



Even landen,
hoe zit je
erbij?

1

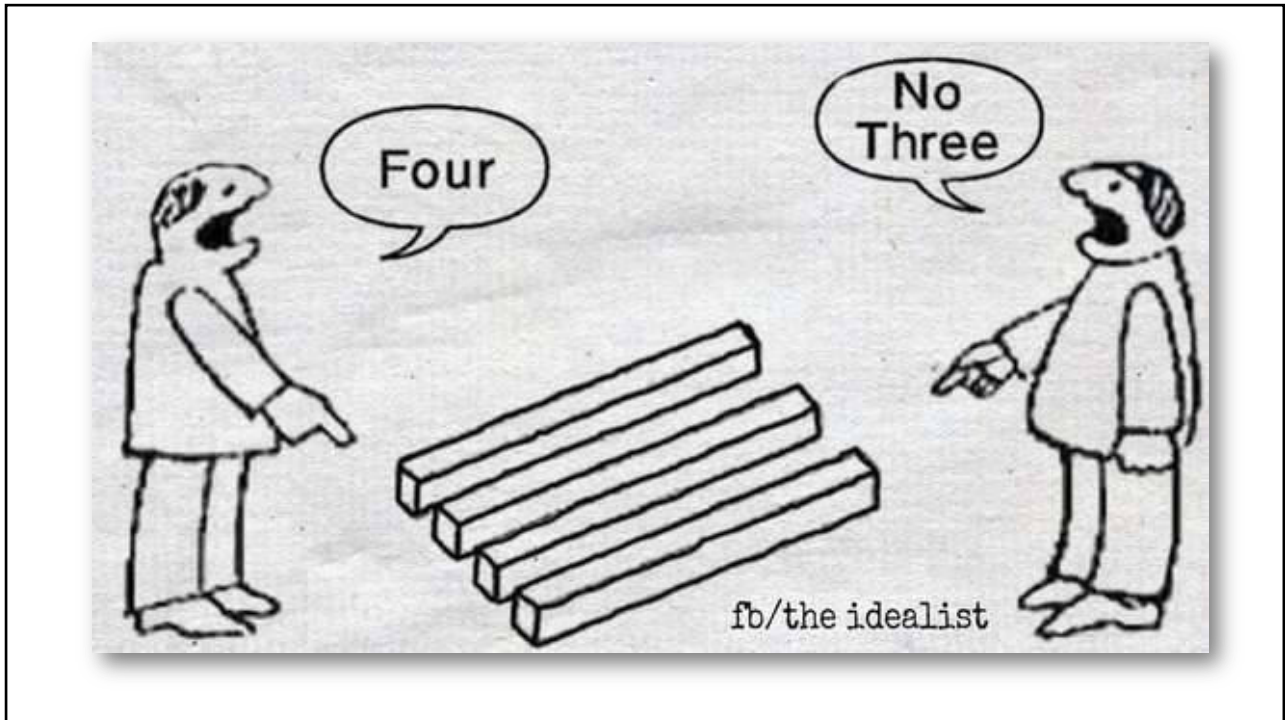
Faciliteren met impact: Soepel omgaan met lastige situaties



Maurice van Hoek &
Titia van der Ploeg



2



3

A menu card on a clipboard with a black background and gold text. The card is titled "MENÜ" and "Programma menu a la carte". Below the title, it says "Werken met eigen cases, Tussendoor: schatgraven". To the right of the clipboard is a list of topics. The background of the slide is decorated with various spices and herbs, including a bowl of mixed peppercorns, green leaves, and cinnamon sticks.

- Introductie en landen
- Werkwijze en spelregels
- Knap lastig!
- Optie 1: Ongewild lastig gedrag
- Optie 2: Typen mensen
- Optie 3: Fasen in het team
- Optie 4: Omgaan met weerstand
- Slot

4

Bekend met Webex?

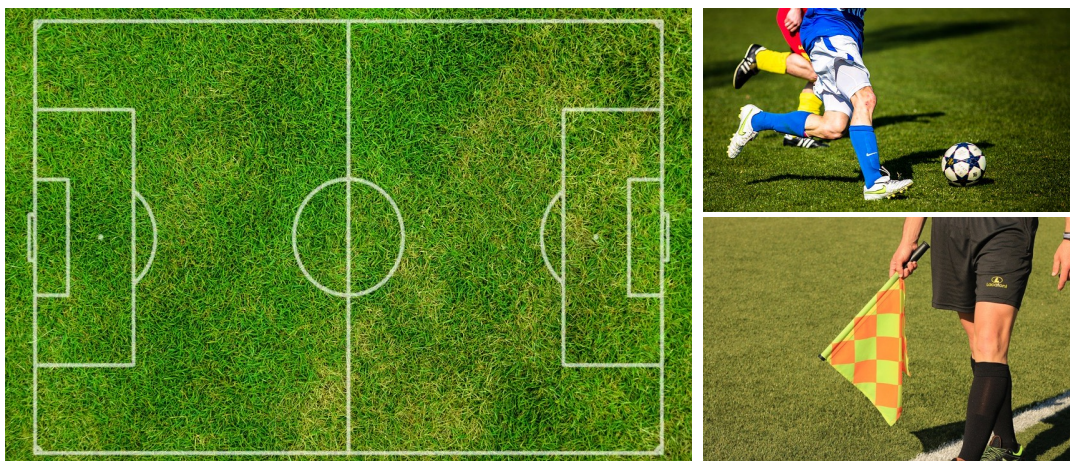


We gaan werken met:

- Beeld: spreken met elkaar, hand opsteken **en via box 'participants'**
- Chatfunctie, doorgeven 'beurt' via box deelnemers
- Scherm delen
- Casuïstiek
- ~~Break-out rooms~~
die kunnen wel in zoom

5

Spelregels bepalen



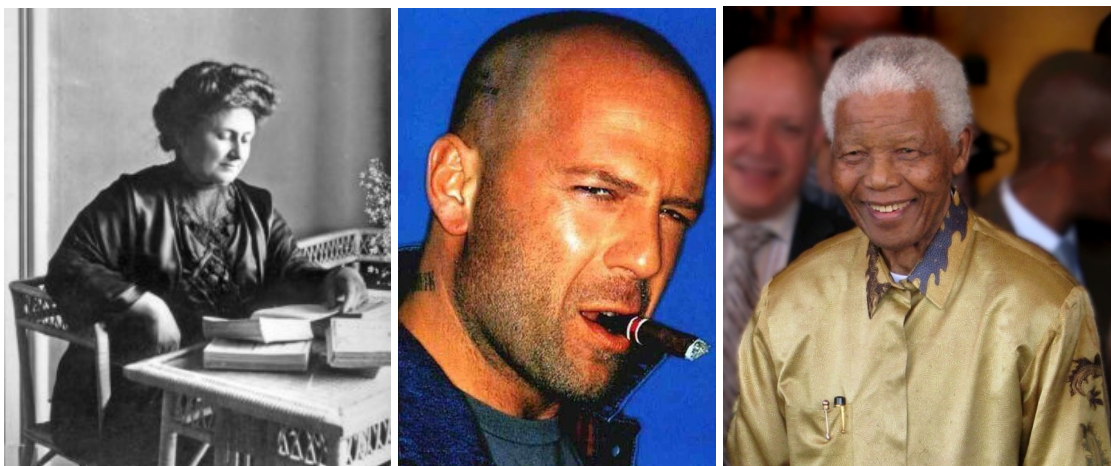
6

Voorstellen Maurice



7

Voorstellen Titia



8

Kennismaking

- Wie ben je, wat doe je? (twee zinnen)
- Kies twee dieren: 1) wanneer je op je best bent, 2) in conflictsituatie



- Regenworm, egel, ezel, slak, slang, konijn, papegaai. Alles kan

9

Knap lastig!



10



11

Lastige situaties

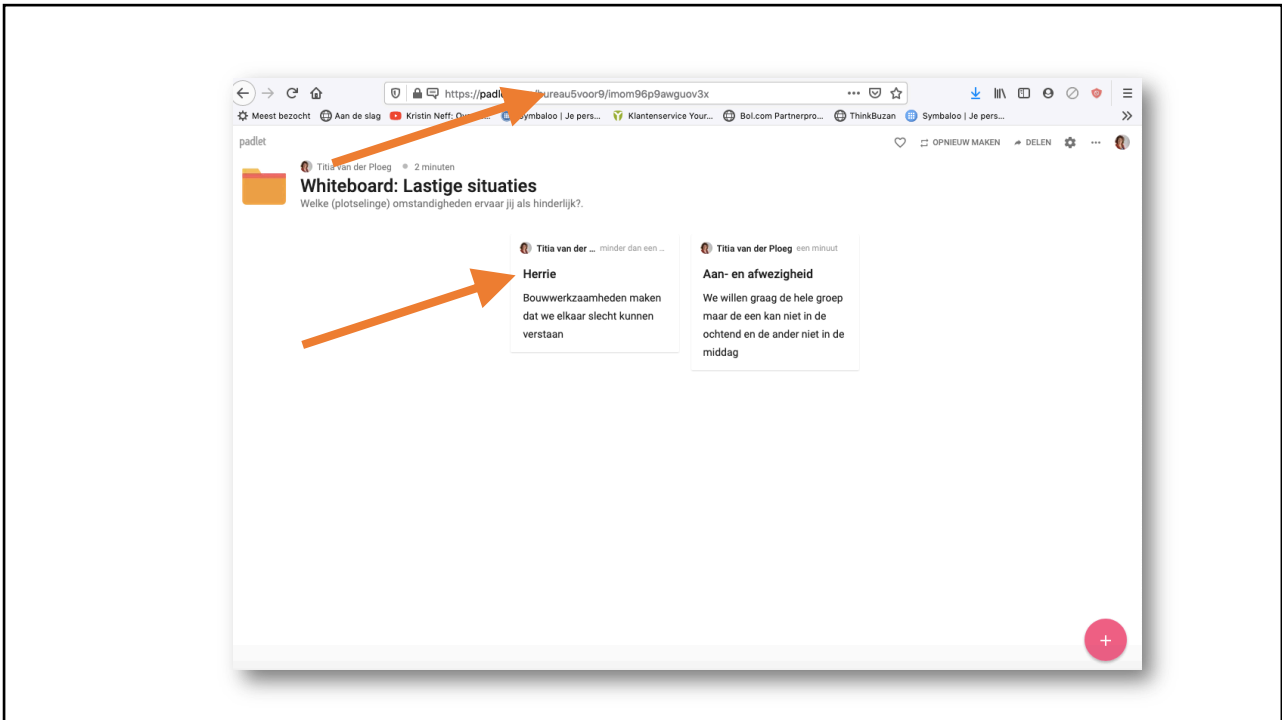
Ga naar padlet en geef aan welke **omstandigheden** kunnen leiden tot lastige situaties.

<https://padlet.com/bureau5voor9/imom96p9awguov3x>

Voorbeeld van vandaag: de groep is niet de hele dag compleet. Hoe daar mee om te gaan?

12

Faciliteren met IMPACT, Soepel omgaan met lastige situaties




13

In 5 stappen greep op de situatie



14



Laat iedereen staan achter zijn/haar computer. Eén persoon stelt een vraag die begint met: wie van jullie... Beantwoord je de vraag met 'ja' dan loop je een rondje om je stoel. Laat iedereen tijdens deze werkvorm een vraag bedenken over het onderwerp van de online vergadering b.v. **wie heeft zich goed voorbereid? Wie beweegt elke dag? Wie heeft er vanmorgen ontbeten? Wie vergeet de pauze vaak?**

www.huisvoorbeweging.nl

15

Schatgraven

Wat kun jij gebruiken? Wanneer?
Evt. in aangepaste vorm

- Cartoon
- Statistiek
- Dierenfoto's
- Helden
- Padlet (& Animatiepaden)



16

We gaan in de praktijk aan de slag met jullie cases, in combinatie met onze theorie

Tijdens de training is er de gelegenheid om te oefenen met een situatie uit jouw praktijk. Dit is een hele effectieve manier om te leren. Ter voorbereiding hierop wil ik je vragen één situatie te kiezen waarin je graag anderen wilt beïnvloeden en hier een toelichting op te geven.

Voor het leereffect is het het beste als je een situatie kiest:

- Die actueel is,
- Waar je echt een vraag over hebt en
- Die je wilt delen in onze trainingsgroep.

Als hulpmiddel bij de toelichting kun je de onderstaande vragen gebruiken:

- a. Wat is de situatie?
- b. Wat zou je willen bereiken in deze situatie?
- c. Wie zijn erbij betrokken?
- d. Wat zou je willen leren van het oefenen met deze situatie?
- e. Waarop wil je feedback?

17



ONGEWILD
LASTIG
GEDRAG

18

Ongewild lastig gedrag



- Andere taal
- Andere cultuur
- Andere generatie
- Andere hersenen

19

Drie maal drie is negen..

Dyslexielied

Dire maal dire si ngeen
leedr zgnit z'n egein
leid Deir mala dier is
neeng Ki sanp dti leidej
neit!

Dyscalculielied

3 maal 3 is... ehhhh...
6? ...7? ...33? ...9?
...12? Ieder zingt z'n
eigen lied Als ik dit niet
tellen kan Dan zing ik
lekker niet!

Autismelied

Drie maal drie is negen
Ik zing hier mijn eigen
lied Zing ik dan door
alles heen Dan merk ik
dat toch niet!

Aspergerlied

312 maal 3754 is
1171248
Ik maak wel mijn eigen
lied Want ik ben wel
heel erg slim Maar
mensen snap ik niet

ADHD-lied

DRIE MAAL DRIE IS
NEEEEEEGEEEEEN!!! IEDER
SCHREEUWT Z'N EIGEN LIED!!!
IK ZING DIT LIED WEL
HONDERD KEER!!! WANT
STOPPEN KAN IK NIET!!!

ADD-lied

Drie maal dr... hé, een vogel!
Zingen? ...o ja. Drie maal drie is
negen
Ieder... mooi weer buiten zeg!
Wat? O ja. Ieder zingt z'n eigen
lied
Drie maal... ehhhh... Wat deed
ik hier ook al weer?

20

10 Tips



1. **Check non verbale signalen**
2. ANNA
3. OEN
4. Toon begrip
5. Meer beeld, minder tekst
6. Extra uitleg (metafoor)
7. Bied structuur, improviseer met toelichting
8. Bied afwisseling in werkvormen
9. Blijf in contact met de groep
10. Blijf in contact met jezelf

21

10 Tips



1. Check non verbale signalen
2. **ANNA**
3. **OEN**
4. Toon begrip
5. Meer beeld, minder tekst
6. Extra uitleg (metafoor)
7. Bied structuur, improviseer met toelichting
8. Bied afwisseling in werkvormen
9. Blijf in contact met de groep
10. Blijf in contact met jezelf

22

10 Tips



1. Check non verbale signalen
2. ANNA
3. OEN
- 4. Toon begrip**
5. Meer beeld, minder tekst
6. Extra uitleg (metafoor)
7. Bied structuur, improviseer met toelichting
8. Bied afwisseling in werkvormen
9. Blijf in contact met de groep
10. Blijf in contact met jezelf

23

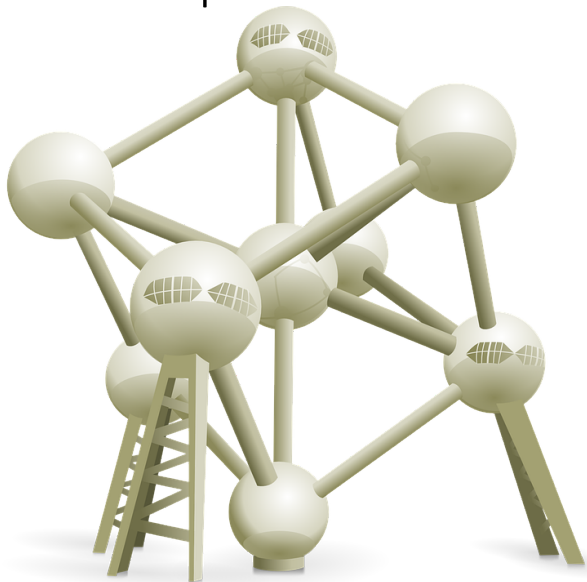
10 Tips



5. **Meer beeld, minder tekst**
6. **Extra uitleg (metafoor)**

24

10 Tips



1. Check non verbale signalen
2. ANNA
3. OEN
4. Toon begrip
5. Meer beeld, minder tekst
6. Extra uitleg (metafoor)
- 7. Bied structuur, improviseer met toelichting**
- 8. Bied afwisseling in werkvormen**
9. Blijf in contact met de groep
10. Blijf in contact met jezelf

25

10 Tips



1. Check non verbale signalen
2. ANNA
3. OEN
4. Toon begrip
5. Meer beeld, minder tekst
6. Extra uitleg (metafoor)
7. Bied structuur, improviseer met toelichting
8. Bied afwisseling in werkvormen
- 9. Blijf in contact met de ander/ de groep**
- 10. Blijf in contact met jezelf**

26

Schatgraven

Wat heb je geleerd?
Wat ga je toepassen?

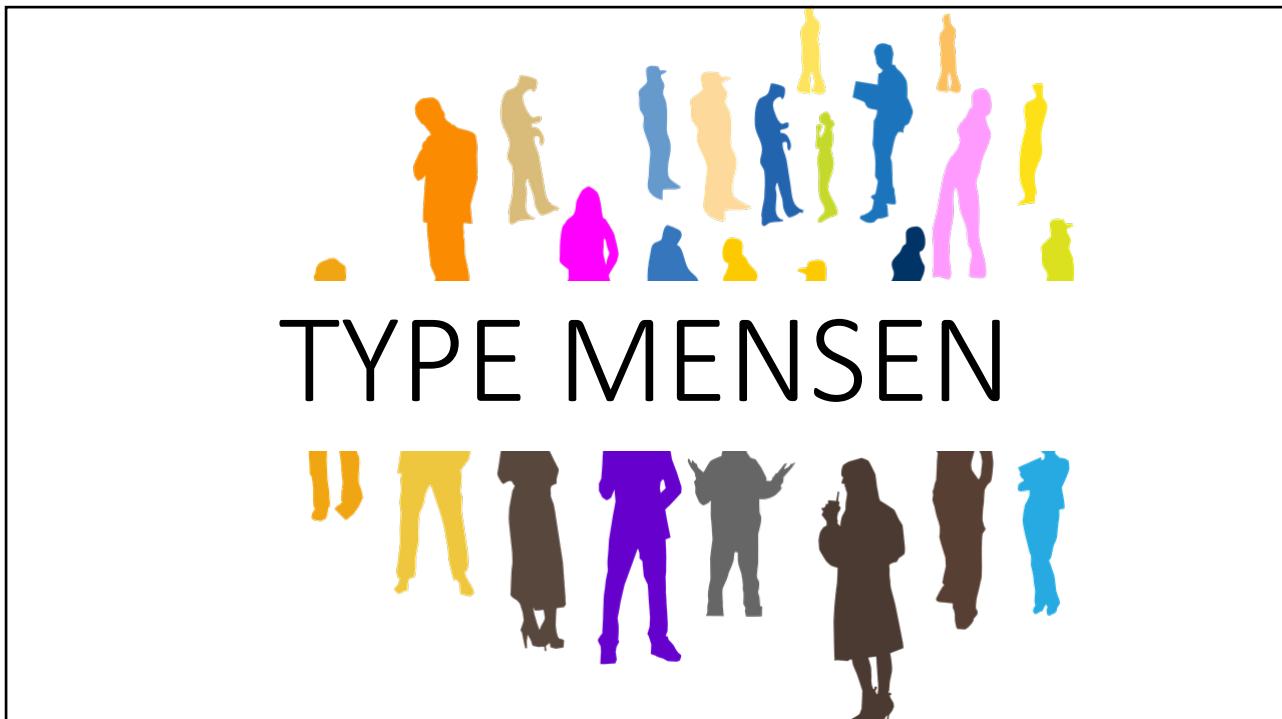


27

Lunch



28



29

Verschillende types..



- **Verschillende ervaringen, overtuigingen, drijfveren**
- Kolb: denker, doener, bezinner, beslisser
- DISC: rood, geel, groen, blauw
- RET: lovejunk. Perfectionist, rampdenker, moralist, LFT'er
- Belbin: teamrollen
- Enz.

30

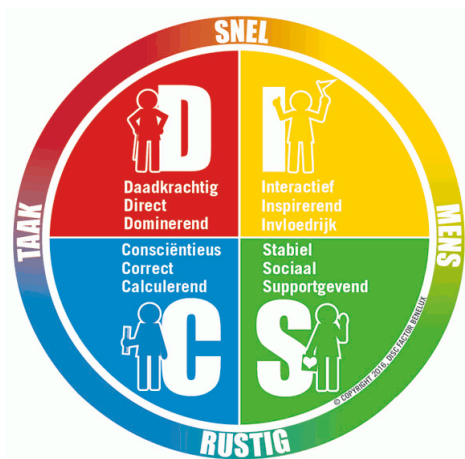
Verschillende types..



- Verschillende ervaringen, overtuigingen, drijfveren
- **Kolb: denker, doener, bezinner, besliser**
- **DISC: rood, geel, groen, blauw**
- **RET: lovejunk, Perfectionist, rampdenker, moralist, LFT'er**
- **Belbin: teamrollen**
- Enz.

31

Voorbeeld DISC



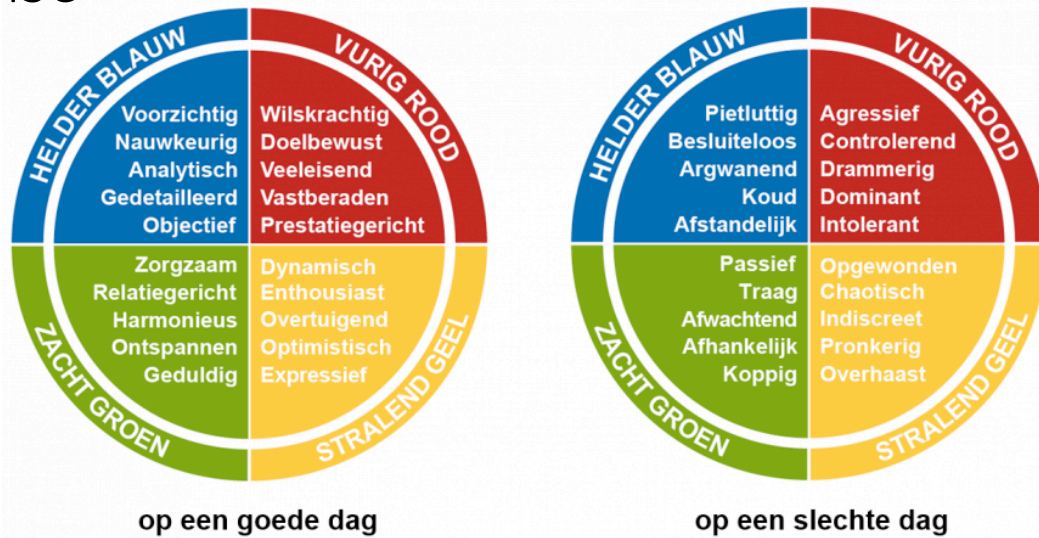
- Wat is jouw testuitslag?
- En wat betekent dit voor de samenwerking met anderen?

Titia van der Ploeg, www.5voor9.com

32

32

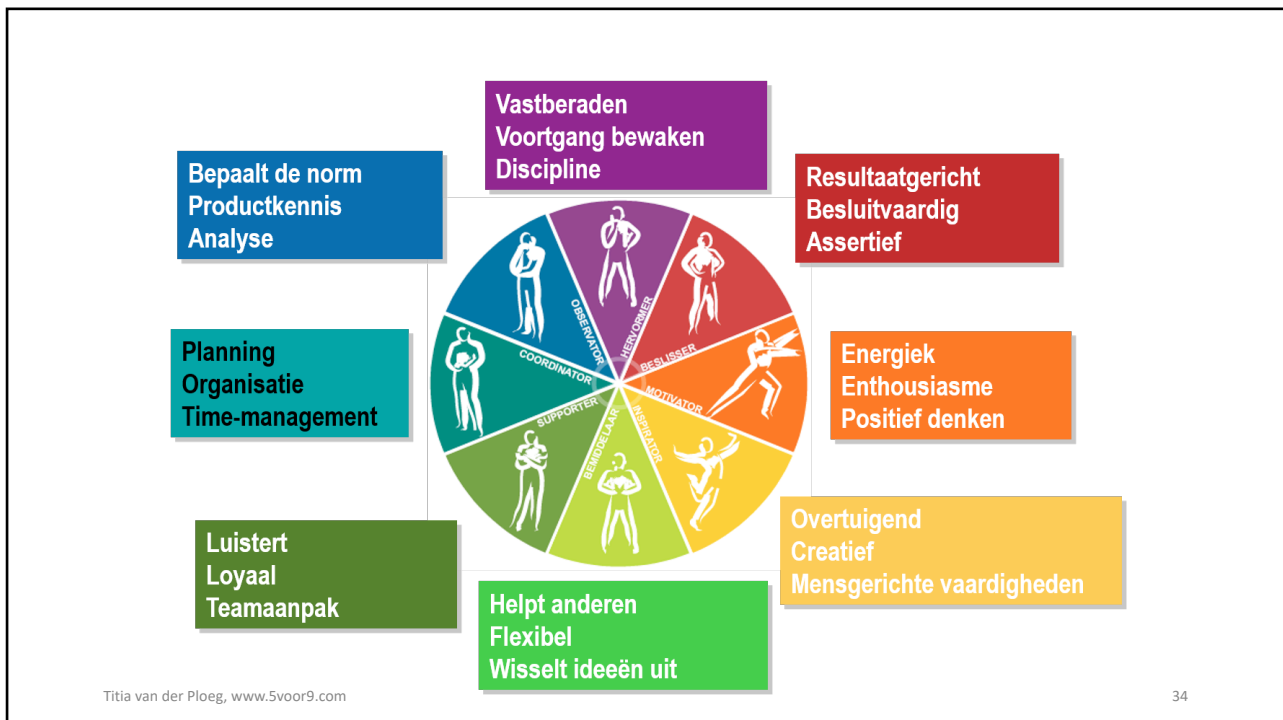
DISC



Titia van der Ploeg, www.5voor9.com

33

33



Titia van der Ploeg, www.5voor9.com

34

34

Algemene tips voor verschillende types



- Erken de verschillen
- Begrijp de verschillen
- Waardeer de verschillen
- Sluit aan en daag uit

- Vraag niet hoe het kan, maar profiteer ervan!

35

Schatgraven

Wat kun jij gebruiken? Wanneer?
Evt. in aangepaste vorm

- Welk model spreekt je aan?
- Wat past bij jou?



36

Pauze



37

De 9 teamrollen:

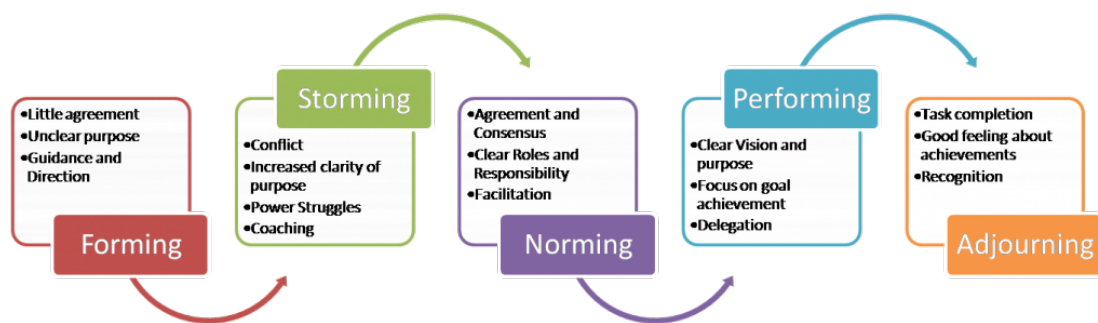


38

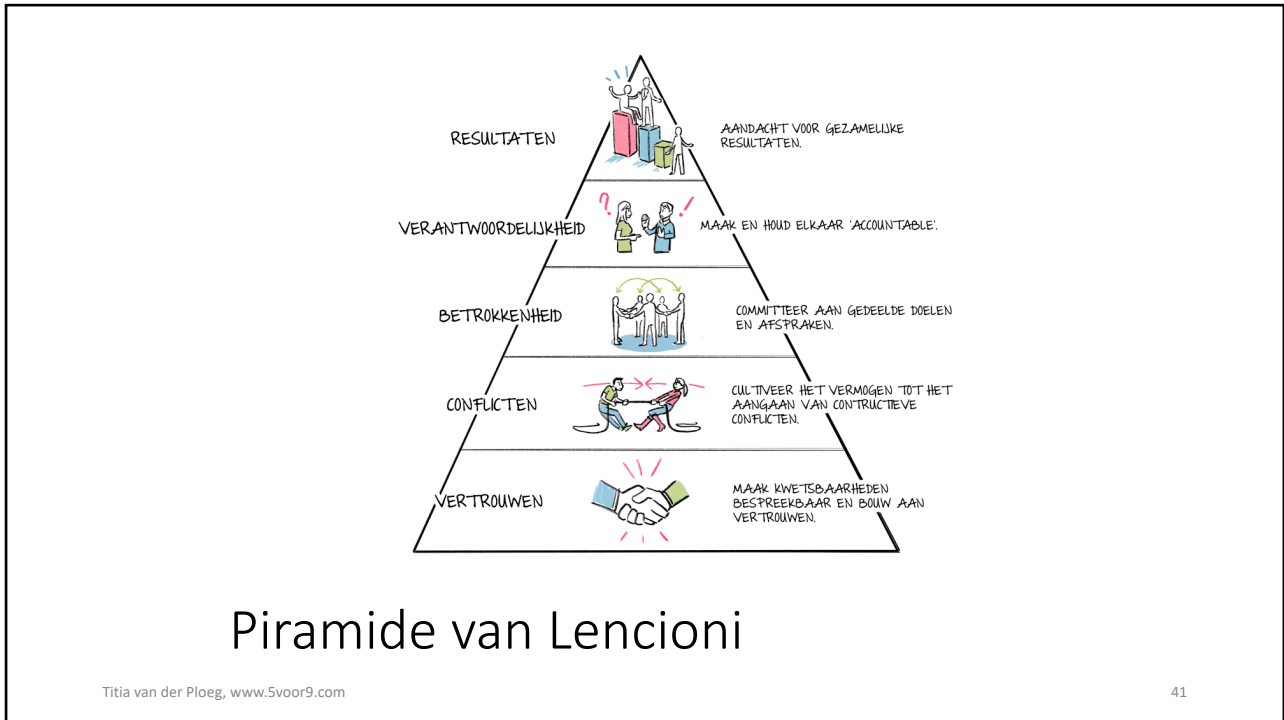


39

Fasen van teamvorming: hommeles hoort erbij



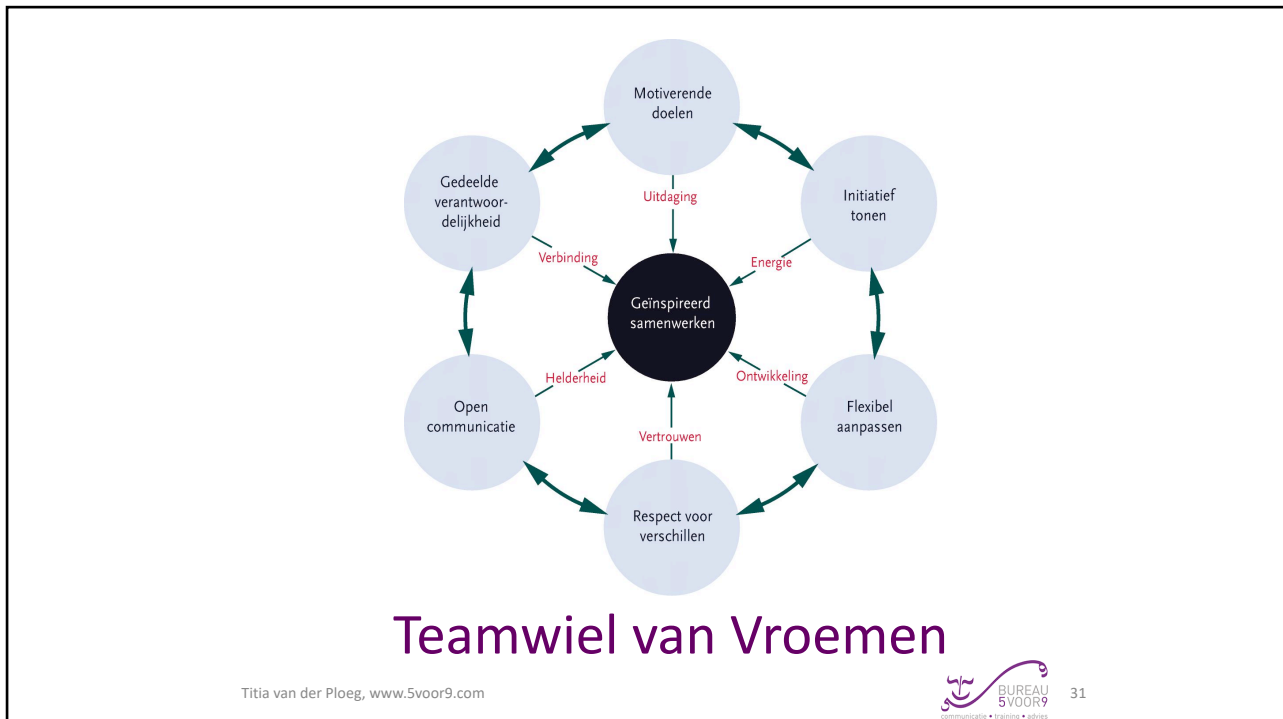
40



41



42



43

Schatgraven

Wat kun jij gebruiken? Wanneer?
Evt. in aangepaste vorm

- In welke teamvormingsfase voel jij je thuis?
- Wat is voor jou een makkelijk model?




44



45

Weerstand



- Agressie
- Degressie
- Regressie

46

Weerstand



- Agressie
- Degressie
- Regressie

47

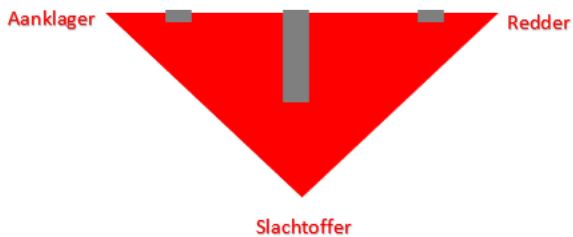
Weerstand



- Agressie
- Degressie
- Regressie

48

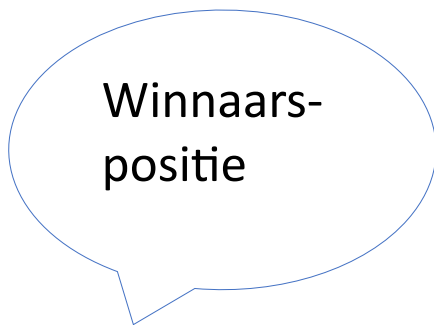
Omgaan met weerstand



- Vermijd de dramadriehoek
- Denk: ik ben oké, jij bent oké
- Gebruik de Roos van Leary
- Pas het conflicthanteringsmodel van Thomas-Killman toe
- Benut inzichten uit Transactionele Analyse
- Blijf mindful, laat jouw emoties niet de regie overnemen

49

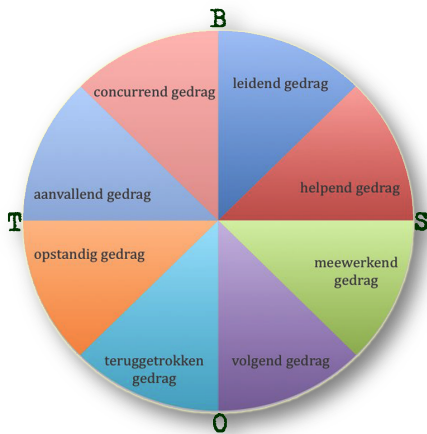
Omgaan met weerstand



- Vermijd de dramadriehoek
- Denk: ik ben oké, jij bent oké
- Gebruik de Roos van Leary
- Pas het conflicthanteringsmodel van Thomas-Killman toe
- Benut inzichten uit Transactionele Analyse
- Blijf mindful, laat jouw emoties niet de regie overnemen

50

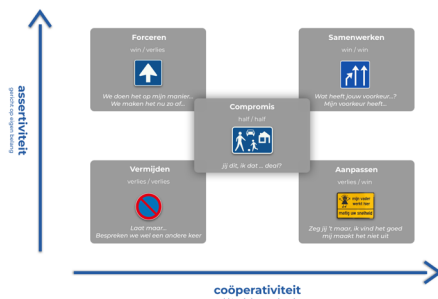
Omgaan met weerstand



- Vermijd de dramadriehoek
- Denk: ik ben oké, jij bent oké
- **Gebruik de Roos van Leary**
- Pas het conflicthanteringsmodel van Thomas-Killman toe
- Benut inzichten uit Transactionele Analyse
- Blijf mindful, laat jouw emoties niet de regie overnemen

51

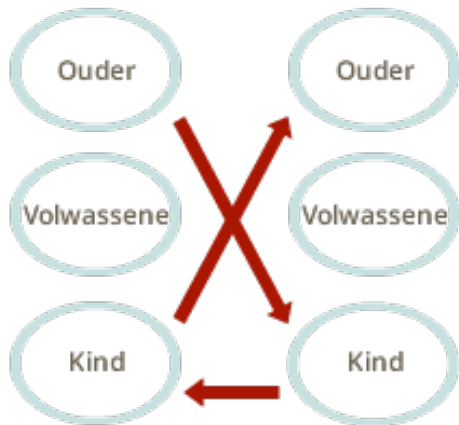
Omgaan met weerstand



- Vermijd de dramadriehoek
- Denk: ik ben oké, jij bent oké
- Gebruik de Roos van Leary
- **Pas het conflicthanteringsmodel van Thomas-Killman toe**
- Benut inzichten uit Transactionele Analyse
- Blijf mindful, laat jouw emoties niet de regie overnemen

52

Omgaan met weerstand



- Vermijd de dramadriehoek
- Denk: ik ben oké, jij bent oké
- Gebruik de Roos van Leary
- Pas het conflicthanteringsmodel van Thomas-Killman toe
- **Benut inzichten uit Transactionele Analyse**
- Blijf mindful, laat jouw emoties niet de regie overnemen

53

Omgaan met weerstand



- Vermijd de dramadriehoek
- Denk: ik ben oké, jij bent oké
- Gebruik de Roos van Leary
- Pas het conflicthanteringsmodel van Thomas-Killman toe
- Benut inzichten uit Transactionele Analyse
- **Blijf mindful, laat jouw emoties niet de regie overnemen**

54

Schatgraven

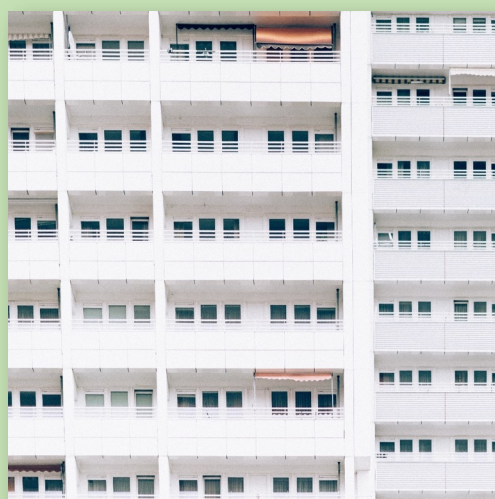
Wat kun jij gebruiken? Wanneer?
Evt. in aangepaste vorm

- Wat voor soort weerstand vind jij moeilijk?
- Als dit zich voordoet. Wat helpt jou in je bijeenkomst?



55

Afsluiting



56

Tips om elkaar (weer) te begrijpen:

1. Niemand heeft het monopolie op de waarheid;
2. Abstracte begrippen en bijvoeglijke naamwoorden zijn aandachtspunten;
3. Vertragen en terugstappen;
4. Praten en luisteren is in balans, open vragen, OEN, ANNA en geen OMA;
5. Nieuwsgierigheid is cruciaal;
6. Emotie hoort er bij.

57

Actiekaarten (kies 4, 13, 23, 29)
Het onderwerp is: mijn belangrijkste inzichten
over faciliteren in lastige situaties



58

29 Muziekinstrument

Werkwijze

- Wat is het belang van het onderwerp voor jou? Welke acties wil je ondernemen?
- Associeer de uitkomst met een muziekinstrument. Je kunt daarbij bijvoorbeeld letten op vorm, klank, betekenis, populariteit of rol in een orkest.
- Presenteer het resultaat aan de groep.

Voorbeeld

Een voorbeeld uit een training over assertiviteit:

Als ik de betekenis van assertiviteit in mijn geval associeer met een muziekinstrument, denk ik aan een accordeon. Dit instrument staat voor mij voor vrolijk en gewoon. Ik wil graag vrolijk zijn en om dat te bereiken, moet ik duidelijker worden naar mijn omgeving. Als ik me te veel klussen laat aansmeren, word ik daar niet vrolijk van.

Ik wil mijn grenzen aangeven op een gewone manier: niet agressief maar ook niet onderdanig. Daarvoor moet ik toch meer lef hebben. En ook dat associeer ik met een accordeon. Je moet ook lef hebben om te vertellen dat je dit een mooi instrument vindt, het is niet echt populair.



Dat je bij een accordeon moet trekken en duwen om er geluid uit te krijgen, doet mij ook aan assertiviteit denken. Soms moet je een beetje meegeven en op andere momenten weer afstoten.

Ten slotte denk ik aan oefenen. Om goed te leren spelen, is het belangrijk veel te oefenen en dat zal ik ook moeten doen voordat ik me het assertieve gedrag eigen heb gemaakt.

© LIA BIJKER & TITIA VAN DER FLOEG (2018)

4 Pleidooi

Werkwijze

- Wat is de belangrijkste informatie over het onderwerp?
- Wat zijn de voor- en nadelen?
- Bereid een pleidooi voor over dit onderwerp en zet dit op papier. Een pleidooi is een toespraak waarin je probeert anderen ergens van te overtuigen en daardoor iets te bereiken.
- Maak je pleidooi aansprekend door bijvoorbeeld een stelling te kiezen, voorbeelden en argumenten te verzamelen en citaten of spreekwoorden in te zetten.
- Presenteer het resultaat aan de groep.

Voorbeeld

Uit een workshop voor docenten over het onderwerp 'differentiëren' (studenten verschillende soorten opdrachten geven of laten kiezen, bijvoorbeeld afhankelijk van hun tempo, niveau of interesse)

Kernstelling:
'Niets is onrechtvaardiger dan de gelijke behandeling van ongelijken, ook in het onderwijs.'

Argumenten:

- Studenten zijn geen eenheidsworst. Studies en docenten ook niet. Daarom is het nodig om te differentiëren.
- Effecten van differentiatie zijn enorm: matig presterende studenten gaan beter presteren maar ook goede studenten kunnen hun talenten verder ontwikkelen en etaleren.
- De huidige generatie studenten gaat voor ervaringen opdoen, samenwerken en multimedialiteit. Niet aansluiten bij deze groep, mede door differentiatie, betekent 'de dood' van de opleiding. Mocht deze reden nog niet genoeg zijn, dan hebben we nog andere voordelen:
 - Iedereen doet mee, het is leuker en geeft plezier tijdens de les. Wie wil dat niet?
 - Tegenstanders zeggen dat het veel werk is voor de docent, maar dat hoeft niet zo te zijn. Je kunt bijvoorbeeld studenten die geen of weinig ervaring hebben met een onderwerp een casus aanbieden. Studenten die de tijd studeren en daarnaast werken, kunnen hun eigen praktijk als casus gebruiken.
 - De nadelen zijn te verhelpen door kleine interventies. Hier kom ik in mijn repliek op terug. Kortom, strijd voor rechtvaardigheid, strijd voor differentiatie.


© LIA BIJKER & TITIA VAN DER FLOEG (2018)

59

13 Schema

Werkwijze

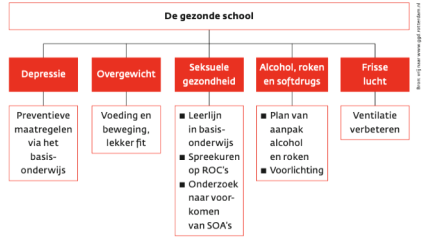
- Wat is de belangrijkste informatie over het onderwerp? Plaats die in een schema. Er zijn allerlei soorten schema's mogelijk:



- Teken je schema op een flap. Je kunt ook een mooi schema in Powerpoint maken door gebruik te maken van SmartArt.
- Presenteer het resultaat aan de groep.

Voorbeeld

Hieronder zie je een voorbeeld van een schema met als onderwerp 'De gezonde school'. De 5 belangrijkste thema's zijn in beeld gebracht, met daaronder de uitwerking om deze thema's te realiseren, dan wel te vermijden:



© LIA BIJKER & TITIA VAN DER FLOEG (2012)

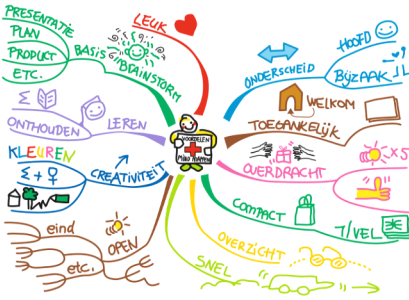
21 Mindmap

Werkwijze

- Wat is de belangrijkste informatie over het onderwerp?
- Zet een kernbegrip in het midden van een vel papier.
- Trek lijnen vanuit het midden en zet de overige informatie eromheen.
- Spits aan het eind elke lijn in verschillende uiteinden en schrijf daar details over het thema.
- Maak tekeningen erbij om de informatie beter te onthouden. Je kunt ook een digitale mindmap maken bijvoorbeeld met coggle.it of mindmeister.com.
- De deelnemers kunnen dan vanaf een laptop werken aan een mooi resultaat.
- Presenteer het resultaat aan de groep.

Voorbeeld

Tijdens een workshop over mindmappen werden de voordelen van mindmappen gevisualiseerd, in een mindmap uiteraard.



© LIA BIJKER & TITIA VAN DER FLOEG (2018)

60

Drie verdiepingsmodules

- Vandaag: Knap lastig! Contact maken, houden en omgaan met weerstand
- Datum nader te bepalen: Werkvormen voor specifieke situaties (bijv. multistakeholdersetting, in een conflictueuze situatie, vastzittende sessies of onderhandelingsituatie)
- 6 mei en binnenkort weer: Start ups voor project- en programmatisch werken

Heb je de basistraining en de drie verdiepingsmodules gevolgd en de opdrachten uitgevoerd? Dan krijg je het certificaat 'Faciliteren met impact'.

61

Afsluiting



- Vragen?
Mail naar maurice@stepwise.nl of titia@5voor9.com
- Hand-out: volgt per mail
- Inclusief bonusmodellen

62

Emoticonevaluatie

The grid contains 40 numbered items for evaluation:

- 1: Shushing face
- 2: Thinking face
- 3: Face with tongue sticking out
- 4: Face with hand over mouth
- 5: Face with symbols
- 6: Frowning face with sweat
- 7: Grinning face with big eyes
- 8: Grinning face with smiling eyes
- 9: Face with steam coming out of ears
- 10: Brain
- 11: Palms up
- 12: Hand with index and middle fingers extended
- 13: Flag of the United Kingdom
- 14: Flag of Sweden
- 15: Flag of Wales
- 16: Heart
- 17: Party popper
- 18: Wizard
- 19: Vampire
- 20: Elf
- 21: Witch
- 22: Goblin
- 23: Mermaid
- 24: Fairy
- 25: Man with beard
- 26: Woman with purple headscarf
- 27: Old woman
- 28: Person climbing
- 29: Person meditating
- 30: Man with beard
- 31: Woman with purple headscarf
- 32: Dinosaur
- 33: T-Rex
- 34: Insect
- 35: Hedgehog
- 36: Zebra
- 37: Goat
- 38: Jacket, socks, shoes, gloves, pot, picnic basket, cap
- 39: Soda can, coconut, broccoli, salmon, sandwich, pretzel, bowl, bowl
- 40: Coffee cup, chopsticks, hot pepper, shrimp, dumpling

63



64