



TEKST  
*Caroline Vanpoucke*

FOTO  
*Vicky Jans*

‘Typisch aan deze vorming is ook dat we kijken wat de groep nodig heeft. Als er iets is waar we altijd positieve feedback over krijgen, dan is dat de uitwisseling.’



**Carolien en Bieke**

# We zien ze graag groeien in het sociaal vaardig zijn

“Wij geven heel graag vorming over sociale vaardigheden. Het is fijn om te zien hoe de deelnemers zich smijten in de oefeningen en ervaringen uitwisselen. Je ziet mensen doorheen het traject groeien”. Bieke en Carolien van de vormingsdienst van ACV-Limburg zijn vier jaar geleden samen met Anja en Bart gestart met de ‘vorming sociale vaardigheden’. Voor het eerst voor COV-militanten. Smaakt naar meer, zeggen vormers én deelnemers.

“Doel van de cyclus,” zegt Carolien Groenendaels, “is mensen sterker maken in hun vakbondswerk. Jawel, mondige leraren kunnen ook vorming over sociale vaardigheden gebruiken!” Bieke Reners: “Op het niveau van hun directie of collega’s is feedback geven helemaal niet zo evident. Daar gaat het ons om: hen in die communicatie versterken.” Vakbondsafgevaardigde zijn op school is niet eenvoudig, dat valt hen op. **Carolien:** “Net zoals verplegenden zorgen voor hun patiënten, mensen uit de dienstencheque-sector voor hun klanten, zijn ook leraren heel zorgend en geëngageerd voor hun leerlingen. Soms wordt hun goedheid misbruikt in een poging hen mondood te maken in het overleg: “Je gaat je leerlingen toch niet in de kou laten staan!””

**Bieke:** “Vakbondsafgevaardigden vertellen ons over hun vrees voor negatieve gevolgen omwille van hun syndicaal engagement.”

**Carolien:** “Wat ze vooral ook beklemtonen is dat ze heel graag bezig zijn met het pedagogisch project, met de kinderen. Ze willen stappen vooruit zetten, maar door al de administratie komen ze er niet aan toe. Het mooie van het beroep is er wat uit aan het gaan. Ze vinden dat zeer jammer.”

**Bieke:** “Iemand zei: Als een ouder aan mij vraagt om me na school heel even te spreken zeg ik onmiddellijk enthousiast ja, in het belang van het kind, maar dan denk ik een seconde erna: oh nee, daar moet ik weer een verslag van maken. Velen beaamden: laat ons alstublieft lesgeven. Dat vind ik confronterend.”



>> **Ik zeg ja, maar mijn gevoel zegt nee**

We overlopen samen het programma van de vier dagen vorming: communicatie, vergaderen, een dienstverlenend gesprek, aanspreken en overtuigen, onderhandelen. Goed vol zit dat. Carolien: "Ja, we proberen er echt heel veel in te steken. Typisch aan deze vorming is ook dat we kijken wat de groep nodig heeft. Als er iets is waar we altijd positieve feedback over krijgen, dan is dat de uitwisseling. Ze vinden het interessant om te horen hoe anderen zaken aanpakken. We laten hiervoor ook veel ruimte." Ze starten met de basisbegrippen over communicatie, feedback geven en gebruiken hierbij zoveel mogelijk praktijkvoorbeelden uit onderwijs.

**Carolien:** "Via een oefening geven we aan hoe belangrijk samenwerken, communicatie, overleggen met mekaar is om dingen tot een goed einde te brengen. We laten hen hun eigen syndicale werking analyseren. Hoe verloopt het? Wat kan nog beter?"

**Bieke:** "Hoe heb je een moeilijke situatie opgelost? Ze zoeken raakvlakken bij mekaar. En dan blijkt dat iedereen wel al eens in een moeilijke situatie heeft gezeten. Dat is ook versterkend: het gras is niet groener aan de overkant."

**Carolien:** "Er wordt genetwerkt en contactgegevens uitgewisseld. Zo kunnen ze mekaar helpen. We proberen ook quick wins te geven, zaken waarmee ze snel iets kunnen doen. Het onthaal van nieuwe collega's bijvoorbeeld. Er worden ervaringen rond communicatiekanalen en apps uitgewisseld want er zijn heel wat mensen bij die daar vlot in zijn. We maken terplekke naamkaartjes voor iedereen via de ACV-tool. De COV-inspraakbegeleiders Marleen en Johan zorgden ervoor dat die kaartjes daarna gedrukt werden en aan hen bezorgd." Marleen en Johan werken voor en tijdens de cyclus trouwens mee om de specifieke onderwijscontext te duiden.

Het luik over assertiviteit maakte veel los bij de deelnemers zegt Carolien. "Op deze tekening werd fel gereageerd: mijn mond zegt ja, maar mijn gevoel zegt nee. Dat is mij bij gebleven."

**Bieke:** "Hoe ben ik assertief naar een collega die zegt: 'Jij bent bij de vakbond, maar je hebt hier nog niets gedaan!' Mensen zijn door zo'n vraag vaak uit hun lood geslagen. Bijvoorbeeld ook als de directie hen overvalt met een vraag of opdracht. Ze knikken onmiddellijk ja, terwijl ze 'nee' denken en zich achteraf afvragen: waarom heb ik nu ja gezegd?"

**'Met hoe meer mensen je overlegt, hoe dichter je bij het juiste resultaat uitkomt.'**

Bieke en Carolien  
Vormers ACV-Limburg



FOTO  
Dylan Gillis

Tijdens de vorming wordt de syndicale werking in groepjes doorgelicht. En vooral gekeken naar hoe je die kan verbeteren. Carolien: "We vragen heel concreet: wat wil je doen en hoe plan je dat in? We vragen hen om een kaartje aan zichzelf te schrijven met hun doelen. Die hebben we naar hen opgestuurd in de zomer." Een goede en verrassende reminder, zo vertelden de deelnemers later.

### **Meer overleg leidt naar het juiste antwoord**

Onderhandelen kan je oefenen en verbeteren.

**Carolien:** "Ze kregen een vraag/opdracht die ze eerst individueel, dan per twee, vier, acht en tot slot met de hele groep moesten beantwoorden. We vroegen telkens: hoe ben je daartoe gekomen? Heb je je zeg kunnen doen? Werd er naar je geluisterd? Ben je tevreden met het resultaat? De conclusie is: met hoe meer mensen je overlegt, hoe dichter je bij het juiste antwoord uitkomt."

**Bieke:** "Meer meningen, meer inzicht, een juister resultaat."

**Carolien:** "Overtuigen is belangrijk. Je perspectief bepaalt voor een stuk ook je ideeën. De directeur zit daar op het overleg net zoals jij met een bepaalde rugzak, dus je zal hem/haar moeten overhalen om door jouw bril naar bepaalde zaken te kijken. We formuleren tips. Dan gaan we over naar besluitvorming. Hoe komt die tot stand? Welke kwaliteiten moet een goed besluit hebben? We overlopen de verschillende vormen, maar stellen dat we liefst naar een consensus gaan, ook al kost dat veel tijd. We overlopen het onderhandelen stap voor stap. Wie voor je zit is voorbereid en getraind. Zorg dus dat jij ook dossierkennis hebt, dat maakt je sterker. We wijzen op het belang van een goede voorbereiding."

**Bieke:** "Als je dat zegt tegen mensen in onderwijs dan volgen ze dat meteen op! Zij typen de info uit, ordenen en structureren dat, mooi in een mapje met labels en al (lacht). We geven ook aan dat ze het niet altijd alleen moeten doen. Neem iemand mee onder de arm als je gaat onderhandelen. Misschien is er iemand van de leden die daar expertise over heeft."

### **Gedrag lokt gedrag uit**

De laatste dag van de vorming heeft een roos in petto, de roos van Leary. Die geeft aan dat bepaald gedrag een bepaalde reactie uitlokt. Bieke:

"Wat vooral blijft hangen als we de communicatiestijlen uitleggen is dat iedere stijl in het rood kan gaan of in het groen. Een van de stijlen is de opstandige. Daar stelt iedereen zich altijd de rode kant bij voor, van iemand die opstandig is en met de vuist op tafel klopt. Tot we voorbeelden geven. Zoals het verhaal van de treinbegeleider van de NMBS die in de bloedhete zomer van 2018 geen korte broek mocht aandoen maar zijn kostuum moest dragen. De volgende morgen kwam hij in een rok van een vrouwelijke collega werken. Een heerlijke vorm van opstandig zijn, niet?"

De roos van Leary laat zien dat de manier waarop mensen reageren vaak voorspelbaar is. We geven aan dat als je gaat onderhandelen je best eerst gaat samenzitten en je aanpak bekijkt. Wat wordt je eerste zin? Probeer te voorspellen hoe je directie daarop gaat reageren. Als je dat weet, ga je ofwel je eerste zin aanpassen, ofwel kan je inspelen op dat antwoord. Hoe verrassend zou het zijn als je geen nee maar ja zou zeggen en daar meteen iets anders tegenover zet. Probeer eens verrassend uit de hoek te komen. Gebruik ook de kracht van de stilte. Laat eens iemand die wat stiller of neutraler is de onderhandelingen starten. Kijk welke mensen je in je groep hebt, en hoe je die het beste kan inzetten. We oefenen via rollenspel en realistische situaties. We vragen: bepaal je doel, probeer de reactie te voorspellen, kies je eigen gedrag en kom in actie."

### **Verrijkend**

**Bieke:** "We geven ook vorming aan mensen uit een heel andere sector zoals de industrie. Dat is een totaal andere wereld. Het is heel verrijkend voor ons om die verschillen te zien."

**Carolien:** "Wat mij vooral opvalt is de goodwill van onderwijzers, het beste voor hebben naar de leerlingen toe. Ondanks het feit dat het niet gemakkelijk is en dat er zo weinig waardering is. Dan denk ik – ook als mama – zij zijn wel bezig met de toekomst!"



De cyclus sociale vaardigheden is bedoeld voor die militanten die hier nog niet aan deelnamen en voor nieuwe militanten. Het COV organiseert deze cyclus in samenwerking met de vormingsdiensten van het ACV.

## **De vorming geeft me een zetje**

Greet Vanzeir was erbij: "Het is belangrijk van niet op te geven, ervoor te blijven gaan, maar zo dat je schoolbestuur je bondgenoot wordt in het zoeken naar oplossingen. Je weet dit maar ze herhalen dit nog eens in de vorming. Ook fijn aan dit traject was dat je met andere VA's kon overleggen en ideeën opdoen, merken dat het niet alleen op jouw school niet steeds van een leien dakje loopt. Er was veel afwisseling in werkvormen en de vorming voelde haar groep goed aan. Vooral de steun die je voelt om je taak als VA zo goed mogelijk te doen, heeft me veel deugd gedaan. Het gaf me een zetje om er te blijven voor gaan."

Pieter Cuppens raadt deze sessies ook aan voor nieuwe vakbondsafgevaardigden. "Zeer leerzaam! De lesgevers gaven hun materie met heel veel passie. Ze zochten naar raakpunten die we in onze onderwijspraktijk konden gebruiken als vakbondsafgevaardigden. Het interessantste was dat er veel ruimte was om van elkaar te leren door het delen van onze ervaringen. Het viel me op dat onze taak als vakbondsafgevaardigde veel kan verschillen van school tot school. Toch botsen we vaak tegen dezelfde muren, hoe goed het ook gaat binnen je school. Ik kreeg ook praktijkgerichte tips voor communicatie."