



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Beruhet auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.



Project EmPoWering

Educatief Pad voor Emotioneel Welzijn



IO 2

TRAININGSHANDLEIDING

2017

ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020

Key Action 2 – Cooperation voor Innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnership

Project Number : 2015-1- DE02-KA204- 002492

Project **EmPoWering** – Het Educatieve Pad voor Emotioneel Welzijn



Project partners

- IFOTES EUROPE e. V., Hagen, Duitsland
- Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege – LESZ, Hongarije
- Telefono Amico Italia, Italie
- Telefonseelsorge München, Duitsland
- Sensoor Zuid-Holland zuid midden, Rotterdam, Nederland
- Ruprecht-Karls-Universitat Heidelberg - Medical Faculty - Department voor Internal General Medicine, Germany
- NIVEL - Netherlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg, Nederland
- Végeken Egészséglélektani Alapítvány, Hongarije
- Studio Rucli Training and counselling, Italie
- Scuola Nazionale Servizi, Italie

Verdere informatie;

Project web-site: <http://listening-vaardigheden.eu>

Contacts: IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany
europe@ifotes.org

Inhoudsopgave

Welkom op het EmPoWering project; Het Educatieve Pad voor Emotioneel Welzijn	4
Luisteren.....	4
Project	4
De training Luistervaardigheden.....	5
Doelgroepen.....	6
Vaardigheden verkregen in de training	6
De trainingshandleiding	7
Deel 1- Zelfstudie - 30 uur.....	9
Vragenlijst voor zelfstudie.....	10
Theoretische materialen	11
Deel 2 – Groepstraining – 40 uur.....	12
Sessie 1: Opwarming en luisteren	13
Sessie 2: De luisterthermometer.....	20
Sessie 3: Omgaan met emoties	32
Sessie 4: Respect en waarden	45
Sessie 5: Empathisch luisteren	55
Sessie 6: Actief luisteren.....	64
Sessie 7: Zelfbewustzijn.....	74
Sessie 8: Het leiden van een gesprek	86
Sessie 9: Hulpbronnen activeren.....	96
Sessie 10: Evaluatie en afsluiting.....	103
Deel 3 – Praktijk en verdieping – 50 uur	107
Oefen in professionele omgeving en leer verdiepen	108
Methoden en gereedschappen voor de praktijk.....	107
Aanvullende trainersgereedschappen	111
Tabel met de inventaris van de oefeningen volgens de 6 profielen.....	125

Welkom op het EmPoWering project; Het Educatieve Pad voor Emotioneel Welzijn

Training “Luistervaardigheden”

Wij hechten grote waarde aan ieders recht om gehoord te worden en om emotionele steun te ontvangen op het moment dat dit gewenst is en wij geloven dat luisteren een kerncompetentie is die bijdraagt aan emotioneel welzijn, zowel in privé als in zakelijke situaties.

Het project ‘Empowering, Educatieve pad voor emotioneel welzijn’ is uitgevoerd en ontwikkeld door organisaties op het gebied van emotionele steun en crisisinterventie (Telefonische hulpdiensten) in samenwerking met onderzoeksinstituten uit vier verschillende landen: Duitsland, Hongarije, Italië en Nederland.

Het doel van dit project is om alle luistervaardigheden uit het werkveld van luistercentra in Europa samen te voegen volgens wetenschappelijke criteria, en om een training samen te stellen van 120 uur, waarin de basiscompetenties van het luisteren centraal staan. De effectiviteit van deze training is middels voor- en nameting wetenschappelijk onderzocht.

Luisteren

Heb je ooit met een vriend over een probleem gepraat en gerealiseerd dat hij of zij niet in staat is om te begrijpen waarom het probleem belangrijk voor je is. Heb je ooit een idee gedeeld met anderen dat veel verwarring veroorzaakte? Of iemand beschuldigt je ervan dat je niet goed kunt luisteren naar zijn of haar behoefte? Wat is er aan de hand in deze situaties? Het antwoord is: miscommunicatie – in een of andere vorm hebben we het allemaal weleens meegemaakt. Het kan leiden tot verwarring, misverstanden, vijandigheid of een verstoorde relatie.

Goed luisteren is een van de belangrijkste en verbazingwekkendste vaardigheden die iemand in het leven kan hebben. Toch weten maar weinigen van ons hoe we dat moeten doen, omdat niemand het ons geleerd heeft, en daarom wordt er zo weinig naar ons geluisterd. Zoals met de meeste dingen gaat het om goed onderwijs. Ondanks dat onze samenleving bol staat van boeken over communicatie en retoriek, is het moeilijk om een boek te vinden met de titel “de luisteraar”. Er zijn vele talenten en vaardigheden die essentieel zijn om een goede luisteraar te zijn, en die zijn belangrijk in elk soort gesprek.

Maar gelukkig zijn er een aantal basis methoden die kunnen helpen met een betere communicatie in onze dagelijkse interacties. Het gaat om het beheersen van emoties, het in evenwicht houden van waarden, het afstemmen van behoeften, respecteren van de werkelijkheid, vergaren van informatie en de juiste vragen stellen. Deze talenten en vaardigheden zullen tijdens dit project worden verkend en gepresenteerd.

Project

Het project brengt ook de 92 organisaties in kaart die emotionele steun bieden in Europa, in het bijzonder in de 4 landen waar de partners zijn gevestigd. Er zijn twee onderzoeken uitgevoerd – een over de bestaande trainingsfaciliteiten op het gebied van emotionele gezondheid – een over de belangrijkste

vaardigheden voor een luisteraar (572 mensen hebben hieraan deelgenomen, van organisaties die emotionele steun bieden in heel Europa).

Met de resultaten van deze onderzoeken is een profiel van een luisteraar gedefinieerd, en is een trainingsprogramma samengesteld met als doel relevante luistervaardigheden te ontwikkelen. Het programma bestaat uit 30 uur zelfstudie, 40 uur training en tot 50 uur training in de praktijk.

Door de samenwerking van de partners zijn de onderdelen van een training ontwikkeld, zoals een set van trainingsactiviteiten en oefeningen, bijbehorende multimedia, theoretisch materiaal en richtlijnen om de vooruitgang te registreren en te bevorderen in het betreffende werkgebied van de mensen die de training volgen.

Voor erkenning in het werkkterrein van emotionele gezondheid en luisteren, wordt de hele training aangeboden in de vorm van een trainingshandleiding die de competenties en vaardigheden beschrijft die worden getraind.

De training Luistervaardigheden

De training omvat een module van 30 uur gemengd theoretisch leren (blended learning), in parallel met de 40 uur face-to-face groepstraining. In de vervolgfase wordt de theoretische kennis verdiept, en zal een overdracht plaatsvinden van de geleerde vaardigheden naar het werkveld van de deelnemers.

120 uur training "Luistervaardigheden"	30 uur	40 uur	50 uur
	blended learning	praktische training	Verdieping overdracht

De training is ontwikkeld door de partners, eerder als een gereedschapskist met trainingsactiviteiten en oefeningen, gerelateerde multimedia, theoretisch materiaal en richtlijnen om het leren in de respectievelijke vakgebieden te monitoren en te verbeteren.

Met betrekking tot de methodologie, actief leren in dialoog, praktische oefeningen, intervisie van de ervaringen en de analyse van concrete cassussen. De trainers houdt zicht op het process en handelt naar wat er zich voordoen, waardoor integratieprocessen, leren en transformatie worden vergemakkelijkt.

Voor de theoretische onderdelen is verwezen naar verschillende benaderingen en psychologische theorieën (Psychodynamisch, Cognitief-gedrags-, Systemisch-, Humanistisch / Cliëntgericht, Crisisinterventie), waarbij altijd aandacht wordt besteed aan hun effectiviteit en hoe deze kan worden overgedragen naar de praktijk.

De training behandelt de belangrijkste beginselen van het luisterproces, samen met de betrokken interactieve factoren.

Interactieve factoren:

- Interne oriëntatie (bij jezelf)

- Externe oriëntatie (bij uw tegenhanger)
- actief gedrag (tijdens het praten)
- passief gedrag (tijdens het luisteren)

Luisteren zal niet volledig succesvol zijn als een van deze vier interactieve factoren niet in balans is. Voor goed luisteren moeten alle vier velden geactiveerd en in evenwicht zijn.

Doelgroepen

Deze training is ontworpen om toegankelijk te zijn voor alle mensen die geïnteresseerd zijn in het ontwikkelen van hun luistervaardigheden, ongeacht hun geslacht en professionele achtergrond.

De training is bijzonder geschikt voor mensen die in de sociale sector werken, op het gebied van mentale en emotionele gezondheid, hulplijnen en luisterdiensten en degenen die emotionele ondersteuning bieden. In ieder geval is er geen eerdere ervaring nodig in de sociale sector of in vrijwilligerswerk.

Als deelnemer zal je aan de opleidingseisen moeten voldoen en bereid te zijn om actief deel te nemen aan de groep.

Vaardigheden verkregen in de training

Luisteren heeft tot doel mensen te helpen om beter om te gaan met situaties die ze in het dagelijks leven tegenkomen. Dit houdt in dat individuen met hun emoties en gevoelens leren omgaan en uiteindelijk hen kan helpen om positieve keuzes en beslissingen te nemen. Tegelijkertijd zou een goede luisteraar zijn / haar eigen emoties kunnen aanpakken en met de positieve en proactieve houding verbonden blijven met de ander.

Om dit vermogen te bereiken, moeten de volgende basisvaardigheden worden geleerd en verbeterd:

- 1) Actief luisteren
- 2) Emotionele Stabiliteit
- 3) Empathie
- 4) een gesprek voeren
- 5) Hulpbronnen activeren
- 6) Respect

Actief Luisteren	Weten wat de elementen zijn van actief luisteren. Het kunnen toepassen van actief luisteren in een gesprek, en in staat zijn om de verschillende elementen van actief luisteren toe te passen.
Emotionele Stabiliteit	Herkennen en identificeren van basis emoties en proberen ze te onder de knie

	te krijgen. Identificeren van je eigen emoties en het ontwikkelen van een beter begrip en minder veroordelend beeld van problemen van anderen.
Empathie	Ontwikkelen van een empathische attitude en in staat zijn om de verschillen tussen empathie en sympathie te herkennen (associatie vs dissociatie) . In staat zijn om persoonlijke grenzen meer te objectiveren en in te zetten voor wederzijds respect. Verschillende perspectieven kunnen innemen.
Een gesprek leiden	In staat zijn om een gesprek in een rustige en efficiënte manier te houden. In staat zijn om de basisstructuur van een gesprek en de moeilijke momenten te herkennen. Toepassen van de aangeleerde vaardigheden om zo een gesprek beter te voeren (ofwel verantwoordelijkheid nemen voor het proces van het gesprek.
Hulpbronnen activeren	Kennen en definiëren van iemands verschillende middelen tot coping (mentaal, fysiek, sociaal etc). In staat om de juiste vaardigheden in de juiste context (werk, familie, maatschappij) te activeren. Luisteren naar de behoefte van de person waarmee je in gesprek bent.
Respect	Ontwikkelen van bewustwording van je eigen visie op respect, vooral in een gesprek. Toepassen van de verschillende vormen van respect in een gesprek, waaronder het accepteren dat iemand anders er andere waarden op nahoudt.

De training is ontwikkeld om luistervaardigheid op alle gebieden te ontwikkelen, en met name op het gebied van emotioneel welzijn en crisisinterventie, met de nadruk op luisteraars binnen Telefoon Emergency Services en professionals op het gebied van gezondheidszorg

De trainingshandleiding

Voor accreditatie op het gebied van emotionele gezondheid en luisteren, is de gehele training gerapporteerd in deze trainingshandleiding, waarin de vaardigheden en competenties worden beschreven die worden getraind en de volgorde van trainingssessies met mogelijke gereedschappen.

De handleiding is ontworpen voor ervaren trainers in soft vaardigheden die eerder ervaring hebben met volwassen leren en training, en / of coach vrijwilligers en professionals op het gebied van emotioneel welzijn en ondersteuning in crisis.

De handleiding bevat gereedschappen en oefeningen om de bovengenoemde 6 hoofdvaardigheden op te leiden en te ontwikkelen, welk onderzoek nodig is om een bevoegde luisteraar te zijn.

De voorgestelde oefeningen zijn ontworpen voor een trainingsgroep bestaande uit ongeveer 15-20 personen om alle leerlingen in staat te stellen hun luistervaardigheden te verwerven en profiteren en de verwachte resultaten te behalen. Bij grotere groepen moeten de voorgestelde oefeningen aangepast worden.

Deze handleiding is in drie delen verdeeld:

1. Vragenlijst voor e-learning en theoretische materialen voor zelfstudie (30 uur)



2. Oefenings en gereedschappen voor training in groep (40 uur, verdeeld in 10 sessies)

3. Voorstellen voor extra gereedschappen, zelfstudie, theoretische materialen, films, om de vaardigheden van luistervaardigheden verder te verbeteren en uit te oefenen in verschillende instellingen en velden (50 uur)

Het is aan te raden om de 10 sessies uit te voeren die de training van 40 uur volgens de volgorde in de handleiding geven. De voorgestelde oefeningen zijn geïdentificeerd onder de beste praktijken van projectpartnerorganisaties en zijn getest tijdens het project met een positief resultaat. Ze zijn gericht op de verwerving van de vaardigheden die voor elke sessie zijn aangegeven en kunnen in ieder geval geïntegreerd en vervangen worden door vergelijkbare oefeningen die dezelfde doeleinden bereiken.

Ook de voorgestelde theoretische materialen zijn indicatief, ze kunnen geïntegreerd en geïmplementeerd worden met aanvullende bijdragen en teksten die beschikbaar zijn in de verschillende landen en talen. De website van het project <http://listening-skills.eu> bevat materialen en bibliografische referenties in de volgende talen: Duits, Italiaans, Hongaars, Nederlands.

De vragenlijst voor zelfstudie en beoordeling van de verworven kennis is ontwikkeld op de e-platform KnowledgeFox. Degenen die geïnteresseerd zijn in het gebruik en het gebruik van dit gereedschap, kunt u contact opnemen met europa@ifotes.org.



DEEL 1

ZELFSTUDIE

30 UUR



Vragenlijst voor zelfstudie

(e-versie op KnowledgeFox-platform)

Deelnemers aan de opleiding "Luistervaardigheden" worden uitgenodigd om hun opleiding te starten met een zelfstudie hulpmiddel dat op het e-platform "Knowledgefox" wordt geüpload.

Deze Learning-App ondersteunt deelnemers bij het controleren van hun kennis over het luisteren, verdiepen van hun expertise en het vergroten van hun begrip in luistervaardigheden.

Hiervoor is een zelfstudende vragenlijst ontwikkeld, gemaakt van ongeveer 100 vragen. Vragen zijn gerelateerd aan de belangrijkste vaardigheden van een luisteraar: emotionele stabiliteit, respect, empathie, actief luisteren, een gesprek leiden en hulpbronnen activeren.

De Knowledgefox-app "luistervaardigheden" kan direct worden gedownload en geïnstalleerd op smartphones of pc's. Deelnemers zijn voorzien van een gebruikersnaam en wachtwoord en kunnen toegang hebben tot de vragenlijst in een van de volgende talen: Engels, Duits, Italiaans, Nederlands en Hongaars.

Elke vraag wordt gevolgd door 4-5 antwoorden. De deelnemer moet de meest geschikte antwoorden kiezen (kan zelfs meer dan één zijn), dan krijgt hij / zij onmiddellijk de feedback en enkele theoretische informatie om de redenen beter te begrijpen. Soms vragen vragen om een kort filmpje te bekijken die gekoppeld is aan de vraag.

Bij het leren kan elke leerling zijn / haar vorderingen controleren, zien hoeveel hij / zij is verbeterd of hoeveel nog moet worden geleerd.

Via de app kunnen deelnemers ook met de trainers communiceren en feedback geven of verdere informatie vragen als een vraag niet duidelijk is.

De index- en zoekfunctie kan gebruikt worden om een overzicht te krijgen van de cursusinhoud of om te zoeken naar specifieke informatie.

De cursus kan op elk moment onderbroken worden bij de volgende toegang start de app altijd precies waar de leerling het laatst stopte. Het is beter om elke dag 2-5 minuten te leren in plaats van 30 minuten per keer.

Vragen worden willekeurig herhaald, dus het leergeheugen wordt ondersteund. Antwoorden die niet correct waren zullen verder worden herhaald. Wat correct is beantwoord, wordt slechts één keer herhaald.

De PDF-versie van de vragenlijst is beschikbaar op de projectwebsite.

Organisaties die toegang willen hebben tot het Knowledgefox-systeem, kunt u contact opnemen met europa@ifotes.org.



Theoretische materialen

Tijdens het invullen van de zelfstudie vragenlijst worden deelnemers uitgenodigd enkele korte theoretische bijdragen te lezen die door de projectpartners zijn geselecteerd. Het lezen ervan zal hun kennis uitbreiden en hen helpen de zelfstudie fase succesvol af te ronden.

Dit onderdeel kan geïntegreerd worden met aanvullende literatuur die beschikbaar zijn in de talen van de verschillende landen en geselecteerd door trainers voor de betreffende doelgroep.

De volgende teksten zijn beschikbaar in <http://listening-vaardigheden.eu/download>:

- **De luisterthermometer**
- **Emotionele stabiliteit**
- **Empathie en empathische reacties**
- **Fasen in een gesprek**



DEEL 2

GROEPSTRAINING

40 UUR



SESSIE 1 - OPWARMING EN LUISTEREN

Doel van de sessie

- Goede werkgroep condities creëren en het faciliteren van groupodynamiek.
- De eerste zaadjes planten van kennis en bewustwording over luisteren.

Geleerde vaardigheden

- Jezelf introduceren aan de ander
- Het tot stand brengen van een open en respectvolle relatie
- Observeren en luisteren
- Focussen en synthetiseren
- Contact maken met jezelf

Opleidingsmiddelen

1. Oefening “Roddelen”
2. Oefening “Namen spel”
3. Oefening “Rozenstruik, geleide meditatie”
4. Oefening “Kennismaken met elkaar”
5. Oefening “De associatie zon van Luisteren”

Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes.



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 1...	OEFENING N° 1
-----------------------	----------------------

PROFIEL ITEM	Empathie
VAARDIGHEDEN	Respectvol verbinden, observeren en het identificeren van kenmerken bij elkaar

TITEL:	“Roddelen” over het andere gedeelte van de groep
---------------	---

DOEL	Elkaar leren kennen, zelfonthulling
TIJD	30 minuten 5 minuten introductie 10 min ½ Groep 15 min – presentatie van de resultaten
MATERIALEN	--
SETTING	1. De groep is verdeeld in tweeën 2. Cirkel
IMPLEMENTATIE	De groep is in tweeën gesplitst en krijgt de instructie om over de leden van de andere groep te fantaseren. Onderwerpen om over te fantaseren zijn: hobbies, waar je van houdt en niet van houdt, spelletjes, levensstijl.
Stap 1 10 minuten Setting 2 x 1/2 groep	1. De groep is in tweeën gesplitst en krijgt de instructie om over de leden van de andere groep te fantaseren. Onderwerpen om over te fantaseren zijn: hobbies, waar je van houdt en niet van houdt, spelletjes, levensstijl.
Stap 2 15 minuten Setting Cirkel	1. Presentatie en afsluiten in een cirkel. Diegen waar het over gaat zegt alleen welke kenmerken wel kloppen die over haar gezegd zijn.
OPMERKING	In de volgende oefening bij het interviewen van elkaar, kan correcte informatie worden aangevuld.



Opleidingsmiddelen

SESSIE N°1	OEFENING N° 2
-------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Actief Luisteren
VAARDIGHEDEN	Actief luisteren, samenvatten

TITEL:	Namenspel
---------------	------------------

DOEL	Elkaar leren kennen/warming-up
TIJD	15 minuten
MATERIALEN	Geen
SETTING	Staand in een cirkel
IMPLEMENTATIE	<p>Kennismaking 1: staand</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je naam en geef ons een ezelsbruggetje (bijvoeglijk naamwoord voor je naam met zelfde letter als je naam) om je naam te onthouden! Bijv Nuchtere Noor - In een kring staan en om de beurt je naam zeggen, groep herhaalt de naam. - Je kan ook een beweging erbij maken, daardoor onthoud je een naam nog eerder (ook als opwarming). <p>Wie denkt al namen te weten? (Ideeetje: Daarna opdracht: ga op volgorde van alfabet staan op voornaam, daarna weer herhalen) Eventueel “meedenken” met oog op de tijd</p> <ul style="list-style-type: none"> - Waar kom je vandaan, ga op locatie staan - Op leeftijd - Op schoenmaat - Enz..



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 1	OEFENING N° 3
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Emotionel stabiliteit
VAARDIGHEDEN	Zelfonderzoek en contact met jezelf

TITEL:	"De rozenstruik, reis van de verbeelding" (De rozenstruik, geleide meditatie)
---------------	--

DOEL	Zelfonderzoek, contact maken met jezelf
TIJD	30 min total (10-15 min cirkel grote groep, 15-20 min individueel)
MATERIALEN	Papier, krijtjes
SETTING	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cirkel grote groep 2. Individueel
IMPLEMENTATIE	<p>Uitnodiging voor een reis van de verbeelding. De reis heet: " De rozenstruik reis van de verbeelding, De rozenstruik, geleide mediatie "</p>
<p>Stap 1 10-15 minuten In een cirkel grote groep</p>	<p>De trainer leest de volgende tekst met een kalme en rustige stem:</p> <p>Als het mogelijk is, zorg dat je comvoortabel zit, rug recht, voel je zitvlak op de stoel. Sluit je ogen en neem je lichaam waar.... sluit je af van alle gebeurtenissen van buiten af en focus je op je lichaam, op wat daar gaande is.....neem je ongemak waar in je lichaam, zorg dan voor een meer comvoortabele positie..... Merk op welke lichaamsdelen je bewust bent en welke vaag en onduidelijk zijn..... als je ergens spanning voelt , probeer dat deel ook te ontspannen. Als dit niet lukt , probeer dit deel dan aan te spannen, en let op de spieren die je dan samentrekt... hou even vast en laat los... helemaal los en adem uit....Concentreer je op je ademhaling. Voel hoe de lucht naar binnen komt via je neus en je mond.....hoe je buik en borst op en neer bewegen bij het in en uitademen.....Stel je nu voor dat je ademhalingen als zachte golven zijn die op en neer gaan.....en dat bij elke golf er steeds iets meer spanning uit je lijf gaat...dat je lichaam bij elke golfbeweging steeds meer ontspannen raakt.... steeds meer en meer... ontspannen.... Merk dan nu de gedachten en beelden op die omhoog komen... wat voor beelden zijn dat en waar gaan ze over..... Stel je voor dat je al deze beelden en gedachten in een glas doet... observeer ze eens... wat voor ontdekking doe je dan?.. wat zijn dat voor beelden en gedachten en hoe reageren ze op je als je naar ze kijkt?..... Als er meer gedachten en beelden naar voren komen..... doe ze dan ook in het glas en bekijk ze en vraag je af wat je van hen kunt leren? Pak nu het glas en leeg het helemaal.... kijk hoe ze verdwijnen en het glas steeds leger wordt..... Nu wil ik je vragen om je te verbeelden dat je een</p>



	<p>rozenstruik bent.. wordt een rozenstruik en ontdek hoe het is om er een te zijn..... Sta je verbeelding toe....wat voor soort rozenstruik ben je?.... Waar moet je groeien?..... Wat zijn je wortels?.... In wat voor soort bodem leef je?.... Hoe bereiken de wortels de grond?... Hoe ziet de stam eruit en al zijn vertakkingen?..... Ontdek alle details over jouw rozenstruik..... hoe voelt het?..... Wat ervaar je en wat gebeurt er wanneer de seizoenen veranderen??.... Probeer meer en meer te ontdekken over jouw rozenstruik... hoe je dat ervaart en wat er gebeurt?.... Laat je verbeelding de vrije loop.....</p> <p>Nu kom je langzaam terug in de ruimte. Je merkt je stoel op en de manier waarop je op je stoel zit. Je begint wat te rekken en te strekken en word je meer en meer bewust van je lichaam, je armen, je benen, je hoofd... en dan open je je ogen en ben je weer terug in deze ruimte.</p>
<p>Stap 2 15-20 minuten Individueel</p>	<p>Nu nodig ik je uit om een stuk papier te pakken en een paar krijtjes om een tekening te maken genaamd: Ik, een rozenstruik. "Me – a rosebush".</p> <p>Je hebt 20 minuten om te tekenen.</p> <p>Daarna zullen jullie tekeningen hier opgehangen worden en zullen deze ons gedurende de trainingsperiode vergezellen.</p>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 1	OEFENING N° 4
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren
VAARDIGHEDEN	Actief luisteren, samenvatten

TITEL:	Interview, elkaar leren kennen
---------------	---------------------------------------

DOEL	Elkaar leren kennen en eerste oefening in luisteren en samenvatten
TIJD	45/60 minuten
MATERIALEN	- Papier en pen - Flip-over
SETTING	Tweetallen, grote groep
IMPLEMENTATIE	
Stap 1 15/20 minuten tweetallen	<p>Kennismaking 2. wat brengt je bij de luistertraining?</p> <p>In tweetallen probeer je erachter te komen wie de ander is vanaf 3 aspecten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) iets over jezelf 2) verwachting (training) en motivatie (wat brengt je bij Sensoor vandaag?) 3) wat is belangrijk voor de groep om van jou te weten (voor zover dat belangrijk/nodig is) <p>Van te voren vragen op flap (nog niet zichtbaar) ieder 7,5 minuut. Spreek af wat je in de grote groep wilt uitgewisseld hebben. Zorg dat je beide aan de beurt komt. Belletje!</p>
Stap 2 30 minuten Grote groep in een cirkel	<p>Ieder vertelt iets over de ander in de groep in enkele korte zinnen (max. 1 minuut per terugkoppeling), ga na of het klopt.</p> <p>Wij maken bruggetje naar luisteren en samenvatten aan de telefoon. (van te voren instructie geven over luisteren en samenvatten – globaal -) (ingeval van oneven aantal doet (andere) trainer mee)</p>

Opleidingsmiddelen



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 1	OEFENING N° 5
-------------	---------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren
VAARDIGHEDEN	Associatie

TITEL:	Associatiezon Luisteren
--------	-------------------------

DOEL	Brainstormen over luisteren
TIJD	15 minuten
MATERIALEN	Flip-over
SETTING	Grote groep, cirkel
IMPLEMENTATIE	<p><u>Wat is luisteren voor jou?</u> Zeg je naam en vertel; wat betekent luisteren voor jou? We vullen elkaar aan in de associatiezon. Je tekent een zon in het midden en daarom heen alle associaties die iedereen geeft over luisteren.</p>



SESSIE 2 - DE LUISTERTHERMOMETER

Doel van de sessie

- Verkrijgen van kennis en bewustwording van actief luisteren en gerelateerde dynamieken
- Het testen en verbeteren van je luistervaardigheden

Geleerde vaardigheden

- Basis principes van Actief luisteren
- Kennis van het model “Luisterthermometer”
- Zelfbewustzijn van je luistervaardigheden
- Focussen op de feiten en de inhoud
- Samenvatten en synthetiseren
- De inhoud teruggeven

Opleidingsmiddelen

1. Oefening “Luister stellingen”
2. Les “Luisterthermometer”
3. Oefening “Ruimte geven”
4. Oefening “slechte luisteraar”
5. Oefening “Feedbackregels”
6. Oefening “Inhoud terug geven” (niveau 1)

Tijdschema: 4 uur inclusief pauzes.



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 2	OEFENING N° 1
-------------	---------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren, Emotionele stabiliteit
VAARDIGHEDEN	Zelfbewustzijn, focus op je eigen luistervaardigheden

TITEL:	Luisterstellingen op een lijn
--------	-------------------------------

DOEL	Luisteren naar jezelf en de ander
TIJD	30 minuten
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - Een lijn 0-10 - oefenkaartjes
SETTING	<ul style="list-style-type: none"> - Loop op een lijn
IMPLEMENTATIE	
Stap 1 15/20 minuten Setting: lopend op een lijn 0-10	Streep zetten: Met streep van 0-10 (geen goed of fout) – met cijfers ,op de streep staan, t.a.v. stellingen, vragen (geen goed of fout): <ul style="list-style-type: none"> - Hoe goed denk je dat je naar een ander kan luisteren (op je werk en daarbuiten)? Slecht 0-10 heel goed - Hoe goed denk je dat je naar jezelf kan luisteren? Slecht 0-10 heel goed - Mannen kunnen beter luisteren dan vrouwen- 10 waar, 0 niet waar - Als je ouder wordt, word je een betere luisteraar- 10 waar, 0 niet waar
Stap 2 10 minuten	Delen van resultaten en ontdekkingen in de groep



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 2	LES N° 2
-------------	----------

PROFILE ITEM	Actief luisteren
VAARDIGHEDEN	Luisteren en samenvatten

TITEL	De luisterthermometer
-------	-----------------------

DOEL	Ontwikkelen van zelfbewustzijn op het luisterproces
TIJD	30 minutenn
MATERIALEN	- 2 Flip charts
SETTING	- Grote groep, cirkel
IMPLEMENTATIE	
<p>Stap 1 15/25 minuten Setting: In een cirkel</p>	<p><u>Uitleg Luisterthermometer</u> Terug naar de kern, de essentie van luisteren. Dit doen we d.m.v. de luisterthermometer. (zie theorie luisterthermometer 3.2 om uit te kunnen leggen) (aan deelnemers: straks op papier krijg je deze) (Om naar anderen te kunnen luisteren moet je eerst leren naar jezelf te luisteren, hierdoor maak je ruimte in jezelf om daarna te kunnen luisteren naar de ander. Er is ruimte gecreëerd).</p> <p>Luisteren vanuit je hart, harthorend Op het bord tekenen en uitleggen, koud en warm luisteren, uitleggen van mate van erkenning geven. Twee oren, ander en zelf... samen een hart.</p> <p>Alle niveaus uitleggen.</p> <p>0 Ruimte geven om te spreken Door: uitnodigend te zijn (instemmende geluiden, vragen stellen): de ander vertelt verder</p> <p>1 Ruimte benutten om echt te horen waar die ander over spreekt Door: herhalen in eigen woorden wat de ander zegt, vragen te stellen</p> <p>2 Proeven met welk gevoel die ander iets zegt Door: benoemen en reflecteren van gevoelens</p> <p>3 Begrijpen wat er achter het gevoel ligt Door: door te vragen, benieuwd te zijn, begrip te verwoorden, gevoelens te benoemen</p> <p>4 De ander aanvaarden zoals hij is Door: luisteren voorbij ieder oordeel, ruimte geven anders te mogen zijn, de ander</p>



	<p>volledig te ontmoeten en te erkennen</p> <p>Hoe 'warmer' je luistert, hoe meer voelbare verbinding of werkelijk contact. In de praktijk is 'warm' luisteren zo simpel nog niet. Er zijn een aantal valkuilen en je kunt ook 'koud' luisteren:</p> <p>-3 Luisteren vanuit oordeel We luisteren zelden zonder oordeel, een eerste indruk geeft al een beeld, autobiografisch luisteren, op zoek zijn naar bevestiging van eigen oordelen/meningen</p> <p>-2 Luisteren vanuit angst Luisteren betekent controle loslaten, je weet niet hoe je moet reageren, je weet niet of je kunt helpen, bang voor emoties (van de ander of jezelf), voor kritiek</p> <p>-1 Luisteren vanuit behoefte Behoeftte iets te doen, oplossen, lichtpuntjes laten zien, behoefte om niet te luisteren (bijv. naar klagen), behoefte aan erkenning, bedankjes, zelf gehoord willen worden, behoefte aan controle</p> <p>Het is koud als je luistert vanuit oordeel, angst of eigen behoeften. Je kunt de temperatuur op laten lopen door echt op de ander gericht te zijn, benieuwd te zijn: wie is hij?</p> <p>Hoe kun je van koud luisteren weer op een warme temperatuur uitkomen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Van oordeel, via behoeften herkennen, naar benieuwdheid - Van angst naar precies doen waar je bang voor bent - Van behoeften, via erkenning, naar behoeften inbrengen of even parkeren <p>Nadere uitleg: Leren openstaan voor wat je niet wil horen, als je dat kan, dan weet je ook wat je nodig hebt.</p> <p>Wat vooraf gaat aan luisteren (is luisteren vanuit ontvangen ipv geven): -3 oordeel, luistert vanuit bevestiging van je oordeel te ontvangen, nieuwsgierigheid</p> <p>(zoeken naar bevestiging van je eigen beeld, kunst oordeel even opzij te zetten, vragen stellen vanuit eigen referentiekader, we zoeken vaak naar bevestiging van wat we al denken te weten dan dat we nieuwsgierig op zoek naar wat de ander te zeggen heeft en wie hij is)</p> <p>-2 angst, je zoekt geruststelling, doen waar je bang voor bent?</p> <p>(bang voor wat je te horen zou kunnen krijgen, bang niet te weten hoe je moet reageren (spanning), bang dat je niet weet hoe je aan de behoefte van de ander tegemoet kunt komen, maar jij hoeft de behoefte van een ander niet te vervullen, wat je wel kunt doen is de ander helpen de (on)mogelijkheden te verkennen die hij zelf heeft om in deze behoefte te voorzien, bang om kritiek te krijgen, bang voor de emotie bij de ander of bij jezelf. Die angst mag er zijn, ga het contact echter niet uit de weg, maar ga het aan... behalve bijvoorbeeld bij gesprekken die we niet willen, zeg wat je wel wilt...)</p>
--	---



	<p>-1 behoefte, zoekt te ontvangen waar je behoefte aan hebt, bewust worden van eigen behoefte</p> <p>(behoefte eerst gehoord te zijn, behoefte aan controle, aan harmonie, iets te doen, aan waardering, om verwachtingen bevestigd te zien. Tijdens het gesprek met de ander, ook in gesprek met jezelf, kunt behoeften in gesprek inbrengen, wat staat bijv. het luisteren in de weg, of soms ook bewust opzij zetten)</p> <p>Behoefte eerst zien, dan keuze: inbrengen of parkeren</p>
<p>OPMERKING</p>	<p>Verspreiden van Hand-out met theoretische uitleg: “De essentie van luisteren”, “de luisterthermometer”, “luisteren naar jezelf” en “koud luisteren”. (zie ook theoretisch material in het eerste gedeelte, 30 uur).</p>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 2	OEFENING N° 3
-------------	---------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren
VAARDIGHEDEN	Luisteren en samenvatten

TITEL:	Ruimte geven in een gesprek
--------	-----------------------------

DOEL	Zelfbewustzijn opbouwen van eigen manier van luisteren
TIJD	45 minuten totaal: 30 minuten in tweetallen 15 minuten delen in de groep
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - REFLECTIE kaart: zie hieronder: 4 kaarten per paar, let op verteller en luisteraar! - Pennen
SETTING	Tweetallen Groep
IMPLEMENTATIE	
Stap 1	Praat over wat je deze week heeft bezig gehouden, de ander luistert en stelt zo nodig vragen <i>5 min praten</i>
Stap 2	Achteraf reflecteer je via de kaart <i>3 min schrijven</i>
Stap 3	Je bespreekt elkaars reflecties <i>5 min nabespreken</i>
Stap 4-5-6 (zie 1-2-3)	Rol wisselen <i>5 min praten, 3 min schrijven, 5 min nabespreken</i>
OPMERKING	<i>Lijkt simpel maar vraagt wel wat om precies de stappen te doen</i>



Reflectiekaart 'Ruimte geven'

(oefening uit luistertraining: 'Harthorend', Harry van de Pol en Michelle van Dusseldorp)

Verteller

Kreeg je ruimte van de ander?

Waarom merkte je dat?

Hoe gaf de ander je ruimte?

Wanneer voelde je minder ruimte?

Waar kwam dat door?

Wat heeft het luisteren van de ander jou gegeven?

Reflectiekaart 'Ruimte geven'

(oefening uit luistertraining: 'Harthorend', Harry van de Pol en Michelle van Dusseldorp)

Verteller

Kreeg je ruimte van de ander?

Waarom merkte je dat?

Hoe gaf de ander je ruimte?

Wanneer voelde je minder ruimte?

Waar kwam dat door?



Wat heeft het luisteren van de ander jou gegeven?

Reflectiekaart 'Ruimte geven'

(oefening uit luistertraining: 'Harthorend', Harry van de Pol en Michelle van Dusseldorp)

Luisteraar

Hoe voelde je je?

Wat ging er door je heen?

Wat waren je eerste neigingen?

Welke reacties heb je onderdrukt?

Wat dacht je over de ander en zijn/haar verhaal?

Waar heeft de ander volgens jou behoefte aan?

Reflectiekaart 'Ruimte geven'

(oefening uit luistertraining: 'Harthorend', Harry van de Pol en Michelle van Dusseldorp)

Luisteraar

Hoe voelde je je?

Wat ging er door je heen?

Wat waren je eerste neigingen?

Welke reacties heb je onderdrukt?



Wat dacht je over de ander en zijn/haar verhaal?

Waar heeft de ander volgens jou behoefte aan?



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 2	OEFENING N° 4
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren
VAARDIGHEDEN	Bewust worden van je luistervaardigheden

TITEL:	De slechte luisteraar
---------------	------------------------------

DOEL	Uitwisselen van momenten dat we slechte luisteraars zijn
TIJD	30 minuten: 15 minuten in tweetallen 15 minuten delen
MATERIALEN	Geen
SETTING	Tweetallen Groep
IMPLEMENTATIE	<p>Wanneer je nu kijkt naar de Luisterthermometer, hoe zit dit dan als je een slechte luisteraar bent?</p> <p>Heb je een idee waar je staat op de luisterthermometer en wat dit beïnvloed?</p> <p>Wissel dit uit in tweetallen.</p>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 2	OEFENI N° 5
--------------------	--------------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren en een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	Feedback geven

TITEL:	Feedbackregels
---------------	-----------------------

DOEL	Leren hoe je opbouwende feedback kan geven
TIJD	15 minuten
MATERIALEN	Flip-chart
SETTING	Zittend in een grote groep
IMPLEMENTATIE	<p>Feedback regels</p> <p>FEEDBACK geef je door een onderscheid te maken in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feiten • Meningen • Gevoelens • Wensen/Behoeften <p>Feedback technisch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik zie, Ik hoor, Ik merk op....see..., I hear..., I notice... • Ik denk... Ik begrijp.... • Ik voel... • Ik wil... , Ik wens...



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 2	OEFENING N° 6
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren, een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	Luisteren, samenvatten

TITEL:	Luister thermometer: eerste niveau: Inhoud teruggeven
---------------	--

DOEL	Naar de ander luisteren en samenvatten
TIJD	20/30 min
MATERIALEN	- Pen en papier
SETTING	- In tweetallen
IMPLEMENTATIE	<p>1. De inhoud teruggeven In tweetallen. Iemand vertelt een verhaal (over iets waar je veel van weet, hobby of iets dergelijks). De ander geeft de inhoud terug.</p> <p>Je geeft alleen de inhoud terug van het verhaal (niveau 1) Gebruik de ruimte om echt te horen wat de ander zegt. Hoe doe je dat? Herhaal in je eigen woorden wat de ander zegt, stel vragen..</p> <p>Je kunt de inhoud samenvatten en dit teruggeven aan de ander. Bespreek de oefening na met de feedbackregels (zie vorige oefening)</p> <p>5 min praten, 5 minuten feedback, rollen wisselen.</p>



SESSIE 3 – OMGAAN MET EMOTIES

Doel van de sessie

- Verkrijgen van kennis en bewustzijn van kernemoties en hun functie
- Het testen en verbeteren van je luistervaardigheden in het omgaan met emoties

Geleerde vaardigheden

- Kennis en het herkennen van kernemoties
- Kennis van het model “Cirkel van Emoties”
- Focussen op emoties
- De baas worden over je emoties
- Het gevoel leren teruggeven
- Het omgaan met tools om het verschil van intensiteit van emoties te voelen
- De ander helpen om weer in contact te komen met zichzelf

Opleidingsmiddelen

1. Oefening “Vind en sorteer emoties”
2. Oefening “Kernemoties: case management”
3. Oefening “Het gevoel teruggeven” (level 2)
4. Oefening “Positieve Staat”
5. Oefening “Associatie - Dissociatie”
6. Oefening “Groeien van de Rozenstruik”

Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes.

Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 3	OEFENING N° 1
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Emotionele stabiliteit
VAARDIGHEDEN	Kennis en herkennen van kernemoties

TITEL:	Het vinden en sorteren van emoties
---------------	---

DOEL	<p>Wat ga je bereiken met deze oefening?</p> <p>De oefening geeft voorinformatie over de kern emoties en hoe een emotionele staat is in te delen bij een van de kern emoties. De oefening maakt het ook mogelijk om onderscheid te maken tussen emoties en geestelijke staat, en helpt om meer precieze taal te gebruiken om emoties en waarden te beschrijven</p>
TIJD	45 minuten – 1 uur
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - Prikbord met prikkers en kaartjes (en vier verschillende kleuren), - Stiftten om woorden op de kaartjes te schrijven. - Flip over om de woorden te verklaren.
SETTING	Delen in grote groep
IMPLEMENTATIE	De oefening heeft 3 stappen
Stap 1 10 minuten	In de eerste stap verzamelt de trainer voorbeelden van emoties en een emotionele staat. Hij vestigt de aandacht op het feit dat groepsleden meestal voorbeelden van emoties geven (zoa angst, verdriet of schaamte) maar ook andere categorieën onderscheiden zoals “veel geluk” “liefde” of “vertrouwen”. De trainer moet erop wijzen dat soms emoties in woorden worden inbegrepen, maar dat ze niet de emoties zelf beschrijven.
Stap 2 15 minuten	In de tweede stap maakt de trainer onderscheid tussen verschillende soorten “gevoelens”. De eerste betekenis is een gevoel als een gewaarwording van de huid of het lichaam. Dat is geen emotie. De tweede betekenis is een combinatie van een emotie en een geestelijke staat (zoa geluk of ontspanning). En de derde is een ruw gevoel zonder enige geestelijke invloed d wordt gedefinieerd als een kern emotie.
Stap 3 20 minuten	In de derde stap onderscheidt de trainer vier kern emoties (blij, bedroefd, boos en bang) en verzamelt voorbeelden van groepsleden voor andere gevoelens door ze te sorteren rondom de betreffende kern emoties.
OPMERKING 1	<p>Reflectie</p> <p>Gebruik het voorbeeld “liefde” en “geweld” als voorbeeld dat verbonden kan worden met al vier kern emoties.</p>



	<p>Het is belangrijk om gevoelens te onderscheiden in de betekenis kinesthetische gewaarwording (temperatuur, tast, spanning, toon ...) en emotionele ervaring.</p> <p>Onderscheid ook emoties en emotionele staat of fysieke staat. Een staat heeft een mix van gevoelens en geestelijke invloeden. Voorbeeld: "Ik voel me hoopvol" is meer dan een emotie. Het bevat ook een overtuiging!</p>
<p>OPMERKING 2</p>	<p>Zie ook bijgevoegd schema:</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="border: 2px solid green; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Plezier Voldoening Trots Vreugde Tevredenheid Euforie Blij Genoegen Uitgelatenheid Enthousiasme Opgewektheid Genk</p> </div> <div style="border: 2px solid orange; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Verlegenheid Onzekerheid Aarzeling Vrees S Schaamte Bang Schic Spanning paniek Bezorgd</p> </div> <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Razernij Ergernis Afkeer Haat Boos Irritatie Wrok Woede Wraak Agressie</p> </div> <div style="border: 2px solid blue; padding: 10px; margin: 5px;"> <p>Verveling Schuldgevoel Tre Bedrukttheid Ontgoo Matheid Bedroefd Verdriet Gedeprimeerdheid Eenzaamheid Neerslac</p> </div> </div>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 3	OEFENING N° 2
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Emotionele stabiliteit, Het leiden van een gesprek
VAARDIGHEDEN	Meester worden over empty's

TITEL:	Core Emotions: case management
---------------	---------------------------------------

DOEL	De cursisten leren om te focussen op de kern emoties in een moeilijk gesprek. Tijdens het beantwoorden van de vragen zullen ze reflecteren op het effect van de getoonde emotie en de impact op henzelf tijdens het luisteren. Mogelijke reacties die helpen om de emoties te beheersen worden ontwikkeld tijdens het gesprek.
TIJD	30 minuten voltallig, 45 minuten werken in kleine groepjes, 15 minuten reflectie in de grote groep.
MATERIALEN	De situaties en vragen op kleine bladen zonder de titels.
SETTING	<ul style="list-style-type: none"> - Plenair - Kleine groepjes
IMPLEMENTATIE	
<p>Stap 1 30 minuten Plenary</p>	<p>In deze oefening vind je situaties van moeilijke bellers die betrekking hebben op de vier kern emoties. Elke emotie wordt weergegeven in twee situaties.</p> <p>Oefen twee situaties in de hele groep om er zeker van te zijn dat mensen begrijpen hoe ze de reflectie moeten doen.</p>
<p>Stap 2 45 minuten Kleine groepjes</p>	<p>Ga dan uit een in groepjes van 6 en laat ze werken aan de overgebleven 6 situaties.</p> <p>De titel van elke situatie vermeldt al de emotionele staat, dus maak het niet te duidelijk gedurende de oefening.</p>
<p>Stap 3 30 minuten Plenary</p>	<p>Na het werken in de kleine groepjes is er een slotreflectie in de grote groep.</p> <p>Het is belangrijk dat de cursisten begrijpen dat de kern emoties op verschillende manieren kunnen worden besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is de emotie gepast voor de betreffende situatie (primaire emotie) of is deze veel sterker en bevat het de energie van andere dingen? - Heeft de beller de emotie onder controle, of wordt deze erdoor overweldigd?



	<ul style="list-style-type: none"> - Past de emotie bij de situatie, of is hij vervangen door een andere emotie? - Voel ik een sterke emotie opkomen tijdens het gesprek die te maken heeft met de situatie?
--	--

Casus bestudering voor emotie training

Voorbeeld – een mannenstem:

(gecontroleerd, variërend van cynisch tot soms sarcastisch en zonder hoop)

Er is een tijd geweest waarin niemand mij kon afremmen. 25 rondjes op het sportveld was geen probleem, dat was leuk. Ik speelde binnen in de sportzaal ook 3 uur lang non-stop voetbal, 4 tegen 4. Ik heb mijn eigen huis gebouwd en ook zelf de kelder uitgegraven. Toen ik 47 begon ik zelfs met tennissen – eerder had ik er geen geld voor. En toen, toen ik 48 was, kreeg ik een hartaanval. Ik zat er helemaal doorheen, hoewel ik genoeg mensen om me heen had die me aanmoedigden, die me zeiden dat ik het zou halen, dat ik mijn ziekte moest accepteren, dat ik het feit moest accepteren dat ik ziek was en dat ik me snel beter zou gaan voelen als ik me hierbij had neergelegd ... Dus accepteerde ik mijn ziekte, en zei tegen mezelf: “Vergeet tennissen, en bergbeklimmen is er ook niet meer bij. Je mag ook geen lange fietstochten meer maken.” Desondanks hield ik mezelf voor dat ik het wel zou redden – je kunt tenslotte ook altijd nog een plek langs de zijlijn nemen en een boek lezen, of naar de golven luisteren. Maar toch miste ik iets in mijn leven, en nu, als ik in de tuin ben, wie haalt voor mij de grasmaaier uit de kelder? Natuurlijk kan ik altijd een van de burens vragen – dat zou wel kunnen. Of, bijvoorbeeld als je een kleine struik wil uitgraven, en na een paar minuten merk je dat je hart het niet meer kan bijbenen. Het kan het niet meer aan, het is afgelopen.

Voorbeeld – een vrouwenstem:

(wanhopig, van streek, met veel verdriet in de stem)

Goedenavond. Ik moet met iemand praten, want ik weet niet meer hoe ik verder moet. We hebben nu al een jaar lang mijn schoonmoeder in huis, en sindsdien is ons leven compleet veranderd. Ik had toen niet gedacht dat het zo erg zou zijn als nu, maar het wordt alleen maar erger. Ik kan dit niet veel langer meer aan. Thuis gaat alles zo: mijn schoonmoeder ligt de hele dag in bed, ze kan bijna niet opstaan en is volledig in de war. De hele dag doet ze niets anders dan roepen: “Heleen, Heleen!” Ik zeg je, soms wil ik haar kamer ingaan en haar met haar kop tegen de muur smijten. Ik heb geen enkele rust meer, ik kan niet eens meer gaan winkelen, en toen ik laatst in haar kamer was viel ze uit bed. Sinds onze kinderen volwassen zijn en het huis uit zijn, gingen mijn man en ik elke week dansen – tot een jaar geleden. Dat is nu allemaal afgelopen, mijn man en ik kunnen het wel schudden om ’s avonds iets te gaan doen. Da’s nu allemaal afgelopen. Ik zit de



hele tijd thuis opgesloten. Wat kan ik in 's hemelsnaam doen? Ik kan haar toch niet in een tehuis stoppen, en het kost ook allemaal veel geld. Ik zie gewoon geen uitweg meer.

Vragen:

- Welke emoties zitten vooraan bij de beller en welke missen er?
- Welke emotie zou je aandacht geven en uitwerken?
- Wat hielp de beller om wat lucht te krijgen, hoe kan je reageren op de relevante emotie en deze balanceren?

Verlangen naar seks

Een man belt en vertelt zijn verhaal over een wandeling door een mooi bos tijdens een warme zomeravond als hij bij een meertje aankomt. Hij wil zijn kleren uitdoen en vraagt zich af hoe het voelt in het meertje. Zijn taal is hypnotiserend en romantisch.

Hoe zou jij je voelen als je meer en meer naar hem zou luisteren?

Wat is de kernemotie die door zijn verhaal gaat?

Hoe kunnen we hem uit deze emotionele staat halen, zodat hij de lijn verbreekt?

Klagen

Een vrouw belt en ze klaagt over haar eenzaamheid, ze vertelt dat je niemand kan vertrouwen en dat alle mensen gemeen zijn en je zullen teleurstellen. Ze heeft veel voorbeelden en vertelt daar heel gedetailleerd over.

Welke kernemotie is de basis van haar gesprek?

Hoe reageer jij, zodat je in contact met haar kan komen?

Hoe kun je ervoor zorgen dat ze nog meer gaat klagen?

Woedend

Een man belt woedend op. Hij praat erg agressief en schreeuwt luid. Hoe meer jij hem probeert te kalmeren, hoe woedender hij wordt. Na 15 minuten hangt hij op.

Wat was de kernemotie in de stem van de beller?

Hoe voel jij je, na zo'n gesprek?

Wat kun jij doen om je weer beter te voelen als je je uitgeput voelt?

Angst

Iemand belt en ze vertelt dat ze zo bang is voor de examens komende maand. Ze is vaak 's nachts wakker en komt niet van haar angst af. Ze ziet alleen maar scenario's met catastrofale afloop.

Wat is de kernemotie van deze persoon?

Waarom is het nuttig om actief te luisteren naar deze persoon?

Wat zou haar emotionele staat kunnen verergeren vanwege de manier waarop jij naar haar luistert?



--

Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 3	OEFENING N° 3
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren
VAARDIGHEDEN	Luisteren, Samenvatten

TITEL:	Luister thermometer - level 2: Het gevoel teruggeven
---------------	---

DOEL	Naar de ander luisteren, het gevoel teruggeven
TIJD	30 min
MATERIALEN	- Pen en papier
SETTING	- Tweetallen
IMPLEMENTATIE	
Stap 1 20 min Tweetallen	Opdracht: Teruggeven van gevoel Vertel over een lievelingsboek, film of muziekstuk wat je geraakt heeft, de ander probeert het gevoel daarvan terug te geven. 5 minuten praten, 5 minuten feedback naar elkaar, rol wisselen. Input voor reflectie in tweetallen: <ul style="list-style-type: none"> - Voelde je je gehoord? - En wat deed die ander waardoor dat zo voelde?
Stap 2 10 min Delen in grote groep	Delen in de groete groep: <ul style="list-style-type: none"> - Teruggeven van gevoel, wat brengt het jou als er echt geluisterd wordt naar je gevoel? - Hoe kan je het zo teruggeven dat je de ander helpt het contact met die emotie opnieuw te maken? - Samen nabespreken, Voelde je je gehoord? En wat deed de ander waardoor dit zo was?



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 3	OEFENING N° 4
-------------	---------------

PROFILE ITEM	Emotionele stabiliteit, Hulpbronnen activeren
VAARDIGHEDEN	Omgaan met emoties

TITEL:	Persoonsgerichte trance opwekking
--------	--

DOEL	Het weer contact maken met een positieve en gebalanceerde staat van zijn.
TIJD	30 minuten
MATERIALEN	
SETTING	De trainer en een vrijwilliger uit de groep
IMPLEMENTATIE	Een van de meest natuurlijke en effectieve manieren om een trance op te wekken kan worden bereikt door een manier van communicatie toe te passen die de interne zoekprocessen activeert. De persoon waar je mee te maken hebt heeft dan toegang tot een breed scala aan herinneringen (vaak alleen onderbewust en alleen waar te nemen door oogbewegingen, de kleur van de huid of de ademhaling), voordat deze herinneringen worden toegeschreven aan een bepaalde gebeurtenis of voorval.
Stap 1 Experience with a volunteer 15 minuten	<div style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p>Voorbeeld: Hoe voel je je als je helemaal ontspannen bent? Kun je je zo'n moment herinneren? of: Hoe voel je je als je ervaart dat je veilig en beschermd bent? Kun je je momenten herinneren dat je zo veilig en beschermd was?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Onderzoek hoe de ander zich voelt door de basisvraag te stellen. 2. Herhaal in de tegenwoordige tijd, vraag naar een tweede kenmerk. 3. Herhaal in de tegenwoordige tijd, vraag naar een derde kenmerk </div>



	<p>Vragen die de ander leiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Ben je ooit in een toestand geweest die je zou beschrijven als totale ontspanning of trance? Kun je beschrijven wat er opvallend was toen deze trancetoestand of totale ontspanning werd opgewekt?" - "Wat herinnert je nog steeds aan..." - "Wat herinnert je nog steeds aan..." - "Wat herinnert je nog steeds aan..." - "Oke, en kun je je nog eens laten verrassen door wat er gebeurt als je merkt dat je nu in dat moment bent (1) en in het proces dat je dat ervaart (2) en dat je steeds meer waarneemt hoe dat proces gebeurt (3), en hoe je begint (4) met dit te ervaren. Tijdens dit proces ontspan je steeds meer en kom je in een toestand van trance... nu op dit moment... en je kunt nu meer van dit moment genieten. En daarna, als je dat gedaan hebt, kun je deze toestand verlaten en – in je eigen tempo – verkwikt terugkomen naar het hier
<p>Stap 2</p> <p>Grote groep zittend in een cirkel</p> <p>15 minuten</p>	<p>Opmerkingen en delen in de groep</p>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 3	OEFENING N° 5
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Emotionele stabiliteit
VAARDIGHEDEN	Voel de verandering in intensiteit van Emoties

TITEL:	Associatie - Dissociatie
---------------	---------------------------------

DOEL	De cursist leert het verschil tussen geassocieerd zijn en gedissocieerd zijn, en hoe de hersenen deze twee verschillende herinneringen opbergen of activeren. Ze leren ook de betekenis van elke geestelijke staat en reflecteren deze ervaring met betrekking tot hun eigen persoonlijkheid.
TIJD	20 minuten
MATERIALEN	-
SETTING	Gehele groep zittend in een cirkel
IMPLEMENTATIE	
<p>Stap 1</p> <p>10 minuten</p> <p>Sitting in circle</p>	<p>Instructie van de trainer voor een fantasie:</p> <p>Denk aan een emotionele ervaring van de afgelopen dagen. Het moet een intens moment zijn, maar geen negatieve herinnering of extreem moeilijk. Meer iets prettigs, interessant of prachtig.</p> <p>Herinner je nu deze situatie, en kijk naar een korte film van deze scene. Hoe ziet het eruit?</p> <p>Na het kijken naar de herinnering maak je een momentopname en stel vast in welke positie je deze herinnering voor je zag (geassocieerd met je originele positie of gedissocieerd, zodat je jezelf kunt zien in het plaatje).</p> <p>Creëer dan de andere optie door je dezelfde situatie te herinneren, en zoek uit in welke positie je voelt</p>
<p>Stap 2</p> <p>10 minuten</p> <p>Share in group</p>	<p>1. Reflectie</p> <p>De cursisten moeten begrijpen dat beide opties om te herinneren beschikbaar zouden moeten zijn en dat mensen gewoonlijk automatisch voor een kiezen. Gedissocieerde mensen hebben gewoonlijk moeite om hun emoties te beschrijven en hun stem klinkt</p>



	<p>minder verbonden en betrokken. Gedissocieerde mensen voelen gewoonlijk verzet omdat ze niet willen veranderen. Geassocieerde mensen tonen gewoonlijk verzet omdat ze denken niet te kunnen veranderen.</p>
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p>Geassocieerd</p> <p>Je bent in je lichaam en kijkt vanuit het originele gezichtspunt.</p> <p>Gedissocieerd</p> <p>Je bent je eigen externe waarnemer en kijkt naar jezelf</p> </div> <div style="width: 35%; text-align: center;">  <hr/>  </div> </div>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 3	OEFENING N° 6
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Emotionele stabiliteit
VAARDIGHEDEN	Het weer contact maken met jezelf; herkennen van de leereffecten.

TITEL:	De rozenstruik
---------------	-----------------------

DOEL	Luisteren naar jezelf en het reflecteren en leren van jezelf.
TIJD	5-10 minuten
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - Individuele rozenstruik tekening - Krijtjes en pennen
SETTING	<ul style="list-style-type: none"> - Individueel werk
IMPLEMENTATIE	<p>Aan het einde van de sessie wordt elke deelnemer uitgedaagd om 2 inzichten en 1 uitdaging toe te voegen aan zijn/haar Rozenstruik.</p> <p>Toevoegen aan je Rozenstruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 inzichten • 1 uitdaging



SESSIE 4 - RESPECT EN WAARDEN

Doel van de sessie

- Bewust worden van de rol van waarden in het betekenis geven aan individuele en groepskeuzes en ervaringen.
- Zelfbewustzijn van je eigen waarden en respect voor de waarden van anderen

Geleerde vaardigheden

- Kennis van de wortels van discriminatie en stigmatisering
- Erkennen en accepteren van verschillen
- Het cultiveren van empathie voor de ander.
- Assertief zijn in een gesprek

Opleidingsmiddelen

1. Oefening “Intercultural Psychodrama”
2. Oefening “De waardenschaal”
3. Oefening “Woorden geven aan je grenzen”

Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes



TOOLS voor TRAINEES

SESSIE N° 4	OEFENING N° 1
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Respect, Empathie
VAARDIGHEDEN	Erkennen en accepteren van verschillen

TITEL:	Intercultural Psychodrama
---------------	----------------------------------

DOEL	<p>Doel van de oefening</p> <p>Deelnemers doen mee aan een rollenspel en ervaren hoe verscheidenheid situaties in het dagelijks leven kan beïnvloeden en hoe het isolement of discriminatie kan veroorzaken. Ze leren zichzelf in andermans situatie te verplaatsen en empathie te ontwikkelen.</p>
TIJD	1 uur
MATERIALEN	Individuele identiteits kaartjes
SETTING	Actief en interactief rollenspel
IMPLEMENTATIE	Rollenspellen stellen deelnemers in staat echte ervaringen op te doen op een 'veilige afstand'. Een rol spelen geeft de gelegenheid om extremen te ervaren in de veiligheid van een rol.
<p>Stap 1</p> <p>10 minuten</p> <p>Individual in circle</p>	<p>Hoe werkt het?</p> <p>Deelnemers kiezen een identiteit kaart en lezen de informatie op de kaart.</p> <p>Ze schrijven vijf dingen op die ze associëren met de persoon en de gegeven informatie.</p> <p>Deelnemers ontdekken hun personage en nemen iemand in gedachten.</p> <p>Geleide fantasie: Kijk eerst van een paar meter afstand naar je personage. Wat kun je zien (lichaam, gebaar, houding, non-verbale communicatie, adem, outfit...)? Wat kun je horen (stem, taal, adem...)?</p>
Stap 2	Stap nu in de rol van je personage en zijn schoenen en huid en ervaar hoe het voelt



<p>5 minuten Individual walking around</p>	<p>om zo te bewegen, hoe is je houding, om zo te ademen, om uit zijn ogen te kijken, om te luisteren en spreken als deze persoon.</p> <p>Beeld je dan een beetje in hoe deze persoon zou kunnen leven. Hoe kom je er? Hoe ziet het eruit? Hoe ziet het er van binnen uit? In welke stemming zijn ze? Wat zijn hun plannen voor vandaag? Is er iets dat hen zorgen baart? Zijn er anderen?</p>
<p>Stap 3 5 minuten Walking with others</p>	<p>Verpersoonlijking: deelnemers blijven in hun rol en lopen rond! Loop je? Hoe hou je je hoofd? Heb je ergens pijn of een beperking? Waar ben je net geweest? Waar ga je nu naar toe? Wat zijn je plannen voor later? Hoe voel je je op dit moment? Waar maak je je zorgen over? Wat maakt je gelukkig? Vraag de deelnemers rond te lopen en de anderen te ontmoeten. Hoe voelen ze zich nu, contact makend met de anderen?</p>
<p>Stap 4 10 minuten Standing in a circle</p>	<p>De deelnemers vormen een cirkel terwijl ze in hun rol zijn. Instructie: Nu vraag ik je 15 vragen. Als je met 'JA' kunt antwoorden, zet je een kleine stap naar voren, als je antwoord 'NEE' is naar achteren, en als je het niet zeker weet blijf je staan. Vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Heb je moeite om mij en/of mijn vragen te begrijpen? 2. Voel je je veilig? 3. Krijg je vreemde blikken van mensen of voel je je opgelaten als je in contact met vreemden komt? 4. Respecteren mensen jou en je kwaliteiten? 5. Kun je jezelf en jouw opvattingen duidelijk maken? 6. Kun jij openlijk laten zien wie je bent zonder geheimen of een deel van je persoonlijkheid te verbergen? 7. Heb je genoeg geld voor een comfortabel leven? 8. Kun jij je pleziertjes of traktaties veroorloven? 9. Heb je toegang tot cultuur? 10. Kun jij je religieuze opvattingen vrijelijk uiten? 11. Heb je een gezin of mensen die je steunen? 12. Hebben mensen waardering en respect voor wie je bent? 13. Kun je vrij een partner kiezen en je liefde openlijk tonen? 14. Kun je een baan kiezen die bij je capaciteiten past? 15. Krijg je adequate medische zorg en/of ondersteuning? <p>Waar zijn de deelnemers na deze vragen? Als de cirkel een symbool is voor de samenleving, staan ze in het midden of aan de rand? Wie staat er dicht naast hen? Vraag hen te vertellen wie hun personage is. Vraag ze uit hun rol te gaan en in een cirkel te gaan zitten. Reflectie in de grote groep. Elke deelnemer reflecteert op de ervaringen die ze hadden terwijl ze hun rol speelden. Reflecteer de ervaring en werk de belangrijkste onderdelen van luisteren uit. (Waarden, veroordeling, opvattingen, kaart van het gebied)</p>
<p>Stap 5</p>	<p>Doe een klein interview met elke deelnemer, nog steeds in zijn rol en positie</p>



<p>15-20 minuten</p> <p>Staand in een cirkel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wie ben je? • Wil je iets delen met de groep? • <p>Het is belangrijk om het interview te houden met onvolwaardelijke acceptatie en empathie. Tijdens het interview kan je ervaren hoe het is als je gewaardeerd wordt en geaccepteerd om wie je bent. De anderen zijn daar getuigen van. Na de interviews stappen de deelnemers bewust uit hun rol (ontrollen).</p>
<p>Stap 6</p> <p>15-20 minuten</p> <p>Zittend in een cirkel</p>	<p>Refectie: Ontmoet elkaar weer in de groete groep. Elke deelnemer reflecteert op zijn haar eigen ervaring.</p> <p>Discussie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat verbaasde/verraste mij? What surprised me? - Wat neem ik mee uit deze ervaring? - Welke van mijn aannames werden bevestigd? -
<p>Opmerkingen</p>	<p>Deelnemers hebben interessante ervaringen en gevoelens terwijl ze hun rol spelen. De meeste mensen vinden het makkelijker om hun rol te spelen, als ze zich veilig voelen en samen met anderen zijn.</p> <p>Ze ontdekken al snel dat bepaalde aspecten/karaktereigenschappen het moeilijk maken voor mensen om deel te nemen aan de samenleving. Deze zijn, bijvoorbeeld, een handicap, etnische achtergrond, leeftijd en armoede. Dergelijke mensen worden vaak gestigmatiseerd en gediscrimineerd in het dagelijks leven.</p> <p>Voor sommige deelnemers is het een vervelende ervaring om in iemand anders' schoenen te staan. Het is dus nodig een goede manier te vinden om te 'uit de rol te stappen' en afstand te nemen van deze ervaringen.</p>

Identiteits kaarten:

Er moeten niet teveel persoonlijke eigenschappen op de kaart staan. Hoe de identiteiten gemaakt worden is afhankelijk van de workshop en de context. We hebben de volgende identiteiten gebruikt om de interreligieuze en interculturele aspecten van de workshop te benaderen.

Man van middelbare leeftijd, kleine stad, katholiek, eigenaar van klein familiebedrijf, 6 kinderen

Oudere man, dakloos, alcoholist, vroeger ingenieur

Jongere man, doof vanaf geboorte, maakt onbewust harde geluiden, computer programmeur

Man van middelbare leeftijd, leraar, homoseksueel, getrouwd met zijn jarenlange partner

Jongere man, vluchteling, Soedanees, kinderarts, spreekt met buitenlands accent



Man van middelbare leeftijd, Palestijn, politiek activist, niet praktiserend Moslim, ernstige hartafwijking

Vrouw van middelbare leeftijd, Koerdisch Turks, politiek vervolgd, sociale fobie en posttraumatische stress stoornis

Jonge man, echtgenoot en jonge vader, bouwvakker, analfabeet

Jonge vrouw, secretaresse, alleenstaand, extreem overgewicht

Oudere vrouw, Russisch Joods, immigrant, artiest (pianiste)

Oudere vrouw, weduwe, vermogend, kan niet lopen, woont alleen

Jongere man, geboren in Nederland, Turkse ouders (niet-religieus), praktiserend Moslim, student aan de universiteit

Jongere vrouw, Nederlands, bekeerd tot de Islam (draagt hoofddoek), hotelbranche medewerkster

Vrouw van middelbare leeftijd, met donkere huid, getrouwd en moeder van drie kinderen en huisvrouw, alternatieve en veganistische levensstijl, verhuisd naar een klein dorp

Jongere vrouw, geestelijk gehandicapt (Syndroom van Down), pas verliefd, wil graag trouwen

Vrouw van middelbare leeftijd, vroeger academica, psychisch ziek (schizofreen), beschermd wonen

Vrouw van middelbare leeftijd, werkloos, spreekt met een sterk provinciaal dialect, zeer religieus (Evangelisch Christelijk)

Jongere vrouw, moeder van twee jongens, lesbisch, musicus

Jongere vrouw, Roemeens, grote familie, visueel beperkt



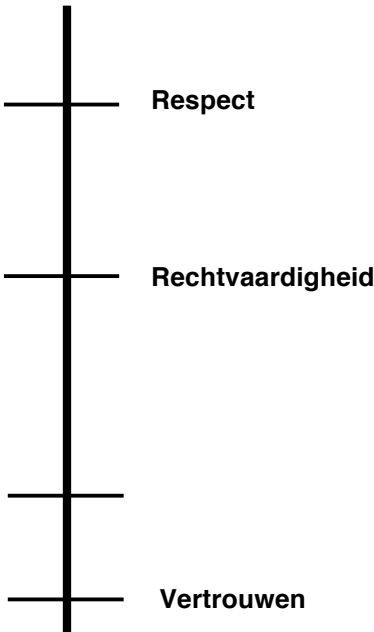
SESSIE N° 4	OEFENING N° 2
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Respect
VAARDIGHEDEN	Erkennen en accepteren van waarden

TITEL:	De waarden schaal
---------------	--------------------------

DOEL	Het leren kennen van je eigen waardenschaal. Het leren kennen en accepteren van de waardenschaal van anderen
TIJD	1 – 1.5 uur
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - Kaarten om op te schrijven - Dikke stiften
SETTING	Individueel werk, kleine groepjes, discussie inn de gehele groep
IMPLEMENTATIE	
<p style="text-align: center;">Stap 1</p> <p>15 minuten Individueel werk</p>	<p>Elke deelnemer brainstormt over zijn eigen belangrijkste warden.</p> <p>Daarna denk je na over: Wat zijn voor jou de 10 belangrijkste waarden?</p> <p>Iedereen schrijft zijn waarden op losse kaarten</p>
<p style="text-align: center;">Stap 2</p> <p>5-10 minuten Individueel werk</p>	<p>Rangschikking op bewust niveau:</p> <p>De warden wordengerangschikt naar belangrijkheid. De beklangrijkste bovenaan en de minst belangrijke onderaan.</p> <p>Je probeert je te herinneren wanneer die waarde belangrijk was voor jou?</p> <p>Je kan ook een foto maken van die volgorde van waarden.</p>
<p style="text-align: center;">Stap 3</p> <p>5-10 minuten Individueel werk</p>	<p>Rangschikken op onbewust niveau:</p> <p>San kijk je nog een keer naar al je warden en prober je per waarde te voelen wanneer deze waarde niet werd nageleefd, hoe belangrijk is deze waarde dan voor jou?</p> <p>Als het nodig is kan je dus de volgorde veranderen. J ekan ook hier weer een foto van maken.)</p>
<p style="text-align: center;">Stap 4</p> <p>20 minuten Groeps werk (3-4</p>	<p>Vergelijken van de waardenschalen:</p> <p>Wat valt er op?</p> <p>Wat is hetzelfde?</p>



deelnemers in een groep)	Wat is er verschillend? Wat betekent dit resultaat voor jullie?
Stap 5 10 minuten In circle	Discussie: Wat betekenen deze verschillen in waarden nu voor de communicatie?
NOTE	Voorbeeld Waardenschaal 

Waardengebied	Waarden
Plezier	Gemak, vermaak, genot, vrije tijd
Variatie	Uitdaging, dynamiek, creativiteit, ontplooiing
Zelfstandigheid	Vrijheid, autonomie, onafhankelijkheid, uniciteit
Ontvankelijkheid	Spiritualiteit, innerlijke harmonie, gelijkwaardigheid, vrede
Gezamenlijkheid	Dienstbaarheid, oog voor elkaar, hulpvaardigheid, verantwoordelijkheid
Gehoorzaamheid	Betrouwbaarheid, loyaliteit, gezag, traditie
Orde en structuur	Zekerheid, veiligheid, controle, beheersbaarheid



Macht	Invloed, status, concurrentie, competitie
Resultaat	Ambitie, prestatie, efficiëntie, succes



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 4	OEFENING N° 3
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	Grenzen stellen

TITEL:	Woorden geven aan je grenzen
---------------	-------------------------------------

DOEL	Grenzen stellen
TIJD	60 minuten – als je niet genoeg tijd hebt kan je deze oefening ook reduceren, stap 2 in 15 minuten. Je kan deze oefening ook nog oppakken in de sessie een gesprek leiden of hulpbronnen activeren
MATERIALEN	Kaarten met persoonlijke vragen
SETTING	Cirkel met tafel in het midden
IMPLEMENTATIE	
<p>Stap 1 15 minuten Setting: circle</p>	<p>Theorie: Hoe stel je grenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Praat vanuit de ik boodschap. - Probeer je niet te verdedigen - Duidelijk communiceren, verzwak niet je grens - Blijf gelijkwaardig, Geen schuld of autoritair gedrag - Geef de ander ruimte om te reageren - Maak een afspraak over hoe nu verder
<p>Stap 2 45 minuten Setting: circle, table in the middle</p>	<p>Een staple kaarten met vragen:</p> <p>Een iemand pakt een kaart en leest de vraag voor en beantwoordt deze dan. De anderen kunnen reageren. Hoe zou je reageren naar je gesprekspartner, hoe zou je het woorden geven/je grens aangeven?</p> <p>Dan pakt de volgende een kaart en zo ga je door....</p> <p>Kaarten met de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Waar woon je? - Heb je kinderen - Heb je een relatie? - Mag ik je telefoonnummer hebben? - Wat is je politieke voorkeur? - Wat verdien je? - Ben je homo of hetero? - Ben je gelovig? - Hoe oud ben je? - Heb je een psycholoog?



	<ul style="list-style-type: none">- Heb je seksuele ervaring?- Wanneer ben je jarig?- Kunnen we elkaar een keer prive ontmoeten?- Waar koop je je kleren?- Hoe denk je over euthanasie?- Geloof je in God?- ...- ...
--	---



SESSIE 5 - EMPATHISCH LUISTEREN

Doel van de sessie

- In staat zijn om andermans gevoelens en emoties te erkennen
- Luisteren en te reageren met empathie.

Geleerde vaardigheden

- Kernnis va Empathie en Empahtisch gedrag
- Het erkennen en benoemen van emoties en gevoelens
- Het verschil begrijpen tussen empathie en sympathie
- Het herkennen van de houding achter sommigen manieren van reageren
- Empatische feedback geven (level 3)

Opleidingsmiddelen

1. Les “Empatie en de typische houdingen om te reageren”
2. Oefening “Empathiseren met de gevoelens en emoties van anderen”
3. Oefening “Empathische respons”


Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes

Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 5	LES N° 1
--------------------	-----------------

PROFILE ITEM	Empathie
VAARDIGHEDEN	Kennis van Empathie en Empathisch gedrag

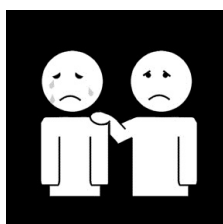
TITEL:	Empathie, typische houdingen en and Empathische respons
---------------	--

DOEL	Het nauwkeurig leren verwoorden van gevoelends en emoties van anderen
TIJD	15 minuten
MATERIALEN	Projector voor Power Point presentatie
SETTING	Gezamenlijk zittend in een grote groep
IMPLEMENTATIE	De trainer introduceert en definieert empathie.. Daarna legte de trainer uit welke typische hoduinegn je hebt om te reageren, waarbij e focus wordt gelegd om de voordelen van the empathische reactie.
NOTE	<p>A Power Point Presentatie kan gebruikt wordne om onderstaande uit te leggen.</p> <p>Empathie Het vermogen om de emoties van anderen aan te voelen, in combinatie met het vermogen zich een voorstelling te maken van wat anderen zouden kunnen denken of voelen.</p> <p>Typische houdingen om te reageren:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Typische houdingen:</p>  <p>Evaluatie Evaluatieve reacties impliceren een persoonlijk standpunt en leiden tot een oordeel (van kritiek of goedkeuring) over anderen. Op een bepaalde manier wordt iemand erop gewezen hoe hij of zij zou moeten reageren.</p> </div>



Interpretatie

Interpretatieve reacties geven interpretaties van wat er is gezegd. Alleen wat je wilt begrijpen wordt begrepen, alleen wat je zelf gelooft gebruik je om tot een verklaring te komen. De boodschap en de gedachten van de gesprekspartner worden vervormd. U wilt de gesprekspartner bewust maken van iets. Direct of indirect, probeer je aan de gesprekspartner aan te geven/duidelijk te maken hoe hij of zijn de situatie opnieuw zou moeten onderzoeken.



Comfort

Ondersteunende / geruststellende reacties zijn bedoeld om aanmoediging, comfort of compensatie te geven. U sympathiseert met de ander en je doel is om te voorkomen dat de ander neervalt/slechter wordt. Het probleem bestaat niet of is niet zo belangrijk als het lijkt. Je bagatelliseert als het ware de situatie.



Onderzoek

Onderzoekende/nieuwsgierige reacties. Je wilt meer weten en leidt het gesprek in de richting van wat jij belangrijk vindt. Je duwt de partner in de richting die relevant is voor jou. De partner zou zich meer moeten verdiepen in de verschillende aspecten van het probleem, want het is complexer dan het lijkt.



Oplossing

Oplossingsgerichte reacties geven een onmiddellijke oplossing voor het probleem. Je reactie is om te handelen en je geeft de gesprekspartner de opdracht om hetzelfde te doen. Je kunt direct de oplossing zien die jij zou



kiezen, zonder enige noodzaak om meer te leren. Het is een manier om je te ontdoen van de partner en van zijn / haar ongemak



Empathie

Empathische reacties weerspiegelen de oprechte poging in te breken in het probleem, zoals de ander ermee omgaat. Ten eerste wil je controleren of je het goed begrepen hebt. Deze houding stimuleert de partner om hem / haarzelf verder te uiten en laat hem of haar welkom voelen en dat er onverminderd zonder oordeel naar hem of haar geluisterd wordt.

Empathisch reactie:

Perspectief nemen, uit het oordeel blijven, het herkennen van emoties in andere mensen en je verbinden met hen.

- ▶ Warm welkom
- ▶ Contact maken
- ▶ Luisteren naar de gevoelens
- ▶ Luisteren naar de persoon
- ▶ Respect voor de ander

Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 5	OEFENING N° 1
--------------------	----------------------

PROFIELITEM	Empathie
VAARDIGHEDEN	Herkennen van iemands emoties en gevoelens

TITEL:	Empathiseren met de gevoelens en emoties van anderen
---------------	--

DOEL	Het herkennen en goed verwoorden van iemands emoties en gevoelens.
TIJD	90 minuten
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - Papier, pennen - Video - Beamer
SETTING	Zittend in grote groep
IMPLEMENTATIE	<p>Step 1</p> <p>De trainers introduceren empathie en de definitie ervan. Daarna tonen ze een paar filmpjes en vragen de deelnemers te noteren welke emoties ze zien/herkennen op de filmpjes.</p> <p>Step 2</p> <p>De deelnemers wordt gevraagd wat ze hebben opgeschreven. Het is een gezamenlijke oefening dus ze kunnen van elkaar leren. De trainer moet er wel op letten om hen te corrigeren bij misinterpretatie en hen helpen onderscheid te maken tussen welke reacties en gevoelens ze gezien hebben en hun eigen persoonlijke reactie en gevoel. Deze oefening is bedoeld om juist andermans gevoelens en perspectief te herkennen.</p> <p>Ga van de ene video naar de andere, en je kan als trainer meer vragen/verzoeken toevoegen: 1) Noteer de emoties die je herkent 2) Beschrijf wat deze emotie veroorzaakt heeft, wat observeer je? 3) Onderscheid je eigen emoties van deze die je in de video ziet 4) identificeer de relatie and de connectie tussen de verschillende personen/karakters.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Welke emoties/gevoelens zie je? 2. Wat heeft deze emotie veroorzaakt? 3. Welke gevoelens/emoties ervaar jezelf?



	4. Welke waarden zie je terug komen, bij jezelf en bij de ander?
NOTE	<p>Links for videos</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=Q-TQQE1y68c The elevator</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=vLOMdSt5qCk Magic</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ExXelxuVIVM The old man</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=IP8psM4LWXk The most beautiful thing</p>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 5	OEFENING N° 2
--------------------	----------------------

PROFIELITEM	Empathische reactie
SKILLS	Empathisch feedback geven

TITEL:	Empathische reactie
---------------	----------------------------

DOEL	Het goed leren verwoorden van iemands emoties en gevoelens.
TIJD	60 minuten
MATERIALEN	- Kaarten, pennen - Flip-over
SETTING	Grote groep, zittend in een cirkel
IMPLEMENTATIE	<p>Stap 1</p> <p>Een van de deelnemers wordt gevraagd om een waargebeurd verhaal over zichzelf te vertellen. Het moet iets zijn wat waar en actueel is maar niet te dramatisch/heftigs, De andere deelnemers luisteren naar het verhaal.</p> <p>Stap 2</p> <p>De deelnemers denken aan een empathische reactie die ze zouden kunnen geven. Ze schrijven deze reactie op een kaart en plakken die op het bord (zelf kiezen waar). De trainer leest deze een voor een voor, diegene die zijn/haar verhaal heeft gedaan kiest de reactie die ze het meest fijn vond (prefereert) en legt de reden daarvan uit. Diegene die het juiste antwoord gaf mag dan een verhaal vertellen en zo ga je door.... Herhaal de stappen weer opnieuw.</p> <p>Stap 3</p> <p>De trainers leggen uit welke typische reacties je hebt: evaluatie, interpretatie, comfort, onderzoekend/nieuwsgierig, oplossing, empathie) and focus op de empathische reacties.</p> <p>Typische houdingen:</p>



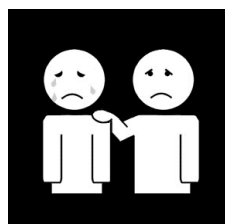
Evaluatie

Evaluatieve reacties impliceren een persoonlijk standpunt en leiden tot een oordeel (van kritiek of goedkeuring) over anderen. Op een bepaalde manier wordt iemand erop gewezen hoe hij of zij zou moeten reageren.



Interpretatie

Interpretatieve reacties geven interpretaties van wat er is gezegd. Alleen wat je wilt begrijpen wordt begrepen, alleen wat je zelf gelooft gebruik je om tot een verklaring te komen. De boodschap en de gedachten van de gesprekspartner worden vervormd. U wilt de gesprekspartner bewust maken van iets. Direct of indirect, probeer je aan de gesprekspartner aan te geven/duidelijk te maken hoe hij of zijn de situatie opnieuw zou moeten onderzoeken.



Comfort

Ondersteunende / geruststellende reacties zijn bedoeld om aanmoediging, comfort of compensatie te geven. U sympathiseert met de ander en je doel is om te voorkomen dat de ander neervalt/slechter wordt. Het probleem bestaat niet of is niet zo belangrijk als het lijkt. Je bagatelliseert als het ware de situatie.



Onderzoek

Onderzoekende/nieuwsgierige reacties. Je wilt meer weten en leidt het gesprek in de richting van wat jij belangrijk vindt. Je duwt de partner in de richting die relevant is voor jou. De partner zou zich meer moeten verdiepen in de verschillende aspecten van het probleem, want het is complexer dan het lijkt.



Oplossing

Oplossingsgerichte reacties geven een onmiddellijke oplossing voor het probleem. Je reactie is om te handelen en je geeft de gesprekspartner de opdracht om hetzelfde te doen. Je kunt direct de oplossing zien die jij zou kiezen, zonder enige noodzaak om meer te leren. Het is een manier om je te ontdoen van de partner en van zijn / haar ongemak



Empathie

Empathische reacties weerspiegelen de oprechte poging in te breken in het probleem, zoals de ander ermee omgaat. Ten eerste wil je controleren of je het goed begrepen hebt. Deze houding stimuleert de partner om hem / haarzelf verder te uiten en laat hem of haar welkom voelen en dat er onverminderd zonder oordeel naar hem of haar geluisterd wordt.



SESSIE 6 - ACTIEF LUISTEREN

Doel van de sessie

- Het verdiepen van kennis en ervaringen in het actief luisteren
- Het herkennen en het omgaan met complexe dynamieken in het luisteren

Geleerde vaardigheden

- Kennis van het “vier oren” model
- Bewust het belangrijkste uit een boodschap kunnen halen
- Spiegelen
- Het vermijden van misverstanden
- In staat zijn om actief luisteren toe te passen in een gesprek

Opleidingsmiddelen

1. Les – Oefening “het vier oren model”
2. Oefening “Spiegelen”
3. Oefening “Gevoel en waarde teruggeven”
4. Oefening “Groeien van de rozenstruik”

Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes

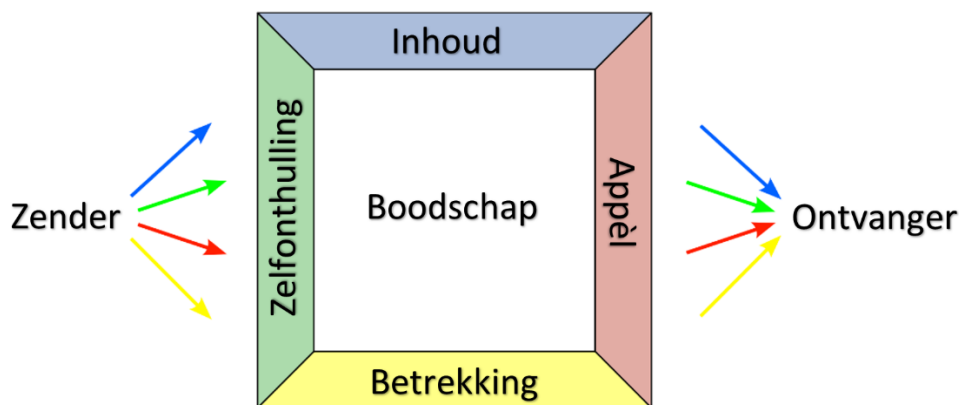


OPLEIDINGSMIDDELEN

SESSIE N° 6	OEFENING N° 1
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren/een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	Het onderscheiden van elementen van waaruit een gesprek bestaat. Het bewust kiezen van een kant van communicatie.
TITEL:	De vier kanten van communicatie / “Het vier-oren model”

DOEL	Actief Luisteren In staat zijn de vier lagen, vier kanten van communicatie te onderscheiden, misverstanden vermijden. Cursisten leren om zich bewust te zijn van de 4 lagen van de boodschap, en om bewust te kiezen op welke laag van de boodschap ze willen reageren.
TIJD	15 min – theoretische uitleg 30 min – taken in de vier hoeken 15 min – presentatie van de resultaten, slotronde 5 min – voeg 2 inzichten en 1 uitdaging toe aan jouw Rozenstruik tekening
MATERIALEN	Hand-outs, flipover, 4 prikboarden, prikkers, kaartjes, 4 inleidingen voor elk 1 oor
OPSTELLING	3. theoretische uitleg: de groep zit in een cirkel 4. lopen van hoek tot hoek. In elke hoek bespreekt de groep het “oor” dat wordt behandeld op het prikboard in hoek (4) en schrijft (minimaal) 3 punten die belangrijk zijn in een gesprek. Elke groep start in een andere hoek, 10 minuten per hoek, dan doorlopen. 5. Alle cursisten lopen naar het bord a) van hun voorkeur, b) van het oor waar ze het meeste problemen verwachten, c) van het oor dat ze het minste vinden Presentatie en afsluiten in de cirkel voeg 2 inzichten en 1 uitdaging toe aan jouw Rozenstruik tekening
TOEPASSING	Bron: https://de.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell Het vier-kanten-model (ook bekend als communicatie vierkant/quadrant of vier-oren model) is een communicatie model van Friedemann Schulz von Thun . Volgens dit model heft elke boodschap vier aspecten ^[1] (kanten), hoewel niet elke kant dezelfde nadruk krijgt. De vierkanten van de boodschap zijn inhoud, zelfonthulling, betrekking en appèl.



Betrekking

Het vier-kanten-model beschrijft de meerlaagse structuur van menselijke uitspraken. Het is een combinatie van de stelling (tweede axioma) van [Paul Watzlawick](#), dat elke communicatie een inhoud en een relationeel aspect heeft, en de drie kanten van het [Organon model](#) van [Karl Bühler](#), dat elke informatie iets bevat van de boodschap, de zender en de ontvanger. Dergelijke modellen zijn in de taalkunde bekend als modellen van de [speech act](#) (taalhandeling).

De vier kanten van communicatie

- De *inhoud laag* bevat uitspraken als gegevens en feiten, die onderdeel zijn van de boodschap.
- In de laag *zelf-onthulling* of *zelf-openbaring* vertelt de spreker – bewust of onbewust – iets over zichzelf, zijn beweegredenen, waarden, gevoelens, enz.
- In de *Betrekking-laag* wordt uitgedrukt of ontvangen hoe de zender met de ontvanger overweg kan, en wat hij van hem denkt.
- De *Appel-laag* bevat verlangen, advies, aanwijzingen en invloed die de spreker zoekt.

Elke laag kan individueel verkeerd begrepen worden. Het klassieke voorbeeld van Schulz von Thun is wanneer de passagier tegen de bestuurder zegt: "Hee, het stoplicht is groen". De bestuurder zal iets anders begrijpen afhankelijk van het oor waarmee hij luistert, en aldus anders reageren. (In de **inhoudlaag** zal hij het "**feit**" horen "*het stoplicht is groen*", hij kan het ook horen als een opdracht "*kom op, rijden!*", of in de **betrekking laag** kan hij horen "*ik wil je helpen*". En als je erin hoort "*ik heb haast*" onthult het iets van je zelf in de **zelf-openbaring laag**) De nadruk op de vier lagen kan anders bedoeld worden en ook anders opgevat worden. Dus de zender kan de nadruk leggen op de feiten terwijl de ontvanger meer de betrekking ziet in (delen van) de boodschap. Dit is een van de hoofdredenen voor misverstanden.

De inhoud laag

Wat ik laat weten:



In de **inhoud laag** geeft de zender data, feiten en verklaringen. Het is de taak van de zender deze informatie helder en duidelijk te zenden.

De ontvanger toont met het **inhoud oor** aan of de inhoudsboodschap aan de voorwaarden voldoet van waarheid (waar/niet-waar) of relevantie (relevant/niet relevant) en de volledigheid (bevredigend/er moet iets worden toegevoegd). In een lange-termijn team is de inhoud-laag duidelijk en heeft maar weinig woorden nodig.

De zelf-onthulling laag

Wat ik onthul over mezelf:

In elke boodschap zit informatie over de zender. In de laag van zelf-onthulling of [zelf-openbaring](#) onthult de zender zichzelf. Deze boodschap bestaat uit zowel bewust bedoelde zelf-expressie als onbedoelde zelf-onthulling, die voor de zender niet bewust is (zie ook [Johari window](#)). Zo geeft elke boodschap informatie over de persoonlijkheid van de zender.

Het **zelf-onthullende oor** van de ontvanger neemt waar welke informatie over de zender achter de boodschap schuilt.

De betrekking laag

Wat ik over jou denk (jij-uitspraak) en hoe we overweg kunnen (wij-uitspraak):

De **betrekking laag** geeft aan hoe de zender met de ontvanger overweg kan, en wat hij over hem denkt. Afhankelijk van hoe hij met hem praat (manier van formuleren, lichaamstaal, intonatie ...) brengt hij achting over, respect, vriendelijkheid, desinteresse, minachting, of iets anders.

Afhankelijk van welke boodschap de ontvanger hoort met zijn **betrekking oor** voelt hij zich somber, geaccepteerd of betutteld. Goede communicatie onderscheidt zich communicatie vanuit wederzijdse waardering.

De appèl laag

Wat ik jou wil laten doen:

Wie iets verklaart wil ook iets beïnvloeden. Deze **appèl boodschap** zou de ontvanger iets laten doen of nalaten. De poging om iemand te beïnvloeden kan min of meer open zijn (advies) of verborgen (manipulatie).

Met het **appèl oor** vraagt de ontvanger zich af: "Wat zou ik nu moeten doen, denken of voelen?"

Citaat: "Moeders worden erg door kinderen beïnvloed." Mam! De schoenen ... Ja! Ik kom ze zo bij je aandoen.

Voorbeelden

1. De politieagent zegt: "Het verkeerslicht is groen!"
2. De vrouw zegt als haar man thuis komt: "Het is al laat ... "
3. Twee mensen eten een zelfbereide maaltijd.
Degene die niet gekookt heeft zegt: "Er zit iets groens in de soep. "

Zender

Inhoud laag:	<i>Er is iets groens</i>
Zelf-onthulling laag:	<i>Ik weet niet wat het is.</i>
Betrekking laag:	<i>Jij zou moeten weten wat het is.</i>
Appèl laag:	<i>Zeg me wat het is!</i>

Ontvanger

Inhoud laag:	<i>Er is iets groens</i>
--------------	--------------------------



Zelf-onthulling laag:	<i>Je weet niet wat het is en het voelt ongemakkelijk</i>
Betrekking laag:	<i>Je denkt dat mijn kookkunst twijfelachtig is</i>
Appèl laag:	<i>Ik mag voortaan alleen maar koken wat je kent!</i>

De ander antwoordt: "Als je het niet lekker vindt, kook je voortaan maar zelf."

Oefening met 4 prikboarden:

De inhoud laag – feitelijke informatie

In de **inhoud laag** geeft de zender data, feiten en verklaringen. Het is de taak van de zender deze informatie helder en duidelijk te zenden.

De ontvanger toont met het **inhoud oor** aan of de inhoudsboodschap aan de voorwaarden voldoet van waarheid (waar/niet-waar) of relevantie (relevant/niet relevant) en de volledigheid (bevredigend/er moet iets worden toegevoegd). In een lange-termijn team is de inhoud-laag duidelijk en heeft maar weinig woorden nodig. **Ik laat weten:** bevat uitspraken als gegevens en feiten, die onderdeel zijn van de boodschap.

Vragen: Wat is typerend? Kansen? Uitdagingen?

De zelf-onthulling – zelf-openbaring laag

Wat ik onthul over mezelf:

In elke boodschap zit informatie over de zender. In de laag van zelf-onthulling of [zelf-openbaring](#) onthult de zender zichzelf. Deze boodschap bestaat uit zowel bewust bedoelde zelf-expressie als onbedoelde zelf-onthulling, die voor de zender niet bewust is (zie ook [Johari window](#)). Zo geeft elke boodschap informatie over de persoonlijkheid van de zender.

Het **zelf-onthullende oor** van de ontvanger neemt waar welke informatie over de zender achter de boodschap schuilt.

Vragen: Wat is typerend? Kansen? Uitdagingen?

De betrekking laag

Wat ik over jou denk (jij-uitspraak) en hoe we overweg kunnen (wij-uitspraak):

De **betrekking laag** geeft aan hoe de zender met de ontvanger overweg kan, en wat hij over hem denkt. Afhankelijk van hoe hij met hem praat (manier van formuleren, lichaamstaal, intonatie ...) brengt hij achting over, respect, vriendelijkheid, desinteresse, minachting, of iets anders.

Afhankelijk van welke boodschap de ontvanger hoort met zijn **betrekking oor** voelt hij zich somber, geaccepteerd of betutteld. Goede communicatie onderscheidt zich communicatie vanuit wederzijdse waardering.

Vragen: Wat is typerend? Kansen? Uitdagingen?

De appèl laag

Wat ik jou wil laten doen:

Wie iets verklaart wil ook iets beïnvloeden. Deze **appèl boodschap** zou de ontvanger iets laten doen of nalaten. De poging om iemand te beïnvloeden kan min of meer open zijn (advies) of verborgen (manipulatie).

Met het **appèl oor** vraagt de ontvanger zich af: "Wat zou ik nu moeten doen, denken



	of voelen?" Citaat: "Moeders worden erg door kinderen beïnvloed." Mam! De schoenen ... Ja! Ik kom ze zo bij je aandoen. Vragen: Wat is typerend? Kansen? Uitdagingen?
Stap 1 ... minuten Opstelling.....	Theoretische uitleg 15 min cirkel
Stap 2 ... minuten Opstelling.....	Taken in de vier hoeken 30 min 4 Groepen



Stap 3 ... minuten Opstelling.....	Presentatie van de resultaten, slotronde 10 min. Cirkel 5 min – voeg 2 inzichten en 1 uitdaging toe aan your "Rosebush" painting single
---	---

Opleidingsmiddelen

SESSIE N 6	OEFENING N°2
-------------------	---------------------

PROFILE ITEM	Empathie, actief luisteren, een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	spiegelen



TITEL:	Spiegelen
DOEL	Het in de praktijk brengen van Empathie in het actief luisteren
TIJD	80 minuten 10 min. theorie en 15 min oefenen 5 min. theorie en 35 min oefenen 5 min. delen in de groep, 5 minuten rozenstruik
MATERIALEN	Flapover, handout theorie
SETTING	I. Theoretische uitleg: cirkel II. Oefening in tweetallen III. Drietallen (1 observator) IV. Rozenstruik individueel
Stap 1 Theoretische uitleg 10 min. in kring	Theorie: introduceer de techniek van Spiegelen Basisvormen van spiegelen. Het uitgangspunt is de uitspraak van de ander: "Ik ben eenzaam" 1. Spiegelen door het teruggeven van woorden met dezelfde betekenis: synoniem "Je voelt je er alleen voor staan." 2. Spiegelen door het teruggeven van woorden met een tegengestelde betekenis: antoniem "Dat moet verre van prettig voor je zijn." 3. Spiegelen door de wens van de ander uit te spreken "Je verlangt naar meer contact met een of meerdere personen." 4. Spiegelen door te evalueren "Je ervaart dit als totaal negatief. Het is aan de ene kant zoals je bent, maar aan de andere kant ervaar je het als negatief en onplezierig. Je verzet je hier liever tegen dan dat je het accepteert. 5. Spiegelen van de tegengestelde gevoelens "Dat maakt je verdrietig, maar ook boos... Of ervaar je ook angst hierbij?" 6. Kort spiegelen "Dat maakt je verdrietig, klopt dat?" 7. Concreet spiegelen "Dat brengt tranen in je ogen. Je voelt je gevangen." 8. Semi-verbaal spiegelen "Ja, mhm" 9. Non-verbaal spiegelen Als gesprekspartner intensiveer je het oogcontact of je neemt een meer open houding in. 10. Spiegelen van gevoelens en waarden Ondervragend spiegelen: <ul style="list-style-type: none"> - Ben je in staat om naar je gevoelens te luisteren? - Ik ben benieuwd hoe je dit ervaart? - Welk gevoel roept dit bij je op?



	<p>Empathisch spiegelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Als ik mezelf in jouw situatie verplaats, dan ervaar ik zorgen en verdriet. Wat ervaar jij? <p>Confronterend spiegelen (spiegelen van de contradictie tussen de inhoud en de manier waarop het gezegd wordt):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik merk dat je dit heel kalm vertelt, zonder emoties. <p>Bron: Wilfried Weber: "Ways to supportive dialogue in counseling"</p>
<p>Stap 2</p> <p>Oefenen in tweetallen</p> <p>15 min.</p>	<p>In tweetallen, 1 verteller en 1 luisteraar</p> <p>Oefen met de eerste 3 vormen van spiegelen. Neem een situatie waar je emoties voelde. De luisteraar spiegelt.</p> <p>7 min. per persoon. Dan wisselen en vervolgens korte terugblik</p>
<p>Stap 3</p> <p>Theorie in kring</p> <p>5 min.</p>	<p>Uitwisselen in de groep de theorie en voorbeelden van spiegelen 4 t/m 9</p>
<p>Stap 4</p> <p>Oefenen in drietallen</p> <p>35 minuten</p>	<p>In drietallen (1 verteller, 1 luisteraar en 1 observator); wisselen van rollen.</p> <p>Iedere ronde duurt 10 minuten, dan wisselen en afsluitend 5 minuten: hoe voelde ik mij in mijn rol(len).</p> <p>De observator geeft als laatste feedback en voegt toe wat verder is opgevallen. De observator houdt ook de tijd in de gaten.</p>
<p>Stap 5</p> <p>Kring</p> <p>5 min.</p>	<p>Uitwisselen in de grote groep</p>
<p>Stap 6</p> <p>Individueel</p> <p>5 min.</p>	<p>De rozenstruik. Voeg 2 inzichten en 1 uitdaging toe aan je rozenstruik</p>

Opleidingsmiddelen

SESSIE 6	OEFENING 3
-----------------	-------------------

PROFILE ITEM	Actief luisteren, Empathie, een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	Luisteren, samenvatten, associëren/dissociëren



TITEL:	Teruggeven van gevoel en waarde
DOEL	Luisteren naar jezelf en naar de ander
TIJD	60 minuten
MATERIALEN	Flipover, pen en papier
SETTING	Iedereen in kring
Deel 1 40 min. Groep in kring	<p>Korte uitleg over erkennen gevoel en waarden. We gaan hiermee oefenen. Voorbeeld door trainer, verhaal waarin het gaat om je eigen gevoelens en waarden.</p> <p><u>Deel 1: Erkennen van behoefte/waarde en gevoel</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Voel je.... en heb je behoefte aan... 2. Het is niet zoals ik zei... maar zoals jij zegt.... (hulpmiddel om weer terug te komen bij de ander). <p>Schrijf deze zin op flapover.</p> <p>Uitdelen schrijfpapier. Luisteren doe je echt als leerling, de ander is meester</p> <p><u>Iemand vertelt een situatie waarin hij/zij lichtelijk geraakt was/is.</u> Je schrijft het eerst voor jezelf op..voel je je..en heb je behoefte aan... Om beurten zeggen we zin 1... Voel je je... en heb je behoefte aan... De ander zegt of het klopt en anders zeg je ook zin 2.</p> <p>Eerst situatie uit de dagelijkse praktijk dan beller/chatter.</p>
Deel 2 Optioneel 20 minuten Groep in kring	<p><u>Deel 2: Erkennen van behoefte/waarde, fase 2</u></p> <p>De persoon in de vorige oefening verplaatst zich in de rol van degene die hem de moeilijkheden bezorgde. Rolwisseling</p> <p>Erkennen van behoeften/waarde en gevoel</p> <p>Nog een voorbeeld?</p>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 6	OEFENING N° 4
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Emotionele stabiliteit
VAARDIGHEDEN	Het weer contact maken met jezelf; herkennen van de leereffecten.

TITEL:	De rozenstruik
---------------	-----------------------

DOEL	Luisteren naar jezelf en het reflecteren en leren van jezelf.
TIJD	5-10 minuten
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - Individuele rozenstruik tekening - Krijtjes en pennen
SETTING	<ul style="list-style-type: none"> - Individueel werk
IMPLEMENTATIE	<p>Aan het einde van de sessie wordt elke deelnemer uitgedaagd om 2 inzichten en 1 uitdaging toe te voegen aan zijn/haar Rozenstruik.</p> <p>Toevoegen aan je Rozenstruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 inzichten • 1 uitdaging



SESSIE 7 - ZELFBEWUSTZIJN

Doel van de sessie

- • Het verwerven van zelfbewustzijn van innerlijke delen
- • Het zelfcoachingproces verbeteren

Vaardigheden to be acquired

- • Zelfverkenning en zelfbewustzijn
- • Opbouw van zelfbewustzijn
- • Kennis van innerlijke stemmen die in iedereen optreden
- • Erkenning van gevoelens, motivaties, middelen
- • Reframing en prioriteiten stellen

Opleidingsmiddelen

1. Les – Oefening “The inner team”
2. Oefening “Luisteren naar jezelf”
3. Oefening “Beer kaarten”
4. Oefening “Groei van de rozenstruik”

Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes

Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 7	LES - OEFENING N° 1
-------------	---------------------

PROFILE ITEM	Empathie, Emotionele stabiliteit, hulpbronnen activeren
VAARDIGHEDEN	Zelfexploratie. Authenticiteit. Reframing en het opbouwen van zelfbewustzijn

TITEL:	The Inner Team
--------	----------------

DOEL	Kennis van de 'innerlijke stemmen': herkenning van gevoelens, motivaties en middelen, oefeningen om te reframeeren. Verbeter het zelfcoachingproces en positieve en effectieve houdingen
TIJD	85 to 120 minuten
MATERIALEN	- Papier en pennen - Flap-over en stiften
SETTING	Zitten in de cirkel, werken in paren en spelen in de hele groep
IMPLEMENTATIE	
<p>Stap 1</p> <p>5 to 10 minuten</p> <p>Zittend in een cirkel</p>	<p>Begin ronde: Inleiding van de theorie, tekening van het model op een flipchart:</p> <p>Voices of the Inner Team of a Leader / Project Manager in the Business Environment</p> <p>"The Inner Team" is een krachtig instrument dat het coachingproces verbetert. Het helpt ook om bewustzijn te ontwikkelen van onze emotionele en mentale structuren die ons gedrag en onze houding beïnvloeden.</p>



<p>Stap 2 20 to 30 minuten In tweetallen</p>	<p>Werk in paren: "Herinner je een van je conflicten of moeilijke beslissingen van de laatste weken, waar je meerdere stemmen in jezelf hebt gehoord! Deel je verhalen met je paren en probeer samen zo veel verschillende stemmen te identificeren als je kan! Schrijf de berichten van elke stem in korte zinnen (voor voorbeeld: "Laat me alleen!" Of "ik kan het!")! "</p>
<p>Stap 3 20 to 30 minuten Zittend in een cirkel</p>	<p>Het delen van de hele groep (de in het kort besproken levensgebeurtenissen) en het kiezen van een voorbeeld (gebaseerd op bijvoorbeeld het aantal geïdentificeerde stemmen of de diversiteit ervan), vraagt de gekozen inbrenger om meer te vertellen over zijn of haar zaak en het is details. Teken de stemmen op het bord in positie (op de flipchart) - samen. De kernberichten van elke stem schrijf je op.</p>
<p>Stap 4 15 to 20 minuten In de grote groep</p>	<p>Rollenspel: De inbrenger (regisseur) moet de leden van de groep vragen om de rollen van stemmen te spelen, waarbij ze de korte kernberichten die ze moeten herhalen, vertellen. Hij of zij moet het podium opstellen met hen op basis van de relevantie van de rollen (bijv. De stemmen in de kelder moeten op de vloer zitten). De rollen - met het gedrag van de regisseur - moeten hun berichten beginnen, terwijl de regisseur kan rondlopen en het volume en de positie van elke "stem" instellen totdat hij of zij tevreden is met de hele foto. De trainer ondersteunt de inbrenger hierbij.</p>
<p>Stap 5 10 to 15 minuten Grote groep</p>	<p>Hoe was het voor de inbrenger om de stemmen te horen, of te herleven, of er aan mee te doen, de berichten (rolspelers) te zeggen? Hoe zouden de rolspelers (de "stemmen") hun berichten veranderen om meer aanvaardbaar te zijn? Zouden zij de inhoud of stijl van hun wijzigen? Of zelfs de plaats van hun stem op het podium? Accepteert de regisseur deze wijzigingen? Praat erover!</p>
<p>Stap 6 5 minuten Grote groep</p>	<p>Rollenspel met de gewijzigde stemmen: speel de foto opnieuw met de veranderingen die door de regisseur zijn overeengekomen!</p>
<p>Stap 7 5 to 10 minuten Grote groep</p>	<p>Eindschoot: hoe was de foto na de wijzigingen? Hoe heeft de regisseur ervan geacht, wat vertelt het hem of haar? Hoe voelden de rolspelers zich in het spel, hoe gaat het nu, kunnen ze veranderen in hun berichten?</p>
<p>NOTE 1</p>	<p>"The Inner Team" Een Coaching Tool om authenticiteit te bereiken</p> <p>1. Inleiding</p> <p>"The Inner Team" is een krachtig instrument dat het coachingproces verbetert. Het is de bedoeling om de babbel van innerlijke stemmen te ontwijken, effectieve en positieve communicatie te beïnvloeden in ons dagelijks en professioneel leven. Het helpt ook om bewustzijn te ontwikkelen van onze emotionele en mentale structuren die ons gedrag en onze houding beïnvloeden.</p> <p>2. Wat is "The Inner Team"?</p> <p>Het model van "The Inner Team" verwijst naar de babbel van stemmen die we in onze geest horen, wat vaker en hardnekkiger dan anderen. Ons gedachten spreken ons niet noodzakelijk in slechts één duidelijke en congruente stem. Meestal is er een heel koor</p>

	<p>van stemmen, in allerlei toonhoogtes, melodieën en geluiden. Sommige stemmen zijn vrouwelijk, anderen zijn mannelijk, sommige zijn kinderen, sommige volwassenen stemmen, sommige zijn verlegen en zacht, andere stemmen zijn zelfverzekerd en hard.</p> <p>Deze innerlijke stemmen komen van diep in ons, van ons onderbewustzijn, onze geest of onze ziel. Zij spreken in ons van binnen, zoals boodschappers die door ons diepgaande in ons bewustzijn invoormatie leveren. Ongeacht onze wilskracht hebben ze hun eigen energie en streven. Ze spreken op als onze gedachten zich bezighouden met het oplossen van problemen, besluiten nemen of keuzes overwegen. Meestal maken deze stemmen een innerlijke dialoog, discussiëren, debatteren, analyseren of bestrijden het probleem van overweging.</p> <p>3. de teamconferentie</p> <p>Om de dynamiek van "The Inner Team" te begrijpen en in coaching toe te passen, ontwikkelde Schulz von Thun het idee van de teamconferentie. Het doel van de teamconferentie is om een innerlijke forum te geven waar elke stem kan spreken en waar een dialoog kan plaatsvinden. De teamconferentie is</p> <p>De bewuste ontmoeting en de discussie van alle innerlijke leden die tot de opgewekte vraag spreken ... om een antwoord te vinden dat gebaseerd is op een innerlijke overeenkomst ...</p> <p>Deze innerlijke overeenkomst van alle leden is beter en authentieker dan de beslissing van een enkel lid of een groep leden.</p> <p>Het juiste moment voor het starten van een teamconferentie is wanneer we ons realiseren dat we in een bepaalde situatie zitten, we zijn geblokkeerd om een beslissing te nemen of we vinden ons geïrriteerd, hulpeloos en verward met betrekking tot een situatie of probleem. De teamconferentie wordt momenteel opgericht als we naar onze innerlijke stemmen luisteren en zich bewust worden van het proces in onszelf.</p> <p>Het model van "The Inner Team" vereist diep luisteren naar de innerlijke stemmen. In de eerste plaats herkennen we misschien geen individuele stem; We zien gewoon 'gedachten, emoties en indrukken' .</p> <p>De informatie die we ontvangen is diffuus en vaag. Zoals we nauwkeuriger luisteren, onderscheiden we verschillende stemmen, meerdere stemmen.</p> <p>Nu begint het proces om deze stemmen te identificeren. Aangezien elke stem een bepaald bericht toelicht, zijn ze herkenbaar. Zodra ze zijn geïdentificeerd, ontvangt elke enkele van hen een naam. Elke stem krijgt een unieke en specifieke naam. De naamgeving helpt om te realiseren waar een bericht vandaan komt en de oorsprong en de bron ervan begrijpt.</p> <p>Uitgenomen van: http://coachcampus.com/coach-portfolios/research-papers/annette-lohnes-the-inner-team-a-coaching-tool-to-achieve-authenticity/</p>
NOTE 2	<p>Het 'innerlijke team'</p> <p>Het idee van een 'Inner Team' (geleend van de bekende Hamburgse psycholoog Friedemann Schulz von Thun) is goed gebruikt als een eenvoudige, begrijpelijke metafoor voor ons werk als coaches.</p>

	<p>Een team heeft vaak personen die vaak en snel spreken. Ze zijn dominant en de toon van het teamwerk. Andere leden worden op de achtergrond geduwd of gewoon niet geaccepteerd. Hun sterke punten worden nauwelijks gebruikt, of zelfs helemaal niet gebruikt.</p> <p>De preformance van teams kan aanzienlijk worden vertraagd door onopgeloste conflicten over doelen of ranking.</p> <p>Dit zijn allemaal fenomenen die we ook vinden in het innerlijke team van een persoon. Binnenste teamcoaching geeft de innerlijke "achtergrondstemmen" de kans om hun sterke punten vooruit te zetten en te demonstreren dat ze een waardevolle bron zijn. En ten slotte identificeren we innerlijke conflicten - de eerste stap om ze te oplossen. Voorbeelden van innerlijke conflicten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het evenwicht tussen werk en privéleven • streven naar maximale controle tegen vertrouwen • Doe het zelf tegen de delegatie • klagen en klagen tegen zelfverantwoordelijkheid • verlangen naar erkenning van anderen tegen zelfrespekt <p>Een foto zegt meer dan duizend woorden. Daarom ontwikkelen we in deze coaching methode een typische visuele weergave van de individuele teamleden van de klant. Dit laat de leden van het binnenste team zien als gekleurde figuren die in grootte kunnen verschillen afhankelijk van hun subjectieve waargenomen dominantie. Overheersende structuren worden in de voorgrond geplaatst, terwijl anderen de neiging hebben tot de achtergrond. Ze kunnen zelfs door team "woordvoerders" worden verduisterd. Dit geeft ons een foto die op zichzelf ons al toelaat om iets te zeggen over typische conflicten van de algemene persoonlijkheid.</p> <p>De daaropvolgende intensieve analyse van dit 'innerlijke team' houdt in dat leden verschillende stoelen opnemen. Wij werken met symbolen zoals lege stoelen, een methode die komt uit de gestalt psychologie. Elk lid van het binnenste team krijgt een stoel toegewezen. De coach neemt tijdelijk de leiderschap van het team in en houdt een 'binnenste team vergadering'. De klant zit op elk van de stoelen op zijn beurt en probeert alleen het facet van de betrokken persoonlijkheidsstructuur te vertegenwoordigen. Hier worden bijvoorbeeld de volgende vragen intensief besproken met elk teamlid:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat zijn uw sterke punten; Wat is je hoofdtak in het team? 2. Welke risico's houdt uw actie in? 3. Hoe ga je met de anderen in het binnenste team? 4. Wat heb je nodig om je sterke punten volledig te ontwikkelen? <p>De resultaten van dergelijke "binnenste teambijeenkomsten" zijn vaak verrassend. Binnenste conflicten worden erkend en genoemd door zich bewust te maken van hen. Het wordt transparant als de 'teamleider' een te sterke, te zwakke of te zijdsige rol inneemt. Ongebruikte persoonlijke middelen worden letterlijk gereanimeerd.</p> <p>Uitgenomen van: http://www.simcoach.de/nl/up-to-date/blog/148-the-inner-team</p>
--	--





Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 7	OEFENING N° 2
--------------------	----------------------

PROFIELITEM	Actief luisteren, Emotionele stabiliteit
VAARDIGHEDEN	Zelfreflectie, feedback geven

TITEL:	Luisteren naar jezelf (Luisterthermometer, andere oor)
---------------	---

DOEL	Luisteren naar jezelf
TIJD	70 minutes
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - Papier, pennen - Flip-over - kaarten met oefeningen, Luister naar jezelf en Van binnenuit - Zie ook Theorie luisterthermometer
SETTING	Hele groep, individueel en tweetallen
<p style="text-align: center;">Stap 1</p> <p>40 minuten Individueel dan in tweetallen</p>	<p>I Stemmen inventariseren/kleuren/integreren. Noor</p> <p>Als je koud luistert zit je vaak met allerlei stemmetjes/gedachten in je hoofd, om dit te onderzoeken, je oordeel, je behoefte, je angst, gaan we deze stemmetjes eens onderzoeken.</p> <p>Luisteren naar jezelf/stemmen inventariseren Door je eigen stemmen te leren kennen, deze echt te horen, luister je meer naar jezelf en zo kan je ook bij de ander deze horen (want als bij jezelf niet kan horen, lukt ook niet bij een ander dit te horen)</p> <p>Als trainer zelf eerst een voorbeeld uitwerken op het bord/flap-over.</p> <p style="text-align: center;">Oefening “op zoek naar de stemmen in jezelf”</p> <p>Opdrachtbriefje ‘luisteren naar jezelf’ uitdelen en met voorbeeld uitleg geven van. Straks in tweetallen bespreken, niet in grote groep. Zo eerst kaart zelf invullen.</p> <p>Stap 1. Denk voor jezelf eens rustig na over een ontmoeting/gesprekje dat niet helemaal liep, of waar je ook niet over uit was wat je er van vond, ligt unheimisch gevoel over. Welke stemmen in het moment of kort daarna.</p> <p>Schrijf eerst de stemmen op, dan de emotie en dan de waarde (lastigste). Het kan ook zijn dat je bij de emotie wil beginnen, en dan pas de stemmen in kan vullen. De stem die het minst gehoord wordt, is vaak diegene die de meeste aandacht nodig heeft.</p>



	<p>Als bezig, als suggestie gevoelens (basisemoties) en waardegebieden tippen vanuit hand-out.</p> <p>En zeggen; denk nog even rustig verder of er meer stemmen te horen zijn (die misschien niet zo leuk of vertrouwd is).</p> <p>Iedereen rond?</p>
<p>Stap 2</p> <p>20 minuten</p> <p>tweetallen</p>	<p>Stap 2 - uitleggen n.a.v. eigen voorbeeld, uitspreken naar andere trainer of deelnemer, dan integreer je de stemmen. Je gaat dan de situatie nog een keer doen en kijkt of je vanuit dat je jezelf gehoord hebt en nieuwsgierig bent naar de ander je nog een keer je reactie kan geven, eigenlijk een soort feedback geven (zie opdrachtkaart <i>Van Binnenuit</i>). – kun je doen, als je wilt.</p> <p>Maak zelf tweetallen om uit te wisselen en misschien nog samen verder in te kleuren. Als de een het bespreekt met jou, probeer je ook erkenning te geven als luisteraar. Besef dat het over je kern gaat. Kijk of je echt naar de ander kan luisteren.</p>
<p>Stap 3</p> <p>10 minuten</p> <p>Gehele groep</p>	<p>Nadien plenair, hoe is het gegaan? En uitleg schaduwkanten? Wat zit er in jouw schaduw (een stem die je niet wil horen)</p>

Kaarten met oefeningen, zie hieronder!



Luisteren naar jezelf

(oefening uit luistertraining: 'Harthorend', Harry van de Pol en Michelle van Dusseldorp)

Luistersituatie:

Mijn reactie:

Stemmen	Emoties	Waarden
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.

Mijn reactie na het luisteren:

Luisteren naar jezelf

(oefening uit luistertraining: 'Harthorend', Harry van de Pol en Michelle van Dusseldorp)

Luistersituatie:

Mijn reactie:

Stemmen	Emoties	Waarden
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.
5.	5.	5.

Mijn reactie na het luisteren:



Van binnenuit

(oefening uit luistertraining: 'Harthorend', Harry van de Pol en Michelle van Dusseldorp)

Als ik je dit zie doen

Dan denk ik

Dan voel ik me

Mijn neiging is dan om

En tegelijkertijd merk ik bij mezelf (invullen
wat in de schaduw staat)

Waar ik nieuwsgierig naar ben

Van binnenuit

(oefening uit luistertraining: 'Harthorend', Harry van de Pol en Michelle van Dusseldorp)

Als ik je dit zie doen

Dan denk ik

Dan voel ik me

Mijn neiging is dan om

En tegelijkertijd merk ik bij mezelf (invullen
wat in de schaduw staat)

Waar ik nieuwsgierig naar ben



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 7	OEFENING N° 3
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Empathie - Respect - Emotionele stabiliteit – Actief luisteren - Hulpbronnen activeren
VAARDIGHEDEN	Authenticiteit. Luisteren en zelfreflectie

TITEL:	Beer kaarten
---------------	---------------------

DOEL	Realiseren hoe je je voelt en het delen van je gevoelens met anderen
TIJD	20 minuten
MATERIALEN	Beer kaarten
SETTING	Groep
IMPLEMENTATIE	
Stap 1 20 minuten Group	Hoe voel je je op dit moment? Welke beerkaart geeft dat het beste weer voor jou?



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 7	OEFENING N° 4
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Emotionele stabiliteit
VAARDIGHEDEN	Het weer contact maken met jezelf; herkennen van de leereffecten.

TITEL:	De rozenstruik
---------------	-----------------------

DOEL	Luisteren naar jezelf en het reflecteren en leren van jezelf.
TIJD	5-10 minuten
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - Individuele rozenstruik tekening - Krijtjes en pennen
SETTING	<ul style="list-style-type: none"> - Individueel werk
IMPLEMENTATIE	<p>Aan het einde van de sessie wordt elke deelnemer uitgedaagd om 2 inzichten en 1 uitdaging toe te voegen aan zijn/haar Rozenstruik.</p> <p>Toevoegen aan je Rozenstruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 inzichten • 1 uitdaging



SESSIE 8 - HET LEIDEN VAN EEN GESPREK

Doel van de sessie

- Het herkennen van de verschillende gespreksfasen
- Ervaren hoe je een gesprek moet leiden

Geleerde vaardigheden

- Kennis van het 5 fases model
- De structuur van een gesprek herkennen
- Weet hoe en welke vragen u kunt stellen
- Samenvatten en afronden
- Een andere persoon helpen door actief te luisteren

Opleidingsmiddelen

1. Oefening “Het werken met het 5 fasen model” (part 1)
2. Oefening “Het werken met het 5 fasen model” (part 2)
3. Oefening “Vragen in een gesprek”
4. Oefening “Groeien van de rozenstruik”

Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes

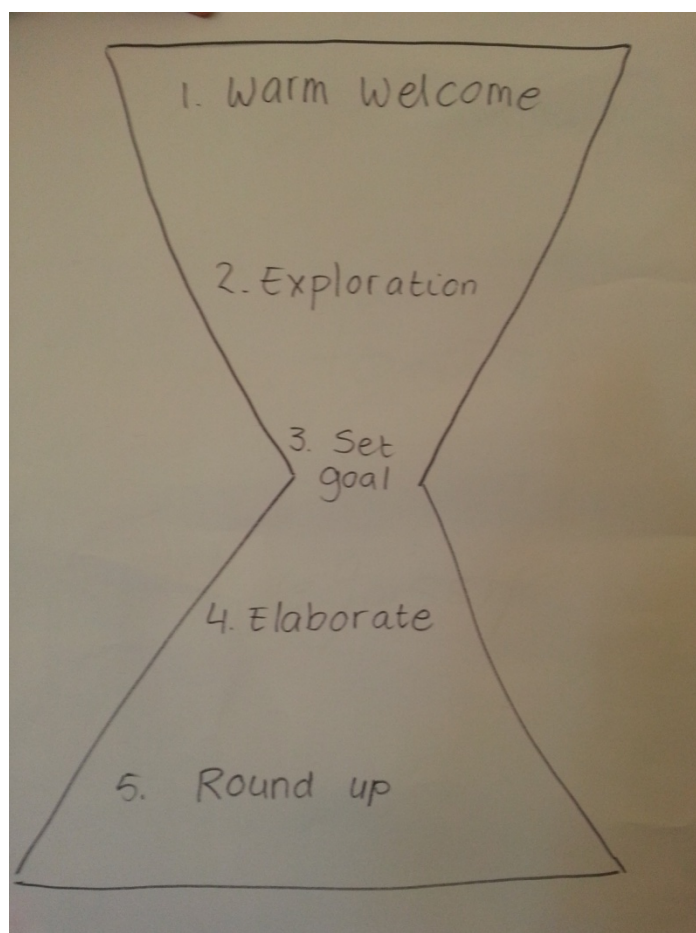


Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 8...	OEFENING N° 1
PROFIELITEM	Een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	Contact maken Een gesprek structureren Samenvatten
TITEL:	Werken met het 5-fasen model

DOEL	Een gesprek voeren in een hulpverleningsgesprek
TIJD	70 minuten
MATERIALEN	Flapover met het gespreksmodel Handout gespreksmodel Werken met het 5-fasen model
SETTING	Kring, alleen, duo en trio
IMPLEMENTATIE	Een gesprek structureren, in 5 fasen
Stap 1 15 minuten Ruimte in een kring	Contact maken Verdeel de groep in twee delen. De helft van de groep zijn de nummers 1 en de andere helft de nummers 2. Laat iedereen rond lopen in de ruimte zonder contact te maken. Na een tijdje (zeg: Freeze), mogen de nummers 1 contact maken, oogcontact, gedag zeggen, handen schudden. De nummers 2 blijven uit contact. Na een tijdje (Freeze) wisselen van rol, dan hebben de nummers 2 contact en de nummers 1 niet. Na de volgende Freeze mag iedereen contact maken. Na een tijdje volgt de laatste Freeze en vraag dan hoe het was: niet in contact te zijn terwijl anderen dat wel waren etc.
Stap 2 25 minuten Kring	Het 5-fasen model (teken op flap, zandlopermodel) Lees of vertel de belangrijkste punten uit de handout. Fase 1: Warm welkom Fase 2: Verkenning: waar gaat het verhaal, het probleem over? Fase 3: Wat wil de verteller? En wat verwacht hij van jou? (Als de ander dingen van jou verwacht die je niet kan doen, dan is dit het moment om dat te zeggen) Fase 4: Uitwerken van het verhaal, het probleem Fase 5: Afronden Het doel van dit model is afstemmen van de verwachting over het gesprek en structuur geven aan het gesprek. Over het algemeen kun je zeggen dat de gesprekspartner bepaalt waar het gesprek over gaat en jij bepaalt hoe het gesprek verloopt.
Stap 3 10 min. interview	Introductie van fase 1 en 2 in tweetallen. Een warm welkom en verkenning door de persoon naast je te interviewen op een warme manier a.d.h.v. de volgende vragen:

<p>10 min. plenair Tweetalen Kring</p>	<p>Wat heeft deze training je tot nu toe gebracht? Welk instrument, welke vaardigheid is voor jou helpend in gesprekken?</p> <p>5 minuten per persoon voor het interview en 1 minuut per persoon samenvatting.</p> <p>In de grote groep vat je samen (in 1 minuut) wat de ander gezegd heeft.</p>
<p>Stap 4 10 minuten Kring</p>	<p>Samenvatten op verschillende niveaus</p> <p>Je kan op verschillende niveaus samenvatten: inhoud gevoel betekenis</p> <p>Een samenvatting is een goede manier om naar een volgende fase te gaan. Bijvoorbeeld: “Je vertelde me dat je ruzie had met je partner, je hebt daar vannacht niet door geslapen. Het is moeilijk voor je. Wat zou je hiermee willen, en, wat verwacht je van mij in dit gesprek?</p> <p>Van fase 2 naar fase 3, zie je?</p>





Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 8...	OEFENING N° 2
PROFIELITEM	Een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> - Het herkennen van de 5 fasen in een gesprek - Het oefenen van de 5 fasen in een gesprek
TITEL:	Werken met het 5-fasen model, deel 2

DOEL	Een gesprek voeren in een hulpverleningscontact
TIJD	75 minuten
MATERIALEN	Flapover met het model Chatlog Handout 5-fasen model
SETTING	Kring, alleen, duo, trio
IMPLEMENTATIE	Een gesprek structureren in 5 fasen
Stap 1 10 minuten Kring	<p>Maak de gesloten vraag open</p> <p>De eerste persoon stelt een gesloten vraag: Vond je de koffie lekker? De persoon ernaast geeft geen antwoord op die vraag, maar maakt de vraag open: Wat vind je van de koffie? Etc. etc.</p> <p>(Wat zijn voordelen van een open vraag en wat zijn nadelen? Wanneer gebruik je open vragen en wanneer gesloten vragen? Hoe herken je open en gesloten vragen?</p> <p>Gesloten vragen: antwoord met ja of nee, beginnen met een werkwoord (werk je? Is het zo? Doe je dat?)</p> <p>Open vragen: geven meer antwoordmogelijkheden, beginnen met een vraagwoord: wat, hoe, wie, waar. Wees voorzichtig met de waarom-vraag, geeft het gevoel te moeten verdedigen).</p>
Stap 2 10 minuten Tweetallen Plenair: Kring	<p>Analyseer een chatlog</p> <p>In tweetallen analyseer je een chatlog. Waar zie je de 5 fasen?</p>
Stap 3 45 minuten drietallen	<p>Oefening in drietallen</p> <p>Persoon 1 brengt een klein probleem in. Iets wat echt speelt. Geef je gesprekspartner de mogelijkheid om vragen te stellen en structuur aan te brengen in het gesprek. Als er een gesloten vraag wordt gesteld: antwoord met ja of nee.</p>



	Probeer alle 5 fasen en maak een samenvatting na fase 2 en na fase 4. De derde persoon observeert en maakt aantekeningen 10 minuten gesprek, 5 minuten nagesprek. De observator geeft feedback. Wat zag en hoorde je (wees concreet en specifiek, oordeel niet, beschrijf gedrag. Het gaat niet om de persoon, maar om het gedrag). Wissel 2 keer van rol.
Stap 4 10 minuten Kring	Uitwisselen in de groep Kijk nogmaals naar de 5-fasen: warm welkom, luisteren, vragen stellen, samenvatten en last but not least: het doel bepalen!

Lees de onderstaande chat en ga na of je de vijf fasen van de gespreksstructuur herkent in het gesprek.

Naam of nickname: Kees

Onderwerp: ik voel me zo enorm eenzaam momenteel !!!

Tijd	Naam	Regel
15:34:51	Sensor	Hallo Kees
15:35:13	Kees	Hallo
15:35:21	Sensor	voel je je zo eenzaam?
15:36:33	Kees	ja, momenteel hel erg, ik zit midden in een scheiding, moest huis en haard verlaten, zit nu op een kamertje vier hoog achter....ps ik typ niet zo snel..
15:36:44	Sensor	dat geeft niets
15:36:52	Sensor	hoelang zit je daar?
15:37:06	Kees	vanaf de zomer
15:37:43	Sensor	jeetje zeg..
15:37:47	Sensor	dat is nogal wat
15:37:56	Sensor	hoe is dat zo gekomen?
15:39:37	Kees	had een relatie van ruim 4 jaar en een zoontje van 1, ik heb niets aan zien komen, ze zag het ineens niet meer zitten, ze heft geen enkel signaal afgegeven....???



- 15:40:08 Sensor wat zul je geschrokken zijn..
- 15:40:29 Sensor en nu zit jij op een kamertje alleen?
- 15:42:26 Kees ja,de eerste paar maanden leef je in een roes,automatische piloot aan ,gewoon door gaan ,50 uur per week gaan werken,en afgelopen vrijdag is de bom gebarsten,ben ik ingestort,en heb me ziek gemeld.
- 15:43:06 Sensor de bom gebarsten? wat is er gebeurd?
- 15:43:55 Kees kon me niet meer concentreren op me werk,kan alleen nog maar huilen - janken e.d.
- 15:44:19 Sensor en nu zit je alleen thuis?
- 15:45:22 Kees ja,de "vrienden" ?? om me heen zijn achteraf gezien ook maar vage kennissen,weinig contact met familie band,dus inderdaad vaak alleen thuis
- 15:45:49 Sensor Als ik je goed begrepen heb woon je dus sinds kort op een kamertje na een onverwachte scheiding. Je hebt je in eerste instantie op je werk gestort maar dat ging niet lang goed en je bent nu ziek thuis. Je voelt je vreselijk eenzaam en verdrietig. Klopt het zo?
- 15:46:55 Kees ja,zo beetje wel.heb contact gezocht met mijn huisarts,die heeft mij verwezen naar een psycholoog.
- 15:47:30 Sensor hoe vind je dat?
- 15:48:31 Kees ik denk dat ik daar heel veel aan kan hebben,kan ik tenminste me " ei " kwijt,dat kan ik dus momenteel niet,vandaar ook dit contact..
- 15:48:54 Sensor Fijn dat je daar hulp bij krijgt die je aanspreekt.
- 15:49:26 Sensor Wat zou je nu het liefste willen?
- 15:50:53 Kees meer contact met mensen,en contact met iemand die ook alleen is of eenzaam is,om samen er over te kunnen praten,,,,een "maatje "dus.....p.s.chat ik nu met een vrouw of met een man ?????
- 15:52:24 Sensor ik ben een vrouw
- 15:52:39 Sensor Je zoekt contact en hoe wil je dat ik je daarbij help?
- 15:54:01 Kees oke,klinkt stom maar bij een vrouw kan ik meer kwijt,bij een man is er toch een soort schaamte gevoel
- 15:55:02 Sensor Ok
- 15:55:13 Kees ik kijk ook vaak op internet,naar diverse dating sites,maar de meeste zijn erg commercieel,moet je vet voor betalen...weet jij nog sites waar je op



een normale manier contacten kan leggen

- 15:56:43 Sensor Wil je dat ik met je mee zoek om in contact te komen met vrouwen voor dating?
- 15:57:10 Kees tja, dating, maar eigenlijk ook wel lotgenoten..beide eigenlijk..
- 15:57:53 Sensor Lotgenotencontact, maar dan net iets meer?
- 15:58:07 Kees ik zoek niet iemand voor relatie-sex e.d.,nee ik zoek echt een maatje waar ik mee kan praten.....
- 16:04:34 Sensor Dat is lastig zeg
- 16:06:16 Sensor ik heb geen standaardlink voor je
- 16:06:48 Kees tja ik heb ook lopen zoeken,meestal op die dating sites,vind je van die gefrusteerde huismoeders die maar 1 ding willen,en dat zoek ik dus niet.
- 16:07:08 Sensor ik heb wel iest gevonden bij psychologiemagazine
- 16:07:19 Sensor <http://www.psychologiemagazine.nl/web/Vraag-advies/Vraagadvies-atm-z/>
- 16:07:29 Sensor misschien kun je daar iets tussen vinden
- 16:08:29 Kees oke bedankt.....!!!
- 16:09:29 Sensor kun je daar wat mee?
- 16:10:26 Kees yes, bedankt voor alles,als ik het nodig vind,weet ik jouw –jullie te vinden.....thanks !!!!!
- 16:10:34 Sensor je bent altijd welkom! Graag gedaan.
- 16:11:24 Kees doeiiiiii--!!!!!



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 8	OEFENING N° 3
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Een gesprek leiden
VAARDIGHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> - Verschillende soorten vragen (open en gesloten) - Het herkennen van de 5 fasen in een gesprek - Het oefenen van de 5 fasen in een gesprek

TITEL:	Vragen in een gesprek
---------------	------------------------------

DOEL	Het voeren van een gesprek in een helpend contact en het structureren van een gesprek in 5 fasen
TIJD	75 minuten
MATERIALEN	Flap-over met het model Chatlog Handout met het 5 fasenmodel
SETTING	Cirkel en drietallen
IMPLEMENTATIE	
Stap 1 15 minuten Circle	De gesloten vraag openen De eerste persoon vraagt een gesloten vraag: Heeft u uw koffiepauze gehad? De volgende persoon beantwoordt niet die vraag, maar hij maakt het open: wat vond u van de koffiepauze? Enzovoort. (Wat zijn de voordelen / nadelen van een open vraag en wat zijn de nadelen? Wanneer gebruik je open en wanneer gesloten vragen en hoe kan je ze herkennen? Gesloten: beantwoorden met ja of nee, beginnend met een werkwoord (werk je, is Open, geeft ruimte om meer te vertellen (begint met: wat, hoe, wie, waar, wees voorzichtig met waarom, het geeft het gevoel om te verdedigen).
Stap 3 45 minuten Trio's	Oefen in groepen van drie personen Eén persoon vertelt iets over een klein probleem. Geef uw conversatiepartner de gelegenheid om vragen te stellen en wat structuur te geven in het gesprek. Wanneer er een gesloten vraag staat, zeg alleen ja of nee. Probeer over alle 5 fasen te denken, maak een samenvatting na fase 2 en na fase 4. De derde persoon maakt observatie en neemt notities.



	<p>10 minuten gesprek, 5 minuten spreken het door, met waarnemer feedback geven. Wat heb je gezien en gehoord (wees concreet en specifiek, beoordeel niet, beschrijf gedrag, het gaat niet om de persoon zelf).</p> <p>Wissel van rol.</p>
<p>Stap 4</p> <p>15 minuten</p> <p>Setting circle</p>	<p>Uitwisseling in de groep</p> <p>Kijkend naar alle 5 fasen: warm welkom, luisteren, vragen stellen, samenvatten en last but not least: setting goals!</p>



SESSIE 9 - HULPBRONNEN ACTIVEREN

Doel van de sessie

- Ontdek de middelen in jezelf en de anderen
- Empowering door de toegang tot eigen middelen te vergemakkelijken

Geleerde vaardigheden

- In staat zijn om innerlijke kracht en middelen te identificeren
- Help een andere persoon om toegang te krijgen tot zijn / haar middelen
- Verbeteren van zelfvertrouwen
- In staat zijn om verschillende soorten vragen te gebruiken om te helpen met het verbinden met bronnen

Opleidingsmiddelen

1. Oefening “De levensboom”
2. Oefening “Herinneren van hulpbronnen”
3. Oefening “Beer kaarten”

Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 9	OEFENING N° 1
--------------------	----------------------

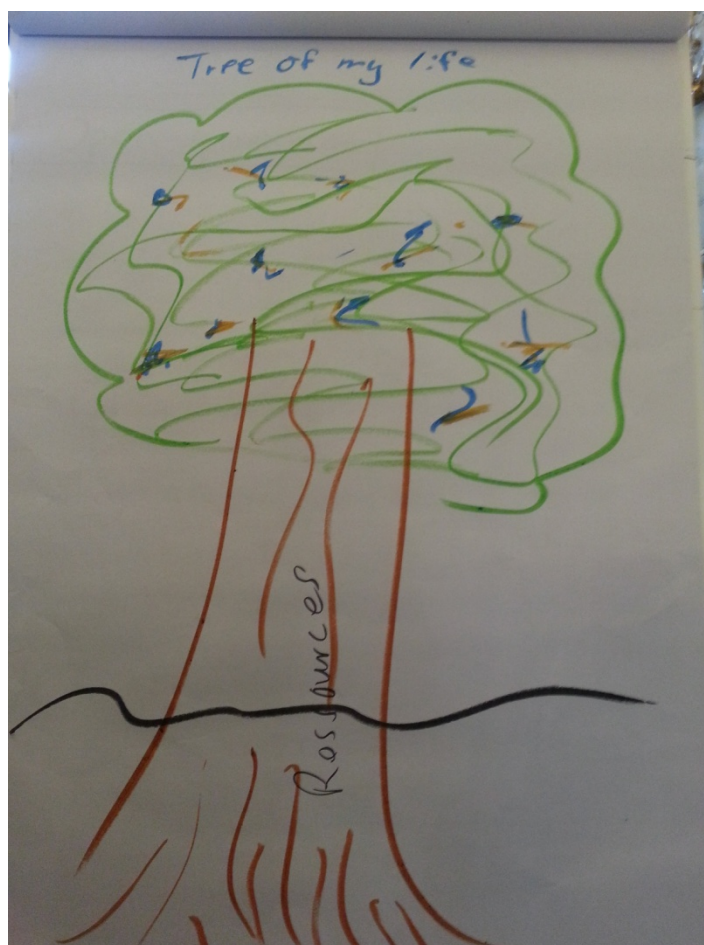
PROFILE ITEM	Hulpbronnen activeren, Emotionele Stabiliteit
VAARDIGHEDEN	De ontdekking van uw eigen middelen geeft u een beter gevoel voor het ontdekken van de mogelijke bronnen van anderen.

TITEL:	De levensboom
---------------	----------------------

DOEL	Ontdek hulpbronnen in je eigen levensverhaal, en voel daarbij wat je kan bieden als bronnen.
TIJD	1.5 uur
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> - 1 flap-over blad per deelnemer - krijtjes - stiften
SETTING	Individueel werk, werk in kleine groepen, discussie in de algemene groep
IMPLEMENTATIE	
<p>Stap 1</p> <p>30-40 minuten</p> <p>Individual work</p>	<p>De deelnemers ontvangen flap-over papier, waskrijtjes en stiften.</p> <p>Ze krijgen de taak om hun “levensboom” te tekenen en tekst toe te voegen. De tekening van de boom moet groot zijn. De middelen worden ingevoerd als antwoorden op de vragen.</p> <p>De boom moet bestaan uit het volgende:</p> <p>Wortels:</p> <p>Waar zijn mijn bronnen van kracht?</p> <p>Wat geeft me mijn zelfvertrouwen?</p> <p>Welke ervaringen helpen me?</p> <p>Waar kom ik vandaan?</p> <p>Stam:</p> <p>Waar sta ik?</p> <p>Wat is goed voor mij?</p> <p>Wat onderscheidt mijn situatie en versterkt mij in deze situatie?</p> <p>Wat ondersteunt mij?</p>



	<p>Kroon:</p> <p>Wat zijn mijn doelen? Wat helpt me? Waar moet ik nog aan werken? Wat zijn mijn ideeën? Wat zijn mijn dromen?</p> <p>Fruit;</p> <p>Wat wil ik later oogsten? Wat wil ik doorgeven?</p>
<p>Stap 2 15-30 minuten Groepjes van drie</p>	<p>In groepen van drie geven de deelnemers hun bomen aan elkaar en bespreken ze dan</p>
<p>Stap 3 15-30 minuten Cirkel</p>	<p>Bespreking van de ervaring in de grote groep</p>
<p>NOTE</p>	<p><i>"In your own story you will find the resources that you need."</i></p> <p>Milton Erickson</p>





Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 9	OEFENING N° 2
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Hulpbronnen activeren
VAARDIGHEDEN	Tchniek van het vragen stellen

TITEL:	Herinnerende middelen
---------------	------------------------------

DOEL	Leren onderscheiden van verschillende soorten vragen. Leren en oefenen met maieutische vragen.
TIJD	1.5 - 2 uur
MATERIALEN	
SETTING	Werk in kleine groepen, dan discussie over de resultaten in de grote groep
IMPLEMENTATIE	
Stap 1 15 minuten Cirkel	1. Inleiding tot de vier verschillende vragen technieken Vraagtypes: 1. Gesloten vragen Effect: antwoord: ja - nee - misschien 2. Vragen voor informatie Effect: uitbreiding van het probleem 3. Onderzoeksvragen: Waarom? Effect: verdediging en rechtvaardiging 4. Maieutische vragen Effect: kijken onder het oppervlak van communicatie, Potentieel onthullen van nieuwe bevindingen, Activatie van middelen
Stap 2	Wergroepen worden gecreëerd.



<p>45-60 minuten</p> <p>Groepje van 4</p>	<p>In elke groep presenteert een lid een persoonlijk probleem.</p> <p>De anderen vragen geleidelijk vragen van type 1-3.</p> <p>Het lid van de groep die zijn of haar probleem heeft ingebracht, verlaat de kamer.</p> <p>De overige leden van de groep analyseren samen welke maieutische vragen mogelijk kunnen zijn.</p> <p>De daaruit voortvloeiende vraag wordt dan aan de persoon geplaatst die het probleem heeft ingebracht.</p> <p>Hij of zij denkt na over de resultaten en geeft dan feedback aan de anderen.</p> <p>Ze spreken het allemaal kort na.</p> <p>De andere leden van de groep presenteren dan weer een persoonlijk probleem.</p>
<p>Stap 3</p> <p>15-30 minuten</p> <p>Dele in de grote groep</p>	<p>Het delen van de ervaring en de resultaten van de groepjes en de discussie in de plenaire groep</p>



Opleidingsmiddelen

SESSIE N° 9	OEFENING N° 3
--------------------	----------------------

PROFILE ITEM	Empathie - Respect - Emotionele stabiliteit – Actief luisteren - Hulpbronnen activeren
VAARDIGHEDEN	Luisteren, Authenticiteit en zelfreflectie

TITEL:	Beer kaarten
---------------	---------------------

DOEL	Realiseren hoe je je voelt en het delen van je gevoelens met anderen
TIJD	20 minuten
MATERIALEN	Beer kaarten
SETTING	Groep
IMPLEMENTATIE	
Stap 1 20 minuten Group	Hoe voel je je op dit moment? Welke beerkaart geeft dat het beste weer voor jou?



SESSIE 10 - EVALUATIE EN AFSLUITING

Doel van de sessie

- Zelfbewustzijn van de persoonlijke reis door de cursus
- Oogsten van de geleerde vaardigheden
- Evaluatie van de training

Geleerde vaardigheden

- Identificatie van de belangrijkste prestaties en persoonlijke groei
- Het identificeren van ontwikkelpunten en vaardigheden die verder verbeterd kunnen worden
- De stappen van de cursus kunnen beoordelen en evalueren
- De waarde van de trainingservaring delen met de groep en de trainers

Opleidingsmiddelen

1. Oefening “oogsten van verworven vaardigheden”
2. Evalueren van de training (deepen stap 1 oefening 1)
3. Onderwerpen uitdiepen die in de verdere training worden uitgediept (deepen stap 3 oefening 1)
4. Oefening “Positief roddelen”
5. Het afsluiten van deze fase met de groep en informatieve geven over het vervolg, 50 uur praktijk (is afhankelijk van de doelgroep en de praktijk)

Tijdsschema: 4 uur, inclusief pauzes



Opleidingsmiddelen

SESSIE N°10	OEFENING N°1
--------------------	---------------------

PROFILE ITEM	Hulpbronnen activeren
VAARDIGHEDEN	Samenvatten en evalueren. Kennisbewustzijn en verworven vaardigheden.

TITEL	Leren en geworden vaardigheden
--------------	---------------------------------------

Doel	Geef waarde en waardering voor de persoonlijke en groepsreis door deze training
Tijd	1.5 uur
MATERIALEN	Flip over en stiften Persoonlijke tekening “De rozenstruik”
SETTING	Plenair en in kleine groepjes
IMPLEMENTATIE	
<p>Stap 1: 30 minuten in circle</p>	<p>Samenvatting van de cursus:</p> <p>De trainer nodigt de deelnemers uit om terug te gaan met de herinnering aan de sessies van de training, de inhoud, de leerervaringen, de groep.</p> <p>De trainer kan de pagina's van de flipchart omdraaien om de stappen te onthouden.</p> <p>Bij de gelegenheid is het mogelijk om te verifiëren of de leervolgorde helder was en als sommige onderdelen nog moeilijk te hanteren zijn</p>
<p>Stap 2: 30 minuten in groepjes van 4</p>	<p>Deel de deelnemers in groepen van 4 personen. Iedereen brengt hun tekening in de groep met hun laatste rozenstruik.</p> <p>Zij zullen uitwisselen op de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat bracht deze cursus voor mij? Wat heb ik geleerd? • Welke vaardigheden zijn nuttig voor me in gesprekken? • Hoe en waar kan ik gebruiken wat ik heb geleerd? • Wat heb ik op persoonlijk niveau ervaren? • Welke aspecten zou ik verder moeten verdiepen?



<p>Stap 3: 30 minuten in grote groep</p>	<p>Plenair delen van de resultaten van de groepsuitwisseling. Identificeer en let op de onderwerpen die verder moeten worden verdiepen in de 50 uur (individueel en voor de hele groep)</p>
--	---



DEEL 3

PRAKTIJK EN VERDIEPING

50 UUR



Oefen in professionele omgeving en leer verdiepen

Gerichte verfijning van luistervaardigheden

Aan het eind van de training van 40 uur trainen de trainers de volgende 50 uur oefening en verdieping volgens de verworven kennis en specifieke behoeften van de bepaalde doelgroep en rekening houdend met de context (formeel, niet formeel of informeel) waar de vaardigheden worden gebruikt

Het is ten eerste aan te bevelen om een deel van de 50 uur te gebruiken voor extra sessies van groepsopleiding, met name om een aantal van de 6 hoofdvaardigheden die het profiel van de luisteraar maken, te verduidelijken en op te leiden. Trainers moeten de uitkomst van de evaluatie in sessie 10 overwegen en de aanvullende sessies dienovereenkomstig plannen.

Extra hulpmiddelen om de luistervaardigheden verder te verbeteren en uit te oefenen, worden hieronder voorgesteld. Trainers kiezen voor de meest bruikbare en toegewijde aan de leercontext en passen ze aan bij de verschillende doelen van de deelnemers en hun behoeften.

De 50 uur verdieping en praktijk vereisen derhalve een goed gedefinieerde planning met gepersonaliseerde doelstellingen en inhoud.

Met betrekking tot de methodologie kan het een combinatie zijn van trainingsmethoden en hulpmiddelen die hieronder worden genoemd.

Methoden en gereedschappen voor de praktijk

Oefeningen voor extra groepsessies

Sommige oefeningen die al in de 40 uur sessies werden gebruikt, zijn de belangrijkste instrumenten om luistervaardigheden te versterken en te verfijnen en kunnen in de 50 uur in groepsessies worden verwezenlijkt. De volgende oefeningen worden in het bijzonder aanbevolen:

- Geef ruimte in een gesprek (sessie 2)
- Geef de inhoud terug (sessie 2)
- Kernemoties - case management (sessie 3)
- Geef het gevoel terug (sessie 3)
- Positieve staat instellen (sessie 3)
- Geef empathische reacties (sessie 5)
- Spiegelen (sessie 6)



- Geef het gevoel en de waarde terug (sessie 6)
- Het Innerteam (sessie 7)
- Luister naar jezelf (sessie 7)
- Vragen in een gesprek (sessie 8)
- Herinneringen van middelen (sessie 9)

Informatie over aanvullende oefeningen - die een grotere mate van complexiteit hebben - is beschikbaar in de toolbox "Luistervaardigheden" op de website.

Casusbespreking en intervisie

Casussen bespreken en intervisie oefeningen worden sterk aanbevolen in de 50 uur praktijk. De trainer zal schriftelijk zaken voorbereiden (zie voorbeelden in sessie 3 van deze handleiding) of vragen de deelnemers om een ervaring te delen.

Rollenspel

Gesimuleerde gesprekken om luistervaardigheden op te trainen zijn een zeer krachtig instrument. Als voorbeeld ziet u het gereedschap 'Een gesprek met Laura' op de volgende pagina's.

Speciale situaties

Rollenspelen kun je toespitsen op specifieke situaties die de deelnemers in het werk/praktijkveld tegenkomen. Je kunt de oefeningen dus toespitsen naar gelang de behoeften van de doelgroep.

Bijvoorbeeld op het gebied van geestelijke gezondheid en emotionele ondersteuning: crisisinterventie, zelfmoordpreventie, psychische ziekte, geweld en agressie (in de familie, pesten, bulbing), kwetsbare mensen, herhalende bellers. Opleidingsinstrumenten voor crisissituaties zijn toegankelijk op de website van IFOTES - project QuaLiS ([klik hier](#)).

Supervisie

Face to face, online of in kleine groepjes. Geeft de supervisie bij de trainer een nuttige feedback aan de deelnemers om hun luistervaardigheden te verbeteren en hun moeilijkheden in de praktische toepassing van deze vaardigheden aan te pakken. Het gebruik van het innerlijke

teammodel (Sessie 7) wordt aanbevolen, om zich te concentreren op gevoelens over specifieke of terugkerende gevallen of situaties.

Werk in groepen van collega's

Gezicht voor gezicht in koppel of in kleine groepen, werken in collega's is een nuttige manier om te verbeteren, dankzij het luisteren, opmerkingen en ondersteuning van collega's, in een klimaat van vertrouwen en wederzijds begrip. Het gebruik van het innerlijke teammodel wordt hier ook aanbeveeld.

Zelfwaarneming en Zelfevaluatie

Deelnemers zullen worden aangemoedigd om zelfobservatie te doen op het werk, in hun vrijwilligerswerk of in het persoonlijke leven. Er kunnen hulpmiddelen voor zelfbeoordeling worden gegeven om hen te helpen in dit proces. Ideaal gezien zou deze activiteit verbonden moeten zijn met supervisie en intervisie.

Literatuur en Films (Zelfstudie)

Deelnemers zullen hun kennis ook integreren door boeken en artikelen te lezen die door de trainers worden aanbevolen en films kijken waar ze verschillende situaties herkennen waarin luistervaardigheden op een passende manier worden gebruikt, of niet, en de gevolgen hiervan in de relaties.

Een lijst met films en bibliografie in verschillende talen is beschikbaar op de website "Luistervaardigheden".

Mogelijke verdeling van de 50 uur

Aanvullende groepstraining	8 uur
Casussen bespreken en intervisie	8 uur
Speciale situaties	8 uur
Supervisie	8 uur
Tweetallen	8 uur
Zelfstudie (lezen and films)	6 uur
Zelfobservatie en evaluatie	4 uur
TOT	50 uur

AANVULLENDE TRAINERSGEREEDSCHAPPEN

50 UUR	ROLLENSPEL
---------------	-------------------

PROFILE ITEM	Empathie - Respect - Emotional stabiliteit – Actief luisteren - Het gesprek leiden – Hulpbronnen activeren
VAARDIGHEDEN	Om een gesprek te kunnen voeren met iemand in nood, met empathie, respect en ondersteuning. Houd jezelf evenwichtig en de mogelijkheid om het gesprek te leiden.

TITEL	Een gesprek met Laura
--------------	------------------------------

DOEL	Het ervaren van luistervaardigheden in een gesprek en individueel assessment
TIJD	30-40 minuten voor elke deelnemer
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies voor de trainer en de actrice • Verdere informatie over de rol voor de actrice • Recorder/opnameapparatuur • Telefoon (als je het gesprek via de telefoon voert) • Score formulier • Computer
SETTING	<p><u>Voor een face to face gesprek:</u> een rustige kamer waar u niet onderbroken wordt, met comfortabele stoelen. De luisteraar en de actrice die de rol van Laura speelt, zitten dicht bij de manier waarop ze zich meer comfortabel voelen. Tijdens het gesprek zal de trainer buiten zicht zijn, in stilte opnemen en de trainer zal nooit ingrijpen.</p> <p><u>Voor een telefoongesprek:</u> de trainer en de actrice zijn in een rustige kamer. De deelnemer / luisteraar wordt per afspraak telefonisch gebeld. Hij kan thuis of op een andere rustige plaats zijn, waar hij niet wordt gestoord of onderbroken.</p>
IMPLEMENTATIE	
STAP 1	De trainer maakt een afspraak met elke deelnemer die aan de beoordeling deelneemt, hetzij voor een persoonlijk gesprek of voor een telefoontje
STAP 2	Bij de vergadering of het begin van het gesprek zorgt de trainer ervoor dat de deelnemer over het proces wordt geïnformeerd (inclusief de opname) en geeft informatie over hoe het gesprek aan te pakken. Wanneer alles voor de luisteraar duidelijk is, trekt de trainer zich terug en schakelt hij over naar de actrice.
STAP 3	Het gesprek tussen Laura en de luisteraar/deelnemer begint (zie instructies voor de actrice op de volgende pagina's). Het duurt ongeveer 15 - maximaal 20 minuten.
STAP 4	De trainer neemt weer de leiding en heeft een korte briefing met de luisteraar.
STAP 5	De trainer vult het opnameblad in en brengt het geluidsbestand over op een computer



Instructie voor (telefoon)gesprek

Datum van telefoongesprek:

Tijd van telefoongesprek:

Deelnemers code:

Beste acteur (A) en beoordelaar (R)

Hieronder staan de instructies voor het gesprek. Zorg ervoor dat voor het gesprek begint:

- De beoordelaar een pen heeft en de instructie
- De acteur voorbereid is op zijn rol
- Je in een stille omgeving bent waar je niet gestoord wordt.
- Je technische apparatuur goed werkt
-

Zodra deze voorwaarden voldaan zijn kan de beoordelaar het gesprek beginnen:

R: Hallo, mijn naam is... en je hebt dit gesprek in het kader van het EmPoWering Erasmus+ waarvoor je een training hebt gevolgd over luistervaardigheden. Ben je nu in de gelegenheid om gedurende 20 minuten te spreken?

R: We nemen dit gesprek op, zodat we het achteraf goed kunnen beoordelen. Heb je hier vragen over?

R: Als je instemt met wat we hierboven besproken hebben, kan je dat dan nu aangeven? Daarna kunnen we beginnen met het gesprek,

[wacht tot de deelnemer akkoord gaat]

[begin opname]

R: Dank voor de toestemming om het gesprek op te nemen

Je gaat een gesprek hebben met een jonge vrouw. Voor jou is het doel van dit gesprek is om de situatie van de beller te begrijpen en haar te ondersteunen. We vragen je om een goede luisteraar te zijn voor de beller. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat je empathisch bent, de beller respecteert, actief luistert, zelf emotioneel stabiel bent, de resources van de beller activeert, en het gesprek structureert. Laat het gesprek 10-15 minuten eindigen.

Heb je verder nog vragen?

[Zorg ervoor dat alles duidelijk is en de opnames nog steeds lopen. Geef dan de telefoon aan de acteur of stuur diegene naar de ruimte voor het gesprek met de auteur]

A:



Hoi, mijn naam is Laura, en ik ben erg verward en wil met iemand praten. Ik ben alleen thuis omdat mijn vriendje weer eens op training is, en ik weet niet waar ik nu met de chaos in mijn hoofd naar toe moet...

(Laat nu een pauze voor vragen van de deelnemer).

A: Ik ervaar aardig wat stress op mijn werk, en daarbij komt loop mijn relatie al een tijdje niet lekker. Ik en mijn vriendje hebben vaak ruzie en zien elkaar weinig omdat hij zoveel werkt. Het is niet meer zoals het was, en soms vraag ik me af of jullie nog wel een toekomst samen hebben. *Pauze.* Tegelijkertijd willen we graag een familie samen beginnen. Op dit moment ben ik vooral in de war.

(laat nu een pauze vallen zodat de deelnemer dit onderwerp verder kan uitvragen, als dat niet gebeurt kan je verder praten over je werk, zie hieronder)

A: Zoals gezegd ervaar ik ook nog veel stress op mijn werk. Mijn leidinggevende is voor langere tijd afwezig door ziekte, wat betekent dat ik er samen met een andere collega alleen voor staat, en veel meer werk moet doen. Op zich is dit geen probleem, omdat ik het werk leuk vind, en ik ook graag meer verantwoordelijkheid neem, maar de directeur heeft nu mijn collega een hogere functie aangeboden, en dat vind ik oneerlijk.

(laat pauze voor verdere vragen)

A: Al deze gebeurtenissen zorgen ervoor dat ik erg slecht slaap. Overdag ben ik moe, heb ik geen energie, en voel ik me uitgeput. Dit verrast me, omdat ik normaal een opgewekt en energiek persoon ben. Dit ken ik niet van mezelf...

Laat pauze voor verder vragen over psychisch welzijn).

Wanneer de luisteraar het gesprek niet na 15 minuten eindigt, maak er dan zelf een einde aan na een max van 20 min. (wees vriendelijk, geef aan dat het gesprek je geholpen heeft, en bedank de luisteraar).

R: Hallo, daar ben ik weer. Dank voor het meedoen met onze metingen, je helpt ons daar enorm mee. Heb je nog vragen na het gesprek met de actrice

Nogmaals dank je wel voor het meedoen!

[Stop opname]

Instructie voor direct na het gesprek

- Zorg ervoor dat datum, tijd gesprek en deelnemer code bovenaan dit doc staan.
- Plaats de audio file op een computer en zorg dat de deelnemer code in de file naam staat

Instructie voor de beoordelaar

- Zorg ervoor dat je de instructies op het beoordelaar formulier volgt.

- Zorg ervoor dat datum, tijd gesprek en deelnemer code bovenaan het beoordelaar formulier staan
- Voeg ook je beoordelaar code toe..

Instructie voor de acteur/actrice

Stel jezelf voor met je eerste naam en begin het gesprek door aan te geven dat je erg verward bent en met iemand wil praten. Je bent alleen thuis omdat je vriendje weer eens op training is, en je weet niet waar je nu met je chaos in je hoofd naar toe moet. *(Laat nu een pauze voor vragen van de deelnemer).*

Je ervaart aardig wat stress op je werk, en daarbij komt dat je relatie al een tijdje niet lekker loopt. Jij en je vriendje hebben vaak ruzie en zien elkaar weinig omdat hij zoveel werkt. Het is niet meer zoals het was, en soms vraag je je af of jullie nog wel een toekomst samen hebben. *Pauze.* Tegelijkertijd wil je graag een familie samen beginnen. Op dit moment ben je vooral in de war. *(laat nu een pauze vallen zodat de deelnemer dit onderwerp verder kan uitvragen, als dat niet gebeurt kan je verder praten over je werk, zie hieronder)*

Zoals gezegd ervaar je ook nog veel stress op je werk. Je leidinggevende is voor langere tijd afwezig door ziekte, wat betekent dat jij er samen met een andere collega alleen voor staat, en veel meer werk moet doen. Op zich is dit geen probleem, omdat je het werk leuk vindt, en je ook graag meer verantwoordelijkheid neemt, maar de directeur heeft nu jou collega een hogere functie aangeboden, en dat vind je oneerlijk. *(laat pauze voor verdere vragen)*

Al deze gebeurtenissen zorgen ervoor dat je erg slecht slaapt. Overdag ben je moe, heb je geen energie, en voel je je uitgeput. Dit verrast je, omdat je normaal een opgewekt en energiek persoon bent. Dit ken je niet van jezelf.

(Laat pauze voor verder vragen over psychisch welzijn).

De Beller:

De beller is de 27-jarige Laure, die op kantoor werkt. Laura is een opgewekt en open persoon die graag voor andere zorgt, en altijd een luisterend oor heeft voor de noden van haar vrienden. Ze heeft een sterke en goede relatie met haar ouders en haar broer en onderhoud haar contacten en haar vriendschappen. Ze houdt van haar kat, van koken en bakken, en ze speelt regelmatig badminton.

Huidige situatie van de beller:

Laura heeft 3 jaar een relatie met een elektricien die 2 jaar ouders is. Ze willen graag een gezin beginnen, en zijn een jaar geleden gaan samen wonen. Laura's kat is ook meeverhuist. Laura's vriend Andreas zit nu midden in een 6 maanden durende kwalificatie periode, wat inhoudt dat hij vaak trainingen moet volgen in een andere stad tijdens de werkweek. In het weekend moet hij ook vaak werken, bijvoorbeeld op prive bouwplaatsen, om zijn inkomen te vergaren. Laura kan daar begrip voor opbrengen en is content dat haar



partner geld opzij zet voor hun toekomst. Aan de andere kant vindt ze het vervelend om alleen te zijn en voelt ze zich verwaarloosd omdat haar partner zo vaak van huis is. Stiekem wil ze dat haar partner meer thuis is, maar dat durft ze niet te zeggen omdat ze weet dat hij goed bezig is steeds vaker hebben ze ruzie om kleine dingen. Deze ruzies beginnen vaak in het weekend, wanneer Andreas moe is en alleen op de bank ligt, terwijl Laura naar buiten wil en vrienden wil ontmoeten. Vroeger speelden ze samen badminton, wat nu ook steeds minder gebeurt.

Laura werkt voor een auto dealer, op kantoor als verkoper. Ze heeft een training als kantoor medewerker gevolgd bij dit bedrijf en is vervolgens aangenomen. Ze vindt het werk leuk, en kan het goed vinden met haar baas en haar collega's. Maar, door ziekte van een van haar collega's, die office manager was, is de werkdruk voor Laura toegenomen. Aan de ene kant vindt ze het fijn om meer autonoom te werken, en nodig te zijn, en klaagt ze niet over het extra werk. Graag zou ze meer verantwoordelijkheid hebben, bijvoorbeeld om te werken bij HR, en ze hoopt dan ook stiekem op promotie door haar goede inzet. De laatste tijd echter heeft ze het gevoel dat haar baas ontevreden is over haar werk, en dat ze onredelijk is wanneer dingen niet perfect zijn. Daarbovenop heeft ze de positie van afdelingsmanager aan een derde collega aangeboden nu de office manager ziek is. Laura vindt dit oneerlijk, omdat deze collega wellicht langer bij het bedrijf werkt, maar minder toegewijd en betrouwbaar is dan Laura, meer tijd op het internet surft tijdens werktijd en ook nog eens zich ziek meldt zonder ziek te zijn.

Biografische informatie

Laura is de oudste van 2 kinderen en opgegroeid in een beschermende familie omgeving. Ze is opgevoed door beide ouders. Ze kan het goed vinden met haar ouders en heeft een hechte band met haar moeder, die ze dagelijks belt. Toen Laura 12 jaar was, kreeg haar moeder borstkanker en moest Laura verschillende taken in het huishouden overnemen, en voor haar 3 jaar jongere broer zorgen. Dit zorgde voor erkenning binnen de familie, en ze was ook trots op zichzelf. Haar moeder heeft de ziekte overleefd en haar ouders reizen veel nu de kinderen uit huis zijn. Laura heeft ook een goede relatie met haar broer, die, hoewel ze elkaar niet vaak zien, vaak berichten uitwisselen en over hun ouders praten.

Laura heeft een prima schooltijd gehad, ze paste goed in haar klas, en had 3 goede vrienden waar ze nog steeds close mee is. Ze is een keer als klassenvertegenwoordiger gekozen, wat ze erg leuk vond. Ze had moeite met sommige vakken (vooral Engels en wiskunde) maar heeft toch de middelbare schaal en een beroepsopleiding voltooid.

Instructie voor de acteur:

- Begin het gesprek met je verzoek zoals boven beschreven
- Begin niet vanuit je zelf over je emotie. Zo krijgt de luisteraar een kans om ernaar te vragen en om samen met jou te werken aan het herkennen van je emoties. JE mag wel praten over lichamelijke gewaarworden, verwarring en je niet lekker voelen (dat mag je meerdere keren doen)



- Wees je ervan bewust dat het leidende gevoel van de beller *teleurstelling* is, een combinatie van woede en triestheid. Maar zorg ervoor dat de beller dit niet zo expliciet benoemd aan het begin van het gesprek
- Wanneer de luisteraar het gesprek niet na 15 minuten eindigt, maak er dan zelf een einde aan na een max van 20 min. (wees vriendelijk, geef aan dat het gesprek je geholpen heeft, en bedank de luisteraar).

AANVULLENDE GEREEDSCHAPPEN VOOR TRAINING

50 UUR	LUISTERVAARDIGHEDEN ASSESSMENT
PROFILE ITEM	Empathie - Respect - Emotionele stabiliteit – Actief luisteren - Een gesprek leiden – Hulpbronnen activeren
VAARDIGHEDEN	Observatie, accuraat luisteren, evaluatie
TITLE	Observeren en beoordelen van de luistervaardigheden
DOEL	Beoordeling van vaardigheden waargenomen in een opgenomen gesprek / telefoongesprek
TIJD	1 – 2 uur voor elk opgenomen gesprek
MATERIALEN	<ul style="list-style-type: none"> • Formulier voor observatie-beoordeling van luistervaardigheden (op de volgende pagina's) • Computer met audioOpgenomen bestand van het gesprek
CASE 1 – assessment of trainees	Als u dit gereedschap gebruikt om de luistervaardigheden van de deelnemers te beoordelen (bijv. Zij spelen de rol van de luisteraar in een gesprek - zie vorige "Conversatie met Laura"), zouden de bekwaamden professionals moeten zijn die niet trainers zijn geweest in de cursus en wie de deelnemers niet kent
IMPLEMENTATIE	Instructies voor waarnemer beoordeling: <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat u de instructies op het blad "Waarnemer-Rating" gebruikt wanneer u uw beoordeling doet • Voeg de datum, tijd en deelnemer code toe aan het blad 'Observer-Waardering' om de opdracht leeg te maken • Voeg ook uw Rater-code toe aan het ratingblad
CASE 2 – oefening for trainees	Als u dit gereedschap gebruikt als oefening voor deelnemers om luistervaardigheden te observeren en te beoordelen, moet u ervoor zorgen dat het gesprek opgenomen is door twee actoren (één in de rol van de luisteraar, een in de rol van een persoon met een specifieke behoefte die luisteren vereist).
SETTING	In Case 2: groep zittend in een cirkel
IMPLEMENTATIE	<ol style="list-style-type: none"> 1. De trainer verdeelt een waarnemerscertificaat aan elke deelnemer en geeft iedereen de tijd om de instructies en de artikelen te lezen. Hij beantwoordt de vragen om te verduidelijken 2. De deelnemers luisteren naar het opgenomen gesprek en nemen kennis van de waargenomen waarden of die welke niet getoond worden. 3. Op het einde vult iedereen hun ratingsheetVergelijking en discussie volgt, gemodereerd door de trainer.



Datum van (telefoon)gesprek:

Tijd van (telefoon)gesprek:

Deelnemers code:

Beoordelaars code:

Beoordelaar score van de luistervaardigheden

Beste beoordelaar,

Hieronder vindt je een aantal statements dat iemands luistervaardigheden beschrijft. Luister aandachtig naar de opname van het gesprek dat je het gekregen. Maak indien nodig aantekeningen tijdens het luister. Zodra je voor jezelf een helder beeld hebt van het luisterproces, vul dan de onderstaande statements voor de vaardigheden en eigenschappen van de luisteraar in. Als je niet zeker bent over een statement, luister dan nog een keer naar (een deel van) de opname om een betrouwbare score te geven.

In een enkel geval zal het niet mogelijk zijn om een betrouwbare score te geven. Scoor dan “niet meetbaar”. Probeer dit zo min mogelijk te doen, voor de analyses is het van belang dat zoveel mogelijk statements ingevuld zijn.

We zien dat in sommige gevallen beoordelaars te positief kunnen zijn. Probeer de beoordelingsschaal in de volle breedte te gebruiken, zodat we verschillen in de kwaliteit van het luisterproces kunnen terug zien.

Q71 basis houding

	Helemaal mee onees				Helemaal mee eens	Niet meetbaar
De luisteraar heeft een open en aandachtige houding (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De luisteraar begint elk gesprek open, ongeacht wat er daarvoor gebeurd is (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De luisteraar nodigt de beller uit om niet alleen over de feiten maar ook over gevoelens te praten (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q72 Stabiliteit

	Helemaal mee on eens				Helemaal mee eens	Niet meetbaar
De luisteraar blijft kalm tijdens stressvolle gesprekken (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De luisteraar zorgt ervoor dat zijn eigen problemen geen invloed hebben op het gesprek met de beller (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q91 Perspectief

	Helemaal mee on eens				Helemaal mee eens	Niet meetbaar
De luisteraar vindt het soms lastig om dingen vanuit andermans perspectief te bekijken (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De luisteraar probeer bij een conflict eerst ieders verhaal te horen voordat hij/zij een beslissing neemt (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Zodra de luisteraar weet dat hij gelijk heeft, neemt hij niet de moeite naar andermans mening te luisteren (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De luisteraar is van mening dat alles meerdere kanten heeft (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q73 respect

	Helemaal mee oneens				Helemaal mee eens	Niet meetbaar
Als de luisteraar met een beller een gesprek heeft luisteren ze naar elkaar (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als de luisteraar naar een beller luistert waardeert de luisteraar de beller als persoon (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer de luisteraar naar de beller luistert respecteert de luisteraar de beller ook al doet hij dingen die de luisteraar niet goedkeurt (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q75 Actief Luisteren



	Helemaal mee oneens				Helemaal mee eens	Niet meetbaar
Als de luisteraar naar de beller luistert is hij/zij zich bewust wat de beller impliciet zegt (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als de luisteraar naar de beller luistert begrijp ik wat hij/zij wil zeggen (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als de luisteraar naar de beller luistert, luistert hij naar meer dan de gesproken woorden (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als de luisteraar naar de beller luistert geeft hij non-verbaal aan dat hij luistert (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als de luisteraar naar de beller luistert geeft hij aan dat hij openstaat voor zijn/haar ideeën (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als de luisteraar naar de beller luistert stelt hij vragen die aangeven dat hij zijn/haar positie heeft begrepen (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Q76 Structuur

	Helemaal mee oneens				Helemaal mee eens	Niet meetbaar
De luisteraar brengt structuur aan een gesprek door samen te vatten en de onderwerpen af te bakenen. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samen met de beller spreekt de luisteraar het doel af van het gesprek (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De luisteraar bespreekt de opties die de beller in gedachten heeft, en als het nodig is voegt de luisteraar mogelijkheden toe (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De luisteraar zorgt voor een goede afsluiting van een gesprek (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q77 De lead nemen



	Helemaal mee oneens				Helemaal mee eens	Niet meetbaar
In een gesprek weet de luisteraar wanneer hij/zij gesloten vragen moet stellen (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In een gesprek maakt de luisteraar interpretaties van de bellers ervaringen (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In gesprek met een beller kan de luisteraar confronterend zijn (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In gesprek met een beller biedt de luisteraar dingen aan die de ander kan leren (4)	<input type="radio"/> a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In gesprek met een beller introduceert of verandert de luisteraar het onderwerp (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q79 grenzen stellen

	Helemaal mee oneens				Helemaal mee eens	Niet meetbaar
In een gesprek stelt de luisteraar zijn grenzen en benoemt ze helder en kalm (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer de beller over de grenzen van de luisteraar overgaat bespreekt de luisteraar dat met hem/haar (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als het nodig maakt de luisteraar afspraken met zijn gesprekspartner (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q78 Activeren van mogelijkheden



	Helemaal mee oneens				Helemaal mee eens	niet meetbaar
In een gesprek maakt de luisteraar de beller bewust waar zijn/haar kracht ligt (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In een gesprek met de beller richt de luisteraar zich erop dat de beller een beter begrip van zichzelf krijgt (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In een gesprek gebruikt de luisteraar bewust de eigen mogelijkheden van de beller om te luisteren (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als het nodig is confronteert de luisteraar de beller van zijn/haar gedrag (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De luisteraar laat weten wanneer hij/zij vindt dat de beller professionele hulp nodig heeft, zonder te ver te gaan (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


Tabel met de inventarie van de oefeningen volgens de 6 profielen

Actief Luisteren	Emotionele Stabiliteit	Empathie	Een gesprek leiden	Hulpbronnen activeren	Respect
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Namen spel ▫ Kennismaken ▫ De AssociatieZon ▫ Luisterverklaringen op de lijn ▫ De luisterthermometer ▫ Geef ruimte in een gesprek ▫ De slechte luisteraar ▫ Feedback regels ▫ Geef de inhoud terug ▫ Senseer het gevoel / Geef het gevoel terug ▫ Het vier-oren model ▫ Spiegelen ▫ Geef het gevoel en de waarde terug ▫ Luister naar jezelf ▫ Beerkaarten ▫ Rollenspel: een gesprek met Laura ▫ Luistervaardigheidsofbeelding 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ De rozenstruik ▫ Luisterverklaringen op de lijn ▫ Vind en sorteer emoties ▫ Core Emotions: case management ▫ Positieve staat ▫ Associatie - Dissociatie ▫ Het innerlijke team ▫ Luister naar jezelf ▫ Het groeien van de rozenstruik ▫ De boom van mijn leven ▫ Beerkaarten ▫ Rollenspel: een gesprek met Laura ▫ Luistervaardigheidsofbeelding 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ “Roddelen” over het andere deel van de groep ▫ Interculturele Psychodrama ▫ Empathie, typische attitudes en empathische reactie ▫ Empathizing met de emoties en gevoelens van de anderen ▫ Empathische reactie ▫ Geef het gevoel en de waarde terug ▫ Het innerlijke team ▫ Beerkaarten ▫ Positief roddelen ▫ Rollenspel: een gesprek met Laura ▫ Luistervaardigheidsofbeelding 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Feedback regels ▫ Geef de inhoud terug ▫ Keremoties: case management ▫ geef woorden aan uw grenzen ▫ Het vier-oren model ▫ Spiegelen ▫ Geef het gevoel en de waarde terug ▫ Werken met het 5-fasen model deel 1 ▫ Werken met het 5-fasen model deel 2 ▫ Vragen in een gesprek ▫ Rollenspel: een gesprek met Laura ▫ luistervaardigheidsofbeelding 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Positieve staatinstelling ▫ Het innerlijke team ▫ Beerkaarten ▫ De levensboom ▫ Herinneringen van middelen ▫ Leren en verworven vaardigheden ▫ Positieve roddelen ▫ Rollenspel: een gesprek met Laura ▫ luistervaardigheidsofbeelding 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Intercultureel Psychodrama ▫ De waardenschaal ▫ Beerkaarten ▫ Rollenspel: Een gesprek met Laura ▫ Luistervaardigheidsofbeelding



Tabel met de inventaris van alle oefeningen naar de 6 profielen

	Actief Luisteren	Emotional Stabiliteit	Empathie
Sessie 1 <i>Opwarming en luisteren</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Namenspel ▫ Kennismaken ▫ De associatiezon 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ De rozenstruik 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Roddelen over een deel van de groep
Sessie 2 <i>The listening thermometer</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luisterstellingen op de lijn ▫ De Luister Thermometer ▫ Ruimte geven in een gesprek ▫ De slechte luisteraar ▫ Feedback regels ▫ De inhoud teruggeven 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luisterstellingen op de lijn 	
Sessie 3 <i>Het omgaan met emoties</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Het gevoel teruggeven 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Vind en sorteer emoties ▫ Kernemoties: casussen bespreken ▫ Positieve staat ▫ Associatie – Dissociatie ▫ Het groeien van de rozenstruik 	
Sessie 4 <i>Respect en waarden</i>			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Intercultureel Psychodrama
Sessie 5 <i>Empathisch Luisteren</i>			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Empatie typische houdingen en Empathische reactie ▫ Empathizing met de emoties en gevoelens van anderen ▫ Empathische reactie
Sessie 6 <i>Actief luisteren</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Het 4 oren model ▫ Spiegelen ▫ Het gevoel teruggeven 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Het groeien van de Rozenstruik 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Het gevoel en de waarde teruggeven
Sessie 7 <i>Zelfbewustzijn</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luisteren naar jezelf ▫ Beerkaarten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ The Inner Team ▫ Luisteren naar jezelf ▫ Beerkaarten ▫ Het groeien van de Rozenstruik 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Het innerlijke Team ▫ Beerkaarten
Sessie 8 <i>Een gesprek leiden</i>			
Sessie 9 <i>Hulpbronnen activeren</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Beerkaarten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ De levensboom ▫ Beerkaarten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Beerkaarten
Sessie 10 <i>Samenvatting en afsluiting</i>			<ul style="list-style-type: none"> ▫ Positief roddelen
Aanvullend	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspel een gesprek met Laura 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspel een gesprek met Laura 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspel een gesprek met Laura



<i>e sessies</i> <i>Oefenen</i>	▫ Luistervaarighedenbeoordeling	▫ Luistervaarighedenbeoordeling	▫ Luistervaarighedenbeoordeling
--	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Tabel met inventaris van alle oefeningen naar de 6 profielen

	Het gesprek leiden	Hulpbronnen activeren	Respect
Sessie 1 <i>Opwarming en luisteren</i>			
Sessie 2 <i>De luister thermometer</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Feedback regels ▫ De inhoud teruggeven 		
Sessie 3 <i>omgaan met emotions</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Kernemoties; omgaan met cassussen 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Positieve staat 	
Sessie 4 <i>Respect en waarden</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Geef woorden aan grenzen 		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Intercultureel Psychodrama ▫ De waardenschaal
Sessie 5 <i>Empathisch luisteren</i>			
Sessie 6 <i>Actief luisteren</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Het 4 oren model ▫ Spiegelen ▫ Teruggeven van gevole en de waarde 		
Sessie 7 <i>Zelfbewustzijn</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Het InnerlijkeTeam ▫ Beerkaarten 	
Sessie 8 <i>Een gesprek leiden</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Werken met het 5 fasenmodell – deel 1 ▫ Werken met het 5 fasenmodel – deel 2 ▫ Vragen in een gesprek 		
Sessie 9 <i>Hulpbronnen activeren</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ De levensboom ▫ Hulprbonnen herinneren ▫ Beerkaarten 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Beerkaarten
Sessie 10 <i>Samenvatting en afsluiting</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Leren van vereiste vaardigheden ▫ Positief roddelen 	
Aanvullende sessies <i>Oefenen</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspel een gesprek met Laura ▫ Luistervaarighedenbeoordeling 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspel een gesprek met Laura ▫ Luistervaarighedenbeoordeling 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Rollenspel een gesprek met Laura ▫ Luistervaarighedenbeoordeling