

Situatie 1: Yannik en Ines

Yannik en Ines doen samen het ochtendtoezicht aan de schoolpoort. Yannik is al een paar dagen op rij enkele minuten te laat. Vandaag gebeurt dat weer, wat Ines een vervelende situatie oplevert. Ze is kwaad en flapt het eruit:

‘Ah, ge zijt daar. Ik ben dat wel beu dat gij altijd te laat zijt, zenne! Ik weet dat je je zoontje nu bij de crèche moet afzetten, maar ik stond hier weer schoon alleen met die mama van Youssef die absoluut mee binnen wou. Tof om mijn dag te beginnen.’

Yannik: ‘Ja how, sorry! Amai... En trouwens: altijd? Tot twee weken geleden was dat nog nooit gebeurd.’

Ines: ‘Hmm.’

Situatie 2: Petra en Jana

Petra en Jana zijn parallelcollega's in de tweede kleuterklas. Het is maandag, voormiddagspeeltijd.

Jana komt briesend het leraarslokaal binnengevallen.

‘Moet ge nu wat weten!? Petra ging in het weekend het materiaal voor de ontdekhoek en voor de knutselhoek voor deze week voorzien. Denkt ge dat mevrouw dat heeft gedaan? Nee, weeral niet! Ze heeft het zelfs niet laten weten. En ik had net een ondersteuner in de klas. Ik stond daar weer mooi voor aap! Ik kan echt niet werken met dat mens!’

Even later – Jana is even naar het toilet – komt Petra het leraarslokaal binnen, duidelijk slecht gezind. ‘Moet ge nu wat weten!?’ Ik zit mij een heel weekend onnozel te werken om ik-weet-niet-hoeveel materiaal te maken voor ons thema, voor mij én voor madam! Alleen het materiaal voor de ontdekhoek en knutselhoek heb ik nog niet. Ze hadden in de winkel niet wat ik zocht. En wat is het enige waar madam al heel de ochtend ambetant over doet: die 2 hoekjes die nog niet in orde zijn. Ik kan echt niet werken met dat mens!’

Situatie 3: Muriëlle en An

Muriëlle is volop aan de slag met haar kleuters in de klas. An, een collega die een uurtje kindvrij is en in de werkgroep speelplaats zit, springt even binnen.

An: 'Hey Muriëlle, sorry zenne, maar ik heb het al een keer of 3 gevraagd. Kan je dat bestand over de speelplaatsafspraken doorsturen?'

Muriëlle: 'Och ja, 't is waar. Sorry, hoor. Maar je vraagt dat ook altijd tussen de soep en de patatten he. Stuur mij eens een mailtje. 't Is zo druk op dit moment!'

An: "'t Is voor ons allemaal druk he, Muriëlle. Maar ik wil vooruit.'

Muriëlle: 'Maar ik wil ook vooruit! 't Is gewoon efkes wat druk.'

An: 'Een bestand doorsturen is geen groot werk, he.'

Muriëlle: 'Ja ja, oké! Ik zal het straks doen!'

Situatie 4: Nico, Elise en Sandrine

Een live teamoverleg is net afgelopen. Het grootste onderwerp was een nieuw KindVolgSysteem (KVS), dat over een tijdje door iedereen zal (moeten) gebruikt worden. Tijdens het overleg is meermaals naar ieders mening gevraagd, maar de meeste mensen hebben niets gezegd. Twee collega's (Sofie en Hanne) hebben wel heel fel hun positieve mening laten horen.

Nico, Elise en Sandrine stappen (toevallig) samen naar hun auto en er ontstaat een spontaan gesprek.

Nico: 'Amai, ik ben doodop. Wat een vergadering!'

Elise: "'t Zal wel zijn. Ik zie dat nieuwe KVS echt niet zitten.'

Nico: 'Oei, maar je hebt niets gezegd tijdens de vergadering.'

Elise: 'Dat heeft geen zin, dat weet je toch.'

Sandrine valt in: 'En Sofie en Hanne zijn voor, dat is wel duidelijk. Ge kreeg er weer geen speld tussen.'

Nico: 'Ik vind dat ge gewoon uw gedacht had moeten zeggen.'

Elise: 'Och laat zitten, ge kunt hier toch nooit goed doen.'

Sandrine: ' 't Zou mij trouwens niets verwonderen moesten Sofie en Hanne zelf met dit systeem afgekomen zijn.'

Situatie 5: jij en verschillende andere collega's

In het leraarslokaal blijven na speeltijden vaak verschillende koffiekoppen op de tafel staan. Je vindt dat niet kunnen en wil je collega's hierop aanspreken.

Situatie 6: jij en Jana (uit situatie 2)

Je vindt wat Jana kwam vertellen over Petra (zie situatie 2) niet oké. Je bent bang dat dit de sfeer op school geen goed doet. Je wil het hierover hebben met Jana.

Het HHC-model

(Heerlijk Hartelijke Communicatie)

Stap 1 **STOP**

Is dit wel de geschikte **plaats**? Het geschikte **moment**? Het geschikte **middel** (mondeling, mail, WhatsApp, ...)?

Wat wil en kan ik **bereiken**?

Wat zijn waarschijnlijk de **gevolgen** voor de ontvanger? Voor collega's?

Stap 2 **SPREEK**

Waarneming
Gevoel
Behoefte
verzoek

Stap 3 **LUISTER**

Stap 2
SPREEK



Waarneming

Ik zie... Ik merk ... Ik hoor ... Ik lees...

Gevoel

Ik voel mij daarbij ...

Behoefte

... omdat ik nood heb aan...

... terwijl ik ... wil.

Verzoek

concreet, duidelijk, positief geformuleerd

Stap 3
LUISTER



Oei. Ah. Oh.

~~Wat ga ik antwoorden?~~

Welk gevoel, welke behoefte heeft de ander?

Voel je je ... omdat je behoefte hebt aan ... ?

Hoor ik het goed dat je ... ?

Bedoel je ... ?