



# Competentiewoordenboek



Assertief Persoonlijk  
Flexibel Initiatief  
Coachen Doorzetten Plannen  
Organiseren Samenwerken  
Kwaliteitsbewust  
Luisteren Communiceren  
Stressbestendig Zelfinzicht  
Verantwoordelijkheidszin

**NA  
PO  
LE  
ON**  
revised



# Competentiewoordenboek voor lager geschoolden

## Inhoudstafel

1. Voorwoord .....	3
2. Werkwijze totstandkoming .....	4
3. Structuur en inhoud .....	4
4. Gedragmatige competenties	
> Assertief zijn .....	6
> Flexibel zijn .....	7
> Initiatief nemen .....	8
> Kunnen doorzetten .....	9
> Kunnen plannen en organiseren .....	10
> Kunnen samenwerken .....	11
> Kwaliteitsbewust werken .....	12
> Luisteren .....	13
> Mondeling kunnen communiceren .....	14
> Persoonlijk voorkomen: lichamelijke hygiëne, kledij, gedrag en taal....	15
> Stressbestendig zijn .....	16
> Verantwoordelijkheidszin hebben .....	17
> Zelfinzicht hebben .....	18
5. Leervermogen .....	19



## 1. Voorwoord

RESOC Kempen ontwikkelde in het kader van het Europees project 'NAPOLEON revised' methodieken om gedragsmatige competenties en leervermogen van individuen in lagere functies op de arbeidsmarkt en (vroegtijdige) schoolverlaters uit het deeltijds onderwijs in kaart te brengen. De projecttitel verwijst naar het historische feit dat Vlaanderen behoort tot de regio's waarop Napoleon Bonaparte zijn stempel heeft gedrukt. Het onderwijs werd sterk uitgebouwd, wat een ware evolutie heeft meegebracht, maar sinds die periode is het diploma nog te vaak de enige manier waarop kennis kan worden aangetoond.

Hiertegenover staan Angelsaksische landen waar onderwijs, arbeidsmarkt en bedrijfssectoren beter op elkaar zijn afgestemd en waar EVC (eerder of elders verworven competenties) dan ook zijn oorsprong kent. In Vlaanderen heerst nog steeds een belangrijke scheiding tussen de drie aangehaalde domeinen en viert het diplomafetisisme hoogtij. Voeg bij deze geschiedkundige vaststelling nog de huidige evoluties van Levens Lang Leren, competentie management en de kennismaatschappij en het is duidelijk dat lager geschoolden vaak uit de boot vallen.

Door de ontwikkeling van het Competentie CV wenste RESOC Kempen een algemeen inzetbaar en interpreteerbaar instrument inzake gedragsmatige competenties te creëren. Een soort van certificaat ter aanvulling van het diploma bij de gediplomeerden, ter vervanging bij de mensen die geen diploma hebben. Wanneer lager geschoolden in een bedrijf komen, heeft het bedrijf vaak geen (3) volledig en correct zicht op de vaardigheden, competenties en attitudes van betrokkenen. Door de opmaak van een Competentie CV worden hun individuele mogelijkheden en basisvaardigheden zichtbaar gemaakt en worden ze erkend als verworven en inzetbaar. Aangezien het Competentie CV, door middel van een gedragsgericht interview, in samenspraak tussen het individu en de (direct)leidinggevende wordt opgemaakt, ontstaat er ook een objectief draagvlak voor de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan. Het wordt hierdoor een tool die niet enkel bij instroom maar ook bij door- en/of (begeleide) uitstroom kan gebruikt worden. In dit kader ontstond de nood aan een ondersteunend competentiewoordenboek waaruit geput kan worden voor de opmaak van een objectief onderbouwd Competentie CV.

Tot slot willen wij graag meegeven dat het laatste onderwerp van het Competentie CV altijd het bepalen van het leervermogen behelst. Om dit in kaart te brengen, heeft RESOC Kempen tevens drie vragenlijsten en een gedragsproef ontwikkeld. Al deze instrumenten zijn terug te vinden op de website van RESOC Kempen ([www.resockempen.be](http://www.resockempen.be)).

## 2. Werkwijze totstandkoming

Het competentiewoordenboek kwam tot stand in samenwerking met tewerkstellingsbegeleiders en coördinatoren van de Kempense centra deeltijds onderwijs<sup>1</sup>, VOKA Kempen<sup>2</sup>, IPV<sup>3</sup> en Cirkant<sup>4</sup>. Deze werkgroep was samengesteld uit 'ervaringsdeskundigen' d.w.z. individuen die reeds jarenlang ervaring hebben in het begeleiden van jongeren en lager geschoolden naar en/of in een (reguliere) tewerkstelling. Tevens werd de bruikbaarheid en het realiteitsgehalte van het woordenboek zowel afgecheckt bij diverse bedrijven als bij de doelgroep zelf.

We beschouwen dit competentiewoordenboek als een basisdocument dat verder moet evolueren naar aanleiding van de ervaringen in de praktijk. Door dit document willen wij een bepaalde denkrichting aanbevelen maar willen we er tevens op wijzen dat er nog steeds de nodige aandacht besteed moet worden om het document bedrijfs- en/of organisatiespecifiek te maken. Dit wil zeggen: de door ons aangereikte definities en indicatoren moeten voor elk bedrijf en/of organisatie afgetoetst en geconcretiseerd worden naar bedrijfs- en/of organisatiespecifieke gegevens.

## 3. Structuur en inhoud

(4)

De competenties in dit woordenboek werden bewust uitgewerkt door de werkgroep. De geselecteerde gedragsmatige competenties werden als doorslaggevend gepercipieerd voor de 'arbeidsmarktrijpheid' van lager geschoolden; met andere woorden het betreft competenties die noodzakelijk zijn om zich enerzijds te integreren in de arbeidswereld en anderzijds bijdragen tot de kwalitatieve uitvoering van het betreffende beroep.

Het competentiewoordenboek voorziet **per competentie vier niveaus** die toelaten te specificeren hoe de competentie zichtbaar wordt in de betreffende situatie. Deze vier dimensies kunnen vergeleken worden met de vier dimensies die iemand na een zwaar lichamelijk ongeval meemaakt tijdens de herstelperiode (Prof. H. Derycke, Het selectie-interview, 2005). In concreto betekent dit het volgende;

### › Niveau 1: bewustwording

- De patiënt is niet in staat om volledig op eigen houtje iets te doen.
- Hij is afhankelijk van derden.
- De kinesist stemt in deze fase de oefeningen af op het sterker en soepeler maken van het spierweefsel.

→ *De medewerker beseft het belang van de competentie.*

---

<sup>1</sup> Noorderkempen, Herentals, Geel en Balen

<sup>2</sup> Kamer van Koophandel Kempen, Geel

<sup>3</sup> Initiatieven voor Professionele Vorming van de Voedingsnijverheid

<sup>4</sup> Een Turnhoutse organisatie binnen de Bijzondere Jeugdzorg met verschillende ambulante deeldiensten en een residentiële setting.

› Niveau 2: partieel succes

- De patiënt is aan de beterschap en slaagt er al in om zichzelf gedeeltelijk te behelpen.
- Bepaalde deelfuncties kunnen al onder het waakzame oog van de verpleegkundige autonoom uitgevoerd worden.
- De kinesist schakelt hier over naar oefeningen waarbij de spierbewegingen en de grove motoriek centraal staan.

→ *De medewerker heeft ondersteuning nodig van 'derden' om het gewenste gedrag te stellen.*

› Niveau 3: synthese/integratie

- De patiënt heeft zijn herstelperiode achter de rug en is weer valide geworden.
- Hij is ontslagen uit het ziekenhuis en kan alles zonder steun en hulp van derden.
- Zijn gedrag verloopt gecoördineerd, dat wil zeggen dat hij/zij het geheel van de grote en fijne motoriek onder controle heeft, zijn/haar handelingen vormen een harmonisch verloop.

→ *De medewerker stelt het gewenste gedrag op eigen initiatief in normale omstandigheden.*

› Niveau 4: hoger potentieel

- De patiënt is ontslagen van regelmatige visites bij de behandelende arts.
- Hij is niet alleen in staat om gewoon te sporten, hij heeft zelfs een reserve opgebouwd en kan deelnemen aan een marathon. (5)

→ *De medewerker wijst anderen op het niet stellen van het gewenste gedrag en stimuleert anderen. Hij stelt voorbeeldgedrag.*

In alle gevallen impliceert een hoger niveau dat het lagere niveau eveneens verworven is. Hierbij mag geenszins de suggestie ontstaan dat de ontwikkelbaarheid van gedragsmatige competenties eenvoudigweg zouden kunnen opgelijst en toegepast worden. Momenteel is er nog steeds weinig literatuur voorhanden naar de veranderbaarheid van gedragsmatige competenties. De praktijk leert ons wel dat er een realistisch onderscheid kan/mag gemaakt worden tussen 'moeilijk te ontwikkelen' tot 'relatief gemakkelijk te ontwikkelen' competenties. Deze gradatie wordt onder meer bepaald door de context en persoonlijkheidskenmerken.

Per competentie werd er tevens **een norm inzake arbeidsmarktrijpheid** bepaald. Voor elke organisatie en/of bedrijf gelden er andere verwachtingen ten aanzien van gedragsmatige competenties bij aanwerving van lager geschoolden. Samen met alle betrokkenen werd er getracht om een referentienorm vast te leggen nl. het beheersen van deze norm vormt de minimale attitudedrempel die de arbeidsmarkt verwacht van een werknemer. Het beheersen van deze norm is meestal dan ook niet voldoende om zich blijvend een plaatsje te verzekeren in een organisatie en/of bedrijf. Het zijn basisattitudes waar voortdurend aandacht aan moet besteed worden en die, indien mogelijk, verder ontwikkeld worden.

## 4. Gedragmatige competenties

# Assertief zijn *as-ser-tief*

**Definitie** je komt, met respect voor de anderen, op voor je eigen mening en belangen

## Indicatoren

- (6)
- 1 *je durft je eigen mening uiten in je vertrouwde omgeving (=vrienden of collega's) wanneer er uitdrukkelijk om gevraagd wordt*
    - › je geeft je deelname aan een gesprek tamelijk vlug op
    - › je laat je vlug overtuigen door andere meningen
    - › je reageert ongemakkelijk, ongeleefd of agressief als anderen aandringen om jouw mening te uiten
  - 2 *je durft je mening te uiten in je vertrouwde omgeving (=vrienden of collega's) (=norm)*
    - › je komt meestal, met een persoonlijke mening, op een passend moment tussen in een gesprek
    - › je uit meestal, op een aangename manier je mening in een groep
    - › je aanvaardt meestal rustig tegenargumenten of kritiek op jouw mening
  - 3 *je geeft spontaan, op een gestructureerde wijze je mening ook buiten je vertrouwde kring van bekenden*
    - › je drukt je mening uit in volledige, samenhangende zinnen
    - › je motiveert je eigen mening tegenover de groep
    - › je reageert beleefd op tegenargumenten of kritiek
  - 4 *bij het uiten van je mening hou je rekening met de gespreksomgeving*
    - › je past je gesprekshouding aan aan de stijl van je gesprekspartner
    - › je kan je eigen mening toelichten en verdedigen tegenover een groep "andersdenkenden"
    - › je beantwoordt vriendelijk op een duidelijke, gestructureerde manier de argumenten van anderen

je komt, met respect voor de  
anderen, op voor je eigen  
mening en belangen



# Flexibel zijn *flexi·bel*

**Definitie** je past je gedrag en handelingswijzen aan in functie van de situaties waarin je je bevindt omdat je een bepaald doel wil bereiken

## Indicatoren

- je past je gedrag en handelingswijzen aan op uitdrukkelijke vraag en/of onder strikte begeleiding van je (direct)leidinggevende (=norm)*
  - › je verandert van werkpost (afdeling) of past je verlofplanning aan na uitdrukkelijk aandringen van je (direct)leidinggevende
  - › je past je handelingswijze aan bij onverwachte wijzigingen in de planning, na meermaals aandringen en onder voortdurend toezicht van je (direct)leidinggevende
  - › je presteert geen over-/meeruren
- je past je gedrag en handelingswijzen aan op verzoek van je (direct)leidinggevende*
  - › je verandert zonder morren van werkpost (afdeling) of verlofplanning
  - › je past je handelingswijze onmiddellijk aan bij onverwachte wijzigingen in de planning, na instructie van je (direct)leidinggevende
  - › je presteert over-/meeruren op uitdrukkelijke vraag van je (direct)leidinggevende
  - › je aanvaardt dat er verschillende meningen, godsdiensten, huidskleuren,... (7) bestaan
- je past spontaan je gedrag en handelingswijzen aan*
  - › je stelt spontaan aan je (direct)leidinggevende voor om van werkpost (afdeling) of verlofplanning te veranderen en motiveert dit ook
  - › je past spontaan je handelingswijze aan bij onverwachte wijzigingen in de planning, na goedkeuring van je (direct)leidinggevende
  - › je stelt spontaan voor om over-/meeruren te presteren, ook buiten het normale werkregime, volgens inschatting van wenselijkheid en haalbaarheid
  - › je kan positief omgaan met verschillende meningen, godsdiensten, huidskleuren,...

je past je gedrag en  
handelingswijzen aan in  
functie van de situaties waarin

# Initiatief nemen *ini-ti-a-tief (het~, -ieven)*

**Definitie** je stelt uit eigen beweging acties voor en/of onderneemt spontaan acties

## Indicatoren

1. *je aanvaardt een gekende taak of opdracht*
  - › je antwoordt spontaan op de vraag om een opdracht of taak uit te voeren
  - › je laat non-verbaal merken dat je opdracht of taak beëindigd is
  - › je stelt de opgedragen of gangbare werkwijze niet in vraag
2. *je aanvaardt een nieuwe taak of opdracht (=norm)*
  - › je uit verbaal dat je opdracht of taak beëindigd is
  - › je vraagt spontaan een nieuwe opdracht of taak als de voorgaande afgewerkt is
  - › je probeert inzicht te krijgen in de uitvoeringswijze van de taak of opdracht door doelgerichte en gepaste vragen te stellen
3. *je doet spontaan een voorstel om een nieuwe taak of opdracht op te starten als je het voorgaande hebt afgewerkt*
  - › je doet spontaan een voorstel tot uitvoering van een opdracht of taak
  - › je stelt andere mogelijke uitvoeringswijzen voor om een hoger/beter (productie)rendement te behalen
- (8) 4. *je krijgt vertrouwen van je (direct)leidinggevende om zelf nieuwe taken of opdrachten aan te vangen en anderen hierbij te betrekken*
  - › je stelt een efficiënte planning op
  - › je past de, naar eigen aanvoelen en ervaring, beste uitvoeringswijzen toe na goedkeuring van je (direct)leidinggevende en motiveert de meerwaarde ervan
  - › je helpt anderen uit eigen beweging met de taak- of opdrachtn uitvoering

je stelt uit eigen beweging  
acties voor en/of onderneemt  
spontaan acties

# Kunnen doorzetten

*door-zet·ten (door-ge-zet)*

## Definitie

je blijft je inspannen tot je je doel maximaal bereikt hebt

## Indicatoren

- je aanvaardt taken of opdrachten*
  - › je stelt je taak of opdracht niet in vraag
  - › je hebt voortdurend aanmoediging nodig om een taak of opdracht tot een goed einde te brengen
  - › als je moeilijkheden ondervindt, stop je met de uitvoering van je taak of opdracht
- je vraagt hulp als je moeilijkheden ondervindt bij de uitvoering van taken of opdrachten (=norm)*
  - › je moet geregeld aangemoedigd worden bij het uitvoeren van een moeilijke taak of opdracht
  - › als je moeilijkheden ondervindt stop je met de uitvoering van je taak of opdracht en vraag je onmiddellijk hulp
  - › je hebt hulp nodig bij onverwachte problemen en je kan de geboden oplossingen later zelf toepassen in gelijkaardige situaties
- je gaat zelf, binnen de toegestane handelingsruimte, op zoek naar oplossingen als je (9) bij het uitvoeren van je taak of opdracht moeilijkheden ondervindt*
  - › je vraagt pas hulp als je merkt dat je eigen oplossingen, binnen de toegestane handelingsruimte, niet tijdig het gewenste resultaat geven
  - › je laat je niet ontmoedigen door slechte werkomstandigheden (b.v. regen, lawaai, licht, stof,...) of tegenslagen en je maakt je taak of opdracht verder af
  - › je vraagt onmiddellijk hulp bij problemen die je niet zelf kan oplossen binnen de toegestane handelingsruimte en laat je hierdoor niet ontmoedigen
- Onder alle omstandigheden blijf je gemotiveerd en doelgericht streven naar het eindresultaat*
  - › je weet wat er kan mislopen en je kent op voorhand mogelijke oplossingen als je een taak of opdracht krijgt
  - › je biedt anderen oplossingen aan bij moeilijkheden
  - › je voert je taak of opdracht enthousiast uit en je moedigt anderen aan

je blijft je inspannen tot  
je je doel maximaal bereikt  
hebt

# Kunnen plannen en organiseren

*plan-nen en or-ga-ni-se-ren*

## Definitie

je kunt een planning opmaken, waarin je rekening houdt met tijd en plaats. Je kan hoofdzaken onderscheiden van bijzaken.

## Indicatoren

- 1 *je begrijpt een gekregen planning en het belang ervan*
  - › voor je begint, neem je de gekregen planning volledig door
  - › je houdt rekening met de planning bij het voorbereiden van gereedschap en materiaal
  - › je probeert de gekregen planning te volgen
- 2 *je voert de aangereikte planning volledig en binnen de vooropgestelde tijd uit (=norm)*
  - › je houdt je strikt aan de planning, zowel wat het takenpakket als de timing betreft
  - › je roept hulp in als je merkt dat de planning aangepast moet worden
  - › je kan onder toezicht/begeleiding een eigen planning opmaken
3. *je kan voor jezelf een planning opmaken*
  - › je kan inschatten hoeveel tijd een opdracht in beslag zal nemen
  - › je weet wat belangrijk is en wat minder belangrijk is
  - › je kan zonder hulp van anderen een planning opmaken
4. *je kan je eigen planning bijsturen en je kan ook voor anderen een planning opmaken*
  - › je kan zelfstandig een planning opmaken voor jezelf en voor anderen
  - › als onverwachte problemen zich voordoen, kan je een planning bijsturen zodat het einddoel toch nog bereikt wordt

(10)

je kunt een planning opmaken, waarin je rekening houdt met tijd en plaats. Je kan

# Kunnen samenwerken

sa·men·wer·ken

## Definitie

je werkt actief en gemotiveerd samen met anderen om tot een gezamenlijk resultaat te komen

## Indicatoren

1. *je weet dat samenwerken nodig is in bepaalde omstandigheden*
  - › je levert een bijdrage als men je dat vraagt
  - › je staat open voor samenwerking maar je bereidheid tot samenwerken is afhankelijk van de personen met wie je moet samenwerken
  - › je levert een bijdrage zonder om het totaalbeeld bekommerd te zijn
2. *je levert een bijdrage aan het groepsgebeuren en je laat ruimte aan de bijdrage van anderen*
  - › je zorgt voor een positieve bijdrage aan de teamgeest
  - › je luistert naar anderen en je reageert op een positieve manier
  - › je houdt rekening met de mening en inbreng van anderen
3. *je werkt spontaan en gemotiveerd samen met anderen om een gezamenlijk doel te bereiken (=norm)*
  - › je neemt steeds je verantwoordelijkheid, ook op mindere dagen
  - › je kan je eigen mening opzij zetten in het belang van het doel
  - › je stelt je kwaliteiten ten dienste van de groep
4. *je bent een drijvende kracht om een team te mobiliseren en te motiveren*
  - › jij bent de initiatiefnemer wanneer er moet samengewerkt worden
  - › je kan een negatieve sfeer ombuigen om als groep verder te werken
  - › je kan de inbreng van de verschillende groepsleden samenbrengen om het gewenste eindresultaat te halen

(11)

je werkt actief en gemotiveerd  
samen met anderen om tot een  
gezamenlijk resultaat te

# Kwaliteitsbewust werken *kwa·li·teits·be·wust*

**Definitie** je verzorgt uit eigen beweging een taak of opdracht – kwalitatief en met het oog op het (productie)rendement – tot in de kleinste details

## Indicatoren

- 1. je probeert een gegeven taak of opdracht af te werken volgens de algemene richtlijnen*
  - › je streeft de vooropgestelde kwaliteits- en rendementsnormen na
  - › je signaleert verspilling van grondstoffen en materialen
  - › je past de veiligheidsvoorschriften en de regels voor hygiëne meestal toe. Afwijkingen worden veroorzaakt door onwetendheid of onervarenheid.
  - › je stelt je eigen werk na uitvoering in vraag bvb. nameten
- 2. je werkt tijdens een taak of opdracht zorgvuldig d.w.z. je gaat zorgzaam om met materiaal en omgeving (=norm)*
  - › je geeft aan waar en hoe je het afgeleverde resultaat mogelijk kan verbeteren
  - › je voorkomt verspilling van grondstoffen en materialen. Je voert corrigerende maatregelen uit wanneer je verspilling vaststelt.
  - › je past de veiligheidsvoorschriften en de regels voor hygiëne strikt toe
  - › je bergt documenten, gereedschap en materialen op de juiste plaats op
- 3. je werkt een taak of opdracht zorgvuldig af volgens de kwaliteitsnorm en binnen het gegeven tijdsbestek*
  - › je formuleert suggesties voor efficiëntere werkwijzen
  - › je merkt zelf (mogelijke) inbreuken tegen veiligheids- en hygiënevoorschriften op en grijpt in waar nodig
  - › je gaat met materialen, producten en machines om als een 'goede huisvader/-moeder' om schade, hinder en verspilling te voorkomen of binnen aanvaardbare bedrijfsnormen te houden
- 4. je creëert door de afwerking van een taak of opdracht meerwaarde*
  - › je presteert met je taak- of opdrachtuitvoering beter dan de tijd- en kwaliteitsnorm
  - › je neemt corrigerende maatregelen indien de tijd- en kwaliteitsnorm niet dreigt gehaald te worden
  - › je brengt verbeteringen aan in werkaanpak en procedures

(12)

je verzorgt uit eigen beweging  
een taak of opdracht -  
kwalitatief en met het oog op

# Luisteren *luis·te·ren*

**Definitie** je bent bereid en in staat om (non-)verbale boodschappen van anderen op te nemen en te begrijpen

## Indicatoren

1. *je neemt de verbale boodschappen van de gesprekspartner op*
  - › je blijft fysiek in de nabije omgeving van je gesprekspartner
  - › je laat je gesprekspartner gewoon uitpraten maar de boodschap wordt niet volledig opgenomen en begrepen
2. *je staat open voor een gesprek*
  - › je bevestigt of ontkracht de boodschap van je gesprekspartner
  - › je laat non-verbaal merken of dat je een boodschap hebt begrepen
3. *je neemt de (non-)verbale boodschappen van je gesprekspartner op en begrijpt ze. Zoniet, stel je de nodige vragen (=norm)*
  - › je laat je gesprekspartner uitpraten en laat (non-)verbaal merken dat je geïnteresseerd bent
  - › je stelt op een gepast moment vragen indien je de boodschap van je gesprekspartner niet (volledig) hebt begrepen
4. *je luistert actief*
  - › je laat zowel verbaal als non-verbaal merken dat je luistert naar je gesprekspartner
  - › je vat de boodschap van je gesprekspartner samen en toetst het af

(13)

je bent bereid en in staat om  
(non-)verbale boodschappen  
van anderen op te nemen en te

# Mondeling kunnen communiceren

com·mu·ni·ce·ren

**Definitie** je kan een mondelinge boodschap zodanig overbrengen dat het publiek, voor wie de boodschap bedoeld is, deze begrijpt

## Indicatoren

- 1 *je staat, in een niet-vertrouwde omgeving, open voor een gesprek*
  - › je durft op een uitdrukkelijke vraag en na enig aandringen een antwoord met een eigen mening formuleren
  - › je neemt deel aan gesprekken als je daartoe uitgenodigd wordt
  - › je antwoordt meestal aarzelend op gestelde vragen
- 2 *je kan een boodschap duidelijk overbrengen(=norm)*
  - › je spreekt goed verstaanbaar en je articuleert duidelijk
  - › je kan een onderwerp of probleem ter sprake brengen
  - › je vraagt om verheldering als je je gesprekspartner niet goed begrijpt
3. *je kan een 'efficiënt' gesprek voeren*
  - › je richt je duidelijk naar je gesprekspartner en je hebt oogcontact
  - › je let op je lichaamstaal
  - › je kan de kern van de zaak helder weergeven
4. *je kan je manier van communiceren aanpassen aan de situatie en aan je gesprekspartner*
  - › je weet dat de manier waarop je communiceert invloed kan hebben op anderen
  - › je kan je gesprektempo aanpassen
  - › je kan je woordenschat aanpassen

(14)

je kan een mondelinge boodschap zodanig overbrengen dat het publiek, voor wie de boodschap



# Aandacht hebben voor **Persoonlijk voorkomen:** lichamelijke hygiëne, kledij, gedrag en taal *voor·ko·men, het ~*

**Definitie** je kan in verschillende situaties een sterke en geloofwaardige eerste indruk maken en die ook behouden

## Indicatoren

- je beseft dat je een goede indruk moet maken en je volgt de richtlijnen op*
  - › je respecteert de dagelijkse lichaamshygiëne
  - › je draagt proper gewassen kledij
  - › je bent beleefd
  - › je hebt een verzorgde lichaamshouding
- je weet in de meeste gevallen hoe je voorkomen moet zijn (= norm)*
  - › je draagt consequent de verwachte (werk)kledij
  - › je gaat zorgzaam om met je leef- en werkomgeving
  - › je zorgt spontaan voor een goed voorkomen ook als je vrienden of collega's dit niet doen
- je wil steeds een goede indruk maken en je wil hierin geen fouten maken*
  - › je licht je vooraf zorgvuldig in over het gewenste voorkomen en je zorgt dat je steeds in orde bent je let steeds op je kledij, houding en taal, zeker als je de eerste keer ergens komt maar ook in vertrouwde omgevingen
  - › je straalt interesse en enthousiasme uit
- je past je voorkomen automatisch aan aan verschillende omstandigheden*
  - › je stimuleert door je voorkomen ook anderen
  - › je wijst anderen om mogelijke gevolgen wanneer hun voorkomen niet gepast is

je kan in verschillende  
situaties een sterke en  
geloofwaardige eerste indruk

# Stressbestendig zijn *stress·be·sten·dig (-heid)*

**Definitie** je blijft onder zware druk, bij tegenslagen of kritiek en in of na moeilijke situaties efficiënt functioneren

## Indicatoren

1 *je voelt de gevolgen van stress aan*

- › je kan zeggen wat de oorzaak van een concrete stresssituatie is
- › je durft je gevoelens van verdriet of boosheid te tonen
- › je maakt gebruik van de aangeboden gelegenheid om "af te koelen"
- › je presteert minder goed door gebrek aan logica in je handelingswijze(n)

2 *je kan de gevolgen van stress kanaliseren (=norm)*

- › je kan omgaan met je gevoelens van verdriet of boosheid
- › je kan dagelijkse activiteiten, na een regelmatig voorkomende stresssituatie, aanvatten of hervatten volgens de gangbare werkwijze
- › je reageert rustig op onaangename opmerkingen en/of gebeurtenissen
- › je hebt hulp nodig van je (direct)leidinggevende om de gangbare werkwijze verder te zetten in een onbekende (nieuwe) stresssituatie

3 *je houdt het hoofd koel in stresssituaties*

(16)

- › je kan mogelijke oorzaken van stress benoemen
- › je blijft efficiënt functioneren
- › je relativeert stresssituaties
- › je doet enkel beroep op je (direct)leidinggevende als je nood hebt aan een klankbord in stresssituaties

4 *je schat stresssituaties tijdig in en je gaat er op gepaste manier mee om*

- › je weet op voorhand wanneer een stresssituatie zich kan voordoen, je kunt de gevolgen ervan inschatten en handelt er naar
- › je doet concrete voorstellen om een stresssituatie onder controle te houden
- › je straalt, door je algemene houding, rust uit
- › je helpt anderen, bij stresssituaties, om hun activiteiten (terug) op te nemen volgens de gangbare werkwijze

je blijft onder zware druk,  
bij tegenslagen of kritiek en  
in, of na moeilijke situaties

# Verantwoordelijkheidszin hebben

ver-ant-woor-de-lijk-heids-zin, de ~ (m.)

**Definitie** je volgt de algemeen geldende (leef)regels

## Indicatoren

- 1 *je weet dat er (leef)regels zijn*
  - › je weet wanneer je bepaalde (leef)regels niet opvolgt
  - › je kan het niet opvolgen van (leef)regels toegeven als je er op aangesproken wordt
- 2 *je weet waarom er (leef)regels zijn*
  - › je vraagt welk gedrag van jou verlangd wordt
  - › je vraagt waarom bepaald gedrag van jou verlangd wordt. Je weet hierbij welke (leef)regels je mag/kan in vraag stellen en welke niet.
- 3 *je handelt naar de algemeen geldende (leef)regels en je kan de gevolgen van het niet-naleven ervan realistisch inschatten (=norm)*
  - › je respecteert de (leef)regels maar als het misloopt, aanvaard je de gevolgen
  - › je kan de mogelijke gevolgen van het negeren van de (leef)regels, voor jezelf en anderen, uitleggen
- 4 *je wijst anderen op de algemeen geldende (leef)regels*
  - › je moedigt anderen aan om de (leef)regels te respecteren
  - › je reageert op ongewenst gedrag van anderen

(17)

je volgt de algemeen geldende  
(leef)regels

# Zelfinzicht hebben

*zelf·in·zicht, het ~ (o.)*

## Definitie

je kan jezelf zodanig inschatten en beoordelen dat je zelfbeeld overeenstemt met de werkelijkheid

## Indicatoren

- 1 *je kent de positieve en de negatieve eigenschappen van jezelf*
  - › je kan je talenten en je aandachtspunten benoemen
  - › je kiest voor de taken en opdrachten waarvan je zeker bent dat je ze goed kunt uitvoeren
  - › je weigert taken en opdrachten uit te voeren waarvan je zeker bent dat je er niet goed in bent. Je geeft geen uitleg over je weigering
- 2 *je aanvaardt je positieve en negatieve eigenschappen en je deelt ze mee aan de mensen met wie je werkt (=norm)*
  - › je durft zeggen wat je niet (goed) onder de knie hebt
  - › je kan onder woorden brengen wat je goed onder de knie hebt
  - › je wordt niet boos bij opmerkingen over je negatieve eigenschappen
- 3 *je werkt voortdurend aan je positieve en minder positieve eigenschappen*
  - › je reageert positief op hulp en opbouwende kritiek,
  - › je zoekt zelf naar werkwijzen om minder positieve eigenschappen te verbeteren
  - › je gaat in op voorstellen van anderen om je negatieve eigenschappen te verbeteren
- 4 *je kan de impact van je persoonlijkheid op je omgeving realistisch inschatten en je kan daarmee omgaan*
  - › je houdt, in concrete situaties, rekening met je eigen persoonlijkheid en je communiceert hierover met de anderen
  - › je zoekt actief naar situaties, taken en opdrachten waardoor je nieuwe dingen kan leren
  - › je gaat actief op zoek naar middelen om je eigenschappen te veranderen bvb. door bijscholing, opleiding en engagementen in het verenigingsleven

(18)

je kan jezelf zodanig inschatten en beoordelen dat je zelfbeeld overeenstemt met

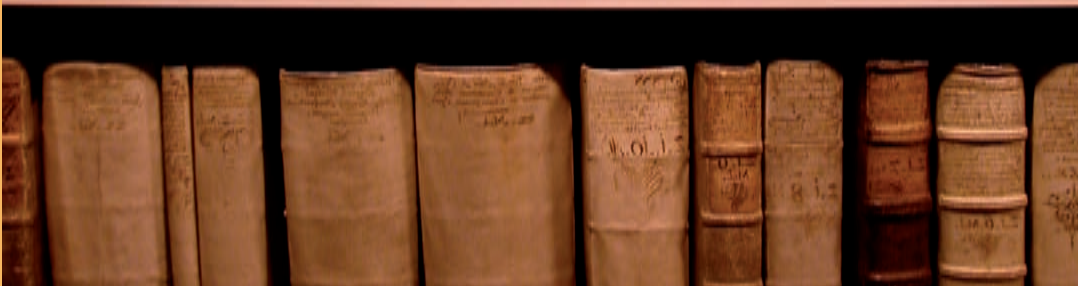
## 5. Leervermogen

Leervermogen is het potentieel van iemand om bij te leren. Dit proces van bijleren is een interactie tussen enerzijds een aantal persoonlijke kenmerken en anderzijds de omgeving van de persoon. Onder de persoonlijke kenmerken verstaan wij een aantal capaciteiten om te kunnen bijleren én de motivatie om te willen leren. Onder de omgeving verstaan we alle omgevingsfactoren van het individu die zijn leren faciliteert dan wel belemmert.

Om het leervermogen van een individu beschrijvend in kaart te brengen, werden er drie vragenlijsten en een gedragsproef ontwikkeld. Omdat deze rapportage bij voorkeur geïntegreerd wordt in het Competentie CV, hebben we geopteerd om deze competenties niet uit te werken naar niveaus en indicatoren.

(20)





**'NAPOLEON revised' is een project van RESOC Kempen en haar partners:**

VOKA Kamer van Koophandel Kempen, Katholieke Hogeschool Kempen, IPV, ABVV, ACV, Cirkant zvw, Kempense Centra voor Deeltijds Onderwijs (Balen, Geel, Herentals en Noorderkempen).



**Met de financiële steun van:** ESF, Hefboomkrediet en IPV



**EQUAL**

ESF: bijdrage tot de ontwikkeling van de werkgelegenheid door het bevorderen van inzetbaarheid, ondernemerschap, aanpasbaarheid en gelijke kansen, en door het investeren in menselijke hulpbronnen.