

LES 7: COMMUNICATIE, DOELEN STELLEN & PLANNING



AGENDA

Voor mens



COMMUNICATIE



DOELEN STELLEN



PLANNING



COMMUNICATIE

Voor mens

- Basisprincipes van effectieve communicatie
- Verbale vs. non-verbale communicatie
- Luistervaardigheden
- Feedback geven en ontvangen
- Cliëntgerichte communicatie
- Het belang van privacy en vertrouwelijkheid
- Motiverende gespreksvoering
- Principes van motiverende gespreksvoering
- Cliënten motiveren tot gedragsverandering
- Doelen stellen en bespreken
- Omgaan met uitdagingen in communicatie
- Digitale communicatie (online coaching en sociale media)
- Persoonlijke ontwikkeling en reflectie



COMMUNICATIE

Voor mens

Basisprincipes van effectieve communicatie

- Duidelijkheid en precisie (begrijpelijk en toepasbaar)
- Actief luisteren en empathie (volle aandacht)
- Responsiviteit (snell en attent)
- Positiviteit (spreekt voor zich)
- Non-verbale communicatie (zegt alles)
- Verbale communicatie (woordkeuze, intonatie)



COMMUNICATIE

Voor mens

Basisprincipes van effectieve communicatie

- Technologie benutten (videobellen, apps, software)
- Digitale empathie (persoonlijke berichten)
- Engagement en interactiviteit (live, Q&A)
- Feedback en aanpassing (check-ins)



COMMUNICATIE

Voor mens

Verbale vs. non-verbale communicatie

Instructie (duidelijk & beknopt)

Ondersteuning en begrip (bemoedigen)

Motivatie (positief)

Aandacht en focus (oogcontact)

Feedback (constructief)

Motivatie (duim, lachen)

Rapport (open en eerlijk)

Feedback (hoofdschudden)



COMMUNICATIE

Voor mens

Luistervaardigheden

- Begrip ontwikkelen (diepere inzichten)
- Vertrouwen opbouwen (waardering en respect)
- Motivatie versterken (betrokkenheid)
- Actief luisteren (reflectie + parafraseren)
- Empathisch luisteren (inlevingsvermogen)



COMMUNICATIE

Voor mens

Luistervaardigheden

- Geduldig zijn (niet onderbreken!)
- Let op non-verbale signalen (vertelt alles)
- Stel open vragen (open vragen is de shit!)



COMMUNICATIE

Voor mens

Feedback geven en ontvangen

- Feedback geven
- Wees specifiek en constructief (acties of gedragingen)
- Balans tussen positief en constructief (feedback)
- Duidelijke doelstellingen (smart, swot)
- Actiegericht (suggesties of stappen)
- Feedback ontvangen (alleen maar positief)



COMMUNICATIE

Voor mens

Feedback geven en ontvangen

- Houd een open houding (leren en groeien)
- Actief luisteren (zonder te onderbreken)
- Reflecteer (nadenken)
- Bedank voor de feedback (ook al ben je niet akkoord)
- Duidelijk en beknopt (om misverstanden te voorkomen)



COMMUNICATIE

Voor mens

Clientgerichte communicatie

- Actief luisteren
- Empathie tonen
- Aanpasbaarheid (flexibel - verschillende soorten klanten)
- Individualiseer communicatie
- Verhelderende vragen stellen (open)



COMMUNICATIE

Voor mens

Clientgerichte communicatie

- Transparantie en openheid (verwachtingen scheppen)
- Gepersonaliseerde digitale communicatie (platform)



COMMUNICATIE

Voor mens

Het bouwen van vertrouwensrelaties

- Respectvol en zonder oordeel communiceren
- Wees consistent en betrouwbaar
- Communicatie
- Luister actief
- Toon empathie
- Respecteer grenzen (persoonlijk en emotioneel)



COMMUNICATIE

Voor mens

Het bouwen van vertrouwensrelaties

- Deel successen en uitdagingen (open over eigen ervaring)
- Gebruik positieve bevestiging (focus op wat ze goed doen)
- Vermijd kritiek (constructief)
- Gebruik empathische taal (geen schuld of schaamte)
- Stimuleer open dialoog (gevoel van samenwerking en partnerschap)
- Wees geduldig (kost tijd en moeite)



COMMUNICATIE

Voor mens

Het belang van privacy en vertrouwelijkheid

- Opbouwen van vertrouwen (veiligheid)
- Professionele standaarden (privacy)
- Ethiek en respect
- Duidelijke communicatie
- Veilige opslag (klantengegevens)
- Minimale openbaarmaking: toestemming



COMMUNICATIE

Voor mens

Motiverende gespreksvoering

(MGV) is een cliëntgerichte, directieve methodiek voor het uitlokken van gedragsverandering .

Hierdoor klanten te helpen hun eigen motivatie en commitment voor verandering te verkennen en op te bouwen.

Deze benadering is bijzonder effectief in personal training en online coaching, waar motivatie een sleutelrol speelt in het succes van een gezondheids- en fitnessregime.



COMMUNICATIE

Voor mens

Principes van motiverende gespreksvoering

- Empathie uitdrukken
- Het ontwikkelen van discrepantie (huidige situatie tov hun doelen of waarden)
- Omgaan met weerstand (manieren om hier mee om te gaan)
- Zelfeffectiviteit ondersteunen (geloof versterken)



COMMUNICATIE

Voor mens

Clënten motiveren tot gedragsverandering

- Luister naar de weerstand (analyse)
- Weerstand als dialoog (kansen zien)
- Rol met de weerstand (werk ermee samen)



COMMUNICATIE

Voor mens

Doelen stellen en bespreken

- SMART-doelen stellen
- Het belang van duidelijkheid en haalbaarheid
- Voortgang bespreken en bijsturen



COMMUNICATIE

Voor mens

Omgaan met uitdagingen in communicatie

- Conflicthantering en probleemoplossing
- Communicatie met diverse cliënten
- Grenzen stellen in de trainer-cliënt relatie



COMMUNICATIE

Voor mens

Digitale communicatie

- Communiceren via e-mail, sociale media en apps
- Online coaching en virtuele trainingen
- Digitale etiquette en het behouden van professionaliteit



COMMUNICATIE

Voor mens

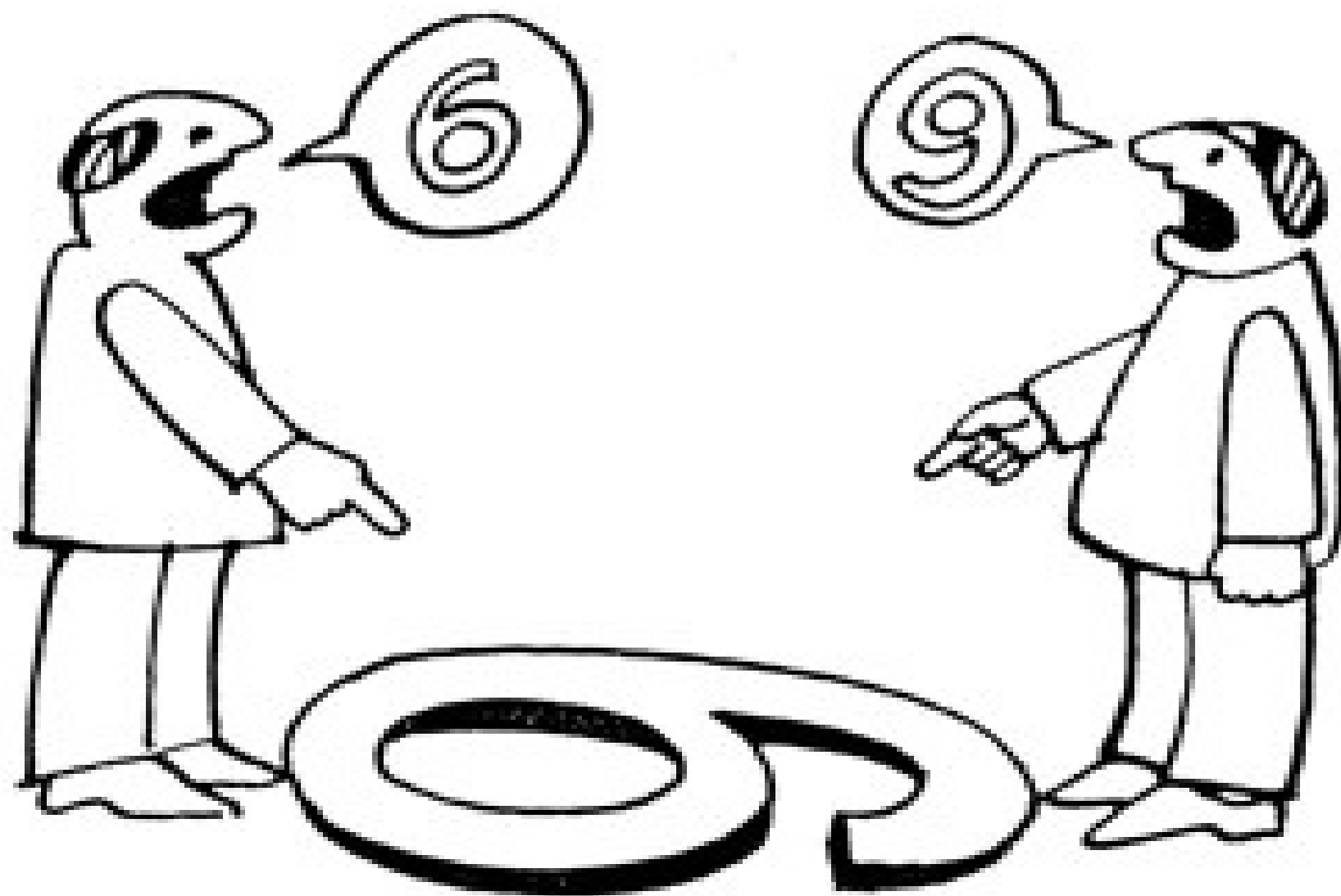
Persoonlijke ontwikkeling en zelfreflectie

- Het belang van zelfreflectie in communicatie
- Persoonlijke communicatiestijl en -groei
- Continue professionele ontwikkeling in communicatieve vaardigheden



HERKENBAAR?

Voor mens



DURVEN | LEREN | DOEN



COMMUNICATIESTIJLEN

Voor mens



Groeperen van gedrag in vier categorieën; vier basisstijlen.

Geen oordeel; alle vier de stijlen hebben sterke en zwakke kanten.

Referentiekader van de ander begrijpen verhoogt effectiviteit van communicatie.

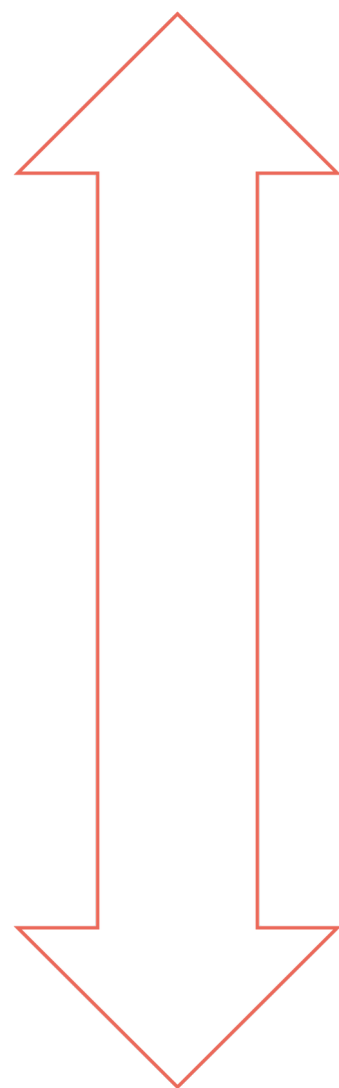
Bron: The Platinum Rule, Tony Alessandra & Michael J. O'Connor



1E DIMENSIE VAN COMMUNICEREN

Voor mens

Inhoud (en) / Gesloten



Uiten / Open





WAT HERKEN JE HET MEEST BIJ JEZELF?

Voor mens

Inhoud(en) | gesloten

- Feitelijk, georiënteerd op denken
Concreet (aan de feiten houden)
- Formeel /zakelijk
- Onderbouwing vanuit het hoofd
- Houdt gevoelens voor zichzelf
- Taakgericht (op de klok)
- Weinig gebaren en mimiek
- Sterk planmatig en structurerend

Uiten | open

- Uiten van gevoel
- Benoemen van emoties
- Informeel / warm / spontaan
- Praten over beleving, flexibel met tijd
- Onderbouwing vanuit 'de buik'
- Uiten van emoties
- Gericht op relaties, samen
- Vraagt en geeft mening
- Veel gebaren en mimiek

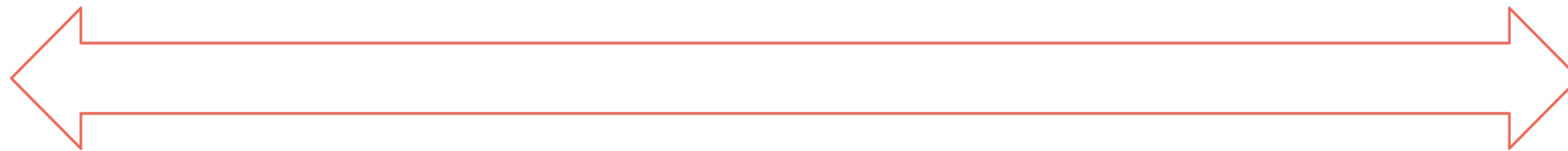


2E DIMENSIE COMMUNICEREN

Voor mens

Ruimte GEVEN | Indirect

Ruimte NEMEN | Direct





WAT HERKEN JE HET MEEST BIJ JEZELF?

Voor mens

Ruimte GEVEN | indirect

- Laag spreektempo, zachte toon en stem
- Ruimte voor mening van de ander (houdt mening voor zich)
- Geduldig, luistert en stelt vragen
- Neemt tijd voor beslissingen en vermijdt risico's
- Reageert niet direct / terughoudend
- Lay-back lichaamstaal/ introvert

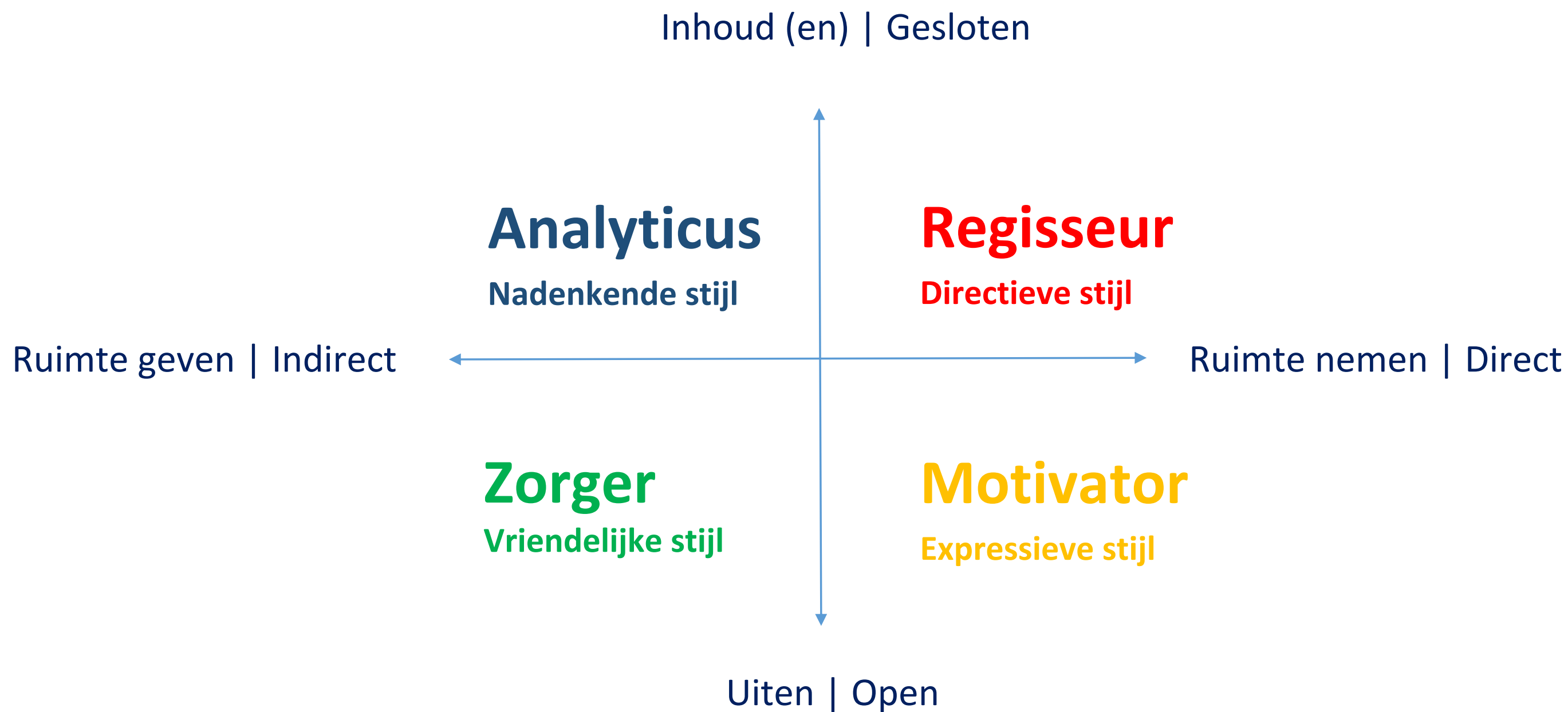
Ruimte NEMEN | direct

- Hoog spreektempo, luide toon en stem
- Geeft mening en aanwijzingen
- Neemt stelling / het woord
- Neemt snelle beslissingen en risico's
- Reageert direct / confronterend
- Forward lichaamstaal/ expressief
- Ongeduldigen extravert



DE 4 STIJLEN

Voor mens





KWALITEITEN, DRIJFVEREN EN BIJDRAGE

Voor mens

Inhoud (en) | Gesloten

Analyticus

Kwaliteit: planning en analyse
Drijfveer: Perfectie
Bijdrage: systematiek aanbrengen

Regisseur

Kwaliteit: initiatief nemen
Drijfveer: Succes
Bijdrage: voortgang bewaken

Ruimte geven | Indirect

Ruimte nemen | Direct

Zorger

Kwaliteit: servicegericht, luisteren
Drijfveer: Harmonie
Bijdrage: verbinden

Motivator

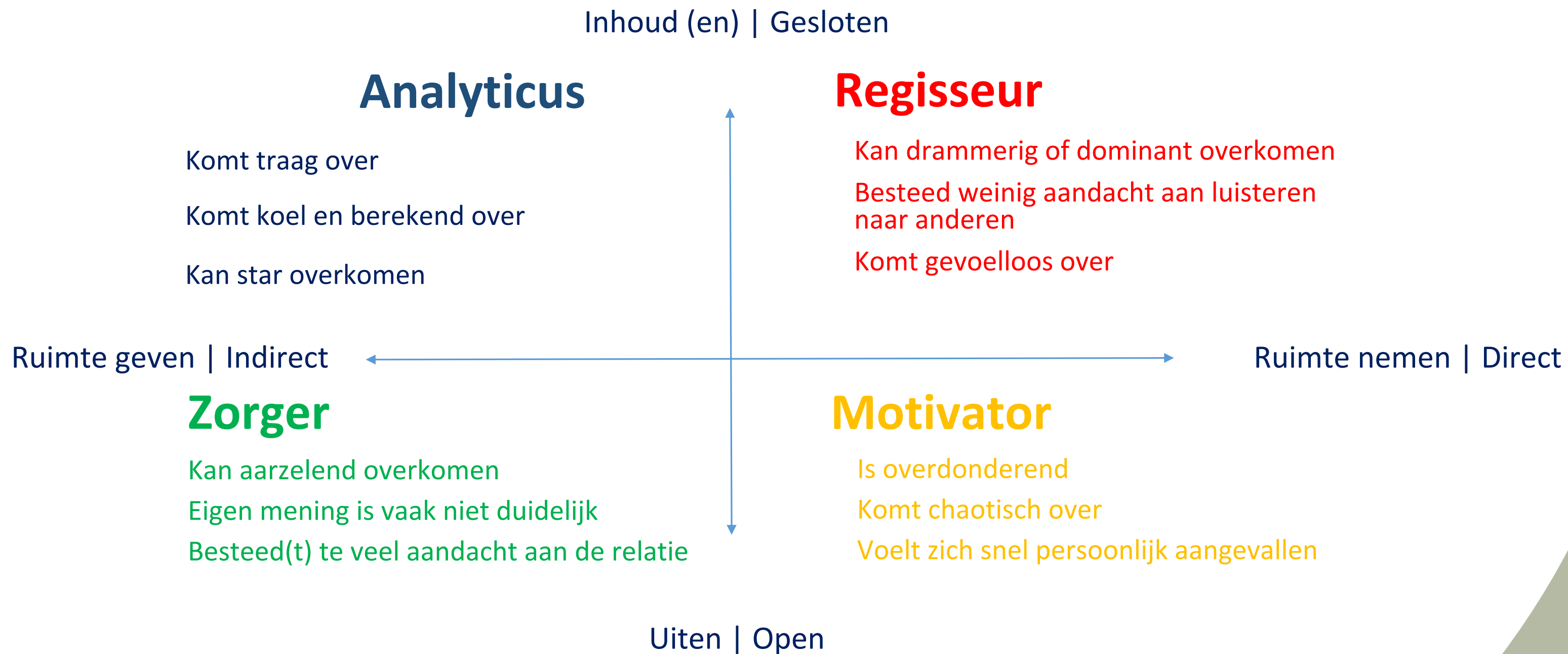
Kwaliteit: overtuiging, persoonlijke interactie
Drijfveer: Plezier
Bijdrage: energie opwekken

Uiten | Open



ZWAKKERE PUNTEN IN DE OGEN VAN ANDEREN

Voor mens





WOORD GEBRUIK

Voor mens





DE REGISSEUR (DIRECTIEVE STIJL)

Voor mens

Kenmerken:

- Let op de grote lijn, houdt van een hoog tempo
- Kort en bondig, direct, initiatiefrijk
- Neemt de leiding in het gesprek
- Taak-en resultaatgericht; 'tothepoint'
- •Zakelijk
- Biedt weinig ruimte aan anderen
- Laat weinig gevoel blijken
- Komt over als een scherpe monotone, harde en afstandelijke stem
- Sterke kant: initiatief nemen en aansturing
- Zwakke kant: ongeduld, ongevoeligheid
- Irritatie: besluiteloosheid
- Doelen: productiviteit en controle
- Motivatie: winnen en macht
- Leerpunt: luisteren naar anderen
- Angst: bedrog
- Stressreactie: doordrukken



DE MOTIVATOR (EXPRESSIEVE STIJL)

Voor mens

Kenmerken:

- Komt vlot en energiek over
- Is creatief en inspirerend
- Deelt ideeën en toekomstbeelden met anderen
- Heeft een hoog spreektempo
- Maakt veel gebaren en gebruikt veel mimiek
- Neemt risico's (hart op de tong)
- Toekomstgericht
- Stimuleert en motiveert anderen
- Stemgebruik: hoog volume, wisselende toonhoogtes
- Sterke kant: overtuiging, persoonlijke interactie
- Zwakke kant: ongeorganiseerd, zorgeloos
- Irritatie: routine
- Doelen: populariteit, applaus
- Motivatie: erkenning en goedkeuring
- Leerpunt: checken
- Angst: prestigeverlies
- Stressreactie: aanvallen



DE ANALYTICUS (NADENKENDE STIJL)

Voor mens

Kenmerken:

- Bedachtzaam, rustig, bescheiden
- Toont weinig emotie
- Heeft oog voor inhoud en details, kritisch
- Laat initiatief aan de ander
- Komt over als serieus en zakelijk
- Gestructureerde opbouw
- Zoekt zekerheid en bewijzen voordat hij mening geeft.
- Komt over als een zachte, afstandelijke, monotone stem
- Sterke kant: planning en analyse
- Zwakke kant: perfectionisme, overdreven kritisch
- Irritatie: onvoorspelbaarheid
- Doelen: accuratesse, gedegenheid
- Motivatie: structuur en respect
- Leerpunt: sneller beslissingen nemen
- Angst: kritiek
- Stressreactie: vermijden



DE ZORGER (VRIENDELIJKE STIJL)

Voor mens

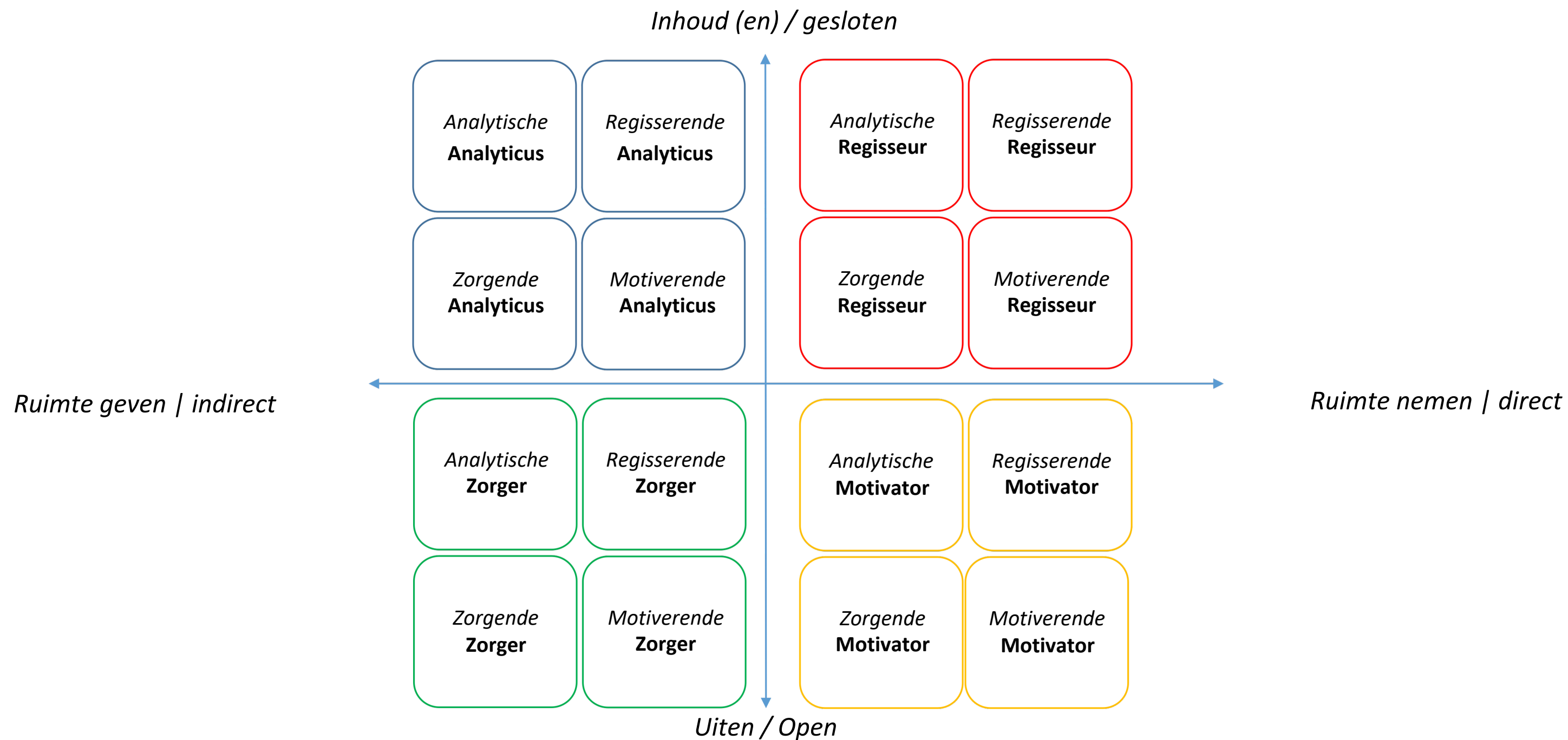
Kenmerken:

- Stelt vragen en luistert actief
- Wacht af en laat het initiatief bij de ander
- Besteedt aandacht aan gevoelens en behoeften van anderen
- Staat open voor een ander standpunt en houdt van goede en informele sfeer
- Neigt ertoe conflicten te vermijden
- Begeleidt, geeft raad en verleent steun aan anderen
- Komt over als een zachte, warme, vriendelijke stem
- Sterke kant: servicegerichtheid en luisteren
- Zwakke kant: overgevoeligheid, besluiteloosheid
- Irritatie: ongevoeligheid
- Doelen: acceptatie, stabiliteit
- Motivatie: betrokkenheid en harmonie
- Leerpunt: initiatief nemen
- Angst: plotselinge verandering
- Stressreactie: berusten



SUBSTIJLEN

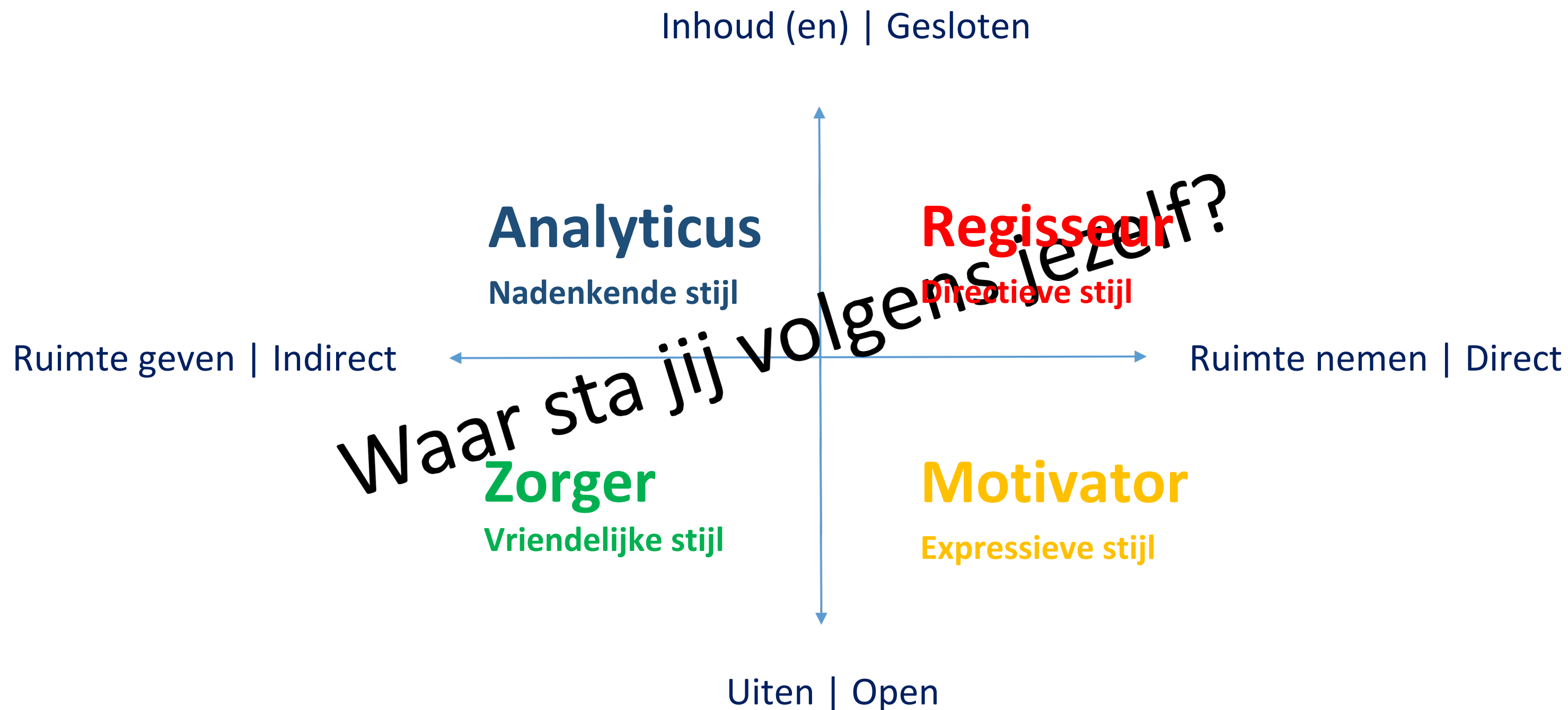
Voor mens





DE 4 STIJLEN; WAAR STA JIJ?

Voor mens





WENDBAARHEID

Voor mens



Wendbaarheid is situatieafhankelijk in te zetten.

Voor een wendbare opstelling kun je kiezen.

Wendbaarheid is te ontwikkelen.



HOE VIND JE AANSLUITING BIJ EEN...

Voor mens

Analyticus

Bereid zaken goed voor
Houd je bij het onderwerp
Structureer (DATA)
Onderbouw met feiten
Besteed aandacht aan details
Vraag mening ander, laat hem samenvatten, verbanden leggen etc.
Geef genoeg tijd
Indirecte communicatie
Nooit direct in de belangstelling zetten

Regisseur

Bereid zaken goed voor
Houd je bij het onderwerp
Structureer (DATA)
Focus op feiten
Houd het tempo erin
Biedt alternatieven aan
Wees resultaatgericht (praat in resultaten)
Wees kort en bondig
Hou je aan de tijd

Motivator

Leg eerst persoonlijk contact
Praat over iets wat beiden beweegt
Toon begrip voor emoties
Houd tempo erin
Maak samenwerken leuk en doelgericht
Maak heldere afspraken
Praat in beelden, gebruik uitgebreide communicatie
Wees enthousiast
Nooit zeggen wat zij 'moeten'.
Geef hen geen kritiek in het openbaar

Zorger

Leg eerst persoonlijk contact en stel vragen over hoe het voor hen voelt.
Stel je informeel op
Laat iets van je zien
Toon begrip voor emoties
Luister aandachtig
Benadruk het gezamenlijke
Geef de ander genoeg tijd
Maak heldere afspraken
Heeft problemen met alle aandacht krijgen.
Zijn zeer behulpzaam
Niet te hard en direct praten.



VOORBEELD-GESPREKKEN

Voor mens

Voorbeelden van wendbaarheid:

<https://www.youtube.com/playlistlist=PLiWTeXWYmq0RqSvU2yjtfgkTMPZbVZVir>



MANAGEN MET BEHULP VAN DE STIJLEN

Voor mens

Analyticus

Complimenteren: Prijs de kwaliteit van hun gedegen werk, precisie, efficiency en doorzettingsvermogen
Delegeren; geef onderbouwing met feiten, neem tijd voor vragen, geef kader aan.
Corrigeren; Vertel waar het op staat en waar het fout is gegaan, stel deadline en maak herstelplan.

Zorger

Complimenteren; Benadruk hun bijdrage in de samenwerking en prijs ze om hun relationele vaardigheden en het luisterend oor. Waardeer ze als collega en als persoon.
Delegeren: Doe een beroep op hun toewijding, vraag hulp en maak samen een plan.
Corrigeren; leg de nadruk op de prestatie, niet op de persoon, wees empathisch.

Regisseur

Complimenteren; Roem behaalde resultaten, snelheid, productiviteit en besluitvaardigheid.
Delegeren; Vertel wat er speelt, geef kader, richtlijnen en deadlines en geef ze ruimte voor eigen invulling vanuit vertrouwen.
Corrigeren; Vertel wat er wordt verwacht, laat hen zelf een manier vinden om dit te bereiken, spreek een tijd af.

Motivator

Complimenteren; Prijs hun ideeën en creativiteit, hun aantrekkingskracht op mensen en overtuigingskracht.
Delegeren; Leg nut uit vanuit menselijke interactie en belangen, maak duidelijke afspraken en plan evaluatie momenten
Corrigeren; ben glashelder, zeg precies wat het probleem is en wat er wordt gevraagd. Vraag hulp en voorkom misverstanden.



DOELEN STELLEN

Voor mens

WETENSCHAP TOONT

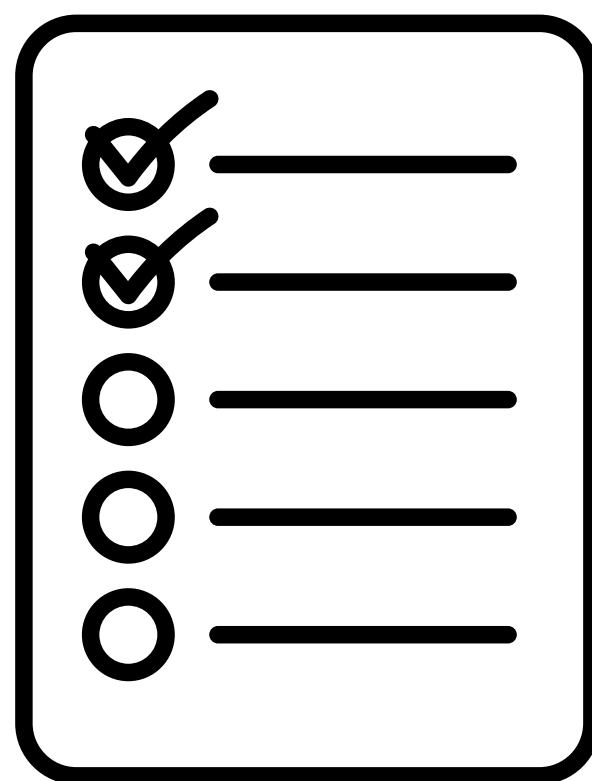
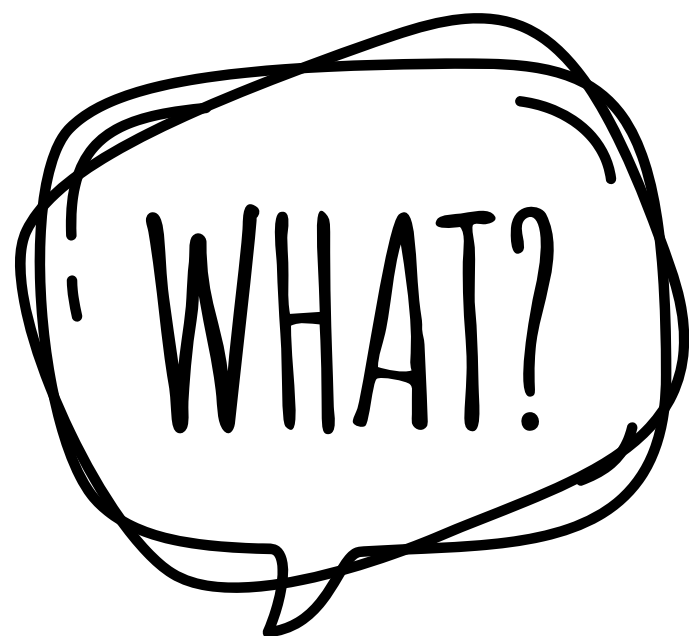
95% van de mensen die doelen stellen zijn:

- Gelukkiger
- Succesvoller



WAT BETEKENT DOELEN STELLEN?

Voor mens





SMART METHODE

Voor mens

S M A R T



Specifiek



Meetbaar



Acceptabel



Realistisch



Tijd-
gebonden



SPECIFIEK

Voor mens

5 vragen:

- Wat?
- Wie?
- Waar?
- Wanneer?
- Waarom?

S



Specifiek



MEETBAAR

Voor mens

5 vragen:

- Hoeveel kg of vet% wil je verliezen?
- Hoe wil je je voelen?
- Wat maakt je gelukkig?
- Hoe meet je dat allemaal?
- Wat is het eindresultaat?

M



Meetbaar



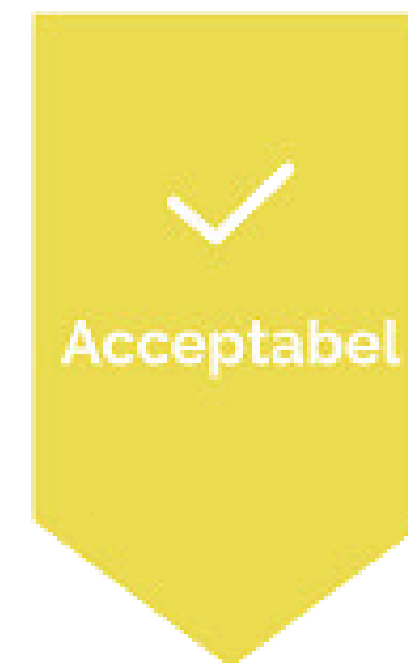
ACCEPTABEL

Voor mens

3 vragen:

- Sta je helemaal zelf achter je doel?
- Staan anderen achter je doel?
- Is het doel logisch ontstaan vanuit jezelf of anderen?

A





REALISTISCH

Voor mens

3 vragen:

- Zijn de stappen haalbaar?
- Heb je genoeg kennis en middelen?
- Is het doel niet te makkelijk/moeilijk?

R



Realistisch



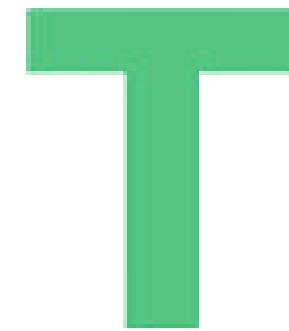
TIJDSGEBONDEN

Voor mens

Bepaal start- en einddatum
+ next step

SMART doelen
→ korte termijn

Doel op lange termijn?
→ Splits in tussendoelen!





VOORBEELD

Voor mens

- Gedurende dit traject wil ik 1-5 kg afvallen
- Ik ga het komende jaar 3 uur per week sporten en 3x per dag een gezonde maaltijd eten
- Dit jaar ga ik minimum 3 uur per week aan mezelf spenderen door een boek te lezen over mindset



SWOT ANALYSE

Voor mens

STERKTES

ZWAKTES



KANSEN

BEDREIGINGEN



SWOT ANALYSE

Voor mens

Sterktes:

- Gedisciplineerd
- Enthousiast
- Goed in plannen/planmatig
- Gestructureerd
- Zelfstandig
- Nieuwsgierig

Zwaktes:

- Ongeduldig
- Chaotisch
- Concentratievermogen

Kansen:

- Door planmatig te werken ben ik altijd op tijd klaar met taken en opdrachten en houd ik tijd over voor nieuwe taken.
- Door mijn enthousiasme begin ik graag aan nieuwe taken en nieuwe opdrachten.

Bedreigingen:

- Alles zelf willen doen
- Niet perfectionistisch genoeg
- Ik ben heel stipt maar daardoor kan ik misschien wat minder flexibel zijn.





ENKEL SMART & SWOT WERKEN?

Voor mens

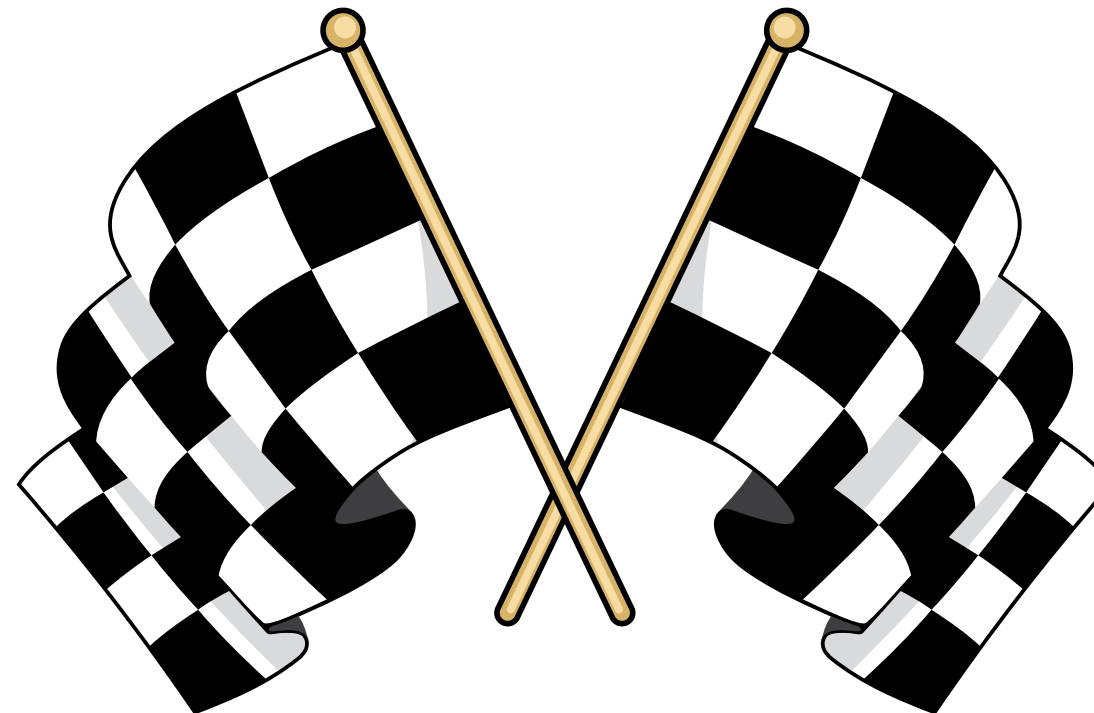
Droom



Positieve obsessie



Begin!





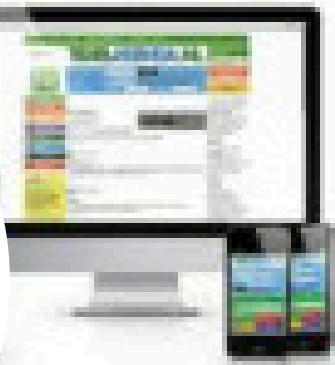
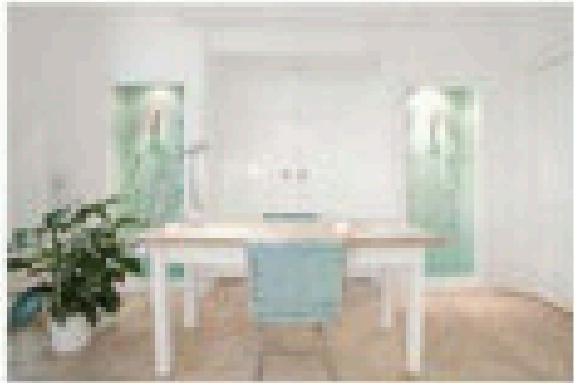
Voor mens



Prive



Werk



Inspiratie



Dreamboard
DYLAN HERMANS





PLANNING

Voor mens

Maak jij een planning op?



WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Voor mens

Meer plannen =

- Meer structuur
- Minder stress
- Productiever





WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Voor mens

- **63%** : Todo-lijstjes
- **11%** : Doet alles
- **89%** : Werkt lijstjes niet af



WAT IS PLANNEN?

Voor mens

Het bepalen van gebeurtenissen of opdrachten op een welbepaald tijdstip.



HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Gebruik vaste routines op een dag.

Voeding

Sporten

Me time

Stressmanagement



HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Laat multitasken los.

IK.BEN.EEN.STER.IN.MULTITASKEN.
IK.KAN.TEGELIJKERTIJD.LUISTEREN.
NEGEREN.EN.VERGETEN.



HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Hoe minder beslissingen je moet maken op een dag:
hoe minder prikkels, hoe minder stress.



HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

- Brengt structuur
- Plan niet alles van minuut tot minuut
- Een weekoverzicht brengt RUST





HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

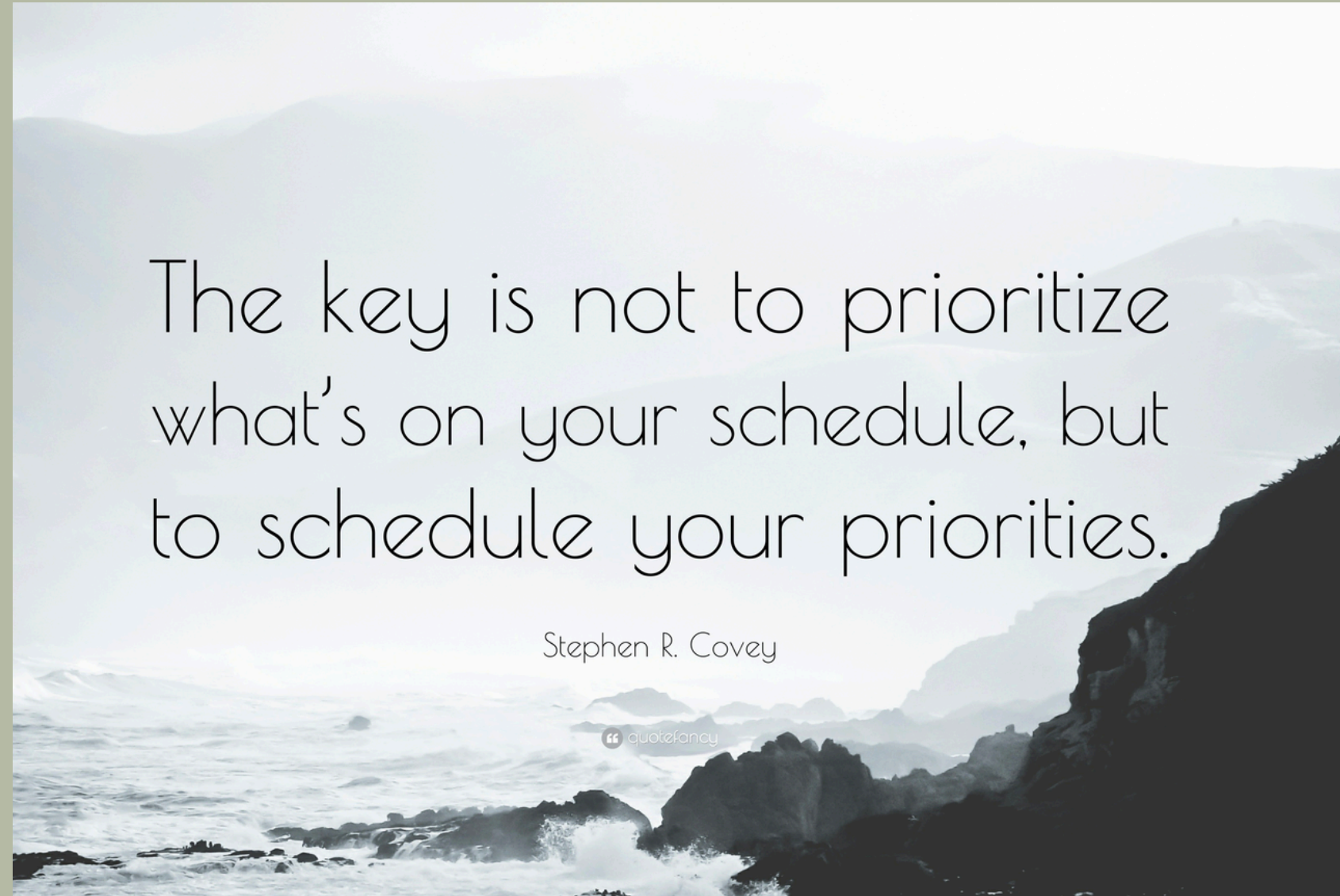
Voor mens

Trek hoofd- en bijzaken uit elkaar

The key is not to prioritize
what's on your schedule, but
to schedule your priorities.

Stephen R. Covey

quote fancy





HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Begin simpelweg
MOVE BEFORE YOU READY!

**JE MOET ERGENS
BEGINNEN
DAT DEED
DE OERKNAL
OOK**

6801 BA Arnhem



HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Heb vaker relax momentjes in je dag





HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Neem niet te veel hooi op je vork





HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Voor de mama's en papa's

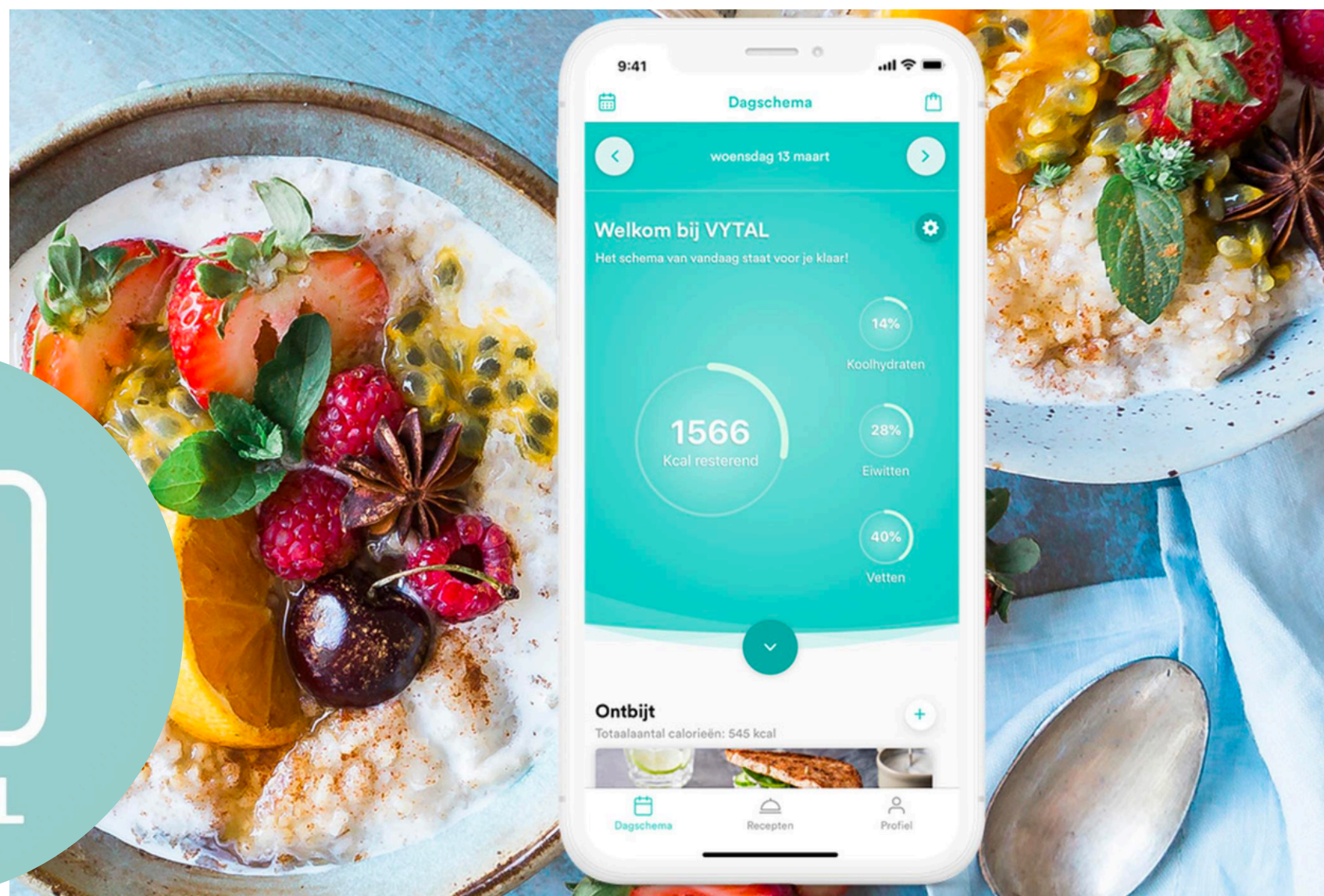




HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Maaltijden plannen





HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Structuur in je huishouden





HOE MEER STRUCTUUR BRENGEN?

Voor mens

Meer vrije tijd krijgen





VRAAG

Voor mens

Wil jij meer tijd doorbrengen met wat je graag doet?



VRAAG

Voor mens

Wil jij meer tijd doorbrengen met wat je graag doet?
Ja natuurlijk, wie niet?

Eigen case: global working





OPSTELLEN VAN EEN TO-DO LIST

Voor mens

- Stel prioriteiten
- Schat de tijd voor een taak ruim in
- Hak grote projecten in kleine stukjes
- Maak je to-do lijst van tevoren
- Specificeer taken
- Kijk de lijst na



BLOKKEER JE VRIJE TIJD

Voor mens

Lege agenda's lopen vol



Blokkeer vrije tijd

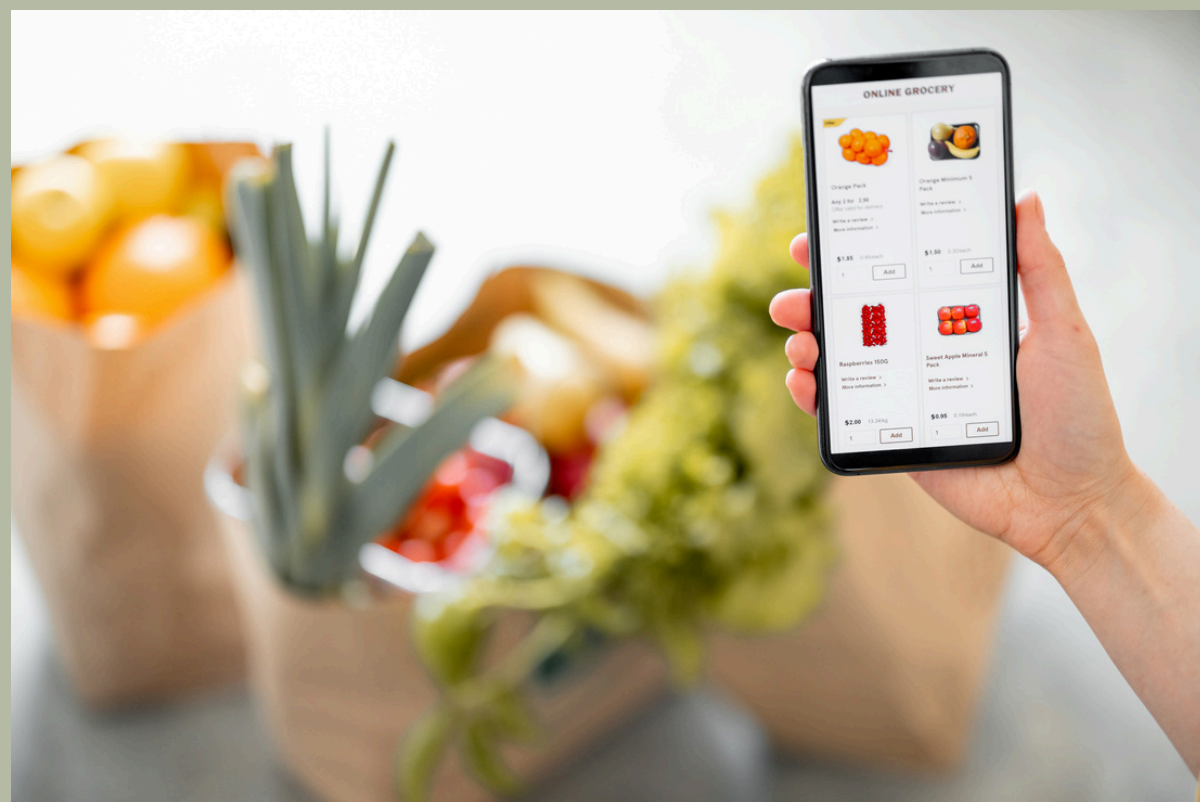
08.00	
09.00	
10.00	
11.00	
12.00	
13.00	
14.00	
15.00	
16.00	
17.00	
18.00	
19.00	



ZORG VOOR OPTIMALISATIES

Voor mens

Bestel boodschappen online



Creëer dagelijkse routines





INVESTEER JE VRIJE TIJD SLIM

Voor mens

Geniet van je vrije tijd



Ontspanning



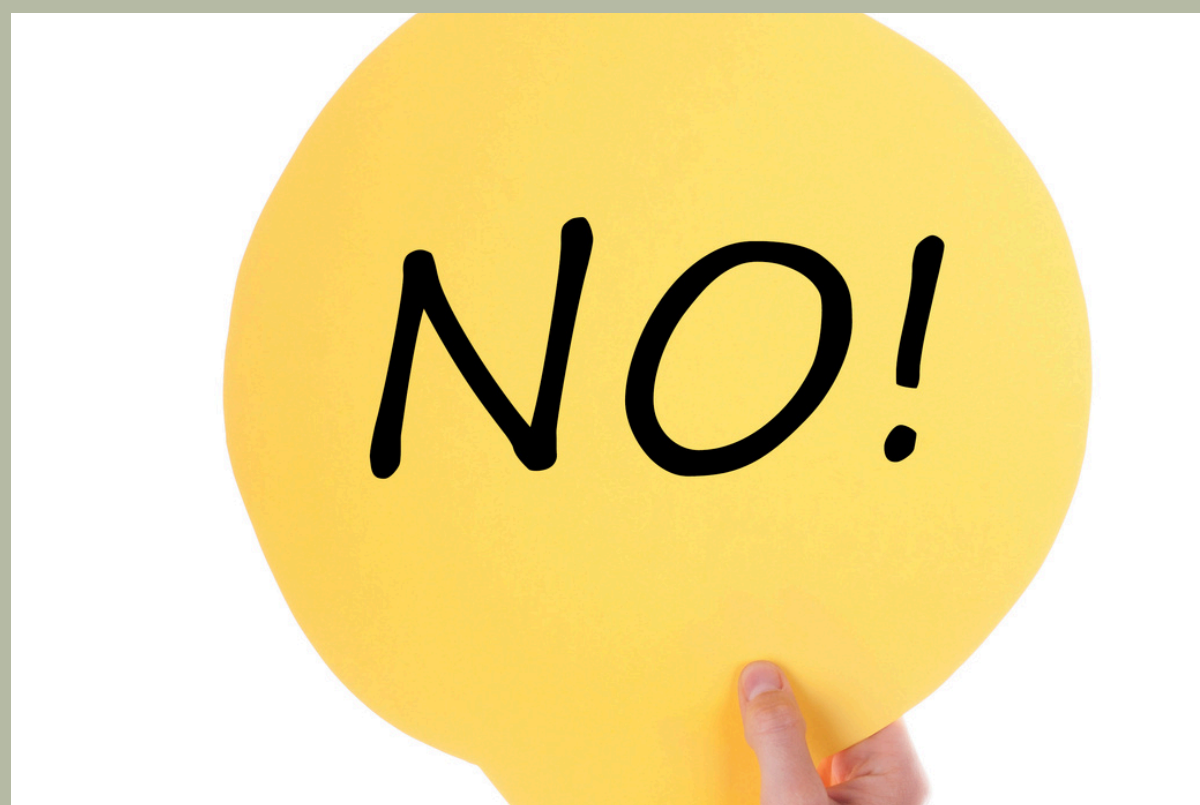


ZEG VAKER 'NEEN'

Voor mens

Nee!

Nee!



RECAP

Voor mens

1 Communicatie

2 Doelen Stellen

3 Planning

4 Tips, tricks en tools

**"EFFECTIEVE COMMUNICATIE,
HELDERE DOELSTELLINGEN EN
ZORGVULDIGE PLANNING ZIJN
CRUCIAAL OM ALS COACH DE
VERWACHTINGEN VAN
KLANTEN TE BEGRIJPEN EN
HEN SUCCESVOL NAAR HUN
DOELEN TE LEIDEN."**



HUISWERK

Voor mens

1 Samenvatten les 7

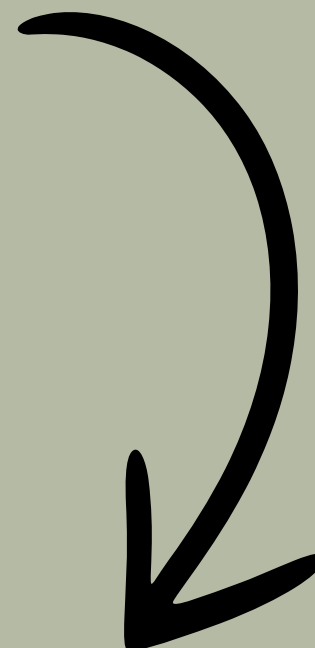
2 Stel voor jezelf doelen op volgens smart, swot en dreambord

3 Plan zorgkundig



FEEDBACK

Voor mens

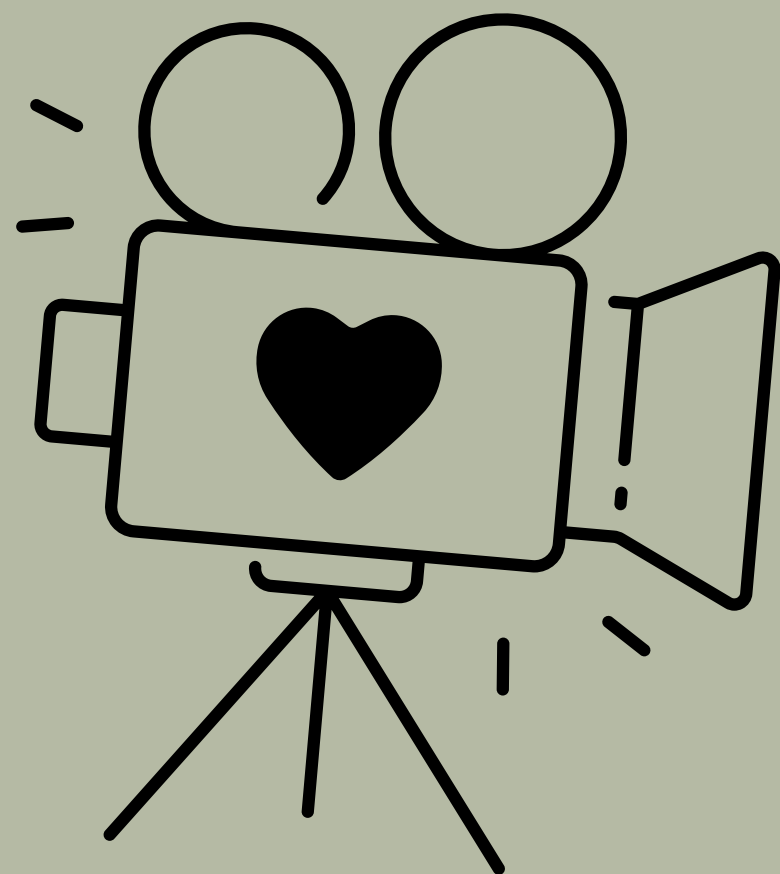




VIDEO TESTIMONIALS

Voor mens

Welke 3 Chinese vrijwilligers willen dit doen?



EINDE
ZIJN ER NOG VRAGEN?

