in deze situatie (anders) doen?

Extra oefening

Je hebt één of meerdere filmpjes met je collega's besproken aan de hand van de vragen. In dit hoofdstuk zetten we tot slot nog een aanvullende feedbackoefening die je met je team kunt doen.

Feedback vragen

Veel mensen vinden het geven én ontvangen van feedback lastig. Daarom beschrijven we in dit boekje een laagdrempelige oefening, zodat je ermee kunt oefenen. In deze oefening geef je geen feedback, maar vraag je feedback. Door feedback te vragen, houd je zelf de regie. Je bepaalt zelf aan wie je feedback vraagt en waarover. Hierdoor wordt het krijgen en geven van feedback langzaam makkelijker. De oefening is eenvoudig.

- Vraag feedback aan een collega.
- Formuleer hiervoor een concrete vraag, zoals: "Wil je mij vandaag feedback geven over hoe ik de rust bewaar in het gesprek?". Of: "Wil je mij na de bespreking feedback geven over de manier waarop ik met collega A communiceer?". Vraag eventueel wat hem of haar positief opviel, en wat hem of haar negatief opviel.
- Luister naar het antwoord en vraag eventueel door. Wat deed jouw aanpak met jouw collega A? En, hoe zou jij dit anders kunnen doen?



Colofon

Februari 2022

© Dit werkboekje is een uitgave van het Van Kleef Instituut, in samenwerking met Careyn en Ervarea. Je mag hieruit citeren met bronvermelding.

Redactieteam: Nienke Buwalda (opleidingsadviseur Careyn), Francis de Rijke (Ontwikkelcoach Careyn), Barbara Oppelaar (Ervarea)

Tekst: Nelly Dijkstra

Redactie: Annemarie Klaassen en Elvira Nijhof

Vormgeving: Mariël Lam, bno

Wil je reageren of heb je suggesties voor nieuwe filmpjes?
Die kun je mailen naar info@vankleefinstituut.nl.

Van Kleef Instituut 

 Careyn

 ervarea
leren door beleven



Van Kleef Instituut

kennis- en inspiratienetwerk
van en voor zorgprofessionals

010-2680654
info@vankleefinstituut.nl
www.vki.nu

 [@VKI010](https://twitter.com/VKI010)

  [Van Kleef Instituut](#)