

## ASSERTIVITEIT EN EFFICIËNT DIALOGEREN

### Activiteitspool

GEDRAGSCOMPETENTIES

### Prijs/deelnemer

200,00 €

### Prijs/gereserveerde sessie

2.588,00 €

### Duur van de opleiding

De klassikale opleiding duurt twee en een halve dag (18 uur) - De online opleiding duurt 5 halve dagen van 3u30 /4u.

### Contactpersoon

Patrick GILET Beheerder klantendossiers - IT beheerder

pgilet@erap-gsob.brussels

### Formule

Face-to-face

### Max. aantal deelnemers/sessie

15

### Prijs/sessie op maat

Neem contact met ons op

## Beschrijving van de opleiding

In veel professionele contexten is assertiviteit een essentiële competentie. Assertieve kunnen communiceren is nodig om een team te kunnen leiden of aanmoedigen, in staat te zijn een standpunt mee te delen aan collega's, om soms impopulaire of vervelende beslissingen te verdedigen en in staat te zijn een team mee te krijgen bij veranderingen.

Maar wat betekent assertief gedrag, waar ligt het evenwicht tussen de verleiding om zijn eigen standpunt op te leggen en kritiek naast zich neer te leggen? Hoe conflicten vermijden, geloofwaardigheid intact houden, een standpunt delen en medewerkers motiveren zonder beroep te moeten doen op dreigementen of intimidatie?

Daarom is het belangrijk om aan de personeelsleden van de Brusselse besturen een opleiding in assertiviteit en efficiënt dialogeren te kunnen aanbieden. De uitdaging heeft zowel betrekking op het welzijn op het werk, team- en veranderingsmanagement als conflictpreventie.

## Doelstellingen

De algemene doelstelling van de opleiding bestaat in het versterken van de bekwaamheden van de deelnemers om assertief te communiceren in het professionele kader van de Brusselse plaatselijke en paragewestelijke besturen.

Deze algemene doelstelling wordt opgesplitst in verschillende subdoelstellingen:

### Communicatie :

- Voor elke cursist een diagnose opstellen van zijn communicatiewijze, bewustmaking van zijn sterke punten en beperkingen en de uit te voeren maatregelen identificeren om te verbeteren;
- de voordelen van assertiviteit en de criteria van een efficiënte dialoog identificeren;
- het te bewaren evenwicht identificeren tussen een autoritaire, onverzettelijke, rigoristische houding, of omgekeerd, een meegaande of zelfs onderdanige houding;
- het vermogen om zich te doen gelden ontwikkelen met respect voor de andere: een duidelijke vraag kunnen formuleren, behoeften kenbaar maken, zijn standpunt kunnen uitdrukken (ook al is dat anders of vervelend);
- duidelijk een weigering uitdrukken aan de hand van de D.E.S.C. methode.

### Acties :

- gemakkelijker het initiatief kunnen nemen tijdens vergaderingen;
- het hoofd kunnen bieden aan intimidatie of kritiek van collega's door assertief te communiceren;
- in staat zijn medewerkers aan te moedigen voor actie of veranderingen, op assertieve wijze;
- zijn standpunt kunnen overbrengen en luisteren naar die van de anderen (tijdens dienstvergaderingen, strategische vergaderingen, in overleg- of onderhandelingscommissies, DIRCO, enz.);
- de gesprekspartner ertoe kunnen aanzetten om duidelijk te zijn, om een efficiënte dialoog mogelijk te maken;
- conflictsituaties ontwijzen door heldere en realistische communicatie;

## Doelgroep

Deze opleidingen zijn bestemd voor werknemers van organisaties die opdrachten van openbaar nut vervullen binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Meer specifiek : die werknemers die willen assertieve kunnen communiceren om een team te kunnen leiden of aanmoedigen, in staat te zijn een standpunt mee te delen aan collega's, om soms impopulaire of vervelende beslissingen te verdedigen en in staat te zijn een team mee te krijgen bij veranderingen.

## Pedagogische methoden

De programme voorziet :

- de eerste halve dag een zelfdiagnose 'assertiviteit' om meer inzicht te krijgen in de overheersende relatie- en communicatiestijl van elke cursist; deze zelfdiagnose dient voor het identificeren van de zones van comfort en ongemak, de spontane reacties (meegaand, passief, tolerant, agressief, paternalistisch, dreiging en intimidatie, ...) net als de controlestrategieën die elke cursist hanteert;
- een "actieplan" voor de ontwikkeling van assertiviteit. Deelnemers moeten beschikken over dit plan vóór de zelfstudieperiode (zie volgend punt).
- een zelfstudieperiode van drie weken, een periode waarin de deelnemers de aanbevelingen uit de opleiding kunnen toepassen, met behulp van het "actieplan".
- een feedback over de toepassing van hun "actieplan" tijdens de zelfstudieperiode, in het bijzonder om de aspecten te vermelden die ze minder nuttig achtten. Er worden bijkomende toelichtingen gegeven of extra oefeningen uitgevoerd afhankelijk van de behoeften van de deelnemers.
- oefensessies.

## Inhoud

### Eerste fase

#### 1. Inleiding

- Kennismaking, informele voorstelling: voornaam, functie,
- Kader van de opleiding: doelstellingen, dienst, methoden, regels
- Persoonlijke doelstellingen: iedereen vermeldt wat hij/zij
- Creëren van een geschikte leeromgeving
- Afstemming: opbouwen van een relatie die bevorderlijk is voor het leren in een klimaat van vertrouwen
- Identificeren van de doelstellingen van elke deelnemer
- De lesgever in staat stellen het profiel van de deelnemers te "vatten" om zijn taal, programma en methodes aan te passen, rekening houdend met diversiteit (mensen, werkomgevingen enz.)

#### 2. Bewustmaking vergemakkelijken

- Individuele oefeningen:
- houdingen en reacties die je spontaan aanneemt in situaties waarin een beroep op je wordt gedaan
  - in staat zijn om voor jezelf op te komen of "nee" te zeggen
  - in staat zijn een dialoog aan te gaan met iemand die iets vraagt
  - in staat zijn de manier waarop je reageert aan te passen
- Groepsoefeningen

#### 3. Bewustmaking van de factoren die van invloed zijn op assertieve communicatie en constructieve dialoog

- Identificeren van gedragingen die de assertiviteit bevorderen
- Bepalen van de relatie tussen assertiviteit en zelfvertrouwen
- Communicatieprincipes die aan de basis liggen van assertief gedrag en dialoogvaardigheden
  - "Niet communiceren is geen optie".

- Zender en ontvanger
- Feedback
- Referentiekader
- Verbale en non-verbale aspectenInvloed van de omgeving
- Brainstorming
  - Welke elementen zijn bevorderlijk voor assertiviteit en dialoog?
  - Welke elementen staan assertiviteit en dialoog in de weg?
  - Synthese: opsomming van bevorderende en belemmerende factoren

4. Identificeren van de typische manieren waarop men reageert in een gespannen situatie

5. De deelnemers helpen nieuwe attitudes/strategieën te bepalen waarmee zij kunnen experimenteren om assertiever te zijn

- Een vragenlijst laten invullen over communicatiestijlen in gespannen situaties (zelfdiagnose)
- Synthese van de houdingen waartoe men geneigd is

6. De vorderingen van elke deelnemer ondersteunen (wat is er al bereikt en wat moet er nog verder worden ontwikkeld)

- Rondetafel:
- Elke deelnemer helpen om verbeterpunten te identificeren
- Noem één ding dat je vandaag geleerd hebt over assertiviteit
- Noem één ding dat je wilt veranderen op het vlak van assertiviteit en communicatie.

7. Bepalen van een mini-actieplan, uit te voeren tussen D1 en D2

- Identificeren door elke deelnemer van wat hij/zij in zijn/haar gedrag moet veranderen om assertiever te zijn en beter de dialoog aan te gaan
- Vier vormen van gedrag die men aanneemt als reactie op een "moeilijke" interactie: vermijding, agressie, manipulatie,

## **Tweede fase**

1. Observeren van de effecten van onze houding op de gesprekspartner en vice versa

2. Onderscheid maken tussen assertieve en niet-assertieve attitudes en de gevolgen daarvan in een dialoog

- Rollenspel: de lesgever toont met behulp van een deelnemer de effecten van diverse gedragingen, gekenmerkt door onverschilligheid, minimalisering, opdringerigheid en assertiviteit
- De deelnemers experimenteren met elkaar (per twee) rond de vier gedragingen en geven elkaar feedback
- Synthese van de effecten, met name de emotionele impact, de ervaren reacties, en de doeltreffendheid ervan

3. Identificeren van de voorwaarden die nodig zijn om "nee" te zeggen, experimenteren met assertief gedrag, het vermogen om grenzen te stellen, mensen aan de regels te herinneren, met respect voor de gesprekspartner

- Respect
- Opleiding Assertiviteit
- Specificiteit en duidelijkheid (ondubbelzinnigheid) van de manier waarop men zich uitdrukt
- Empathie, anders verwoorden, het vermogen om de gevoelens, de behoeften en het standpunt van de gesprekspartner te begrijpen zonder het noodzakelijkerwijs met hem eens te zijn
- Onderscheid tussen gedrag en emotie
- Vermogen om anderen met hun inconsistenties te confronteren
- Vermogen om alternatieven aan te bieden
- Vermogen om duidelijke eisen te formuleren
- Vermogen om zo nodig een derde partij in te schakelen (eerder dan te hard aan te dringen)

## **Beschikbaarheid in de catalogus**

Beschikbaarheid (bij voldoende inschrijvingen) en voorwaarden gegarandeerd tot 31 july 2025.