

# Inleiding

- **Kennis over het tot stand komen van gedrag**
- **Bewustwording van de invloed van ons eigen gedrag op onze omgeving?**
- **Ervaren wat JIJ kan doen om je eigen gedrag en dat van anderen te verbeteren**

# Drijfveren

- **Het EGO zorgt voor zelf definitie;  
Wie wil ik zijn....?**
- **Het ALTER EGO zorgt voor Alter definitie;  
Wat wil ik voor anderen zijn....?**
- **De ANDER zorgt voor competitie;  
Ik (zelf) wil 'beter' zijn dan de Ander....**
- **Om een goed reëel beeld van (je) Zelf te  
krijgen mogen EGO en ALTER niet te ver  
uit elkaar liggen....**

# Drijfveren

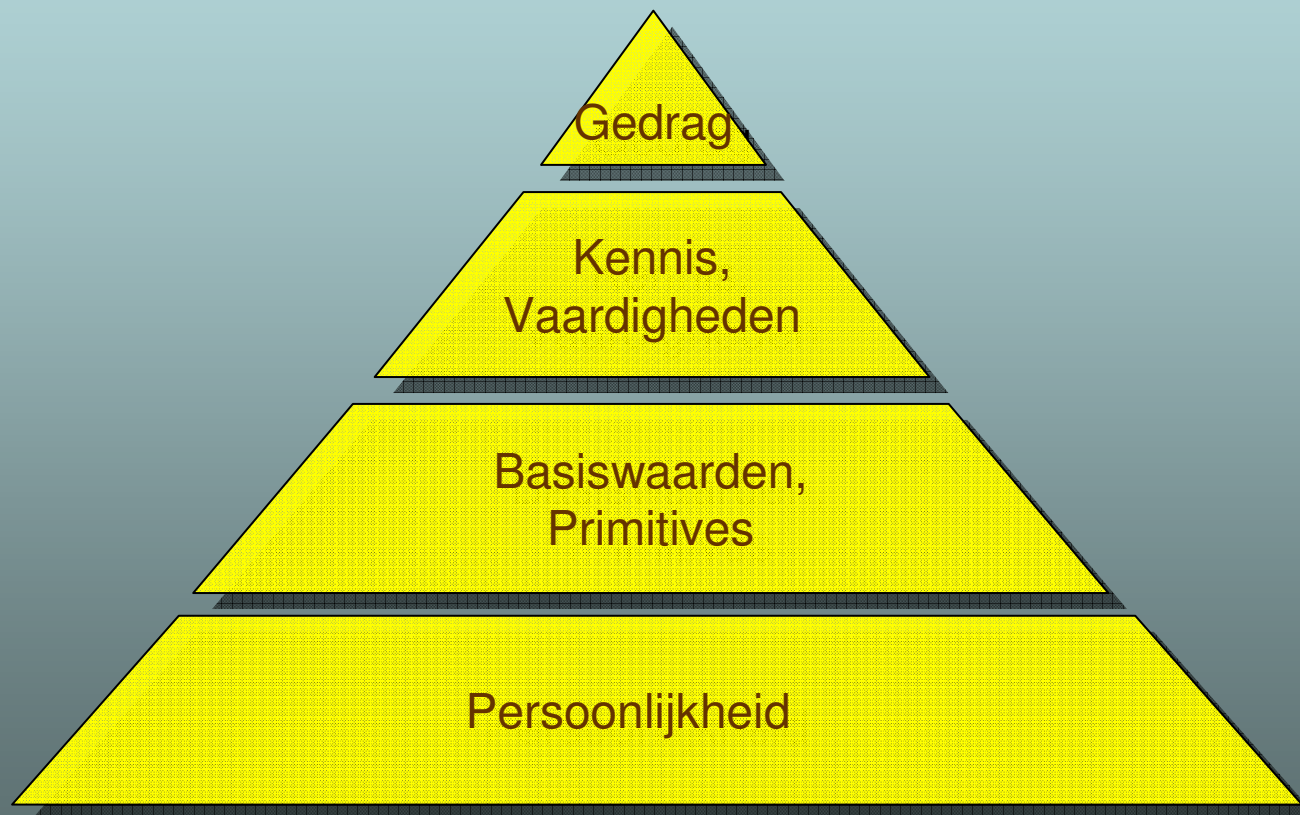
**Een belangrijke (on)bewuste  
drijfveer is dat ZELF ‘beter’  
wil zijn dan de ANDER**

# Drijfveren

**Een tweede (on)bewuste  
drijfveer is dat ZELF ‘beter’  
wil zijn VOOR de ANDER**

# Persoonlijkheid en drijfveren

## Als we naar onszelf kijken



# Persoonlijkheid en drijfveren

## **Primitives: het geheim van de smid**

- **Het vanzelfsprekende gedragsrepertoire**
- **De intuïtieve reflexen**
- **Het onbewuste methodische houvast**
- **Over (on)hebbelijkheden**
- **Over patronen in een eindeloze variëteit van handelingsmogelijkheden**
- **Waar komen ze vandaan?**

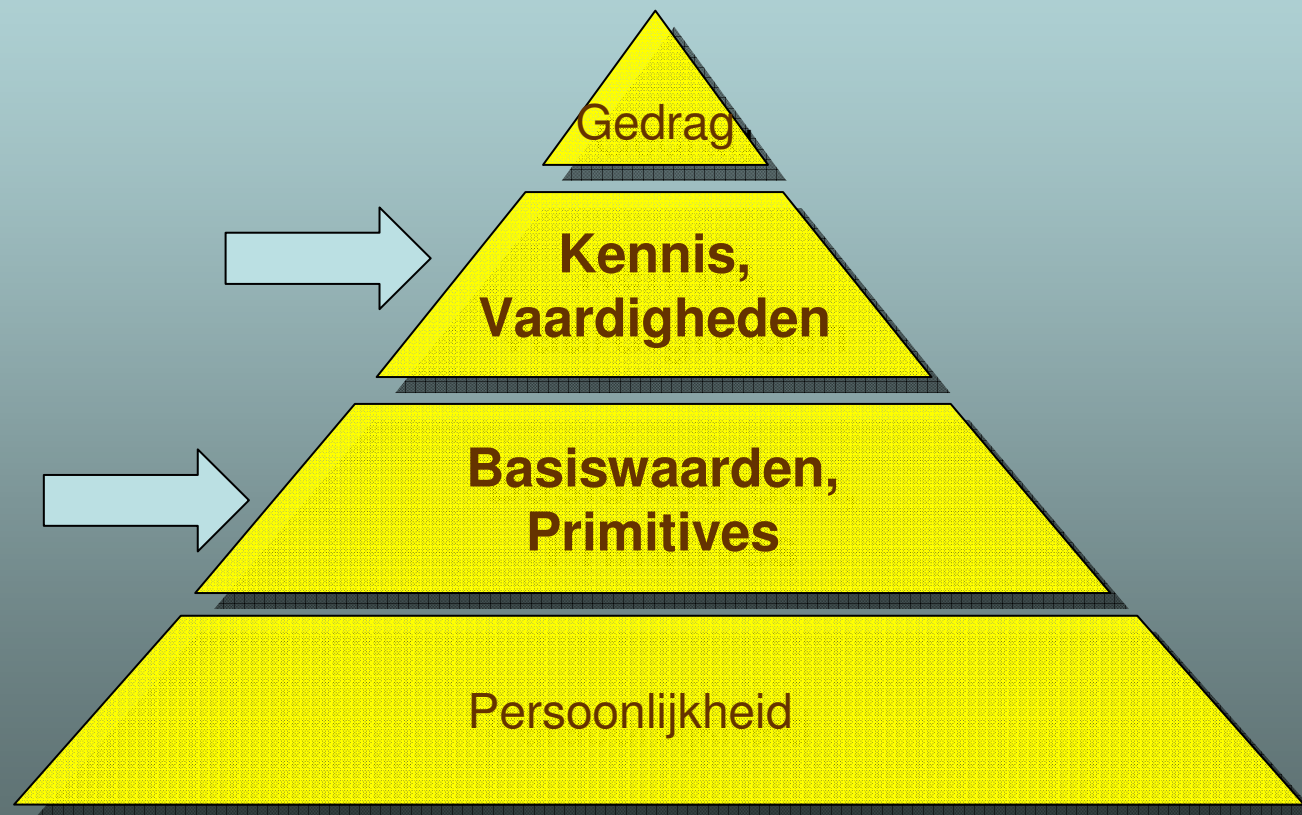
# Persoonlijkheid en drijfveren

## Primitives en hun oorsprong

- **Je eigen specifieke socialisatie proces vanaf je geboorte**
- **Bijzondere gebeurtenissen in je leven**
- **Ervaringen in je werk en relaties**
- **Maar ook het beroep is een bron**
- **Je kunt ze leren kennen door reflectie**

# Persoonlijkheid en drijfveren

## Wat is veranderbaar?





# Luisteren

## Wat is luisteren wel?

- De ‘boodschap’ ontvangen en onthouden!

## Wat is luisteren niet?

- Direct conclusies trekken!
- Alleen ‘horen’!

# Vragen stellen

## De 2 redenen om een vraag te stellen;

- Informatie krijgen
- Iemand aan het denken zetten

# Vragen stellen

- **Iemand zelf laten ontdekken hoe 'het ook kan'**
- **Minder weerstand krijgen bij de dingen die je gedaan wilt hebben**

# Samenvatten in een gesprek

**Het voor je gesprekspartner herhalen van wat jij denkt dat zijn/haar ‘boodschap’ in het gesprek (of deel ervan) is.**

- **Je kunt zelf de boodschap van je gesprekspartner samenvatten**

**EN/OF**

- **Je kunt aan je gesprekspartner vragen of hij/zij jouw boodschap wil samenvatten**

# Samenvatten in een gesprek

- **Om te controleren of jij de ander goed begrepen hebt**
- **Om te controleren of de ander jou goed begrepen heeft**

**Dit voorkomt  
verkeerde  
verwachtingen!  
(en dus frustraties)**

# Feedback

## Doel van Feedback:

- **Positief gedrag te (h)erkennen en te stimuleren.**
- **Negatief gedrag te verbeteren.**
- **Relaties tussen personen te verduidelijken.**
- **Begrip voor elkaar en voor het eigen gedrag te vergroten.**

# Feedback

## De stappen voor Feedback

### Positief

1. Ik zie.... (beschrijf het goede gedrag)
2. Ik vind... (geef je mening)
3. Beschrijf het effect/ gevolg

Bedank de ander voor de goede prestatie

### Negatief

1. Ik zie... (beschrijf het negatieve gedrag)
2. Ik vind... (geef je mening/ gevoel)
3. Beschrijf het effect/ gevolg

Ik stel voor.....

# Feedback

## Feedback: een ezelsbruggetje

**Gedrag:** Beschrijf het gedrag van een ander.

**Gevoel:** Geef aan welk gevoel dat gedrag bij jou oproept.

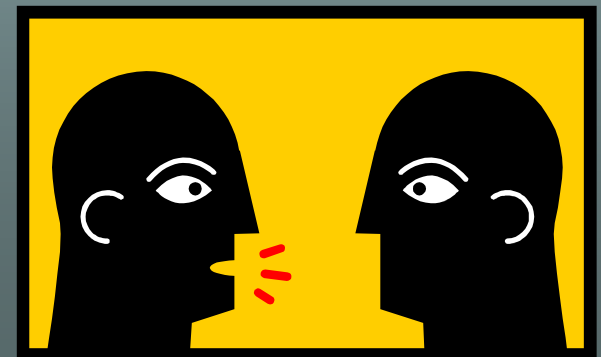
**Gevolg:** Geef aan wat het gevolg is.



# Feedback

## Tips voor het geven van Feedback

- **Wees concreet.**
- **Geef zo snel mogelijk na je observatie feedback.**
- **Probeer feedback in balans te geven: als je negatieve feedback hebt, probeer er dan positieve feedback tegenover te zetten.**
- **Houd het kort.**



# Feedback

## Hoe moet je het vooral NIET doen?

Oordeel en interpreteer

Geef het liefst feedback als  
de ander haast heeft of  
er veel mensen aanwezig zijn  
(pauzes bijv.)

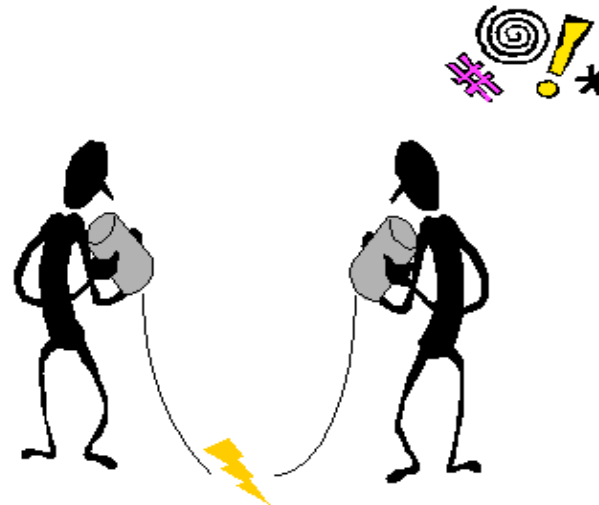
Speel op de man  
niet op de bal

Haal zoveel mogelijk  
oude koeien uit de sloot

Haal zoveel mogelijk  
informatie erbij die je van  
anderen hebt gehoord

Geef zoveel mogelijk  
ongevraagde feedback

Richt je op de persoon,  
geef hem veel advies en  
houd jezelf erbuiten



# Afspraken maken en nakomen

**Waarom gaat het zo vaak  
mis met afspraken?**

**Erg vaak worden ze niet  
Nagekomen!**

# Afspraken maken en nakomen

## Aan te wijzen oorzaken;

- **De afspraak blijkt niet altijd voor alle partijen een afspraak te zijn** (cultuur en communicatie)
- **Bij het niet nakomen van een afspraak wordt er niet altijd even goed op gereageerd** (cultuur en communicatie)

# Afspraken maken

## Het maken van afspraken

Waar moet een afspraak aan voldoen?

- Hij moet **S**pecifiek en duidelijk zijn > samenvatten
- Hij moet **M**eetbaar zijn > samenvatten
- Hij moet **A**ceptabel zijn > vragen en luisteren
- Hij moet **R**ealistisch zijn >vragen en luisteren
- Hij moet **T**ijdgebonden zijn > vragen+samenvatten

# SMART

# Afspraken maken

## Het nakomen van afspraken

Indien je zelf onverhoopt een gemaakte afspraak niet na kunt komen;

**Tijdig communiceren en een alternatief bieden!**

# Afspraken maken

## Het nakomen van afspraken

**Indien de ander afspraak niet na is gekomen;**

- **Trek niet te snel conclusies, vraag je eerst af wat voor aandeel jijzelf hebt in het niet nakomen van deze afspraak en handel er naar**
- **Accepteer/Ontwijk het probleem niet, maar praat erover met de juiste persoon**
- **Stel vragen in plaats van te klagen**
- **Help de veroorzaker indien nodig, maar laat hem/haar het zelf oplossen**

# Gedrag

**Gedrag komt voort uit je  
eigen basis overtuigingen  
en de wisselwerking  
tussen 2 of meerdere  
mensen**



# De Drama Driehoek

# De theorie van de dramadriehoek

- De dramadriehoek verwijst naar drie hoofdrolspelers
- Dit drietal heeft min of meer een vaste wijze in de omgang met elkaar
- Net als in de klassieke Griekse drama's vergaat het ook dit drietal op voorspelbare wijze
- Het is altijd dramatisch



# Welke rollen zijn dit? En wie zijn de spelers?

- Jij bent het vast niet
- Hij of zij is het ook niet
- Ik zal het toch zeker niet zijn
- Ja zeker wel, je bent zelf één van de hoofdrolspelers

# Wat zijn een aantal kenmerken van deze spelers

## Boosheid

- ◆ Bestraffend
- ◆ Verwijtend

## Triomf

- ◆ Ongevraagd helpen
- ◆ Altijd goede raad en advies in de vorm van oplossingen

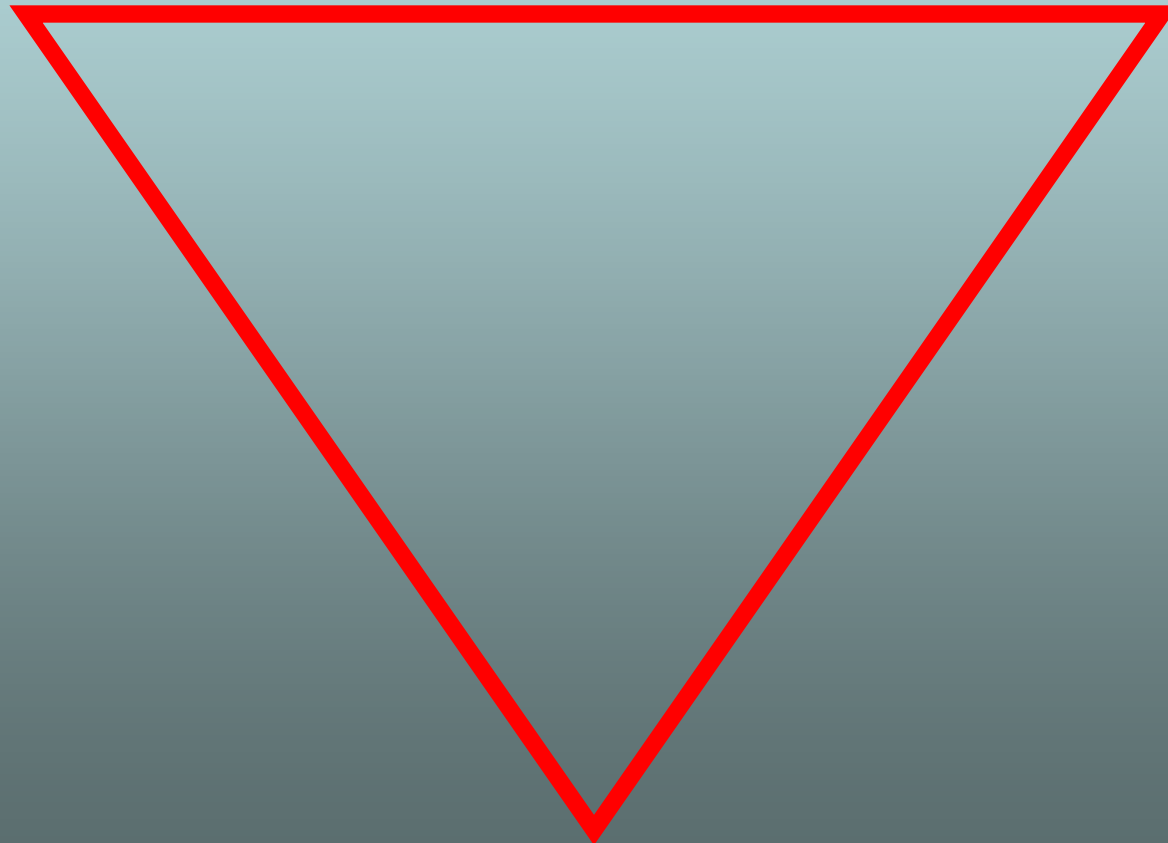
## Terneergeslagen

- ◆ Passief en afwachtend
- ◆ Toont zich hulpeloos

# Mag ik aan u voorstellen.....

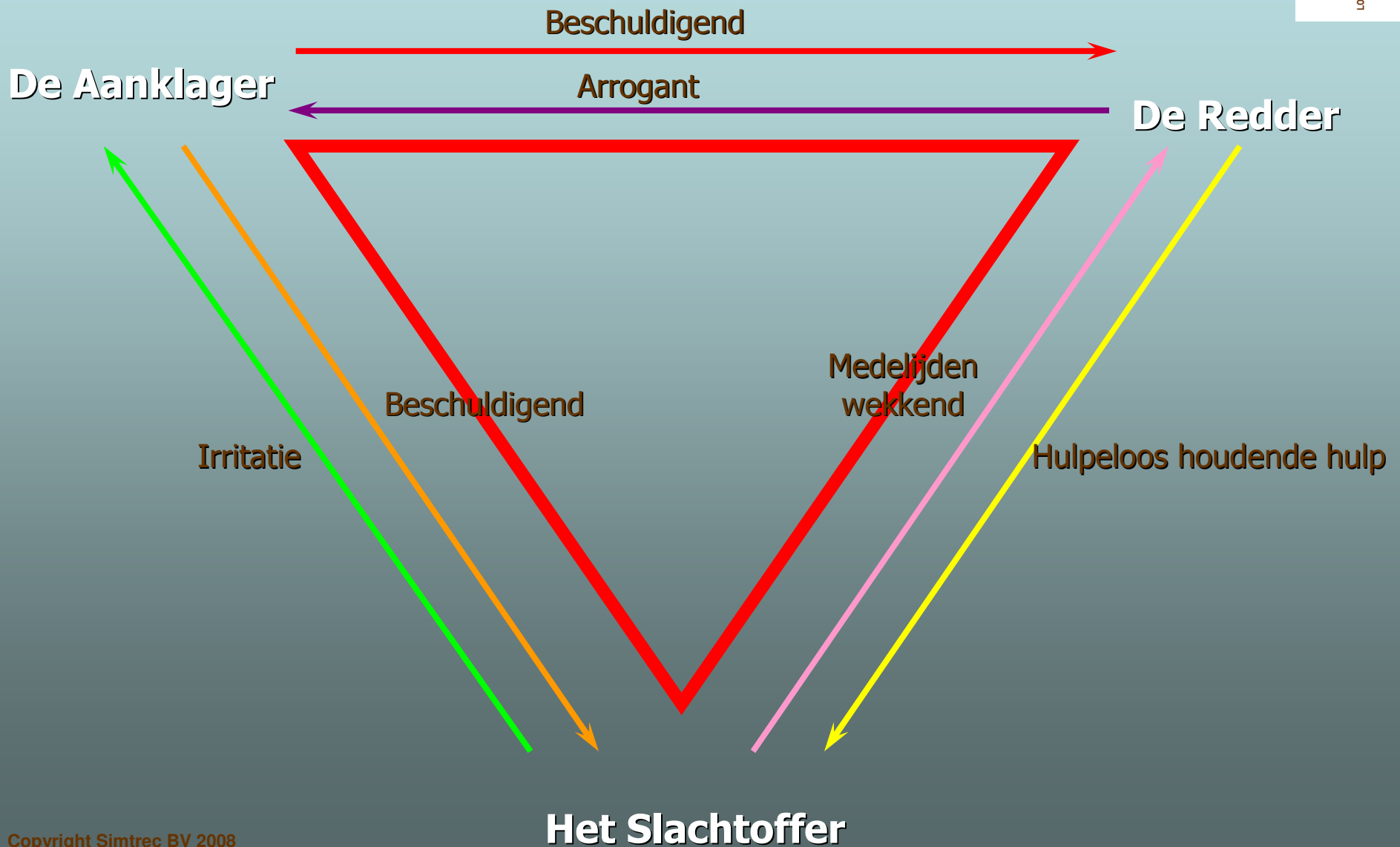
De Aanklager

De Redder



Het Slachtoffer

# Hoe staan zij t.o.v. elkaar ?



# Het favoriete spelletje



## De Aanklager

- nu heb ik je ellendeling
- als jij er niet was
- schoonheidsfout
- jij ook altijd

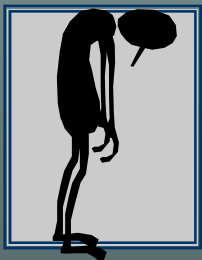
- in de hoek drukken
- kijk eens wat je mij aandoet



## De Redder

- graag gedaan hoor
- ik probeer je alleen maar te helpen
- waarom doe je niet .....
- wat zou je zonder mij moeten .....

- ze zullen blij zijn dat ze mij.....
- ik zal eens laten zien hoe goed ik ben
- psychiatrie



## Het Slachtoffer

- calimero
- ik kan er niets aandoen
- raad maar
- u bent geweldig dokter

- arme ik
- is het niet vreselijk
- ja maar .....
- mijn naam is haas

# Waarom leidt dit tot drama ?





# We zijn allemaal

# OKé

# Maar wat lijkt dan toch de winst ?

## Voor de aanklager

- treft hem/haar geen blaam
- is zelf niet verantwoordelijk
- voelt zich beter dan de ander
- houdt anderen op afstand (intimiteit)

## Voor de redder

- maakt zichzelf belangrijk
- maakt anderen afhankelijk
- hoeft niet bij zichzelf te leven
- kan laten zien hoe goed hij/zij is

## Voor het slachtoffer

- hoeft niet na te denken
- hoeft ook niet te kiezen
- heeft geen verantwoordelijkheid
- er wordt voor hem/haar gezorgd

# Helaas

## Is dit geen winst

## Hoe zo niet, ieder voelt zich er toch wel bij?

## Kijk nog maar even mee

# Hierom leidt dit tot drama



# Het drama

## Houdt in

Dat we niet op gelijkwaardige manier met elkaar communiceren

Dat we de ander een (negatieve) persoonlijke waarde toekennen

Dat we de ander niet werkelijk op zijn verantwoording aanspreken

Dat we de ander zijn persoonlijke groei c.q. ontplooiingsmogelijkheden in de weg staan

Dat we, door eraan mee te doen, de ander in één van de rollen van deze zelfde dramadriehoek manoeuvreren

# Hoe blijven we uit de dramadriehoek

- Door hem te signaleren
- Door op te letten wat en hoe je iets zegt
- Door op te letten wat en hoe iets gezegd wordt
- Stel volwassen vragen en geef volwassen antwoord
- Laat je niet uitnodigen tot dit rollenspel, ga na wat de ander echt wil en/of behoefte aan heeft en reageer hier volwassen op
- Reageer positief en stimuleer ieder zijn verantwoordelijkheid te nemen
- Spendeer geen tijd aan roddelen of “ tactisch” gedrag, maar aan hetgeen je bereiken wil
- Overdrijf niet over jezelf dit lokt de ander uit
- Doe geen dingen voor iemand die dat best zelf kan
- Wees eerlijk tegenover de ander in je uitingen
- Heb respect voor de ander en spreek mensen aan op hun gedrag en niet op de persoon als het een negatieve eigenschap betreft
- spaar geen zegeltjes, spreek ergernis direct met betrokken uit
- zorg voor het juiste adres, spreek rechtstreeks met betrokkenen
- Jij bent oké en hij/zij is oké

# Zelf !



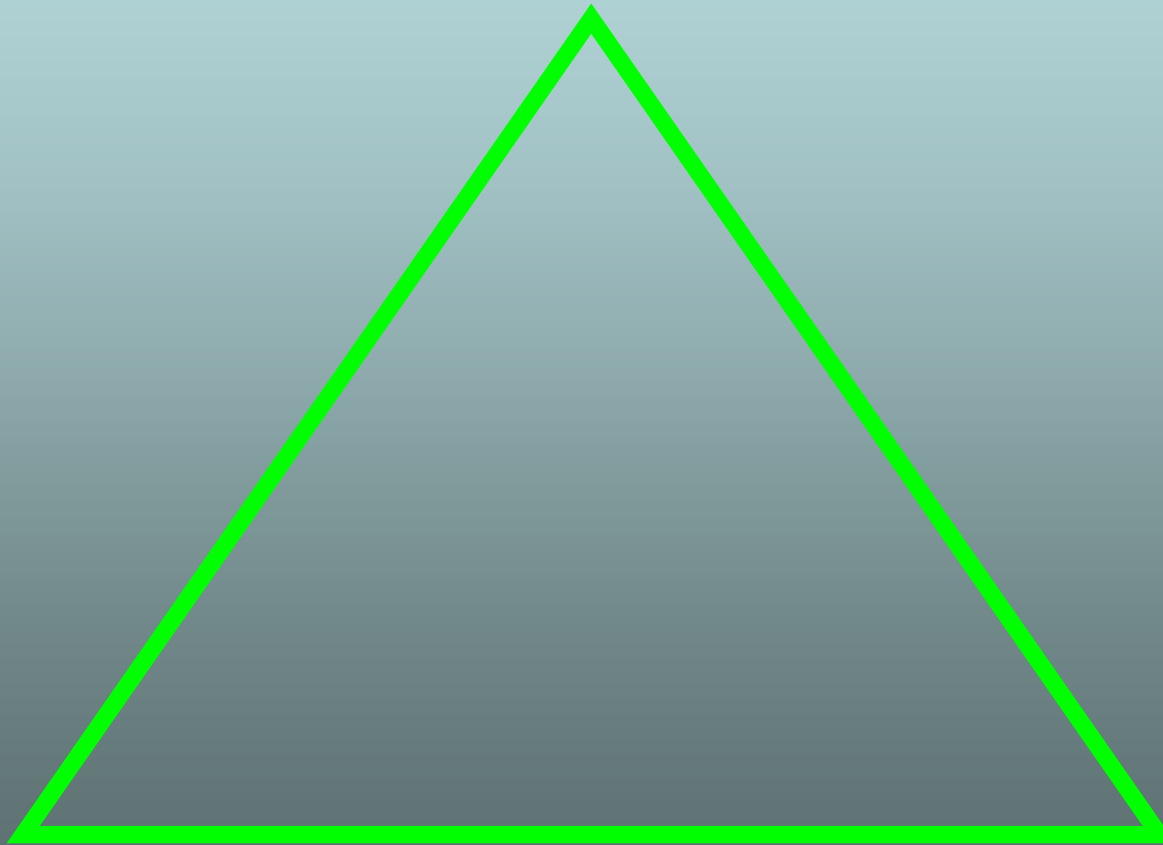
# Hoe kan het anders....?

## **Maak van de Drama-Driehoek de Winnaars-Driehoek!**



# Hoe kan het anders....?

**De Doener** (was Slachtoffer)



**De Helper** (was redder)

**De Vrager** (was aanklager)

# Het constructieve gesprek

## De Vrager

- **Waarom.....?**
- **Hoe.....?**
- **Wanneer.....?**
- **Wat.....?**



• **Bewust maken**

## De Helper

- **Meedenken**
- **Verantwoordelijkheid geven**
- **Een aanbod doen....**
- **Niet zelf doen!**



• **De ander onafhankelijk maken**  
• **De ander beter maken dan jezelf**

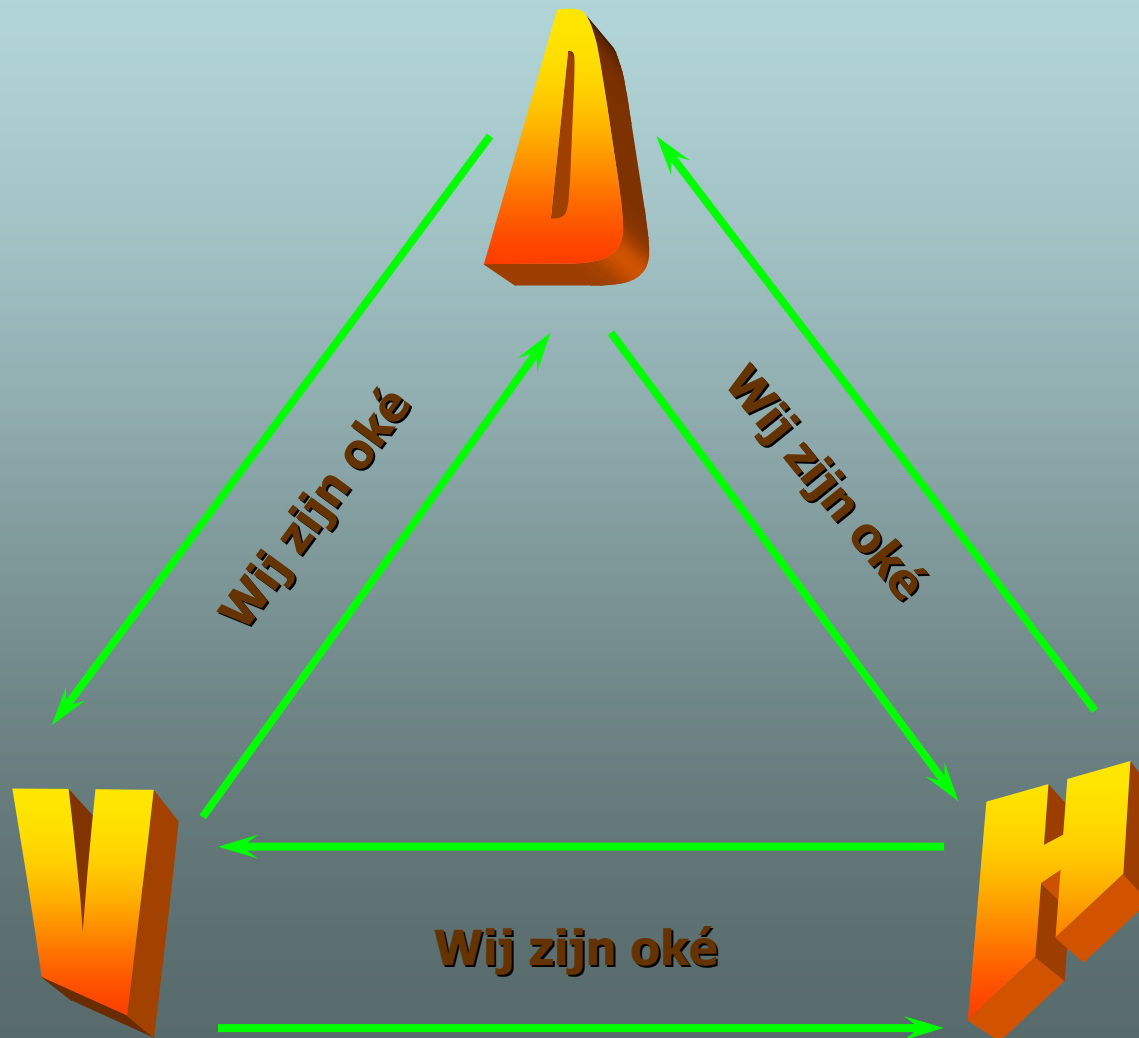
## De Doener

- **Neemt de verantwoordelijkheid**
- **Wat kan ik zelf doen...?**
- **Wat kun je me adviseren....?**
- **Ik ben mijn eigen dokter**



• **Ik kan het zelf**

# Waarom leidt dit tot succes?



# Winnaars driehoek



## Rollenspel

# Leercyclus

- **Onbewust Onbekwaam**
- **Bewust Onbekwaam**
- **Bewust Bekwaam**
- **Onbewust Bekwaam**
- **Onbewust Onbekwaam**