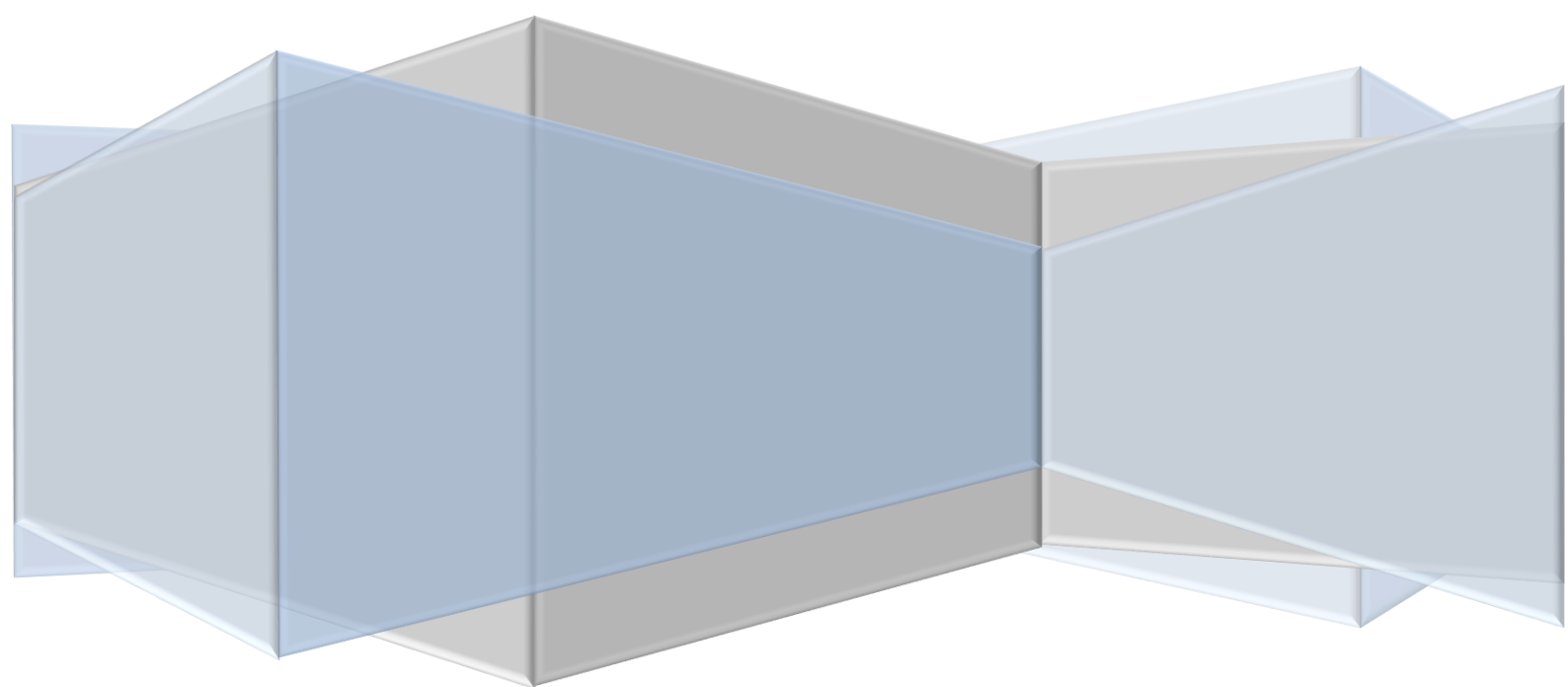




co\_counsel  
coöperatief in coaching en counselling

## Hersteltraject Naslagwerk



## Inhoud

Inleiding .....	2
Disclaimer .....	2
Onderdeel 1: Het hersteltraject .....	3
1.1. Hersteltraject.....	3
1.2. Anamnese.....	4
1.3. Verslaglegging van de gesprekken .....	6
1.4. Start driegesprek .....	8
1.5. Eind driegesprek.....	10
Onderdeel 2: Screening en vragenlijsten .....	12
2.1. Screeningsinstrument werknemer .....	12
2.2. Vragenlijst conflicten.....	17
2.3. Vragenlijst Coping.....	18
Onderdeel 3: Tools en methodes.....	20
3.1. Doorbreken learned helplessness .....	20
3.2. Ontspanningsoefening .....	21
3.3. Communicatie in conflicten (Dramadriehoek) .....	22
3.4. Teamtraining Extern en intern systeem en Communicatie.....	24
3.5. Afleiding beperken .....	25
3.6. Actie Programma.....	28
3.7. Sterkte-Zwakte Analyse.....	31

## **Inleiding**

In deze map wordt het hersteltraject beschreven, evenals tools die toegepaste kunnen worden bij individuele sessie en in bedrijf. Elke tool en elk hulpmiddel zal worden omschreven aan de hand van het doel, de materialen, tijdsduur en uitvoer.

## **Disclaimer**

De informatie in dit document is in alle zorgvuldigheid opgesteld door Sanne Giesen student psychologie en Maartje Raeskin geregistreerd stress counsellor, in opdracht van co-counsel. Gebaseerd op de meest recent beschikbare gepubliceerde onderzoeken en gegevens. Aan de beweringen, adviezen en het hersteltraject kunnen geen rechten worden ontleend.

Het document wordt door auteursrecht beschermd. Het is dan ook niet toegestaan zonder toestemming dit document te verspreiden, kopiëren of in deze setting te gebruiken. Alle rechten zijn voorbehouden aan co-counsel.

## Onderdeel 1: Het hersteltraject

In dit onderdeel is een stap voor stap omschrijving van de algemene invulling van het traject te vinden.

### 1.1. Hersteltraject

**Doel:** Vermindering van het verzuim en een verbetering van het algemene welbevinden van de werknemer. Dit laat zich zien in een objectief verminderd verzuim, verbeterde gezondheid, minder psychologische stress, minder kans op een burn-out, een kleinere herstelbehoefte, minder depressieve en emotionele reactiepatronen en een toegenomen tevredenheid in het leven.

**Tijdsduur en invulling:** De preventieve coaching in de vorm van het hersteltraject is opgebouwd uit zeven tot negen gesprekken van 1 tot 1.5 uur over een tijdsduur van zes maanden. Het eerste gesprek bestaat uit een intakegesprek met de werknemer waarbij doelen worden besproken. Hierop volgt een driegesprek met werknemer, betrokken leidinggevende en de coach. Waarbij aan deze doelen eventuele organisatiedoelen worden toegevoegd. Na een traject van vier tot zes individuele coachingsessies, wordt er afgesloten met een driegesprek. Waarbij het resultaat en toekomstige doelen worden besproken met de werknemer, betrokken leidinggevende en de coach.

In het hersteltraject wordt de werknemer of werkgever begeleid en ondersteund bij zijn hulpvraag. Er worden nieuwe inzichten gecreëerd door buiten de kaders te denken, gewerkt aan een POP, gewerkt aan zelfactualisatie en/of gezamenlijke doelen besproken. Om zo zelfactualisatie en gezamenlijke belangen te creëren. Een middel wat regelmatig wordt toegepast door co-counsel is een wekelijks inloopsprek in een bedrijf, de toegankelijkheid en het adequaat kunnen inspringen in verschillende situaties.

#### Stappen in het hersteltraject:

1. De werknemer meldt zich aan bij co-counsel; of de werkgever geeft aan dat hij/zij vermoedt dat een specifieke werknemer baat heeft bij de trajecten van co-counsel (eventueel om (langer) verzuim te voorkomen).
2. Co-counsel gaat een intakegesprek met de werknemer aan om de behoefte in zijn hulpvraag vast te stellen.
3. Co-counsel stelt een plan van aanpak op voor de specifieke werknemer, gericht op een effectieve en efficiënte verbetering van het probleem van de werknemer.
4. Co-counsel en de werknemer starten met de uitvoering van het plan van aanpak. Het streven is om binnen vier tot zes weken verbetering te realiseren. Idealiter wordt het bedrijf bij het hersteltraject betrokken.
5. Na deze fase wordt door beide partijen bekeken of een uitbreiding van de coaching/counselling gewenst is.
6. Het traject wordt geëvalueerd door beide partijen.

Het hersteltraject is in dit traject dus niet zozeer bedoeld voor het herstel van een ziekte of voor langdurig verzuim, maar juist het inspelen voordat hiervan sprake is. Wanneer er sprake is van langdurig verzuim, is er in die tijd daarvoor vaak geen of weinig sprake geweest van herstel. Dit herstel wil co-counsel met preventieve coaching en counselling voor zijn. Met als effect het herstel

van de werknemer en een overeenstemmend psychologisch contract tussen werkgever en werknemer. Wanneer er sprake is van langdurig verzuim of terugval in verzuim, zijn ander programma's van co-counsel mogelijk.

**Hoofdmethodes:** Bij coaching wordt als uitgangspunt genomen dat de werknemer de richting van zijn ontwikkeling weet. Maar vastloopt in de uitvoering. Hij of zij wordt gesteund in het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden en gedachtenpatronen (ziektepreventie, korte termijn behandeling).

Bij counselling staat de emotionele hulpverlening voorop en kan van onschatbare waarde zijn wanneer een werknemer niet meer weet wat hij of zij wil of telkens vastloopt in zijn of haar persoonlijke ontwikkeling. In gesprekken en opdrachten wordt de werknemer uitgedaagd op zoek te gaan naar andere denkwijzen om te ontdekken wat hij of zij echt belangrijk vindt (lange termijn behandeling, wanneer er sprake is van langdurig ziekte verzuim of terugval in ziekteverzuim).

**Methodes:** Andere methodes in het hersteltraject zijn uiteenlopende zaken van oefeningen, opstellingen en tools, waarvan de meest essentiële in dit traject in dit naslagwerk worden beschreven.

## 1.2. Anamnese

**Doel:** De anamnese vormt de eerste sessie en is bedoeld een beter beeld te krijgen van de cliënt (in een individueel traject) en zijn of haar problematiek.

**Tijdsduur en invulling:** De tijdsduur van de anamnese bedraagt ongeveer één uur.

**Materialen:** Voor de anamnese kan de onderstaande checklist worden gebruikt.

### Anamnese

Naam cliënt:

Datum:

Leeftijd/geboortedatum:	
Geslacht:	
Bedrijf:	
Functie:	
Datum in dienst treden:	
Soort contract:	
Burgerlijke status:	
Kinderen:	
Hobby's:	

Nationaliteit:	
Huisarts:	
Medisch specialist:	
Wat is uw hulpvraag:	
Wat is uw belangrijkste klacht:	
Wat is de aanleiding:	
Hoelang bestaat de klacht al:	
Hoe is het beloop:	
Welke maatregelen heeft u al genomen en welke maatregelen hebben effect:	
Wat zijn de beperkingen:	
Wat is uw verwachting:	
Welke medicatie gebruikt u:	
Hoe denkt u over uw medicatie:	
Heeft u een verslaving? Zo ja, welke:	
Wat heeft u in uw leven of werk nog niet bereikt, wat u wel al graag had willen bereiken:	

### 1.3. Verslaglegging van de gesprekken

**Doel:** Samenvatten en vooruitblikken aan de hand van gehouden sessies.

**Tijdsduur en invulling:** Er is een cliënt en coach/counsellor formulier. Door de coach/counsellor wordt deze na iedere sessie ingevuld. De cliënt vult deze op overleg in. Invullen duurt zo'n vijftien minuten.

**Materiaal:** Onderstaande formulieren.

Sessieverlag

Cliënt:

Datum:

Sessie:

Persoonlijk indruk van cliënt/problematiek:	
Korte evaluatie / inhoud gesprek:	
Toegepaste methoden / vaardigheden / hulpmiddelen:	
Gemaakte afspraken:	
Persoonlijke prognose / prognose cliënt	
Zelfreflectie:	

Aandachtspunten voor een vervolgesprek:	
---	--



## Sessieverslag cliënt

Naam:

Datum:

Persoonlijke indruk van gesprek:	
Korte evaluatie / inhoud gesprek:	
Wat is me opgevallen:	
Welke afspraken zijn er gemaakt; wat ga ik de aankomende tijd toepassen of waar ga ik mee oefenen:	
Zelfreflectie. Gevoelens, gedachten, gedrag:	



Wat heb ik nog niet gezegd:	
Aandachtspunten voor een vervolgesprek:	
Wat was mijn verwachting voor deze sessie:	

### 1.4. Start driegesprek

**Doel:** Het driegesprek is bedoeld om naast de anamnese een beter inzicht in de cliënt te krijgen, dit met name op de werkvloer en in het bedrijf. Het is belangrijk dat zowel de werkgever/leidinggevende als de cliënt zich gehoord en begrepen voelt. Omdat het hersteltraject voor het grootste deel te maken zal hebben met het uiteindelijke functioneren op de werkvloer, is het belangrijk om er achter te komen waar het nu op spaak loopt en welke eventuele blinde vlekken er zijn.

**Tijdsduur en invulling:** Het driegesprek zal naar alle waarschijnlijkheid iets langer duren dan een gewone sessie, maximaal zo'n anderhalf uur. Hierbij is het de taak van de coach/counsellor om beide personen een evenredige bijdrage in het gesprek te laten hebben.

**Materiaal:** De onderstaande vragen kunnen een leidraad bieden voor het driegesprek.

### Driegesprek

Naam cliënt:

Datum:

Naam leidinggevende/werkgever:	
Wat is de visie van het bedrijf:	
Wat wordt van een medewerker verwacht:	
Wat is de functieomschrijving:	
Omschrijf de werkrelatie:	

Hoe ziet een normale werkdag eruit:	
Wat zijn de sterke kanten van de cliënt en op welke manier is dit in het werk terug te zien:	
Wat zijn verbeterpunten van de cliënt en op welke manier is dit in het werk terug te zien:	
Waar liggen nog niet-aangeprepen kansen voor de cliënt en hoe kan dit in het werk worden bewerkstelligd:	
Hoe onderscheidt de cliënt zich van andere werknemers:	
Zijn er opleidings- of doorgroeimogelijkheden voor de cliënt in het bedrijf:	
Is er sprake van naderende reorganisatie of ontslag(rondes):	
Hoe functioneert het team of de afdeling waar de cliënt onder valt:	
Welke rol heeft de cliënt in het team of de afdeling c.q. op welke manier beïnvloed de cliënt de sfeer, communicatie, samenwerken	
Hoe zou je het karakter van de cliënt omschrijven:	
Zijn er zaken in de thuissituatie die een rol spelen/effect hebben op het werk:	
Zijn er ingrijpende voorvallen op het werk geweest of langdurige aangrijpende zaken zoals pesten of discriminatie:	
Hoe is de werkdruk?	

Wat is de aanleiding van het traject:	
Hoe is het beloop geweest:	
Welke maatregelen heeft u al genomen en welke maatregelen hebben effect:	
Wat zijn de beperkingen (in het bedrijf, van de cliënt):	
Welke verwachtingen zijn er:	

## 1.5. Eind driegesprek

**Doel:** Het eind driegesprek is bedoeld om de behaalde vooruitgang en groei te bespreken en afspraken te maken voor de toekomst (om terugval te voorkomen en door te kunnen blijven groeien). Het is de bedoeling dat beide personen aan het woord komen, zich begrepen en gehoord voelen – en dat concrete afspraken (tussen beide) worden gemaakt.

**Tijdsduur en invulling:** De tijdsduur van het eind driegesprek bedraagt ongeveer een uur.

**Materiaal:** De onderstaande vragen kunnen een leidraad bieden voor het eind driegesprek.

### Eind driegesprek

Naam cliënt:

Datum:

Hoe wordt teruggekeken op het traject:	
Wat zijn de grootste leermomenten geweest:	
In hoeverre zijn de verwachtingen bijgesteld:	
In hoeverre is de werkrelatie veranderd:	
In hoeverre is een normale werkdag veranderd:	
Wat zijn de sterke kanten van de cliënt en op welke	

manier is dit in het werk terug te zien:	
Welke verbeterpunten zijn er nog:	
Welke afspraken zijn er gemaakt om de verandering vast te houden en door te laten groeien (terugval te voorkomen):	
In hoeverre is de rol die de cliënt heeft in het team veranderd c.q. op welke manier beïnvloed de cliënt de sfeer, communicatie, samenwerken	
Hoe wordt er omgegaan met de privé-werkbalans:	
Hoe wordt er omgegaan met ingrijpende gebeurtenissen:	
Hoe is de werkdruk nu:	
Welke verwachtingen zijn er:	

## Onderdeel 2: Screening en vragenlijsten

In dit onderdeel vind je screeningsinstrumenten en vragenlijsten. Deze kunnen een onderdeel zijn van een eerste screening of de anamnese, maar kunnen ook worden ingezet in lopende individuele trajecten.

### 2.1. Screeningsinstrument werknemer

**Doel:** Inzicht krijgen in de brede situatie van de werknemer wat betreft psychosociale arbeidsbelasting. Deze vragenlijst kan zowel als eerste screening worden gebruikt, als voor verbreding van de sessies.

**Materiaal:** De vragenlijst, gebaseerd op de gezondheidschecklist (Risico Inventarisatie & -Evaluatie, 2013).

**Tijdsduur:** Afnemen vragenlijst: 30 minuten. Scoring en uitwerking vragenlijst: 45 minuten

#### Vragenlijst arbeidssituatie en persoonlijke omstandigheden

Deze vragenlijst gaat over jouw persoonlijke werksituatie en omstandigheden in de afgelopen zes maanden. De vragen zijn opgedeeld in vijftien verschillende onderwerpen en hebben allemaal twee antwoordmogelijkheden, namelijk ja of nee.

Er bestaan geen goede of foute antwoorden. Probeer niet te lang stil te staan bij individuele vragen. Het invullen van de vragenlijst neemt ongeveer een kwartier tot twintig minuten in beslag.

#### Werkdruk, werksfeer en werktijden

	Vraag	Ja	Nee
1.	Ik heb veel te maken met een krappe tijdsplanning		
2.	Ik kan zelf invloed uitoefenen op het tempo van het werk		
3.	Er is sprake van een hoog werktempo		
4.	Ik word vaak tijdens het werk gestoord		
5.	Er is vaak sprake van overwerken		
6.	Ik heb veel te maken met lastige klanten		
7.	Er is vaak geen tijd voor pauzes		
8.	Ik lig 's nachts wakker van mijn werk		

#### Tillen, houding en herhaalde bewegingen

	Vraag	Ja	Nee
9.	Ik moet vaak langdurige staan of zitten		
10.	Het beeldschermmeubilair waar ik aan werk is instelbaar		
11.	Ik maak langdurige eenzijdige, herhalende bewegingen tijdens mij werk		
12.	Ik heb regelmatige variatie in mijn werkzaamheden		
13.	Ik duw, til of trek regelmatig aan zware dingen		
14.	Bij zwaar werk kan ik gebruik maken van tilhulpmiddelen		
15.	Ik sta vaak in een vermoeiende of pijnlijke houding		

16.	Door mijn werk heb ik regelmatig last van schouder, armen, nek of rug		
17.	Op mijn werk sta ik regelmatig bloot aan trillingen en schokken		

### Gevaarlijke stoffen en biologische agentia

	Vraag	Ja	Nee
18.	In mijn werkomgeving komen stoffen voor zoals oplos- en/of bestrijdingsmiddelen		
19.	In mijn werkomgeving is er gevaar voor biologische agentia, zoals zieke mensen, dieren, oude etensresten, afval, toiletten, riolen of luchtbehandelingsinstallaties		
20.	Ik ben bekend met de risico's van de stoffen waar ik mee in aanraking kan komen		
21.	Ik heb wel eens last van gevaarlijke stoffen (bijvoorbeeld tranende ogen, eczeem, jeuk, kortademigheid, hoest of stank)		
22.	Ik laat chemische stoffen altijd in de originele verpakking met etiket zitten		

### Lawaai en geluid

	Vraag	Ja	Nee
23.	Ik werk in een omgeving met harde geluiden		
24.	Ik ervaar regelmatig hinder van geluid		
25.	Op mijn werk staan lawaaiige machines en apparaten in een apart ruimte		
26.	Er wordt geprobeerd geluid zoveel mogelijk te beperken		
27.	Ik gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen waar nodig		
28.	Deze beschermende middelen zijn aangepast aan mijn voorkeur		

### Temperatuur, vocht en licht

	Vraag	Ja	Nee
29.	Op mijn werk is de temperatuur in de zomer behaaglijk		
30.	Op mijn werk is de temperatuur in de winter behaaglijk		
31.	Er is sprake van tocht		
32.	Ik kan mijn werkomgeving en/of kleding aanpassen aan individuele behoeften en werkzaamheden		
33.	Ik gebruik beschermende kleding waar nodig		
34.	Er is voldoende licht op de werkplek, ook voor detailwerk		
35.	Direct zonlicht wordt af geschermd via zonwering		
36.	Ik heb regelmatig last van reflectie of schitteringen op het beeldscherm		
37.	Overdag is een deel van het licht van buiten afkomstig		

### Veiligheid van machines en trillingen

	Vraag	Ja	Nee
38.	Bij machines en apparaten zijn bewegende delen afgeschermd		
39.	Machines en apparaten zijn afgeschermd van wegschietende vonken, spatten en splinters		
40.	Machines en apparaten worden periodiek gekeurd		
41.	Ik ben voldoende geïnstrueerd in het gebruik van gereedschap of machines		
42.	Machines zijn voorzien van een noodstop binnen handbereik		

43.	Er wordt gebruik gemaakt van bestaande beveiligingen		
44.	Ik heb regelmatig last van witte vingers of rugklachten bij het werken met bepaald gereedschap		
45.	Er zijn hulpmiddelen om trillingen te verminderen		
46.	De aansluiting van apparatuur is veilig		

### Gevaar voor vallen, uitglijden en verstikken

	Vraag	Ja	Nee
47.	Ik werk veilig op hoogte (als dat van toepassing is)		
48.	Ik werk in situaties waar gevaar voor vallen van hoogtes bestaat		
49.	Transportroutes zijn veilig		
50.	Op mijn werk worden personen met werktuigen vervoert die daar niet voor bestemd zijn		
51.	Op mijn werk betreed ik besloten ruimtes, putten of sleuven pas als het veilig is of wanneer er maatregelen zijn getroffen		
52.	Ik voer gevaarlijke werkzaamheden alleen uit		

### Brand, EHBO en een opgeruimde werkplek

	Vraag	Ja	Nee
53.	De werkvloer is vrij van rommel		
54.	Zijn er losliggend kabels, snoeren of tegels		
55.	Kan je bij brand snel de werkplek verlaten		
56.	Zijn er brandblussers aanwezig en hangen deze op een herkenbare plaats		
57.	Staat het alarmnummer 112 op alle telefoons		
58.	Worden brandblussers periodiek gecontroleerd		
59.	Is er een EHBO-trommel aanwezig en wordt deze regelmatig gecontroleerd		
60.	Ik weet hoe ik levensreddend moet handelen		
61.	Er zijn afspraken over wat te doen bij calamiteiten		

### Kwetsbare groepen

	Vraag	Ja	Nee
62.	Jongeren, uitzendkrachten en stagiaires worden voldoende begeleid		
63.	Er wordt rekening gehouden met mogelijke taalproblemen en cultuurverschillen		
64.	Er wordt rekening gehouden met zwangere vrouwen (belastbaarheid en het werken met gevaarlijke stoffen)		
65.	Er wordt rekening gehouden met beperkingen (lichamelijk en geestelijk)		
66.	Er wordt rekening gehouden met oudere mensen		
67.	Er wordt rekening gehouden met de veiligheid van bezoekers		

### Seksuele intimidatie

	Vraag	Ja	Nee
68.	Ik krijg wel eens seksueel getinte opmerkingen, berichtjes of briefjes		
69.	Er worden intieme vragen gesteld over mijn privéleven		

70.	Ik heb te maken met suggestieve opmerkingen		
71.	Ik word gechanteerd		
72.	Ik word vaak nagekeken of aangestaard		
73.	Ik word geconfronteerd met seksueel getinte afbeeldingen		
74.	Ik word geconfronteerd met seksueel getinte gebaren		
75.	Ik wordt onnodig door mijn collega's of leidinggevende aangeraakt		
76.	Iemand heeft me proberen te zoenen		
77.	Iemand heeft mijn doorgang versperd		
78.	Ik ben aangerand		
79.	Ik ben verkracht		

### Discriminatie

Hieronder staan verschillende persoonskenmerken genoemd. Geef aan of op basis hiervan wel of geen onderscheid wordt gemaakt in een werksituatie.

	Vraag	Ja	Nee
80.	Godsdienst		
81.	Levensovertuiging		
82.	Politieke overtuiging		
83.	Ras		
84.	Geslacht		
85.	Nationaliteit		
86.	Seksuele geaardheid		
87.	Burgerlijke staat		
88.	Handicap of chronische ziekte		
89.	Leeftijd		
90.	Arbeidsduur (fulltime of parttime)		
91.	Soort contract (vast of tijdelijk)		

Hieronder staan verschillende werksituatie. Geef aan in welke situaties er sprake is van onderscheid tussen personen.

	Vraag	Ja	Nee
92.	Tijdens het solliciteren		
93.	Bij eventuele promoties		
94.	Bij ontslagrondes		
95.	Bij het vaststellen van beloning of salaris		
96.	Tijdens het werk zelf		

### Geweld

	Vraag	Ja	Nee
97.	Ik word wel eens uitgescholden		
98.	Ik word wel eens beledigd		
99.	Ik word wel eens geslagen of geschopt		
100.	Ik word wel eens bedreigd met een wapen		
101.	Ik ben overvallen		



102.	Ik word bedreigd		
103.	Mijn thuissituatie wordt bedreigd		
104.	Ik word geïntimideerd		
105.	Ik word onder druk gezet		
106.	Mijn eigendommen worden beschadigd		

### Pesten

	Vraag	Ja	Nee
107.	Ik ben wel eens het mikpunt van vervelende opmerkingen		
108.	Er worden grapjes ten koste van mij gemaakt		
109.	Ik word beledigd		
110.	Collega's en/of leidinggevende negeren mij		
111.	Ik word openlijk terechtgewezen		
112.	Er worden kleinerende gebaren naar mij gemaakt		

### Werkdruk

	Vraag	Ja	Nee
113.	Ik heb te veel werk in te weinig tijd		
114.	Ik heb te weinig taken		
115.	Ik ervaar te weinig uitdaging in mijn werk		
116.	De taken die heb uitvoer passen niet bij mijn (opleidings)niveau		
117.	Er is geen (goede) apparatuur voor de taken die uitgevoerd moeten worden		
118.	Ik heb te zware verantwoordelijkheden		
119.	Er zijn problemen met de planning en/of indeling van het werk		
120.	Er zijn niet tot nauwelijks regelmogelijkheden om de werkdruk te verdelen		
121.	Er zijn niet tot nauwelijks regelmogelijkheden om de werkzaamheden in te delen		
122.	Er worden niet haalbare doelen aan mijn werkzaamheden gesteld		
123.	Er is regelmatige sprake van technische problemen		
124.	Er bestaat een of meerdere conflicten met een collega of leidinggevende		
125.	Er is sprake van reorganisatie		
126.	Mijn taakomschrijving is onduidelijk		
127.	Ik heb te maken met veeleisende klanten/cliënten		
128.	Ik krijg te weinig pauzes en/of vakantie		
129.	Ik kan slecht nee zeggen		
130.	Ik ben perfectionistisch		

### Psychische problemen en belastende situaties

	Vraag	Ja	Nee
131.	Er zijn problemen of lastige situaties in mijn privésfeer		
132.	Ik voel me meestal somber en/of lusteloos		
133.	Ik heb minder belangstelling voor dingen dan normaal		
134.	Ik kan me minder goed concentreren		
135.	Ik voel me traag en/of moe		
136.	Ik slaap slecht of juist heel erg veel		
137.	Ik denk eraan om een einde aan mijn leven te maken		

138.	Ik pieker veel		
139.	Ik voel me vaak gespannen		
140.	Ik voel me opgejaagd en/of prikkelbaar		
141.	Ik ervaar lichamelijke klachten zoals hoofdpijn, duizeligheid, pijn op de borst, hartkloppingen of maagklachten		
142.	Ik heb het gevoel het niet meer aan te kunnen		
143.	Ik heb het gevoel dat ik niet goed (meer) functioneer		
144.	Ik heb het gevoel slecht tot rust te komen in het weekend en/of op vrije dagen		
145.	Ik voel me vaak bang of angstig		
146.	Ik heb recentelijk een impactvolle gebeurtenis (op het werk) meegemaakt		
147.	Ik voel me onrechtvaardig behandeld in bepaalde werkprocedures		
148.	Ik heb minder of geen plezier meer in het werk		
149.	Ik ervaar veel stress		
150.	Ik denk het liefst niet te veel na en/of stop emoties weg		

## 2.2. Vragenlijst conflicten

**Doel:** Inzicht krijgen in conflicten op de werkvloer. Kan zowel individueel als team of bedrijfsgebonden worden afgenomen.

**Materiaal:** De vragenlijst

**Tijdsduur:** Afnemen vragenlijst: 25 minuten. Scoring en uitwerking vragenlijst: 45 minuten

### De vragenlijst

Deze vragenlijst is bedoeld om inzicht te krijgen in conflicten op de werkvloer en kan een eerste stap vormen om deze aan te pakken. Vul de onderstaande vragenlijst in hoe u dit ervaart. Er zijn geen goede of foute antwoorden. De eerste twee delen van de vragenlijst zijn stelling waarbij (0) nooit tot (5) altijd kan worden beantwoord. Het derde en laatste deel van de vragenlijst gaat wat dieper in op lopende conflicten en zal mondeling worden afgenomen.

#### Deel 1. Vragenlijst om sociaal-emotioneel en taak gerelateerd conflict te meten

Beantwoord onderstaande vragen door een cijfer achter de stelling te zetten.

Gebruik de volgende cijfers: 1 = nooit; 2 = zelden; 3 = soms; 4 = regelmatig; 5 = (bijna) altijd.

*Tussen mij en de collega's waarmee ik regelmatig te maken heb...*

Taakproces conflicten	Score
Staat ter discussie wie welke verantwoordelijkheid op zich neemt.	
Is sprake van een "strijd om de macht".	
Is onduidelijk wie welke status heeft; dit staat ter discussie.	
Is het de vraag wie opdraait voor zaken die misgaan	
<b>Taakinhoudelijke conflicten</b>	
Verschillen van mening over hoe we werk het beste kunnen aanpakken	
Debatteren we over welke manier van werken optimaal is.	
Stellen we onze manier van werken ter discussie	
Discussiëren we over taak-inhoudelijke zaken	
<b>Sociaal- emotionele conflicten</b>	

Zijn er persoonlijke fricties en wrijvingen.	
Is er sprake van botsende persoonlijkheden	
Wordt de sfeer bepaald gekenmerkt door onderlinge irritaties en boosheid.	
Zijn er emotionele conflicten	
Zijn persoonlijke normen en waarden aanleiding voor onderlinge irritaties en frustratie.	

## Deel 2. Vragenlijst om belangentegenstelling en meningen te meten

Beantwoord onderstaande vragen door een cijfer achter de stelling te zetten. Gebruik de volgende cijfers: 1 = nooit; 2 = zelden; 3 = soms; 4 = regelmatig; 5 = (bijna) altijd.

Belangentegenstellingen	Score
We bespraken mogelijkheden voor promotie.	
We bespraken mijn salaris.	
Ik had het gevoel dat mijn reputatie beschadigd was.	
Ik had het gevoel dat ik unfair behandeld was.	
Meningsverschillen	
We bespraken hoe we de zaak zouden moeten uitvoeren.	
We bespraken wat we voor het team konden doen.	
We hadden verschillende meningen over de groepstaak.	
Ik werd bekritiseerd over mijn werkprestaties.	

## Deel 3. Meer over het conflict

Om grip te krijgen op het conflict kunnen de volgende vier vragen worden gesteld. Hiermee wordt het conflict en zijn mogelijke oplossingen van uw kant in kaart gebracht.

1. Waarover gaat het conflict?
2. Hoe gaan partijen ermee om, nu en in het verleden?
3. Welke uitkomsten zijn mogelijk?
4. Welke uitkomsten zijn gewenst?

## 2.3. Vragenlijst Coping

**Doel:** Inzicht krijgen in de copingsstijl van de cliënt.

**Materiaal:** De vragenlijst gebaseerd op de vragenlijst van (Medic Info, 2013).

**Tijdsduur:** Afnemen vragenlijst: 25 minuten. Scoring en uitwerking vragenlijst: 45 minuten

### De vragenlijst

#### Deel 1 Problemen aanpakken

Tijdens een periode met veel stress of problemen...	Altijd	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
1. Ga ik opzoek naar informatie die me verder kan helpen.					
2. Vind ik het moeilijk te bepalen waarmee ik het beste kan beginnen.					
3. Ga ik opzoek naar een oplossing.					

4. Geeft het me rust zaken op een rijtje te zetten.					
5. Benoem ik een doel dat ik wil bereiken.					
6. Bekijk ik een aantal mogelijke oplossingen en kies er de best haalbare uit.					
7. Ben ik bang het overzicht kwijt te raken.					
8. Ben ik in staat mijn doelen aan de nieuwe situatie aan te passen.					

## Deel 2 Afleiding of ontspanning zoeken

Tijdens een periode met veel stress of problemen...	Altijd	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
1. Ga ik iets leuks doen om er even tussenuit te zijn.					
2. Tel ik tot tien, haal een paar keer diep adem of gebruik andere ontspanningstechnieken.					
3. Leef ik me uit in sport of andere lichamelijke inspanning.					
4. Werk ik extra hard om zo min mogelijk tijd te verliezen.					
5. Ga ik meer eten, alcohol drinken, roken of gokken.					
6. Zoek ik een uitlaatklep, zoals schrijven, tekenen, zingen of muziek maken.					
7. Probeer ik de lat wat minder hoog voor mezelf te leggen.					
8. Kan ik goed slapen.					

## Deel 3 Positief denken

Tijdens een periode met veel stress of problemen...	Altijd	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
1. Probeer ik optimistisch te blijven.					
2. Bedenk ik dat er grotere problemen zijn dan die van mij.					
3. Voel ik me moedeloos omdat het me toch niet gaat lukken.					
4. Realiseer ik me 'Na regen komt zonneschijn'					
5. Zie ik er geen gat meer in.					
6. Vertrouw ik erop dat ik er sterker uit ga komen.					
7. Kan ik aan niets anders meer denken.					
8. Denk ik aan beter tijden die zeker gaan komen.					

## Deel 4 Sociaal Reageren

Tijdens een periode met veel stress of problemen...	Altijd	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
1. Ben ik vervelend gezelschap voor anderen.					
2. Zoek ik steun bij mensen die ik vertrouw.					
3. Merk ik dat het helpt om met iemand over mijn problemen te praten.					
4. Ben ik de enige die de problemen kan oplossen.					
5. Zoek ik zo nodig deskundige hulp.					

6. Wijs ik hulp van andere mensen af.					
7. Kan ik veel leren van hoe anderen de problemen aanpakken.					
8. Trek ik me terug en zeg afspraken met familie en vrienden af.					

### Deel 5 Problemen uit de weg gaan

Tijdens een periode met veel stress of problemen...	Altijd	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
1. Heb ik slaap- of kalmeringsmiddelen nodig om rustig te blijven.					
2. Doe ik net alsof het probleem er niet is.					
3. Blijf ik me opwinden hoe oneerlijk het allemaal is.					
4. Stel ik het oplossen van het probleem uit tot later.					
5. Denk ik 'Het maakt toch niets uit wat ik doe of laat'.					
6. Kruip ik in bed en vergeet de wereld om me heen.					
7. Ga ik ervan uit dat het probleem zich vanzelf wel zal oplossen.					
8. Merk ik dat ik meer televisie kijk of computerspelletjes speel.					

## Onderdeel 3: Tools en methodes

In dit onderdeel worden methodes en tool besproken en uitgelegd die bruikbaar kunnen zijn in het hersteltraject.

### 3.1. Doorbreken learned helplessness

**Doel:** De cliënt bewust laten worden van de keuzes die hij of zij heeft (learned resourcefulness), in de vorm van actieve, adaptieve copingsvormen.

**Materiaal:** Eventueel een uitgeschreven rollenspel. Bij elke stap kan huiswerk worden meegegeven, zodat er telkens informatie wordt gegeven, op een veilige manier geoefend en in de praktijk wordt gebracht.

**Tijdsduur:** Hieraan kunnen meerdere sessies worden besteed

#### Uitvoer:

1. Instructie over het ontstaan van PSA, stress, learned helplessness, zelfregulering en coping.
2. Verbreden van het copingsrepertoire: Doorspreken welke gedragsmatige alternatieven er zijn. Dit kan eventueel met behulp van de al bestaande methode RET in de praktijk. Het gaat in deze stap echt over het exploreren van nieuwe mogelijkheden en een reflectie op wat er nu gebeurd
3. Gelijktijdige wordt er in de sessie gewerkt aan zelfregulering, hierbij zal worden gewerkt vanuit de bekende counsellingsmethodes zoals positief herfraseren en confronteren, zodat er na verloop van tijd een cognitieve herstructurering plaats zal vinden.

4. Er wordt in een veilige opstelling geoefend met de learned resourcefulness. Bijvoorbeeld door het doorspreken van een bepaalde situatie en de stap voor stap omschrijving hoe hier in de toekomst in gehandeld gaat worden.
5. Er wordt via een rollenspel met de coach geoefend met bepaalde situaties. Deze wordt naderhand geëvalueerd.
6. Voorbereiding op een de aanpak van een grotere situatie in het echt. En naderhand een evaluatie.

## 3.2. Ontspanningsoefening

**Doel:** De cliënt een bewuste vorm van ontspanning aanleren die op elk moment kan worden toegepast. Ontspanningsoefeningen hebben een positief effect op de emotieregulatie en kan daardoor behulpzaam zijn in het traject.

**Materiaal:** Kan zowel staand als zittend worden uitgevoerd, op stap 3 na.

**Tijdsduur:** Tien minuten tot vijftien minuten

**Uitvoer:** De eerste paar keren is het aan te raden deze ontspanningsoefening geleid met de cliënt uit te voeren. Eventueel kan deze op papier nog worden meegegeven om thuis of op het werk te gebruiken.

1. Ga stevig met je voeten op de grond staan. Neem even de tijd te voelen hoe deze contact maken met de aarde. Zet ze iets uit elkaar, ongeveer op heupbreedte en veer eens lekker door je knieën heen. Zorg ervoor dat wanneer je rechtop staat, je knieën niet op slot gaan.
2. Stel je voor dat er een touwtje uit de kruin van je hoofd steekt, aan dit touwtje wordt je een recht getrokken. Zo sta je recht, zonder je rug te overbelasten.
3. Voel eens even hoe stevig je staat, rol zachtjes naar voren, achteren, links en rechts over je voeten – zonder van je plek af te komen.
4. Adem drie keer stevig in en adem uit met een grote zucht. Zo komt je ademhaling weer tot rust, zorg er altijd voor dat je ademhaling vanuit je buik komt. Adem actief uit, door je navel naar binnen te trekken, ontspan en laat de lucht weer naar binnen stromen.
5. Nu is tijd om je lichaam eens langs te lopen. Ongemerkt spannen we de hele dag door onze spieren aan. Voel eens je voeten, hoe voelen ze, neem het waar zonder te oordelen, span ze vijf tellen aan en laat vijf tellen bewust los. Ga zo verder met de kuiten, bovenbenen, billen, buik, rug, borst, handen, armen, schouders, nek en gezicht (deze laatste door gekke bekken te trekken).
6. Je zult merken dat door deze bewuste aanspanning en ontspanning je lichaam een stuk rustiger en lossler wordt. Deze stappen kan je altijd doorlopen wanneer je daar behoefte aan hebt, bijvoorbeeld wanneer je niet kunt slapen. Heb je geen tijd om je hele lichaam af te gaan, dan werkt het volgende – voer met het oefenen de gehele serie uit, maar sluit af met het maken van een vuist voor vijf tellen en het loslaten hiervan. Als je dit vaak genoeg doet, zal je lichaam en geest dit gehele ontspannen gevoel gaan koppelen aan het aanspannen en loslaten van je vuist. Je kunt op elk moment dat je het nodig hebt een vuist maken en weer loslaten – deze techniek werkt ook heel goed bij woede, paniek en angst.
7. Adem weer drie keer diep in en uit met een grote zucht. Schud even met je lichaam.

### 3.3. Communicatie in conflicten (Dramadriehoek)

**Doel:** Communiceren is belangrijk, helemaal wanneer dingen niet zo goed lopen als gewenst. Met behulp van deze oefeningen wordt eenvoudig inzicht gegeven in communicatie in conflicten en hoe dit patroon ten goede kan worden doorbroken. Idealiter gebruik in team- of groepsverband, maar kan ook van toepassing zijn in individuele sessies.

**Materiaal:** Informatie over de dramadriehoek en winnaarsdriehoek.

Ronde vloerplaten met Aanklager, Redder, Slachtoffer – Assertief, Helpen en Behoeften

**Tijdsduur:** 30 minuten tot een uur, afhankelijk van hoever en hoeveel situaties er worden uitgespeeld.

**Uitvoer:** Communicatie vanuit de dramadriehoek en de winnaarsdriehoek

1. Men begint met de dramadriehoek: Uitleg over de driehoek en de oefening.

De dramadriehoek (ook wel de Karpman-driehoek) is een model voor communicatie en samenwerking, bedacht door Stephen Karpman (1968).

Het model beschrijft veel voorkomend gedrag waardoor communicatie en samenwerking niet effectief verloopt. In de dramadriehoek wordt ervan uitgegaan dat een mens tijdens transacties/communicatie één (of meer) van drie rollen kan vervullen: de Aanklager, de Redder of het Slachtoffer. Het is een methode voor het analyseren van bijvoorbeeld discussies of meningsverschillen en dus geschikt voor metacommunicatie (kijken naar de communicatie).

De rollen in de dramadriehoek zijn gebaseerd op ongelijkwaardigheid: Iedereen vindt zich ofwel beter ofwel minder dan de ander. Niemand verantwoordelijkheid voor zijn of haar eigen gedrag. De Aanklager en het Slachtoffer leggen de schuld bij de ander, terwijl de Redder de problemen niet daar neerlegt waar ze horen. Belangrijk om te weten is dat dit gedrag onbewust is.

Hoewel dit (onbewuste) gedrag in de dramadriehoek voor elk van de rollen op lange termijn niet effectief is, lijkt het op korte termijn voldoening op te leveren. Om effectief te kunnen communiceren of samen te werken moet men uit de dramadriehoek komen. Dat betekent in de praktijk dat men moet handelen op basis van gelijkwaardigheid en zelf de verantwoordelijkheid voor eigen gedrag moet nemen. Hiervoor is de term winnaarsdriehoek bedacht met als rollen Helper, Assertief persoon en Kwetsbaar persoon.

#### **Dramadriehoek**

##### **Aanklager**

Is niet de schuldige

Is niet zelf verantwoordelijk

Heeft zelf het gevoel beter te zijn dan de ander

Houdt anderen op afstand

##### **Redder**

Maakt zichzelf belangrijk

Maakt anderen afhankelijk

Laat zien hoe goed hij of zij is

Bemoeit zich met anderen, niet met zichzelf

##### **Slachtoffer**

Hoeft niet zelf na te denken

Hoeft niet te kiezen

Heeft geen verantwoordelijkheid voor het eigen gedrag,  
Wordt door anderen verzorgd of gecommandeerd

Van al deze rollen is die van de Redder de meest dubbelzinnige. De Redder is niet iemand die wil helpen in nood, maar helpt om er zelf iets uit te halen. Een beter gevoel over zichzelf, een emotionele schuld enzovoorts of zelf om de relatie tussen Slachtoffer en Aanklager te beschadigen. Zoals Karpman het omschrijft 'Het Slachtoffer is niet zo hulpeloos als hij zich voelt, de Redder is niet echt aan het helpen en de Aanklager heeft geen geldig argument.

Een dramadriehoeksituatie ontstaat meestal onopgemerkt, wanneer een persoon de Slachtoffer of de Aanklager gaat spelen. Op basis hiervan ontstaan de andere rollen. De rollen staan niet vast, vaak wordt er in een situatie (en zo ook in het spel) gewisseld van rol. Zo wordt het Slachtoffer bijvoorbeeld de Redder, de Redder de Aanklager en deze laatste het Slachtoffer. Het doel blijft hetzelfde elke speler wil zijn onuitgesproken (en vaak onbewuste) psychologische behoeftes vervuld zien worden. Het rollenspel is bedoeld om deze rollen en bijbehorende behoeftes duidelijk te maken.

Het spel begint met een ingebrachte casus of situatie van een van de spelers – of een conflict dat zich in een team of bedrijf afspeelt. Drie willekeurige personen nemen de eerste plek in van Aanklager, Slachtoffer en Redder – waarbij eerst het basis conflict wordt uitgesproken vanuit de bijbehorende rollen. Hierna begint het echte spel: Het gesprek, waarin de onderlinge spelers vanuit hun rol communiceren. Hier vanuit zal blijken dat er van rol wordt gewisseld. Dit spel kan helemaal de eerste keer een behoorlijk tijdje worden doorgespeeld.

In het spel spelen twee kwalitatieve variabelen een rol: ·Flexibiliteit om te spel te veranderen. Elke speler/elke rol heeft de kracht het spel te beïnvloeden.

Insentiteit: Sommige spelers spelen het spel harder of opener dan de ander. Het gaat hier vooral om de interactie, die de andere interactie weer uitlokt – overdrijven mag, maar hoeft dus zeker niet!

2. Met drie deelnemers/teamleden wordt een recent conflict besproken. Hierin nemen, afhankelijk van de rol in het conflict, de verschillende deelnemers hun plek in op de vloerplaten. Belangrijk is dat er hier uit wordt gecommuniceerd vanuit de 'rol' in de driehoek, er mag door worden gewisseld van plek.

3. Hieruit luidt de conclusie dat communiceren vanuit de dramadriehoek niet tot een oplossing komt. Er wordt uitgelegd waarom (Er wordt niet geluisterd naar de behoeften, zie tekst hierboven)

4. De winnaarsdriehoek wordt uitgelegd.

Het verschil van de winnaarsdriehoek met de dramadriehoek dat de spelers communiceren vanuit eigen verantwoordelijkheid en eigen behoeften. Iedere speler in de dramadriehoek kan de eerste aanzet maken tot het tot stand komen van de winnaarsdriehoek. Simpelweg door verantwoordelijkheid voor de eigen daden en woorden te nemen en uit te spreken wat de behoeftes zijn.

### **Winnaarsdriehoek**

#### **Assertief persoon**

Heeft een aandeel in de situatie

Is zelf verantwoordelijkheid

Communiqueert op basis van gelijkwaardigheid en wederzijds respect

Durft zichzelf kwetsbaar op te stellen

#### **Helper**

Laat andere in hun waarden en macht

Heeft geen eigen belang



Communiqueert vanuit de objectieve volwassenen: Vanuit de situatie  
Maakt overeenkomsten en verschillen duidelijk  
Verhelderd voor anderen

#### **Kwetsbaar persoon**

Maakt eigen behoeften duidelijk  
Kiest zelf, denkt zelf  
Is zelfverantwoordelijk  
Hoef niet te worden verzorgd

Vanuit de winnaarsdriehoek verdwijnt de onderliggende beschikkingsniveau in de communicatie. De behoeften van ieder worden duidelijk, uitgesproken en naar gehandeld. Communicatie vanuit de winnaarsdriehoek is duidelijk, verhelderend en komt snel tot een oplossing.

5. De oefening wordt herhaald vanuit de winnaarsdriehoek.
6. Besproken wordt waarom de winnaarsdriehoek beter werkt en op welke manier deze theorie kan worden ingezet

### **3.4. Teamtraining Extern en intern systeem en Communicatie**

**Doel:** Doormiddel van een korte teamtraining beter inzicht krijgen in de interne en externe systemen die een rol spelen in een team/afdeling/bedrijf en de manier van communiceren. De training is door zijn methodes toegankelijk en een gespreksstarter (naar Remmerswaal, 2009).

**Tijdsduur:** 2 uur

**Materiaal:** Papier, potloden, pennen, stiften, tijdschriften, schaar en lijm. Koffie, thee en een gezonde snack.

#### **Deel 1 Interne en externe systemen binnen het team**

**Doel:** Inzicht door iedereen van de interne en externe systemen binnen het team.

Tijdsduur: 1 uur

Instructie: 1. Maak voor jezelf twee tekeningen van uw werksituatie. De eerste tekening is een organisatiediagram, hierin geef je eigen positie weer en die van je afdeling. Teken hier omheen de andere personen, instellingen e.d. waar de afdeling mee te maken heeft. Dit soort tekeningen worden vaak gemaakt in een soort van stamboomachtige vorm, met rechthoeken en verbinden lijnen. Dit mag ook anders natuurlijk.

2. De tweede tekening is een sociogram van de personen op de afdeling waar je met enige regelmaat mee te maken heeft. Start bij jezelf, en geeft elke andere persoon een cirkel, hoe groter de cirkel hoe belangrijker deze relatie voor je is, hoe dichterbij hoe dicht deze persoon bij je staat. Het is belangrijk dat u weer geeft hoe jij het voelt.

U kunt vier type lijnen gebruiken: Een drievoudige lijn (een intensieve, positieve relatie), een stippellijn (een zwakke relatie), een zigzaglijn (een negatieve relatie), een drievoudige lijn met een zigzaglijn erdoor (een intensieve negatieve relatie).

3. Bespreek nu beide tekeningen met de persoon die naast je zit of met de coach. Bespreek opvallendheden, overeenkomsten, verschillen. In welk opzichten overlappen het externe systeem

(eerste tekening) en het interne systeem (tweede tekening) elkaar en waarin juist niet. Bespreek ook het klimaat en de sfeer op de werkplek en leg daarbij verbanden met de twee tekeningen.

Leg ook een verbinding met het onderwerp leiderschap. Welke type leiderschap is er in het externe systeem en welk type kenmerkt het interne systeem?

Wat zou je het liefste zien, in het externe en interne systeem?

## **Deel 2 Inzicht krijgen in de vormen van communicatie binnen de afdeling**

**Doel:** Inzicht krijgen in de vormen van communicatie binnen de afdeling, wat er anders gewild wordt en het aangeven van schakelpunten hierin.

**Tijdsduur:** 40 minuten

Instructie: 1. Kies een foto uit een tijdschrift en knip deze uit. De foto moet weergeven hoe u je positie binnen de afdeling ervaart. Leg in de rondvraag uit waarom of in gesprek met de coach.  
2. Kies een foto uit een tijdschrift en knip deze uit. De foto moet weergeven hoe je de feitelijke situatie op de afdeling ervaart wat betreft de communicatie. Leg in de rondvraag uit waarom.  
3. Kies een foto uit een tijdschrift en knip deze uit. De foto moet weergeven hoe je de situatie op de afdeling zou willen zien wat betreft de communicatie. Leg in de rondvraag uit waarom.  
4. Neem de eerder gemaakte tekeningen en geef met kleur aan, waar volgens jou de aanknopingspunten om van stap 2 (de situatie nu) naar stap 3 (de gewenste situatie) te komen. Welke stappen je kunt ondernemen: Goedlopende communicatielijnen versterken, slechtlopende communicatielijnen te verbeteren.  
5. Presenteer kort de punten uit jouw actieplan (stap 4) en houd hier kort een plenair gesprek over.

### **3.5. Afleiding beperken**

**Doel:** De werknemer beter leren omgaan met afleiding op het werk. Zodat de aandacht naar het werk kan gaan, er minder storing en stress wordt ervaren.

**Tijdsduur:** Een sessie en oefenen

**Materiaal:** Onderstaande informatie kan worden gebruikt om mee te geven of in één sessie te behandelen en aan de hand van de tips een actieplan op te stellen voor de aankomende week.

Informatie: Afleiding door belangrijke e-mails, telefoontjes, social media en collega's. Het gebeurt, dit heeft vaak een groter effect op het werk dan gedacht. Niet alleen raakt men afgeleid op dat moment, maar kost het na de afleiding ook nog eens enige tijd voor men weer aan het werk is. Dit kan leiden tot stress.

Op sommige momenten kan het lijken of er geen invloed uit te oefenen is op afleiding. Belangrijke telefoontjes zijn immers belangrijk en even afleiding zoeken gebeurt vaak bijna onbewust. Leren hoe men beter omgaat met verschillende bronnen van afleiding heeft een positief effect op de productiviteit en de effectiviteit, evenals de verlaging van de ervaren stress. Zonder afleiding komt men gemakkelijker in een goede workflow, waarin meer werk wordt verzet gedurende de dag en dat met een prettiger gevoel.

Hieronder vindt men per bekende afleiding verschillende tips om het negatieve effect hiervan te beperken – of ze zelfs op een positieve manier te leren gebruiken!

## E-mail

De inbox is vaak een van de grootste afleidingen op het werk, en men besteed vaak dan een behoorlijke portie van de dag aan het lezen en beantwoorden van binnengekomen e-mails.

**Tip 1:** Neem even de tijd om het e-mailprogramma in te stellen zodat deze aansluit op het werkritme.

De meeste programma's hebben een instelbare 'send/receive' knop waarmee e-mail wordt verzonden en opgehaald. Plan vaste momenten in wanneer de e-mail wordt gelezen en beantwoord, bijvoorbeeld bij het opstarten, voor de lunch pauze en een half uur voor de dagsluiting. Wanneer nodig laat deze indeling vooral weten aan collega's en klanten, zo weten ze precies wanneer ze een e-mail terug kunnen verwachten of wanneer ze beter op een andere manier contact kunnen zoeken.

**Tip 2:** Kijk en reageer op e-mails op de momenten van de dag waarop je minder productief bent.

Iedereen heeft momenten op de dag waarop hij of zij productiever of minder productiever functioneert. Zo doet de een er langer over om op te starten, terwijl de ander juist het meest verzet krijgt in de eerste uren werk. Op de momenten dat men het minst productief is, kan e-mails bekijken en beantwoorden een nuttige bezigheid zijn, terwijl op de piekmomenten het beter is te werken aan inspannende opdrachten die aandacht en creativiteit vereisen.

**Tip 3:** Maak van e-mails een to-do lijstje. Wanneer e-mails meer dan een paar minuten kosten om er op te reageren of dat er voor het beantwoorden dingen moeten worden uitgezocht of gedaan, maak er dan een punt van op een to-do list – in plaats van er direct op te willen reageren.

**Tip 4:** Houdt op momenten waarop men niet bezig is met e-mailen, het e-mailprogramma gesloten om afleiding te voorkomen. Staat het e-mailprogramma standaard open? Zorg er dan voor dat alle meldingen (geluid, visueel) uit gezet worden.

## Ongeorganiseerde werkplek

Papierwerk, prulletjes en rommel op een bureau of kantoor kan voor een behoorlijke afleiding zorgen. Wanneer de werkplek niet georganiseerd is, kan het moeilijk zijn om te focussen op een taak. Organiseren kan op veel verschillende manieren, zoals;

**Tip 1:** Houdt de één-minuutregel aan: Kost het één minuut of minder om iets op te ruimen of op te bergen doe het dan meteen. Zet hiervoor prullenbakken en archiefkasten wanneer mogelijk op een goed zichtbare en bereikbare plek.

**Tip 2:** Zorg voor een goed georganiseerde opbergssystemen. Zodat duidelijk is waar wat moet komen en te vinden is. Labelmakers kunnen hierbij helpen, net als labels bestemd voor archiefkasten. Snel dingen op hun plek kunnen terugleggen en gemakkelijk kunnen terugvinden bespaard tijd en irritaties.

**Tip 3:** Voor een georganiseerde werkplek kan het Japanse 5S systeem een leidraad vormen.

Scheiden: Maak een onderscheid tussen wat nodig en overbodig is, doe zoveel mogelijk overbodige zaken weg. Schikken: Geef alle nodige zaken en dingen een vaste plek, zodat deze gemakkelijk terug te vinden zijn door iedereen. Schoonmaken: Houdt de werkplek schoon, zorg voor een schoonmaak lijst. Schoonmaken van machines en apparaten kan de levensduur verlengen. Standaardiseren: Iedereen moet weten wat de goede manier van de uitvoer van de vorige stappen is. Hoe en waarom deze worden gedaan. Door te standaardiseren worden fouten eerder opgemerkt en kunnen problemen worden voorkomen. Systematiseren: Leg vast wie wat doet en wanneer. Maak een bepaalde methode om de voorgaande stappen 'S'en' vast te houden.

**Tip 4:** Weet wat en wanneer dingen gedaan moeten worden. Bijvoorbeeld door een zichtbare planning op de afdeling of het kantoor te hangen en op kleiner niveau (team, individu) te werken met

overzichtelijke stappenplannen of to-do lijsten. Weten wat er gedaan moet worden, schept een doel en zo minder ruimte tot afleiding.

### **Instant Messaging**

Berichten sturen over het computersysteem, kan heel erg handig zijn, maar vaak is het juist ook een manier die leidt tot ondoordachte onderbrekingen.

**Tip 1:** Gebruik instant messaging voor korte belangrijke mededelingen en vragen. Voor ingewikkeldere vragen kan er beter een e-mail worden opgesteld of persoonlijk contact worden gezocht.

**Tip 2:** Wanneer men afgeleid wordt door instant messaging zorg er dan voor dat de status van 'online' naar 'bezig' kan worden gezet. Plan, wanneer nodig, ook instant messaging tijden in. Op deze tijden kunnen collega's wel contact zoeken via IM en antwoord verwachten.

### **Telefoon**

De telefoon haalt men vaak meteen uit een goede concentratie, zelfs wanneer men bezig is met iets belangrijks. Men denkt op te moeten nemen.

**Tip 1:** Minimaliseer afleiding door de telefoon tijdens drukte door deze af te zetten. Informeer collega's en klanten dat men niet te bereiken is tussen specifieke tijden, uitzonderingen daar gelaten.

**Tip 2:** Wanneer iemand anders de telefoon aanneemt, kan het handig zijn om af te spreken dat er eerst een instant message wordt gestuurd om te checken of de collega op het moment in de gelegenheid is. Wanneer dit niet is, kan er worden gereageerd met een kort bericht met een tijdsindicatie. Hiermee wordt de concentratieboog minimaal beschadigd.

### **Internet**

Het internet is een geweldige bron van informatie maar ook van afleiding. 'Even iets opzoeken' kan resulteren in twintig minuten browsen. Gelukkig kan ook deze afleiding gemakkelijk worden geminimaliseerd.

**Tip 1:** Lees het nieuws en nieuwswebsites voor het begin van de dag, zodat men niet in de verleiding komt dit te doen wanneer men aan het werk is.

**Tip 2:** Sluit de internet browser af wanneer deze niet wordt gebruikt. Door het afsluiten van het internetprogramma is het minder verleidelijk om 'even te kijken' en op deze manier de concentratie te verliezen. Log om deze zelfde reden ook uit op sociale netwerksites zoals facebook en twitter. Doordat er telkens op nieuw de tijd moet worden genomen om in te loggen, is het minder verleidelijk om dit te doen. Er bestaat ook speciale software (Freedom, Anti-social) om bepaalde websites voor een bepaalde tijdsperiode te blokkeren. Social media kan een goede manier zijn om contact te houden met de bedrijfstak, is dit nodig, stel dan ook voor dit gebruik bepaalde tijden in.

**Tip 3:** Niet alle afleiding is slecht. Korte kleine pauzes na een uur te hebben geconcentreerd, hebben een positief effect op de productiviteit. Zie even browsen als een korte pauze als beloning voor het harde werk, om na enkele minuten afleiding weer aan het werk te gaan.

### **Collega's**

Collega's kunnen gemerkt en ongemerkt voor grote afleidingen zorgen.

**Tip 1:** Zorg ervoor dat men minder bereikbaar is: Doe de deur van het kantoor dicht of zet een koptelefoon op. Op deze manier zullen collega's eerst moeten kloppen of aantikken voor ze contact hebben. Leg hierbij meteen uit waarom de deur dicht is of de koptelefoon op staat, dat men op deze momenten niet gestoord kan worden of het moet een noodgeval zijn.

**Tip 2:** Collega's die vaak een bron van afleiding zijn, kunnen het beste worden aangesproken. Hij of zij heeft misschien niet eens in de gaten dat hij of zij u afleidt.

**Tip 3:** Stoorzenders kunnen worden verholpen door dit bespreekbaar te maken, geef u grenzen aan bij uw collega's om zo irritaties en daarop volgende frustraties te voorkomen.

### **Werkomgeving**

De werkomgeving heeft een grote invloed op de hoeveelheid afleidingen tijdens het werk, denk aan een drukke weg langs het bedrijf of geluidsoverlast.

**Tip 1:** Werk eens vanaf een andere locatie, de vergaderzaal of een koffiezaakje wanneer dit mogelijk is. Nieuwe werkplekken brengen vaak nieuwe concentratie en inspiratie met zich mee.

**Tip 2:** Is geluidsoverlast een probleem, dan zou 'white noise' een oplossing kunnen bieden. Deze geluiden maskeren als het ware de vervelende geluiden. Dempende koptelefoons kunnen ook een bijdrage leveren. Praat ook eens met uw baas over dit probleem, hij of zij heeft een verantwoordelijkheid om geluidsoverlast zoveel mogelijk te beperken.

### **Andere projecten en taken**

Een lange takenlijst kan een behoorlijke afleiding vormen, doordat het uitstelgedrag oproept.

**Tip 1:** Stel prioriteiten aan een takenlijst of to-do lijstje. Probeer de twee belangrijkste taken op het lijstje elke dag af te ronden.

**Tip 2:** Weet hoelang u met bepaalde taken bezig bent, bijvoorbeeld door een logboek bij te houden. Zo krijg u inzicht wanneer en waarom u afgeleid raakt en kunt u taken en projecten in de toekomst gemakkelijker en nauwkeuriger plannen.

**Tip 3:** Leer taken te delegeren wanneer dit nodig is.

### **Vermoeidheid**

Wanneer men vermoeid is hebben afleidingen sneller en meer impact. Uitgerust aan de slag gaan, is essentieel voor de productiviteit.

**Tip 1:** Slaap genoeg. Een consequent slaappatroon, met genoeg slaapuren per nacht, is belangrijk voor een optimale nachtrust.

**Tip 2:** Drink genoeg. Wanneer men te weinig drinkt, hebben de hersenen er meer moeite mee om te concentreren. Ook kan het vermoeidheid en onalertheid veroorzaken. Blijf de hele dag door water drinken.

**Tip 3:** Zorg voor voldoende frisse lucht, goed (dag)licht en beweeg regelmatig tussendoor. Dit geeft meer energie en focus.

## **3.6. Actie Programma**

**Doel:** De werknemer beter leren omgaan met verschillende taken die aandacht vragen.

**Tijdsduur:** Een sessie en oefenen

**Materiaal:** Onderstaande informatie kan worden gebruikt om mee te geven of in één sessie te behandelen en aan de hand van de tips een actieplan op te stellen voor de aankomende periode.

To-do lijstjes en takenlijstjes kunnen op sommige momenten zo vol raken, dat ze hun doel voorbij schieten. Soms zijn deze lijstjes ook niet toereikend wanneer taken gecompliceerd zijn en uit verschillende stappen bestaan. Voor deze situaties is het Actie Programma ontwikkeld.

Het Actie Programma is het grote broertje van een to-do lijstje, die zowel korte termijn als lange termijn doelen bevatten. Ze helpen tijd in te delen en een beter overzicht te krijgen van welke tussen stappen genomen moeten worden. Op deze manier komt u minder snel voor vervelende verrassingen te staan die de planning in de war kunnen schoppen. Het Actie Programma biedt een handvat voor het stellen van prioriteiten, het maken van een tijdsplanning en zo nodig het delegeren van werk.

De aanpak met het Actie Programma helpt u om te focussen op dagelijkse taken en lange termijn doelen. U zult meerdere projecten naast elkaar kunnen managen, zonder het overzicht kwijt te raken en U weet altijd wat de volgende actie is in een project of werkdag. Dit reduceert stress, verhoogd het gevoel van controle en volbrenging.

Op het eerste gezicht kan het Actie Programma moeilijk klinken en lastig toe te passen lijken. Ze zijn ingewikkelder dan to-do lijsten, maar volhouden werpt zijn vruchten af.

### **Hoe gebruik je het Actie Programma:**

Het Actie Programma maakt gebruik van de volgende vier stappen.

#### **Stap 1: Verzamelen**

Maak een lange lijst van dingen waarvoor u in uw werk een oplossing moet zoeken. Verzamel alles dat nodig is, wat voor u ontbreekt of waar iets aan gedaan moet worden. Dit mogen alle dingen zijn, urgent of niet, groot of klein, professioneel of persoonlijk.

Dit zijn de dingen die zich opstapelen in uw mailbox, op post-its, voicemail. Onuitgewerkte ideeën, onaffe documenten op de bodem van de lades. Verzamel al deze dingen op een grote lijst en vergeet hierbij niet ook uw persoonlijke doelen mee te nemen op de list.

- Het opschrijven van alle dingen die nog moeten kan een enorme verlichting bieden. Het helpt rust te creëren in het hoofd.
- De eerste keer dat deze lijst gemaakt wordt, kan het even duren voordat alles op papier staat. Zie dit als een investering in een georganiseerde werk- en levenshouding. Het up-to-date houden van het Actie Programma kost de volgende keren veel minder tijd.
- Een tekstverwerkingsprogramma kan een handig hulpmiddel zijn bij het maken van een lijst, omdat aanpassingen snel en overzichtelijk te maken zijn.

#### **Stap 2: Snoeien**

Wanneer de lijst eenmaal is opgesteld, is de volgende stap om grondig te kijken naar elke opgeschreven item. Beslis of het echt iets is waar actie voor ondernomen moet worden en of het relevant is, wanneer dit niet het geval is, verwijderd u deze punten van uw lijst.

#### **Stap 3 Organiseren en prioritering**

Deze stap bestaat uit drie delen. Allereest bekijkt u de inventarisatie van de opgeschreven projecten en acties. Groepeer de dingen die bij elkaar horen, zoals acties die horen bij een groter project.

Zo bent u thuis misschien bezig met het renoveren van uw badkamer en moet er nog een aantal muren worden geschilderd, deze acties kunnen dan onder het kopje 'Huis Renovatie'. Op het werken bent u misschien bezig met het opzetten en testen van een nieuw computersysteem, deze acties kunnen dan onder het kopje 'Nieuw Computersysteem'.

Hierbij zult u gaan zien dat de lijst zich haast zelf organiseert in samenhangende projecten. Vergeet hierbij ook niet de persoonlijke doelen als een persoonlijk project toe te voegen.

Ten tweede gaat u kijken naar de prioriteit van elk project, door ze bijvoorbeeld te coderen van A tot F, afhankelijk van de belangrijkheid. Persoonlijke doelen zijn belangrijke projecten voor uw lange termijn geluk, en dienen hierin geen laatste keus te zijn!

### **Stap 3 Projecten in actie programma zetten**

Als derde stap gaat u de projecten in het Actie Programma zetten, volgens de volgende stappen:

**1. Maak een Project Catalogus**, waarin overzichtelijk wordt met welke projecten u bezig bent en welke kleinere acties hierbij horen. Dit is de grootste en belangrijkste onderdeel van het Actie Programma, wat telkens als naslagwerk zal gaan dienen.

- Houd hierbij een duidelijke structuur aan, en prioriteer de onderlinge kleinere acties volgens de vraag 'Is het belangrijk?' en 'Is het urgent?'.
- Nummer de projecten, zodat hier gemakkelijk naar te refereren is in de volgende stappen.

**2. Maak een Delegering Lijst**, waarbij u activiteiten en projecten noteert die u overdraagt aan anderen.

- Loop de Project Catalogus door en noteer taken die u kunt delegeren en aan wie u dit gaat doen.
- Wanneer de taken en projecten zijn afgesproken noteert u wat er is afgesproken en voor welke tijd, zo weet u dat er is toegezegd.
- Is er nog niks toegezegd, dan geeft dit niks, u kunt altijd op deze stap terugkomen.
- De Delegering Lijst vormt een bijlage in de Project Catalogus, zo heeft u deze altijd bij de hand en kunt u het de Catalogus refereren naar de Delegering Lijst.

**3. Maak een Actie Lijst**, waarbij u de kleine activiteiten noteert die u moet volbrengen om verder te komen in uw projecten. Dit is te zien al een gestructureerde to-do list voor de korte termijn.

- Loop de projecten na met de hoogste prioriteit en noteer de volgende acties die hierin moeten worden genomen.
- Wanneer één project nu meteen veel aandacht eist, probeer dan activiteiten van andere projecten te beperken. Lopen er veel projecten, maar hebben ze dezelfde prioriteit, neem dan acties op van elk project op de Actie Lijst.
- Wanneer mogelijk houdt de Actie Lijst klein en haalbaar, het liefst zodat elke taak binnen een paar uur te volbrengen is. Dit helpt vaart te houden in de projecten en zal er voor zorgen dat u zich goed voelt over wat dat is bereikt.
- Duren acties op de lijst langer dan twee uur, deel ze dan op in kleinere delen. Is uw volgende taak bijvoorbeeld het schrijven van een rapport? Deel deze dan op in onderzoek, plannen, schrijven, feiten checken en herzien. Neem onderzoek op in uw Actie Lijst, schrijf de rest van de stappen bij uw Project Catalogus.
- Noteer niet meer dan twintig acties op de Actie Lijst, zo behoudt u het overzicht. Acties die te veel zijn, kunnen altijd terug in de Project Catalogus, ze komen dan op een ander moment nog terug.
- Wanneer u te veel acties heeft, kunt u ook nog eens in stap 2 kijken of er geen taken tussen zitten die gedelegeerd kunnen worden.
- De Actie Lijst vormt de voorpagina van het Actie Programma, zo blijft u op de hoogte van wat er gedaan moet worden en hoe deze acties zich verhouden tot het grotere geheel.
- Wanneer de volgende actie op de lijst meteen gedaan kan worden, doe dit dan zeker ook, maar

vergeet niet de rest van het Actie Programma af te maken.

- Prioriteer de Actie Lijst: Gebruik hierbij weer de vraag 'Is het belangrijk?' en 'Is het urgent?', ook wel de urgent/belangrijk matrix genoemd. Prioriteer weer door te coderen, met cijfers of letters.
- Met de Actie Lijst is het gemakkelijk om successen bij te houden, of te zien waar projecten stagneren. Stagneert er iets, vraag u dan af of uw deze actie (en het bijbehorende project) meer prioriteit moet geven of moet stoppen.

#### **Stap 4: Het gebruik van het Actie Programma.**

Nu u alles op papier heeft staan, is de volgende stap om het programma in de praktijk te gaan gebruiken. Een gemiddeld Actie Programma is behoorlijk lang, maar door het catalogiseren hoeft u zich niet elke dag om elk project zorgen te maken.

In de dagelijkse praktijk maakt u het meest gebruik van de Actie Lijst en eventueel de Delegering Lijst. Dit is de lijst waar u direct van af werkt, sommige activiteiten zijn specifiek voor een bepaald moment of een bepaalde dag, anderen misschien wat algemener. U kunt er ook voor kiezen om de eerste activiteiten te noteren in uw agenda of kalender, net wat het meest prettig werkt.

De Actie Lijst kunt u als het ware zien als uw nieuwe to-do- of takenlijst, behalve dat deze een duidelijke koppeling hebben naar de projecten waar u mee bezig bent. Deze manier van werken schept orde en overzichtelijkheid.

Belangrijk is om het Actie Programma up-to-date te houden, door deze te bekijken en zo nodig te wijzigingen. Zo kunt u bijvoorbeeld eens in de week tijd in roosteren om uw Actie Programma (en de Actie Lijst) te actualiseren. Verwijder of archiveer items die zijn afgerond, verschuif items van de Project Catalogus naar de Actie Lijst en voeg nieuwe acties toe wanneer u deze tegenkomt – of een nieuw project aanneemt.

### **3.7. Sterkte-Zwakke Analyse**

**Doel:** De werknemer inzicht te geven in de eigen sterke- en verbeterpunten. Ook voor leidinggevende en werkgevers.

**Tijdsduur:** Een sessie en oefenen

**Materiaal:** Onderstaande informatie kan worden gebruikt om mee te oefenen, gezamenlijk een analyse te maken en deze te bespreken.

De sterkte-zwakke analyse is een bruikbare techniek om inzicht te krijgen in de sterke en zwakke kanten van uzelf als professional of als team. Met deze analyse ontdekt u de mogelijkheden en bedreigingen die u op uw pad kunt tegenkomen.

Wanneer een Sterkte-Zwakke analyse gebruik wordt voor u persoonlijk, krijgt u een beter beeld van op welke manier u het beste uw voordeel kunt halen uit uw talenten, kennis en kunde. Op een groter geheel krijgt u inzicht in de plek van uw bedrijf of team op de arbeidsmarkt of specifieke markt van uw bedrijf.

#### **Persoonlijke Sterke-Zwakke analyse**

In deze analyse krijgt u een beter inzicht in uw sterke en zwakke kanten en welke mogelijkheden en



gevaaren dit met zich mee kan brengen. Met deze techniek brengt u gemakkelijk, anders over het hoofd geziene aspecten aan het licht. Daarnaast wordt u zich bewust van u onderscheidt van anderen.

De eerste stap om een beter inzicht te krijgen in u zelf is door onderstaande vragen te beantwoorden.

<b>Kracht</b> Waar bent u goed in? Wat zijn uw unieke kwaliteiten? Wat zien anderen als uw kracht?	<b>Zwaktes</b> Wat zou u kunnen verbeteren? Op welk gebied zijn anderen beter dan u? Wat zien anderen als uw zwaktes?
<b>Antwoord:</b>	<b>Antwoord:</b>
<b>Kansen</b> Welke kansen liggen voor u? Van welke trends kunt u gebruik maken? Hoe kunt u uw kracht vertalen in kansen?	<b>Bedreigingen</b> Wat vormt een bedreiging voor u? Wat doet uw competitie? Voor welke bedreigingen zorgen uw zwaktes?

### Kracht

1. Waar bent u goed in? Zoals kwaliteiten, vaardigheden, certificaten, opleiding of connecties.
2. Wat zijn uw persoonlijke hulpbronnen (kennis, financiën, etc.)?
3. Wat zien andere mensen als uw kracht (zoals uw baas of collega's)?
4. Op welke successen bent u het meest trots?

Ben bij het beantwoorden van de vragen die bescheiden of verlegen, maar zo objectief mogelijk vanuit uw eigen perspectief. Wanneer u dit moeilijk vindt kunt u beginnen met een lijst van uw karaktereigenschappen op te schrijven. Denk over uw kracht na in de relatie tot anderen. Bent u erg goed in rekenen, maar anderen om u heen ook, dan is dit in uw huidige rol waarschijnlijk geen echte kracht.

### Zwaktes

1. Welke taken vermijdt u meestal, omdat u hierin niet zeker genoeg bent over u zelf?
2. Wat zien andere mensen als uw zwaktes (zoals uw baas of collega's)?
3. Bent u vol zelfvertrouwen over uw opleiding en vaardigheden? Waar liggen uw zwakste punten?
4. Heeft u persoonlijkheidstrekken die u in uw werkveld kunnen belemmeren?
5. Heeft u gewoonten die niet zo positief zijn (zoals punctualiteit, ongeorganiseerd)?

Benader deze vragen weer zo objectief mogelijk. Bedenk ook eens waarin andere mensen uitblinken en u niet? Ben realistisch, alleen op deze manier zorgt u er voor dat deze zwaktes u niet gaan tegenwerken.

### Kansen

1. Welke nieuwe technologieën kunnen u helpen? Of kunnen anderen mensen u via het internet helpen?
2. Is de industrie waarin u werkzaam bent/voor hebt gestudeerd groeiende? Hoe kunt u gebruik

maken van de huidige markt?

3. Heeft een bruikbare en of strategische netwerken of contacten? Die u kunnen helpen of hulp kunnen bieden?
4. Welke trends zijn zichtbaar in uw bedrijf en hoe kunt u hier gebruik van maken?
5. Vergeet uw competitie iets belangrijks? Kunt u profijt trekken uit deze fouten van anderen?
6. Is er een behoefte in uw bedrijf of vakgebied die u kunt vervullen?
7. Klagen klanten over bepaalde zaken in uw bedrijf? Kunt u hier iets aan doen, een oplossing voor bieden?

Zoek bij kansen ook zeker eens in de dingen die op dit moment spelen. Is er een collega die met verlof gaat, kunt u daar taken van overnemen om ervaring op te doen? Neem projecten aan die u uitdagen iets nieuws te doen of mogelijkheden geven nieuwe contacten op te doen. Hierbij kunt u zowel kijken naar nieuwe kansen vanuit uw kracht of zwaktes, door bijvoorbeeld iets aan te nemen waar u nog niet zo goed in bent.

### **Bedreigingen**

1. Welke obstakels komt u op het moment tegen in uw werk?
2. Zijn er collega's die met u strijden om een bepaald project of functie?
3. Veranderd uw baan, of de dingen die van u verwacht worden?
4. Zou een van uw zwaktes kunnen leiden tot een bedreiging?

Alle vier deze stappen met de bijbehorende vragen zijn bedoeld problemen en vaardigheden in perspectief te zien en duidelijk voor ogen te krijgen wat gedaan moet worden om verder te komen of problemen te voorkomen.

Zo kunt u stappen op schrijven om te voorkomen dat uw zwaktes voor problemen gaan zorgen, bijvoorbeeld door projecten aan te grijpen waarin u kunt oefenen met nog onderontwikkelde kanten. Of door uw kracht te benutten en gebruik te maken van de mogelijkheden die er liggen.