

# Interpersoonlijke communicatie en assertief reageren

*“Het gebeurt zelden dat twee mensen die over een bepaald onderwerp met elkaar praten, het ook inderdaad over hetzelfde hebben.”*

*A. Blaman*

*“Omdat mensen geen gedachten kunnen lezen, moet je hen vertellen wat je wilt”*

*Patricia Jakubowski*

Overall waar we zijn communiceren we. Wat we ook doen, met wie we dat doen en wat we willen bereiken: we communiceren. Soms gaat er echter wel eens wat mis. We slagen er niet altijd in onze boodschap juist over te brengen. Mensen hebben immers verschillende communicatiestijlen en verstaan elkaar niet of slechts gedeeltelijk wanneer die stijlen te ver uit elkaar liggen. Zowel privé als in een professionele omgeving is het de kunst om te communiceren op een manier die past bij je gesprekspartners, de situatie, het moment, het onderwerp en bij de omgeving waarin het gesprek plaatsvindt. Conflictsituaties zijn immers vaak het gevolg van het eigen onvermogen om op een adequate manier uiting te geven aan behoeften, onzekerheden en frustraties. Niet zelden leidt dit tot opgekropte spanningen die men op familie, vrienden en collega's afreageert. Deze conflictsituaties of het onvermogen daar adequaat mee om te gaan, drukken hun stempel op de goede verhoudingen op het werk of thuis.

Vanuit de gedachte dat efficiënt communiceren en positief assertief reageren niet vanzelfsprekend is, ontwikkelt u in deze opleiding vaardigheden die doeltreffende communicatie gemakkelijker maken.

## Ons aanbod in een notendop

De MCR-opleiding “Interpersoonlijke communicatie en assertief reageren” is een interactieve opleiding in kleine groepjes. In een open en veilige omgeving maken de deelnemers zich een doeltreffende communicatieve en positief assertieve houding eigen door middel van het principe “leren-door-te-doen.”

## Doelstellingen en inhoud

### Na afloop van de training...

1

*beseffen de deelnemers dat hun manier van communiceren een invloed heeft op hun verhoudingen met anderen en weten ze hoe hier efficiënter mee om te gaan.*

- Ze kennen het proces van informatie-overdracht en hebben zicht op de factoren die op dit proces een positieve of negatieve invloed uitoefenen.
- Ze krijgen inzicht in de eigen verbale en non-verbale communicatieve vaardigheden en beseffen dat deze bepalend zijn voor hoe anderen op hen reageren.
- Ze kunnen de eigen drijfveren en die van anderen analyseren en opdelen in behoeften en wensen.

- Ze weten dat communicatie op verschillende niveaus gevoerd wordt (inhoud, emotie, relatie en bedoeling).
- Ze zijn zich bewust van hun eigen referentiekader en selectieve waarneming.
- Ze kunnen interpersoonlijke relaties analyseren aan de hand van het Johari-venster.

2

weten de deelnemers dat positief assertief gedrag vereist dat ze:

- een onderscheid kunnen maken tussen subassertief, assertief en agressief gedrag en hun eigen houding kunnen plaatsen in dit kader;
- een vertrouwensrelatie met anderen kunnen opbouwen en in stand houden;
- begrijpen dat om effectief te communiceren en om tot positief assertief gedrag te komen, 2 elementen van cruciaal belang zijn: (1) het creëren van meer openheid over zichzelf ten aanzien van anderen door **self-disclosure** en (2) het krijgen van meer inzicht in zichzelf door **feedback** te vragen en ervoor open te staan;
- een goede gespreks sfeer kunnen creëren door de eigen boodschappen op een heldere, verstaanbare wijze over te brengen, door actief naar anderen te luisteren en door technieken als concretiseren, samenvatten en doelgericht vragen stellen toe te passen;
- hun gedrag en communicatie laten overeenstemmen met hun bedoelingen;
- voor zichzelf opkomen door een onderscheid te maken tussen de eigen behoeften en wensen, een standpunt in te nemen en dit consequent, kalm en volgehouden te communiceren aan de andere;
- op een effectieve en vastberaden manier omgaan met conflicten;
- feedback over het eigen gedrag vragen aan anderen en er voor openstaan;
- zelf opbouwende feedback aan anderen durven geven.

3

kunnen de deelnemers de geleerde vaardigheden en technieken toepassen in situaties die daar om vragen door:

- persoonlijke leerpunten in een actieplan om te zetten;
- de alternatieve communicatiestrategieën die in de opleiding behandeld worden in dit actieplan op te nemen;
- het actieplan *on-the-job* te evalueren door middel van een individuele checklist.

## Onze aanpak

### Een voortraject (intakegesprek)

Een MCR-opleiding houdt rekening met de leerstijlen, verwachtingen, voorkennis en ervaring van de deelnemers.

- Wij hebben vooraf een individueel gesprek met de deelnemers waarin de leeromgeving, doelstellingen en leerprocessen zo nauwkeurig mogelijk gedefinieerd worden. Dit verkennend gesprek vindt plaats in Leuven een tweetal weken voor de training. Uitzonderlijk kan dit gesprek ook telefonisch gebeuren.

- Tijdens het intakegesprek wordt tevens naar de voorkennis en ervaringen m.b.t. interpersoonlijke communicatie en assertiviteit gepeild. De beperking van het aantal deelnemers laat toe dat de inhoud van de opleiding afgestemd kan worden op de specifieke behoeften van elke cursist.

## Tijdens de opleiding

*Een MCR-opleiding is probleemgebaseerd, interactief en gesitueerd, d.w.z. ze vertrekt vanuit de reële context van de deelnemers en stimuleert hen om hun voorkennis en ervaringen met elkaar te delen.*

- Door middel van het MCR-zelfbeoordelingsinstrument krijgen de deelnemers zicht op hun leerpunten m.b.t. hun eigen communicatiestijl en assertiviteit en de effecten daarvan op anderen.
- Na introductie van enkele probleemgebaseerde theoretische aspecten wordt aan de hand van interactieve vaardigheidsoefeningen de beoogde kennis en het beoogde gedrag met betrekking tot interpersoonlijke communicatie en assertief reageren ingeoeft.
- Dankzij de feedback van de groep en de trainer kunnen de deelnemers een persoonlijk actieplan opstellen om hun communicatie na de opleiding te evalueren en te verbeteren. Na elke opleidingsdag vindt een tussentijdse evaluatie plaats waardoor de inhoud van de opleiding bijgestuurd kan worden om nog beter op de wensen van de deelnemers te kunnen inspelen.

## Follow-up

*Een MCR-opleiding stimuleert gedragsverandering en beklijft.*

- In de facultatieve follow-upsessie, drie weken na de opleiding, wordt de toepassing van de geleerde vaardigheden in de praktijk geëvalueerd en bijgestuurd.
- Na de tweede opleidingsdag wordt aan de deelnemers gevraagd om gedurende één week een logboek bij te houden met vorderingen en tegenslagen. Dit logboek zal samen met het actieplan het uitgangspunt zijn voor de follow-upsessie en dient na één week teruggestuurd te worden naar MCR.
- Op basis van de informatie uit de logboeken worden een aantal specifieke problemen geselecteerd die tijdens de follow-upsessie zowel theoretisch als aan de hand van concrete oefeningen behandeld zullen worden.

## Doelgroep

Iedereen die op het werk of privé zijn/haar persoonlijk functioneren wil verbeteren of verder wil ontwikkelen en die de effectiviteit van zijn/haar wijze van communiceren en assertief reageren wil verhogen.

## Aantal deelnemers

Om een optimaal rendement en voldoende oefenkansen te garanderen, werken wij bij voorkeur met groepen van 4 tot 8 deelnemers.

## Over MCR

MCR is een spin-off van de K.U.Leuven. MCR adviseert bedrijven en organiseert opleidingen m.b.t. mens- en managementvaardigheden. MCR streeft naar een langdurige en nauwe samenwerking met bedrijven en instellingen. De MCR-opleidingen zijn praktisch, kwalitatief hoogstaand en renderen onmiddellijk voor het bedrijf. De resultaten zijn meetbaar en duurzaam. De interventies van MCR zijn gebaseerd op recent wetenschappelijk onderzoek.

## Op maat

Al onze open opleidingen kunnen ook op maat georganiseerd worden, zowel individueel als in groep. In dat geval worden de hier beschreven doelstellingen en inhoud aangepast en aangevuld om beter tegemoet te komen aan de specifieke noden van uw bedrijf of organisatie.

## Informatie

Indien u nog vragen hebt over deze opleiding, kunt u vrijblijvend contact opnemen met MCR op het nummer: 016/29.83.38 of via e-mail: [info@mcr-bvba.be](mailto:info@mcr-bvba.be)

### Andere open mens- en management opleidingen van MCR

- Interpersoonlijke communicatie en assertief reageren
- Train-the-trainer
- Conflicthantering en onderhandelingstechnieken