



Welkom!
We starten
om 14u

Virtual Chefs

Positief assertief communiceren in coronatijden



Met de communicatie expert
Laura Krause



Horeca Forma, de vormingsorganisatie van & voor de horecasector

- Horeca Forma versterkt horecamedewerkers en -bedrijven met gratis professionele opleidingen, inspiratie en advies.
 - 100 ≠ trainingen/workshops voor de keuken, de zaal, de bar, front office, management, ...
 - Overal in Vlaanderen & vanaf 8 personen in je zaak
- In de eerste plaats voor werknemers.
- Schrijf je jouw werknemer(s) in? Dan kan je als werkgever ook alle opleidingen volgen.

Goals

- Hoe kan ik reageren als de maatregelen niet worden nageleefd?
- De 3 spelregels van assertieve communicatie
- Hoe kan ik positief gedrag bekrachtigen?
- Hoe kan ik ervoor zorgen dat mensen wél naar mij luisteren?
- Hoe kan ik uiteindelijk zoveel mogelijk discussie vermijden?

Agenda

- 1. Wat is assertief zijn?
- 2. De 3 spelregels van assertieve communicatie
- 3. De praktijk in duiken
- 4. Q&A
- 5. Volgende minitrainingen

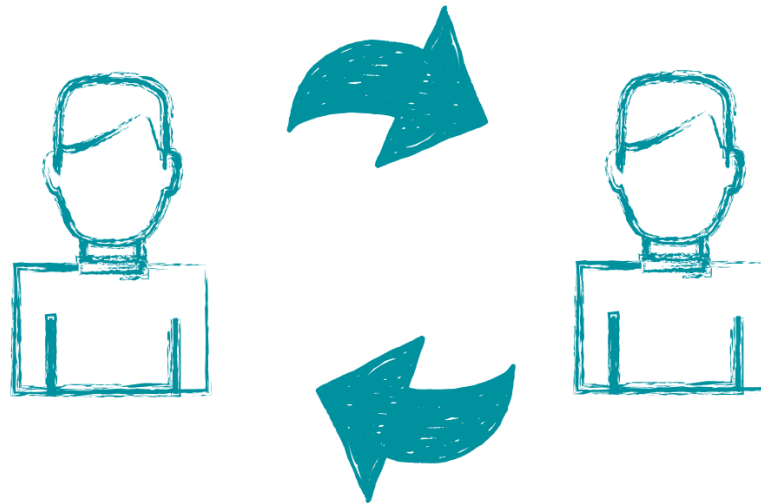


Contact maken



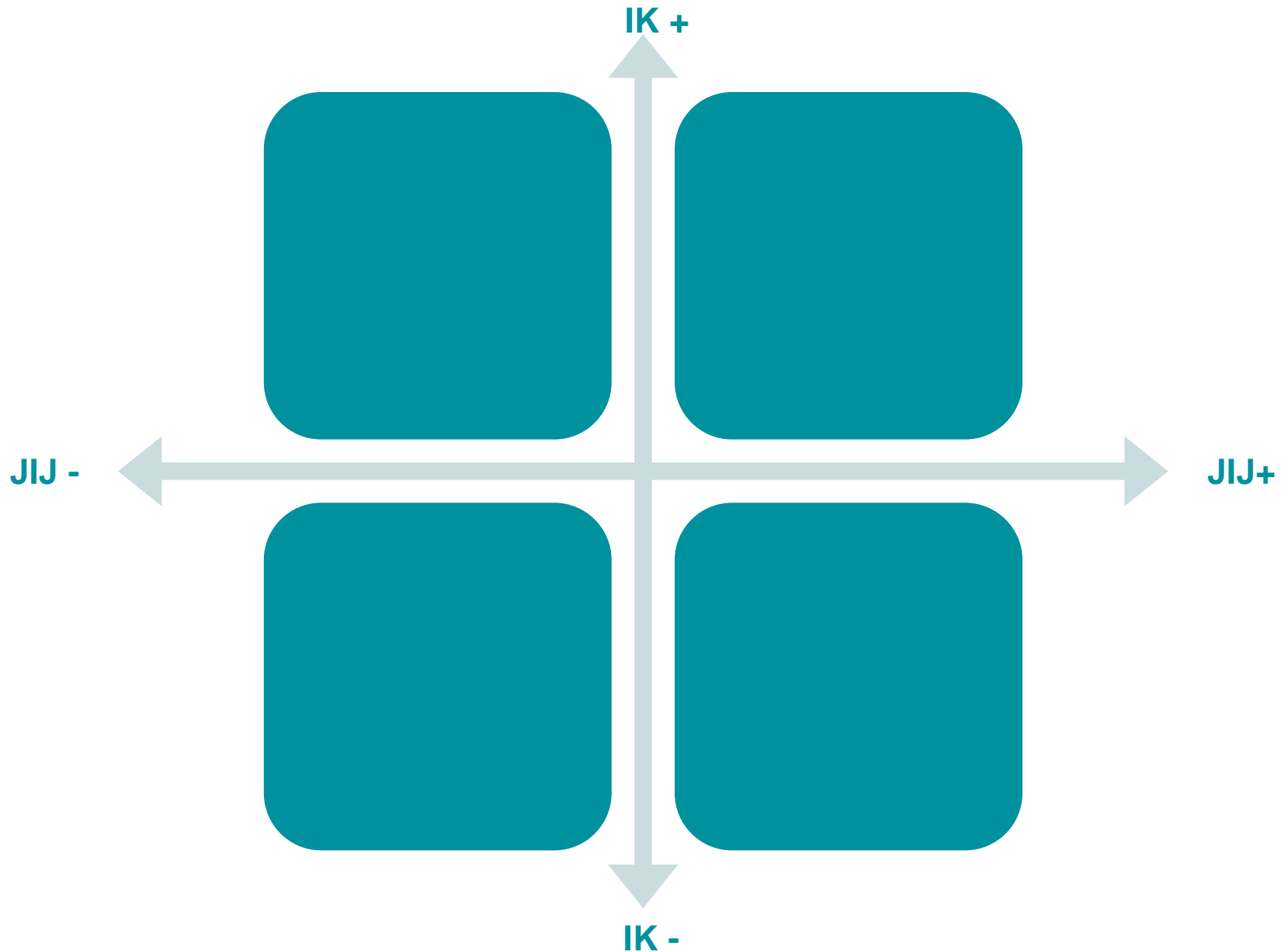
1. Wat is assertief zijn?

Assertiviteit: Verbinding als kernprincipe

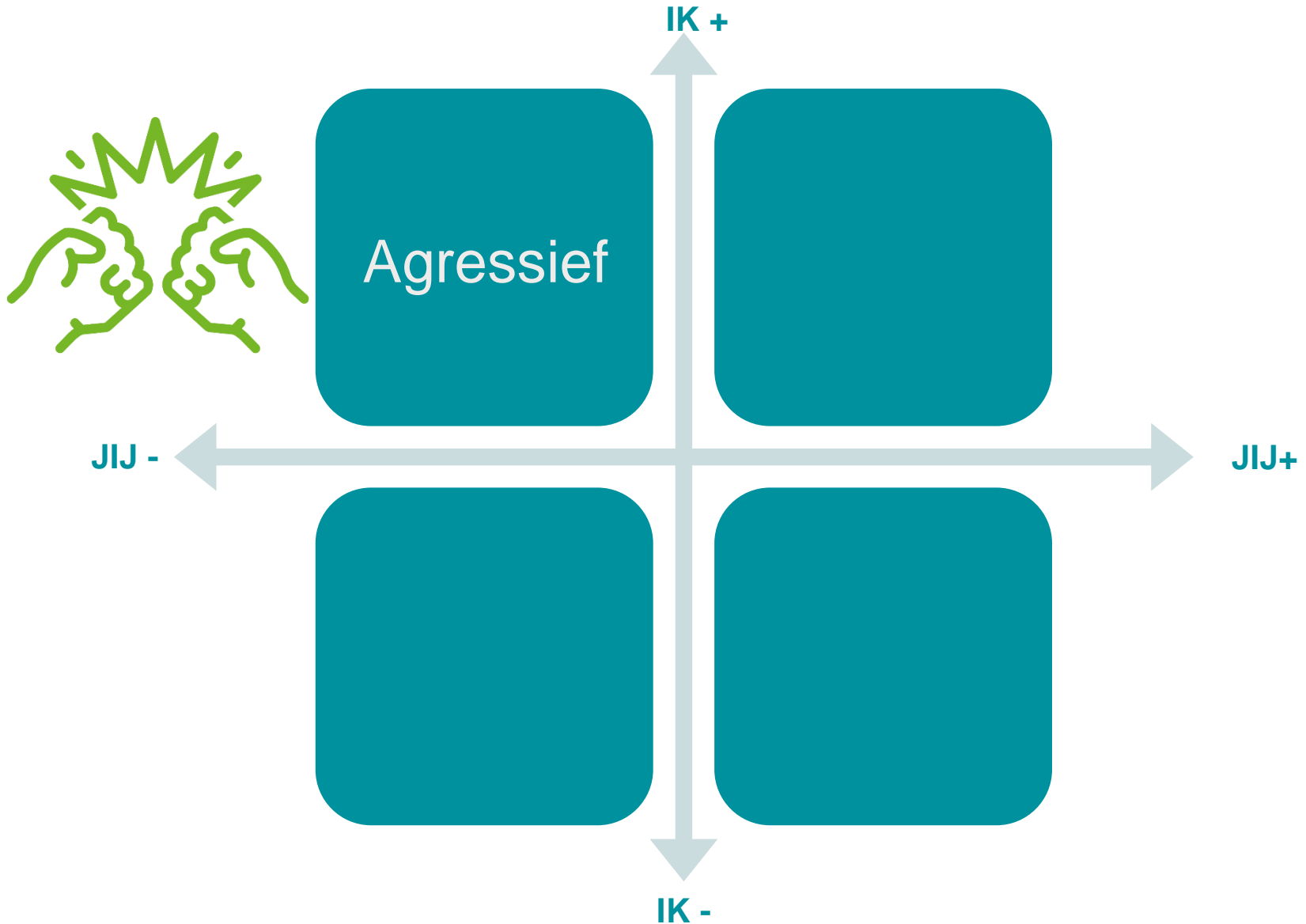


IK & JIJ

Assertiviteitsvierkant



Assertiviteitsvierkant

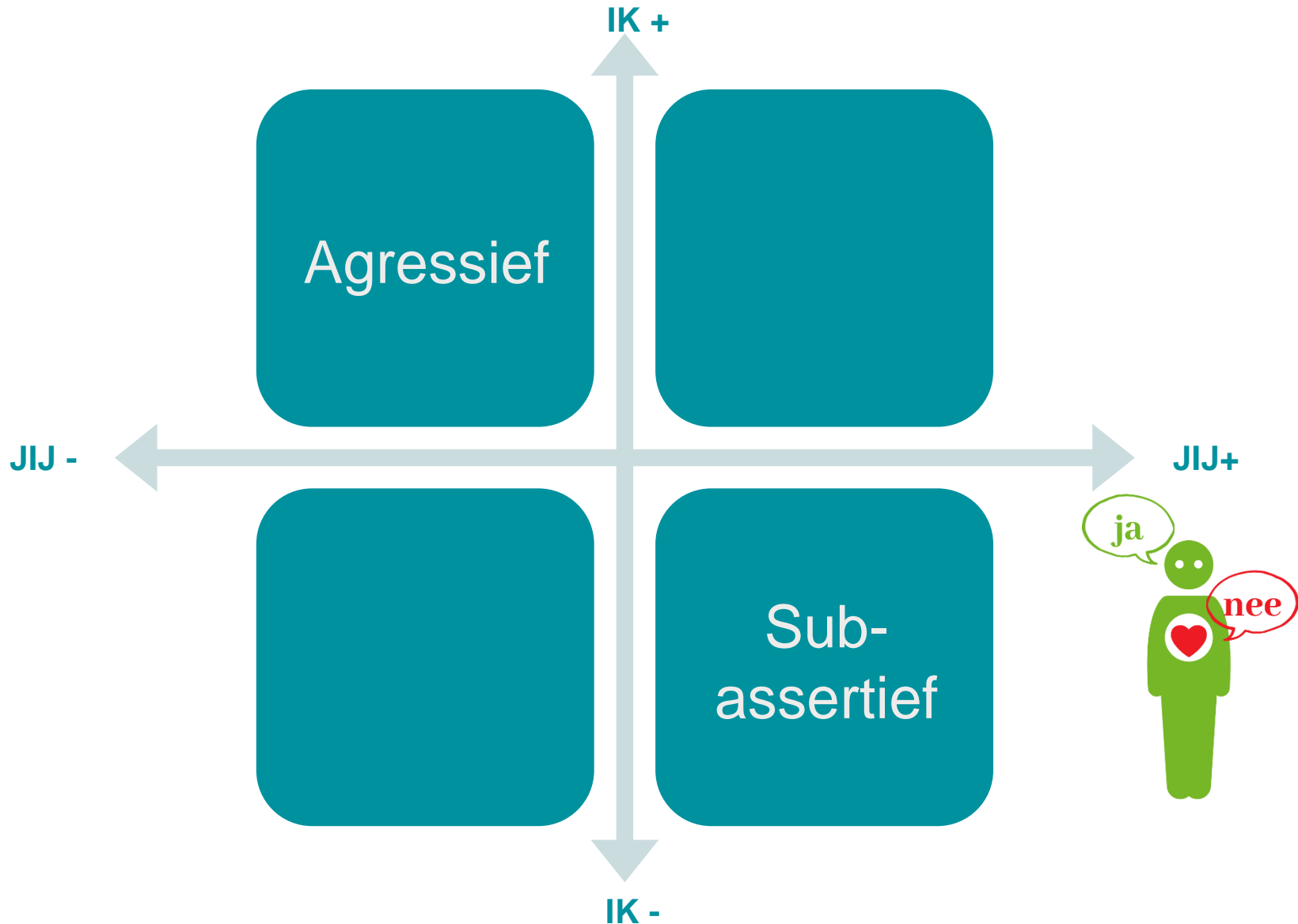


Voorbeeld agressieve communicatie

Je moet altijd je handen wassen
in de keuken!

Dat is anders **zeer onhygiënisch**.
Zeker in tijden van corona is dat
extra onverantwoord.

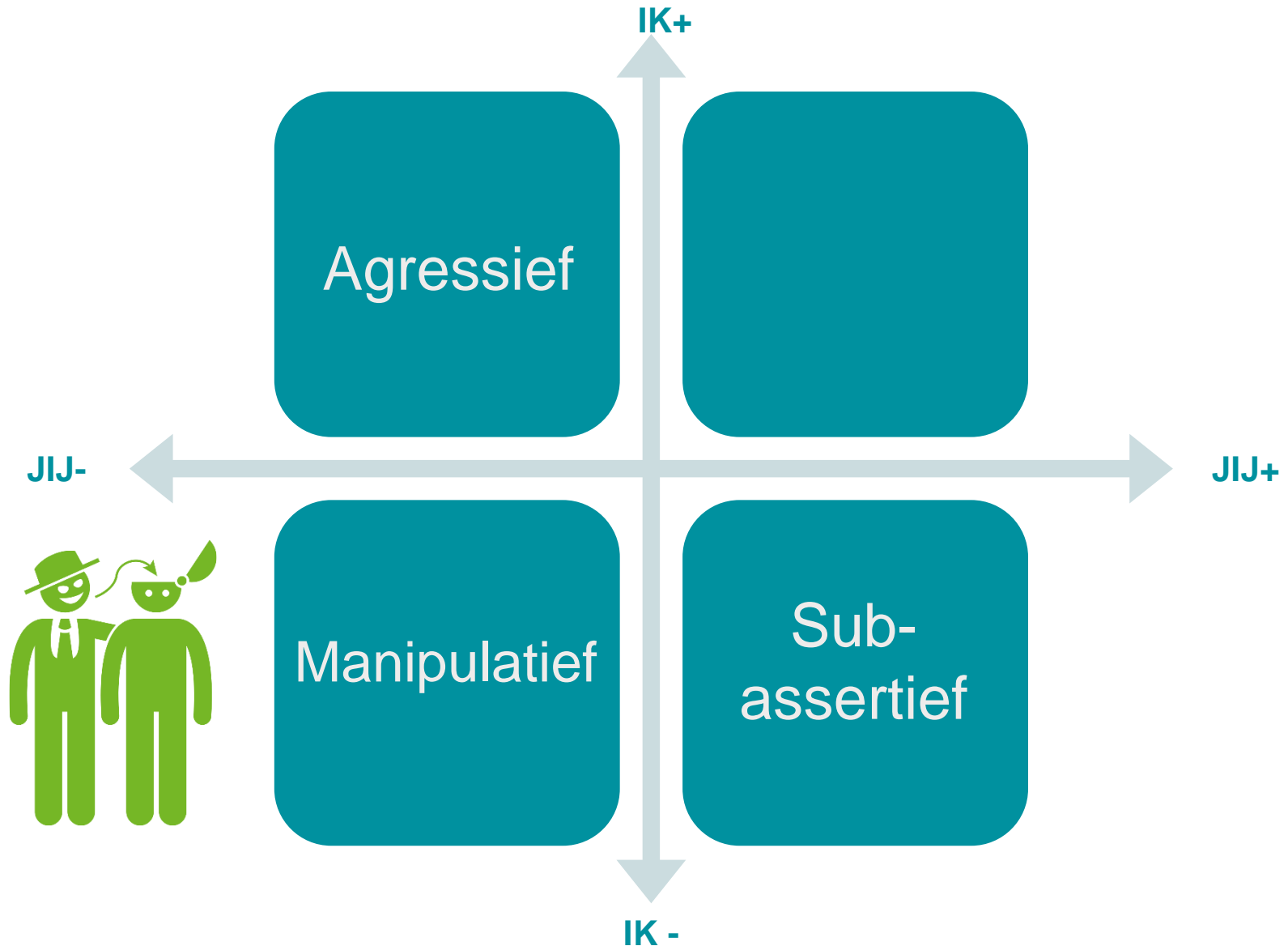
Assertiviteitsvierkant



Voorbeeld sub-assertieve communicatie

Euhm, het is niet dat ik moeilijk wil doen ofzo hoor, maar euhm, misschien is het toch goed als je af en toe eens je handen wast. Alé, dat is maar mijn mening he.

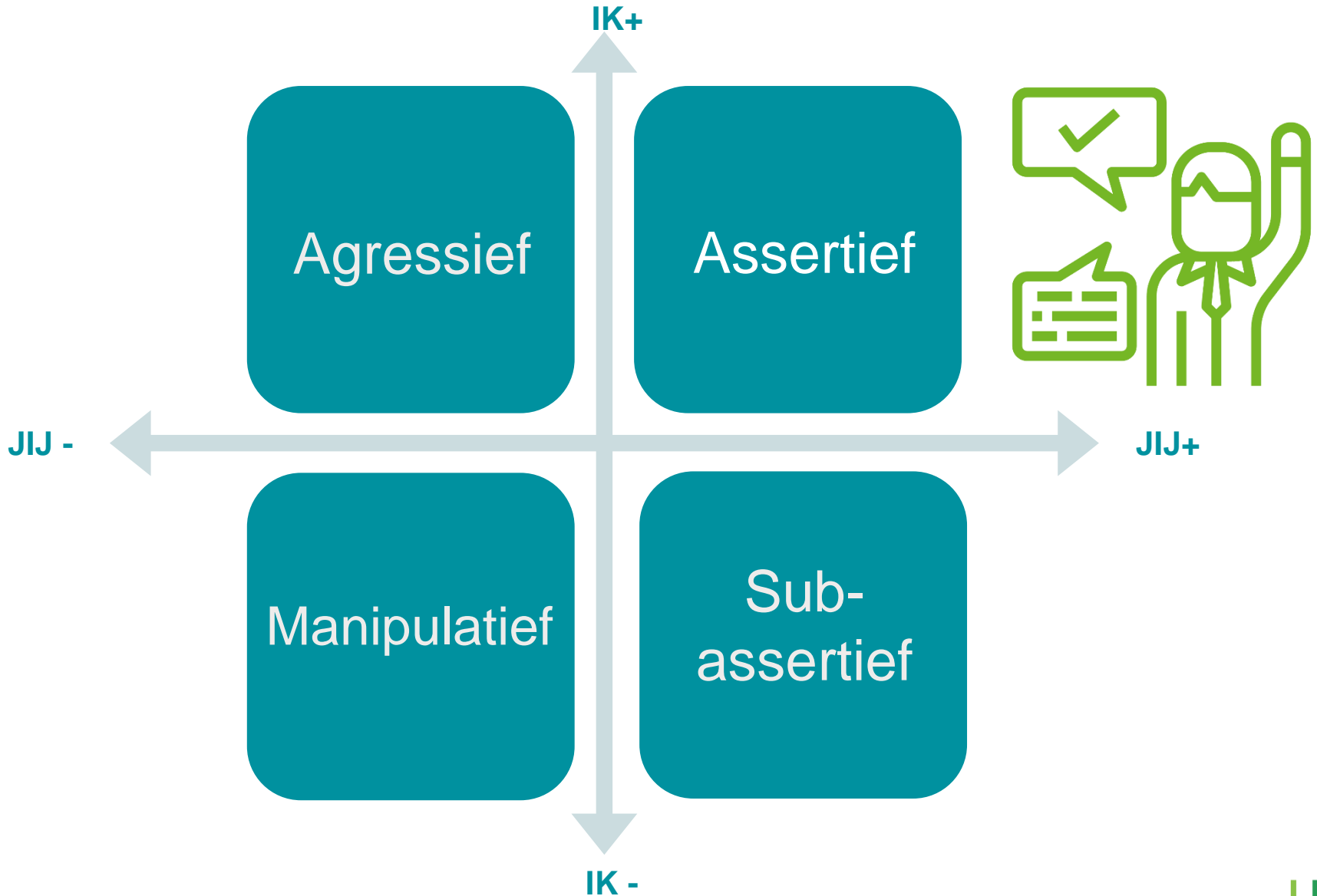
Assertiviteitsvierkant



Voorbeeld manipulatieve communicatie

Ge weet dat **de chef** u erop gaat aanspreken dat ge uw handen niet wast **hé**. Mij maakt dat zelf niet zoveel uit, ik vind het **ook** wat overdreven, maar **als ik u was**, zou ik er toch op letten.

Assertiviteitsvierkant



Voorbeeld assertieve communicatie

Voor mezelf, voor jullie en voor de klanten **wil ik graag** benadrukken hoe **belangrijk** ik hygiëne vind, zeker in coronatijden. Daarom wil ik je vragen om je handen te wassen **na elke activiteit.**

Samengevat

Assertiviteit is...

- 1. Een levenshouding**
- 2. Een attitude**
- 3. Een bewust keuze**

Dat leidt tot positieve gevolgen

2. De 3 spelregels van assertieve communicatie

Gouden tip

Positief bekrachtigen van klanten,
collega's, gasten, ... de regels
WEL respecteren

- Sommige gasten zullen automatisch de regels ook respecteren
- Positieve impact op je eigen mindset: je moet niet altijd de 'moeilijke' medewerker zijn



SPELREGEL 1

Een goede communicatie bevat



Feiten

Poll: Welke zin geeft een feit weer?

Jij bent wel heel laks in het toepassen van de regels rond regelmatig wassen van je handen en het bewaren van de nodige afstand

Ik denk dat jij de regels rond het bewaren van afstand niet goed kent.

Ik zie dat je niet achter de gemarkeerde lijn staat.

Jij respecteert nooit de regels die we hebben afgesproken.





- Bevatten voorbeelden
- Bevatten cijfers, data,...
- Specifiek: nu, dit,...
- Concreet
- Zintuigen: horen en zien



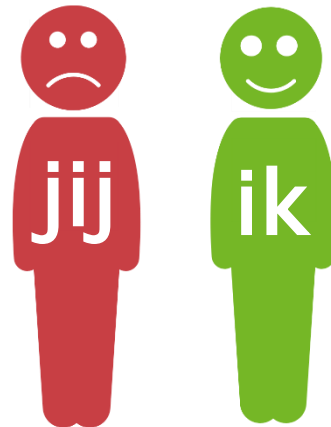
- Bevatten eigenschappen
- Bevatten conclusies
- Algemeen: altijd, nooit,...
- Vaag
- Gedachten: vinden, denken

SPELREGEL 2

Feiten worden gekoppeld aan



IK–Boodschap



Poll: Welke zin bevat een IK-boodschap?

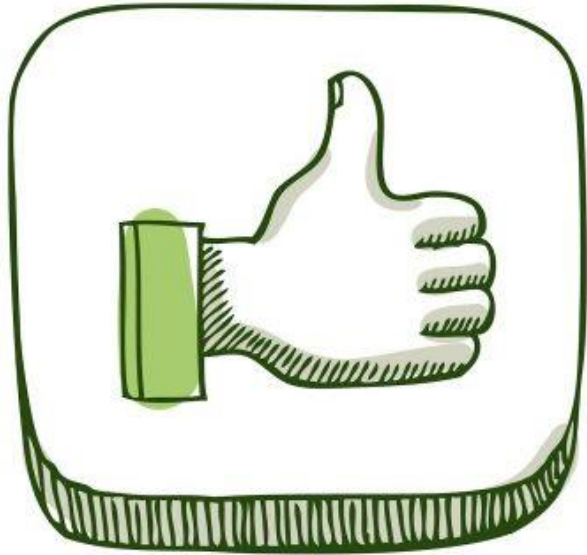
Ik vind dat u dit ook op een rustige manier kan zeggen.

Ik merk dat als ik u hierop aanspreek dat u kwaad wordt.

Ik denk dat het beter is dat u eerst even kalmeert.

U moet daar niet zo kwaad over worden, meneer.





- Dubbele IK
- Ik hoor je zeggen
- Toen ik dit ... Als ik dit

Ik zie dat jij je handen nu op deze manier wast...



- IK gevolgd door JIJ
- Jij + iets algemeen, een eigenschap,...

Ik zie dat jij niet geïnteresseerd bent in mijn uitleg

SPELREGEL 3

Dit alles in een omhulsel van...



Positief taalgebruik

Poll: Welke zin bevat positief taalgebruik?

Fijn dat u de handgel gebruikt bij het binnen komen. Als u zou willen plaatsvinden achter de gemarkeerde lijn? Dan help u je zo dadelijk verder.

Het is fijn dat u uw handen ontsmet, maar u bent niet op 1,5 meter afstand gebleven door achter de lijn te gaan staan.

Meneer, u houdt geen 1,5 meter afstand. Gaat u a.u.b. een stap achteruit.

Fijn dat u attent bent op het handen ontsmetten, maar ik geloof niet dat de persoon achter u blij is dat u zo dicht staat terwijl u wacht op uw tafeltje. Kunt u a.u.b. een stap achteruit doen?





- “En”
- Aanwezigheid van iets
Dit is er al wél
- Compliment als start
Fijn dat je met mij wilt
meedenken over een
oplossing



- “Maar”
- Afwezigheid van iets
Dit is er niet
- Afbreuk als start
Ik merk dat je de regels
niet respecteert

Samengevat

3 spelregels voor assertieve communicatie

- IK-boodschap
- Feiten en meningen zijn niet hetzelfde
- Positief taalgebruik: Geen maar, alternatieven zoeken en open vragen stellen

3. De praktijk induiken

Poll 1: U moet niet zo roepen, meneer. Ik doe ook maar wat mij is opgelegd.



Geen feiten
Geen ik
Niet positief

Poll 1: Ik merk dat u hier boos van wordt en kan dat ook begrijpen. Ik wil graag toelichten dat ik dit zeg omdat ik het belangrijk vind om iedereen zijn veiligheid te garanderen.



Poll 2: Ik vind het ook niet leuk om de regels de hele tijd te moeten toepassen. We moeten allemaal ons steentje bijdragen



Geen feiten

Geen ik

Niet positief

Poll 2: Ik kan me voorstellen dat het niet altijd even duidelijk is wat er van je verwacht wordt en wat niet. Daarom licht ik graag toe waarom de 1,5 meter afstand voor ons van belang is.



Poll 3: Ik vond het fijn dat je afstand bewaarde van de klanten en toch goed oogcontact maakte. En als je de volgende keer handgel gebruikt ben je helemaal top bezig.



Poll 3: Ik vond het fijn dat je afstand bewaarde van de klanten en toch goed oogcontact hebt gemaakt, maar je gebruikt geen handgel en ik wil toch dat je dit doet.



Onvoldoende feiten
Niet positief

TOP TIP: TOON ALTIJD BEGRIP

ik kan me voorstellen + emotie/effect
+ inhoud (+ vraag ter hulp)

Voorbeelden:

- “Ik kan me voorstellen dat het verwarrend kan zijn wat je mag en niet mag doen”. Hoe kan ik je verder helpen?
- “Ik kan me voorstellen dat het ambetant is als iemand u hele tijd wijst op wat mag of niet”. Hoe wilt u dat ik u verder help?
- “Ik kan me inbeelden dat het vermoeiend is om niet gewoon rustig te kunnen eten zonder de hele tijd te moeten nadenken



TOP TIP: BOVENTOON BLIJVEN NEMEN

Boventoon  verdedigen

Boventoon  actiegericht, waardierend,
complimenten geven

- Ik wil graag duidelijk zijn...
- Ik vind het belangrijk om eerlijk te zijn en daarom ...
- Ik wil graag de veiligheid kunnen garanderen, daarom zeg ik dit uitdrukkelijk nog eens.



TOP TIP: BOVENTOON BLIJVEN NEMEN

Vermijd volgende woorden:

Ik denk... ik vind...ik hoop...

Maar, niet, geen, nooit, alles,...

Dat ziet u verkeerd

Daar ben je fout in

Gebruik meer actiegerichte taal

Ik wil, ik ga, ik kies, ik ben van mening,
ik stel voor...



4. Zijn er nog vragen?
Gebruik de Q&A

Virtual Chefs



Eerstvolgende minitrainingen bij Horeca Forma

- Di 19/5 – Meer verkopen op een gastvrije manier: Concrete tips met Kevin Strubbe | webinar
- Di 26/5 – Menu engineering: analyseer je menukaart voor meer rendement met Dany D'Hollander | webinar

<http://vlaanderen.horecaforma.be/virtual-chefs>



**Tip: schrijf je in op de
nieuwsbrief en volg Horeca
Forma op Facebook.**

Website: www.horecaforma.be/vlaanderen

Email: forma@horeca.be

Telefoon: 02/513.64.84

Facebook / Instagram / LinkedIn: [@Horecaforma](#)

