# AAN DE SLAG MET DE REFLECTIEBOX

## INSTRUCTIEKAART

### Waarvoor dient deze reflectiebox?

- Je bepaalt of je klaar bent voor de EVC-test of niet
- Je bereidt je voor op de EVC-test
- Je krijgt meer inzicht in je professionele houding
- Je werkt aan je persoonlijke groei

### Hoe gebruik ik deze reflectiebox?

**1**

Neem de reflectiekaarten 'Mijn competenties'. Die kaarten bevatten methodes om te reflecteren op je competenties. Kies een of meer kaarten die jou aanspreken en ga ermee aan de slag. Achterhaal welke competenties je al verworven hebt.

**2**

Daarna kun je aan de slag met de andere kaarten. Kies zelf over welke specifieke competentie je wil reflecteren. Elke specifieke competentie heeft een kleur.

- communicatie = gele kaarten
- zelfzorg = paarse kaarten
- samenwerken = grijze kaarten
- empathie = rode kaarten
- feedback = blauwe kaarten
- creativiteit = groene kaarten
- diversiteit = oranje kaarten

# AAN DE SLAG MET DE REFLECTIEBOX

## INSTRUCTIEKAART

**Je kiest zelf hoe je de kaarten gebruikt:**

- zelfstandig of met anderen (bv. je begeleider, vrienden of familie)
- op papier of in gedachten

**Neem de tijd. Herhaal eventueel een oefening.**

In de EVC-test worden de **competenties** getest die in de **beroepskwalificatie** opgenomen zijn. Het is belangrijk om voldoende te reflecteren over die competenties. Op de website vind je een omschrijving van de verschillende beroepen.

Scan de QR-code

# AAN DE SLAG

## INDEX


### Mijn competenties

- Reflecteren
- De competentiecirkel
- Praktijkvoorbeeld
- Competentielandkaart
- De levenslijn

### Communicatie

- STARR-reflectie
- Communicatiestijl: manier van communiceren
- Communicatiestijl: communicatieve doelen

### Zelfzorg

- Zelfzorg
- Zelfzorgdoelen stellen

### Samenwerken

- Actieplan samenwerken
- Persoonlijke uitdagingen in samenwerken
- Teamprestaties verbeteren

### Empathie

- Praktijkvoorbeeld
- Inleefoefening

### Feedback

- Feedback vragen
- Feedback ontvangen en gebruiken
- Rollenspel
- Gepast reageren op feedback

### Creativiteit

- Schaal van creativiteit
- De kracht van verbeelding

### Diversiteit

- De diversiteitscirkel
- Interculturele vaardigheden
- Rekening houden met gevoeligheden en verscheidenheid van mensen
- Praktijkvoorbeeld: de rondleiding

# REFLECTEREN

Reflecteren over jouw competenties

Denk met behulp van de Blob Tree na over je ontwikkeling binnen de competenties:

1. Kies een competentie uit de lijst van jouw beroepskwalificatie.
2. Waar sta jij nu ten opzichte van die competentie? Kies in de afbeelding een blob-figuur die uitbeeldt hoe jij je verhoudt ten opzichte van die competentie.
3. Waar wil je naartoe groeien in die competentie? Kies opnieuw een blob-figuur die toont waar je tegen de EVC-test wil staan.
4. Heb je contact met andere kandidaten? Bespreek jullie keuzes.

# DE COMPETENTIECIRKEL

Breng in kaart wat je al kan en wat nog niet en ontdek zo je competenties

1. Bekijk de **competenties** die van jou verwacht worden volgens de **beroepskwalificatie**.

2. Bedenk **situaties** waarin je die competenties goed hebt getoond, of waarin je ze had moeten tonen, maar het niet deed.

3. Neem een leeg vel papier en teken een grote cirkel in het midden. Dat wordt jouw 'competentiecirkel'. Zet hier de **competenties die je goed kan**.

4. Teken een nog grotere cirkel rond je competentiecirkel, zoals hierboven geïllustreerd. De grote cirkel staat voor de competenties die je denkt te beheersen, maar die nog **verbeterd** kunnen worden.

5. In het lege veld rond de cirkel noteer je de competenties die je nog **niet volledig beheerst**, maar die wel essentieel zijn en van je verwacht worden.

6. Kijk nu naar het geheel van wat er op je vel papier staat. Waar zie je **overeenkomsten of verschillen**? Denk na over waar je **sterke punten** liggen en welke competenties nog **ontwikkeld** moeten worden.

# PRAKTIJKVOORBEELD

Herken de competenties en
denk erover na

Stel je voor dat je werkt bij een klantenservice van een technologiebedrijf. Op een drukke werkdag ontvang je een telefoontje van een klant die problemen heeft met een nieuw product dat hij heeft gekocht. De klant is gefrustreerd en uit dat door middel van ongeduldige en boze opmerkingen. De klant begrijpt de instructies niet goed en heeft meerdere keren geprobeerd om het probleem op te lossen, zonder succes.

1. Lees het tekstje hierboven.
2. Denk na over de competenties die je nodig hebt in die situatie. Maak een lijst: mondeling, schriftelijk of in gedachten.
3. Denk na over situaties waarin je de competenties uit je lijst zelf hebt toegepast of waarin je ze verder zou kunnen ontwikkelen.
4. Welke competenties beheers je al? Verzamel je sterke punten.

# PRAKTIJKVOORBEELD

Vervolg

5. Welke competenties moet je nog verder ontwikkelen? Verzamel je werkpunten.

6. Welke aanpak zou jij kiezen in de situatie hierboven? Houd rekening met je sterke punten en werkpunten.

**Mogelijke competenties die je in je lijst kan opnemen:**

- **effectief communiceren met een ontevreden klant**
- **oplossingsgericht samenwerken met collega's**
- **empathie tonen om de frustratie van de klant te begrijpen**
- **creatieve oplossingen bedenken om een probleem op te lossen**

# COMPETENTIELANDKAART

Visualiseer je competenties
als een landkaart

1. Begin met het zorgvuldig doornemen van de **beroepskwalificatie** en de verwachte competenties. Maak jezelf vertrouwd met competenties die in jouw vakgebied belangrijk zijn.

2. Stel je nu voor dat je een landkaart maakt waarin jouw competenties worden weergegeven. **Visualiseer die landkaart**.

3. Stel jezelf de vraag: **welke competenties beheers ik al?** Denk na over situaties waarin je die competenties hebt toegepast en hoe ze je hebben geholpen om succesvol te zijn. Geef die competenties een plek op jouw landkaart. Je kan ze bijvoorbeeld markeren als bloeiende steden, bergtoppen of heldere sterren.

# COMPETENTIELANDKAART

Vervolg

4 Nu is het tijd om te reflecteren over de competenties die je verder wil ontwikkelen. **Welke competenties wil je graag versterken?** Hoe kunnen die competenties je helpen in jouw professionele groei?

Geef die competenties een andere plek op jouw landkaart. Misschien zijn het onontdekte gebieden, bruggen die moeten worden overgestoken of vruchtbare grond die nog moet worden bewerkt.

5 Neem even de tijd om jouw landkaart te bekijken. **Observeer de verdeling van competenties en reflecteer over wat je ziet.** Zijn er patronen? Zijn er gebieden waar je al sterk in bent? Welke gebieden hebben meer aandacht nodig? Verzamel ze.

# DE LEVENSLIJN

Reflecteer over jouw mijlpalen

Het tekenen van een levenslijn laat je terugkijken op mijlpalen (= belangrijke levenservaringen) in je leven en nadenken over de lessen die je hebt geleerd. Het helpt je om persoonlijke groei en veranderingen in perspectief te plaatsen.

1. Neem een papier en wat kleurpotloden of stiften. Teken een horizontale lijn in het midden van het papier, van links naar rechts.
2. Noteer links van de lijn je geboortejaar en rechts het heden.
3. Neem de tijd om na te denken over belangrijke gebeurtenissen, keerpunten en mijlpalen in je leven. Bedenk hoe bepaalde gebeurtenissen je hebben gevormd, wat je hebt geleerd en hoe je bent gegroeid. Denk na over zowel positieve als negatieve ervaringen, persoonlijke groei, successen, uitdagingen, veranderingen en belangrijke relaties.
4. Teken symbolen, afbeeldingen of schrijf korte zinnen langs de lijn om die gebeurtenissen weer te geven. Gebruik eventueel verschillende kleuren om verschillende emoties en betekenissen uit te drukken.
5. Neem de tijd om je levenslijn te voltooien en te reflecteren over de verschillende gebeurtenissen en periodes in je leven. Schrijf eventuele inzichten, reflecties of lessen op die je tijdens dat proces hebt opgedaan.

# STARR-REFLECTIE

Reflecteer over jouw communicatie aan de hand van de STARR-methode

## Situatie

- Beschrijf een situatie waarin de communicatie moeilijk verliep. Denk bijvoorbeeld aan een gesprek met een collega, een presentatie die je moest geven, interactie met een kind of deelnemer aan een rondleiding, enz.

## Taak

- Wat was jouw doel of taak in die communicatiesituatie?
- Wat probeerde je te bereiken?

## Actie

- Welke acties heb je ondernomen om de communicatie tot stand te brengen?
- Welke strategieën of technieken heb je gebruikt?
- Welke vaardigheden heb je toegepast?

# STARR-REFLECTIE

Vervolg

## Resultaat

- Wat was het resultaat van je communicatie-inspanningen?
- Wat werd er bereikt?
- Werd het gewenste resultaat behaald?

## Reflectie

- Wat ging er goed in de communicatie?
- Welke vaardigheden of technieken heb je effectief toegepast?
- Wat kon er beter?
- Zijn er specifieke gebieden waarin je tekortschoot of waarmee je moeite had?
- Wat heb je geleerd uit die communicatie-ervaring?
- Wat neem je mee voor toekomstige situaties?
- Welke aanpassingen zou je doen als je opnieuw voor zo'n situatie komt te staan?
- Hoe zou je je communicatieve vaardigheden verder kunnen ontwikkelen op basis van deze reflectie?

# COMMUNICATIESTIJL

Manier van communiceren

Neem even de tijd om na te denken over je huidige communicatiestijl. Denk na over hoe je communiceert met anderen, zowel verbaal (met woorden) als niet-verbaal (via lichaamstaal). Schrijf je antwoorden op de onderstaande vragen op. Wees eerlijk. Dat zal je helpen je bewust te worden van je sterke punten en gebieden waarin je kunt groeien.

- **Hoe luister ik** naar anderen?
- **Hoe duidelijk en beknopt ben ik** als ik mijn gedachten verwoord?
- **Hoe goed uit ik mijn emoties en behoeften?**
- **Hoe reageer ik op meningsverschillen of conflicten?**
- **Hoe gebruik ik niet-verbale signalen** zoals lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen en intonatie tijdens gesprekken?

# COMMUNICATIESTIJL

## Communicatieve doelen

1. Kies eerst een specifiek **doel**: wat wil jij bereiken met betrekking tot je communicatiestijl?

> **"Ik wil mijn luistervaardigheden verbeteren door actief te luisteren en meer vragen te stellen tijdens gesprekken."**

Vind je dat lastig? Neem dan eerst de kaart 'Nadenken over je huidige manier van communiceren' erbij.

2. Kies een dagelijkse **situatie** waarin je jouw communicatiedoel kunt oefenen. Dat kan een gesprek zijn met een vriend, collega, familielid of zelfs een vreemde. Voer het gesprek bewust en let op het volgende:

**Actief luisteren:**

Geef je gesprekspartner je volledige aandacht. Stel vragen om verduidelijking en herhaal of vat samen om te tonen dat je het begrijpt.

**Duidelijkheid en beknoptheid:**

Druk je gedachten uit op een heldere en beknopte manier. Vermijd lange, verwarrende zinnen en wees direct.

# COMMUNICATIESTIJL

Vervolg

**Emoties en behoeften:**

Wees open en eerlijk over je emoties en behoeften zonder anderen te bekritiseren of aan te vallen. Gebruik "ik"-formuleringen om je gevoelens te uiten ("Ik denk dat ...", "Ik heb het gevoel dat ...", "Ik vind het moeilijk dat ...").

**Conflicthantering:**

Blijf kalm tijdens een meningsverschil of conflict en reageer respectvol. Luister naar de andere persoon en zoek naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is.

3. Neem na het gesprek de tijd om te **reflecteren** over hoe je het hebt gedaan.

- Heb ik actief geluisterd en vragen gesteld?
- Was mijn boodschap duidelijk en beknopt?
- Heb ik mijn emoties en behoeften constructief geuit?
- Hoe heb ik gereageerd op conflicten?

4. Identificeer je **sterke punten** en je **verbeterpunten**. Blijf oefenen en herhaal deze stappen regelmatig om je communicatiestijl te verfijnen.

# ZELFZORG: HOE ZET JIJ JE ZUURSTOFMASKER OP?

Denk na over wat jou energie geeft

**Voor je begint:** Zorg voor een rustige, comfortabele omgeving waarin je je kunt concentreren en ontspannen.

## Ademhalingsoefening

Sluit je ogen en concentreer je op je ademhaling. Adem diep in door je neus en adem langzaam uit door je mond. Doe dat gedurende enkele minuten om jezelf tot rust en in het nu te brengen.

## Reflecteer

Neem de tijd om na te denken over jouw rol in je vakgebied. Stel jezelf de volgende vragen en neem de tijd om je gedachten op een rijtje te zetten: Waarom koos je voor dit vakgebied? Welke uitdagingen ervaar je?

## Denk na

Wat geeft jou energie? Wat vraagt (te) veel energie van jou? Hoe kun je zaken die je energie geven vaker inbouwen? Hoe kun je ze inzetten op een moment dat het je even te veel wordt?

## Noteer hoe je aan zelfzorg kan doen

Welke concrete stappen wil je zetten om voor jezelf te zorgen?

# ZELFZORG: HOE ZET JIJ JE ZUURSTOFMASKER OP?

Vervolg

Ook al gaan je gedachten vaak naar collega's of werk dat gedaan moet worden, het is minstens even belangrijk om voor jezelf te zorgen. Als je zelf lichamelijk en mentaal goed bent opgeladen, heb je meer energie. En dat straal je uit naar je werk.

Vergelijk het met de veiligheidsvoorschriften in een vliegtuig. Als de zuurstof wegvalt zet je eerst, als volwassene, je eigen zuurstofmasker op. Pas daarna dat van je medepassagier (kind, familie of vriend). Dat is nu niet anders.

Zorg eerst goed voor jezelf, zodat je van daaruit goed je werk kan uitvoeren.

# ZELFZORGDOELEN STELLEN

Denk na over gebieden waarin je
je zelfzorg wil verbeteren

1

## Reflectie

Neem de tijd om te reflecteren over hoe je op dit moment zorgt voor jezelf. Schrijf je gedachten eventueel op. Stel jezelf vragen als:

- Hoe voel ik me fysiek? Ben ik uitgerust? Heb ik voldoende energie? Eet ik gezond?
- Hoe ga ik om met mijn emoties? Geef ik mezelf ruimte om ermee om te gaan?
- Hoe zorg ik voor mijn mentale welzijn? Neem ik tijd voor ontspanning, rust en reflectie?

2

## Zelfzorgdoelen stellen

- Kies nu, op basis van je reflectie, twee of drie gebieden waarin je je zelfzorg wil verbeteren.

  *Bijvoorbeeld: als je merkt dat je weinig tijd neemt voor ontspanning, kun je jezelf als doel stellen om elke dag ten minste 30 minuten te besteden aan een activiteit die je ontspant.*

# ZELFZORGDOELEN STELLEN

Vervolg

3

## Ontwikkel een actieplan

- Breek elk doel op in kleinere stappen die je kunt nemen om vooruitgang te boeken.

  *Bijvoorbeeld: als je doel is om dagelijks 30 minuten te ontspannen, kan je acties formuleren zoals het plannen van ontspanningstijd in je agenda, het kiezen van ontspanningstechnieken die bij je passen en het scheppen van een rustige omgeving. Schrijf je actieplan op en zorg ervoor dat het haalbaar is.*

4

## Zelfevaluatie

- Neem na twee weken de tijd om jezelf te evalueren.
- Hoe goed heb je je zelfzorgdoelen bereikt?
- Hoe voel je je als gevolg van je inspanningen?

Pas indien nodig je actieplan aan en blijf werken aan je zelfzorg.

# ACTIEPLAN SAMENWERKEN

Maak een actieplan om beter samen te werken

## Startvragen

- Wat zijn enkele positieve ervaringen die je hebt gehad in het samenwerken met collega's?
- Wat zijn uitdagingen waar je tegenaan bent gelopen in het samenwerken met collega's?
- Welke rol speel jij meestal in een team? Ben je meer een leider? Volger? Of eerder een gelijkwaardige bijdrager?
- Wat zijn jouw sterke punten wanneer anderen met jou samenwerken? Waar kun jij nog beter in worden op het vlak van samenwerken?

## Voordelen van samenwerken

Noteer minstens 3 voordelen van samenwerken. Denk maar aan kennis en expertise delen, creativiteit bevorderen, een fijne werkcultuur …

## Verbeterpunten

Denk na over de uitdagingen die je hebt benoemd bij stap 1. Kies er één uit waar je graag aan wil werken. Schrijf het verbeterpunt op en formuleer een doelstelling die je wil bereiken.

**Bijvoorbeeld: effectiever communiceren met collega's.**
**Doelstellingen: actief luisteren en duidelijker spreken.**

## Actieplan

Ontwikkel een actieplan om je gekozen verbeterpunt aan te pakken.

**Bijvoorbeeld: Ik oefen in actief luisteren tijdens teamvergaderingen door samenvattingen te maken en vragen te stellen.**

# PERSOONLIJKE UITDAGINGEN IN SAMENWERKEN

Bepaal je persoonlijke uitdagingen en oplossingen in het samenwerken met anderen en reflecteer erover

1. Neem een paar minuten de tijd om na te denken over eerdere ervaringen waarbij je moeilijkheden hebt ondervonden bij het samenwerken met anderen.

   **Denk aan communicatieproblemen, conflicten, moeite om taken te verdelen of afspraken te maken ...**

   Kies één specifieke uitdaging waar je het meeste mee worstelt. Beschrijf die uitdaging in detail, met de situatie, de personen waarmee je samenwerkte en de specifieke problemen die je hebt ervaren.

2. Denk na over de mogelijke oorzaken waarom het moeilijk liep. Was er sprake van misverstanden, gebrek aan communicatie, verschillende werkstijlen of iets anders?

3. Reflecteer op je eigen rol in die situatie.
   - Wat deed je?
   - Was er iets wat je anders had kunnen doen om de samenwerking te verbeteren?
   - Welke gevolgen had de situatie op de samenwerking en het resultaat van het project of de taak?

# PERSOONLIJKE UITDAGINGEN IN SAMENWERKEN

Vervolg

4. Denk na over mogelijke oplossingen die je zou kunnen toepassen om de uitdaging in de toekomst aan te pakken. Welke vaardigheden of aanpak zou je kunnen ontwikkelen om beter te kunnen samenwerken?

5. Formuleer concrete acties die je kan doen om de uitdaging aan te pakken. Dat kunnen kleine stappen zijn die je direct kan toepassen in je dagelijkse samenwerking met anderen.

# TEAMPRESTATIES VERBETEREN

Bepaal individuele en gezamenlijke verbeterpunten en pak ze aan

1

## Teamwerking analyseren

Bedenk situaties vanuit je meest recente ervaringen waarbij je moest werken in team. Denk na over de sterke punten en de uitdagingen van het teamwerk, zowel op individueel als op teamniveau. Denk na over aspecten zoals communicatie, samenwerking, besluitvorming, taakverdeling, doelstellingen ... Maak vervolgens een lijstje van mogelijke verbeterpunten.

2

## Prioriteiten stellen

Kies nu enkele verbeterpunten die volgens jou de grootste impact hebben op de teamwerking. Welke zijn haalbaar en relevant?

3

## Bepaal persoonlijke acties

Bedenk nu voor elk gekozen verbeterpunt individuele acties voor jezelf. Welke specifieke rol neem je op? Welke stappen moet je hiervoor zetten?

# TEAMPRESTATIES VERBETEREN

Vervolg

4

## Gezamenlijke verbeterpunten

Deel je verbeterpunten met je collega's en vraag om hun input. Stel open vragen om hun perspectieven en ideeën te verzamelen. Op die manier krijg je een breder zicht op de teamwerking om gezamenlijke verbeterpunten te identificeren.

5

## Bijstellen

Verwerk de ontvangen feedback en herdenk indien nodig je verbeterpunten en doelen. Zorg ervoor dat je acties haalbaar zijn binnen de context van het team. Denk na over aspecten zoals communicatie, samenwerking, besluitvorming, taakverdeling, doelstellingen ...

# PRAKTIJKVOORBEELD

Oefen jouw empathisch vermogen

Stel je voor dat je op weg naar huis bent na een drukke dag op je werk. Terwijl je haastig door de straten loopt, zie je een oudere vrouw die moeizaam probeert over te steken. Ze lijkt onzeker en een beetje verward. Je ziet dat andere mensen haar negeren en voorbijlopen. Jij hebt de keuze: loop je door naar huis, of bied je jouw hulp aan?

## Bewust zijn van anderen

- Waarom denk je dat de meeste mensen de oudere vrouw voorbijlopen zonder te helpen?
- Wat zijn mogelijke redenen voor die onverschilligheid?
- Wat zegt dat over onze samenleving en de manier waarop we met elkaar omgaan?

## Inlevingsvermogen

- Probeer je in te leven in de situatie van de oudere vrouw.
- Hoe zou zij zich voelen als ze keer op keer genegeerd wordt terwijl ze hulp nodig heeft?
- Wat voor impact kan dat hebben op haar gevoel van eigenwaarde en vertrouwen in anderen?
- Kan je vergelijkbare situaties bedenken waarin mensen genegeerd worden en hoe dat invloed heeft op hen?

# PRAKTIJKVOORBEELD

Vervolg

## Persoonlijke verantwoordelijkheid

- Wat is jouw rol als individu in het tonen van empathie?
- Heb je de verantwoordelijkheid om anderen te helpen, zelfs als je
- haast hebt of het druk hebt?
- Waarom is het belangrijk om empathie te tonen en wat kan het opwekken in de wereld om ons heen?

## Actie ondernemen

- Hoe zou je handelen in die specifieke situatie?
- Wat voor hulp zou je kunnen bieden aan de oudere vrouw?
- Wat zijn mogelijke gevolgen van jouw acties, zowel voor haar als voor jezelf?
- Hoe zou je je voelen na het tonen van empathie en het helpen van iemand die het nodig heeft?

## Professionele verantwoordelijkheid

- In welke mate speelt empathisch reageren een rol in jouw beroep?
- Kun je situaties bedenken waarin het belangrijk is?

# INLEEFOEFENING

Ontwikkel empathische vaardigheden

## Situatie kiezen

Neem een moment om na te denken over een situatie waarin je moeite had om empathie te tonen. Dat kan een interactie zijn met een vriend, familielid, collega of zelfs een onbekende. Probeer je de details van die situatie te herinneren en hoe je je op dat moment voelde.

## In de schoenen van de ander

Stel je voor dat je in de schoenen van de andere persoon staat. Probeer je zo levendig mogelijk voor te stellen wat die persoon doormaakte. Denk aan mogelijke achtergronden, ervaringen of uitdagingen die van invloed kunnen zijn geweest op zijn/haar gedrag.

## Loskomen van je eigen standpunt

Bedenk nu welke gedachten, gevoelens of behoeften de andere persoon gehad zou kunnen hebben in die situatie. Probeer je los te maken van je eigen standpunt en je te verplaatsen in zijn/haar perspectief. Welke factoren kunnen van invloed zijn geweest op zijn/haar gedrag? Probeer je af te vragen: *wat zou ik voelen of denken in zijn/haar situatie?*

## Reflecteer

Neem de tijd om te reflecteren over hoe het voor jou was om je in de ander te verplaatsen.

- Merkte je veranderingen in je gedachten, gevoelens of reacties?
- Was het gemakkelijker of moeilijker dan je had verwacht?
- Wat heb je geleerd over jezelf en anderen?

# FEEDBACK VRAGEN

Ontwikkel jezelf door feedback te vragen aan anderen

Feedbackvragen zijn vragen die je stelt om een inschatting te krijgen over je prestaties, gedrag of competenties.

## Bepaal je doel en focus

- Kan je feedback vragen die je kan helpen om specifieke doelen te behalen? Wat wil je specifiek weten of verbeteren?
- Kan je een situatie bedenken waarin je onzeker was over je prestatie, gedrag of competenties?
- Kan je een situatie bedenken waarin je van jezelf vindt dat je goed hebt gehandeld?

## Selecteer de juiste feedbackgevers

- Wie vraag je om feedback? Kies iemand die je vertrouwt en die je feedback op een constructieve manier kan geven. Dat kan bijvoorbeeld een collega, manager, mentor of vriend zijn.

## Stel gerichte en open vragen

- Op welke manier kan je jezelf beter voorbereiden voordat je feedback vraagt?
- Welke specifieke vragen kan je stellen om ervoor te zorgen dat de feedback die je vraagt, je helpt om je prestaties te verbeteren en je doelen te bereiken?

# FEEDBACK VRAGEN

Vervolg

## Creëer een veilige omgeving voor feedback

- Hoe kan je ervoor zorgen dat je de juiste context creëert voor het vragen van feedback, zodat de andere persoon zich comfortabel voelt om open en eerlijk te zijn?

## Maak een actieplan

- Welke stappen kan je zetten? Op welke manier kan je de feedback die je vraagt, gebruiken om jezelf te motiveren en nieuwe doelen te stellen?
- Hoe kan je ervoor zorgen dat je regelmatig feedback vraagt en de resultaten evalueert om ervoor te zorgen dat je blijft leren en groeien?

# FEEDBACK ONTVANGEN EN GEBRUIKEN

Vertaal feedback van anderen naar inzichten om jezelf te ontwikkelen

## Situatie kiezen

Kies een recente situatie waarin je feedback hebt ontvangen, zoals een presentatie, een project of een interactie met een collega. Dat kan zowel positieve als negatieve feedback zijn.

## Reflecteer

Denk na over de situatie met de volgende vragen:

- Wat was de specifieke feedback die je hebt ontvangen?
- Hoe voelde je je toen je de feedback kreeg? Wat waren je eerste reacties of emoties?
- Wat was je eerste gedachte over de feedback? Was je het ermee eens of oneens?
- Neem even de tijd om diep adem te halen en jezelf tot rust te brengen, zodat je objectief naar de feedback kan kijken.

# FEEDBACK ONTVANGEN EN GEBRUIKEN

Vervolg

## Analyseer

Overloop de ontvangen feedback opnieuw met de volgende vragen:

- Wat zijn de sterke punten in de feedback die je hebt ontvangen?
- Wat zijn mogelijke verbeterpunten die je uit de feedback kan halen?
- Welke inzichten kan je krijgen door de feedback te analyseren?

## Formuleer een actieplan

- Wat zijn specifieke stappen die je kan nemen om jezelf te verbeteren op basis van de ontvangen feedback?
- Hoe kan je de sterke punten benutten en de verbeterpunten aanpakken?
- Zijn er hulpbronnen, trainingen of begeleiding beschikbaar die je kunnen ondersteunen bij je ontwikkeling?

# ROLLENSPEL

Leer om feedback te geven
en ontvangen

**Stel je voor: je collega heeft de neiging om vaak deadlines te missen.**

## Samen nadenken

Bespreek bovenstaande situatie met twee.

- Wat zijn mogelijke oorzaken van het missen van deadlines?
- Welk effect kan het missen van deadlines hebben op het team of de samenwerking?

## Individueel nadenken

Jij bent **feedbackgever**. Denk na over hoe je het best feedback kan geven. Hoe kan je de ander vooruithelpen zodat hij/zij kan groeien?

Je partner is **feedbackontvanger**. Hij/zij denkt na over hoe hij/zij de feedback goed kan ontvangen. Hoe stelt hij/zij zich open voor feedback?

# ROLLENSPEL

Vervolg

## Oefen samen

Oefen door een rollenspel te spelen met behulp van jullie individuele voorbereiding. Wees als feedbackgever specifiek en maak gebruik van "ik-boodschappen".

**Bijvoorbeeld: "Ik merk dat wanneer we project-deadlines missen, het ons team in de problemen brengt en ik voel me gefrustreerd omdat we daardoor extra werk moeten doen."**

## Samen reflecteren

- Hoe voelde jij je bij het geven van de feedback? Was de feedback opbouwend en gericht op groei?
- Hoe voelde de ontvanger zich bij het ontvangen van de feedback? Heeft hij/zij er iets van geleerd?

# GEPAST REAGEREN OP FEEDBACK

Ontvang feedback met de nadruk op openheid, begrip en groei

## Kies een situatie

Bedenk een situatie waarin je recent feedback hebt ontvangen of denk aan een denkbeeldige situatie. Bijvoorbeeld: ouders die je feedback geven over de omgang met hun kind, een gast die feedback geeft op een gevolgde rondleiding ...

## Noteer feedback

Schrijf de feedback op die je hebt ontvangen of verwacht te ontvangen. Houd er rekening mee dat feedback zowel positief als negatief kan zijn.

## Lezen, begrijpen, analyseren

Neem de tijd om de feedback rustig te lezen en te begrijpen. Bepaal de boodschap die de feedbackgever wil overbrengen en probeer de bedoeling erachter te begrijpen.

# GEPAST REAGEREN OP FEEDBACK

Vervolg

## Reactie formuleren

Formuleer een reactie op de ontvangen feedback. Verwerk volgende elementen:

- Bedank de feedbackgever(s) voor de inzichten en waardeer de input.
- Geef aan dat je openstaat voor feedback.
- Toon begrip door je reflecties te delen en je verbeterpunten te erkennen.
- Vraag om verduidelijking of specifieke voorbeelden.
- Sluit af door nogmaals je waardering uit te spreken voor de feedback en de bereidheid te tonen om aan jezelf te werken.

## Reflectie

Lees je reactie na. Let op de toon en de inhoud. Zorg voor een respectvolle, constructieve en positieve reactie. Het doel is het bevorderen van een open dialoog en het versterken van de relatie met de feedbackgever.

# SCHAAL VAN CREATIVITEIT

Denk na over wat creativiteit voor jou betekent
en hoe je je daarin kunt ontwikkelen

## Creativiteit in jouw beroep

- Op een schaal van 1 tot 10 (1 = laag en 10 = hoog), hoeveel creativiteit is er nodig in jouw beroep? Hoe hoog wil je zelf scoren voor creativiteit?

1 ● ● ● ● 5 ● ● ● ● 10

- Denk aan mensen met een gelijkaardig beroep die je creatief vindt, zoals collega's, vrienden, familie .... Hoe tonen zij hun creativiteit?

**Denk maar aan out-of-the-box oplossingen vinden voor problemen, met de handen werken, een bepaalde kijk op situaties hebben, visueel mooie dingen creëren ...**

- Hoe kan meer creativiteit de manier verbeteren waarop jij je beroep uitoefent?

- Wanneer vind je van jezelf dat je creatiever bent geworden in jouw beroep? Hoe weet je dat je creatiever bent geworden?

# SCHAAL VAN CREATIVITEIT

Vervolg

## Creativiteit ontwikkelen

- Wie en wat kan je helpen om je creativiteit verder te ontwikkelen?
- Wat is de eerste stap om je creativiteit verder te ontwikkelen?
- Als je vriend of vriendin met dezelfde uitdagingen zat, welk advies zou je hem of haar geven?
- Denk aan jezelf in een toekomstige situatie waarin je je doel hebt bereikt. Kijk daarna terug naar de stappen die je hebt gezet om dat punt van creativiteit te bereiken.

# DE KRACHT VAN VERBEELDING

Ontdek nieuwe manieren om naar situaties te kijken en ermee om te gaan

Zoek een rustige en comfortabele plek waar je ongestoord kunt zitten of liggen. Sluit je ogen en haal een paar keer diep adem om tot rust te komen.

Denk aan een situatie die je anders wil bekijken of aanpakken. Dat kan iets kleins zijn, zoals een dagelijkse routine, of iets groots, zoals een uitdaging waar je momenteel mee te maken hebt. Visualiseer die situatie. Let op de details: de omgeving, de mensen die erbij betrokken zijn, je emoties enz.

Stel je nu voor dat je de kracht van verbeelding hebt waarbij alles mogelijk is. Laat je fantasie de vrije loop en bedenk andere manieren om de situatie aan te pakken. Denk na over oplossingen, nieuwe perspectieven of andere resultaten die je kunt bereiken.

Gebruik al je zintuigen om je nieuwe idee tot leven te brengen. Wat zie je? Wat hoor je? Wat voel je? Wees zo gedetailleerd mogelijk in je verbeelding.

Neem de tijd om te genieten van die nieuwe aanpak en de mogelijkheden die die met zich meebrengt. Voel de vreugde, het enthousiasme en de positieve energie die uit de verbeelding voortkomen.

# DE KRACHT VAN VERBEELDING

Vervolg

Open langzaam je ogen en breng je aandacht terug naar de werkelijkheid. Neem even de tijd om na te denken over wat je hebt ervaren en bedacht tijdens de oefening.

Schrijf je gedachten en ideeën op. Noteer nieuwe inzichten, perspectieven of oplossingen die naar voren zijn gekomen. Die kunnen nuttig zijn om later te gebruiken wanneer je met zo'n situatie omgaat.

# DE DIVERSITEITSCIRKEL

Denk na over hoe je je professioneel handelen op verschillende mensen kan afstemmen

De identiteit van mensen bestaat uit verschillende elementen. Die elementen noemen we diversiteitsfactoren. Je ziet voorbeelden in de diversiteitscirkel.

Ieder mens bezit die elementen, maar iedereen in een andere mate. Dat maakt dat de combinatie van die elementen bij iedereen uniek is. Door vanuit de diversiteitscirkel te denken merk je dat je zelf bestaat uit meerdere dimensies (of verschillen) die samen bepalen hoe jij denkt, je voelt, de wereld ziet en wat belangrijk voor je is. Dat kan je inzetten in je vakgebied.

# DE DIVERSITEITSCIRKEL

Vervolg

Bekijk de diversiteitscirkel op de voorkant en denk vervolgens na over de volgende vragen:

- Welke vorm van diversiteit herken je als relevant voor jouw vakgebied? Waarom vind je die belangrijk?
- Welk(e) thema('s) vind je belangrijk genoeg om uit te diepen, bijvoorbeeld omdat daar kansen liggen in jouw vakgebied?
- Met welk thema heb je al ervaring (bijvoorbeeld door iets wat je hebt gezien of meegemaakt)?
- Mis je een thema in de cirkel? Welk thema? Waarom?
- Welk thema is voor jou het belangrijkste om je verder in te ontwikkelen? Waarom? Welke stappen wil je zetten om dat te doen?

Bron: Loeffen, T. & Tigchelaar, H. (2013). retourtje inzicht: creatief met diversiteit voor professionals.

# INTERCULTURELE VAARDIGHEDEN: MIJN PERSOONLIJKE REIS

Denk na over effectief en gepast communiceren in interculturele situaties

## Kies een cultuur

Selecteer een cultuur waarmee je minder bekend bent of waarin je geïnteresseerd bent. Dat kan een cultuur zijn van een land waar je nog nooit bent geweest, maar ook een subcultuur binnen je eigen samenleving.

## Verzamel informatie

Ga op zoek naar informatie over de gekozen cultuur.

**Denk aan aspecten zoals taal, geschiedenis, normen en waarden, tradities, gewoonten, religie en sociale gebruiken.**

## Reflecteer

- Denk na over je eigen culturele achtergrond en hoe die van invloed kan zijn op je eigen percepties, overtuigingen en gedrag.
- Welke aspecten van jouw cultuur zijn vergelijkbaar of anders ten opzichte van de gekozen cultuur?
- Wat zijn de vooroordelen of stereotypen die je mogelijk hebt over die cultuur?

# INTERCULTURELE VAARDIGHEDEN: MIJN PERSOONLIJKE REIS

Vervolg

## Koppel aan je vakgebied

- Welke rol spelen interculturele vaardigheden binnen jouw vakgebied?
- Wanneer maak je daar gebruik van?

## Actieplan

Stel een actieplan op om je interculturele vaardigheden verder te ontwikkelen. Probeer daarbij altijd een terugkoppeling te maken naar jouw vakgebied en hoe je de vaardigheden daarin nodig hebt of gaat inzetten.

**Dat kan bijvoorbeeld inhouden dat je je inzet om je culturele kennis uit te breiden, je bewustzijn van culturele verschillen vergroot, vooroordelen aanpakt of openstaat voor interculturele uitwisseling.**

# REKENING HOUDEN MET GEVOELIGHEDEN EN VERSCHEIDENHEID VAN MENSEN

Denk na over de gevoeligheden en diversiteit van mensen om je heen

## Persoon kiezen

Denk aan een persoon in je leven (vriend, familielid, collega ...) van wie je weet dat hij/zij een andere achtergrond, overtuigingen of gevoeligheden heeft dan jij.

## In de schoenen van de andere

Stel je voor dat je in iemands anders' schoenen staat. Probeer zijn/haar perspectief te begrijpen en voel hoe het zou zijn om te leven met zijn/haar gevoeligheden en ervaringen.

## Reflecteer

Denk nu na over de volgende vragen:

- Welke uitdagingen kan hij/zij tegenkomen door zijn/haar achtergrond of gevoeligheden?
- Hoe kunnen die uitdagingen zijn/haar dagelijkse leven beïnvloeden?
- Welke emoties zou hij/zij kunnen ervaren als gevolg van die uitdagingen?
- Wat zou jij kunnen doen om rekening te houden met zijn/haar gevoeligheden?

# REKENING HOUDEN MET GEVOELIGHEDEN EN VERSCHEIDENHEID VAN MENSEN

Vervolg

## Koppel aan je vakgebied

Denk na over hoe je die nieuwe inzichten kan toepassen in jouw vakgebied. Hoe kun je respectvol/begripvol omgaan met de gevoeligheden en diversiteit van anderen binnen jouw beroep?

Deze oefening kan je herhalen met verschillende mensen in gedachten om een breder begrip van diversiteit en gevoeligheden te ontwikkelen, om open te staan voor nieuwe perspectieven en bereid te zijn om actief te luisteren naar anderen, zelfs als hun ervaringen anders zijn dan die van jou.

# PRAKTIJKVOORBEELD: DE RONDLEIDING

Stem je aanpak af op een verscheidenheid aan mensen

Stel je voor dat je een rondleiding gaat geven in een museum. Je hebt een diverse groep bezoekers, met verschillende kenmerken, behoeften en interesses. Hoe kan je de rondleiding afstemmen op elk type bezoeker om iedereen een optimale ervaring te bieden?

## Verschillende types bezoekers

Denk na over de mogelijke types bezoekers die je zou kunnen tegenkomen tijdens de rondleiding.

**Bijvoorbeeld: Gezinnen met jonge kinderen, jongeren of studenten, ouderen, kunstliefhebbers, geschiedenis-enthousiastelingen, buitenlandse toeristen ...**

## Kenmerken van de bezoekers

Denk voor elk type bezoeker na over zijn/haar behoeften en interesses.

**Bijvoorbeeld: Gezinnen met jonge kinderen zijn op zoek naar interactieve en kindvriendelijke activiteiten. Ze hebben mogelijk een kortere aandachtsboog en zijn geïnteresseerd in het leren op een speelse manier.**

# PRAKTIJKVOORBEELD: DE RONDLEIDING

Vervolg

## De rondleiding

Bedenk nu voor elk type bezoeker hoe je de rondleiding kan afstemmen op zijn/haar behoeften en interesses.

**Bijvoorbeeld: Gezinnen met jonge kinderen – ik voeg interactieve elementen toe, zoals puzzels, zoekopdrachten en spelletjes. Ik zorg ervoor dat de rondleiding korter is en dat er voldoende tijd is voor pauzes.**

## Praktische toepassing

Kies één type bezoeker en bedenk een korte rondleiding die is afgestemd op zijn/haar behoeften en interesses. Schrijf een beknopt script of maak een lijst met punten die je zou willen bespreken tijdens de rondleiding. Denk na over interactieve elementen, vragen die je zou kunnen stellen en manieren om zijn/haar betrokkenheid te vergroten.

## Reflectie

Welke inzichten heb je opgedaan en hoe denk je dat deze vaardigheid van pas kan komen in jouw eigen vakgebied?