

5 d

COACHING · TRAINING · ADVIES



Powerpoint workshop 'Omgaan met conflicten op je werk'

28,29,30 januari 2019

Trainer Ien Massaar 5d

ODAT

Onderwerp

Omgaan met conflicten op het werk

Doel

Inzichten in- en handvatten ontwikkelen om conflicten met collega's, ouders en kinderen op te lossen en/of aan de orde te stellen. De opbrengst is direct de volgende dag toepasbaar in de praktijk en biedt handvatten om nog professioneler en met nog meer plezier te werken.

Aanpak

Korte theorie, vanuit het communicatie model van de Transactionele Analyse, werken vanuit persoonlijke casuïstiek, uitwisselen, uitproberen, reflecteren, conclusies trekken.

Tijd

3 uur

Onderwerp

Doel

Aanpak

Tijd

Wees een **oen** en laat **oma** thuis!

Open

Eerlijk

Nieuwsgierig

Oordelen

Meningen

Aannames



■ *kracht in ontwikkeling*

Professionele ruimte

Los komen van je
eerste,
snelle,
instinctieve,
automatische,
autobiografische
reactie.



Meer in staat te zijn professioneel te kiezen
welke reactie de situatie vraagt.

Proactiviteit

Proactief zijn

betekent dat je verantwoordelijk bent voor de kwaliteit van je eigen leven.

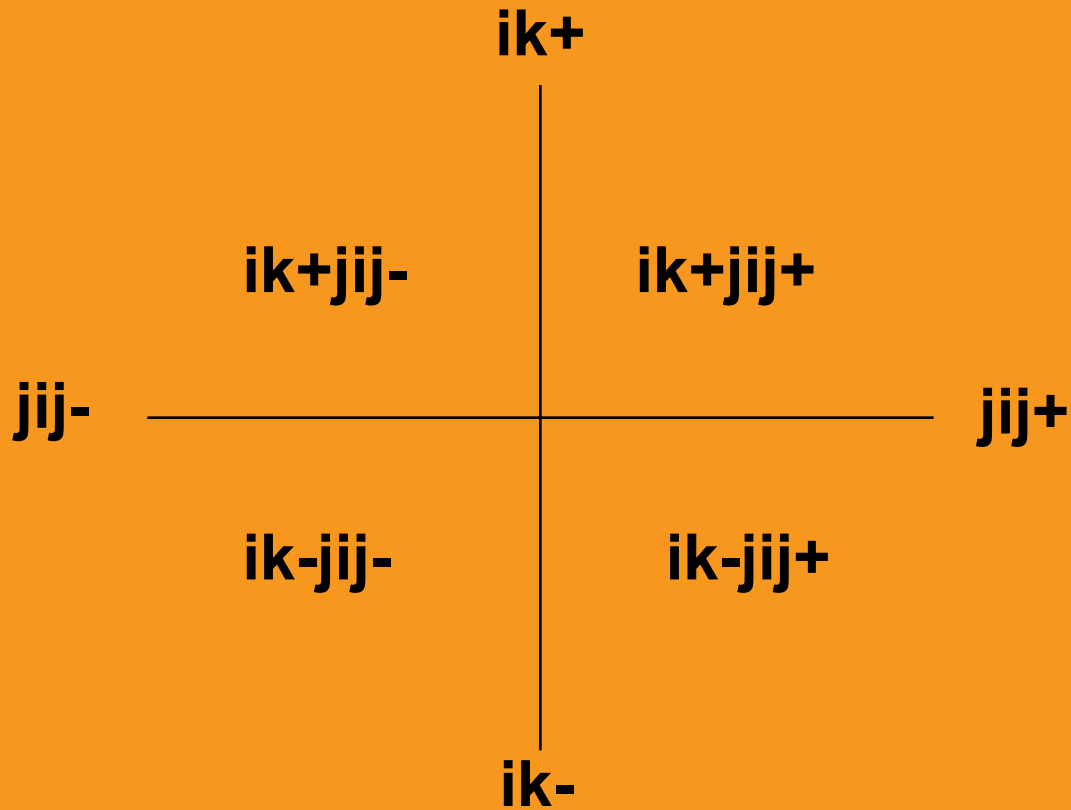
Je gedrag en gevoel zijn niet afhankelijk van de omstandigheden. Je gedrag is een bewuste keuze, gebaseerd op je waarden, i.p.v. geleefd te worden door anderen.

‘Gelukkig zijn’ is de meest proactieve daad die je kunt stellen.

Proactiviteit



Basisposities, IK+, JIJ+ !



■ *kracht in ontwikkeling*

Laat je ijsberg smelten

Je ziet, voelt, hoort, interpreteert
Gedrag

Intenties en bedoelingen
Herinneringen en verhalen
Gedachten
Belangen
Oud zeer
Gevoelens
Behoeften
Drijfveren
Overtuigingen
Waarden



LSD

Luisteren

met een leeg hoofd
actief aandacht geven
in de schoenen van de ander gaan staan
uit laten praten
aanmoedigen

Samenvatten

in eigen woorden herhalen
nagaan of je interpretatie klopt
de gevoelens van de ander benoemen

Doorvragen

open vragen stellen
verheldering vragen
doorvragen op 'geur en kleur' woorden

Open vragen



Wie?
Wat?
Waar?
Welke?
Wanneer
Hoe?

5 d

COACHING - TRAINING - ADVIES

Het belang van professionele communicatie

<https://www.youtube.com/watch?v=KvRYd8U7qGY>

■ *kracht in ontwikkeling*

Opbouw (ouder)gesprek (comfortzone)

1. Welkom
2. Contact voor contract, afstemmen
3. ODAT vaststellen
4. Informeren en geïnformeerd worden (comfortzone)

- informatie geven aan ouders
- informatie vragen aan ouders
- samen volgende stappen vaststellen
- afronden met 4W en H

Gebruik:

- eerst begrijpen, dan begrepen worden
- **LSD-en luisteren, samenvatten en doorvragen**
- let op **basispositie /egopositie**
- blijf uit de **dramadriehoek door alleen positieve egoposities** in te zetten
- denk aan **verdeling van de ruimte**
- sluit af met duidelijke afspraken

4 X W, 1 X H (wie, wat, welke, wanneer, hoe)

Opbouw (ouder)gesprek (problemzone)

1. Welkom
2. Contact voor contract, afstemmen
3. ODAT vaststellen
4. Deëscaleren (problemzone)
 - eerst horen (meebewegen, lsd)
 - informatie geven
 - samenvatten
 - afronden met 4W en H

Zet in:

- eerst begrijpen, dan begrepen worden
 - **LSD-en luisteren, samenvatten en doorvragen**
 - let op **basispositie /egopositie**
 - blijf uit de **dramadriehoek door alleen positieve egoposities** in te zetten
 - denk aan **verdeling van de ruimte**
 - sluit af met duidelijke afspraken
- 4 X W, 1 X H (wie, wat, welke, wanneer, hoe)**

Transactionele Analyse

O

V

K



Ego-posities



O

Ouder egopositie

Als je denkt, voelt of handelt, zoals je ouders of andere belangrijke opvoeders hebt zien doen



V

Volwassen egopositie

Als je denkt, voelt of handelt, als een adequate reactie op het hier en nu

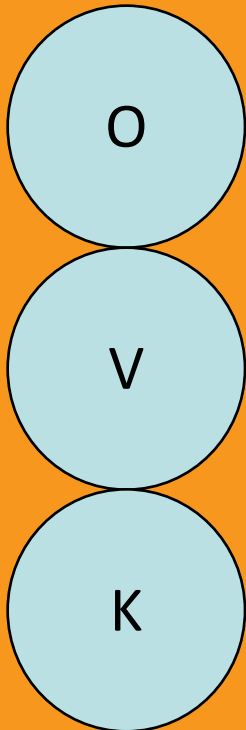


K

Kind egopositie

Als je denkt, voelt of handelt, als toen je nog een kind was

Ego-posities



Ouder egopositie

Kritisch

- + : beoordelen, grenzen stellen, controleren
- : veroordeelt, bazig, ongeduldig, Aanklager

Voedend

- + : zorgt, moedigt aan, troost, stimuleert
- : verstikt, betuttelt, Redder

Volwassen egopositie

LSDen, overleggen, benoemen, rationeel denken

Kind egopositie

Vrij

- + : creatief, spontaan, nieuwsgierig, enthousiast
- : destructief, brutaal, eigengereid, egocentrisch

Aangepast

- + : gehoorzaamt, houdt rekening met anderen
- : afhankelijk, niet assertief, Slachtoffer, zeuren

Grondregels communicatie

Regel 1:

Zolang transacties complementair blijven kan de communicatie eindeloos doorgaan.

Regel 2:

Het resultaat van een kruistransactie is een communicatiebreuk. Om de communicatie te herstellen zal één of beide van egopositie moeten veranderen.

Regel 3:

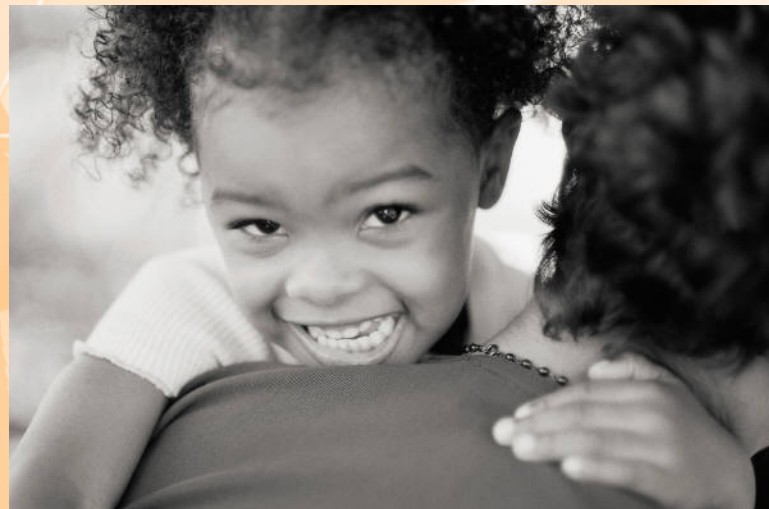
In een transactie met bijbedoelingen bepaalt het psychologisch niveau en niet het sociale niveau het gedragseffect. De verborgen boodschap wint het bijna altijd.

Script

Nature/nurture

Ouderboodschappen:

- Rollade
- Tweeling

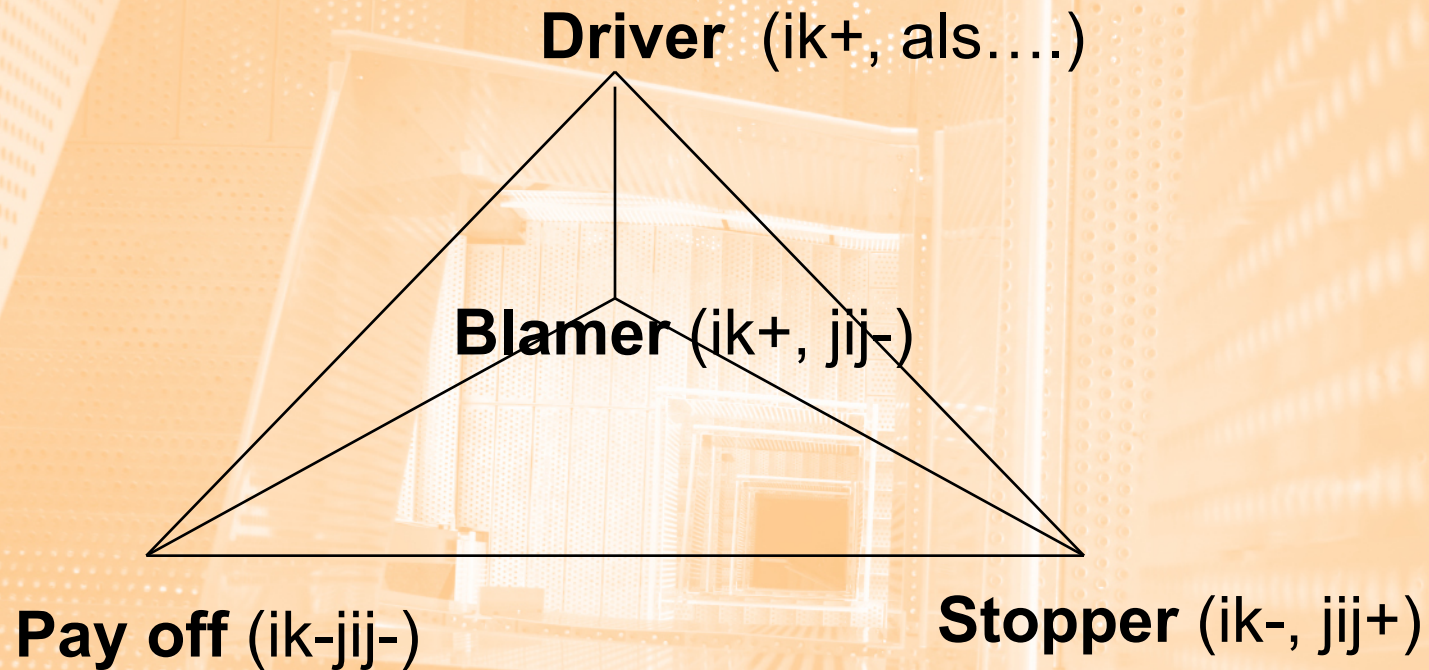


Miniscript

Het miniscript geeft in een korte periode het proces van het levensscript weer, elke keer als ik mijn miniscript doorloop versterk ik mijn script.

Miniscript onderscheidt een set gedragingen die mensen consistent vertonen juist voor ze in scriptmatig gedrag en gevoelens vervallen.

Miniscript



Drivers

1. Doe je best
2. Maak voort
3. Wees perfect
4. Wees sterk
5. Doe een genoegen

Stoppers

1. Besta niet
2. Wees niet belangrijk
3. Hoor er niet bij
4. Houd afstand
5. Voel niet
6. Denk niet
7. Wees niet je eigen sexe
8. Wees niet gezond/normaal
9. Slaag niet/maak het niet
10. Groei niet op
11. Wees geen kind
12. Doe niets

Wat heb je geleerd in relatie tot je doel,
hoe ga je dat of iets anders dat je vandaag hebt geleerd
inzetten in de praktijk

Denk daarbij aan:

- onbewust onbekwaam
- bewust onbekwaam
- bewust bekwaam
- onbewust bekwaam

GEWOON DOEN!



COACHING - TRAINING - ADVIES

Bjorn van der Doelen: voor alle (stakende) leraren, over ouders

<https://www.youtube.com/watch?v=j1BKXuHrFmY>

Doen is de beste manier van denken: over creativiteit en fouten maken

<https://www.youtube.com/watch?v=GUTM8xnh7DM>