



Lesbrief: Omgaan met kritiek

Thema: Vakkundig communiceren



Inleiding

In elke situatie kun je kritiek verwachten. Kritiek is meestal bedoeld om je te wijzen op fouten, zodat je die kunt verbeteren. Het gaat niet over jou, het gaat over je werk! Als kritiek slecht wordt gegeven, kan het voelen als een verwijt. Van een verwijt leer je niets, er wordt niet verteld hoe je de fout kunt herstellen of voorkomen in een volgende situatie. Kritiek leidt vaak tot een meningsverschil, ruzie of zelfs een conflict. Hoe voorkom je dat?

In deze lesbrief ga je onderzoeken hoe jij en anderen omgaan met kritiek. Je zet hierover een poll uit. Je verstuurt een e-mail om mensen te vragen de poll in te vullen en stuurt een zelfgemaakte video mee als bijlage.





Waar moet de opdracht aan voldoen?

De poll, de e-mail, de video en de resultaten moeten aan de volgende eisen voldoen:

- De video bestaat uit 3 situaties waarin kritiek wordt gegeven.
- De poll bestaat uit 3 vragen. Elke vraag heeft 3 antwoordmogelijkheden.
- De e-mail nodigt een doelgroep uit de poll online in te vullen.
- De e-mail bevat een hyperlink naar de online poll.
- De e-mail bevat een bijlage met een video.
- De resultaten van de poll zet je in een grafiek.

Wat kun je en wat weet je na deze lesbrief?

- Je weet hoe je met communicatie een conflict kunt oplossen.
- Je weet hoe je tips om makkelijker 'nee' te zeggen gebruikt.
- Je weet hoe je grenzen kunt stellen.
- Je kunt een uitnodiging schrijven per e-mail.
- Je kunt een online poll samenstellen.
- Je kunt resultaten van een poll verzamelen en in een grafiek weergeven.

Uit welke stappen bestaat de lesbrief?

Stap	Omgaan met kritiek en waardering
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over omgaan met kritiek geven en ontvangen. Maak een begin met jouw grenzen stellen. Brainstorm over 'Omgaan met kritiek'.
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Maak de vragen voor de poll. Maak de video van de situaties. Schrijf de e-mail.
Stap 3: Uitvoeren	Zet de poll online. Verstuur de e-mail.
Stap 4: Afronden en terugkijken	Verzamel de resultaten van de poll. Geef de resultaten in een grafiek weer.



Stap 1: Oriënteren



Moeilijke woorden

Wat betekenen deze woorden? Zoek de betekenis op.

Moeilijk woord	Wat betekent dit woord?
Conflict	
Assertief	
Grenzen stellen	
Feedback	
Rechtvaardigen	
Poll	



Informatie verzamelen

Je gaat informatie verzamelen over omgaan met kritiek geven en krijgen en je eigen grenzen stellen.

- Ga naar goo.gl/exYD0U. Bekijk de video.



Omgaan met kritiek

- Met welk soort reactie zorg je dat kritiek beter over komt?
 - Jakhals reactie
 - Giraffe reactie
- Wat vind jij makkelijker?
 - Ik reageer vaker als een Jakhals
 - Ik reageer vaker als een Giraffe
- Vul de volgende zin aan;
Als ik kritiek krijg vind ik het prettiger als de ander de Jakhals-methode / Giraffe-methode gebruikt omdat ik dan

- Waarom wordt de giraffe als symbool genoemd van ‘verbindende communicatie’? Er worden 2 redenen genoemd.

b. FOMO is de afkorting voor “Fear Of Missing Out”. Kruis aan wat dit betekent.

- Voelen dat je telefoon trilt, maar dit niet zo is
- De angst om dingen te missen door niet mee te doen
- Jezelf lelijk voelen terwijl je naar mensen kijkt die er heel knap/stoer uitzien op een foto
- Angst dat in één keer je telefoon het ineens niet meer doet

Fear Of Missing Out (FOMO) zorgt ervoor dat we vaker dan we willen ‘ja’ **zeggen** wanneer we eigenlijk ‘nee’ **denken**. Door angst om iets te missen, niet leuk gevonden te worden of buiten de groep te vallen durven we niet iets af te slaan. ‘Nee’ zeggen kan juist heel goed samengaan met anderen te vriend houden én jezelf tegelijkertijd een plezier doen.

Hieronder zie je 2 vragen die helpen te ontdekken of je lijdt aan FOMO.

- Verzin nog 3 vragen die laten zien of iemand lijdt aan FOMO.

- Kan jij geen ‘nee’ zeggen op de uitnodiging?

- Lukt het jou niet jouw telefoon uit te zetten?

-
-
-



Omgaan met kritiek

- Hoeveel hokjes kan jij zelf aankruisen, omdat jij jezelf hierin herkent? _____
 - Heb jij last van FOMO denk je? Leg je antwoord uit.
-
-

FOMO speelt overigens niet alleen bij persoonlijke contacten, maar ook bij het gebruik van social media.

- Schrijf hieronder een eigen voorbeeld van angst om iets te missen, niet leuk gevonden te worden of buiten de groep te vallen dat te maken heeft met social media.
-
-

c. Grenzen zijn niets meer of minder dan spelregels over hoe anderen met jou om moeten gaan. Door grenzen te stellen ben je duidelijk naar anderen over wat je wel en niet wil. Je zorgt voor persoonlijke ruimte voor jezelf.

Weet jij waar jouw grenzen liggen?

- "Jazeker"
- "Geen idee"
- "Zo ongeveer"

d. 'Ja' zeggen wanneer je eigenlijk 'nee' zou willen zeggen is misschien de meest veilige keuze, maar het levert stress op. Je ziet ergens tegenop en wanneer je iets tegen je zin doet kost dat extra energie. Bovendien hebben anderen dat gauw genoeg door.

- Hieronder lees je 5 tips om beter 'nee' te leren zeggen. Welke tips kan jij goed gebruiken? Kruis deze aan. Tip: Mocht je uitleg nodig hebben ga dan naar assertief.nl/fomo/.

- De eerste 'nee' maakt alle andere 'nee's' makkelijker.
- Het woord 'nee' is genoeg.
- Wees niet de persoon die altijd overal bij is.
- Dwing respect af met je 'nee'.
- 'Nee' zeggen is je goed recht.

- Zijn bovenstaande tips voor jou te gebruiken als je nee moet zeggen tegen mensen in je werk later? Bijvoorbeeld tegen een klant, gasten een collega of je leidinggevende? Zo ja, waarom wel, zo nee, waarom niet?
-
-

e. Als je 'nee' zegt geef je je grenzen aan. Wat *zijn* jouw grenzen? Heb je daar al eens echt over nagedacht? Of kijk je het zo een beetje van dag tot dag aan en merk je vanzelf wel wanneer je er overheen bent gegaan? Dat kan ook maar is vaak niet gezond en levert stress op.



Omgaan met kritiek

Let op! Deze opdracht hoef je niet in te leveren; die is van jou alleen!

Maak een nieuw Word-document aan of neem een schoon vel papier. Kopieer de onderstaande zinnen of schrijf deze over. Laat de voorbeelden weg. Probeer deze 3 zinnen dan op verschillende manieren af te maken en kom zo achter jouw grenzen. Je kan op ieder moment verder werken in dit document. Het is nooit af. Goed om er nog eens naar te kijken als je het gevoel hebt dat iemand toch over jouw grenzen heen is gegaan of dat jij dat hebt laten gebeuren.

1. Anderen mogen niet...

Bijvoorbeeld:

“Anderen mogen niet in mijn spullen neuzen.”

“... mij onterecht bekritisieren.”

“... mij voor gek zetten waar anderen bij zijn.”

2. Ik heb het recht om te vragen om...

Bijvoorbeeld:

“Ik heb het recht om te vragen om privacy.”

“... hulp van de docent als ik het niet snap.”

“... iets geheim te houden.”

3. Om mijn tijd en energie te beschermen mag ik...

Bijvoorbeeld:

“Om mijn tijd en energie te beschermen mag ik mijn telefoon in het weekend op stand-by zetten.”

“... van gedachte veranderen.”

“... vragen aan mijn docent om huiswerkopdrachten op tijd op te geven.”

Sla het document op als “Grenzen stellen in drie zinnen_naam_datum”. Op ieder moment kan je zo dit document nog eens nalezen of aanvullen.

f. Als je kritiek krijgt kun je reageren door te zeggen: ‘Ik kan er niets aan doen’. Dit noemen we zelfrechtvaardiging. Je kunt jezelf ook beschuldigen door te zeggen: ‘Ik heb het helemaal verkeerd gedaan’. We noemen dit zelfbeschuldiging.

- Bedenk een situatie waarin je kritiek kreeg en jezelf rechtvaardigde.
- Bedenk een situatie waarin je kritiek kreeg en jezelf beschuldigde.
- Hoe reageer jij meestal op kritiek? Door:

Zelfrechtvaardiging

Zelfbeschuldiging



Omgaan met kritiek

- g. Je kunt jezelf ook ruimte geven om je niet schuldig te voelen. Door goed te luisteren naar de kritiek, door te vragen en er goed over na te denken. Je beslist tenslotte zelf wat je met de kritiek doet. Ga naar goo.gl/WYoiZ4. Noteer de 5 stappen die hier genoemd worden.

Stap 1: _____

Stap 2: _____

Stap 3: _____

Stap 4: _____

Stap 5: _____

- h. Werk verder in drietallen. In stap 2 gaan jullie een poll voorbereiden. Met een poll wil je weten hoeveel mensen voor a), b) of c) kiezen. Het is eigenlijk stemmen. Polls voor jongeren kom je tegen op bijvoorbeeld Facebook of MSN. Gebruik de zoekterm 'Jongeren AND poll'. Zoek een website met een poll over jongeren die jullie leuk vonden. Schrijf de hyperlink op;

- i. Jullie poll gaat over hoe mensen omgaan met kritiek. Voordat mensen de poll invullen kijken zij eerst naar de video waarin jullie 3 situaties schetsen. De situaties kunnen over van alles gaan, maar elke keer wordt kritiek geleverd.

Waarom is een situatie laten zien beter dan hem lezen?

- Bij lezen gebruik je alleen verbale communicatie om de situatie duidelijk te maken
- Bij vertellen gebruik je verbale én non-verbale communicatie. Iemand hoort en ziet wat je bedoelt.

Brainstormen

Je gaat brainstormen over de vragen voor de poll. In de brainstorm mag je al je fantasie gebruiken. Geen idee is te gek. Later ga je pas bepalen welke ideeën je werkelijk gaat gebruiken.

- a. Bedenk eerst 3 situaties waarin iemand kritiek geeft. Je kunt van alles kiezen. Een situatie op school, thuis of in je vrije tijd. Of kiezen jullie voor een beroepssituatie? Schrijf de situaties met korte zinnen of steekwoorden op.

Situatie 1: _____

Situatie 2: _____

Situatie 3: _____

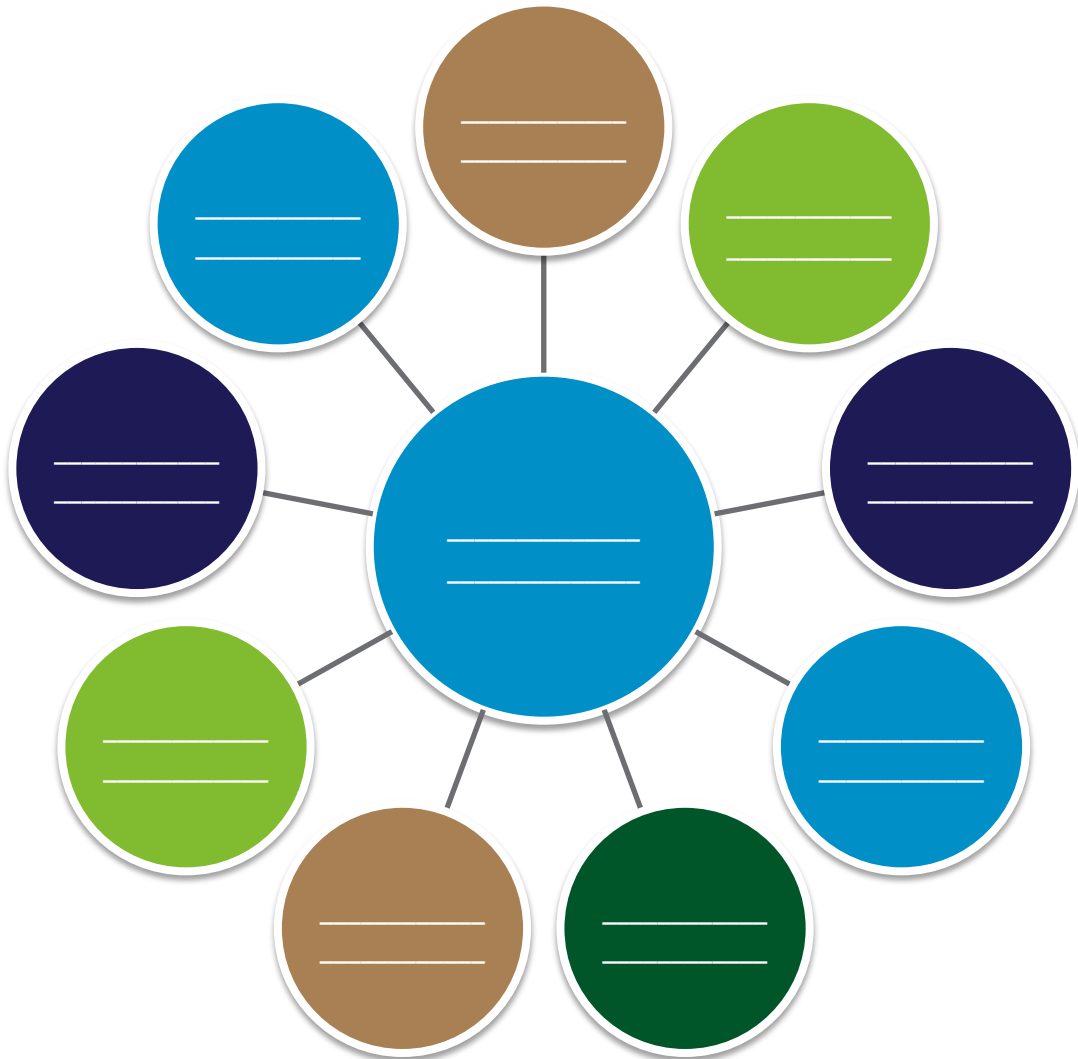


Omgaan met kritiek

b. Zet 'omgaan met kritiek' in de middelste cirkel van de figuur.

c. Schrijf in de cirkels zoveel mogelijk woorden die bij jullie opkomen.

- Wat gebeurt er allemaal in de 3 situaties die jullie bedacht hebben?
- Wat doet degene die kritiek geeft juist wel of juist niet?
- Welke reacties kan de ontvanger geven? Denk aan zelfrechtvaardiging, zelfbeschuldiging of aan de ruimte nemen je niet schuldig te voelen.





Keuzes maken

Na de brainstorm gaan jullie kijken van welke woorden uit de brainstorm jullie gebruiken voor de poll.

- a. Lees goed door wat jullie hebben opgeschreven. Geef de woorden die te maken hebben met de zelfrechtvaardiging een bepaalde kleur. Geef de woorden die te maken hebben met zelfbeschuldiging een andere kleur.
- b. Welke woorden hebben te maken met 'ruimte nemen om je niet schuldig te voelen'. Geef deze nog een andere kleur.



Stap 2: Voorbereiden



De planning

	Stap	Wat ga je doen?	Wie gaat het doen?	Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig?
	Voorbereiden			
	Uitvoeren			
	Afronden en terugkijken			



Je kunt voor deze opdracht gebruik maken van de volgende werkkaarten:

- Planning maken



Video maken

- a. Schrijf het script van de 3 door jullie gekozen situaties. Zorg voor een open einde. Als kijker weet je dus nog niets over hoe de ontvanger zal reageren.
- b. Speel de 3 situaties een aantal keren uit. Zijn jullie tevreden? Zo ja, dan kun je de video opnemen.
- c. Laat de video zien aan een andere groep en vraag of de situaties duidelijk zijn. Geven de situaties voldoende ruimte om verschillend te reageren op de kritiek?

Vragen voor de Poll maken

- a. De poll bestaat uit 3 vragen, bij elke situatie hoort een vraag. Elke vraag bevat 3 mogelijke reacties van de ontvanger. Mogelijkheid a. gaat over zelfrechtvaardiging, mogelijkheid b. over zelfbeschuldiging en mogelijkheid c. over ruimte geven om je niet schuldig te voelen.

Hieronder zie je een voorbeeld vraag, met bijbehorend situatieschets. Deze vermeld je dus ook bij je vraag.

Je bent vergeten een brief voor je ouders op de post te doen. Je hebt hem in je fietstas laten zitten. Deze brief was belangrijk, hij moest er beslist op een bepaalde datum zijn en dat is nu niet gebeurd. Jouw moeder zegt dat jij je hoofd erbij moet houden als het om belangrijke zaken gaat.

“Wat doe jij”?

- a) Je wordt boos, je moeder had het zelf maar moeten doen als het zo belangrijk was (voorbeeld van zelfrechtvaardiging)*
- b) Je voelt je heel vervelend, je vergeet heel vaak zulke dingen. Het is jouw schuld dat het verkeerd is gegaan (voorbeeld van zelfbeschuldiging)*
- c) Je bedenkt hoe je in het vervolg de einddatum beter in de gaten kan houden (voorbeeld van ruimte nemen om je niet schuldig te voelen)*

- b. Type de 3 situaties en bijbehorende keuzemogelijkheden uit. Sla het bestand goed op.
- c. De poll ga je online in laten vullen. Jullie docent vertelt welk programma jullie daarvoor mogen gebruiken. Oefen met dit programma.



Omgaan met kritiek

E-mail voorbereiden en adressen verzamelen

Ieder van jullie bedenkt 5 mensen die jullie vragen om de poll in te vullen. De mensen die jullie gaan uitnodigen moeten passen bij de door jullie bedachte situaties.

a. Wie gaan jullie uitnodigen?

- Verzamel van deze 15 mensen de e-mailadressen.

b. Schrijf met elkaar de tekst voor een e-mail waarin jullie deze mensen uitnodigen de poll in te vullen. In de tekst komt een hyperlink naar jullie online poll. In de e-mail is ook een bijlage ingevoegd met jullie video. Verzoek de mensen om binnen 3 dagen de poll in te vullen. Deze e-mail verzenden jullie in stap 3.



VRAAG TOESTEMMING AAN JE DOCENT OM VERDER TE GAAN MET STAP 3.



Stap 3: Uitvoeren



Uitvoeren

Jullie gaan nu de poll online zetten en de e-mail verzenden. Kijk voordat je begint nog eens goed naar de eisen van de opdracht die aan het begin van de lesbrief staan.



Poll online zetten

- Zorg dat de poll online komt. Volg de instructies van de docent.



E-mail verzenden

- a. Verzend de e-mail met hyperlink en bijlage naar 15 mensen.
- b. Controleer na 3 dagen of er minimaal 10 reacties zijn. Als dit niet zo is stuur je een herinnering. Controleer na 2 dagen of jullie nu wel 10 reacties hebben.
 - Zo niet, wat zou de reden kunnen zijn? Schrijf minimaal 3 redenen op waarom mensen de poll niet ingevuld hebben.



Stap 4: Afronden en terugkijken



Het resultaat

Verzamel de resultaten van de ingevulde polls.

- Hoeveel maal is jullie poll online ingevuld? 0-5 / 5-10 / 10-15
- Voeg een grafiek in van de resultaten of teken deze.



Omgaan met kritiek

c. Welke antwoorden zijn het meest gegeven?

- Zelfrechtvaardiging
- Zelfbeschuldiging
- Ruimte geven om jezelf niet schuldig te voelen

d. Vul de poll ook zelf in. Vergelijk jouw antwoorden met de antwoorden die het meest zijn gegeven. Welke verschillen zie je en welke overeenkomsten? Verbaast je dat?



Kijk terug op deze lesbrief

a. Als het goed is, heb je bij de uitvoering gekeken naar de eisen waaraan de opdracht moet voldoen. Wat vind jij, voldoet jouw resultaat van de opdracht aan de eisen? Kruis aan wat jij vindt.

Eis	Voldoet?	Omdat?
De video bestaat uit 3 situaties waarin kritiek wordt gegeven.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De poll bestaat uit 3 vragen. Elke vraag heeft 3 antwoordmogelijkheden.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De e-mail nodigt een doelgroep uit de poll online in te vullen.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De e-mail bevat een hyperlink naar de online poll .	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De e-mail bevat een bijlage met een video.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De resultaten van de poll zet je in een grafiek.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	

b. Waar was je goed in bij maken van een online poll?

- Ik was goed in:

- Dat blijkt uit:



Omgaan met kritiek

c. Wat vond je minder goed gaan?

• Waarom vond je dat?

d. Wat zou je nog willen leren bij een volgende opdracht?
