



**Frank Segers**

## **DE LEIDERSCHAPSTOOLKIT**

---

*Voor teamleiders die écht het verschil willen maken*



**MEER INFORMATIE**  
[www.franksegers.be](http://www.franksegers.be)  
[info@franksegers.be](mailto:info@franksegers.be)

***"INTENTIE BETEKENT NIETS, ACTIE ALLES"***

# Waarom dit praktische boekje?

---

Sterk leiderschap draait niet om harder werken, maar om mensen in beweging te krijgen. Dit pocketboekje helpt je om elke dag je medewerkers en collega's te inspireren door duidelijker te communiceren, je team te begeleiden en zo te groeien richting zelfsturend team.

**Want dat is het doel: teamleden die verantwoordelijkheid opnemen, elkaar versterken en initiatief durven nemen.**

## **Resultaat:**

- Meer verbinding.
- Meer initiatief.
- Meer motivatie.
- Meer welzijn

**Dit pocketboek is geen theorie om in je kast te laten verstoffen.**

Het geeft je praktische tools waarmee je na onze coaching meteen aan de slag kan. Elke dag een kleine actie, elke dag meer leiderschap: sterker worden in samenwerking, sterker in je rol, ...sterker als mens.





## EMOTIONELE INTELLIGENTIE

Emotioneel intelligent leiderschap draait om één ding: jezelf én anderen écht doorgronden. Je voelt sneller wat er in jou beweegt, welke situaties je triggeren en wat jij vaak zonder het te beseffen uitstraalt. Als je je emotionele intelligentie versterkt merk je dat ook meteen in je samenwerking met je teamleden: meer geloofwaardigheid, meer vertrouwen, sterkere samenwerking. Wil je jezelf nog verder verfijnen? Dan heb je mijn boek 'Emotioneel Intelligent Leiderschap.' En voor wie echt all-in wil gaan: de online training, waarin je de onderstaande zes kernkwaliteiten praktisch kan toepassen om je impact op jezelf en anderen te versterken.

### 1. Zelfbewustzijn

*Je kent je patronen en ziet je blinde vlekken.  
Je begrijpt wat je uitstraalt en waarom.*

### 2. Zelfbeheersing

*Je bewaart rust en reageert bewust.  
Je laat je niet leiden door impuls of stress.*

### 3. Motivatie

*Je weet waarvoor je gaat en houdt koers.  
Je geeft richting en energie aan jezelf en anderen.*

### 4. Zelfvertrouwen

*Je gelooft in je eigen kunnen en durft beslissen.  
Je straalt zekerheid uit, wat vertrouwen creëert.*

### 5. Empathie

*Je voelt wat anderen nodig hebben en luistert echt.  
Je bouwt verbinding door aandacht en begrip.*

### 6. Sociale vaardigheden

*Je communiceert helder en bouwt sterke relaties.  
Je brengt mensen in beweging zonder druk.*



### Kernboodschappen

- Leiderschap start bij hoe jij in elkaar zit.
- Denk na voor je reageert.
- Rust uitstralen bepaalt je impact.





## COMMUNICATIE

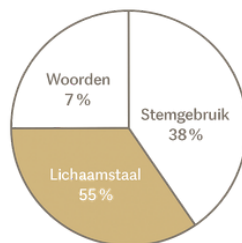
Communicatie is meer dan woorden. Het is hoe je overkomt, hoe goed je luistert en hoe scherp je aanvoelt wat er écht onder de oppervlakte speelt. Inspirerende leiders sturen niet alleen hun boodschap, maar ook hun energie, hun houding en hun aanwezigheid. En dat maakt het verschil: jouw communicatie bepaalt of mensen afhaken... of volledig mee zijn.

### De cirkel van Mehrabian

Wat je zegt is maar een klein stukje van je impact.

- 7% = woorden (wat je letterlijk zegt)
- 38% = stem (toon, tempo, energie)
- 55% = lichaamstaal (houding, mimiek, blik)

Mehrabian-cirkel



### De boodschap:

Mensen geloven je vooral door hoe je iets zegt, en hoe je toont dat je iets zegt!

### Verbale communicatie

Goede vragen sturen het gesprek, brengen duidelijkheid en voorkomen misverstanden.

### Non-verbale communicatie

Je houding, blik, afstand tot iemand, je stem en tempo vertellen het echte verhaal.

### Actief luisteren

Indianen gebruikten vroeger een "praatstok". Wie de stok vasthad, sprak, de anderen luisterden.

### Kernboodschappen

- Jij bent de boodschap, niet alleen je woorden.
- Goede vragen sturen gesprekken vooruit.
- Actief luisteren bouwt vertrouwen en rust.
- Je non-verbale communicatie bepaalt je geloofwaardigheid.





## VERBALE COMMUNICATIE

Verbale communicatie gaat niet over veel praten, maar over scherp en doelgericht spreken. Een goede vraagstelling geeft je gesprekken duidelijk richting, brengt helderheid en zet anderen effectief in beweging.

### Waarom vragen stellen zo krachtig is

- Je krijgt sneller het echte verhaal boven.
- Je voorkomt aannames en misverstanden.
- Je versterkt initiatief bij je medewerker.
- Je neemt de leiding zonder te pushen.

### Doelgericht vragen stellen

“Waarom?” is zelden genoeg.

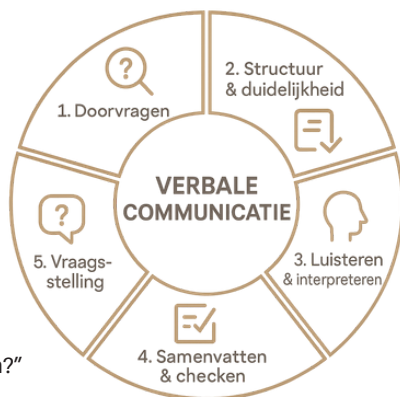
Sterke leiders gaan één of twee lagen dieper met:

“Wat bedoel je precies?”, “Hoe zie je dat concreet?”,

“Wat is volgens jou de volgende stap?”

### Doorvragen: voorbeelden

1. “Wat is volgens jou hier de kern van het probleem?”
2. “Wat heb jij nodig om dit op te lossen?”
3. “Welke opties zie je zelf?” Vertel meer
4. “Wat wordt nu jouw eerstvolgende stap?”
5. “Hoe zal ik merken dat dit opgelost is?”



### Kernboodschappen

- Goede vragen sturen meer dan goede antwoorden.
- Doorvragen voorkomt misverstanden.
- Hoe duidelijker je vraag, hoe sterker je leiderschap.





## NON-VERBALE COMMUNICATIE

Non-verbale communicatie bepaalt hoe je boodschap écht binnenkomt. Mensen voelen je houding, blik, toon en energie nog vóór ze je woorden verwerken. Als leider maak je dus eerst impact met je aanwezigheid, dan pas met je inhoud. Rustige lichaamstaal, een kalme stem en open mimiek zorgen voor vertrouwen. Spanning, twijfel of irritatie wordt net zo snel doorprikt.

### De belangrijkste non-verbale elementen

1. Houding open, recht, ontspannen, rustig ademen.
2. Blik kalm en gericht met niet dwingend oogcontact.
3. Intonatie, tempo & ritme: Je toon bepaalt de emotie.
4. Mimiek: Je gezicht communiceert continu mee.
5. Energie : Je "uitstraling" vult de ruimte.

### Zelfvertrouwen uitstralen

- Sta recht, rustig en open in +2CM.
- Praat helder en in een rustig tempo.
- Kijk mensen aan zonder te forceren.



### Kernboodschappen

- Je lichaam spreekt vóór je woorden.
- Toon en tempo bepalen je geloofwaardigheid.
- Rustige energie geeft richting en veiligheid.





## FEEDBACK GEVEN

### Feedback geven

Goede feedback vertrekt niet vanuit kritiek, maar vanuit duidelijkheid en samenwerking. Het SAMEN-model helpt je om gesprekken rustig, concreet en verbindend te houden. Je begint met het signaal: wat je zag of hoorde, zonder oordeel. Daarna benoem je het aandachtspunt: waar het is misgelopen of wat beter kan.

Je maakt meteen duidelijk welke meerwaarde een aanpassing oplevert voor de persoon zelf, het team of de klant. Vervolgens vraag je naar de eigen kijk van de medewerker, zodat het gesprek tweerichtingsverkeer blijft en geen monoloog wordt. Je rondt altijd af met de next step: een duidelijke afspraak waar jullie beiden achter staan. Kort, eerlijk en samen vooruit. Dat is de essentie van sterke feedback.

### Maak gebruik van het SAMEN-model:

**S - Signaal:** Dit is wat ik zag/hoorde/vaststelde.

**A - Aandachtspunt:** Wat loopt moeilijk? Waarom?

**M - Meerwaarde:** Wat heb je eraan als je dit versterkt?

**E - Eigen kijk:** Hoe zie jij dit? Welke actie zie jij?

**N - Next step:** Wat is onze volgende stap?

**SAMEN = feedback zonder strijd, mét verbinding.**

### **Kernboodschappen**

- Luister actief zonder je te verdedigen.
- Stel vragen: "Wat kan ik volgens jou beter doen?"
- Benoem wat je meeneemt en zeg "Dank u".





## IEMAND IETS AANLEREN

Iemand iets aanleren is meer dan alleen iets uitleggen. Als mentor maak je het proces eenvoudig, je doet het duidelijk voor en je laat het stap voor stap inoefenen. Mensen leren sneller wanneer ze exact weten wat ze moeten doen, waarom het belangrijk is en wanneer jij actief observeert, gericht bijstuurt aan de hand van duidelijke feedback.

### De 3-stappen aanpak

#### 1. Voordoen

Laat zien hoe het moet.  
Rustig, duidelijk en in kleine stappen.  
Vraag wat hij gezien heeft in zijn eigen woorden

#### 2. Doe het samen

Laat de medewerker het zelf proberen en uitvoeren.  
Jij observeert en wacht tot de taak uitgevoerd is met je feedback.

#### 3. Laat de medewerker het een aantal keer zelf doen

De medewerker voert de taak zelfstandig uit.  
Wederzijdse feedback na enkele toepassingen van de taak.  
Toon vertrouwen!



### Kernboodschappen

- Hou het simpel: één instructie tegelijk.
- Vraag: "Wat heb je nu begrepen?" i.p.v. zelf te blijven praten.
- Herhaal kort de volgende stap zodat er geen twijfel blijft.





## COACHING

Coachen is het ontwikkelen van mensen door vragen te stellen, mee te denken en verantwoordelijkheid bij de medewerker te laten. Geen oplossingen geven, maar helderheid creëren zodat iemand zélf vooruit kan. Teamleiders coachen om het initiatief, zelfvertrouwen en maturiteit van hun medewerkers / collega's te versterken.

### De kern van coachend leiderschap

#### 1. Richting geven

Wat is het doel?

Waar gaan we naartoe?

#### 2. Denken activeren

Niet uitleggen, maar bevragen:

"Hoe zie jij dit?" - "Welke opties heb je?"

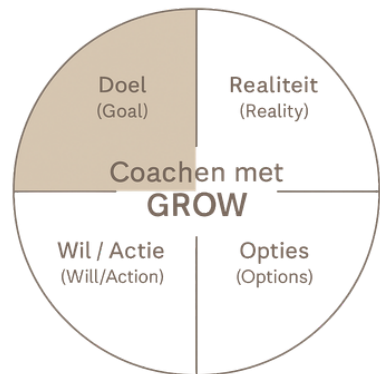
#### 3. Eigenaarschap versterken

Laat de medewerker de volgende stap bepalen.

Jij bewaakt de kwaliteit, niet de uitvoering.

### Korte coachingvragen die altijd werken

- "Wat is volgens jou de kern van dit probleem?"
- "Welke opties zie je zelf?"
- "Wat heb jij nodig om dit op te lossen?"
- "Wat zou je morgen al kunnen doen?"
- "Welke stap ga je écht nemen?"



### Kernboodschappen

- Oplossingen geven = controle houden.
- Vragen stellen = bewust maken en groei creëren.
- Coaching maakt mensen sterker, niet afhankelijker.





## DELEGEREN

Delegeren is geen werk doorschuiven, maar verantwoordelijkheid laten groeien. Je geeft een taak aan iemand die er de goesting, kennis en vaardigheid voor heeft. Zo vergroot je de kans op succes en bouw je automatisch zelfvertrouwen op. Effectieve leiders kiezen bewust wát ze delegeren en aan wie maar nooit zomaar.

### Voor je delegeert: breng in kaart

Wat wil je in de toekomst zelf minder doen?

Welke taken passen beter bij je medewerkers dan bij jou?

Door dit vooraf helder te make creëer je duidelijkheid..

### De 3 vaste bouwstenen van goed delegeren

#### 1. Duidelijkheid

Wat moet er gebeuren, tegen wanneer en met welk resultaat?

Hoe concreter je start, hoe minder misverstanden.

#### 2. Vertrouwen

Geef ruimte om het zelf te doen.

Geen micromanagement, wél bereikbaarheid en korte opvolging.

#### 3. Opvolging

Korte check-in: "Waar sta je? Wat lukt goed? Wat heb je nog nodig?"

Zo hou je richting zonder het zelf over te nemen.



### Kernboodschappen

- Delegeer aan mensen die de taak aankunnen én willen.
- Delegeer het resultaat, niet elke stap (= micro-management).
- Laat mensen groeien door te doen, niet alleen door te kijken.
- Overleg en terugkoppeling bij twijfel blijft zeer belangrijk.



## TOT SLOT

*Er was eens een jonge houthakker die elke dag zijn best deed om sneller en harder te werken dan de rest. Hij maaide erop los, zonder pauzes, zonder te kijken naar zijn techniek. Toch leek zijn stapel hout steeds kleiner dan die van de oudere houthakker naast hem.*

### **Gefrustreerd vroeg hij op een dag:**

*“Hoe kan dat? Ik werk harder dan jij.”*

*De oude houthakker glimlachte en zei:*

*“Jij hakt. Ik slijp.”*

*De jonge houthakker had het niet gezien, maar de oudere man nam na elk uur hakken één minuut pauze om zijn bijl te slijpen. Niet om trager te werken, maar om slimmer, rustiger en gericht te blijven.*

### **Wat dit met leiderschap te maken heeft?**

*Leiders die blijven “hakken” zonder stil te staan, worden moe, prikkelbaar en verliezen hun impact. Leiders die regelmatig hun bijl slijpen, hun communicatie, hun zelfinzicht, hun manier van delegeren en hun gesprekken met mensen groeien sneller, maken minder fouten en houden hun energie langer vast.*

*Impact komt niet van harder duwen,  
maar van bewust werken aan wie je bent  
en hoe je met mensen omgaat.*

### **Tot slot**

*Gebruik deze reminders wanneer de druk stijgt, de tijd kort is en je reflex sneller wordt dan je bewustzijn.*

### **Dit pocketboekje is geen vage theorie, maar een kompas om te gebruiken na onze coaching.**

*Een klein hulpmiddel om jezelf scherper te houden  
zodat jij, net als de ervaren houthakker, rustig, helder  
en met steeds meer impact kunt blijven leiden.*





Frank Segers is een KMO-coach met een passie voor het laten groeien van mensen, teams en organisaties.

Met meer dan 40 jaar bedrijfservaring en 25 jaar in training en coaching begeleidt hij ondernemers en teamleiders richting meer structuur, communicatie, sterker leiderschap en uiteindelijk zelfsturende teams en organisaties.

Zijn no-nonsense aanpak, scherpe inzichten en warme stijl maken van hem een sparringpartner voor wie écht wil groeien als mens en natuurlijk leider.

Tevens is hij auteur van 2 bestselling boeken:

- Impact (2010)
- Emotioneel intelligent leiderschap (2025)

*“Wie morgen betere resultaten wil, moet vandaag anders denken en anders handelen. Groeien doe je alleen door acties te zetten buiten je comfortzone, het is daar waar je vooruitgang en groei begint.”*

**MEER INFORMATIE**

**[www.franksegers.be](http://www.franksegers.be)**

**[info@franksegers.be](mailto:info@franksegers.be)**