

ATELIER ATTITUDES

DRAAIBOEK

DUUR: 1 UUR 30 MIN

DOELGROEP: JONGEREN

Het atelier is interactief opgebouwd. Hierdoor worden de deelnemers zoveel als mogelijk actief betrokken in het proces.

In dit document kan je de toelichting vinden van elke oefening die in de bijhorende PowerPoint staat. Na elke oefening kan een korte nabespreking plaatsvinden.

1. Deel 1: Kruip in de huid van een recruiter

1.1. Uitleg OEF 1

Binnen deze eerste oefening willen we graag werken rond bewustwording van de meest gevraagde attitudes en welk effect deze hebben binnen de werkcontext.

Door de deelnemers in de plaats van een leidinggevende of recruiter te zetten, kijken nieuwe werknemers soms heel anders naar het belang van attitudes en competenties op het werk. Ze zijn dan als het ware 'strenger' en maken sneller de link tussen attitudes en goede werknemers.

Dit vormt een uitstekende uitvalsbasis om het thema werkattitudes te linken aan de eigen gedragingen en de verwachtingen van een bedrijf

Doelstelling: de nieuwe werknemers naar werk en attitudes laten kijken vanuit het oogpunt van een recruiter of werkgever. De nieuwe werknemers krijgen de taak om iemand aan te werven in het bedrijf.

1.1.1. Geef volgende instructie:

5 personen doen een proefweek bij Energie Peeters als residentieel installateur elektriciteit.

Er kan maar 1 persoon worden aangenomen.

De deelnemers aan de minivorming zullen deze taak vervullen in twee rondes (je kan kiezen om dit met heel de groep te doen of de deelnemers in kleine groepjes te verdelen indien het een grote groep is. Werken in kleine groepjes vergemakkelijkt het groepsproces.):

Ronde 1: voordat de kandidaten de proefweek komen doen

Materiaal: sjabloon voor de evaluatieformulieren

Tijd: 30 minuten

Gegeven informatie:

Er zal een groep van 5 werkzoekenden een proefweek **gaan doen** in het bedrijf. Het is aan jullie om in te schatten op welke punten deze personen geëvalueerd zullen worden.

Opdrachten:

- De jongeren bespreken samen op **welke punten de werkzoekenden gaan evalueren**. Dit betreft attitudes (dus geen technische kennis).
- Ze bespreken waar de collega's, die met hen gaan samenwerken, op moeten letten tijdens de proefweek.
- Ze maken tenslotte een evaluatieformulier. Dit mogen ze zelf opmaken. Er is een sjabloon beschikbaar.

Ronde 2: nadat de kandidaten de proefweek hebben doorlopen

Materiaal: profielkaartjes. De uitgeschreven profielen kan je in het extra document vinden.

Tijd: 30 minuten

Gegeven informatie:

De deelnemers krijgen op kaartjes 5 profielen uitgewerkt van de werkzoekenden die de proefweek bij het bedrijf hebben gedaan.

Opdrachten:

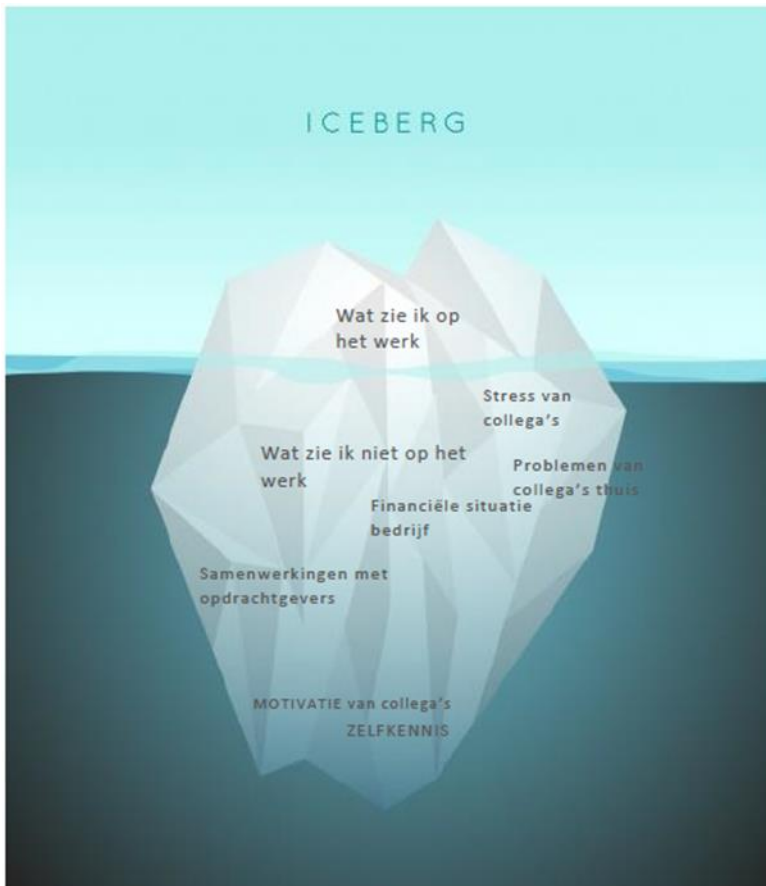
- De deelnemers lezen de profielkaartjes.
- De deelnemers discussiëren over de profielen.
- Ze noteren wat belangrijk is voor hen op vlak van attitudes.
- Ze bespreken hoe ze komen tot de beslissing wie ze gaan aanwerven.
- Hierbij gebruiken ze ook hun eigen evaluatieformulier (vanuit deel 1).
- De deelnemers leggen de link naar hun eigen attitudes.

1.1.2. Input voor gewenste attitudes op het werk

- Niet te laat komen
- Initiatief tonen
- Feedback (twee richtingen): vb. niet roddelen, ...
- GSM-gebruik
- Samenwerken

2. Deel 2: Wat als ...

2.1. Intro – ijsberg van werk



Vaak speelt de vraag bij nieuwe werknemers: hoe kan ik mijn goede job behouden? Kan ik hier een invloed op hebben?

Om dit bespreekbaar te maken, maken we een vergelijking met een ijsberg. Het typische aan een ijsberg is dat we boven water wel kunnen zien wat er gaande is. Echter is er ook een groot deel verborgen onder water. En dat deel is veel moeilijker om te bestuderen. Hoe dieper we willen kijken, hoe donkerder het wordt, en hoe meer moeite we moeten doen om te ontdekken wat er aan de hand kan zijn.

We weten dat we werken en dat we verschillende gedragingen hebben op ons werk, dat is zoals het topje van de ijsberg dat we ook effectief kunnen zien. Om een goede job te behouden is er meer nodig dan dit en spelen er ook andere dingen mee die je niet meteen op het eerste zicht ziet. Verschillende elementen die ook belangrijk zijn, zijn dus minder zichtbaar. Hierdoor handelen sommige nieuwe werknemers te veel op het zichtbare, zonder het onzichtbare in kaart te brengen. Met deze eenvoudige vergelijking proberen we hier inzicht in te brengen.

2.2. Oefening 'Wat als ...'

In veel situaties loopt het voor een nieuwe werknemer vaak mis in het werk omdat hij/zij het groter geheel niet kan zien, zich benadeeld voelt of minder makkelijk geduld heeft met een situatie. Hiervoor zijn bepaalde competenties en attitudes noodzakelijk om de mogelijke problemen aan te kaarten. In deze module worden deze besproken.

In volgende onderdeel zal de trainer/begeleider de deelnemers in groepjes laten beslissen wat een "goede" manier is om met een situatie om te gaan.

We leggen de deelnemers enkele "wat als-situaties" voor. Dit zijn omschreven realistische situaties waarin een moeilijke situatie binnen een werkcontext wordt omschreven en waarbij de juiste attitudes of werkhouding noodzakelijk zijn om een oplossing te vinden.

Instructies

Er kan een keuze gemaakt worden uit de "wat als-situaties". (Je kan een selectie maken van situaties die van toepassing zijn)

Materiaal: draaiboek en gebruik de PowerPoint

Tijd: 30 minuten

Na dit deel of tijdens kan de lesgever:

- Tips meegeven (zie hieronder).
- Theorie koppelen (feedback geven – filmpje tonen – assertief gedrag).
- De ijsberg laten terug laten zien indien interessant (zie PowerPoint).

De lesgever laat de deelnemers actief experimenteren in een rollenspel.

Je kan kiezen dit samen met heel de groep te doen of de deelnemers in kleine groepjes te laten werken.

Als je in kleine groepjes werkt, kan je ook de deelnemers 1 "wat als- situatie" laten kiezen en hen zelf enkele tips laten bedenken. Tot slot probeer je samen in groep de tips te integreren om tot een goede afloop te komen.

<i>Wat als...?</i>	<i>Situatie...</i>	<i>Te ondernemen</i>
...je leidinggevende zijn stem verheft?	Als Tim op zijn werkplek aankomt begint zijn leidinggevende te roepen tegen hem. De leidinggevende zegt dat Tim gisteravond zijn materiaal niet opgeruimd heeft en dat dit niet kan. Zijn leidinggevende roept af en toe wanneer Tim iets fout doet of wanneer hij niet snel genoeg werkt.	Tips: Blijf rustig en ga niet mee in de discussie. Soms ervaart jouw leidinggevende ook stress in drukke situaties. Probeer dit niet persoonlijk op te vatten. Een leidinggevende moet soms streng zijn om de veiligheid te garanderen. Vraag op een rustiger moment wat je anders kan doen en wat jouw leidinggevende verwacht van jou. Vraag eventueel naar concrete en correcte afspraken of een handleiding. Hier kan je ook de link maken naar het ijsbergmodel.
...je leidinggevende niet zegt wat je goed of minder goed doet?	Sara werkt nu al een maand bij een residentieel elektricien, maar als zij een taak afgerond heeft, krijgt zij geen feedback van haar leidinggevende Feedback is commentaar dat we geven of ontvangen op iemands gedrag of houding. Via feedback leer je hoe gedrag of houding overkomt en welke gevolgen dat gedrag voor de ander heeft. Feedback kan zowel positief als negatief zijn. Hoe ontvang je best deze feedback? Toon filmpje: https://www.youtube.com/watch?v=d_Tsq7qvqW0	Tips: Verwacht niet dat je altijd meteen feedback zult krijgen. Als je graag wilt weten wat je leidinggevende van jouw werk vindt, mag je er zeker naar vragen. Doe dit steeds op een beleefde manier door te vragen of je leidinggevende tijd heeft om dit even te controleren. Je kan ook aan je collega's vragen wat je goed of minder goed doet.
... je sneller klaar bent met je opdracht dan voorzien en je niet goed weet wat te doen met de rest van de tijd?	Iedere dag krijgt Tim de taak om de camionette in te laden. Wanneer hij hiermee klaar is weet hij niet zo goed wat hij nog kan doen en wacht tot dat iemand hem een volgende taak geeft.	Tips: Geef aan dat je klaar bent! Probeer ook zelf werk te zien en neem initiatief. (Zelf werk zien, b.v. <i>zaken opruimen, een collega vragen om te helpen, ...</i>) Stilstaan is achteruitgaan! Vraag gerust om een nieuwe opdracht aan je leidinggevende of een collega. Wacht niet tot je een nieuwe opdracht krijgt.
...je niet meer weet hoe iets moet of werkt?	Wanneer Sara al een paar weken aan de slag is op haar werkplek vergeet zij regelmatig hoe zij de aansluiting van de driefasige spanning in orde brengt. Deze vraag moet zij nu voor de 5de keer stellen en dat vindt Sara lastig.	Tips: Wees niet bang zijn om iets opnieuw te vragen. Zoek een manier zodat je het wel kunt onthouden. Schrijf bv. eventuele instructies op in een boekje om het de volgende keer zelf te kunnen raadplegen.

...je je niet goed voelt door ziekte en niet kan gaan werken?	Wanneer Tim deze ochtend opstaat voelt hij zich niet goed, hij heeft buikpijn en heeft de hele nacht op het toilet gezeten.	Tips: Laat het zo snel mogelijk weten aan je leidinggevende en aan je school en zorg voor een ziektebriefje. Probeer samen een oplossing te vinden indien het een drukke periode is.
...je meer uren werkt dan er is afgesproken?	Sara werkt nu al een week aan een stuk meer dan 10 uur per dag. In haar contract staat dat zij op een dag niet meer mag werken als 8 uur. Zij wil dit graag bespreken met haar leidinggevende.	Tips: Wees hier open over. Durf naar je leidinggevende toe te stappen om dit te melden. Het kan altijd gebeuren dat hij/zij dit is vergeten of uit het oog is verloren. Meld dit op een neutrale manier zodat misverstanden worden voorkomen. Tips rond assertief gedrag kunnen hierbij helpen (zie toelichting onderaan document).
...je leidinggevende niet naar je luistert als je een nieuw idee hebt?	Wanneer Tim zijn leidinggevende wil aanspreken over een bepaalde verbetering merkt hij dat zijn leidinggevende niet luistert. Hij heeft het gevoel dat zijn ideeën nutteloos zijn.	Tips: Denk aan de tips rond assertief gedrag. Houd rekening met de drukte en probeer een juist moment te zoeken om iets te bespreken. Breng je idee op een geordende en duidelijke manier aan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vertel hoe je het nu doet. 2. Vertel hoe jij het zou verbeteren en anders doen. 3. Leg uit waarom je denkt dat dit beter is. Natuurlijk is je leidinggevende nog altijd je leidinggevende. Als hij het op zijn manier wil doen is dat goed, maar laat je niet tegenhouden om ook jouw ideeën aan te brengen.
...wat als ik mijn leidinggevende niet goed versta?	Tim begrijpt soms niet wat zijn leidinggevende bedoelt, omdat zijn leidinggevende een andere moedertaal (of ander dialect) heeft.	Tips: Ondersteun je communicatie met je leidinggevende met behulp van gebaren. Als je iets niet hebt begrepen is het belangrijk dat je hierover duidelijk bent, vraag door tot je een opdracht goed hebt begrepen. Probeer samen te zoeken naar de bedoelde woorden en praat duidelijk genoeg. Zorg dat je de instructies goed hebt begrepen voor je begint met je opdracht. Je kan als hulpmiddel het 'Beeldwoordenboek' van Volta gebruiken: https://www.volta-org.be/nl/werkgevers/hr-ondersteuning-tools/onthaal-en-begeleiding/beeldwoordenboek

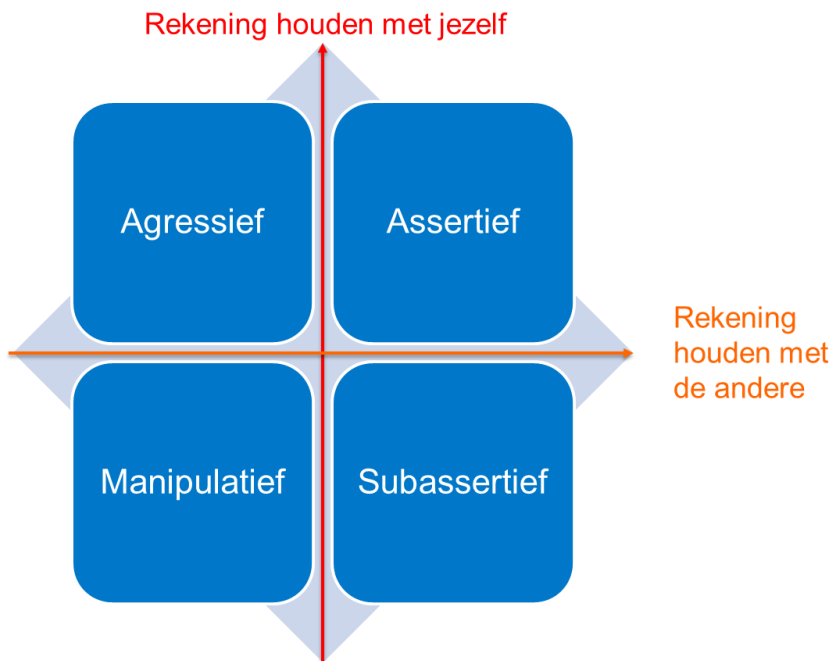
2.3. Tips rond assertief gedrag

Wat betekent assertief gedrag? Je houdt zowel rekening met wat jij wilt, maar ook met wat de andere wil. Samen zoek je naar een oplossing!

De gedragingen kunnen we uittekenen op 2 assen:

1. De mate dat je rekening houdt met je eigen wensen, noden, doelstellingen.
2. De mate dat je rekening houdt met de wensen, noden, doelstellingen van de andere.

Zo komen we op 4 gedragingen:



2.3.1. Agressief gedrag

- Veel rekening houden met de eigen wensen en weinig tot niet met die van een ander.
- Iemand stelt zichzelf altijd voorop en walst over anderen en hun behoeftes heen. Hij spreekt alleen voor zichzelf. Er is geen compassie en geen balans.

Personen die agressief communiceren, zullen vaak:	
Veelvuldig gebruiken maken van jij-zinnen	<i>"Ziet ge niet dat ik bezig ben?"</i>
Hun meningen als feiten presenteren	<i>"Die benadering zal niet werken ..."</i> <i>"Dat is onzin."</i>
Dreigementen gebruiken	<i>"Je kunt het beter wel doen."</i> <i>"Ik zou het risico niet nemen als ik jou was."</i>
Anderen kleineren	<i>"Dat kan je toch niet menen ..."</i> <i>"Dat zeg jij ..."</i>
Veel gebruik maken van het woord 'moeten'	<i>"Je moet niet zo roepen ..."</i> <i>"Je moet dat anders aanpakken."</i>
Graag schuld op anderen schuiven	<i>"Het was jouw fout. Jij hebt dat gezegd."</i>

2.3.2. Subassertief gedrag

- Veel rekening houden met de wensen van een ander en weinig tot niet met die van jezelf.
- Iemand die alle situaties uit de weg gaat. Kropt gevoelens op, uit zich nauwelijks en lost problemen zelf op. Spreekt zich niet of nooit uit. Behoeftes van anderen plaatst hij voor die van zichzelf.

Personen die sub-assertief communiceren, zullen vaak:	
Lange, verwarde verklaringen afleggen	
Ik-zinnen vermijden of ze afzwakken	<i>"Het is alleen maar mijn mening, maar ..."</i>
Andere afzwakkende uitdrukkingen of woorden gebruiken	<i>"Zou u het erg vinden als ..." "Ik vraag me af of ..." "Alleen, ik wil u niet storen, maar ..."</i>
'Stopwoorden' gebruiken	<i>"Eh ..., Weet u ..., Zoets al s..., Misschien ..., Eigenlijk ..., Een beetje ..."</i>
Zichzelf kleineren	<i>"Ik ben hier kennelijk hopeloos in." "Ik kan niet ..." "Ik probeer het steeds, maar ..."</i>
Uitdrukkingen gebruiken die het anderen makkelijker maken om jouw wensen en noden te negeren	<i>"Het is niet zo belangrijk, echt niet." "Het doet er niet toe." "Ik bedoelde alleen maar ... Laat maar."</i>

2.3.3. Manipulatief gedrag

- Geen rekening houden met de wensen van een ander en schijnbaar ook niet met die van zichzelf.
- Deze persoon plaatst zichzelf noch de ander op de voorgrond. Hij geeft weinig om anderen, communiceert slecht, gebruikt vaak smoesjes en heeft weinig persoonlijke ambitie.

Personen die manipulatief communiceren, zullen vaak:	
Smoesjes gebruiken om onder opdrachten uit te komen	<i>"Ik wou dat ik je kon brengen, maar ik moet nog naar de garage en dan naar de winkel en ik voel me ook niet zo goed."</i>
Zich verschuilen achter 'derden'	<i>"Ik zou wel willen, maar mijn man wil graag dat ik op tijd thuis ben."</i>
Vleien	<i>"Jij kunt dat echt veel beter dan mij hoor."</i>
De verantwoordelijkheid van zich afschuiven	<i>"Daar kan ik eigenlijk niks aan doen, dat zijn nu eenmaal de procedures." "Dat is ook niet mijn fout." "Dat hoort jammer genoeg niet tot mijn verantwoordelijkheden."</i>

2.3.4. Assertief gedrag

- Evenveel rekening houden met de eigen wensen als die van een ander.
- Iemand die constructief wil samenwerken en een goede relatie wil behouden.

Personen die assertief communiceren, zullen vaak:	
Uitspraken doen die kort en terzake zijn	
Weloverwogen ik-zinnen gebruiken	<i>"Ik wil ..."</i> <i>"Ik zou graag ..."</i> <i>"Ik geloof dat ..."</i> <i>"Ik hoop natuurlijk ..."</i>
Onderscheid maken tussen feit en mening	<i>"Mijn ervaring is ..."</i> <i>"Ik ben van mening ..."</i> <i>"Zoals ik het zie ..."</i> <i>"Ik hoor u net zeggen dan ..."</i> <i>"Het komt bij mij over als ..."</i>
Het woord 'moeten' vermijden	<i>"Je kunt best ..."</i>
'Open' vragen stellen om achter gedachten, meningen en wensen van anderen te komen	<i>"Wat zijn de gevolgen voor jou?"</i> <i>"Wat denk jij ervan?"</i> <i>"Hoe zie jij dit?"</i>
Zoeken naar manieren om problemen op te lossen	<i>"Hoe kunnen we dat probleem omzeilen?"</i> <i>"Wat vind je van ...?"</i> <i>"Wat zou er gebeuren als ...?"</i>