

# Vorbereiding voor de opleiding Verbindende Communicatie

Beste,

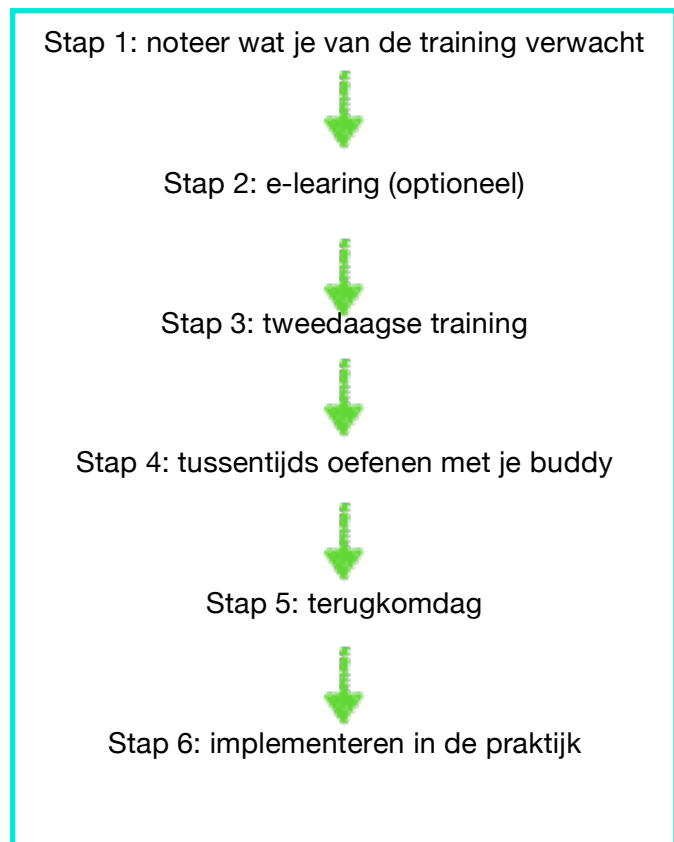
**We willen jouw tijd optimaal laten renderen. Daarom nodigen we je nu reeds uit om stil te staan bij je wensen en verwachtingen. Neem je daarom even de tijd om de volgende twee bladzijden aandachtig te lezen? De rest van dit boekje kun je later bekijken. Uiteraard kun je nu alles al bekijken zodat je nieuwsgierigheid geprikkeld wordt voor het introductieprogramma over Verbindende Communicatie.**

Binnenkort neem je deel aan een training over Verbindende Communicatie. Als trainer wil ik me graag engageren om vanuit dit mooie concept zo veel mogelijk inspiratie te geven om effectief te communiceren met anderen maar ook met jezelf.

Ik wil je vragen om vooraf stil te staan bij jouw verwachtingen en wat je uiteindelijk wil bereiken met deze opleiding. Om het hoogste rendement te halen, wil je al vragen om reeds vooraf een en ander te doen. Met een duidelijke focus verhoog je de kwaliteit van het leren en de tijd die je investeert in deze opleiding.

Om je zin te laten krijgen wil ik je al een en ander beloven. De voorbije jaren volgden reeds duizenden mensen een opleiding in Verbindende Communicatie. We krijgen vaak zeer positieve feedback over de effecten van de training. Ik ben er zeker van dat als je met een open mind de training volgt en de tussentijdse oefeningen op een bewuste manier doet dat je:

- Inspiratie hebt om krachtiger te communiceren als je iets van anderen wil gedaan krijgen.
- Met weinig woorden op een respectvolle manier feedback weet te geven aan je collega's, medewerkers en zelfs je leidinggevende(n).
- Op een bijzondere manier weet te luisteren naar achterliggende boodschappen van anderen, ook als ze zich onhandig of verwijtend uitdrukken.
- Open te staan voor de feedback die anderen je geven en er je voordeel uit te halen door te blijven groeien in vaardigheden die voor jou belangrijk zijn.
- Op een duurzame manier problemen en conflicten weet op te lossen zodanig dat elke betrokkene tevreden is met de uitgewerkte oplossing.
- Op een realistische en gezonde manier kijkt naar moeilijk oplosbare situaties die je niet kunt veranderen. In deze situaties vind je inspiratie om dingen anders aan te pakken en keuzes te maken die je op lange termijn tevreden stemmen.
- Op een bewustere manier zorgt weet te dragen voor je eigen welzijn en geluk.



Na een introductie in Verbindende Communicatie kun je je later verdiepen in:

- Verbindende Besluitvorming: over hoe je met groepen mensen op een snelle manier hoogwaardige besluiten neemt die ook uitgevoerd worden.
- Verbindend Leiderschap: over hoe je als leidinggevende Verbindende Communicatie toepast in het contact met collega's en medewerkers.
- Bemiddeling bij conflicten: over hoe je via een aantal interventies twee of meerdere conflicterende partijen helpt om oplossingen te vinden die tegemoet komen aan de belangen van elke betrokkene.
- Kiezen voor kwaliteit, efficiëntie en geluk: over hoe je met Verbindende Communicatie de volle verantwoordelijkheid opneemt voor de kwaliteit van je eigen leven.

## Verloop van de opleiding

**Stap 1:** Je noteert in dit boekje welke doelstellingen je hebt bij deze opleiding. Dit kun je doen door je af te vragen in welke situaties je nog meer of andere effecten wil bereiken met je communicatie. Tevens stel ik voor dat je met enkele mensen contact opneemt om je doelenlijst aan te vullen. Via hen krijg je zicht op je blinde vlekken over je communicatievaardigheden. Via hen hoor je wellicht op welke gebieden je nog krachtiger, scherper, effectiever, of misschien zachter kunt communiceren. Als voorbereiding voorzien we een mini 360° feedbacktool. Met deze vragenlijstjes kun je gerichte informatie verkrijgen over aspecten die we bij Verbindende Communicatie verder willen aanscherpen. Als je alle informatie genoteerd hebt in het werkboekje ben je klaar voor de volgende stap. Vertrouw erop dat deze inspanning vooraf zich nadien terugbetaalt in de meer effect en meer tevredenheid.

**Stap 2 (optioneel):** Een drietal weken voor de tweedaagse training krijg je een uitnodiging voor de e-learning. De inhoud van deze module kan je op een zelf gekozen moment leren kennen. Je krijgt een login via onze server om deel te nemen aan de e-learning. Deze module neemt ongeveer twee uur in beslag. Je kunt ervoor kiezen om de oefeningen in een sessie te doen of om ze te spreiden over meerdere momenten. Noteer al je inzichten en vragen op het document dat je via het e-learningplatform kan downloaden.

Als je geen uitnodiging voor de e-learning kreeg, kan dit te maken hebben met het feit dat je geen toegang hebt tot internet met je werkcomputer. Mocht je toch graag een uitnodiging krijgen, stuur dan een aanvraag voor een login voor de e-learning naar [ann@humanmatters.eu](mailto:ann@humanmatters.eu).

**Stap 3:** Je volgt een tweedaagse training over de basisinzichten van Verbindende Communicatie. Via interactieve werkvormen verken je hoe je:

- Een situatie analyseert aan de hand van de vier bouwstenen van Verbindende Communicatie;
- Verbindend spreekt;
- Verbindende luistert;
- Verbindend dialogiseert in verschillende situaties.

Tijdens deze sessie maak je kennis met je leerbuddy. Met deze persoon kun je tijdens de sessie af en toe reflecteren over wat je leert en welke vragen je nog hebt. Tevens maak je afspraken om elkaar minstens twee keer per week even te spreken in de tussentijd tussen de tweedaagse en de derde dag.

**Stap 4:** Om het geleerde te integreren krijg je huiswerk mee. Individueel en in overleg met je buddy doe je een aantal oefeningen om datgene wat je geleerd hebt te integreren. Suggesties hiervoor vind je in dit boekje.

**Stap 5:** De derde trainingsdag gaat meestal door op dezelfde locatie. Tijdens deze dag reflecteren we op de ervaringen uit de praktijk en oefenen we de vaardigheden verder in. Tevens focussen we ons tijdens deze sessie verbindend oplossen van conflicten en problemen, hoe je krachtig en respectvol 'nee' zegt maar ook hoe je nee kunt horen op een verbindende manier. Op het einde van de training maak je een implementatieplan. De bedoeling hiervan is je het geleerde optimaal te vertalen naar de werkpraktijk.

**Stap 6:** Je koppelt je leerervaringen terug aan de mensen die je inspiratie gaven bij het opstellen van je leerdoelen. Je legt je implementatieplan voor als dat relevant is en je maakt afspraken om in de volgende maanden regelmatig feedback te krijgen. Hier focus je telkens op wat er beter loopt en wat er nog aandacht nodig heeft.

Veel succes en plezier met de opleiding Verbindende Communicatie! Als je de vragen van stap 1 nu invult, ben je klaar voor de opleiding.

## Stap 1

Wat zijn je doelen bij het volgen van de opleiding Verbindende Communicatie? Volg je deze training omdat je er zelf naar vroeg? Of volg je deze training op aanraden van iemand anders? Of past deze training binnen een opleidingsprogramma eigen aan jouw rol binnen de organisatie?

Vraag eerst aan je leidinggevende welke suggestie die heeft voor jouw communicatie. Vraag zo concreet mogelijk door. Volgende vragen kunnen hierbij behulpzaam zijn:

- Ik volg binnenkort een cursus in Verbindende Communicatie. Kun je me helpen door aan te geven waar ik nog beter, efficiënter kan communiceren?
  
- Wat zou je graag zien veranderen als ik de cursus Verbindende Communicatie gevolgd en helemaal geïntegreerd heb? Beschrijf dit zo concreet mogelijk.

Stel volgende vragen aan mensen die in je directe omgeving werken:

- Ik volg binnenkort een cursus Verbindende Communicatie. Op welke vlakken vind jij dat ik nog kan bijleren om nog efficiënter te communiceren?
  
- In welke situaties denk je dat ik dit kan toepassen?

Sta ten slotte zelf even stil bij wat jij wil leren op het gebied van communicatie. Laat je daarbij eventueel leiden door wat je van je leidinggevende of anderen hebt gehoord.

**Noteer hieronder voor jezelf welke doelen je hebt met de opleiding Verbindende Communicatie.**

**Welke concrete vragen heb ik over communicatie?**

**Welke vaardigheden wil ik verder verbeteren?**

**In welke situaties wil ik effectiever, verbindender communiceren?**

**In welke situaties erger ik me aan anderen? In welke situaties ben ik boos op anderen?**

**In welke situaties doen anderen iets dat ik (een beetje) vervelend vind?**

**In welke situaties ben ik niet tevreden over mijn eigen communicatie?**

**Welke concrete verwachtingen heb ik naar de training Verbindende Communicatie?**

**Noteer minstens drie streefdoelen voor deze opleiding:**

- **Doel 1:**
  
- **Doel 2:**
  
- **Doel 3:**
  
- ...
  
- ...

### **360°feedback: optie om extra input van je omgeving te vragen als voorbereiding voor de cursus.**

Beantwoord voor jezelf de vragen (bijlage 1)

Vraag input aan enkele mensen in je omgeving (bijlage 2)

Schrijf je conclusies over de 360°feedback neer:

- Wat valt er me op als ik naar de scores kijk?
- Wat valt er mee?
- Wat valt tegen?
- Welke leerdoelen haal je uit de 360°feedback?

### **Stap 2**

Als je de e-learning hebt gevolgd, heb je zicht op de vier bouwstenen van Verbindende Communicatie. De training bouwen we op rond deze vier elementen. In het document dat je hebt gedownload heb je wellicht genoteerd wat je hebt geleerd en welke vragen je nog hebt. Breng dit document mee naar de training.

### **Stap 3**

Tijdens de training kun je notities maken in het werkboek dat je van de trainer krijgt. Tijdens de training maak je kennis met je buddy. Met deze persoon heb je in de tussentijd contact over hoe de Verbindende Communicatie werkt (of niet werkt) in de praktijk. Zorg ervoor dat je telefoonnummer van je buddy hebt en eventueel een mailadres.

### **Stap 4**

Iets nieuws leren vraagt tijd. Als je graag je inzichten uit de tweedaagse training wil integreren in je dagelijkse communicatie, is het belangrijk om hier tijd en aandacht aan te besteden. Ik wil je vragen om minimaal één keer per week contact te hebben met je buddy over de inhoud van de cursus. Daag elkaar uit om te reflecteren over hoe Verbindende Communicatie al dan niet werkt. Noteer je ervaringen eventueel in stap 5 hieronder waar je jouw input voor de derde trainingsdag al voorbereidt.

Je vindt inspiratie en ondersteuning voor de buddy-gesprekken bij volgende vragen:

Eerste buddy-gesprek

Datum:

Wat neem ik mee uit dit gesprek?

Tweede buddy-gesprek

Datum:

Wat neem ik mee uit dit gesprek?

Derde buddy-gesprek

Datum:

Wat neem ik mee uit dit gesprek?

Vierde buddy-gesprek

Datum:

Wat neem ik mee uit dit gesprek?

Vragen die je bij het buddy-gesprek kunt stellen:

- **Hoe is het met de Verbindende Communicatie? Wat heeft er al gewerkt?**
- **Wat liep er niet zoals je verwachtte? Wat gebeurde er?**
- **Zie een evolutie in hoe je verbindend communiceert? Geef eens een voorbeeld.**
- **Is er nog iets anders dat je wil vertellen?**

Gebruik bij het luisteren naar je buddy al je empathievaardigheden.

Volgende vragen kunnen je hierbij helpen:

- **Vertel eens...**
- **Geef eens een voorbeeld...**
- **Begrijp ik het goed dat...?**
- **Hoe was het om...?**
- **Wat maakt dat je ...?**
- **Hoe voelde dat?**
- **Hoe reageerde de ander?**
- **Wat leer je hieruit?**
- **Wat zou je anders doen?**

## Stap 5

Bereid je al voor op de derde trainingsdag. Noteer hieronder je successen maar ook je tegenslagen en vragen aan de trainer.

In volgende punten heb ik ervaren dat Verbindende Communicatie werkt: (noteer ook de dingen die je al van nature doet)

- 
- 
- 
- 
- 

In volgende situaties werkt de Verbindende Communicatie nog niet zoals ik graag wil:

- 
- 
- 
- 
- 
- 

Kijk eens naar je doelstellingen die je noteerde bij het begin van het project. Welke doelen zijn al vervuld? Welke doelen nog niet? Heb je misschien nieuwe doelen? Noteer de doelen waarop je wil focussen voor de derde sessie.



## Stap 6

De training is voorbij. Hopelijk heb je nog zin om verder te leren en te oefenen. Kijk met je buddy naar de doelstellingen die had bij het begin van de training. Welke doelen zijn vervuld? Welke nog niet? Duid dit eventueel aan met een kleurtje op de vorige pagina's.

Hoe wil je verder met Verbindende Communicatie? Welke concrete leerdoelen stel je jezelf? Wat ben je van plan om vanaf nu te doen? Enkele suggesties:

- Vaker waardering uiten en dank u zeggen.
- Kleine gestes die tegemoet komen aan mijn behoeften.
- Mijn eigen ervaring zien als waardevol.
- Mezelf de vraag stellen 'Ben ik niet aan het interpreteren?'
- (H)Erkennen van de behoefte van de ander.
- Durven zeggen 'Ik voel met hier niet comfortabel bij.'
- Checken of mijn vraag realistisch en duidelijk genoeg is.
- Empathie geven naar iemand waarbij ik me niet comfortabel voel.
- Bewust ademen voor ik reageer.
- Minstens 1 keer per dag stoppen en me de vraag stellen 'Waarom heb ik behoefte?'
- Duidelijker 'nee' zeggen vanuit de behoefte waarom ik ja zeg.
- Bij problemen meer tijd maken om naar de behoeften te luisteren alvorens naar de oplossing te gaan.
- Een dagboek invullen vanuit Verbindende Communicatie
- ...

Koppel terug met je leidinggevende hoe je de training ervaren hebt. Spreek met je leidinggevende af hoe je de inspiratie uit de training in de praktijk wil brengen. Vraag hem/haar om op geregelde tijdstippen feedback te geven op je vaardigheden in Verbindende Communicatie. Dit kan telkens aan de hand van volgende vragen:

- **Lees wat je onder stap 1 noteerde als verwachtingen bij de opleiding.**
- **Op welk vlak zie je dat ik meer vanuit Verbindende Communicatie communiceer?** (Voor elke waardering kun je telkens 'Dank je' zeggen aan je leidinggevende maar ook aan jezelf ;-)).
- **Op welke punten vind je dat ik nog winst kan halen uit Verbindende Communicatie? Met andere woorden, welke suggesties heb je nog voor mij?**  
Luister hier zo verbindend mogelijk en weet dat het advies van de ander een cadeau is dat je kan accepteren of naast je neer kan leggen. Ga niet in verdediging als de ander je corrigerende feedback geeft. Luister en vraag door. Volgende vragen kunnen hierbij behulpzaam zijn:
  - Kun je hier een voorbeeld van geven?
  - Wat maakt dat je ...?
  - Welke concrete suggestie heb je voor deze situatie?
  - Welke raad geef je me?
  - Hoe kan ik ...?

Bedank de ander voor de feedback (ook al doe je er maar gedeeltelijk iets mee).

## Bijlagen: 360°feedback

### Bijlage 1: Vragen voor de persoon zelf:

1. Ik communiceer op een respectvolle manier.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

2. Ik ben duidelijk in mijn communicatie. Mensen weten wat ik wil zeggen of bereiken.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

3. Ik toon mijn gevoelens aan anderen op een respectvolle manier.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

4. Als ik zorg draag voor mezelf hou ik rekening met de behoeften van anderen.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

5. Ik ben flexibel bij het zoeken naar oplossingen.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

6. Ik kan op een duidelijke, respectvolle manier 'nee' zeggen.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

7. Ik sta open als anderen me iets willen vertellen.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

8. Ik kan aandachtig luisteren zonder de ander te onderbreken.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

9. Ik kan luisteren naar feedback zonder in de verdediging te gaan.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

10. Ik kan me inleven hoe anderen zich voelen en wat ze nodig hebben.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

11. Als iemand een andere mening heeft, kan ik hier aandachtig naar luisteren.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

12. Door mijn luisterhouding stimuleer ik anderen om inzicht te krijgen in zichzelf.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

*Bijlage 2: Vragen voor de mensen die feedback geven over de persoon:*

Je kreeg deze vragenlijst van een collega, medewerker of vriend. Je kan deze persoon helpen door op een open en eerlijke manier feedback te geven. Jouw gegevens worden samengelegd met de gegevens van anderen en vergeleken met de het beeld dat deze persoon van zichzelf heeft. De input is bedoeld om de persoon te helpen heldere doelstellingen te formuleren bij het volgen van de opleiding Verbindende Communicatie. Geef de feedback aan de persoon terug in een gesloten omslag.  
Dank bij voorbaat!

1. De persoon die me de vragenlijst gaf communiceert op een respectvolle manier.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

2. Deze persoon is duidelijk in haar/zijn communicatie. Mensen weten wat zij/hij wil zeggen of bereiken.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

3. Deze persoon toont haar/zijn gevoelens aan anderen op een respectvolle manier.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

4. Deze persoon draagt zorg voor de behoeften van anderen als zij/hij voor zichzelf zorgt.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

5. Deze persoon is flexibel bij het zoeken naar oplossingen.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

6. Deze persoon kan op een duidelijke, respectvolle manier 'nee' zeggen.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

7. Deze persoon staat open als anderen haar/hem iets willen vertellen.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

8. Deze persoon kan aandachtig luisteren zonder de ander te onderbreken.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

9. Deze persoon kan luisteren naar feedback zonder in de verdediging te gaan.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

10. Deze persoon kan zich inleven hoe anderen zich voelen en wat ze nodig hebben.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

11. Als iemand een andere mening heeft, kan deze persoon hier aandachtig naar luisteren.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

12. Door haar/zijn luisterhouding stimuleert deze persoon anderen om inzicht te krijgen in zichzelf.

1 slecht	2 redelijk	3 voldoende	4 goed	5 zeer goed
-------------	---------------	----------------	-----------	----------------

Welke tips heb je nog voor deze persoon? Noteer kort je feedback in de kaders hieronder.  
Wat ik aan jouw manier van communiceren waardeer is:

--

Wat jouw communicatie nog effectiever/aangenamer zou maken voor mij is dat je het volgende zou doen (of laten)...

--