



# Effectief communiceren vanuit eigen kracht

Sabine Tobbac

[sabine@sabinetobbac.be](mailto:sabine@sabinetobbac.be)

0478/419 733

# Wie ben jij?

✓Wie ben je?  
Wat doe je?  
Met wie werk je?



✓Wat is jouw levensmotto?  
✓Wat is jouw kwaliteit?  
Wat is je valkuil?  
Wat is je allergie?  
✓Wat verwacht je? Wat is je leerdoel?

# Mijn leerdoelen

✓

---

---

---

✓

---

---

---

✓

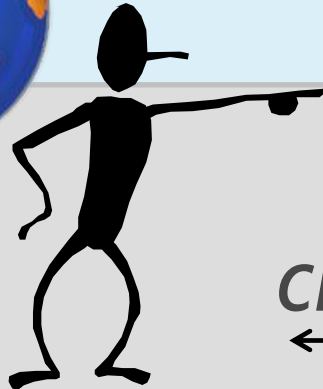
---

---

---

# **Basisbegrippen Communicatie**

# Afstemmen op de ander



**1. IDEE**

Wat wil ik zeggen



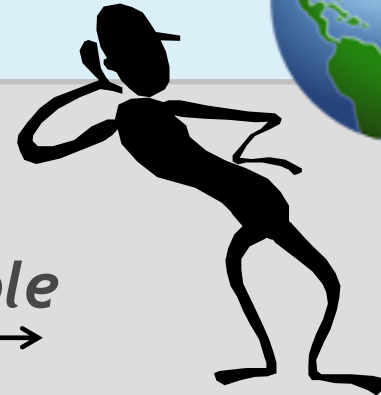
**2. WOORDEN**

Wat kan ik zeggen



**3. UITDRUKKING**

Wat ik echt zeg



**6. INTERPRETATIE**

Wat dit bij de ander teweeg brengt



**5. BEGRIP**

Wat de andere begrijpt



**4. OPNAME**

Wat de andere hoort

*Check / controle*



**BERICHT**

# Eigenschappen van relaties tussen mensen

Uitwisseling van

☑️ materiële zaken / inhoud / verbale

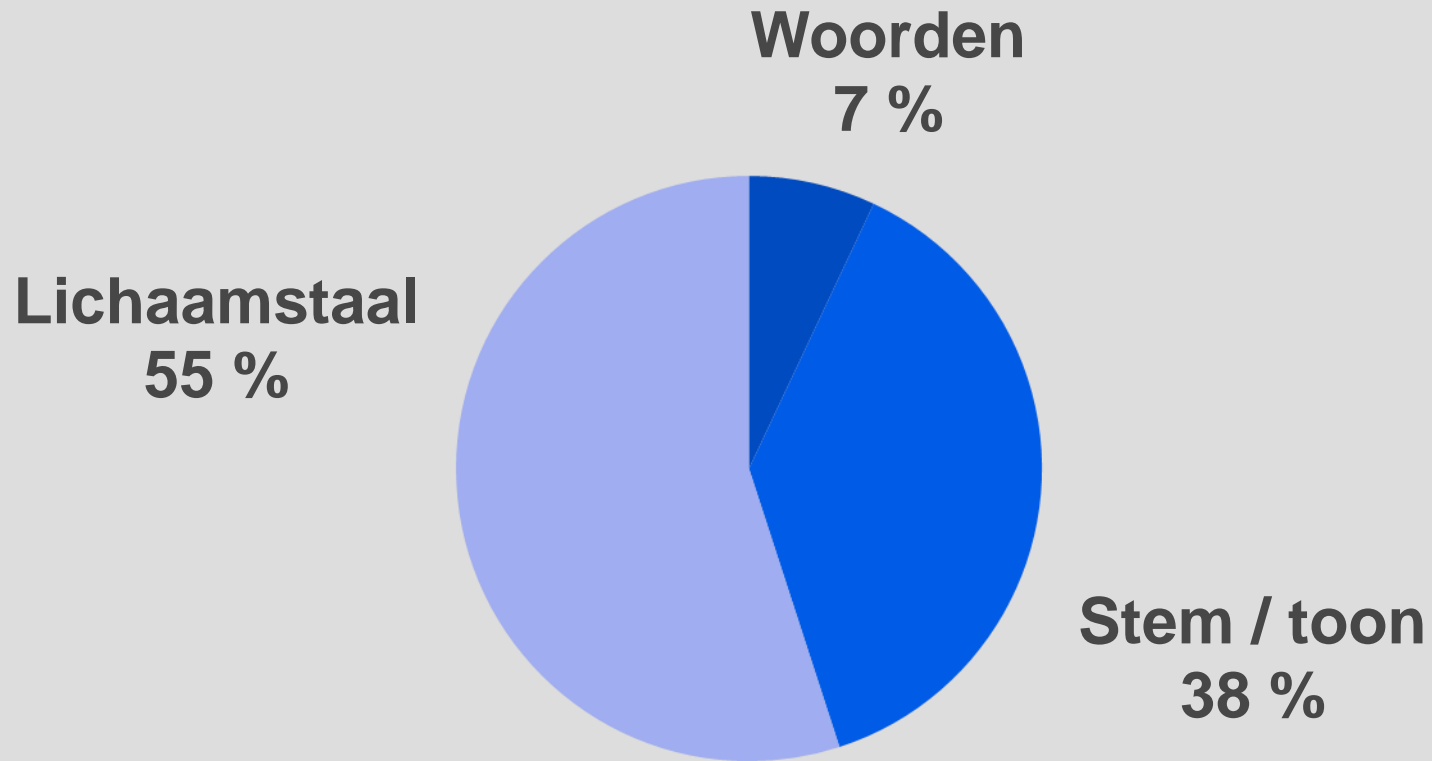
😊 immateriële zaken / verpakking / non-verbale

↔️ congruentie tussen beide cruciaal !

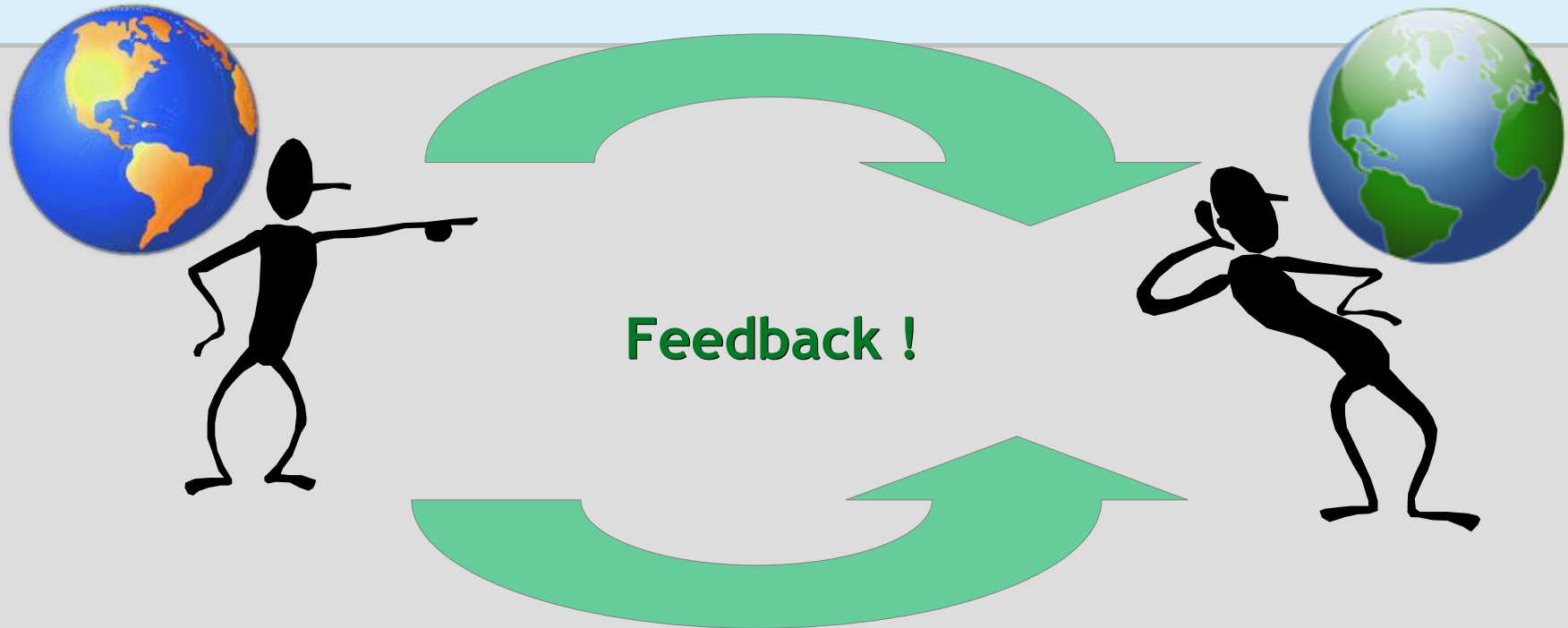
hoe congruenter

hoe beter ik word verstaan

# Elementen in de communicatie



**Niveau van communicatie:**  
wat = inhoud, woorden, boodschap



**Niveau van meta-communicatie:**  
hoe = lichaamstaal, proces, impliciete boodschap



# Kernkwadranten

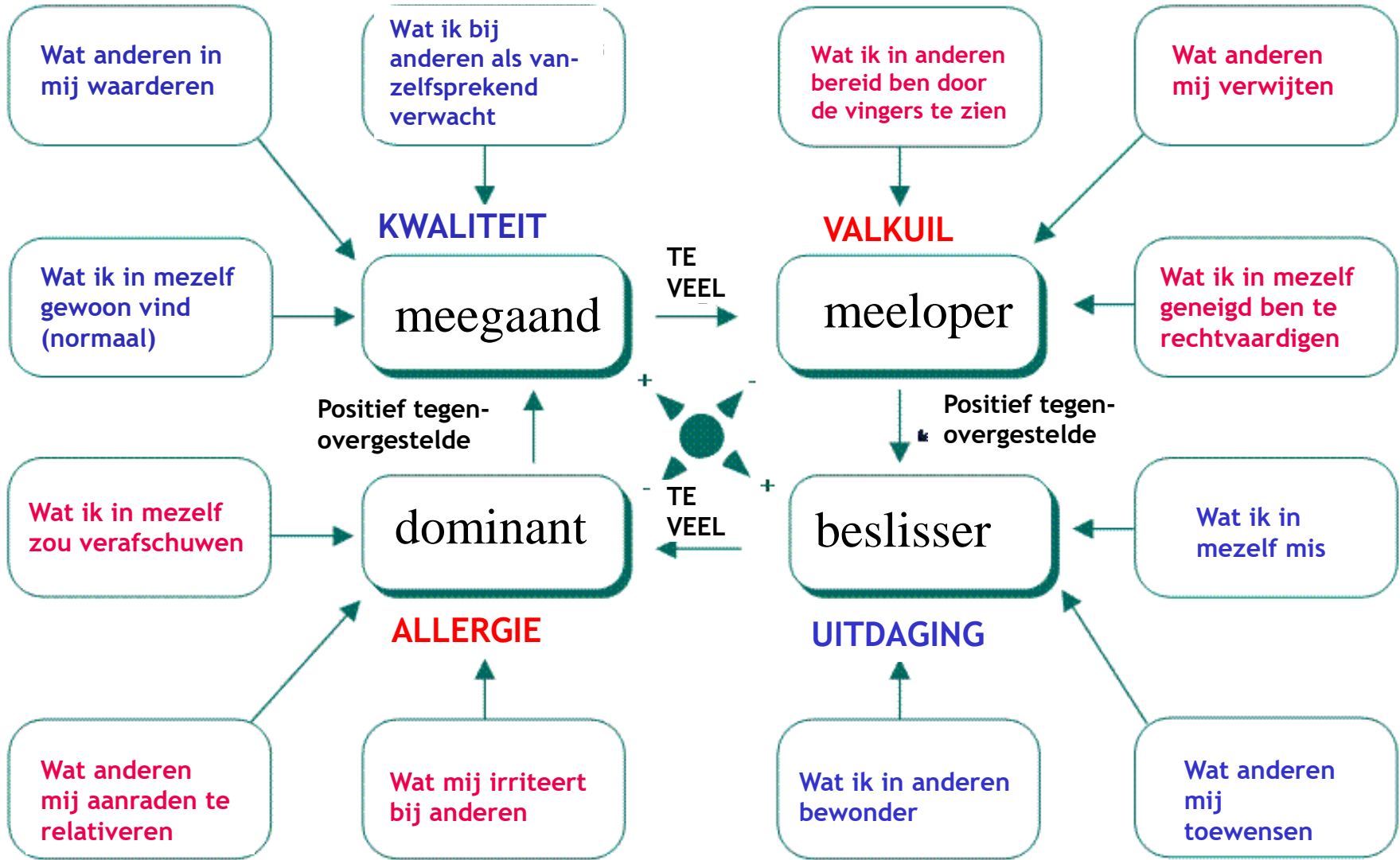
**kernkwaliteit**

**valkuil**

**allergie**

**uitdaging**

# Kernkwaliteiten basis schema



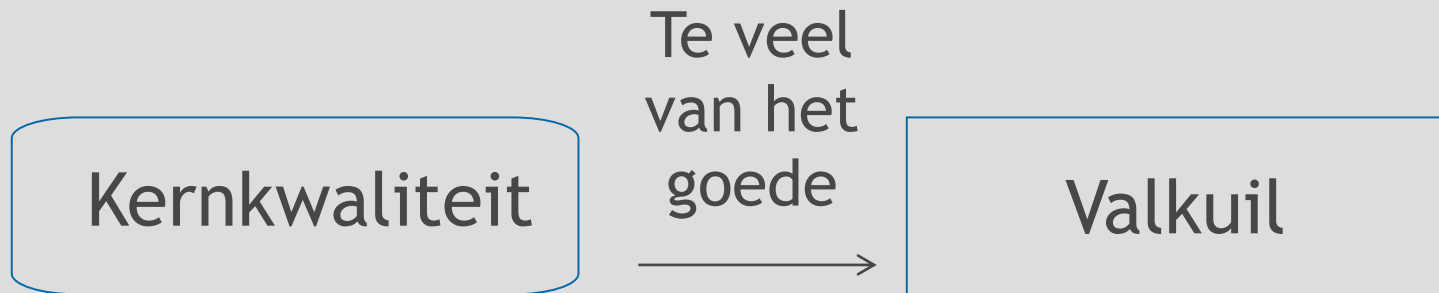
# Kernkwaliteiten

- ✓ Een Kernkwaliteit is de specifieke kracht van iemand.
- ✓ Je vindt het logisch en verwacht dat anderen deze kwaliteit ook hebben. Je hebt deze niet aangeleerd.
- ✓ Kernkwaliteiten worden meestal als vanzelfsprekend ervaren.

# Kernkwaliteiten

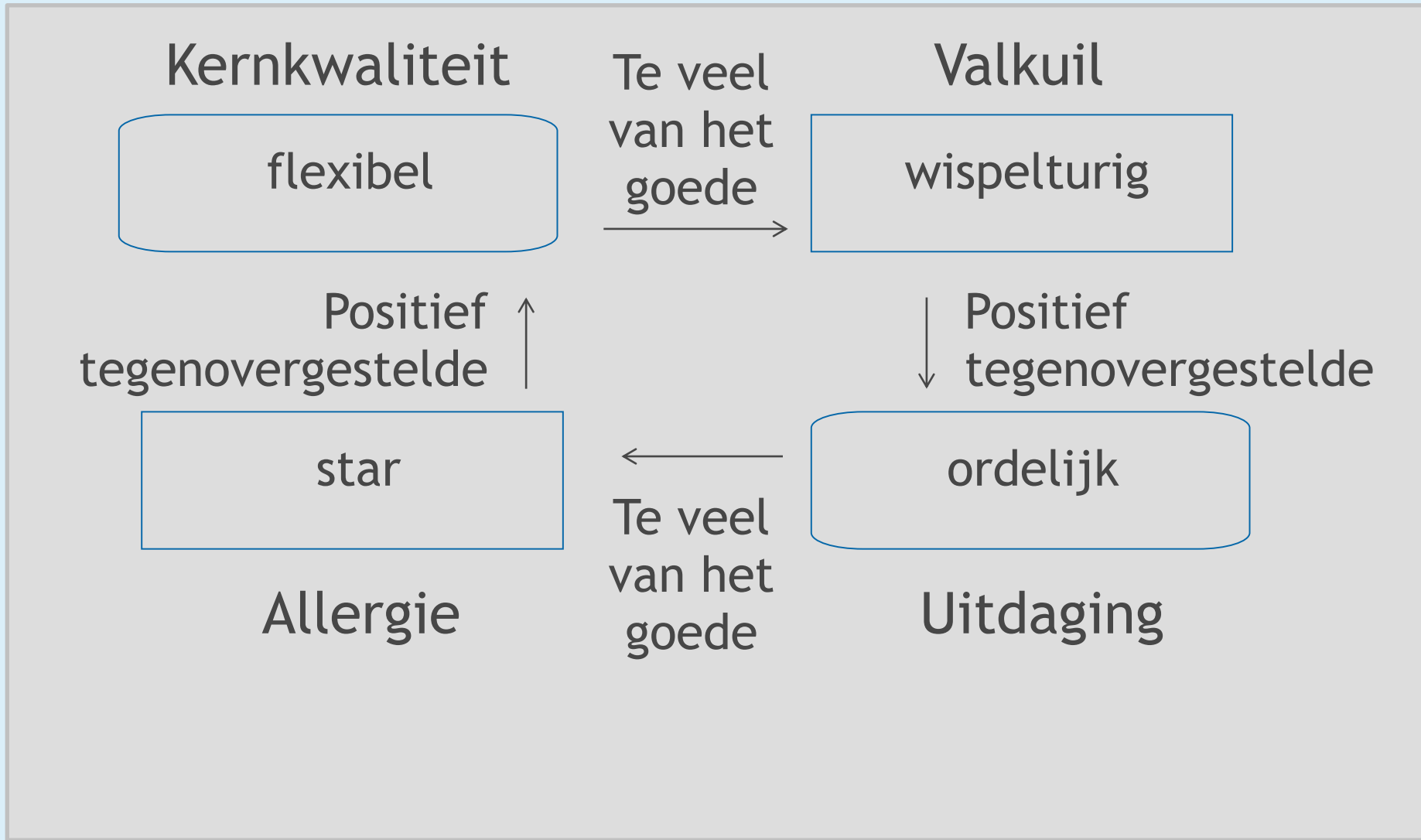
- ✓ Doorzettingsvermogen
- ✓ Flexibiliteit
- ✓ Daadkracht
- ✓ Ontvankelijkheid
- ✓ Geduld
- ✓ Zorgzaamheid

# Kernkwaliteit en de vervorming

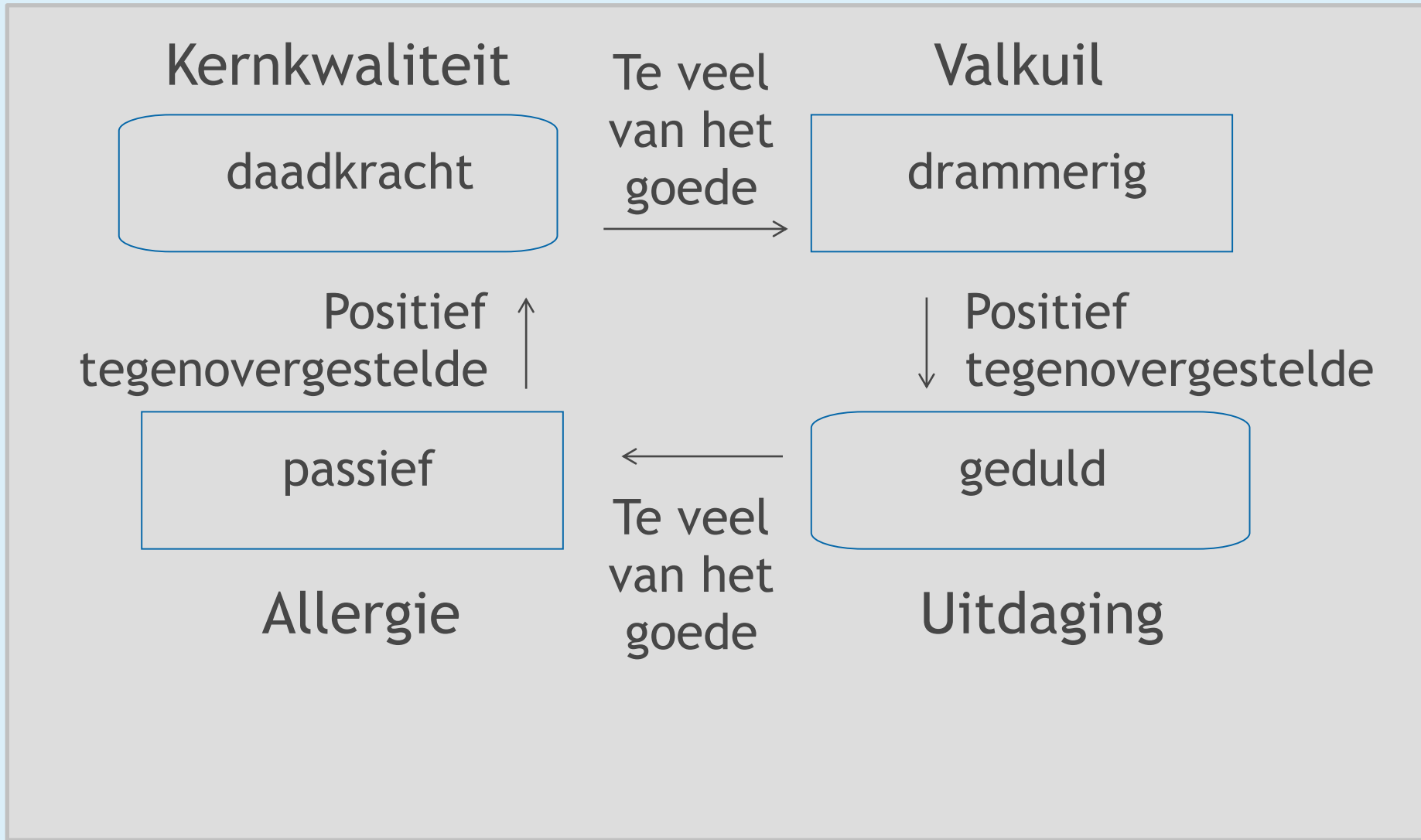


Kwaliteit schiet door  
Kracht wordt zwakte  
Vervorming wordt valkuil

# Het Kernkwadrant©

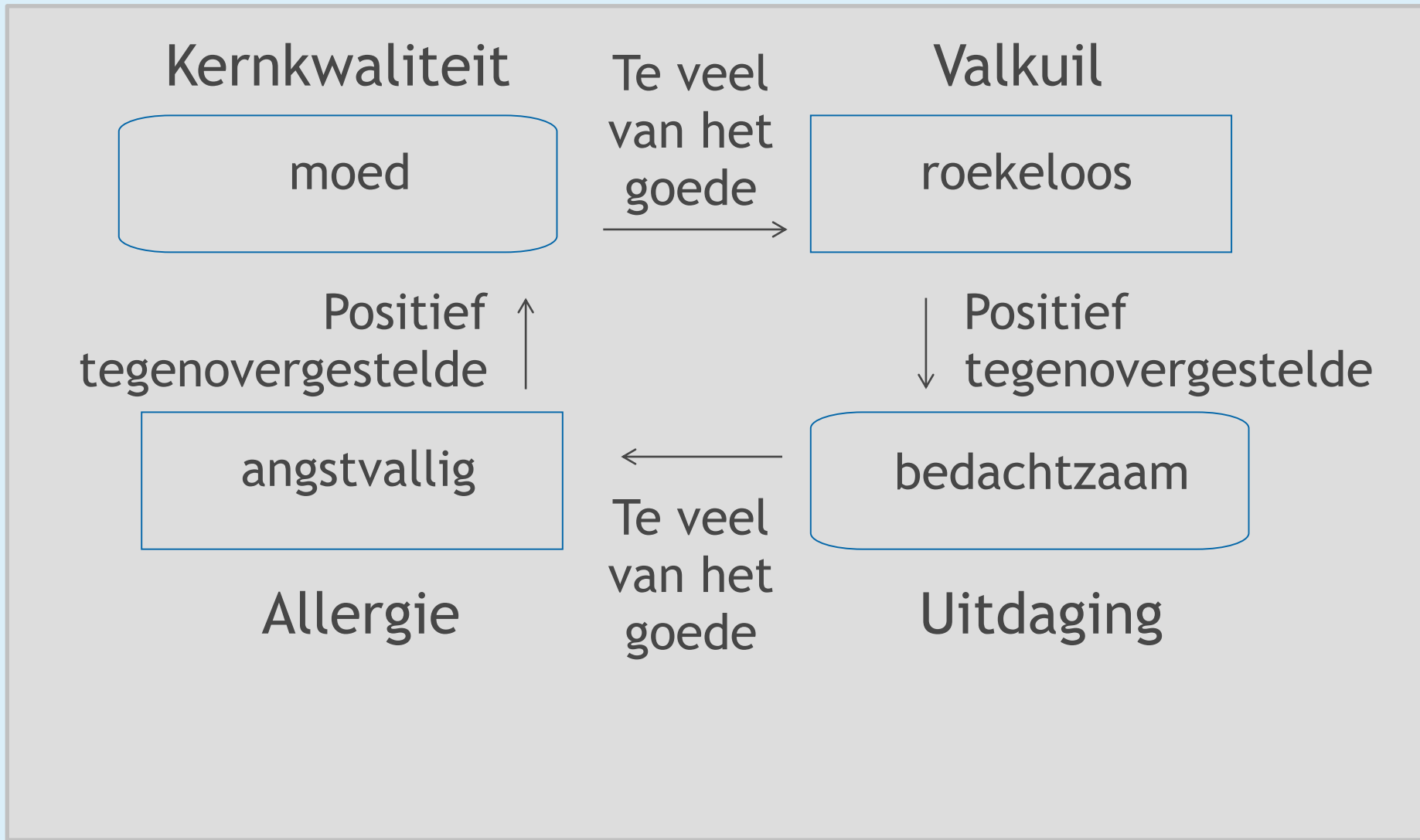


# Het Kernkwadrant©





# Het Kernkwadrant©



# Het Kernkwadrant©

**Kernkwaliteit**

toewijding

Positief  
tegenovergestelde ↑

laisser-faire

**Allergie**

Te veel van  
het goede  
→

**Valkuil**

fanatisme

↓ Positief  
tegenovergestelde

relativisme

←  
Te veel van  
het goede

**Uitdaging**

# Het Kernkwadrant©

**Kernkwaliteit**

zelfbewust

Positief  
tegenovergestelde ↑

kruiperig

**Allergie**

Te veel van  
het goede  
→

**Valkuil**

arrogant

↓ Positief  
tegenovergestelde

dienstbaar

**Uitdaging**

←  
Te veel van  
het goede

# Het Kernkwadrant©

**Kernkwaliteit**

precies

Positief  
tegenovergestelde ↑

chaotisch

**Allergie**

Te veel van  
het goede  
→

**Valkuil**

controlefreak

↓ Positief  
tegenovergestelde

souplesse

←  
Te veel van  
het goede

**Uitdaging**

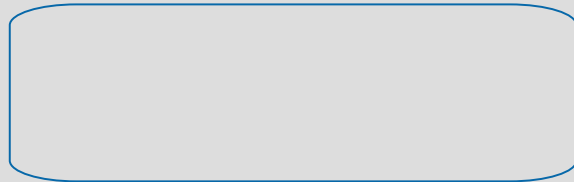
# Heb je ooit ....?

1. In 3 oceanen gezwommen?
2. Karaoke gezongen?
3. Verliefd geweest op een vegetariër?
4. Meer dan 3 breuken gehad in je lijf?
5. Vrijwilligerswerk gedaan de laatste maand?
6. Paard gereden?
7. In een boom geklommen?
8. Stiekem gerookt als kind?
9. Afgekeken van je buurman op school?
10. Meer dan 2 dagen geen douche genomen?

**Vul aan met vragen die jij wil stellen aan de andere groep (wees creatief)**

# Het Kernkwadrant©

**Kernkwaliteit**



Te veel van  
het goede

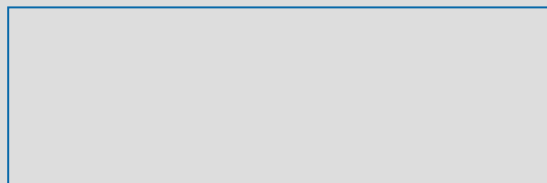


**Valkuil**

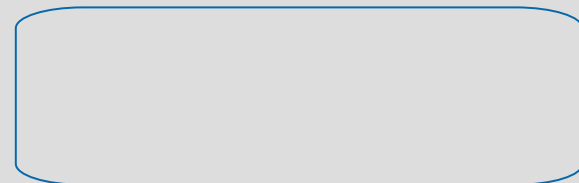


Positief  
tegenovergestelde ↑

↓ Positief  
tegenovergestelde



←  
Te veel van  
het goede



**Allergie**

**Uitdaging**

# Kernkwaliteiten onder stress

**Kernkwaliteit**

zorgzaam

**Alarm**  
→  
**fase 1**

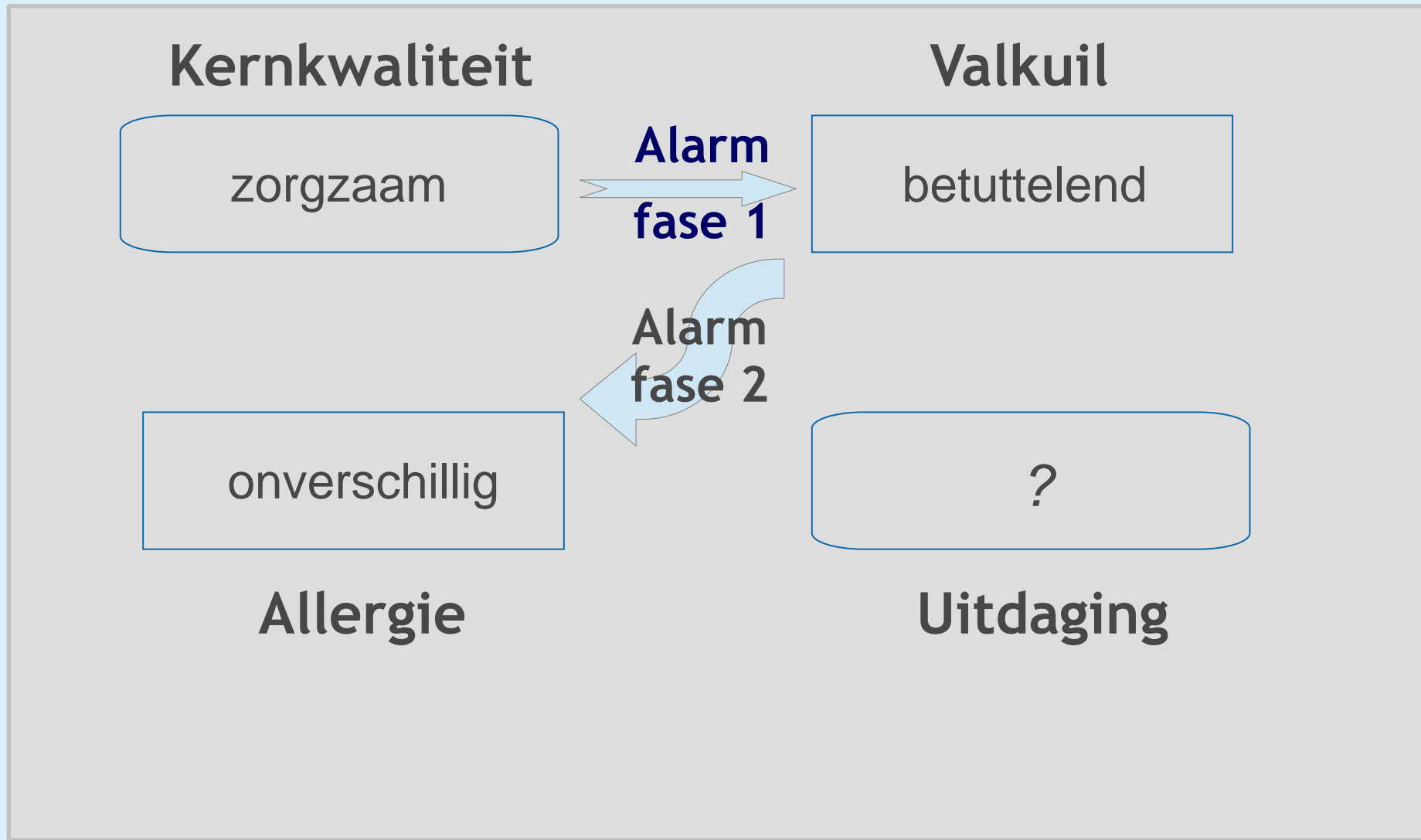
**Valkuil**

betuttelend

**Allergie**

**Uitdaging**

# Kernkwaliteiten onder stress





# Maskerkwadrant®

**Kernkwaliteit**

*beschouwend*

**Valkuil**

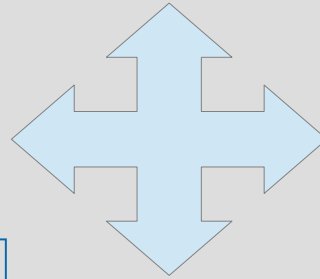
*afstandelijk*

*sentimenteel*

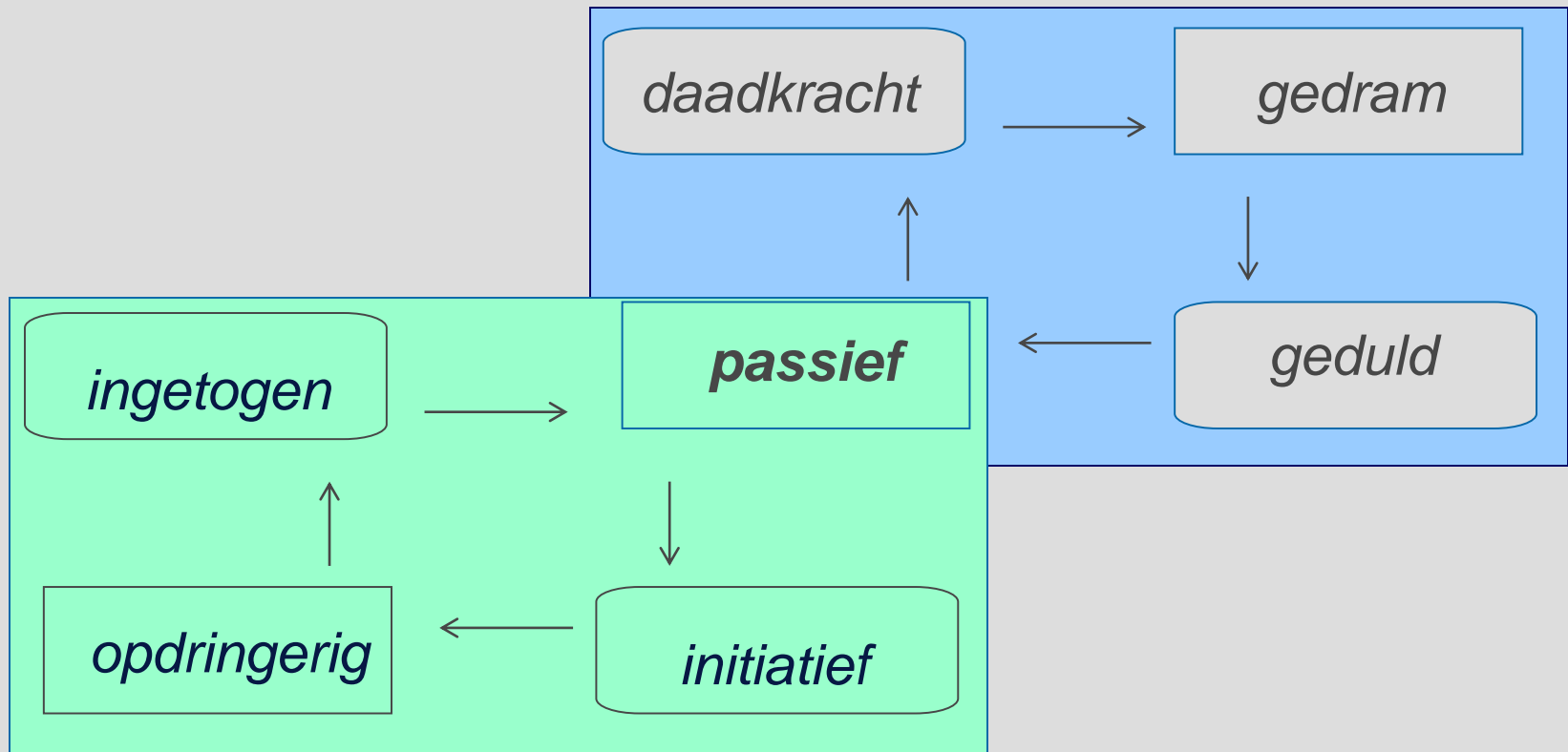
**Allergie**

*empatisch*

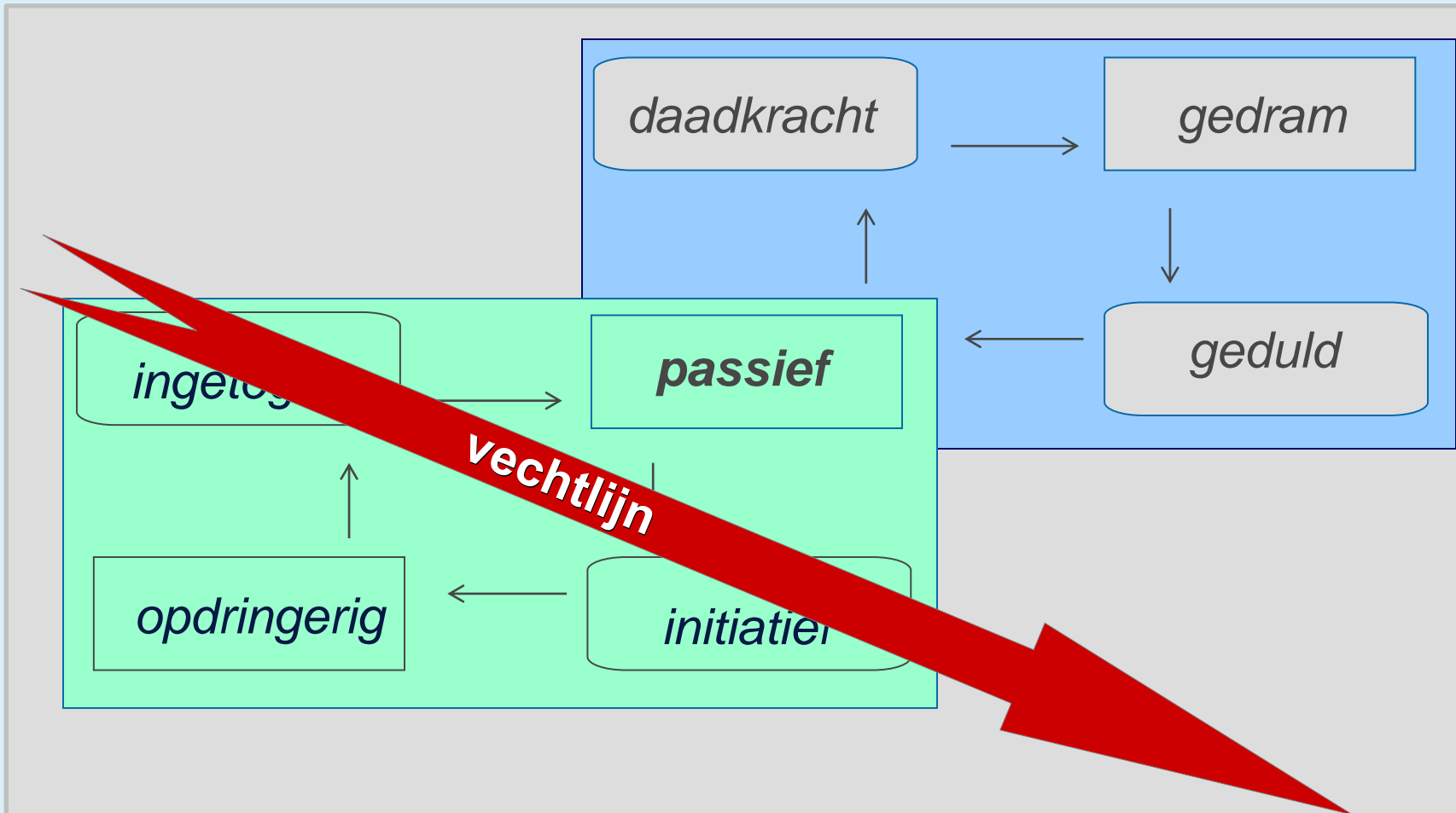
**Uitdaging**



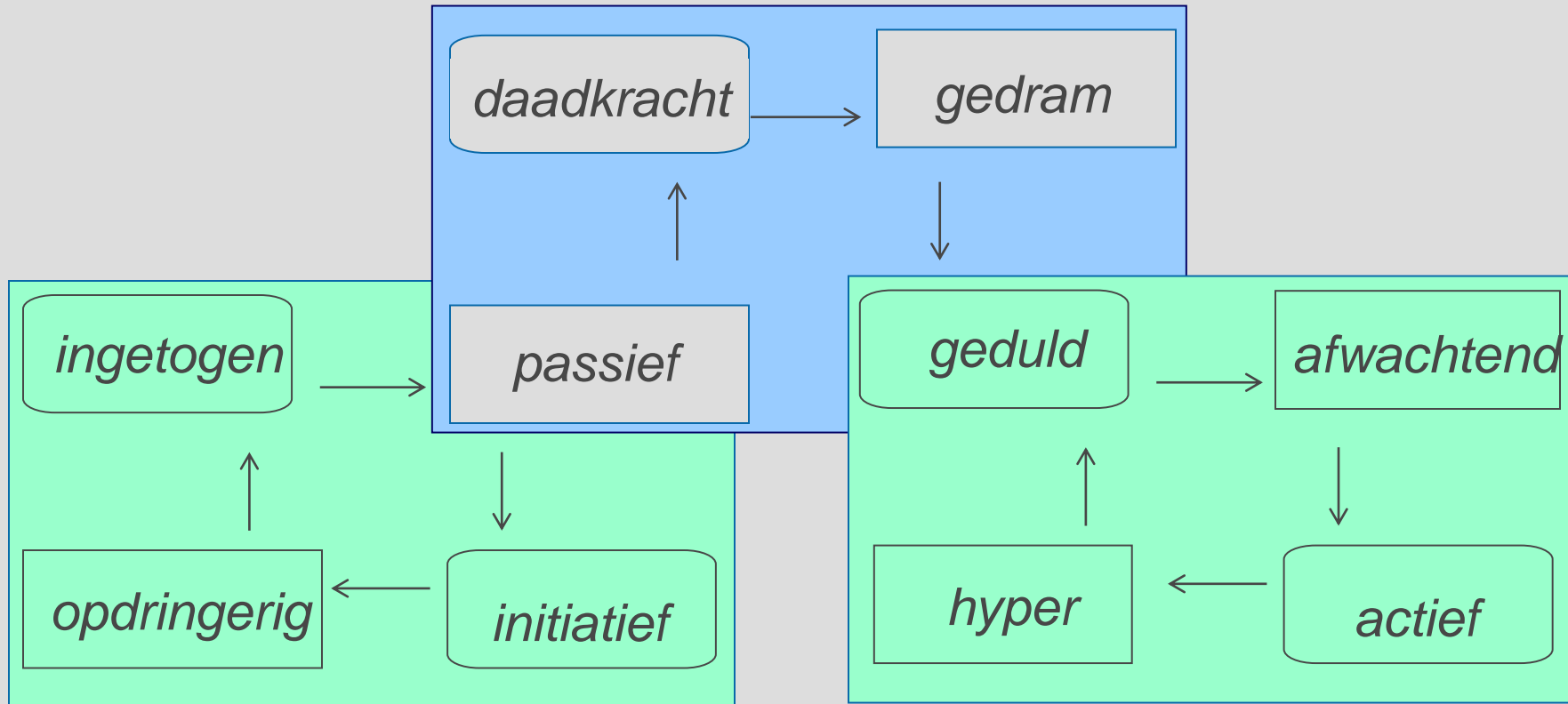
# Het Dubbelkwadrant©



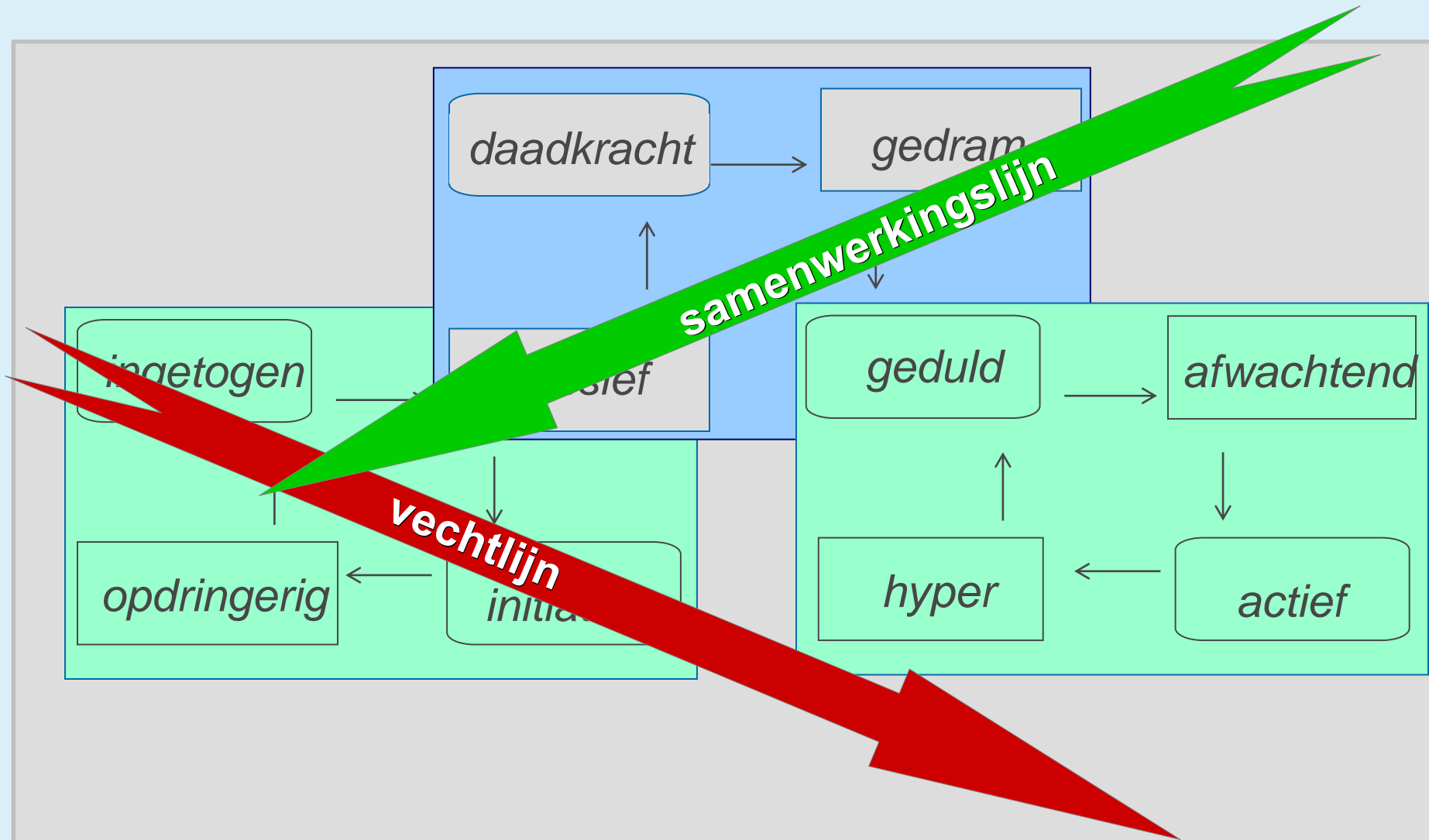
# Het Dubbelkwadrant©



# Het Totaalkwadrant©



# Het Totaalkwadrant©





# Effectief communiceren vanuit eigen kracht

Sabine Tobbac

[sabine@sabinetobback.be](mailto:sabine@sabinetobback.be)

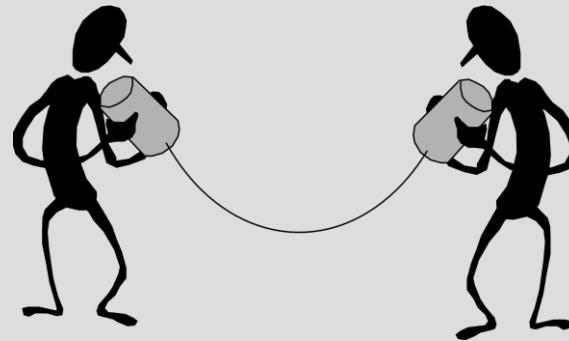
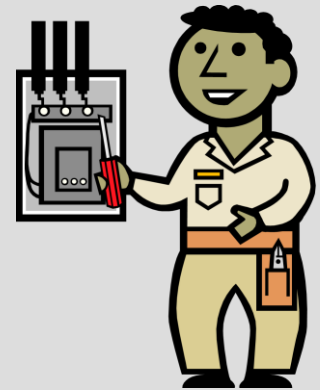
0478/419 733

# **Roos van Leary**

## **Communicatieroos**

# Groeien op 3 niveaus

1. Bewust zijn
2. Gedragsverandering
3. Verbinding





# Elementen in communicatie tussen mensen

## ✓ Relatiewijzen

✓ hoe, de manier waarop

✓ bv. Geven, aannemen, opdringen, afweren

## ✓ Inzetten

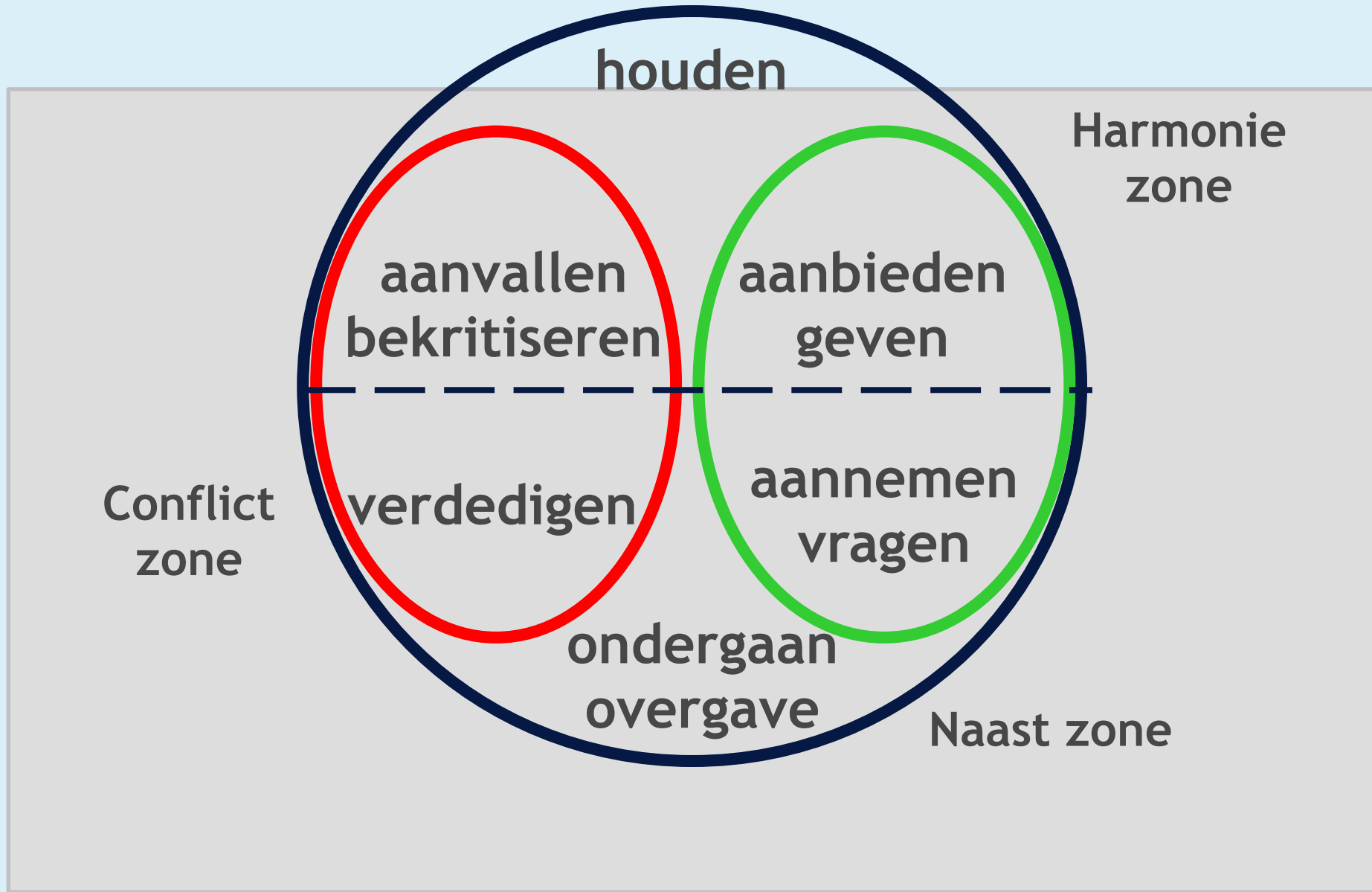
✓ wat wordt uitgewisseld

✓ bv. Info, zorg, tijd, aandacht

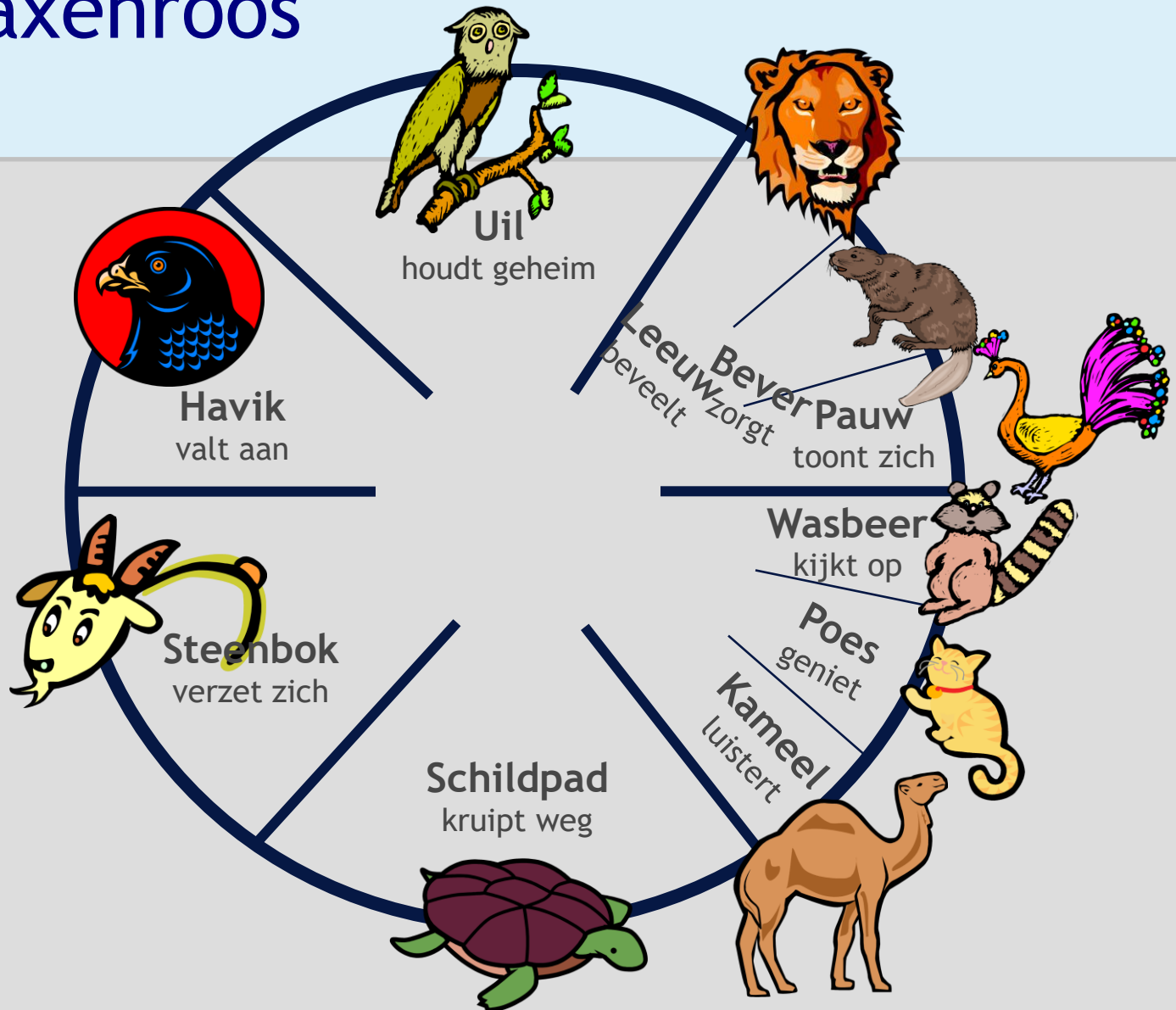
## ✓ Communicatiekanalen

✓ taal, schrijven, spreken, stem, mimiek

# De communicatie roos



# De axenroos



# Opdracht communicatie roos

- ✓ Bestudeer de kernkwadranten van de 2 stijlen (dieren) uit de roos.
- ✓ Bedenk een typische dialoog tussen beiden
- ✓ Presenteer de 2 stijlen en de dialoog aan de groep
- ✓ Complementaire stijlen:
  - ✓ Leeuw & kameel
  - ✓ Bever & poes
  - ✓ Pauw & wasbeer
  - ✓ Uil & schildpad
  - ✓ Havik & steenbok

# De leeuw

- De leeuw staat voor geven van richtlijnen en informatie.

De leeuw is de koning van de dieren. Hij weet altijd raad en wijst de weg. Hij geeft de nodige uitleg en zorgt voor een stevige leiding.

- Een positieve leeuw

- Geeft inlichtingen
- Geeft opdrachten
- Geeft raad
- Maakt regels
- Legt grenzen
- Brengt verslag uit

- Een negatieve leeuw

- Speelt de baas
- Beveelt
- Wil alles op zijn manier
- Durft of kan geen leiding nemen



Leidinggevend  
Kennis delend  
Informatief

Bazig  
Dominant  
Bevelend  
Directief



Meeloper  
Volger  
Slaafs  
Ongehoorzaam

Teamgericht  
Participatief  
Luisterend

# De kameel

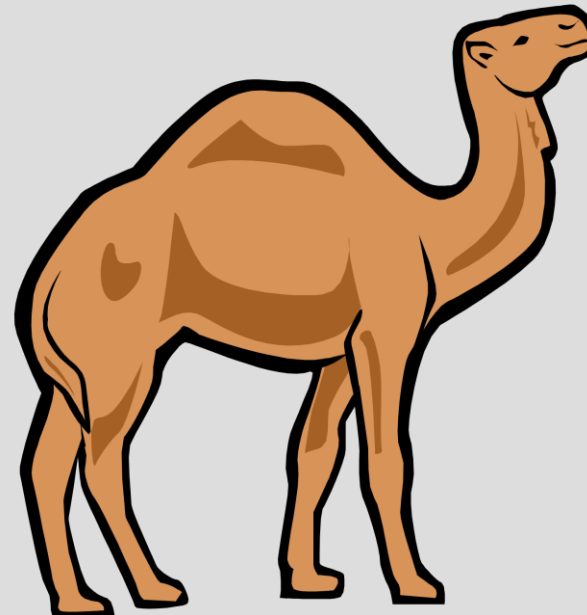
■ Kameel staat voor aannemen van richtlijnen of informatie, volgen.  
Een volgzaam woestijndier dat gedwee meetrekt met de karavaan. Hij gehoorzaamt als geen één. Hij draagt alle lasten zonder zeuren.

## ■ Een positieve kameel

- Is gehoorzaam
- Vraagt raad
- Volgt richtlijnen
- Vraagt uitleg
- Kan goed luisteren
- Is positief ingesteld

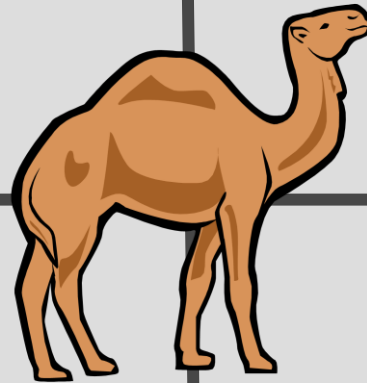
## ■ Een negatieve kameel

- Is te volgzaam
- Kan weinig zonder hulp
- Heeft geen eigen wil
- Heeft geen eigen mening
- Hooft de opdrachten niet
- Heeft weinig interesse
- Durft geen uitleg vragen
- Verzet zich steeds bij richtlijnen
- Wil niet gehoorzamen



Gehoorzaam  
Uitvoerend  
Werker  
Luistervaardig

Onderdanig  
Slaafs  
Meeloper  
Volger  
Blind



Rebels  
Betweter  
Tegendraads

Meedenkend  
Initiatief nemend  
In vraag stellen



# De bever

- De bever staat voor zorgen, iets schenken.

Een bever leeft in hecht familie verband. De beverfamilie bouwt dammen en zorgt op die manier voor een aangepaste verblijfplaats voor heel wat andere dieren.

- Een positieve bever

- Geeft of schenkt iets
- Leent iets uit
- Zorgt
- Biedt iets aan
- Verzorgt
- Biedt hulp
- Knuffelt

- Een negatieve bever

- Bemoeit zich met alles



Zorgzaam  
Hulpvaardig  
Ondersteunend

Betuttelend  
Overbezorgd  
Verstikkend  
Overbeschermend  
Bemoederend  
Zichzelf wegcijferend



Onverschillig  
Verwaarlozend  
Laks

Ruimte laten  
Vertrouwend  
De ander op zijn  
verantwoordelijkheid wijzen  
Kracht geven  
Voor zichzelf zorgen

# De Poes

- Poes staat voor genieten en zich laten verzorgen.  
Een poes geeft kopjes en vraagt om geaaid te worden. Ze begint te spinnen en te ronken als je haar vertroetelt.
- Een positieve poes:
  - Geniet
  - Laat zich verzorgen
  - Krijgt graag geschenkjes
  - Laat zich graag helpen
  - Vraagt om hulp
  - Wordt graag verwend
- Een negatieve poes
  - Laat anderen voor zich zorgen
  - Is een beetje egoïstisch
  - Wil alles voor zichzelf



Genieter  
Relaxed  
Ontvankelijk

Profiteur  
Lui



Opoffering  
Moe

Altruïstisch  
Weldoener  
Initiatief nemend  
Meewerkend

# De pauw

■ De pauw staat voor zich tonen, pronken.

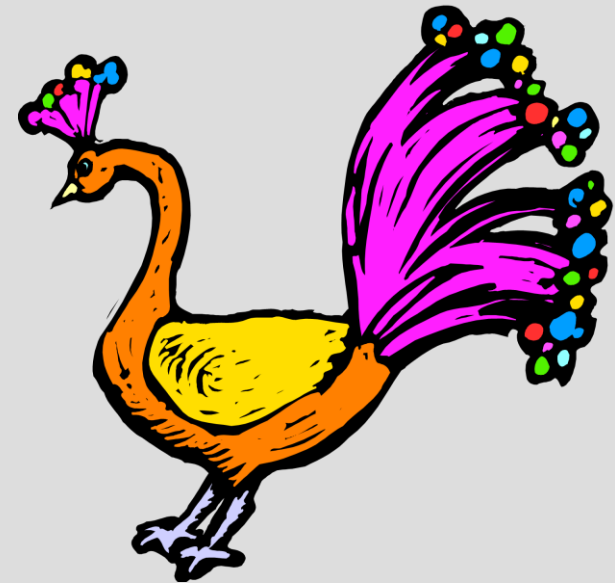
Een pauw laat zijn mooiste pluimen zien. Hij loopt statig rond, bewust van zijn verenpracht. Hij laat ook zijn (minder fraaie) achterkant zien als het moet.

## ■ Een positieve pauw

- Toont zich graag
- Pronkt graag
- Laat zich zien
- Staat graag in de belangstelling
- Geniet van aandacht
- Vertelt over zichzelf
- Komt graag in contact met anderen

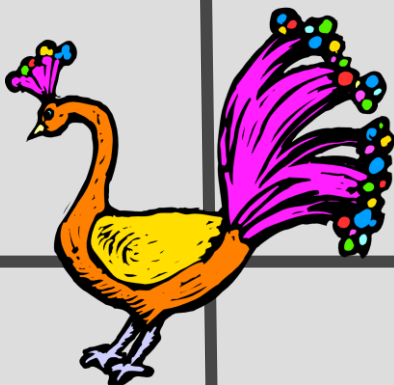
## ■ Een negatieve pauw

- Trekt negatieve aandacht
- Pocht
- Overdrijft
- Voelt zich beter dan de anderen
- Dringt zich op
- Durft zich niet te tonen, is verlegen
- Durft zijn kwaliteiten niet tonen



Zichtbaar  
Fier  
Zelfbewust  
Sociaal

Arrogant  
Ijdel  
Dikke nek  
Stoefkont  
Opdringerig  
Narcisme



Onzichtbaar  
Timide  
Onderdanig  
Genegeerd worden

Nederig  
Bescheiden  
Ruimte laten voor de ander  
Je plaats kennen

# De wasbeer

■ De wasbeer staat voor waarderen, openstaan voor anderen.

Met zijn witomrande oogjes lijkt het wel of de wasbeer een brilletje opheeft en zo al het moois kan bekijken. Grappig is dat hij zijn voedsel steeds wast in het water en dan is het net of hij voor iedereen applaudiseert door klapbewegingen te maken met zijn pootjes.

## ■ Een positieve wasbeer

- Waardeert
- Geeft pluimpjes
- Geeft aandacht
- Verwelkomt
- Laat meespelen
- Geeft voorrang
- Juicht toe
- Applaudiseert
- Staat open voor anderen

## ■ Een negatieve wasbeer

- Applaudiseert onnozel
- Doet aanstellerig
- Overdrijft in het prijzen van anderen



Complimenteren  
Stimuleren  
Waarderen  
Appreciëren  
Ontvangend  
Aandachtig

Slijmbal  
Mouwveger  
Overdreven fan  
Onnozel  
Naïef



Kritiek  
Afbreken  
Negeren  
Dikke nek

Realistisch  
Eigenwaarde tonen  
Eigen plek innemen



# De uil

- Uil staat voor geheim houden, negeren

Een uil heeft genoeg aan zichzelf. Vanonder zijn halfgesloten oogschillen ziet hij wel wat er onder hem gebeurt maar hij staat er boven. Hij houdt zijn snaveltje dicht en zijn geheim blijft bewaard.

- Een positieve uil

- Bewaart geheimen
- Verzamelt
- Houdt dingen bij zich
- Roddelt niet
- Houdt zich op de achtergrond
- Laat zich niet kennen

- Een negatieve uil

- Houdt zich afzijdig
- Is gesloten



Confidentieel  
Beschouwend  
Wijs  
Gereserveerd  
Sereen

Gesloten  
Afzijdig  
Afstandelijk  
Uit de hoogte



Roddel  
Inhoudsloos  
Ongefundeerd

Communicatief  
Mededeelzaam  
Sociabel

# De schildpad

■ Schildpad staat voor lossen, ondergaan.

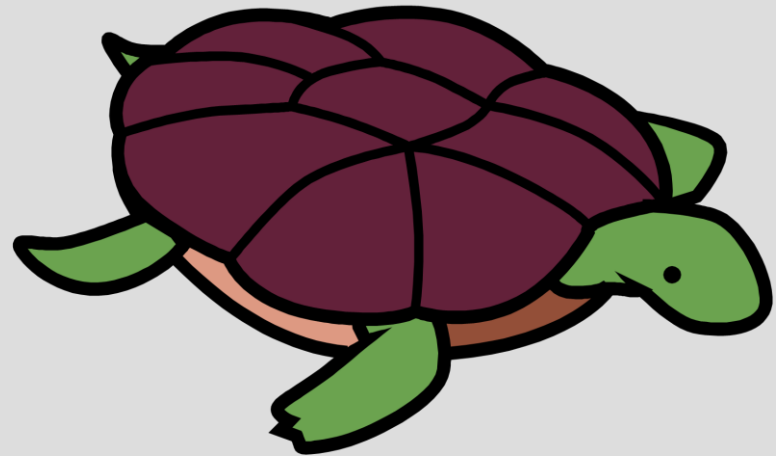
Wanneer ze bang is of moe trekt de schildpad zich terug in haar schild.  
Ze durft haar kopje niet meer uit te steken.

■ Een positieve schildpad

- Is braaf
- Is stil
- Doet rustig wat ze moet doen

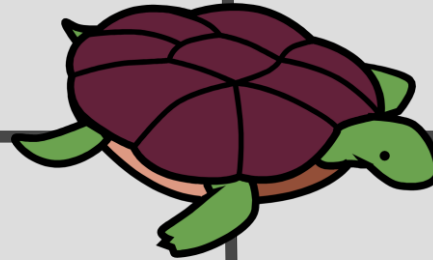
■ Een negatieve schildpad

- Kruipt weg, schuilt
- Is bang
- Is moe
- Mist kracht
- Heeft schuldgevoel
- Heeft verdriet
- Is onhandig, klungelt
- Luistert met een half oor



Rustig  
Kalm  
Bezinnend  
In volle besef  
Gewaar

Stil  
Teruggetrokken  
Depri  
Bang  
Radeloos  
Dichtgeklapt



Lawaai  
Agressief  
Bedreigend

Contact aangaan  
Benoemen wat er is  
Uit de schulp kruipen

# De havik

■ Havik staat voor aanvechten, kritisch bevragen.  
De havik speurt met scherpe blik het terrein af op zoek naar een geschikte prooi. Hij valt feilloos aan, treft altijd raak.

■ De positieve havik

- Geeft terechte kritiek
- Ziet onjuistheden en mankementen
- Bewijst fouten
- Trekt in twijfel
- Ziet altijd verbeteringsmogelijkheden

■ De negatieve havik

- Valt aan
- Is verbaal agressief
- Maakt ruzie
- Bemoeit zich met andermans zaken



Kritisch  
Analytisch  
Precies  
Direct  
Duidelijk  
Verbeteringsgericht

Aanvallend  
Agressief  
Perfectionist  
Pestkop  
Gemeen



Nonchalant  
Laisser-faire  
Onverschillig  
Soft  
Oneerlijk  
Onrechtvaardig  
Fouten onder de mat

Respectvol  
Empatisch  
Diplomatisch  
De bal spelen, de man  
overeind laten

# De steenbok

■ Steenbok staat voor afweren, neen durven zeggen.  
De steenbok verdedigt zijn rots, zijn territorium tegen belagers. Hij staat trots en met geheven hoofd zijn terrein te bekijken.

## ■ Een positieve steenbok

- Verdedigt zijn werk
- Durft neen zeggen
- Komt op voor zijn standpunt
- Weerstaat kritiek
- Bijt van zich af
- Bakent zijn terrein duidelijk af

## ■ Een negatieve steenbok

- Weigert werk
- Sluit zich op
- Is onbereikbaar
- Verdraagt geen kritiek
- Reageert defensief
- Snauwt



Assertief  
Verdedigend  
Stevig  
Begrenzend  
Standvastig  
Durven neen zeggen

Defensief  
“ja, maar...”  
Stug  
Koppig  
Negatief

Ja-knikker  
Meeloper  
Hulpeloos  
Onbegrensd  
Wispelturig

Open  
Flexibel  
Positief  
Meedenkend





# Wetmatigheden in de communicatie roos

**begrijpen  
≠  
akkoord gaan**

**volgen  
↓  
leiden**



# **Extra Communicatie technieken**

Aandacht geven  
Afstemmen op de ander

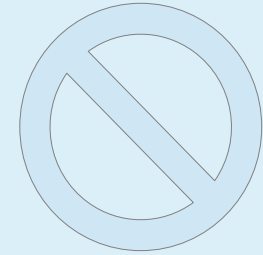
Assertiviteit  
Alternatieven aanreiken

**PACING**

**LEADING**



# Omgaan met weerstand



Verklaar de ander voor **GEC!**

Je geeft de ander **G**elijk in zijn **E**motie  
en **C**orrigeert (of **C**onfronteert) daarna de inhoud.

Bv. Dat klopt, je hebt gelijk, inderdaad,...  
dat zal niet makkelijk zijn, dat zal...vragen,

...

Hoe kunnen we er voor zorgen dat het werkt, lukt,...?

# Luisteren...

I have 8 faithful servants,  
who teach me all I know. Their names :

✓what

✓why

✓who

✓where

✓which

✓with what

✓when

✓how

Mensen zouden  
wat langzamer  
moeten  
luisteren...

(Jean Sparks Ducey)

## Luisteren

Als ik je vraag naar mij te luisteren en  
jij begint mij adviezen te geven,  
Dan doe je niet wat ik je vraag.

Als ik je vraag naar mij te luisteren  
en jij begint mij te vertellen,  
waarom ik iets niet zo moet voelen als ik voel,  
dan neem jij mijn gevoelens niet serieus.

Als ik je vraag naar mij te luisteren,  
en jij denkt dat jij iets moet doen  
om mijn probleem op te lossen,  
dan laat je mij in de steek,  
hoe vreemd dat ook mag lijken.

Dus, alsjeblieft, luister alleen maar naar me  
en probeer me te begrijpen.

En als je wil praten,  
wacht dan even en ik beloof je  
dat ik op mijn beurt naar jou zal luisteren.

**L**uisteren

**S**amenvatten

**D**oorvragen



# Oefening Luisteren

Per 2: beslis wie is A, wie B

- 5min: A vertelt over case, B luistert
- 2min: B herformuleert, A luistert
- 1min: A vult aan of verduidelijkt, B luistert

Rollen omdraaien

# Meta-communicatie:

*het impliciete, expliciet maken*

- Benoem en bevraag het gedrag van de ander:
  - Ik zie jou..., Ik hoor jou..., Ik merkte hoe je...  
(bv. Achteruit leunen, glimlachen, schrijven, fluisteren, fronsen,...)
  - Hoe moet ik dat zien? Wat bedoel je daar mee? Wat betekent dat? Wat ben je aan het denken?
  - Luister open naar het antwoord!
- Leg je eigen gedrag uit:
  - Soms doe ik..., als ik dit doe..., als je me ziet...,
  - Dan betekent dat dat ik nodig heb..., dan probeer ik..., dan mag je zeker zijn dat ik...,

# Assertiviteit

# ASSERTIVITEIT

Opkomen voor je eigen mening  
terwijl je respect bewaart voor  
je eigen én andermans grenzen



# Ik-boodschappen

- ✓ Preventief
- ✓ Positief
- ✓ Antwoordgevend
- ✓ Confronterend

Waarom!

Gedrag (geen oordeel!)  
Gevolg  
Gevoel  
Gewenst Gedrag

# Confronterende ik-boodschap

Wanneer het tegenslaat:  
vertrek vanuit jezelf bij geven van input: 4G's

- GEDRAG: “ik constateer dat...”
- GEVOEL: “ik voel me daarbij...”
- GEVOLG: “dat maakt dat ik...”

“IK WIL GRAAG ... BEREIKEN”  
(Gewenst gedrag) vanuit respect

# Assertiviteitstechnieken



- **Kapotte grammfoonplaat**

= positief formuleren  
wat ik wil/kan bieden



- Zoeken naar een **werkbaar compromis**

= luisteren naar oplossingen  
+ geven van informatie

# Kritiek positief opvangen

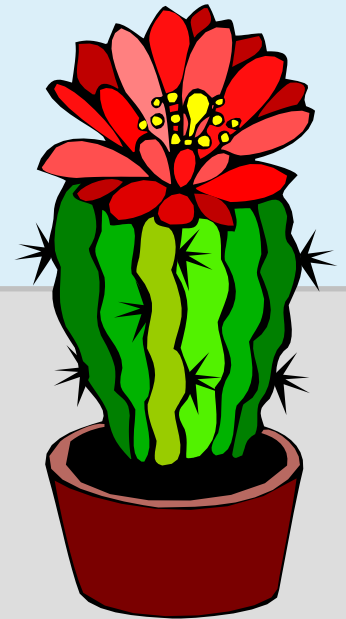
- Persoonlijke kritiek  
=> **misten**
- Terechte kritiek  
=> **bevestigen**
- Onduidelijke kritiek  
=> **doorvragen**





# Cactusuitspraken

- Meestal met goede bedoeling
- Zeer courante uitspraken
- Hebben een negatieve emotionele impact
  - bijv. moeten, zouden, proberen, misschien, eigenlijk, eventueel, mag ik, kan ik niet, zou kunnen, momentje, probleempje, effe, sorry, ...



# Oefening overtuigen

- Wat is het gewenste resultaat van jouw case?
- Van op jouw planeet: wat zijn 3 redenen om dit resultaat te realiseren?
- Van op de planeet van de andere betrokkene: wat zijn 3 voordelen van jouw resultaat, voor deze persoon?
- Maak een dubbelkwadrant



**Sabine Tobback**

Facilitator - Coach - Trainer

Schrijf je in op onze website  
[www.sabinetobback.be](http://www.sabinetobback.be) voor  
extra tips en een *GRATIS*  
electronisch boek.  
Bedankt voor je aandacht !

---