



LAURA KRAUSE
LEARNING ADVISOR @ OBELISK

**RUST BEWAREN IN LASTIGE
GESPREKKEN : ZO VANG JE
EMOTIES CONSTRUCTIEF OP**



OBELISK

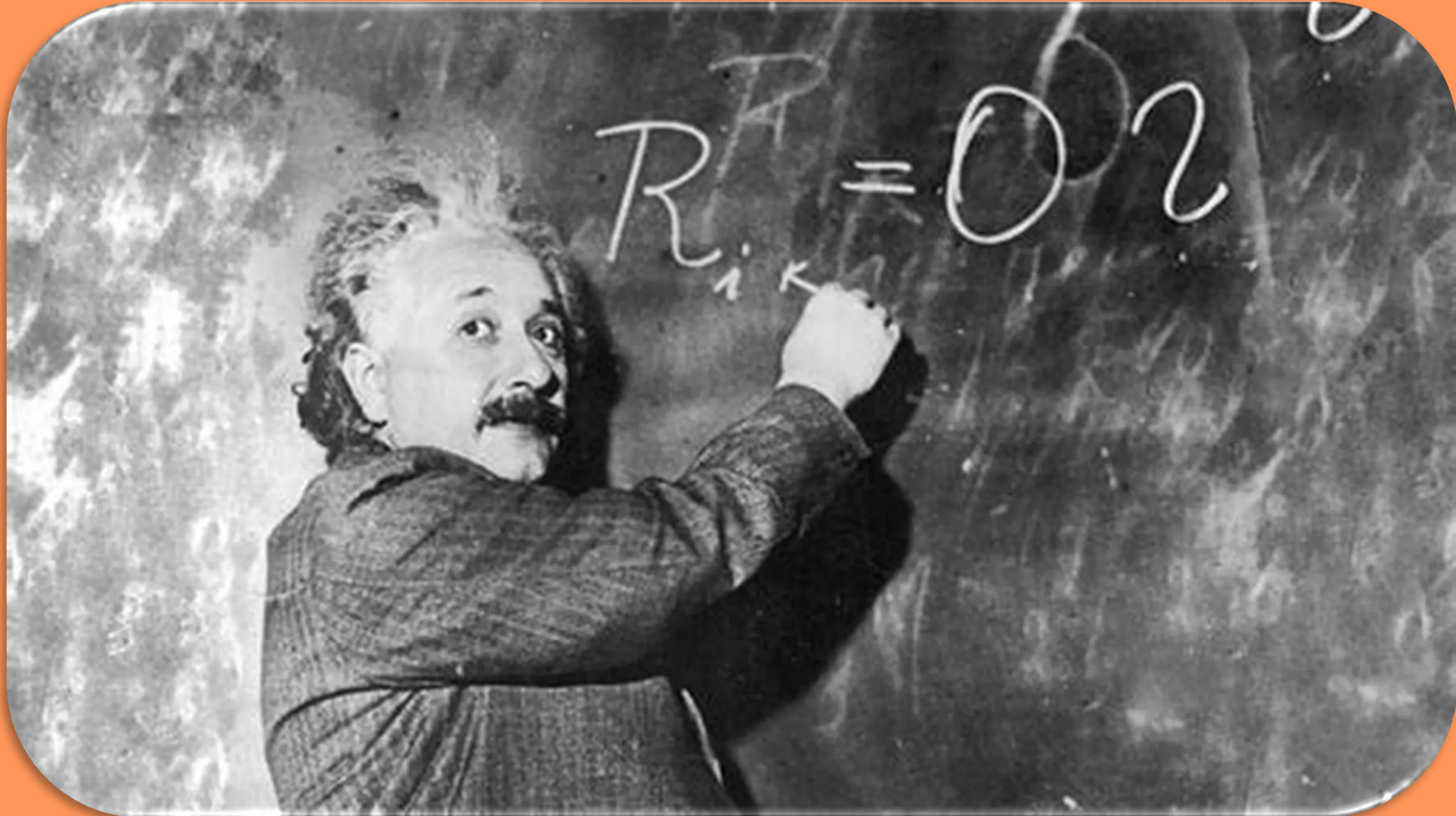


SAMEN AAN DE SLAG

1. Wat gebeurt er als een gesprek emotioneel wordt?
2. Hoe zorg ik dat ik niet vanuit reflex reageer?
3. Wat doe ik daarna met de emotie van de ander?



1. WAT GEBEURT ER ALS EEN GESPREK EMOTIONEEL WORDT?



STEL JE EENS VOOR...



WAAROM LOGISCH? ONS BREIN VERKLAART...



DE PROBLEEMOPLOSSER

"Ik moet een oplossing geven."





DE BEOORDELAAR

"Dit is overdreven. Ze had dat anders moeten aanpakken."



DE ANGSTIGE IK

*"Straks word ik verantwoordelijk.
"Wat als ik iets verkeerd zeg?"*

DE EIGEN- ERVARINGEN STEM

*"Dat heb ik ook gehad...ik vertel
even mijn voorbeeld."*



DE TIJD- EN TAAKMANAGER

"Dit duurt te lang. Ik moet zo dadelijk verder."



POLLVRAAG: WELKE STEM NEEMT BIJ JOU VAAK DE OVERHAND IN MOEILIJKE GESPREKKEN?

- ☐ De probleemoplosser
- ☐ De beoordelaar
- ☐ De angstige ik
- ☐ De eigen-ervaring stem
- ☐ De tijd-en taakmanager



2. HOE ZORG IK DAT IK NIET VANUIT REFLEX REAGEER?



DE INTERNE PAUZEKNOP



4 STAPPEN VOOR ZELFREGULATIE



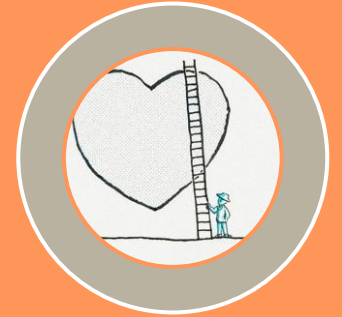
STAP 1
Merk op



STAP 2
Vertraag



STAP 3
Vertaal

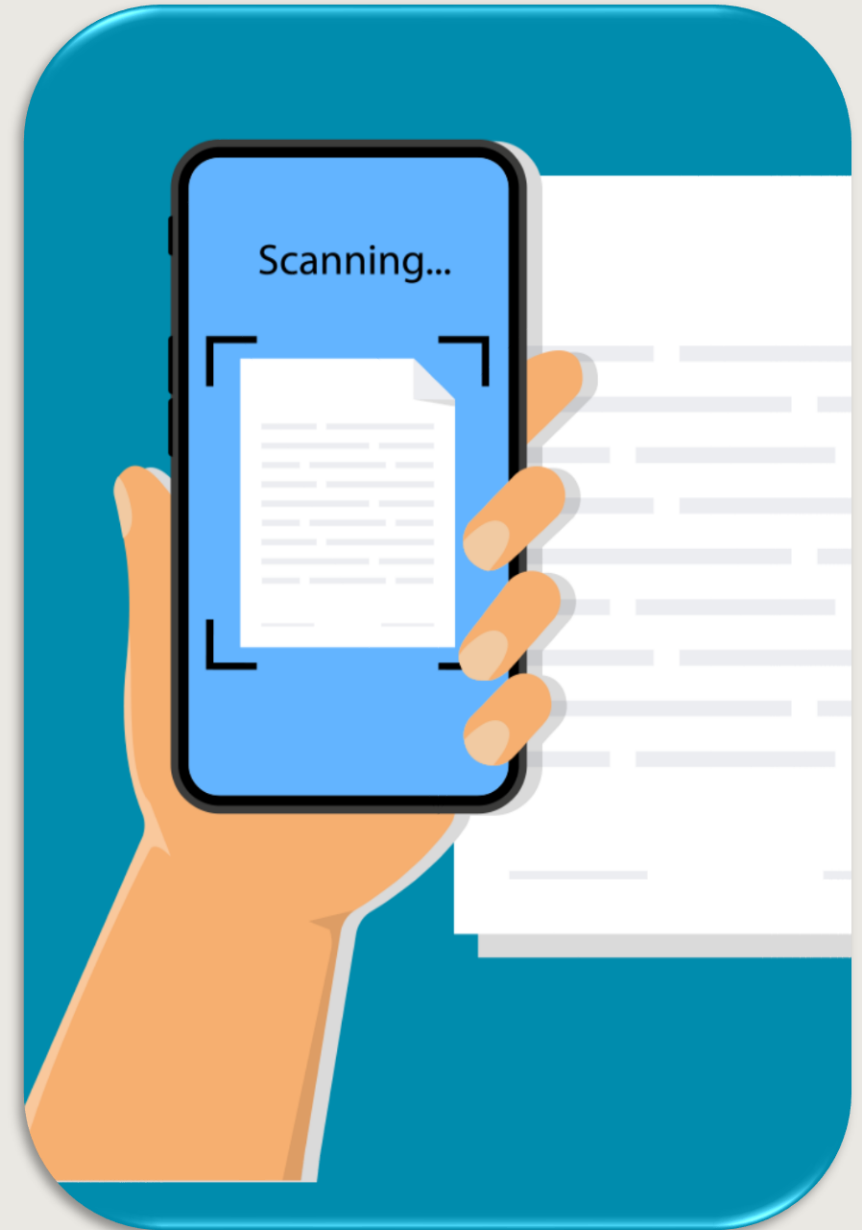


STAP 4
Richt

STAP 1: MERK OP

Waar merk ik spanning?

- Gedachten
- Lichaam
- Gedrag dat opkomt
- Aandacht



POLLVRAAG: WAAR MERK JIJ SPANNING MEESTAL HET EERST?

- A. In mijn gedachten
- B. In mijn lichaam
- C. In gedrag dat opkomt
- D. In mijn aandacht/focus



STAP 2: VERTRAAG

Maak ruimte tussen prikkel en reactie

- Adem in en uit
- Neem een slok water
- Herhaal de vraag
- Noteer



STAP 3: VERTAAL

Ga van oordeel naar emotie en betekenis

- Ik merk dat ik (**EMOTIE**) voel,
- Omdat (**WAT VOOR MIJ BELANGRIJK IS**)



TERUG NAAR HET VOORBEELD



Hij vindt de
opleiding
waardeloos.



Hij wil het
traject
stopzetten.



Hij heeft geen
vertrouwen in
mijn expertise



Hij doet weer
moeilijk hoor.

VAN OORDEEL → EMOTIEWOORD



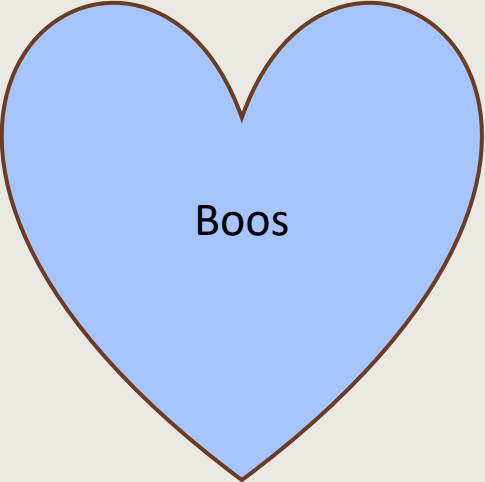
Onzeker



Angstig



Verward



Boos



Zenuwachtig

VAN EMOTIEWOORD → VERWACHTING OF BEHOEFTE



WAARDERING



VERTROUWEN



IMPACT



CONSTRUCTIVITEIT

OPDRACHT

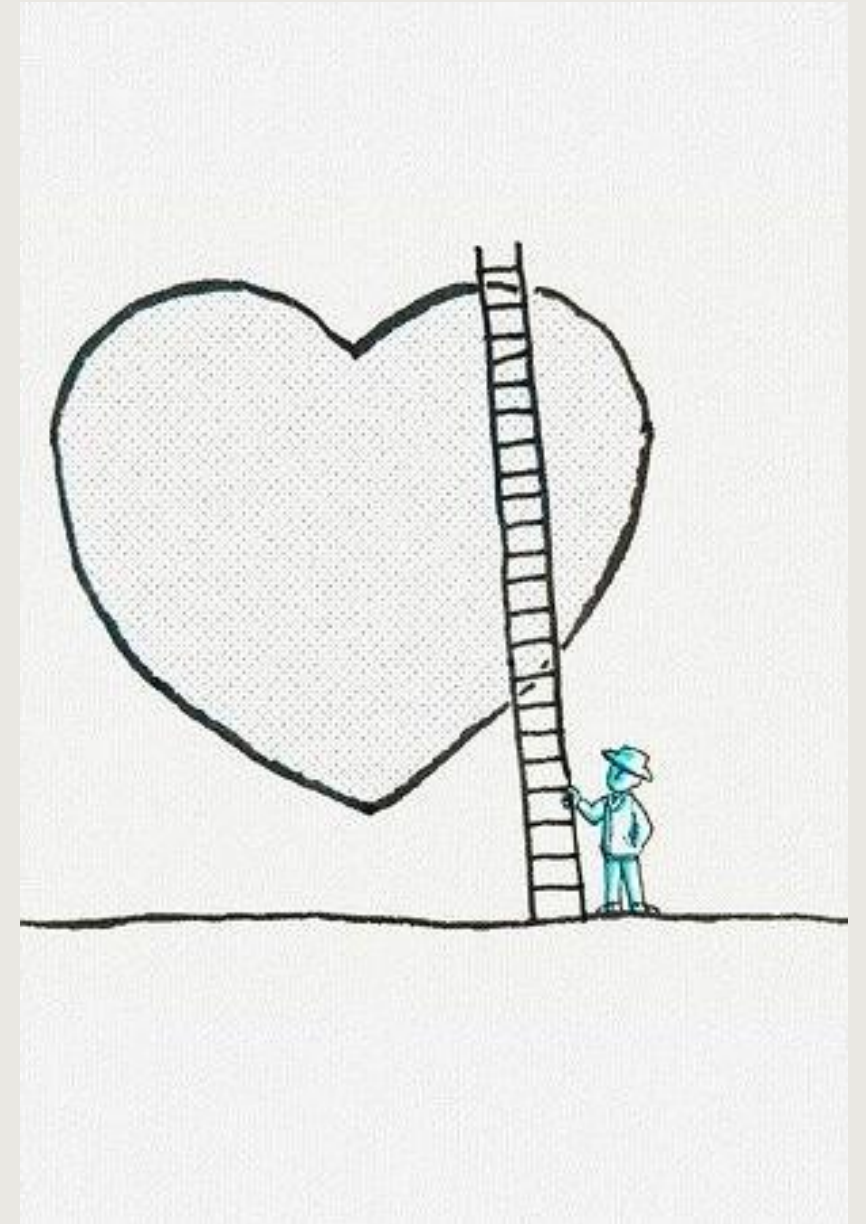
Situatie: Je hebt veel tijd gestoken in een document of voorstel.
Je krijgt het terug met heel wat opmerkingen in track changes, zonder verdere toelichting.

Label en geef betekenis: *Ik merk dat ik ... voel, omdat ... belangrijk voor mij is.*



STAP 4: RICHT

- **De doelvraag:** Wat wil ik dat deze situatie oplevert?
- **Handelen:** welke reactie helpt mij om professioneel te blijven?
 - eerst samenvatten
 - eerst erkennen
 - eerst een vraag stellen
 - eerst begrenzen
 - eerst terugbrengen naar het doel.



3. WAT DOE IK DAARNA MET DE EMOTIE VAN DE ANDER?



Blij



Boos



Bedroefd



Bang

POLLVRAAG

Je begeleidt als L&D-professional een sessie rond moeilijke gesprekken voeren. Tijdens de sessie oefenen deelnemers met een herkenbare praktijksituatie. Eén leidinggevende doet mee, maar lijkt na de oefening wat stiller.

Na afloop zegt die leidinggevende: *"Ik weet niet goed... Ik vond de oefening wel nuttig, maar tegelijk voelde het voor mij wat ongemakkelijk. In onze context ligt dat soort gesprekken precies toch gevoeliger dan hoe we het hier net oefenden."*



WELKE REACTIE HEEFT HET MEESTE RISICO OM DE EMOTIE TE SNEL OVER TE SLAAN?

- A. "Het klinkt alsof veiligheid en realisme hier voor jou belangrijk zijn."
- B. "Ja, dat begrijp ik en goed dat je dat zegt. Ik wil straks zeker nog kijken hoe je dit vertaalt naar jouw praktijk."
- C. "Ik wil je goed begrijpen: het was niet de oefening op zich, maar vooral hoe die aanvoelde in jullie context?"
- D. "Wat maakte dat het voor jou ongemakkelijk voelde in deze oefening?"





NIVEAU 1

LETTERLIJK LUISTEREN

‘Landen op de woorden’

NIVEAU 1

LETTERLIJK LUISTEREN

- **Gebruik dit wanneer:**
 - de ander veel zegt;
 - je eerst rust wil brengen.
- **Doe dit met:**
 - een korte teruggeving;
 - een checkvraag;
 - een feitelijke vervolgvraag.
- **Voorbeeld:** "Ik hoor je zeggen dat je weinig effect ziet van het traject."



NIVEAU 2

**VERHELDEREND
LUISTEREN**

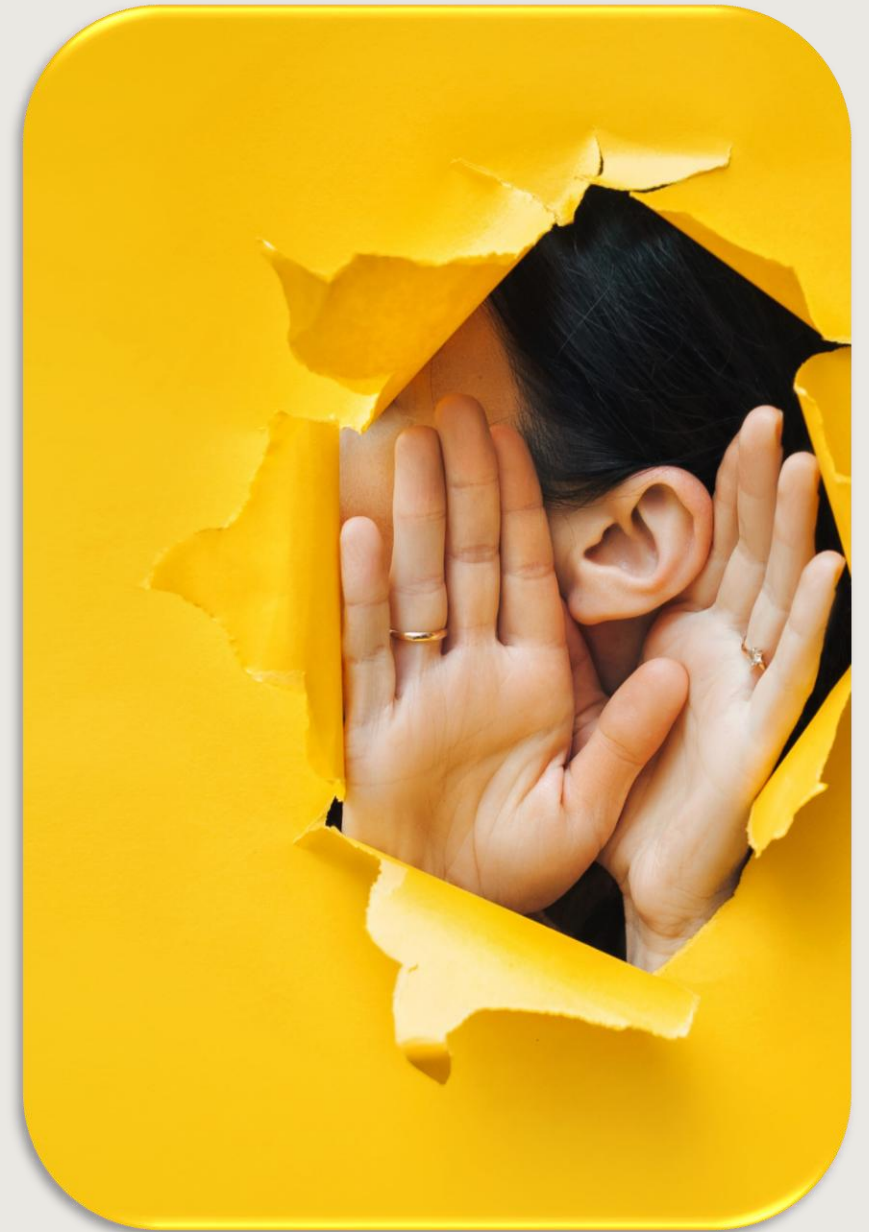
‘Luisteren naar betekenis’



NIVEAU 2

VERHELDEREND LUISTEREN

- **Gebruik dit wanneer:**
 - je de kern nog niet snapt;
 - je wil begrijpen waar het probleem precies zit;
- **Doe dit met:**
 - een samenvatting in eigen woorden
 - een verhelderende vraag
 - een check of je interpretatie klopt.
- **Voorbeeld:** 'Wat bedoel je precies met...?'



NIVEAU 3 REFLECTIEF LUISTEREN

**'Luister op emotie
en behoefte'**



NIVEAU 3

REFLECTIEF LUISTEREN

- **Gebruik dit wanneer:**
 - je lading hoort in toon, stilte of herhaling
 - iemand zich niet gehoord lijkt te voelen
 - er frustratie, teleurstelling, wantrouwen of onzekerheid onder zit
- **Doe dit met:**
 - een voorzichtige benoeming wat je denkt dat de ander bedoelt;
 - Een beredeneerde gok naar emotie en behoeften
- **Voorbeeld:** 'Het klinkt alsof je teleurgesteld bent omdat je had gehoopt sneller verandering te zien.'



OPDRACHT: WELK LUISTERNIVEAU VRAAGT DIT?

Situatie: een medewerker zegt nogal defensief :
"Ja maar, ik doe mijn best hé. Het is altijd gemakkelijk om te zeggen dat het anders moet."

Welk niveau vraagt dit?

1. Letterlijk luisteren
2. Verhelderend luisteren
3. Reflectief luisteren



OPDRACHT: WELK LUISTERNIVEAU VRAAGT DIT?

Situatie: een stakeholder waar je mee samenwerkt zegt:

"We hebben hier echt geen tijd meer voor. Ik wil gewoon weten wanneer jullie dit opgelost krijgen."

Welk niveau vraagt dit?

1. Letterlijk luisteren
2. Verhelderend luisteren
3. Reflectief luisteren



CHECKLIST: KIES JE LUISTERDIEPTE

OBELISK

CHECKLIST: KIES JE LUISTERDIEPTE IN BELADEN GESPREKKEN

Niveau 1 — Letterlijk luisteren

Gebruik dit wanneer je eerst rust wil brengen, niet wil invullen of wil checken of je de ander goed gehoord hebt. Letterlijk luisteren is niet hetzelfde als papegaaien, wel tonen dat je niet invult.

Voorbeeldzinnen

- Ik hoor je zeggen dat...
- Je vertelt dat er vooral verwarring ontstond op het moment dat...
- Ik hoor twee dingen: er was tijdsdruk én je probeerde overzicht te houden. Klopt dat?
- Wat gebeurde er precies in die situatie?
- Wanneer merkte je dat vooral?
- Wat gebeurde er vlak daarvoor?
- Wie was erbij betrokken?
- Wat deed jij op dat moment?

Niveau 2 — Verhelderend luisteren

Verhelderend luisteren is nog geen advies geven. Je probeert eerst scherp te krijgen wat er precies speelt.

Voorbeeldzinnen

- Als ik je goed begrijp, probeerde jij rust te creëren terwijl er veel tegelijk gebeurde. Klopt dat?
- Ik hoor dat jij al met A bezig was, terwijl B en C er plots bijkwamen.
- Dus je zorg zilt vooral bij de haalbaarheid, niet zozeer bij de intentie. Begrijp ik dat goed?
- Wat bedoel je precies als je zegt dat je 'vastzit'?
- Wat maakt dit zo lastig voor jou?
- Kan je dat eens concreet maken?
- Waar zilt voor jou het grootste verschil: in de aanpak, de context of de opvolging?

info@obelisk.be
+32 16 61 65 65

obelisk.be

OBELISK

Niveau 3 — Reflectief luisteren

Gebruik dit wanneer je merkt dat er emotionele lading zit: frustratie, teleurstelling, spanning, onzekerheid, wantrouwen of stilte. Reflectief luisteren betekent dat je een **beredeneerde gok** maakt naar het gevoel, de behoefte of de betekenis onder de woorden. Je formuleert dit als een zachte stelling, niet als een vraag.

Voorbeeldzinnen

- Als ik je zo hoor, lijkt dit je te raken omdat het voelt alsof...
- Het klinkt alsof dit spanning gaf, omdat je het overzicht dreigde te verliezen.
- Ik hoor dat dit meer met je doet dan alleen praktisch ongemak.
- Het lijkt alsof hier bezorgdheid onder zilt over...
- Er zilt precies iets in van teleurstelling, omdat je had gehoopt dat...
- Het klinkt alsof erkenning hier belangrijk voor je is.
- Je wilde hier precies zorg voor dragen, en nu voelt het alsof dat niet gezien wordt.
- Er zilt precies spanning op omdat je tegelijk vooruit wil en niets wil forceren.

Zinnen en vragen die spanning helpen opvangen

Als iemand gefrustreerd reageert

- Ik hoor dat dit voor jou niet zomaar een detail is.
- Waar zilt voor jou precies de grootste frustratie?
- Wat had je op dit moment nodig gehad?

Als iemand defensief wordt

- Ik hoor dat dit voelt alsof je je moet verantwoorden.
- Wat wil je graag dat ik hierin goed begrijp?
- Waar wil je zeker niet op afgerekend worden?

Als iemand stilvalt

- Ik merk dat het even stil wordt. Wil je tijd om na te denken?
- Wat gebeurt er bij jou als je dit hoort?
- Wat zou helpen om dit bespreekbaar te maken?

Als iemand druk zet

- Ik hoor dat er urgentie zit. Wat moet voor jou minimaal duidelijk zijn om verder te kunnen?

info@obelisk.be
+32 16 61 65 65

obelisk.be

“Rust in een gesprek
ontstaat niet doordat
emoties verdwijnen.

Rust ontstaat
doordat iemand de
emotie kan dragen.”



**NOTEER IN 1 ZIN MET EXACT
14 WOORDEN**

**WAT IS JOUW GROOTSTE KEY-
TAKE AWAY?**



SCAN VOOR EXTRA MATERIAAL

Ontvang gratis:

1. **Checklist:** kies je luisterdiepte in beladen gesprekken
2. **Slides** van de sessie
3. **Leergroepen** voor L&D-professionals



01

LEERGROEP VOOR L&D- PROFESSIONALS

- ✓ **4 vaste bijeenkomsten per jaar** met een groep van max. 10 deelnemers*
- ✓ Begeleiding door een **ervaren intervisiebegeleider**
- ✓ **Vertrouwelijke setting** gewaarborgd via een contract
- ✓ **Thema's op maat:** van draagvlak tot meten van impact
- ✓ Duurzaam **netwerk** en **klankbord**, ook tussen de sessies door



**BOEK JE VERKENNEND
GESPREK VIA DEZE LINK**



*Start volgende groep: 24 november 2026. Volzet of kan je niet? Schrijf je in op de wachtlijst voor 2027

Obelisk versterkt **jouw talenten**
en die van je **organisatie** om
stappen te zetten, vandaag
en morgen.

CONTACT

Grauwmeer 1,
3001 Leuven

Belpairestraat 39,
2600 Antwerpen

+32 16 61 65 65

Info@obelisk.be

OBELISK