

Workshop: Communicatie

Deze workshop bestaat uit 3 onderdelen:

Onderdeel 1	Geweldloze communicatie: - Video een introductie in Geweldloze Communicatie - Geweldloze Communicatie
Onderdeel 2	Regie over je emoties: - Regie over je emoties in het gesprek - Omgaan met boosheid en irritatie: zo doe je dat - Assertief, sub-assertief en agressief gedrag - Durf grenzen te stellen
Onderdeel 3	Test je kennis

Niveau:

✓ **Gevorderden**

Tijdsduur

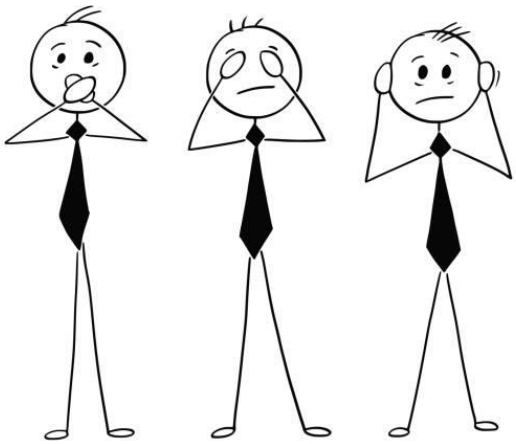
2 uur

3 onderdelen

Inleiding

Goede communicatievaardigheden, niet alleen privé, maar ook in je vrijwilligerswerk is van groot belang.
Met goede communicatie, verbaal en non-verbaal weet je hoe aan te sluiten bij en af te stemmen op de ander.
Na het volgen van deze workshop beschik je over handvatten om beter te leren communiceren. Je leert over boosheid en agressie, assertiviteit, grenzen stellen en hoe je je emoties de baas blijft.

Deze workshop is opgezet voor ‘gevorderden’; voor vrijwilligers die zich willen verdiepen in het thema ‘communicatie’; hoe je bewuste keuzes kunt maken in communicatie en gedrag.
Daardoor kun je effectiever inspelen op de communicatie en het gedrag van anderen.
Contacten en processen verlopen soepeler, omdat je in bepaalde situaties weet hoe je óók kunt reageren.





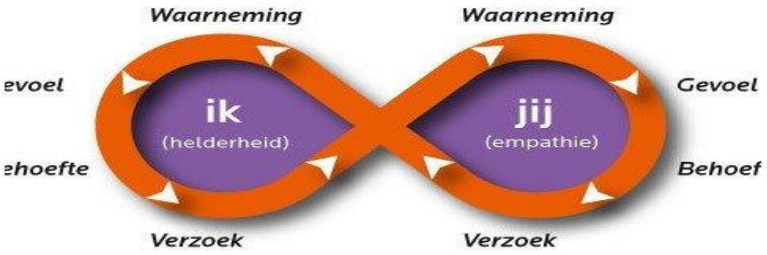
Onderdeel 1: Geweldloze Communicatie

Geweldloze communicatie (GC) is een wijze van communiceren ontwikkeld door **Marshall Rosenberg** die **empathie** als rode draad ziet om in verbinding met elkaar en jezelf te komen en te zijn.

Een introductie in Geweldloze Communicatie (1:36)

Wat bedoelt Marshall Rosenberg met de metafoor de giraffe en de jakhals? Bekijk het volgende filmpje door onderstaande link aan te klikken:

Verbindende communicatie (4:51)



Je eerlijk uiten en eerlijk luisteren door middel van de 4 elementen van geweldloze communicatie:

1. Waarneming
2. Gevoel
3. Behoefte
4. Verzoek

Als we waarnemen combineren met oordelen, zijn we geneigd kritiek te horen

Geweldloos communiceren helpt ons stevig in het leven te staan. Te zeggen wat we willen én te horen waar het de ander om gaat. Onbewust oordelen we best snel. Het helpt ons snel beslissingen te nemen. Dat we deze tekst over geweldloos communiceren overbodig vinden is al een oordeel.

Als we onze behoeften uitdrukken, hebben we meer kans dat ze vervuld worden

Wij worden gestuurd door onze gevoelens. De hele dag nemen wij beslissingen en verrichten wij handelingen. Daarna volgt er een resultaat wat ons een gevoel geeft.
Bij een succes ervaren wij gevoelens zoals: blij, energiek, geïnspireerd.
Bij een mislukking komen wij in aanraking met: bedroefd, gefrustreerd of hulpeloos.
Bewust sturen op je eigen positieve emoties en deze in de vorm van behoeften communiceren, maakt het voor een ander makkelijker om je te helpen bij het bereiken van jouw doel.



Geweldloos communiceren in de praktijk

Hier vind je een voorbeeld, waarin de 4 elementen (waarneming, gevoel, behoefte en verzoek) tot uiting komen:

1. Waarneming
Als ik zie dat je de deur achter je laat dichtvallen…

2. Gevoel
…voel ik mij onbelangrijk…

3. Behoefte
…omdat ik de behoefte heb om gezien te worden.

4. Verzoek
Ben jij bereid om de deur voor mij open te houden?

Met deze manier van communiceren hou je het bij jezelf. Je laat de ander vrij door niet aan te vallen, niet te beschuldigen en niet te veroordelen. Het zou raar zijn als de ander gaat ontkennen, verdedigen of een tegen aanval gaat plaatsen.

Waardering communiceren

Waardering geven kan volgens dezelfde stappen waarmee de boodschap extra kracht heeft omdat je de bevestiging aan gevoelens koppelt.

1. Waarneming
Als ik zie dat je de deur voor mij open houdt…

2. Gevoel
…voel ik mij belangrijk…

3. Behoefte
…omdat ik de behoefte heb om gezien te worden.

4. Verzoek
(Weglaten)

Nu voelt de ander zich gewaardeerd voor de attente handeling. Kans op herhaling is nu groter.

Wat bedoelt Marshall Rosenberg nou met 'de giraffe en de jakhals'?

Dit metafoor zie je erg vaak, maar waar staan ze eigenlijk voor?

De jakhals is competitief ingesteld.

Dat blijkt uit het oordelen, bekritiseren, interpreteren, manipuleren, klagen en dwingend aanvallen. Ook is de jakhals bang om afgezonderd te zijn.

De giraffe is een waarnemer

brengt zijn gevoelens onder woorden en benoemt zijn behoeften. De giraffe verstaat de kunst van empathisch luisteren en geweldloos communiceren.



Onderdeel 2 Regie over je emoties

1. Regie over je emoties in het gesprek

Emoties onder controle

Er kunnen in het gesprek en dat wat je hoort of merkt van de ander in het gesprek ook herinneringen, gedachten en gevoelens naar boven komen, die zo heftig zijn dat ze voor een heftige lichamelijke reactie zorgen: je wordt emotioneel.

Soms uiten je emoties zich zichtbaar: je huilt van verdriet (of van vreugde), je trilt van woede of je lacht hardop. Maar soms zijn die emoties ook niet waarneembaar voor de ander en zie je er ogenschijnlijk kalm uit. Je bent dan 'van binnen' emotioneel: je hart klopt in je keel of je 'kookt van woede' van binnen. Als je zo overspoeld raakt door je gevoelens en té emotioneel wordt (zichtbaar voor de ander of onzichtbaar maar wel merkbaar voor jezelf!), is het verstandig dat je eerst je emoties weer onder controle krijgt.

Je kunt anders niet meer goed luisteren, nadenken en reageren en je laat ongewild van alles zien dat niet voor de ander bestemd is. Je gaat huilen, schreeuwen, je valt juist helemaal stil, je blokkeert. Je reageert dan té emotioneel en niet professioneel.

Emoties horen er ook bij



Iedereen is wel eens emotioneel, ook in de zorg.
Je mag en kunt je gevoelens en emoties zeker uiten.
Dat hoort erbij zelfs: zonder gevoel geen goede zorg.
Je hebt niet voor niets inlevingsvermogen.
Als je gevoelens en emoties 'gepast' zijn, bevordert dat het contact en het begrip. Je lacht mee met een vrolijke collega, je krijgt tranen in je ogen van het verhaal van een verdrietige cliënt. Ook dan communiceer je professioneel, want je hebt contact én je hebt regie over je emoties.
Professioneel communiceren, betekent dat je de regie over je gesprek hebt en houdt.
Je bent je bewust van het effect van je eigen gedachten, gevoelens en emoties en je weet daar mee om te gaan. Niemand heeft er wat aan als een gesprek nergens toe leidt of uit de hand loopt.

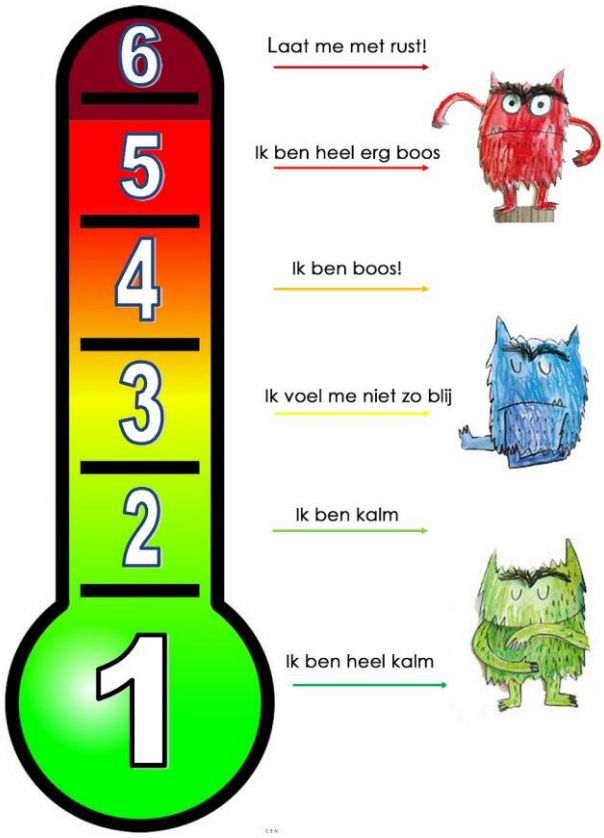
Je emoties in de hand

Je emoties reguleren is niet altijd makkelijk, maar je kunt het wel proberen. Een goede voorbereiding op het gesprek helpt daarbij.
Om je emoties te reguleren is het ook belangrijk om te weten hoe emoties ontstaan. Die ontstaan niet 'zomaar': een emotie is een lichamelijke reactie op een gevoel. En een gevoel ontstaat meestal doordat je ergens aan denkt of ergens aan herinnerd wordt (en je er dus ook aan denkt). De stem van een cliënt doet je denken aan je overleden oma, waardoor je je verdrietig voelt en je tranen in je ogen krijgt of gaat huilen (= een lichamelijke reactie).



Een paar eenvoudige manieren om je emoties 'in de hand te houden' staan hieronder.

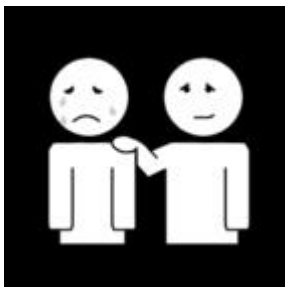
- Adem bewust en goed in en uit. Je erkent je emoties, staat er even bij stil en geeft ze 'meer lucht'. Ze worden dan minder heftig en zijn beter 'in de hand' te houden.
- 'Even diep zuchten' is dus nog niet zo gek om je emoties te reguleren.
- Afstand nemen. Doe letterlijk 'even een stapje terug' of neem 'een moment voor jezelf'.
- Je kunt bijvoorbeeld eerst even tot 10 tellen voordat je reageert.
- Anders denken is niet gemakkelijk, maar wel de moeite waard om te proberen. Het begint met de vraag: 'Klopt het nu eigenlijk wel wat ik denk?' Anders denken is soms zelfs noodzakelijk om professioneel te kunnen communiceren of handelen.
- Realiteitscheck. Je vraagt je dan af of je reactie klopt met wat er werkelijk aan de hand is. Je neemt dan de tijd om daarbij stil te staan. Je kunt ook vragen aan de ander of het werkelijk klopt wat er aan de hand is om er achter te komen of je – emotionele - reactie daarbij past.
- Over de rooie. Als je té veel door je emoties wordt overvallen of als je 'over de rooie' gaat, kun je beter stoppen met communiceren of handelen. Zeg dat je té geëmotioneerd bent, ga even weg en haal hulp. Zo ben je weer professioneel bezig!

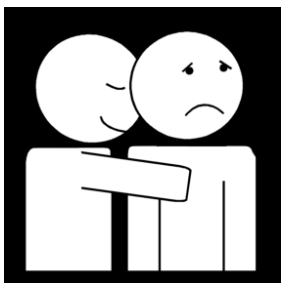


Reageren op emoties van anderen

Je kunt de emoties van een ander niet reguleren maar wel zorgen dat ze minder heftig zijn of worden.

- Blijf zelf rustig: ga niet mee in de emoties van de ander en reguleer je eigen emoties
- Geef de ander de gelegenheid om 'tot zichzelf' te komen; ga niet gelijk troosten of kalmeren
- Stop zelf met praten: luister, observeer en zorg dat je 'er bent' voor de ander
- Bied iets te drinken of haal zo nodig hulp







Omgaan met weerstand: zo doe je dat

Soms is een gesprek ‘lastig’ omdat de ander weerstand heeft. Hij wil niet luisteren. Hij laat duidelijk merken dat hij geen zin heeft in het gesprek of het niet eens is met je voorstel, wens of argument.

Weerstand is betrokkenheid

Belangrijk bij het omgaan met ‘weerstand’ is dat je je beseft dat ‘weerstand’ jouw beleving is van het gedrag van de ander. De ander benoemt zijn gedrag niet als ‘weerstand’, integendeel. Weerstand is een manier van de ander om te laten merken dat hij betrokken is en dat hij opkomt voor zijn eigen belangen. Het is de kunst om er achter komen wat dat belang van de ander is én dat jullie er samen uit komen. Ga dus niet tegenover de ander staan maar probeer er naast te staan.

Als je weerstand ziet of voelt, ga je daar professioneel mee om. Er zijn verschillende manieren om te reageren op weerstand om zo meer regie te hebben over het gesprek. Niet elke reactie op weerstand is even effectief.

Afhankelijk van de mate van weerstand, kies je een manier om te reageren:

- Hoe meer weerstand er is, hoe meer je kiest voor informeren en ondersteunen.
- Als de weerstand minder is geworden, ga je pas overtuigen of eventueel afdwingen.
- Als je eerst begint met informeren en ondersteunen, dan is de ander eerder bereid na te denken over je verzoek of wens. En hoef je minder te overtuigen of zelfs af te dwingen.



Tip: Even een time-out nemen

Hoe neem je een time-out?

Kondig aan dat je een time-out nodig hebt • Vertrek rustig • Laat de ander ongehinderd weggaan • Bedenk tijdens de time-out hoe je je kunt beheersen • Laat de time-out niet te lang duren • Laat de ander weten als je meer tijd nodig hebt • Laat de time-out geen reden voor ongerustheid zijn (waar is hij/zij?; er zal toch niets gebeurd zijn) • Laat bij terugkomst weten of je (verder) kunt praten • Zo nee, bespreek wanneer je op het conflict terugkomt



Afhankelijk van de situatie zijn er verschillende manieren om met weerstand om te gaan:

- **Voorbereiden**: bereid je gesprek voor zodat je weet wat er weerstand kan zijn of komen en denk na over hoe je dan reageert.
- **Benoemen**: zeg hardop dat je weerstand voelt: dat geeft de ander de gelegenheid te reageren en aan te geven wat zijn bezwaren zijn.
- **Erkennen**: laat weten dat je begrijpt dat de ander weerstand voelt: dat maakt dat de ander zich gehoord voelt en dat neemt een deel van de weerstand vaak al weg.
- **Ruimte geven**: ga er niet meteen tegenin maar laat de ander eerst praten en vertellen wat hij op zijn hart heeft. Zo is de eerste emotie er uit. Je zorgt er zo ook voor dat de ander eerder bereid is (meer) mee te werken.
- **Bevragen**: vraag rechtstreeks naar de bezwaren zodat je daarop in kunt gaan.
- **Meebewegen en kantelen**: geef de ander gelijk in zijn bezwaren: daarmee vergroot je de bezwaren eigenlijk uit. Dat is vaak ook weer niet de bedoeling, dus op dat moment zal de ander iets gaan toegeven.
- **Vermijden**: ga niet in op de bezwaren. Spreek eventueel af dat je ze parkeert om er later nog op terug te komen. Gebruik deze tactiek vooral in situaties waarin het niet om een heel belangrijk punt gaat.
- **Draagvlak creëren**: door draagvlak te creëren zorg je ervoor dat de ander bondgenoot wordt van je plannen waardoor de weerstand enorm vermindert. Geef informatie en biedt steun. De ander krijgt zo meer zin na te denken over jouw idee of wens.
- **Van weerstand profiteren**: mensen weten vaak precies wat goed loopt en wat beter kan. Vraag hoe de ander vindt dat het beter of anders kan en leer van hun inzichten.



Heb je alle workshops binnen thema 3 afgerond?
Dan kun je een certificaat van deelname aanvragen
Doe dit bij jouw coördinator vrijwilligers of via vrijwilligers@curamare.nl



2. Omgaan met boosheid en irritatie: zo doe je dat

Een gesprek met iemand die boos of geïrriteerd is kun je het beste aanpakken in vijf stappen:

1. **Luister**
   - ✓ Laat zien dat je luistert, vat samen en stel open vragen.
   - ✓ Laat de ander eerst zijn hart luchten. Vat het niet persoonlijk op en probeer niet emotioneel te worden.

2. **Maak de boosheid minder**
   - ✓ Toon begrip voor zijn situatie zonder jezelf te verontschuldigen. 'Ik begrijp dat je boos bent…', 'Dat is heel erg vervelend…", 'Ik begrijp wat je bedoelt. Dat is mij ook weleens overkomen…"
   - ✓ Benadruk waarover jullie het eens zijn. Je bent dan niet meer 'de vijand', maar iemand die samen met hem zoekt naar oplossingen.
   - ✓ Als de ander jou verwijten maakt waar een kern van waarheid in zit, bied dan je oprechte excuses aan. Leg uit dat je je er niet van bewust was dat jouw opmerking zulke vervelende gevolgen had voor de ander. Vraag wat je kunt doen om de ontstane problemen op te lossen. Beloof dat je actie onderneemt. Maar beloof alleen iets dat je ook waar kunt maken.

3. **Verduidelijk en neutraliseer het probleem**
   - ✓ Iemand die boos of geïrriteerd is overdrijft meestal.
   - ✓ Vat het probleem samen in je eigen woorden, waarbij je de boosheid en overdrijving weglaat.
   - ✓ Vraag of je het probleem zo goed hebt begrepen.

4. **Stel oplossingen voor**
   - ✓ Vraag de ander hoe hij het probleem wil oplossen.
   - ✓ Doe zelf suggesties.

5. **Sluit het gesprek positief af**
   - ✓ Sluit het gesprek af met een samenvatting van de afspraken.
   - ✓ Probeer het gesprek ik een goede sfeer te beëindigen

Bekijk het filmpje over trucs tegen agressie door op onderstaande link te klikken:

Anti agressie trucs (3:10 min)

Helpt u mee……?

Met dit aanbod van online workshops hopen wij een divers, leuk en interessant cursusprogramma aan te bieden. Heb jij op- of aanmerkingen, leuke suggesties of tips voor verbetering? Laat het ons dan weten. Dit kun je doen via jouw eigen coördinator vrijwilligers of via Email: vrijwilligers@curamare.nl



3. Assertief, sub-assertief en agressief gedrag

Hoe vaak gebeurt het jou dat je aan het einde van de dag met een knagend gevoel zit? Omdat je ja zei, toen je nee had willen zeggen. Of dat je maar blijft piekeren, misschien ben je zelfs boos op jezelf, omdat je je mond wéér niet opentrok bij die discussie. En dat terwijl je er echt wel een mening over hebt, maar 'wie zit nou op jouw mening te wachten?'.

Zeggen wat er in je om gaat. Laten horen hoe jij ergens over denkt. Laten zien wat je voelt. Voor jezelf opkomen. Dat hoort allemaal bij 'assertief gedrag'. Assertiviteit is iets van alledag. Thuis, op je werk als vrijwilliger, in je vriendengroep. Op de ene plek en in bepaalde situaties zal je steviger in je schoenen staan dan ergens anders. Maar staan voor wie je bent en opkomen voor jouw waarden mág en kán overal. Tenminste…als je dat doet door 'assertief' te handelen.



Assertief, sub-assertief en agressief gedrag

Door inzicht te krijgen in de drie verschillende gedragingen en de effecten daarvan, wordt het eenvoudiger om toe te werken naar een nieuwe, assertieve jij.

Assertief gedrag is op een rustige manier opkomen voor jezelf, zonder de ander daarbij onnodig te kwetsen:

- ✓ Je beschermt je rechten. Je respecteert rechten van anderen.
- ✓ Je bereikt je doel zonder anderen onnodig te kwetsen.
- ✓ Je bent tevreden met jezelf. Je hebt gepaste zelfwaardering.
- ✓ Je bent sociaal en expressief.
- ✓ Je kiest zelf.
- ✓ Je houding is relatieversterkend.

Sub-assertief gedrag is het onvoldoende voor jezelf opkomen:

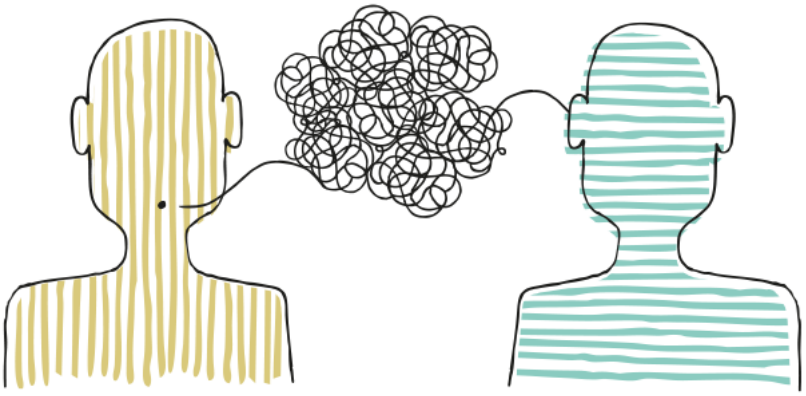
- ✓ Je laat anderen misbruik van je maken.
- ✓ Je bereikt (vaak) je doel niet.
- ✓ Je voelt je gefrustreerd, gekwetst en geïrriteerd.
- ✓ Je stelt je aanpassend, voorzichtig en geremd op.
- ✓ Je laat anderen voor je kiezen.
- ✓ Je houding is op termijn relatie-verstorend.



“Mensen met een burn-out blijken vaker sub-assertieve mensen te zijn. Ze zijn over het algemeen gevoeliger voor hun omgeving en geven minder snel hun grenzen aan. En ervaren daardoor dus meer negatieve dan positieve effecten van hun werk.”

Agressief gedrag is zodanig voor jezelf opkomen dat je de ander daarbij onnodig kwetst:

- ✓ Je maakt misbruik van anderen.
- ✓ Je bereikt je doel ten koste van anderen.
- ✓ Je bent defensief, vechtlustig.
- ✓ Je toont geen respect voor anderen.
- ✓ Je reageert explosief, onvoorspelbaar en vijandig.
- ✓ Je bemoeit je met de keuzes van anderen.
- ✓ Je houding is relatie verstorend.



Voor deze workshop hebben we gebruikt gemaakt van openbare bronnen op internet:

Freelearning.nl
Humanitas.nl
Zorgvoorbeter.nl
Nationalezorg.nl



4. Durf grenzen te stellen

“De manier om daar te komen – die persoon te zijn die helder communiceert,

zijn grenzen aangeeft,

‘nee’ zegt als hij ‘nee’ denkt en dat conflictloos doet – is assertiever worden.”

Anderen nemen de ruimte in, die jij ze geeft. Als je zelf niet aangeeft wat je denkt, voelt en wilt, nodig je anderen uit over je heen te lopen. Dit gebeurt niet uit kwade wil, maar omdat zij niet weten wat er in je om gaat en waar jouw grenzen liggen. ‘Assertief zijn’ wil niet zeggen dat je altijd maar probeert je zin te krijgen. Het wil zeggen dat je helder aangeeft hoe je over iets denkt en wat je wilt.

Wanneer je niet gewend bent voor jezelf op te komen, zul je het moeilijk vinden dit opeens wel te doen. Je bent misschien bang dat anderen je niet meer zullen mogen. Maar uiteindelijk vergroot je juist je zelfrespect en het respect van anderen voor je gevoelens en wensen wanneer je deze rustig en duidelijk naar voren brengt.

Spreek daarbij in de ik-vorm en maak je boodschap zo concreet mogelijk. Gebruik zoveel mogelijk het werkwoord ‘willen’ in plaats van ‘niet kunnen’ of ‘moeten’.

“Laat je je verleiden tot nóg meer werk, terwijl je agenda vol zit.

– Vraag jezelf af: waarom laat je iemand over die grens heen gaan?”



Hoe ver mogen je baas, je collega’s of je klanten bij jou gaan? Wat zijn je grenzen en kunnen de mensen in je omgeving die passeren? Ofwel: ben je duidelijk genoeg in het aangeven van wat je wilt en wat je niet wilt?

Kijken of het je lukt om de komende week, zodra de situatie zich voordoet, op een assertieve wijze een verzoek te doen óf op assertieve wijze een verzoek te weigeren.



Subassertief gedrag	Assertief gedrag	Agressief gedrag
⟷		
Voorbeelden van (re)acties van mensen die bovenstaand gedrag vertonen:		
Veel meer luisteren dan uitspraken doen	Initiatief nemen	Zich luidkeels uiten
Aan anderen veel toegeven	Irritaties uiten / ventileren	Anderen in de rede vallen
Afwachtend zijn	"Nee" verkopen / weigeren	Snel kwaad worden
In algemene termen (men, je) spreken	Grenzen stellen	Snerende opmerkingen maken
	Een actieve houding aannemen	

Grenzen aangeven (3:03 min)

(wat zijn jouw dieper liggende waarden oftewel drijfveren?)

Veel mensen vinden het moeilijk om hun grenzen aan te geven. Hoe kun je assertief zijn zonder dat je mensen kwetst? Hoe zorg je ervoor dat je in contact met anderen niet over je grenzen heen gaat?
Wat hiervoor van belang is dat je weet wat jouw dieper liggende waarden zijn. Dat zijn de drijfveren die jou iedere dag opnieuw richting geven in je leven. Ga voor jezelf na in welke momenten je plezier hebt of enthousiast bent.

De zes belangrijkste drijfveren zijn:

zekerheid

uitdaging

ergens bij horen

dat je uniek bent

leren, bijdragen.





Onderdeel 3 Test je kennis

(1 antwoord is juist. De antwoorden vind je onderaan)

Vraag 1

Geweldloze is een wijze van communiceren ontwikkeld door Marshall Rosenberg.
Wat is de rode draad om met elkaar en met jezelf in verbinding te komen?

A. Luisteren
B. Vragen
C. Empathie

Vraag 2

Waarom is het van belang dat wij onze behoeften uitdrukken?

A. Dan is er meer kans dat ze vervuld worden.
B. Dan is er meer kans dat je vaker krijgt waar je op zit te wachten.

Vraag 3

Is de volgende bewering over geweldloos communiceren juist?
Je laat de ander vrij door niet aan te vallen, niet te beschuldigen en niet te veroordelen. Het zou raar zijn als de ander gaat ontkennen, verdedigen of een tegen aanval gaat plaatsen.

A. Deze bewering is juist
B. Deze bewering is onjuist

Vraag 4

Is de volgende bewering juist? “Gevoel is een lichamelijke reactie op een emotie”.

A. Deze bewering is juist
B. Deze bewering is onjuist

Vraag 5

Is de volgende bewering juist? “Assertief gedrag is op een rustige manier opkomen voor jezelf, zonder de ander daarbij onnodig te kwetsen”.

A. Deze bewering is juist
B. Deze bewering is onjuist

Vraag 6

Wat moeten sub-assertieve mensen vooral leren?

A. Deze mensen moeten vooral leren minder snel hun mond open te trekken.
B. Deze mensen moeten leren om te luisteren.
C. Deze mensen moeten dan dus leren om vooral hun boosheid op een assertieve manier te uiten.



Vraag 7
Is de volgende bewering juist? “Mensen met een burn-out blijken vaker assertieve mensen te zijn”.

A. Deze bewering is juist
B. Deze bewering is onjuist

Vraag 8
Is de volgende bewering juist? “Om assertiever te worden dient een persoon helder te communiceren, zijn grenzen aan te geven, ‘nee’ te zeggen als hij ‘nee’ denkt en dat conflictloos doen.”

A. Deze bewering is juist
B. Deze bewering is onjuist

Vraag 9
Veel mensen vinden het moeilijk om hun grenzen aan te geven. Hoe kun je assertief zijn zonder dat je mensen kwetst?
Hoe zorg je ervoor dat je in contact met anderen niet over je grenzen heen gaat?
Wat hiervoor van belang is dat je weet wat jouw dieper liggende waarden zijn. Wat zijn volgens jou de belangrijkste drijfveren die richting in je leven geven?

A. Voedsel, een dak boven je hoofd, veiligheid
B. Zekerheid, uitdaging, ergens bij horen, dat je uniek bent, leren, bijdragen

Vraag 10
Een gesprek met iemand die boos of geïrriteerd is kun je het beste aanpakken in vijf stappen. Noem de 5 stappen. Welke zijn dat?

A. Luister; 2. Maak de boosheid minder; 3. Verduidelijk en neutraliseer het probleem; 4. Stel oplossingen voor; 5. Sluit het gesprek positief af
B. Maak de boosheid minder; 2. Luister; 3. Stel oplossingen voor; 4. Sluit het gesprek positief af; 5. Verduidelijk en neutraliseer het probleem
C. Maak de boosheid minder; 2 Luister; 3. Verduidelijk en neutraliseer het probleem; 4. Stel oplossingen voor; 5. Sluit het gesprek positief af

Antwoorden:

Vraag 1: C Vraag 2: A Vraag 3: A Vraag 4: B Vraag 5: B

Vraag 6: A Vraag 7: B Vraag 8: A Vraag 9: B Vraag 10: A