

ReTraVaSSEV

Recognition, Training and
Validation of Soft Skills for
Employability of Vulnerable Groups

=====

'Handleiding voor Soft Skills Training'

R eTraVaSSEV

Recognition, Training and
Validation of Soft Skills for
Employability of Vulnerable
Groups

'Handleiding voor Soft Skills Training'



"De steun van de Europese Commissie voor de productie van deze publicatie houdt geen goedkeuring in van de inhoud die alleen de standpunten van de auteurs weergeeft. De Commissie kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het gebruik dat kan worden gemaakt van de informatie in deze publicatie."

Partners:



Järfälla lärcentrum, Järfälla, Sweden



Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Funchal, Madeira, Portugal



Zetva na znaenje, Prilep, North-Macedonia



Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Den Helder, The Netherlands



Dorea Educational Institute, Limassol, Cyprus¹



Qrios, Genk, Belgium

¹ Aanvankelijk was het Scottish Wider Access Programme (SWAP) een partner in het project, maar hun deelname werd door het Nationaal Agentschap van het Verenigd Koninkrijk "ongeldig" verklaard. SWAP werd vervangen door een partner uit Cyprus: DOREA.

INHOUD

Ontwikkelen van soft skills	1
De weg naar een Europees curriculum	4
1 . K L A N T V R I E N D E L I J K H E I D	8
Inleiding	9
1.1. Tool 1: Face to face Communicatie	10
1.1.1. Praktische Informatie	10
1.1.2. Klantvriendelijkheid – Face to Face Communicatie	11
1.2. Tool 2: Telefonisch contact met klanten	21
1.2.1. Praktische Informatie	21
1.2.2. Telefonisch contact met klanten	22
1.3. Tool 3: Omgaan met problemen en klachten	27
1.3.1. Praktische Informatie	27
1.3.2. Omgaan met problemen en klachten	28
2 . I N T E R C U L T U R E L E C O M M U N I C A T I E	33
Inleiding	34
2.1. Tool 1: De spin in het web	35
2.1.1. Praktische informatie	35
2.2. Tool 2: Rollenspel	39
2.2.1. Praktische informatie	39
2.3. Tool 3: Pitch	45
2.3.1. Praktische informatie	45
3 . L E R E N L E R E N	48
Inleiding	49
3.1. Tool 1: Competentiekaarten	51
3.1.1. Praktische informatie	51
3.1.1. Competentiekaarten	53
3.2. Tool 2: Denkbeelden	56
3.2.1. Praktische informatie	56
3.2.2. Denkbeelden	57
3.3. Tool 3: OsmAnd app	73
3.3.1. Praktische informatie	73
3.3.2. OsmAnd app	74
4 . M O T I V A T I E	77

Inleiding	78
4.1. Tool 1: Mijn persoonlijke handleiding.....	79
4.1.1. Praktische informatie	79
4.1.2. Mijn persoonlijke handleiding.....	80
4.2. Tool 2: Zelfbewustzijn en reflectie over externe en interne motivatie	83
4.2.1. Praktische informatie	83
4.2.2. Zelfbewustzijn en reflectie over externe en interne motivatie.	84
4.3. Tool 3: Triggers en routines.....	90
4.3.1. Praktische informatie	90
4.3.2. Triggers en routines	91
5 . T E A M W O R K	99
Inleiding	100
5.1. Tool 1: 9 Belbin Teamrollen	102
5.1.1. Praktische informatie	102
5.1.2. 9 Belbin Teamrollen	104
5.2. Tool 2: Communication Cards	109
5.2.1. Praktische informatie	109
5.2.2. Communicatiekaarten.....	111
5.3. Tool 3: NLP-technieken	116
5.3.1. Praktische informatie	116
5.3.2. NLP-technieken	118
6 . C O N F L I C T M A N A G E M E N T	132
Inleiding	133
6.1. Tool 1: Herkennen & afhandelen van teamconflicten: auditief.....	138
6.1.1. Praktische informatie	138
6.1.2. Herkennen & afhandelen van teamconflicten: auditief.....	140
6.2. Tool 2: Herkennen & afhandelen van teamconflicten: visueel.....	143
6.2.1. Praktische informatie	143
6.2.2. Herkennen & afhandelen van teamconflicten: visueel.....	145
6.3 Tool 3: Herkennen & afhandelen van teamconflicten: kinesthetisch.....	157
6.3.1 Praktische informatie	157
6.3.2 Herkennen & afhandelen van teamconflicten: kinesthetisch.....	159
Slotwoord	161
BIBLIOGRAFIE	163

Ontwikkelen van soft skills

Vaardigheden² zijn een weg naar werk en welvaart. Met de juiste vaardigheden zijn mensen toegerust voor banen van goede kwaliteit en kunnen zij hun potentieel als zelfverzekerde, actieve burgers waarmaken. In een snel veranderende wereldeconomie zullen vaardigheden in hoge mate bepalend zijn voor het concurrentievermogen en het vermogen om innovatie te stimuleren. Zij zijn een bepalende factor voor investeringen en een katalysator in de opwaartse trend van werkgelegenheid en groei. Zij zijn daarenboven een sleutel tot sociale cohesie³.

De belangrijkste doelstelling van het ReTraVaSSEV⁴-project is het aanreiken van relevante en kwalitatief hoogstaande soft skills voor kwetsbare groepen met als doel economische inzetbaarheid, betere sociale integratie en succesvol onderwijs. Op deze manier zal de lokale cohesie worden versterkt en zal de samenleving profiteren van het beschikbare potentieel.

Kwalificaties maken voor werkgevers duidelijk wat mensen weten en kunnen, maar vertellen niets over hun soft skills, die daardoor het risico lopen ondergewaardeerd te worden. Het identificeren en valideren van deze vaardigheden is met name belangrijk voor lerenden met minder kansen: laaggeschoolden, werklozen of mensen die werkloos dreigen te worden, en voor migranten.

Om te voorkomen dat steeds meer mensen deel gaan uitmaken van deze kwetsbare groepen en om hen op de sociale en economische ladder te laten klimmen, moeten we investeren in hun soft skills.

De reden voor de totstandkoming van dit project is het gepercipieerde gebrek aan soft skills noodzakelijk voor betere inzetbaarheid op de arbeidsmarkt, betere sociale integratie en succesvolle onderwijstrajecten, zoals interculturele communicatie, digitale

² De term 'vaardigheden' wordt gebruikt om algemeen te verwijzen naar wat een persoon weet, begrijpt en kan doen.

³ European Commission, A new skills agenda for Europe, last modified on June 10, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223> (eigen vertaling)

⁴ Recognition, Training and Validation of soft skills for employability of vulnerable groups (project code: 2017-1-BE02-KA204-034799)

vaardigheden, sociale vaardigheden, stressmanagement, leiderschap, teamvaardigheden, ethiek, burgerschap en emotionele intelligentie.

Om de toegang tot en het gebruik van hoogwaardige leermogelijkheden te bevorderen, moeten laaggeschoolde volwassenen in drie belangrijke stappen toegang verwerven tot bijscholingstrajecten⁵:

Stap 1 - Beoordeling van vaardigheden

Het doel is om volwassen lerenden in staat te stellen hun bestaande vaardigheden en eventuele behoeften aan bijscholing in kaart te brengen.

Stap 2 - Leeraanbod

De lerende zal een aanbod van onderwijs en opleiding ontvangen dat beantwoordt aan de behoeften die bij de beoordeling van zijn vaardigheden zijn vastgesteld. Het aanbod moet gericht zijn op het bevorderen van soft skills.

Stap 3 - Validatie en erkenning

De lerende krijgt de mogelijkheid om de soft skills die hij heeft verworven te laten valideren en erkennen.

Er is behoefte aan het in kaart brengen en definiëren van soft skills en het ontwikkelen van een transnationaal curriculum. De verschillen tussen de onderwijs- en opleidingsstelsels in de EU maken het voor werkgevers moeilijk om de competenties van mensen met een buitenlandse kwalificatie te kunnen beoordelen. Erkenning, opleiding en validatie van deze soft skills over de Europese grenzen heen is een antwoord op deze uitdagingen. Elk land moet de soft skills definiëren waar de arbeidsmarkt om vraagt en moet deze vaardigheden in combinatie met de basisvaardigheden, of nog meer specifieke vaardigheden, aanreiken om onze volwassenen echt in het arbeidscircuit en het onderwijs te integreren.

⁵ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224&langId=en> (eigen vertaling)

Wij zijn er vast van overtuigd dat in alle sectoren van de samenleving potentieel talent aanwezig is, maar dat veel competenties onvoldoende ontwikkeld zijn. Dit is met name het geval voor kwetsbare groepen: migranten, laagopgeleiden, mensen met een slechte taalvaardigheid. We willen hun basisvaardigheden verbeteren om hun laag zelfbeeld, de armoede, de immigratie-uitdaging en het tekort aan arbeidsmarktgerichte vaardigheden aan te pakken.

We hebben dit menselijk kapitaal en de inzetbaarheid ervan versterkt door ons te richten op de ontwikkeling van soft skills op Europees niveau. Onderwijs en opleiding moeten iedereen voorzien van een breed scala aan vaardigheden die de deur openen naar ontwikkeling in een complexe samenleving met snel evoluerende arbeidssituaties.

Daarom hebben we besloten om voor trainers van kwetsbare groepen een opleidingscurriculum samen met instrumenten voor validatie te ontwikkelen teneinde de soft skills van deze lerenden te herkennen, ze te trainen en de verwerving ervan te valideren.

We merken dat het trainers vaak ontbreekt aan voldoende kennis en functionele tools om soft skills te herkennen, te trainen en te valideren. Daarom richten we ons op het uitbreiden en ontwikkelen van de competenties van de trainers. In feite trainen we de trainer om hem te helpen bij het ontwikkelen van de soft skills van hun kwetsbare cursisten.

Onze professionele trainers zijn er zich van bewust dat welbevinden een belangrijke voorwaarde is in de ondersteuning van kwetsbare groepen: emotionele gezondheid is cruciaal voor succes. Onze trainers ondersteunen een holistische aanpak: leren gebeurt niet in een vacuüm. Een lerende heeft meer kans om zijn opleiding voort te zetten wanneer hij de concepten en waarden die zijn leven beïnvloeden op een zinvolle manier kan inschatten.

Het ReTraVaSSEV-project is niet alleen gericht op het verbeteren van de professionalisering van trainers en dus op het versterken van de positie van kwetsbare groepen. De projectpartners geloven sterk in samenwerking op globaal Europees niveau om een antwoord te kunnen geven aan de uitdagingen van een multiculturele samenleving.

De weg naar een Europees curriculum

Zes partners, allen professionals in de volwasseneneducatie en werkend met kwetsbare groepen, kwamen overeen om tools te ontwikkelen voor trainers om hen te helpen bij het trainen van de soft skills van hun lerenden, teneinde hen te helpen een baan te vinden en dus een betere integratie in de samenleving te bewerkstelligen. Het tweejarige project werd uitgevoerd van 1.12.2017 tot 30.11.2019.

De partners zijn

- Järfälla lärcentrum, Järfälla, Sweden
- Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Funchal, Madeira, Portugal
- Zetva na znaenje, Prilep, North-Macedonia
- Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Den Helder, The Netherlands
- Dorea Educational Institute, Limassol, Cyprus⁶
- Qrios, Genk, Belgium

Qrios treedt op als coördinator van het project met begeleiding en ondersteuning van Katholiek Onderwijs Vlaanderen, de Vlaamse koepelorganisatie voor katholieke scholen.

Het project is drieledig: een desktopstudie over soft skills (Outcome 1), een meertalige handleiding met tools voor trainers (Outcome 2) en een set validatie-instrumenten (Outcome 3).

De eerste bijeenkomst in Cyprus (december 2017) werd gebruikt om de verschillende taken, de agenda van de meetings, de financiële afspraken, enz. zoals beschreven in het aanvraagformulier, te verfijnen alsook om de desktopstudie voor te bereiden.

In Cyprus zijn de partners het tevens eens geworden over de Cedefop-definitie van soft skills als *vaardigheden die over beroepen en sectoren heen reiken en betrekking*

⁶ Aanvankelijk was het Scottish Wider Access Programme (SWAP) een partner in het project, maar hun deelname werd door het Nationaal Agentschap van het Verenigd Koninkrijk "ongeldig" verklaard. SWAP werd vervangen door Dorea uit Cyprus.

hebben op persoonlijke (vertrouwen, discipline, zelfbeheer) en sociale competenties (teamwork, communicatie, emotionele intelligentie)⁷.

Desktopstudie ⁸

Tijdens de tweede bijeenkomst in Nederland (mei 2018) werd een set soft skills samengesteld nadat eerder een kwalitatieve vragenlijst was verspreid onder 600 lerenden, 120 trainers en 180 werkgevers in alle deelnemende landen, aldus resulterend in een database van 900 respondenten. De analyse van de vragenlijst resulteerde in vijf soft skills die - volgens de respondenten - nodig zijn voor kansarme lerende volwassenen om hen inzetbaarder, beter geïntegreerd en beter toegerust voor onderwijs te maken.

Deze set vaardigheden omvat initieel volgende soft skills (in alfabetische volgorde): conflictbeheersing, interculturele communicatie, klantvriendelijkheid, leren leren, motivatie en teamwork.

De toewijzing van de soft skills is bij consensus tot stand gekomen⁹:

PARTNER	SOFT SKILL
Portugal	KLANTVRIENDELIJKHEID
Nederland	INTERCULTURELE COMMUNICATIE
België	LEREN LEREN
Zweden	MOTIVATIE
Cyprus	TEAMWORK
Noord-Macedonië	CONFLICTBEHEERSING

⁷ Cedefop, Skills panorama, <https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/glossary/s> (eigen vertaling)

⁸ Gecoördineerd door Dorea van 1 december 2017 tot 30 april 2018 tijdens vergaderingen in Cyprus en Nederland. De desktopstudie is te vinden op de website van het project skillsforyou.eu.

⁹ Aangezien Noord-Macedonië de realisatie van de tools zou coördineren waren ze initieel niet gevraagd om tools voor een soft skill te ontwerpen. Dit werd op hun eigen verzoek aangepast.

We besluiten dat elke module moet bestaan uit drie verschillende, creatieve en innovatieve tools met inbegrip van een handleiding. Een sjabloon voor de handleiding wordt door Noord-Macedonië ontwikkeld.

Opleidingspakket

Tijdens verschillende workshops op Madeira (november 2018) werd een eerste conceptversie van elke tool gepresenteerd en werden suggesties voor verbetering gedaan. Na de discussies konden we een aantal principes vastleggen:

- de titels van de tools,
- de definitieve lay-out,
- het aantal van 60 lesuren in totaal, gelijk aan 2 ECTS-credits,
- de 3 tools voor elke module werken als één geheel maar kunnen afzonderlijk worden gebruikt,
- de vertalingen.

Nadat ze vertaald waren, werden deze conceptversies in de verschillende landen getest door een aantal geselecteerde medewerkers.

De opmerkingen van de testers werden gepresenteerd in Järfälla (maart 2019) en vormden de basis voor de actualisering van de tools (tweede ontwerp).

Omdat we de noodzaak aan extra tests voelden, werd de testperiode verlengd tot de bijeenkomst in Noord-Macedonië. In Skopje (mei 2019) bespraken we de laatste testresultaten en kwamen we tot een akkoord over de definitieve Engelse versie van het trainingspakket (handleiding en tools). Uiteindelijk werden alle vertalingen aangepast aan de definitieve Engelse versie en werd besloten om te kiezen voor een meer professioneel ontwerp.

Validatie-instrumenten

In Skopje hebben we na enige discussie ook een beslissing genomen met betrekking tot de validatie-instrumenten. Portugal introduceerde de theoretische basis

en stelde een aantal instrumenten voor: beknopte en pragmatische instrumenten, gemakkelijk te gebruiken voor trainers en (kansarme) lerenden.

We stellen een set van vijf instrumenten voor die de validiteit van de tools moeten garanderen:

- een portfolio,
- een evaluatieformulier voor de trainers,
- een zelfbeoordelingsformulier voor de lerenden,
- een evaluatieformulier voor het geheel van de tool/module, een officieel certificaat.

Deze instrumenten zijn gekoppeld aan de 18 ontwikkelde tools en worden als een afzonderlijk document bij de handleidingen gepresenteerd.

De desktopstudie, de opleidingspakketten (handleidingen en tools) en de validatie-instrumenten zijn beschikbaar op de website skillsforyou.eu van het project en op het projectresultatenplatform (PRP).

Het project werd voorgesteld tijdens een internationaal disseminatie-event in Brussel en alle partners hebben een nationaal multiplicatorevent georganiseerd om andere trainers kennis te laten maken met de tools en de validatie-instrumenten.

We hopen van harte dat trainers uit heel Europa de weg zullen vinden naar onze leermiddelen, zodat lerenden hun soft skills zullen ontdekken en ontwikkelen op zoek naar een baan, een opleiding en succesvolle integratie.

1. KLANT- VRIENDELIJK- HEID

Tool 1 - Face to Face Communicatie

Tool 2 - Telefonische contacten met klanten

Tool 3 – Omgaan met klachten en problemen

Inleiding

Klantvriendelijkheid is het verlenen van service aan klanten voor, tijdens en na een aankoop; is het verzorgen van de behoeften van de klant door het aanbieden en leveren van professionele, behulpzame en kwalitatief hoogwaardige service en advisering voor, tijdens en na het voldoen aan de behoeften van de klant.

Vaardigheden op het gebied van klantvriendelijkheid:

- Aandacht voor detail
- Vermogen om positief te blijven
- Vermogen om bepaalde situaties met een klant of medewerker aan te pakken
- Eerlijke communicatie
- Empathie en medeleven
- Productkennis
- Zorgvuldigheid
- Beleefdheid, vrolijkheid en tact

De klantvriendelijkheidsmodule bestaat uit drie tools. De eerste biedt een introductie tot de basisprincipes van gezichts-naar-gezichtscommunicatie. De volgende tool leert hoe om te gaan met klanten aan de telefoon. De laatste tool geeft adviezen en voorbeelden om de cursist vaardigheden te bieden om te leren omgaan met problemen en klachten.

Deze tools werden gemaakt met onze doelgroep in gedachten - mensen met lage vaardigheden en geletterdheid. Het is gebaseerd op eenvoudige activiteiten, gemakkelijk toe te passen en gemakkelijk te begrijpen. Aan het einde van elk instrument is er een checklist met doelstellingen, waar de lerenden de evolutie van hun leerproces kunnen controleren.

1.1. Tool 1: Face to face Communicatie

1.1.1. Praktische Informatie

MODULE	Klantvriendelijkheid
TOOL	Face-to-Face-Communicatie
MATERIALEN	Hand-outs, dobbelstenen, papier
INHOUD	Leren hoe je je moet gedragen in een face-to-face situatie met een klant
CONCEPT	Geef eenvoudige tips zodat de cursist de basisvaardigheden kan eigen maken om persoonlijk met een klant te communiceren.
LESUREN	5
LEERDOELEN	De lerende kan: • Basisvaardigen in omgangstaal gebruiken • Contact maken met de klant
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: • Definities van klantvriendelijkheid begrijpen • Het begrip klantvriendelijkheid definiëren • Tips voor lichaamstaal begrijpen • Verschillende vormen van lichaamstaal onderscheiden • De “do’s” en “dont’s” van face-to-face-communicatie begrijpen • Nuttige zinnen toepassen binnen het kader van klantvriendelijkheid
ASSESSMENT TOOLS	• Werkblad • Evaluatieformulier voor trainers • Self-assessmentformulier voor lerenden • Portfolio

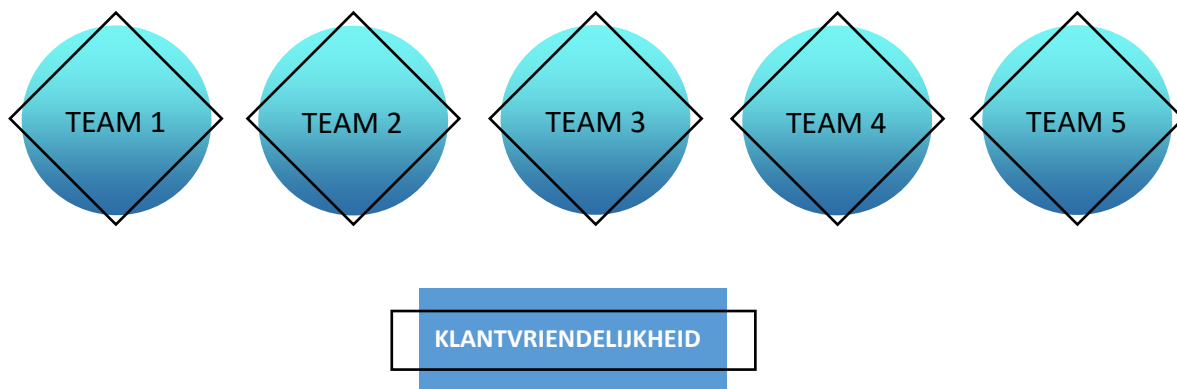
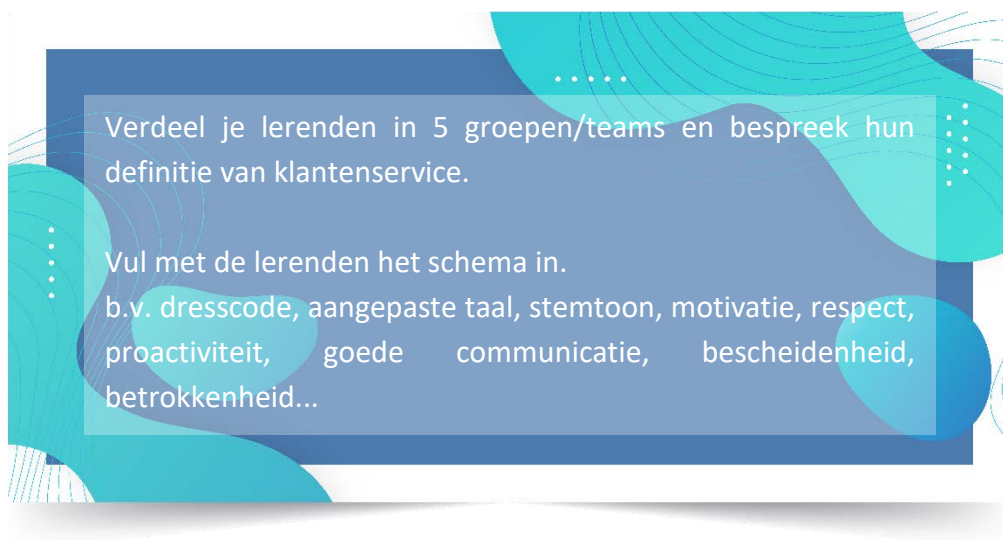
1.1.2. Klantvriendelijkheid – Face to Face Communicatie

Activiteit 1

Onze definitie van "klantvriendelijkheid" luidt:

"Klantvriendelijkheid is het verlenen van service aan klanten voor, tijdens en na een aankoop. Het is de handeling van het verzorgen van de behoeften van de klant door het leveren van professionele, behulpzame, kwalitatief hoogstaande service en assistentie voor, tijdens en na het voldoen aan de eisen van de klant."

Ben je het eens met deze definitie? Wat denk je dat er nog meer kan worden toegevoegd/veranderd?



Activiteit 2

Een belangrijk onderdeel van klantvriendelijkheid dat je kunt trainen is je lichaamstaal. Tijdens het spreken vertelt lichaamstaal veel over jou en de klant.

Hier volgen enkele tips die je kunt gebruiken wanneer je in direct contact bent met de klant. Vul tips aan waarvan je vindt dat ze nuttig/belangrijk kunnen zijn.

Tips voor lichaamstaal:

- Zorg voor goed oogcontact
- Glimlach
- Houd een open lichaamshouding
- Oefen zelfverzekerde handdrukken
- Vermijd het binnendringen van de ruimte van de klant
- _____
- _____
- _____
- _____



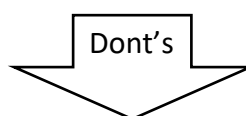
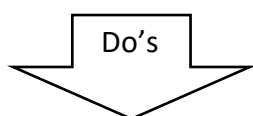
Kies de correcte afbeelding: ✓

☐☐☐☐☐☐☐☐



Activiteit 3

Omdat communicatie niet alleen het vermogen is om een bepaalde taal te spreken, zijn hier enkele aspecten waar men zich bewust van moet zijn bij het werken in een klantendienst:



• Respecteer de klant	• Maak de dingen niet te ingewikkeld
• Wees eerlijk	• Wees niet onverschillig
• Neem verantwoordelijkheid	• Behandel klanten niet als transacties
• Plaats jezelf altijd in de schoenen van de klant	• Negeer de feedback van de klanten niet
• Spreek je waardering uit	• Wees niet bang voor klachten

Rollenspel:

b.v.1: Uitspraak: "Je bent een dwaas! Roep de manager."

Mogelijke situatie: De klant was overstuur omdat de uiteindelijke prijs van een product hoger was dan die van het prijskaartje.

Antwoord: "Mevrouw u heeft gelijk, wij verontschuldigen ons voor onze fout. We gaan het rechtzetten."

Meer voorbeelden in bijlage 1.

Stap in de schoenen van de klant (Groepswork)

Stel je een onbeleefde, veeleisende of vage opmerking voor die een klant zou kunnen maken op basis van je eigen ervaringen. Maak teams. Laat dan iemand in het team een opmerking opschrijven op een papiertje dat wordt opgevouwen en doorgegeven aan het team aan je linkerhand.

Met het papier dat het andere team je heeft gegeven, heb je 5-10 minuten de tijd om zowel een achtergrondverhaal als reactie op de klant te formuleren.

Activiteit 4

Goede communicatie is een kunst. De communicatie scherp krijgen is een wetenschap. Deze klantvriendelijkheidsuitdrukkingen zullen je helpen je skills te verbeteren.

6 nuttige uitdrukkingen voor de klantvriendelijkheid

Wanneer je de klant begroet	“Welkom bij Mijn naam is Hoe kan ik u helpen?”
Wanneer er meer informatie nodig is	“Dus, wat ik tot nu toe begrijp is.... Het zou geweldig zijn als u me wat meer zou kunnen vertellen over....”.
Het bespreekbaar maken van een probleem bij de klant	“Ik realiseer me dat deze situatie moeilijk is, maar laten we proberen een oplossing te vinden”.
Wanneer je de klant gerust wil stellen	“U heeft absoluut gelijk. Laten we hier eens naar kijken”.
Bij het geven van opdrachten	“Alles wat u hoeft te doen is.....”.
Wanneer je beleefd wil zijn	“Zou u het erg vinden om een minuut of twee te wachten terwijl ik uw gegevens ophaal?”

In een persoonlijke situatie met een klant moeten we in gedachten houden dat een gesprek vloeiend en duidelijk moet zijn. Er zijn verschillende stappen te volgen:

- Basis socialiseren [groeten en inleidingen **(1)**; klein gesprek **(2)**; hulp bieden **(3)**; afscheid nemen **(4)**].
- Algemeen gesprek [om opheldering vragen **(5)**; suggesties doen **(6)**; reageren op suggesties **(7)**].

Waar horen de volgende zinnen bij? Kies uit de nummers 1 t.e.m. 7 van de vorige bladzijde.

Goedemorgen. Fijn u te ontmoeten.	1	Het spijt me, maar ik heb u niet helemaal begrepen.	
Is het niet een beter idee om te ...		Bezoekt u ons voor het eerst?	
Laat mij u daarmee helpen.		Kunt u dat alstublieft herhalen?	
Dank u voor uw komst.		Als u het fijn vindt, kunt u gaan zitten.	
Dat is mijn suggestie. Kunt u zich hierin vinden?		Pardon, kan ik u helpen?	
Het was goed u te hebben mogen ontmoeten.		Wilt u misschien koffie of thee?	
Ik begrijp uw standpunt.		Kunt u misschien iets langzamer spreken, alstublieft?	
Wat een mooi weer, vindt u niet?		Fijn u ontmoet te hebben.	
Fijn dat u bent gekomen vandaag. Mijn naam is ...		Waarom gaat u/wij niet	
Ik begrijp uw gevoelens. Het spijt me dat u deze slechte ervaring hebt gehad.		Ik ben het er niet mee eens, want...	

Oplossingen:

1	5
6	2
2	5
4	2
6	3
4	2
7	5
2	4
1	6
2	7

Activiteit 5

Communicatie kan worden gedefinieerd als "een proces waarbij informatie wordt uitgewisseld tussen individuen via een gemeenschappelijk systeem van symbolen, tekens of gedrag".¹⁰

Je hebt twee dobbelstenen voor twee spelers. De ene staat voor het gedrag van de klanten en de andere voor het gedrag van de medewerker.

Rol de dobbelstenen. Aan de hand van het weergegeven beeld/emotie moet je een situatie uitbeelden.

Voorbeeld: Je kunt een boze klant en een nerveuze medewerker 'gooien'. Hoe reageren zij op elkaar? Let bij het rollenspel op de dialoog waarin de emoties een rol spelen en vergeet niet de lichaamstaal te benadrukken!



Check je voortgang

Hoeveel heb ik geleerd over klantvriendelijkheid?

Aan het eind van deze module ben ik in staat/kan ik: (check wat je hebt geleerd)

- Ik ben me bewust van het belang van klantvriendelijkheid. ☐
- Ik ben me bewust van het belang van lichaamstaal. ☐
- Ik kan de juiste woordenschat/zinnen gebruiken wanneer ik met een klant te maken heb. ☐

¹⁰ "communication", Merriam Webster Dictionary, Accessed 2019, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication> (eigen vertaling)

Bijlage 1

Rollenspel

Voorbeeld 1

Uitspraak: “Wat ben je aan het doen? Spreek jij geen Portugees?”.

Mogelijke situatie: De klant bestelde een lactosevrije lunch, want hij is allergisch.

Antwoord: “Duizend excuses. Ik neem het terug mee naar de keuken en ik kom zo terug met het bestelde. Geen zorgen, ik zal deze keer extra voorzichtig zijn.... En de drank is op onze kosten ...”

Voorbeeld 2

Uitspraak: “Je bent zeer incompetent; heb je enig idee hoe dit werkt...?”

Mogelijke situatie: De klant ging naar de winkel om een elektrisch apparaat te kopen en vroeg de werknemer om uitleg te geven over de functies van het apparaat.

Antwoord: “Meneer, het spijt me, u heeft volkomen gelijk, wilt u even wachten dan bel ik mijn collega, hij is de technicus. ”

Rollenspel

Informatie: Dobbelsteen 1 staat voor de gevoelens van de klant en dobbelsteen 2 staat voor de houding/gevoelens van de aanwezigen.

- Rol de dobbelstenen.

Voorbeeld 1: dobbelsteen 1: een boze klant/dobbelsteen 2: een verzorger die de afstand tussen hem/haar en de klant niet respecteert.

Mogelijke situatie: een klant vroeg om een roomservice die niet goed werd uitgevoerd. Het ontbijt werd niet op tijd geserveerd.

Voorbeeld van een dialoog

Klant: “Ik heb je al gezegd dat je service niet goed is!! Ik eis met de manager te spreken”.

Bediende (de klant aanrakend): “Alstublieft meneer/mevrouw, blijf kalm, ik zal uw probleem oplossen, geef me gewoon een paar minuten”.

Klant: “Stop! Raak me niet aan, je respecteert mijn ruimte niet!! Ik zal ook klagen over uw gebrek aan respect!”.

Bediende: “Het spijt me, ik probeerde u alleen maar meer op uw gemak te stellen...”.

Klant: “Ik heb je excuses niet nodig! Ik wil gewoon dat mijn verzoek wordt gerespecteerd en op tijd wordt uitgevoerd. Ik ben een erg druk persoon en tijd is geld!”.

Bediende: (nog steeds de klant aanrakend) “Nogmaals mijn excuses en ik kan u verzekeren dat dit niet meer zal gebeuren”.

Klant: (bijna schreeuwend) “Ik heb het je al gezegd! Raak me niet aan! Je maakt dat ik me ongemakkelijk voel!! Uw service is verschrikkelijk en uw houding ten opzichte van mij maakt me gek!!”.

Voorbeeld 2: Dobbelsteen 1: een tevreden klant/Dobbelsteen 2: een verzorger die goed omgaat met een klant met een goede handdruk.

Mogelijke situatie: een klant kocht een leuk cadeau voor zijn/haar vrouw/echtgenoot met de hulp van een attente medewerker die zeer professionele hulp gaf.

Voorbeeld van een dialoog

Klant: “Heel erg bedankt voor je hulp, ik ben je zo dankbaar. Zonder uw hulp zou ik dit kostbare geschenk niet hebben gevonden”.

Bediende: “Graag gedaan, het was een genoegen om u te helpen bij het kiezen van dit verjaardagscadeau. Ik weet zeker dat het zeer gewaardeerd zal worden”.

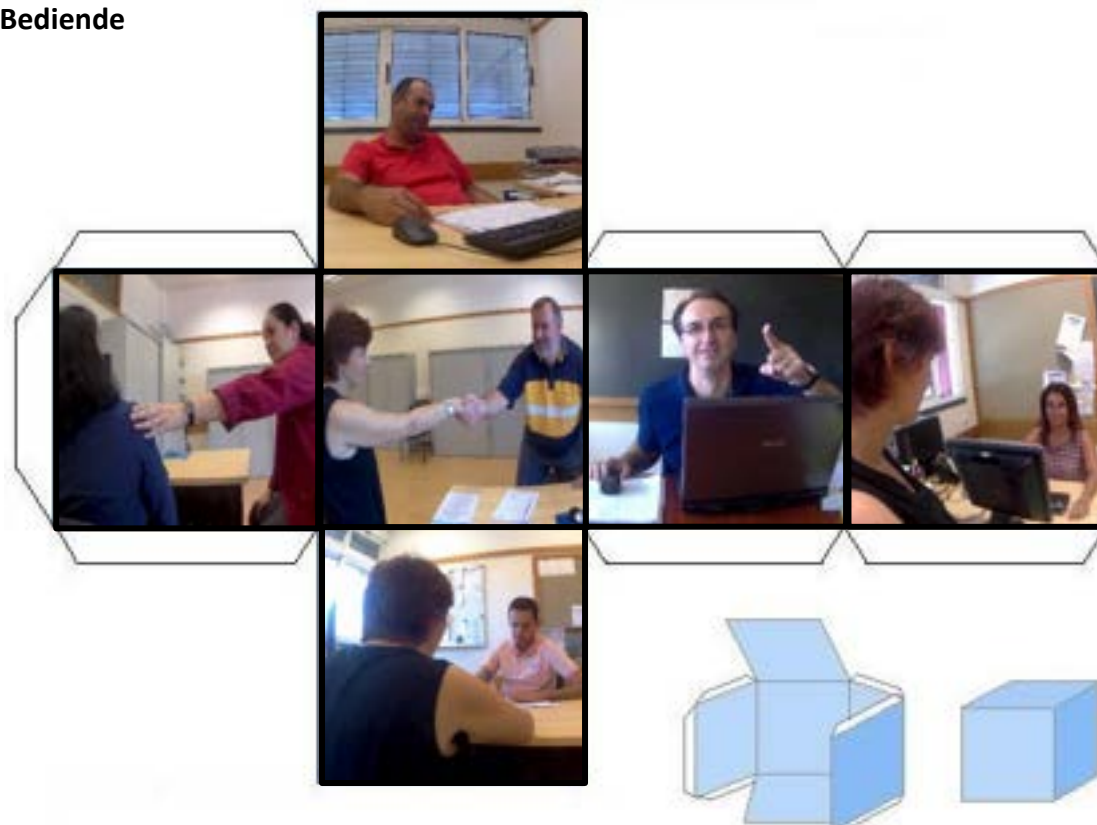
Klant: “Ik ben degene die op dit moment zeer tevreden is, ik zal deze winkel aanbevelen aan al mijn vrienden. Uw service en vriendelijkheid zijn uitstekend”.

Bijlage 2

Klant



Bediende



1.2. Tool 2: Telefonisch contact met klanten

1.2.1. Praktische Informatie

MODULE	Klantvriendelijkheid
TOOL	Telefonisch contact met klanten
MATERIALEN	Hand-outs
INHOUD	Leren hoe je op de juiste manier telefonisch contact hebt met klanten.
CONCEPT	Geef eenvoudige tips en toon wat multimedia-inhoud, zodat de cursist de basisvaardigheden kan aanleren om met klanten aan de telefoon om te gaan.
LESUREN	3
LEERDOELEN	De lerende kan: - Beleefd zijn aan de telefoon - Zich verstaanbaar maken - Afspraken maken
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - De belangrijkheid inzien van een goede service bij het beantwoorden van een telefoongesprek - Een formulier invullen wanneer hij een telefoongesprek ontvangt - De juiste zinnen gebruiken bij de omgang met een klant aan de telefoon - Afspraken maken met klanten
ASSESSMENT TOOLS	- Werkblad - Evaluatieformulier voor trainers - Self-assessment voor lerenden - Portfolio

1.2.2. Telefonisch contact met klanten

Activiteit 1

Bekijk aandachtig de volgende [video](#)¹¹ en let op wat je wel en niet moet doen bij het beantwoorden van een telefoontje van een cliënt/klant.

Bespreek met je leraar en collega's het belang van een goede service bij het beantwoorden van een telefoongesprek.

Luister aandachtig naar de dialoog en vul in:



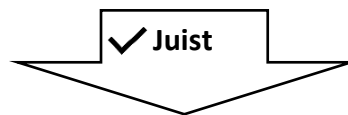
Datum & Uur:	
Naam van de oproeper:	
Naam van het bedrijf:	
Telefoonnummer:	
Boodschap:	
Ontvangen door:	

Materiaal: Audio en/of transcriptie (bijlage 3).
Antwoordsleutel:
Datum/uur: Geef hier de datum en tijd op die het nu is.
Naam van de oproeper: Justine Thomas.
Naam van het bedrijf: Trivesco.
Telefoonnummer: 390 929 2107
Boodschap: verzet de afspraak met Sylvie Peterson naar een andere datum.
Ontvangen door: Amy.

¹¹ When the Phone Rings: Telephone Skills for Better Service, Kantola Training Solutions, last modified July 17, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>

Activiteit 2

Wanneer je in een klantendienst werkt, moet je de volgende vijf zinnen vermijden en vervangen door de juiste.



"Ik weet het niet":	"Dat is een goede vraag! Ik vraag het even voor u na."
"Dat kunnen we niet doen"	"Dit is wat we voor u kunnen doen." (Bied een goed alternatief.)
"U zult moeten..."	"Wat u nodig heeft is..." (Neem orders aan in plaats van ze te geven.)
"Een momentje"	"Heeft u een ogenblikje?" (Wacht op antwoord.)
"Neen"	Denk na voordat je antwoord geeft. Vermijd "NEEN" en begin met het volgende woord.

Rollenspel: stel je een situatie voor waarbij een klant thuis om vervanging of het repareren van een dienst vraagt (kan de internetdienst of de elektriciteitsdienst zijn).

- Vergeet niet om de juiste zinnen te gebruiken bij de omgang met de klant.
- Je hebt 10 minuten de tijd om je dialoog voor te bereiden.
- Gebruik het onderstaande stroomschema om je te helpen.



Activiteit 3

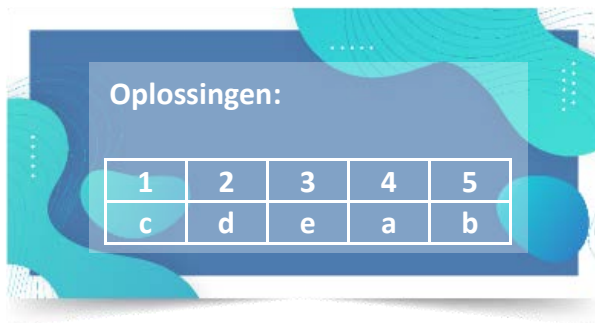
Het is heel belangrijk om te weten hoe je afspraken met de klanten moet maken. Hier zijn enkele belangrijke uitdrukkingen om te gebruiken bij het maken van afspraken.

Nuttige Zinnen	
Een afspraak regelen – Kunnen we een vergadering plannen? – Bent u beschikbaar op maandag? – Past volgende week donderdag voor u? – Kunt u om 14.00 uur op dinsdag?	Een nieuwe afspraak voorstellen – Het spijt me, ik heb nog een andere afspraak. – Kunt u dan op dinsdagochtend? – Eigenlijk komt donderdagmorgen mij beter uit.
Een afspraak maken over tijd – Ik check even mijn agenda/planner. – Ja, dinsdag is prima voor mij. – Klinkt goed, dinsdag om 14.00 uur dan.	Bevestigen – We zien elkaar volgende week donderdag om 11.00 uur op uw kantoor. – Kunt u de details in een e-mail bevestigen? – Hier is mijn mobiele nummer in het geval dat u mij moet bereiken. – Ik kijk uit naar uw komst.

Match de vragen met de antwoorden.

1. Kunnen we een afspraak voor volgende dinsdag om negen uur vastleggen?	a. Maandag? Ja, dat komt mij goed uit!
2. Komt vrijdag de 18de u goed uit?	b. Eén uur komt mij goed uit. Maar ik wil het liefst op mijn kantoor afspreken. Is dat goed?
3. Zouden we een vergadering voor donderdagmiddag kunnen organiseren?	c. Sorry, Ik heb die ochtend al een afspraak. Kunt u misschien om half twee?
4. Bent u komende maandag vrij voor een vergadering?	d. Ik ben op die datum voor een lang weekend weg. Kan ik u bellen als ik terugkom?
5. Schikt u om één uur op mijn kantoor?	e. Ja, dat klinkt goed. Is twee uur goed?

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----



Bijlage 3

Dialogo van het telefoongesprek in de vraag 1.2

Amy: Goedemorgen. U spreekt met Amy.

Justine: Goedemorgen. Is dit Daneline's kantoor?

Amy: Ja. Wat kan ik voor u doen?

Justine: Kan ik Sylvie Petersen spreken?

Amy: Sorry, ze is er niet.

Justine: Kan ik een bericht achterlaten?

Amy: Natuurlijk. Gaat u uw gang.

Justine: Mijn naam is Justine Thomas. Ik werk voor Trivesco. Het gaat over het bouwschema voor volgende week. Ik wil graag een andere datum inplannen. Mijn contactnummer is 390 - 929 - 2107.

Amy: Kunt u de naam van het bedrijf spellen?

Justine: Natuurlijk T - R - I - I - V - E - S - C - O.

Amy: Dank u. Kan ik u nog ergens anders mee van dienst zijn?

Justine: Nee, dank u. Goedendag.

Amy: Goedendag.

Check je voortgang

Hoeveel heb ik geleerd over klantvriendelijkheid?

Aan het eind van deze module ben ik in staat/kan ik: (check wat je hebt geleerd)

- Ik kan op de juiste manier een telefoongesprek voeren met de klant. ☐
- Ik beschik over een uitgebreide woordenschat als ik telefoneer. ☐

1.3. Tool 3: Omgaan met problemen en klachten

1.3.1. Praktische Informatie

MODULE	Klantvriendelijkheid
TOOL	Omgaan met problemen en klachten
MATERIALEN	Hand-outs
INHOUD	Leren hoe om te gaan met problemen en klachten
CONCEPT	Gebruik eenvoudige methoden zodat de lerende basisvaardigheden kan aanleren om met problemen en klachten om te gaan
LESUREN	2
LEERDOELEN	De lerende kan: - De LVOB-methode toepassen - Een verontschuldigungsbrief schrijven rekening houdend met de vijf C's van de klantvriendelijkheid
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - Begrijpen hoe belangrijk het is om een passend antwoord te geven op problemen en klachten - De LVOB-methode begrijpen - De vijf C's van klantvriendelijkheid begrijpen - Een verontschuldigungsbrief schrijven
ASSESSMENT TOOLS	- Werkblad - Evaluatieformulier voor trainers - Self-assessment voor lerenden - Portfolio

1.3.2. Omgaan met problemen en klachten

Activiteit 1

In de dagelijkse routine van klantvriendelijkheid is het behandelen van problemen en klachten een van de meest voorkomende situaties. Om hier goed mee om te gaan, moeten de volgende regels in acht worden genomen:



Deze eenvoudige stappen staan bekend als de LVOB-methode.

Vergeet nooit dat het verzachten van slecht nieuws en het zich verontschuldigen zeer belangrijk zijn in een persoonlijke (face to face) of telefonische situatie. Hier zijn enkele zinnen die je hierbij helpen:

- ✓ ***Ik ben bang dat we een fout hebben gemaakt.***
- ✓ ***Er blijkt een verwisseling van de producten te zijn.***
- ✓ ***Het lijkt erop dat ze vergeten zijn de instructie bij te voegen.***
- ✓ ***Er lijkt sprake te zijn van een misverstand.***

Activiteit 2

Ongeacht je rol in een bedrijf of onderneming, klantvriendelijkheid is de eerste stap om een goede en blijvende indruk te maken. Hier zijn de 5 regels van customer care die je zullen helpen in elke situatie:

De 5 C's van klantvriendelijkheid

- **CLEAR Duidelijk** - Houd de zinnen kort en direct en maak gebruik van alinea's.
- **COMPLETE Compleet** - Betrek alle informatie die de klant nodig heeft, inclusief referentienummers en contactgegevens
- **CONCISE Beknopt** - Verspil de tijd van de lezer niet met te veel extra informatie. Vergeet niet dat de klant ook een drukbezet persoon is.
- **COURTEOUS Beleefd** - Gebruik beleefde taal en gebruik schrijftaal.
- **CORRECT Correct** - Leid de lezer niet af met fouten in grammatica, interpunctie en spelling. Lees de brief of e-mail altijd opnieuw door voordat je deze verstuurt.

Wanneer je voor het eerst aan een klant schrijft, kun je dit het beste doen in een formele stijl. Hier zijn standaard begroetingen en slotzinnen die gebruikt worden in brieven en e-mails.

	BRIEF	E-MAIL
Wanneer je de naam niet weet	Geachte heer/ mevrouw/ heren _____ Hoogachtend	Geachte heer/ mevrouw/ heren _____ Vriendelijke/Beste groeten
Wanneer je de naam wel weet	Geachte Hr./ Mw./ Mj. Smith _____ Hoogachtend	Geachte Hr./ Mw./ Mj. Smith _____ Beste groeten
Wanneer je de persoon/personen erg goed kent	Beste John Beste Paul en Mary _____ Vriendelijke groeten	Hallo Paul Hallo Paul en Mary _____ Hartelijke groeten

Lees deze typische excusesbrief en vul deze aan met de onderstaande zinnen.

Wij verontschuldigen ons nogmaals voor

Het verontrust ons te horen

Het probleem is inmiddels opgelost

alles wat binnen ons bereik ligt

We betreuren ten zeerste

Geachte heer Webber

_____ dat uw bestelling van vorige maand u niet heeft bereikt. _____ de frustratie die dit bij u heeft veroorzaakt.

Wij doen _____ om er zeker van te zijn dat uw bestelling zo snel mogelijk aankomt. De vertraging was te wijten aan een onverwacht computerprobleem in de leveringsafdeling, waardoor onze gebruikelijke efficiënte service werd onderbroken.

_____ en uw bestelling is u per nachtelijke post toegestuurd.

_____ het ongemak. Wij hechten veel waarde aan uw bedrijf en hopen u als klant voor de lange termijn te behouden.

Met vriendelijke groeten

Mark Beckers - Verantwoordelijke planning

Oplossingen:

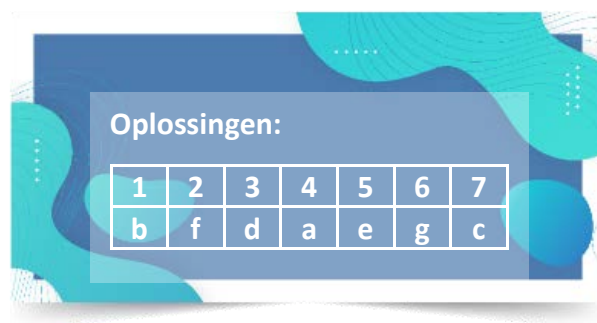
1. Het verontrust ons te horen
2. We betreuren ten zeerste
3. Wij doen alles wat binnen ons bereik ligt
4. Het probleem is inmiddels opgelost
5. We verontschuldigen ons nogmaals

Verbind beide zinsdelen tot een zin

1. Ik kijk er naar uit om	a. dat u voor ons bedrijf kiest
2. Wij zijn verheugd om	b. u volgende week te zien
3. Als u	c. persoonlijk op
4. Dank u	d. verder nog vragen heeft

5. Het was mij een waar genoegen om	e. u gesproken te hebben
6. Wanneer u tevreden bent	f. u als klant te hebben
7. Ik zoek u	g. met de resultaten

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
----	----	----	----	----	----	----



Vervolledig de zinnen voor e-mail en brieven:

terug reactie horen betreuen van graag antwoord zou

- 1 In _____ op uw telefoontje, stuur ik u de informatie waar u om vroeg.
- 2 We helpen u _____ verder met uw financiële planning.
- 3 Dank voor uw brief _____ 29 juni.
- 4 Ik kom er zo snel mogelijk bij u op _____
- 5 We hopen snel iets van u te _____
- 6 Ik _____ het fijn vinden als u zo snel mogelijk contact met mij zou kunnen opnemen.
- 7 Wij kijken uit naar uw _____.
- 8 Ik schrijf _____ om u de data van ons volgende open huis te laten weten.



CHECK je voortgang

Hoeveel heb ik geleerd over klantvriendelijkheid?

Aan het eind van deze module ben ik in staat/kan ik: (check wat je hebt geleerd)

- Ik begrijp de LVOB methode.
- Ik ken de 5 C's van klantenservice.
- Ik ben in staat op de juiste manier problemen op te lossen.
- Ik kan een excuusbrief of e-mail schrijven.

☐☐☐☐

2. INTERCULTURELE COMMUNICATIE

Tool 1 – De spin in het web

Tool 2 – Rollenspel

Tool 3 – Pitch

Inleiding¹²

*Interculturele communicatie (of cross-culturele communicatie) is een vakgebied dat de communicatie tussen verschillende culturen en sociale groepen bestudeert, of hoe cultuur de communicatie beïnvloedt. Het beschrijft het brede scala aan communicatieprocessen en problemen die van nature voorkomen binnen een organisatie of sociale context die bestaat uit individuen met verschillende religieuze, sociale, etnische en educatieve achtergronden. In deze zin probeert het te begrijpen hoe mensen uit verschillende landen en culturen zich gedragen, communiceren en de wereld om hen heen waarnemen.*¹³

Met communicatie bedoelen we elke boodschap die de een naar de ander stuurt. Volgens deze definitie is elk handelen, verbaal of non-verbaal, in aanwezigheid van anderen waarvan we ons bewust zijn, communicatie.

Wanneer we een definitie formuleren met betrekking tot cultuur, gaat het om diversiteit of verschillen in gedrag. Elke samenleving heeft zijn eigen cultuur met specifieke verbale en non-verbale communicatie, communicatiestijlen, waarden, normen, gewoonten en regels voor passend en ongepast gedrag.

Een globale definitie van interculturele communicatie zou daarom als volgt kunnen worden geformuleerd: het proces van het uitwisselen van boodschappen tussen personen die vanuit hun eigen culturele achtergrond een andere manier van kijken, denken en handelen hebben.

¹² Teksten en oefeningen uit dit hoofdstuk zijn allemaal rechtstreeks afkomstig van: drs. Pfann M. S. T., Frentrop M., "SPREEK JE UIT! Actieve Taaltraining" Docentenhandleiding, IVC Den Helder, last modified 2014.

¹³ Wikipedia Contributors, Intercultural Communication, last modified 2019, https://en.wikipedia.org/wiki/Intercultural_communication (eigen vertaling)

2.1. Tool 1: De spin in het web

2.1.1. Praktische informatie

MODULE	Interculturele Communicatie
TOOL	De spin in het web
MATERIAAL	Papier, kleurpenen en markers, verschillende soorten touw en lint
INHOUD	De lerenden worden zich bewust van belangrijke invloeden van personen en instellingen in hun leven en beoordelen of ze deze willen veranderen. Ze zullen ook nadenken over hoe ze ondersteunende contacten kunnen gebruiken om doelen te bereiken.
CONCEPT	Bewustwording van het positieve gebruik van je netwerk. Voor jezelf opkomen, empowerment. Mensen en instellingen overtuigen mee te werken aan het realiseren van je doel.
LESUREN	4
LEERDOELEN	De lerende kan: - Zijn netwerk positief gebruiken en inzetten - Voor zichzelf opkomen - Mensen en instellingen overtuigen mee te werken het doel te laten slagen
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - Zijn netwerk bewust inzetten op positieve wijze - Voor zichzelf durven opkomen - Mensen en instellingen overtuigen te helpen met het bereiken van het doel
ASSESSMENT TOOLS	- Evaluatieformulier voor trainers - Self-assessment voor lerenden - Portfolio - Presentatie

Activiteit 1

De lerenden maken een ecogram. Ze leren om aan te geven welke verbindingen er zijn met mensen en instanties in hun huidige leven. Ook leren ze de kwaliteit van deze bindingen aan te geven door middel van kleuren en verschillende soorten lijnen. De lerende staat centraal. De lijnen worden eerst getekend op een werkblad. Vervolgens beelden zij hun ecogram uit met behulp van de andere lerenden en verschillende soorten touw en lint. De 'spin in het web' is een manier om naar belangrijke mensen of instanties in het leven van de lerende te kijken. De lerende staat centraal en plaatst de anderen om zich heen. Dan zet hij/zij zijn/haar naam in de middelste cirkel.

Als persoon heb je allemaal verschillende rollen: bijvoorbeeld kind, partner, ouder, vriend, grootouder, collega. Je verbindt vanaf elke rol een touwtje naar degene die tegenover je staat. Zo staat er tegenover jouw rol als kind: je vader en moeder. Hoe zijn de rollen verdeeld? Is het een eerlijke verdeling of trekt er iemand aan de andere kant van het touwtje harder? Je brengt dit in kaart en kijkt hoe je het kunt veranderen met als doel: hoe kan ik mensen om mij heen inzetten om mijn doel(en) te bereiken.

Je bespreekt jouw ecogram met een andere lerende: wie trekt er aan je, hoe voelt dat? Hoe kan je daar mee omgaan?

Als er meer cirkels nodig zijn, kunnen die erbij getekend worden. Niet alle cirkels hoeven ingevuld te worden.

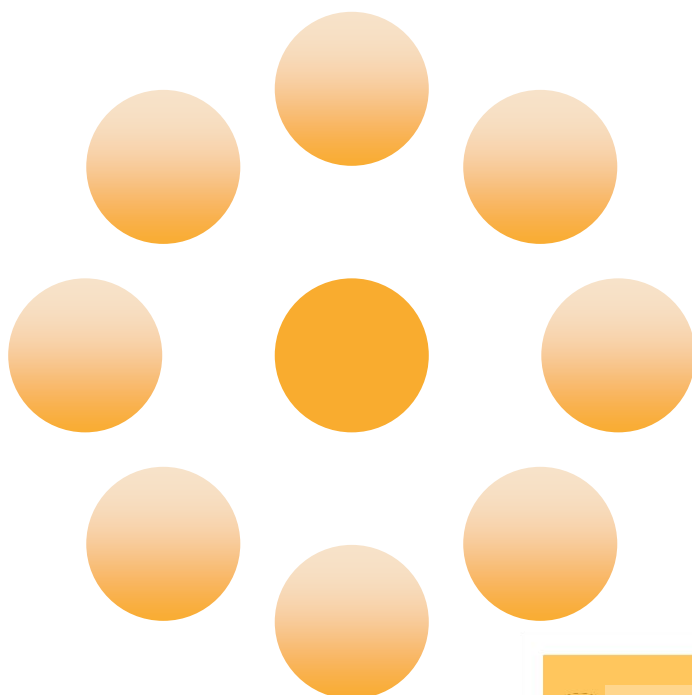
De pijlen tussen de centrale lerende en de rollen kunnen op verschillende manieren getekend worden:

Activiteit 2:

De lerenden voeren het ecogram uit in een rollenspel. De rollen worden met elkaar verbonden door middel van touwtjes en lint. De cursist staat centraal en vertegenwoordigt zijn/haar ecogram. De andere lerenden spelen de rollen. De centrale figuur kan verschillende lengtes, diktes en kleuren lint of touw kiezen. Elke speler van een rol houdt één uiteinde van het touw of lint vast.

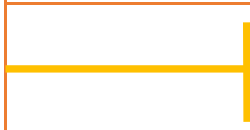
Wat is de afstand tussen hem/haar en de andere lerenden, hoe dik is de lijn? Hoe voelt het voor hem/haar om op deze manier verbonden te zijn en voor de persoon die

zich voordoeft als iemand in zijn netwerk? Is hij in staat om alle touwtjes in handen te houden?



Als er meer cirkels nodig zijn, kunnen die erbij getekend worden. Niet alle cirkels hoeven ingevuld te worden. De pijlen tussen de centrale lerende en de rollen kunnen op verschillende manieren getekend worden:

	<i>Is een verbinding die naar beide kanten gaat. Er is van beide kanten steun of stress.</i>
	<i>Is een verbinding die maar één kant op gaat. Er is dan geen wisselwerking in steun. Voorbeeld van een verbinding die maar één kant opgaat: Je helpt wanneer nodig de buurvrouw. De buurvrouw is zelf niet behulpzaam, zij steunt jou niet.</i>
	<i>Zwak</i>
	<i>Sterk</i>

	<i>Stressvol</i>
	<i>Verbroken (bv. door overlijden, vlucht, ruzie)</i>

2.2. Tool 2: Rollenspel

2.2.1. Praktische informatie

MODULE	Interculturele Communicatie
TOOL	Rollenspel
MATERIALEN	Stoelen en tafels, speelkaarten en kostuums
INHOUD	Leren om moeilijke situaties op te lossen. Leren omgaan met anderen. Leren om voor jezelf op te komen. Leren samenwerken. Taalvaardigheden.
CONCEPT	Bewustwording van het positieve gebruik van jouw netwerk. Een confrontatie durven aangaan. Mensen en instellingen overtuigen om mee te werken aan het realiseren van jouw doelstellingen.
LESUREN	3
LEERDOELEN	De lerende kan: – Leren hoe hij/zij moeilijke situaties kan oplossen – Leren met anderen om te gaan – Leren voor zichzelf op te komen – Taalvaardigheden ontwikkelen – Leren samenwerken
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: – Reageren en initiatieven nemen tijdens het spel – De taal en het gebruik van lichaamstaal aanpassen
ASSESSMENT TOOLS	- Presentatie - Evaluatieformulier voor trainers - Self-assessment voor lerenden - Portfolio

2.2 Rollenspel

De lerenden spelen een rollenspel in deze sessie. Ze werken met de bijbehorende kaarten.

Elke kaart heeft een nummer en een letter. Het nummer geeft de locatie, de letter en de situatie aan. De kaart toont een foto die de situatie visualiseert. Deze foto is de inspiratie voor de lerenden. Het moet hen overtuigen om het rollenspel te durven spelen. De kaart geeft ook aan, in de vorm van pionnen (lachende emoji), hoeveel spelers de situatie uitvoeren. Een situatie wordt beschreven in een aparte kolom van de kaart. De lerenden volgen de situatie en improviseren zelf de oplossing.

Voortdurend een nieuwe lerende selecteren, iedereen heeft een beurt. Wie niet speelt, is het publiek. Gebruik de kleding en voorwerpen die overeenkomen met de nummers (locatie). Zo min mogelijk controle.

BALIE



Situatie A:

2 spelers:
1 baliemedewerker - 1 klant

De baliemedewerker heeft een drukke dag gehad. Ze is moe en voelt zich niet goed. Aan het eind van de middag komt een klant die koppig en onvriendelijk is naar het bureau.

Hoe gaat de baliemedewerker om met deze situatie?



Situatie B:

2 spelers:
1 baliemedewerker - 1 klant

De klant heeft een barrière overwonnen. Ze durft eindelijk de deur te openen en naar de balie te gaan. Ze wil informatie over een cursus. De baliemedewerkster behandelt haar alsof ze er niet is en doet dat arrogant.

Hoe gaat de klant om met deze situatie?



Situatie C:

3 spelers:

1 baliemedewerker - 1 klant

- 1 chef

De situatie loopt uit de hand. De klant voelt zich slecht behandeld door de baliemedewerker en vraagt naar de chef.

Hoe lost de chef het probleem op?

Rollenspelkaarten (Balie)



BALIE

Situatie A:

2 Spelers:

1 baliemedewerker – 1 klant

De baliemedewerker heeft een drukke dag gehad. Ze is moe en voelt zich niet goed. Aan het eind van de middag komt een klant die koppig en onvriendelijk is naar het bureau.

Hoe gaat de baliemedewerker om met deze situatie?



BALIE

Situatie B:

2 spelers:

1 baliemedewerker – 1 klant

De klant heeft een barrière overwonnen. Ze durft eindelijk de deur te openen en naar de balie te gaan. Ze wil informatie over een cursus. De baliemedewerkster behandelt haar alsof ze er niet is en doet dat arrogant.

Hoe gaat de klant om met deze situatie?



BALIE

Situatie C:

3 spelers:

1 baliemedewerker – 1 klant – 1 chef

De situatie loopt uit de hand. De klant voelt zich slecht behandeld door de baliemedewerker en vraagt naar de chef.

Hoe lost de chef het probleem op?

RESTAURANT



Situatie A:

2 spelers:

1 ober - 1 klant

De ober heeft haar eerste werkdag. Ze voelt zich onzeker maar verbergt dit. De klant stelt vragen over het menu maar krijgt geen duidelijk antwoord en wordt boos.

Hoe reageert de ober?



Situatie B:

2 spelers:
1 ober - 1 klant

De klant is een echte mopperaar. Er is ook commentaar op het door de ober gereserveerde voedsel. De soep is te koud, de salade is lauw en de biefstuk is te rauw. De ober doet haar best en brengt alles terug naar de keuken.

Hoe gaat dit verder?



Situatie C:

3 spelers:
1 ober - 1 klant - 1 kok (chef)

Als de ober met een nieuwe bestelling bij de mopperende klant komt en het is weer niet goed, dan kan ze het niet verder aan.

Ze besluit de chef erbij te halen. Hoe eindigt dit?

Rollenspelkaarten (Restaurant)



RESTAURANT

Situatie A:

2 spelers:
1 ober – 1 klant

De ober heeft haar eerste werkdag. Ze voelt zich onzeker maar verbergt dit. De klant stelt vragen over het menu maar krijgt geen duidelijk antwoord en wordt boos.

Hoe reageert de ober?

RESTAURANT

Situatie B:

2 spelers:
1 ober – 1 klant

De klant is een echte mopperaar. Er is ook commentaar op het door de ober gereserveerde voedsel. De soep is te koud, de salade is lauw en de biefstuk is te rauw. De ober doet haar best en brengt alles terug naar de keuken.

Hoe gaat dit verder?

RESTAURANT

Situatie C:

3 spelers:
1 ober – 1 klant – 1 kok (chef)

Als de ober met een nieuwe bestelling bij de mopperende klant komt en het is weer niet goed, dan kan ze het niet verder aan.

Ze besluit de chef erbij te halen. Hoe eindigt dit?

2.3. Tool 3: Pitch

2.3.1. Praktische informatie

MODULE	Interculturele Communicatie
TOOL	Pitch
MATERIALEN	Grote gekleurde kartonnen vellen, computers, printers, printers, tijdschriften, geheugensticks, markers, potloden
INHOUD	Vorbereiden van een pitch/eindpresentatie
CONCEPT	Jezelf profileren
LESUREN	3
LEERDOELEN	De lerende kan: - Zichzelf profileren voor een groep
BEOORDELINGS- CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - Zichzelf profileren voor een groep
ASSESSMENT TOOLS	- Presentatie - Evaluatieformulier voor trainers - Self-assessment voor lerenden - Portfolio

Activiteit 1

De pitch - eindpresentatie

In deze les leren de lerenden een pitch voor te bereiden. Een pitch is een korte presentatie over jezelf die je kernkwaliteiten en je prestaties, zoals je diploma's en werkervaring, belicht.



Je stelt de pitch samen door antwoord te geven op de volgende vragen:

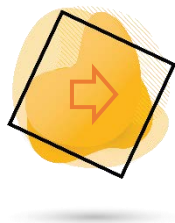
Wie ben ik? (Je persoonlijke gegevens, bijvoorbeeld: Ik ben ... Ik ben ... jaar. Ik kom uit En ik ben ... jaar in Nederland. Ik ben getrouwd met ... en ik heb kinderen.)

Wat is typerend voor mij?

Wat is mijn droom/droombaan? Waar ben ik goed in?

Welke stappen ga ik maken om mijn droom te bereiken?

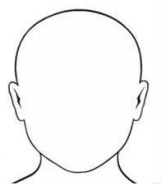
Wie/Wat kan mij daarbij helpen? De mensen en de instituten die jou kunnen helpen om je droom te bereiken.



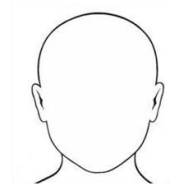
Maak een overzicht van je kwaliteiten die nodig zijn voor jouw droombaan en jouw persoonlijke kernkwaliteiten.

Stel dat je timmerman wil worden. Welke kwaliteiten heb je nodig om je werk goed te kunnen doen?

Welke persoonlijke kernkwaliteiten van jezelf zijn ook belangrijk?



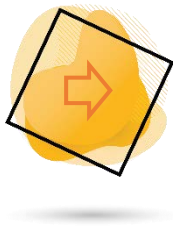
Qualities necessary for the job



Qualities of yourself



Vertel over jouw ervaringen en je diploma's



Beëindig je pitch met een vraag

Elke lerende maakt een pitchpresentatie naar eigen inzicht. Als de lerende creatief is, maar niet computervaardig, kiest hij/zij waarschijnlijk voor een presentatie die wordt ondersteund door collages van beelden en tekst op grote vellen papier.

Een lerende met goede computervaardigheden kan een PowerPointpresentatie maken. Het maken van een korte film of een rollenspel kan ook een mogelijkheid zijn.

Als de pitch klaar is, krijgen de lerenden de kans om hun pitch aan elkaar voor te stellen om te oefenen.

3. LEREN LEREN

Tool 1 - Competentiekaarten

Tool 2 - Denkbeelden

Tool 3 - OsmAnd App

Inleiding

Leren leren is het vermogen om het eigen leren na te streven en vol te houden, om het eigen leren te organiseren, onder meer door efficiënt beheer van tijd en informatie, zowel individueel als in groepen. Deze competentie omvat bewustwording van het eigen leerproces en de eigen behoeften, het identificeren van de beschikbare mogelijkheden en het vermogen om obstakels te overwinnen om succesvol te leren. Deze competentie betekent het verwerven, verwerken en assimileren van nieuwe kennis en vaardigheden en het zoeken en gebruiken van begeleiding. Leren leren houdt in dat lerenden voortbouwen op eerdere leer- en levenservaringen om kennis en vaardigheden in verschillende contexten te gebruiken en toe te passen: thuis, op het werk, in onderwijs en opleiding. Motivatie en vertrouwen zijn cruciaal voor de competentie van een individu.¹⁴

We introduceren drie instrumenten die leerkrachten ondersteunen om lerenden te helpen hun leervaardigheden te ontwikkelen. Deze drie verschillende componenten vormen een samenhangend geheel, maar kunnen toch los van elkaar gebruikt worden.

De drie componenten proberen de lerenden antwoorden te laten vinden op de volgende vragen: *Wie ben ik? Hoe kan ik leren? Waar ben ik?*

Wie ben ik?

Om adequaat te leren, moeten de lerenden enkele essentiële dingen over zichzelf weten: hun sterke punten, hun uitdagingen, hun persoonlijke en/of professionele doelen. Door gebruik te maken van de Competentiekaarten (tool 1) zullen de trainers de lerenden helpen om antwoorden te vinden.

Hoe kan ik leren?

¹⁴ <http://keyconet.eun.org/learning-to-learn> (eigen vertaling)

Omdat de doelgroep kwetsbare lerenden zijn, introduceren we een gemakkelijk en eenvoudig instrument: tien Denkbeelden (tool 2). Deze visuele modellen helpen trainers om een denkproces met lerenden op gang te brengen.

Waar ben ik?

Het is vaak een grote stap voor onze kwetsbare lerenden om in actie te komen: ze weten niet waar ze naartoe moeten, met wie ze contact moeten opnemen, enz. Door gebruik te maken van de OsmAnd app (tool 3) helpen de trainers hen op weg om de volgende stap te zetten.

3.1. Tool 1: Competentiekaarten

3.1.1. Praktische informatie

MODULE	Leren leren
TOOL	Competentiekaarten ¹⁵
MATERIALEN	Gedrukte competentiekaarten
INHOUD	Leer jezelf kennen en ontdek je sterke punten en uitdagingen.
CONCEPT	Pas positieve communicatieve vaardigheden toe (waarderende dialoog- en communicatietechnieken) zodat de lerende gemotiveerd wordt om zijn talenten en uitdagingen te verkennen en te waarderen.
LESUREN	5
LEERDOELEN	De lerende kan: - Nadenken over zijn vaardigheden en zijn gedrag aanpassen - Een competentiedossier en een groeiplan opstellen - Feedback van collega's op een constructieve manier gebruiken
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - Zich bewust zijn van zijn sterke punten en uitdagingen - Zich bewust zijn van zijn leerbehoeften - In staat zijn om de beschikbare mogelijkheden te identificeren - In staat zijn om obstakels te identificeren en te overwinnen om met succes te beginnen met leren; - In staat zijn om nieuwe kennis en vaardigheden op te doen, te verwerken en te assimileren - In staat zijn om begeleiding te zoeken en te gebruiken - Zelfbewust met stress en wijzigende situaties omgaan

¹⁵ "Competence cards for Immigration Counselling", Bertelsmann Stiftung, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, last modified 2016, <https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/>

EVALUATIETOOLS

- Evaluatieformulier voor trainers
- Zelfevaluatieformulier voor lerenden
- Portfolio
- Persoonlijk ontwikkelingsplan

3.1.1. Competentiekaarten

LAY-OUT VAN DE KAARTEN

Er zijn 46 competentiekaarten verspreid over drie types van vaardigheden: sociale, persoonlijke, technische en methodologische vaardigheden. Er zijn 11 interessekaarten en 3 aanvullende kaarten.

Elke vaardigheid wordt geïllustreerd door een afbeelding, beschreven door een zin in eenvoudige taal en vertaald in het Engels, Grieks, Macedonisch, Portugees, Spaans, Frans en Zweeds.

Verdere uitleg en vragen over de competentie-term, instructies voor de specialisatiekaarten en aanvullend materiaal vind je op de achterzijde van de kaarten.

Kaarten met een rood kader beklemtonen een arbeidsgerichte context.

HOE GEBRUIK JE DE KAARTEN?

Het gebruik van de kaarten is een interactief proces waarbij de lerenden en trainers nauw samenwerken.

De voorzijde van de kaarten is vooral gericht op de lerende, met de illustratie van de vaardigheid, een korte toelichting in een eenvoudige taal en de vertalingen.

De achterzijde van de kaarten, met de extra uitleg, de voorbeeldvragen en verwijzingen naar de vaardigheidsspecialisatie en eventueel aanvullend materiaal is bedoeld voor de trainer.

De resultaten van het gesprek kunnen worden gedocumenteerd in een persoonlijk ontwikkelingsplan voor verdere begeleiding.

De kaarten kunnen gebruikt worden in groep, in een individueel gesprek tussen de trainer en de lerende of in een één-op-éénrelatie tussen twee lerenden die dus elkaars peer zijn.

Het is niet noodzakelijk om alle competentiekaarten te gebruiken. Door een selectie van de kaarten kan je als trainer een programma op maat van de individuele lerende aanbieden. Gebruik je alle kaarten, dan ga je ook meer leertijd moeten investeren dan de geschatte 5 uren.

TIPS VOOR HET GEBRUIK VAN DE COMPETENTIEKAARTEN

Eenvoudige manier om een gesprek te beginnen

De kaartjes kunnen gebruikt worden als een eenvoudige manier om het gesprek te beginnen of als startpunt voor het bepalen van vaardigheden. Dit is vooral nuttig voor lerenden met beperkte taalvaardigheden. Ze zijn ook geschikt als inleiding voor minder gemotiveerde lerenden of personen die niet zeker zijn van hun toekomstig traject. Een succesvolle introductie kan worden gevolgd door het gebruikelijke proces voor sociale vaardigheden en vaardighedenanalyse of optie 2.

Volledige bepaling van vaardigheden

De kaartenset bevat de drie belangrijkste competentiegebieden voor het vaststellen van informeel en niet-formeel verworven vaardigheden. Er zijn verschillende opties voor het uitvoeren van een volledige analyse van vaardigheden:

Optie 1:

- De lerenden bekijken de kaarten en kiezen 10 tot 15 competentiekaarten die zij als hun sterke punten beschouwen. Deze worden vervolgens met de trainer besproken en er wordt eventueel verwezen naar bijkomende specialisatiekaarten. Aan het einde van het proces kunnen de primaire vaardigheden worden bepaald op basis waarvan een eerste beoordeling van het vakgebied kan worden gemaakt.

Optie 2:

- De kaartenset kan ook slechts op één competentiegebied worden gebruikt en de daar vermelde vaardigheden kunnen één voor één worden bevraagd. Specialisatiekaarten kunnen meer informatie geven over de bijbehorende vaardigheden.

Optie 3:

- De kaartenset kan ook als complete set worden gebruikt. Dit resulteert in een gevarieerd beeld van de respectieve vaardigheden van de lerende. De procedure is dezelfde als bij de opties 1 en 2.

Uitgesteld gebruik

De competentiekaarten kunnen aan het begin van het begeleidingsproces worden gebruikt als uitgangspunt voor het analyseren van het potentieel van de lerende. Als er eerst andere problemen moeten worden aangepakt, kan na een langere periode ook naar de kaartenset worden verwezen en kan de bepaling van de vaardigheden worden hervat.

Profileringskaarten

De kaartenset kan ook gebruikt worden om de sterktes te bepalen die een rol spelen voor de arbeidsbureaus tijdens het profileringsproces. Hiervoor kunnen de kaarten met rode kaders doelgericht worden geselecteerd.

3.2. Tool 2: Denkbeelden

3.2.1. Praktische informatie

MODULE	Leren leren
TOOL	Denkbeelden ¹⁶
MATERIALEN	Handouts, kleurstiften, papier
INHOUD	Het reflectieproces op een creatieve manier in beeld brengen en alle stappen in het reflectieproces doorlopen.
CONCEPT	Denkbeelden bestaat uit een aantal visuele modellen, zoals een mindmap, die helpen om het denkproces met de lerenden op gang te brengen. Denkbeelden probeert de lerenden actief en probleemoplossend te laten denken vanuit verschillende perspectieven. Werken als een team en op een neutrale manier discussiëren zijn noodzakelijk.
LESUREN	3
LEERDOELEN	De lerende kan: - Het reflectieproces starten - Effectieve leerstrategieën ontwikkelen - De stappen van het leerproces visualiseren en omzetten in actie
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - In staat zijn nieuwe kennis en vaardigheden op te doen, te verwerken en te assimileren - Leren voortbouwen op eerdere leer- en levenservaringen - Opgedane kennis en vaardigheden in verschillende contexten toepassen: thuis, op het werk, in onderwijs en opleiding - Zijn zelf-modulerend leervermogen verbeteren
ASSESSMENT TOOLS	- Evaluatieformulier voor trainers - Zelfevaluatieformulier voor lerenden - Portfolio

¹⁶ Michel van de Ven, Denkbeelden: praktijkboek voor visuele strategieën, Uitgeverij OMJS, 2015

3.2.2. Denkbeelden

Leren met Denkbeelden is leren op basis van visuele leerstrategieën. Een visuele leerstrategie is een tool om informatie, gedachten en ideeën te ordenen en te structureren in beelden. We gaan uit van tien verschillende visuele leermodellen die we hieronder beschrijven. Elk model daagt de lerenden uit om hun denken expliciet en zichtbaar te maken. Hiermee wordt informatie geordend en in samenhang gebracht. De tien Denkbeelden passen bij elke lesactiviteit.

Lerenden gaan zelfstandig of samen aan de slag met Denkbeelden. Mits juist en zorgvuldig in praktijk gebracht, leiden visuele leerstrategieën tot sneller en inzichtelijk leren en tot een hoger leerrendement. Ze leiden bovendien tot betrokken en gemotiveerde lerenden.

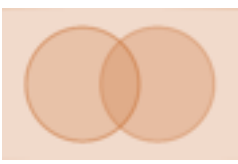
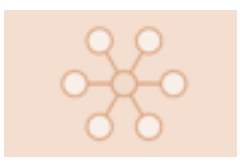
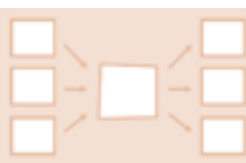
Je kan de Denkbeelden in verschillende contexten gebruiken: bij tekstfragmenten, bij woordenlijsten, bij luisterverhalen, bij videoclips, bij liedjes, bij prenten, enz.

Er zijn tien Denkbeelden die beschikbaar worden gesteld in 10 posters die gedurende een langere periode of zelfs permanent in het leslokaal uitgehangen kunnen worden. Dit maakt alle tien Denkbeelden zichtbaar en herkenbaar voor lerenden en trainers. Naast een schematische weergave van het visuele leermodel bevat elke poster een indicatie van het juiste denkproces en de startvraag.

Op de volgende pagina's stellen we tien Denkbeelden voor via een korte beschrijving, een praktijkvoorbeeld en enkele tips & trics.

De Denkbeelden kunnen op twee manieren gebruikt worden:

- In groep: de trainer kan, met behulp van verschillende instrumenten en oefeningen, de leerlingen in groep helpen om zich vertrouwd te maken met de leerstrategieën.
- Individueel: de trainer kan helpen bij het identificeren van problemen die de moeilijkheden in het leerproces van de lerende veroorzaken. De leerstrategieën die de lerende niet volledig begrijpt, kunnen worden getraind met begeleiding van de trainer.

Cirkel	Kapstok	Trein	Hoepels	Bloem
				
Stekker	Mindmap	Strik	Atoom	Brug
				

Denkbeeld Cirkel

De Cirkel is een breed toepasbare didactische werkwijze, die vaak wordt gebruikt als startactiviteit van een les. Met de Cirkel brainstormen lerenden breed

over een onderwerp of definiëren ze een woord of een denkbeeld zonder na te denken over onderlinge relaties. Zodra de ideeën online of op papier zijn gezet, beginnen de lerenden zelf de verbanden te zien en te herkennen.

De Cirkel kan gemakkelijk gebruikt worden als startactiviteit voor een tweede denkbeeld. De gevonden informatie kan hier verder worden bewerkt. Met de trein kan je bijvoorbeeld gebeurtenissen op orde brengen. Door de Cirkel te combineren met de Trein activeert men twee denkprocessen, namelijk brainstormen en ordening denken.

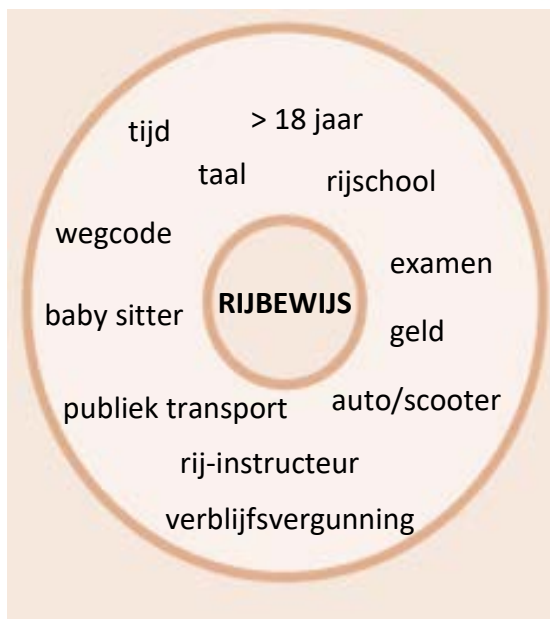
- Definieer in context.
- Genereer, associeer, verbind, onderzoek, definieer.
- Vraag om relevante informatie.
- Presenteer feiten over mensen, plaatsen en dingen.

Voorbeeld: Je wil je rijbewijs halen.

Waarom denk je?

TIPS & TRICS

1. Plaats een woord, nummer, afbeelding, symbool in de binnenste cirkel om het centrale thema aan te geven.
2. Schrijf of teken zoveel mogelijk ideeën en items in de buitenste cirkel die spontaan opduiken.
3. Je kan woorden, tekeningen, foto's, video's, videoclips in de cirkels gebruiken.
4. Je kan de resultaten omcirkelen met verschillende kleuren om te beginnen met classificeren.



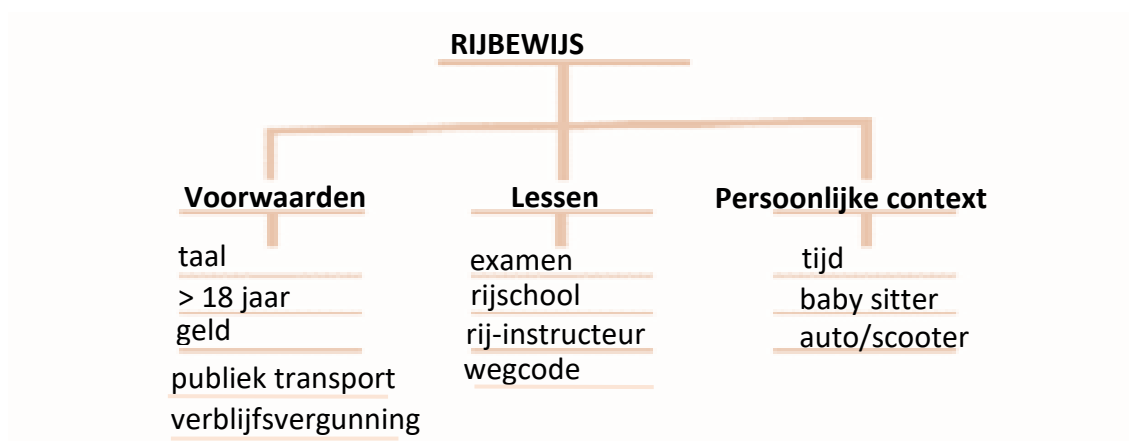
Denkbeeld Kapstok

De Kapstok is een visueel model dat vooral gericht is op het classificeren van het denkproces. Met de Kapstok sorteren lerenden items en ordenen deze in categorieën of secties. In veel lessen draagt de Kapstok direct bij aan de woordenschatontwikkeling.

De Kapstok is niet alleen gemakkelijk te gebruiken als een op zichzelf staande onderwijsactiviteit, maar ook als een vervolgactiviteit na de Cirkel. Deze twee Denkbeelden zijn eenvoudig te combineren. Met de Cirkel brainstormen lerenden bijvoorbeeld over allerlei zaken, met de Kapstok ontdekken ze in welke categorieën de gevonden items kunnen worden ingedeeld. Door de Cirkel in een leeractiviteit te combineren met de Kapstok activeer je twee denkprocessen, namelijk brainstormen en classificeren.



Voorbeeld: We hebben net gebrainstormd over het behalen van je rijbewijs. Kunnen we nu enige orde aanbrengen in deze ideeën?



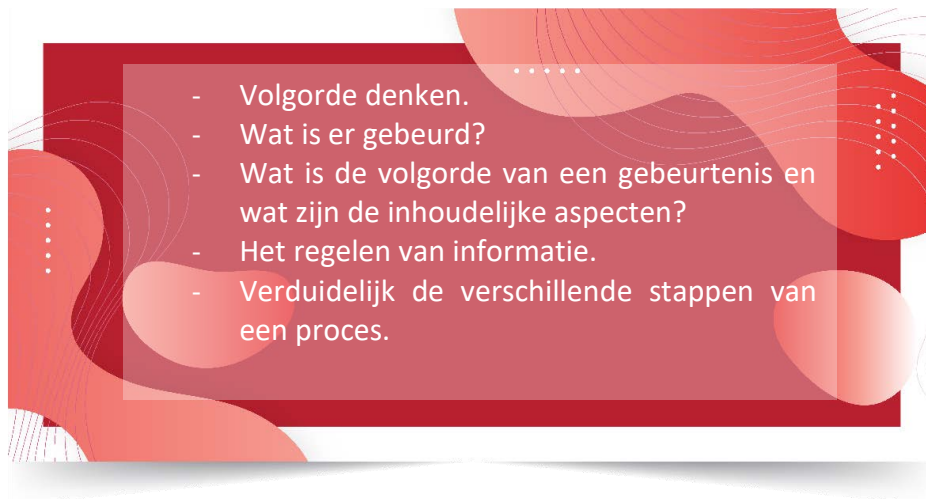
TIPS & TRICS

Je kan de Kapstok zowel deductief als inductief gebruiken. Deductief betekent dat je van bovenaf begint: van hoofdidee naar categorie naar item. Inductief werkt andersom: afhankelijk van bepaalde eigenschappen die je benoemt, worden er categorieën gedefinieerd.

Denkbeeld Trein

De Trein maakt de verschillende stappen in processen en gebeurtenissen transparant en is gericht op ordedenken als denkproces. Lerenden ervaren de Trein als een 'eenvoudig', maar bovenal zeer duidelijk visueel model.

De Trein kan ook gebruikt worden in processen zoals conflicten tussen lerenden. Met een Trein kunnen processen en situaties binnen maatschappelijke ontwikkelingen worden ontrafeld in onderliggende stappen.



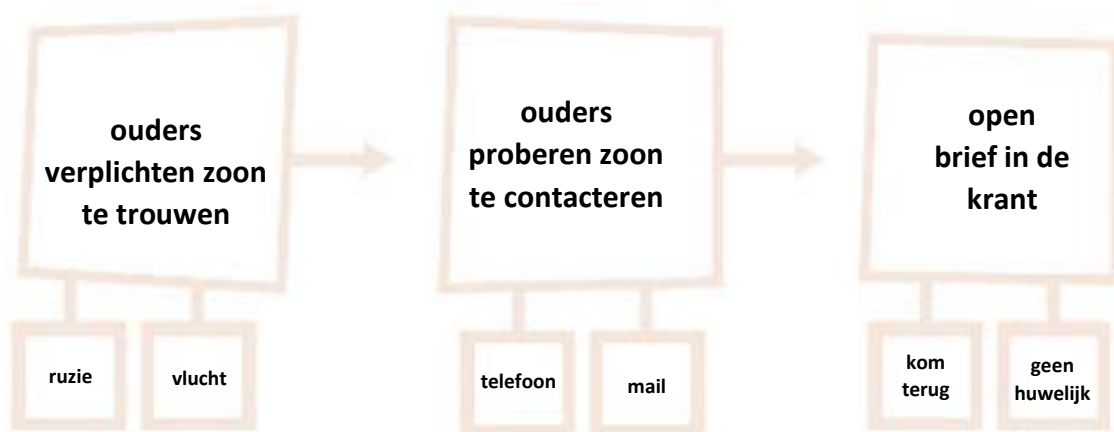
Voorbeeld: Je leest een krantenartikel. Kan je het verhaal reconstrueren?

Kom terug. Van ons hoeft je niet meer te trouwen.¹⁷

Als telefoons onbeantwoord blijven en mails worden genegeerd, moet een mens andere manieren vinden om een boodschap over te brengen. Een Chinese moeder maakte dit mee met haar zoon, die na een familietwist "gevlucht" is naar Australië. Hem bereiken deed ze als volgt: ze liet een open brief publiceren op de voorpagina van een lokale krant. De jongeman verliet zijn thuisland, omdat hij het beu was dat zijn ouders hem voortdurend verplichtten te trouwen. Hij vond er werk en hoefde zich geen zorgen meer te maken over de opmerkingen van zijn ouders. Die ouders hebben nu spijt, zo blijkt uit de open brief.

"Een brief aan mijn zoon", staat er te lezen op de voorpagina van de Chinese Melbourne Daily." Misschien is dit de enige manier om je te bereiken. Mama en papa zullen je nooit meer onder druk zetten om te trouwen. Kom alstublieft terug naar huis om Nieuwjaar te komen vieren. Liefs, mam."

¹⁷ https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2014/01/22/kom_terug_van_onshoefjenietmeertetrouwen-1-1843610/



TIPS & TRICS

1. Schrijf de belangrijkste stappen op de grotere vierkanten.
2. Gebruik de kleinere vierkanten om de substappen te schrijven.

Denkbeeld Bloem

Het denkbeeld Bloem wordt gebruikt om lerenden de kenmerken van onderwerpen, objecten of afbeeldingen te laten beschrijven. Je kunt een

Bloem alleen vullen met bijvoeglijke naamwoorden.

De Bloem draagt in alle vormen bij aan de woordenschatontwikkeling van de lerenden. De Bloem is ook geschikt voor het evalueren of activeren van voorkennis. Lerenden kunnen de Bloem gebruiken om presentaties en werkstukken voor te bereiden. De Bloem stimuleert het 'wetenschappelijk denken' van de lerenden.

Voorbeeld: Welke gedachten roept de afbeelding in het midden bij je op?





TIPS & TRICS

1. De Bloem is een uitstekend hulpmiddel voor woordenschattoefeningen.
2. Begin bij de vijf zintuiglijke sensaties: ruiken, zien, horen, voelen en proeven.
3. Je kan ook gebruik maken van logische kenmerken (bijv. groot, zwaar, lang, ...).
4. Als alternatief kan je gebruik maken van esthetische eigenschappen.

Denkbeeld Hoepels

De Hoepels worden gebruikt om objecten, personen of situaties te vergelijken. Wat zijn de overeenkomsten en verschillen? Hoepels kunnen in veel situaties worden gebruikt, bv. aan het begin van een les om de voorkennis te activeren. Of gewoon aan het einde, om te zien wat lerenden hebben opgepikt.

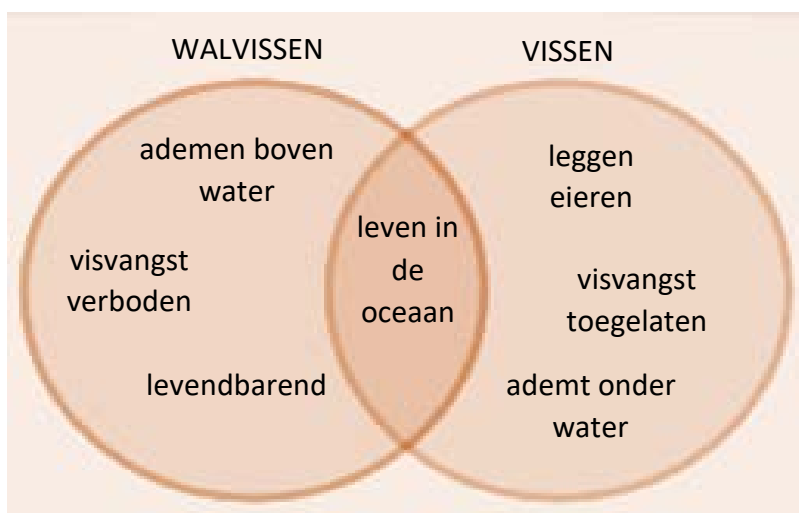
Het zoeken naar overeenkomsten en verschillen vereist dat lerenden kritisch nadenken over de kern van de informatie die ze al verzameld, maar nog niet geanalyseerd hebben. Lerenden kunnen in staat zijn om veel details te geven over één

onderwerp of denkbeeld. Voor een vergelijking met een ander onderwerp of denkbeeld moeten lerenden echter dieper nadenken.

Het ontdekken van overeenkomsten en verschillen is een van de meest effectieve didactische strategieën om hoge LEERDOELEN te bereiken. Geen wonder dus dat de Hoepels een prominente plaats innemen in de Denkbeelden. De Hoepels en de Atoom zijn nauw met elkaar verwant, maar toch is er een duidelijk verschil. De Hoepels richten zich op overeenkomsten en verschillen, de Atoom richt de hersenen op het vergelijken en denken in tegenstellingen.

- Structureert de vraag welke overeenkomsten en verschillen er zijn tussen objecten, concepten, personen of gebeurtenissen.
- Vergelijkt twee elementen met elkaar.

Voorbeeld: Welke zijn de overeenkomsten en de verschillen tussen vissen en walvissen?

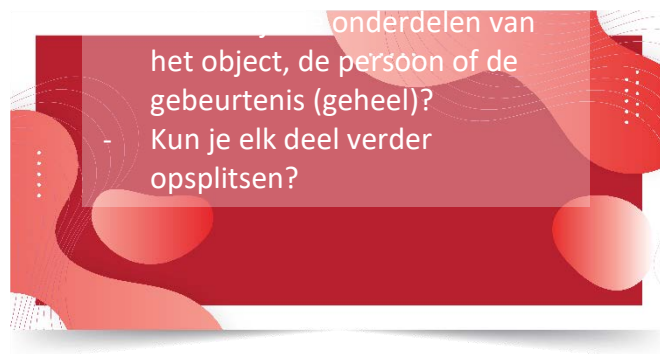


TIPS & TRICS

1. Wij adviseren om eerst te beginnen met een brainstorm met behulp van twee cirkels. Het helpt om te focussen op de overeenkomsten en verschillen en niet op het suggereren van nieuwe items.
2. Bijkomende vraag: wat zijn de belangrijkste overeenkomsten?

Denkbeeld Stekker

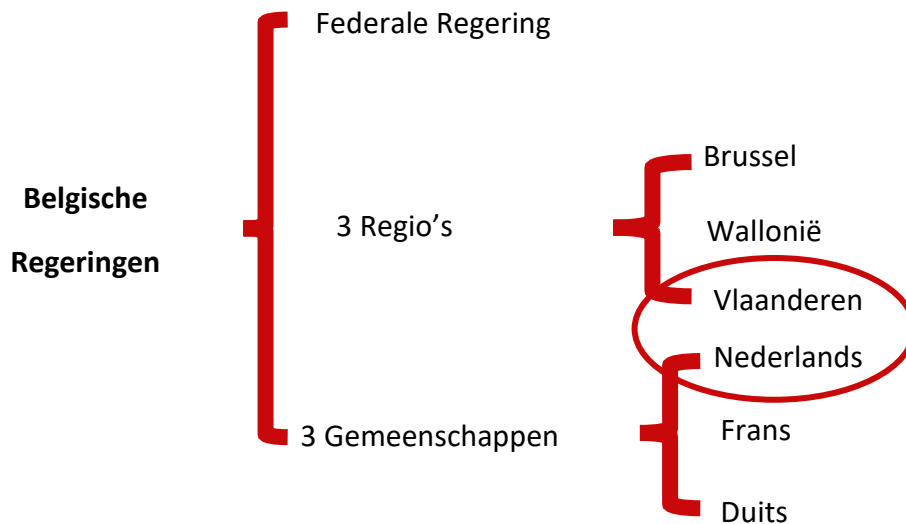
De Stekker is bedoeld om een duidelijk beeld te krijgen van de hele relatie. Een vergelijking is mogelijk met een puzzel. Als je de afzonderlijke puzzelstukjes combineert, krijg je één geheel.



Kaarten zijn ook een soort visuele legpuzzel: de grenzen verdelen een kaart in provincies of landen. De delen vormen samen het geheel.

De Stekker symboliseert een gelijkheidsteken (=): alle (sub)delen samen vormen het geheel. In de taalkundige vorm draagt de Stekker bij aan de woordenschatontwikkeling. Lerenden hebben specifieke woorden nodig om het geheel te beschrijven - een object, persoon of gebeurtenis.

Voorbeeld: (uit de lessen Maatschappijleer) Hoeveel regeringen zijn er in België?



TIPS & TRICS

1. De Stekker volgt altijd de leesrichting.
2. Visueel wordt de Stekker altijd van links naar rechts opgebouwd, van het geheel naar het deel.

Denkbeeld Mindmap

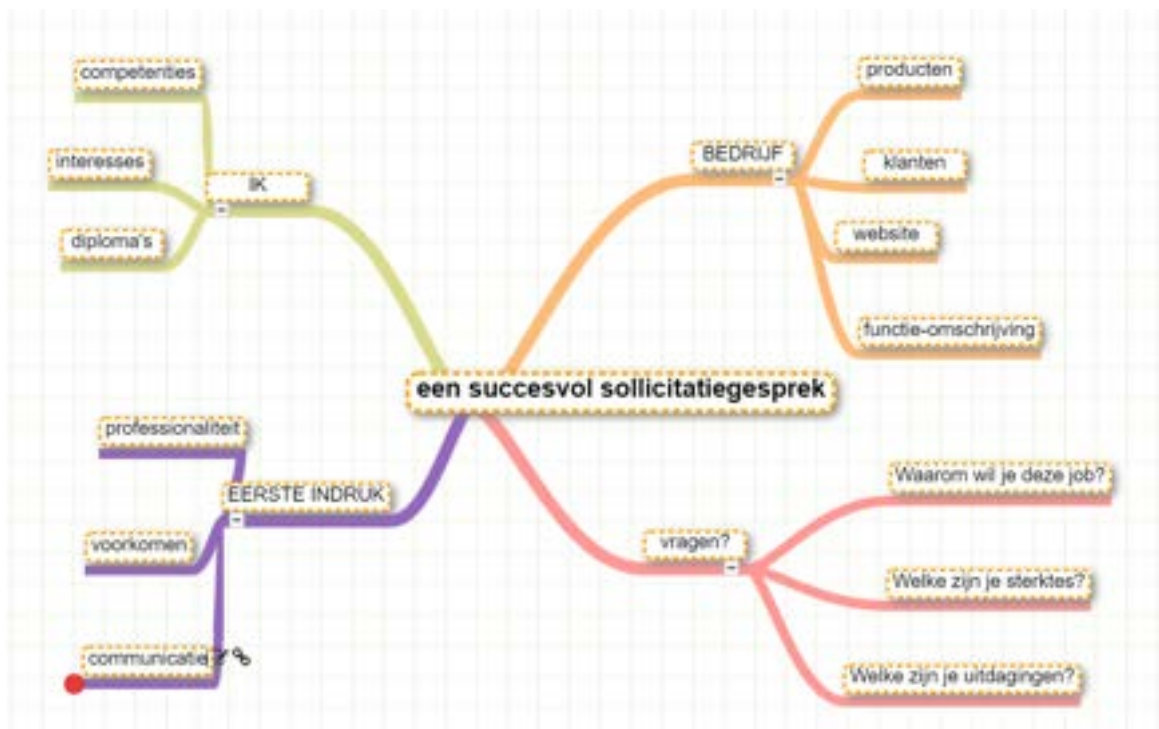
De Mindmap is vooral gericht op brainstormen en een logische ordening van informatie in hoofd- en bijzaken. De Mindmap is een krachtige techniek, die een beroep doet op meerdere denkprocessen en

mogelijkheden van onze hersenen. Het is een effectieve manier om informatie op te halen en op te slaan in onze hersenen. Bij goed gebruik leidt de Mindmap tot beter leren, ondersteuning van het visuele geheugen, overzicht en stimulering van creativiteit.

Lerenden organiseren op een logische manier informatie met de Mindmap op een logische manier; hier spelen de associaties van de lerende of een groep lerenden een belangrijke rol.



Voorbeeld: Welke zijn de kenmerken van een succesvol sollicitatiegesprek?



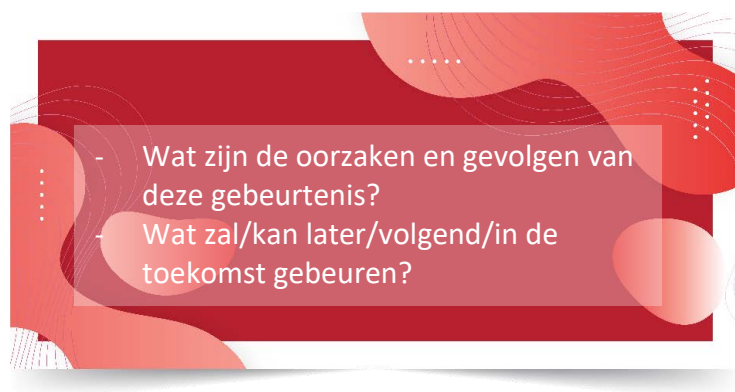
Mindmap gemaakt met app.mindmapmaker.org

TIPS & TRICS

1. Moedig de lerenden aan om afbeeldingen in een mindmap te gebruiken. Op deze manier kunnen ze hun ideeën omzetten in non-verbale voorstellingen.
2. Laat de lerenden in een groep werken. Mogelijk ontstaat er discussie over bepaalde suggesties van de lerenden. Dat maakt de beslissing om te kiezen voor bepaalde woorden onderbouwd.
3. Maak zoveel mogelijk zijtakken.

Denkbeeld Strik

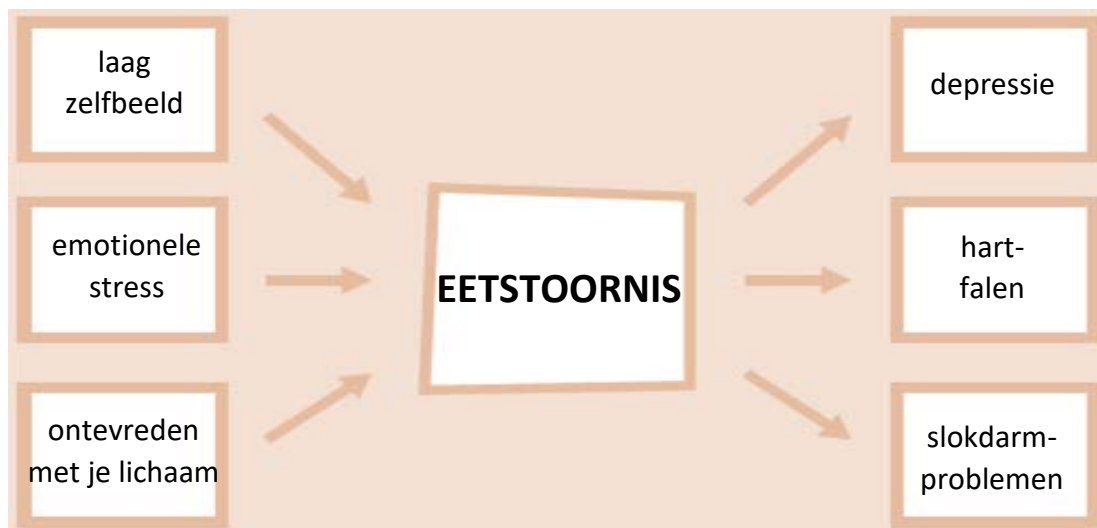
Met de Strik kan je de oorzaken en gevolgen van een gebeurtenis in kaart brengen. De Strik is een uitstekend didactisch hulpmiddel om een



gesprek of discussie tussen lerenden op gang te brengen. De combinatie van discussie en visuele modellen leidt vervolgens tot beter begrip en dieper leren.

De Strik is geschikt voor inductieve onderwijsopdrachten. Dit is interessant als je een gebeurtenis wilt bespreken waarvan bijvoorbeeld de oorzaken en gevolgen moeilijk te onderscheiden zijn, bijvoorbeeld de oorzaken en gevolgen.

Voorbeeld: Welke zijn de oorzaken en gevolgen van een eetstoornis?



TIPS & TRICS

1. Begin altijd met een gebeurtenis die zich heeft voorgedaan. Zodra iedereen op de hoogte is van het evenement, kan je een discussie starten.
2. Gebeurtenissen, vooral als ze actueel of sociaal-emotioneel van aard zijn, stimuleren de lerenden om samen verder en dieper na te denken over de oorzaken en gevolgen.
3. Mogelijke gebeurtenissen: *aardbeving, brand, tsunami, auto-ongeluk, opwarming van de aarde, ...*

Denkbeeld Atoom

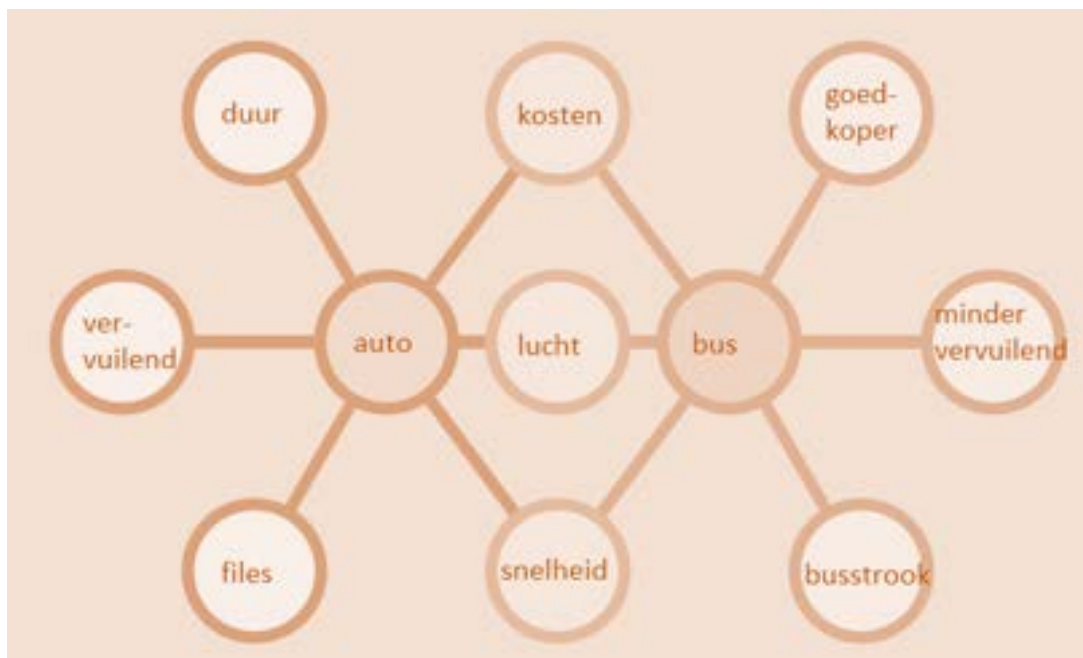
Met de Atoom stel je twee onderwerpen tegenover elkaar. De twee onderwerpen worden vergeleken en tegen elkaar afgezet, bijvoorbeeld brandweerman versus politieagent, auto versus fiets. Het vergelijken en contrasteren vereist dat lerenden kritisch nadenken over informatie die ze al verzameld hebben, maar nog niet geanalyseerd hebben. Ze kunnen veel details van een persoon of een wiskundig denkbeeld kennen.

Echter, om ze te contrasteren met de gegevens van een andere persoon of Denkbeeld, moeten ze dieper nadenken over de informatie die ze hebben.

Een essentieel verschil met de Hoepels is dat je met de Atoom de karakteristieken één-op-één tegen de andere kunt plaatsen. Je kunt de Atoom zien als een nuance aan de Hoepels. Het Denkbeeld Hoepels gaat over overeenkomsten en verschillen, terwijl de Atoom over overeenkomsten en tegenstellingen/gerelateerde verschillen gaat.

- Zoek naar overeenkomsten en tegenstrijdigheden tussen twee onderwerpen door ze naast elkaar te leggen.
- Vergelijken en contrasteren.
- Overeenkomsten en verschillen tussen twee onderwerpen begrijpen.

Voorbeeld: Vergelijk en vind de verschillen tussen transport per bus en per auto.



TIPS & TRICS

1. Met de Atoom kun je objecten, ideeën, mensen, culturen, plannen - eigenlijk alles - met elkaar vergelijken en tegen elkaar afzetten.
2. Om voorkennis te activeren, moeten lerenden eerst andere Denkbeelden gebruiken. Met de Atoom vergelijken ze de twee Denkbeelden en schuiven deze in elkaar.
3. In principe staat elk aspect tegenover een ander aspect en zo ontstaat er een zekere balans.

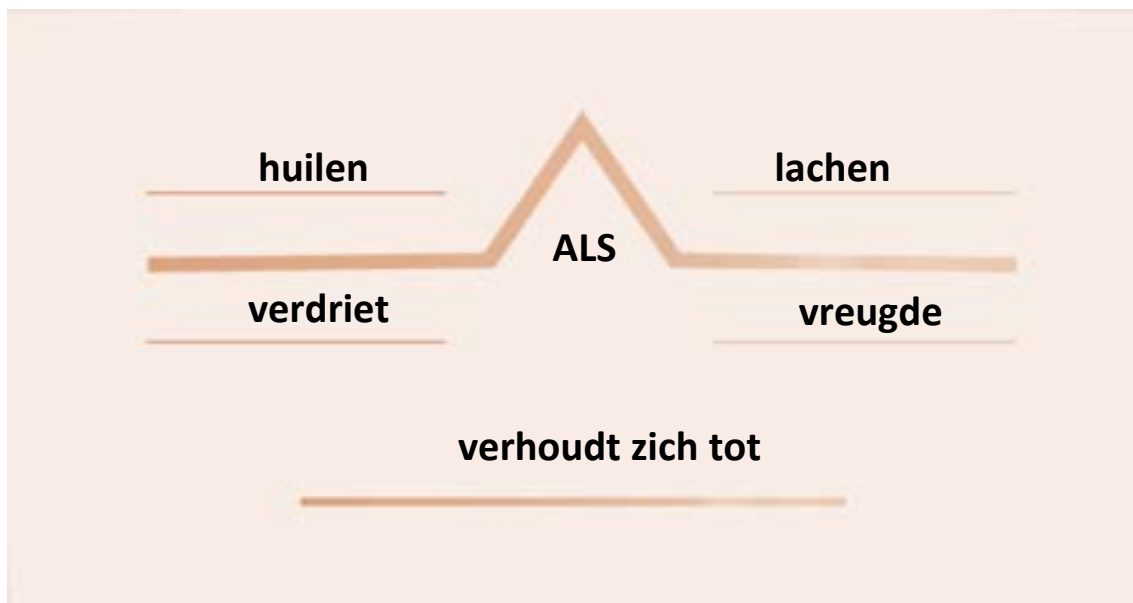
Denkbeeld Brug

De Brug helpt lerenden om de relatie tussen ideeën te herkennen door vergelijkingen te maken. De Brug kan worden gebruikt om overeenkomsten

tussen ideeën te visualiseren. Je kan er ook duidelijk vergelijkingen mee laten zien. Het is belangrijk om lerenden te laten zien hoe de Brug hen helpt om de analogie tussen de relaties links en rechts van de Brug te begrijpen.

Voor lerenden is het vooral moeilijk om de verbindende factor in een Brug te beschrijven. Ze hebben al geleerd om de relatie tussen ideeën te beschrijven, maar nog niet de verbindende factor tussen de relaties links en rechts van de brug.

Voorbeeld: Hoe verbind je de woorden lachen, huilen, vreugde, verdriet? Welke verbindingszin gebruik je?

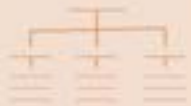


TIPS & TRICS

1. Begin met de relatie of de verbindingsfactor van de analogie. Plaats deze relatie op de onderste schrijflijn.

2. De verbindende factor is de verbindingsfactor tussen het bovenste en onderste woord aan weerszijden van de Brug; deze worden gecombineerd door een werkwoord.
3. Voorbeelden van verbindingszinnen zijn: *behoort tot ...; is de kleur van ...; klinkt als ...; past bij ...; is een ander woord voor ...; is het tegenovergestelde van*

Overzicht van de tien Denkbeelden

Cirkel		Brainstormen en definiëren in context	Hoe kan je het voorwerp, de persoon of de gebeurtenis beschrijven of definiëren? Wat is de context?
Kapstok		Classificeren	Wat zijn de belangrijkste ideeën, ondersteunende ideeën en wat is gedetailleerde informatie?
Trein		Denken in een volgorde	Wat is er gebeurd? Wat is de volgorde van de gebeurtenissen? Welke zijn de onderliggende stappen?
Hoepels		Vergelijken en denken in tegenstellingen	Wat zijn de overeenkomsten en verschillen tussen deze voorwerpen, personen of gebeurtenissen?
Bloem		Beschrijven van kenmerken	Hoe zou je het voorwerp, de persoon of het evenement beschrijven?
Stekker		Deel-geheel relaties	Wat zijn de onderdelen van het voorwerp, de persoon of het evenement? Kan je elk onderdeel weer onderverdelen?
Mind Map		Brainstorming	Wat vind je van het voorwerp, de persoon of het evenement? Je mag ook zaken met elkaar verbinden.
Strik		Oorzaak en gevolg	Wat zijn de oorzaken en gevolgen van deze gebeurtenis? Wat gebeurt er vervolgens?
Atoom		Vergelijken en denken in tegenstellingen	Wat zijn de overeenkomsten en tegenstrijdigheden tussen deze voorwerpen, personen of gebeurtenissen?
Brug		Denken in analogieën	Wat is de gebruikte analogie? Welke metafoor herken je hierin?

3.3. Tool 3: OsmAnd app

3.3.1. Praktische informatie

MODULE	Leren leren
TOOL	OsmAnd app ¹⁸
MATERIALEN	Smartphone, tablet of laptop
INHOUD	Verkennen en lokaliseren van POI's (Points of Interest) in je lokale omgeving.
CONCEPT	De lerenden zullen onderzoek doen naar relevante organisaties tijdens hun zoektocht naar onderwijs en werk, zoals onderwijsinstellingen, openbare diensten, bibliotheek, arbeidsbureau, banken, rijsscholen,
LESUREN	2 (downloaden en installeren niet inbegrepen)
LEERDOELEN	De lerende kan: - De relevante partners of organisaties vinden en contact met hen opnemen - Een digitaal instrument gebruiken om zijn lokale omgeving uit te breiden
BEOORDELINGS- CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - In staat zijn nieuwe kennis en vaardigheden te verwerven, te verwerken en te assimileren - Leren voortbouwen op eerdere leer- en levenservaringen - Kennis en vaardigheden gebruiken in verschillende contexten: thuis, op het werk, in onderwijs en opleiding - Zijn persoonlijke netwerk verkennen en uitbreiden - Zijn weg kunnen vinden in het lokale verkeer - Een beter inzicht krijgen in de verkeersregels
ASSESSMENT TOOLS	- Evaluatieformulier voor trainers - Zelfevaluatieformulier voor lerenden - Portfolio

¹⁸ OsmAnd BV, Global Mobile Map Viewing and Navigation for Online and Offline OSM Maps, last modified 2018, <https://osmand.net/>

3.3.2. OsmAnd app

OsmAnd is een kaart- en navigatietoepassing met toegang tot de gratis en wereldwijde OpenStreetMap (OSM) data¹⁹. Alle kaartgegevens kunnen worden opgeslagen op de geheugenkaart van het apparaat voor offline gebruik. Via de gps van het apparaat biedt OsmAnd routing, met visuele en gesproken begeleiding, voor auto, fiets en voetganger. Alle belangrijke functionaliteiten werken zowel online als offline; op Android en iOS.

Installeer de OsmAnd app

1. Ga naar www.osmand.net
2. Klik rechts op:
 - a. Google Play voor Androidtoestellen
 - b. App Store voor iOS-apparaten (iPhone of iPad).
3. Als link wordt geopend, klik op 'Downloaden' of 'Installeren'.
4. Na de installatie kan je OsmAnd openen.
5. Selecteer 'Aan de slag'.
6. Download de kaart van je land en de 'wereldoverzichtskaart'.



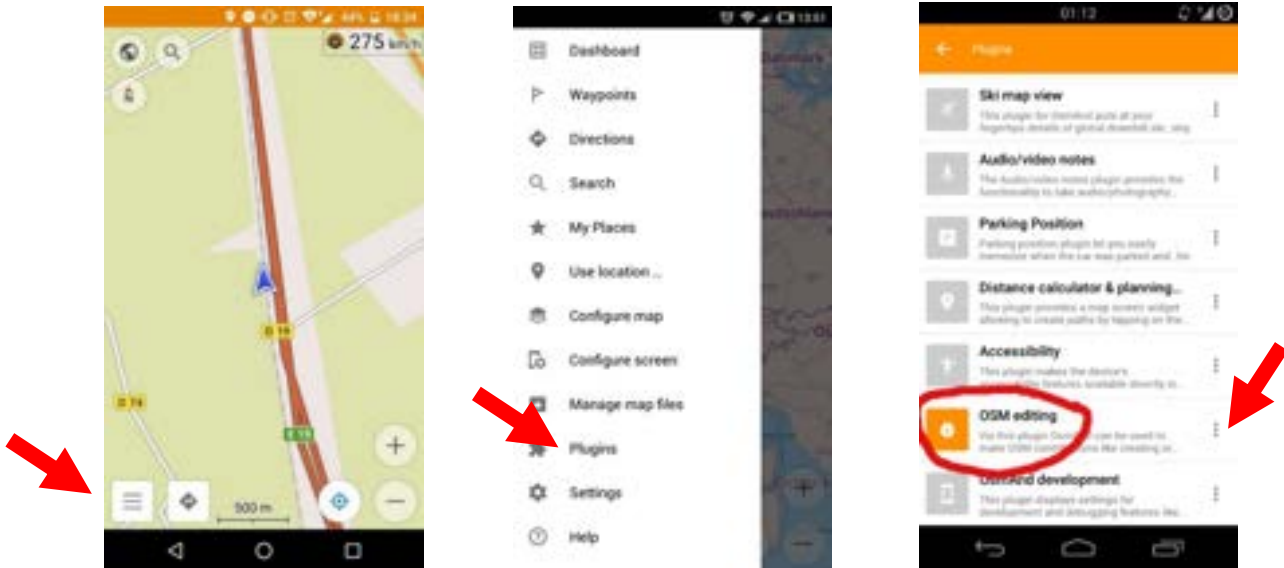
Nu kan je de OsmAnd app gebruiken.

OSM editing: voeg POI (Points of Interest) toe op je toestel (lokaal)

Als je een POI wil toevoegen, dan moet je een plugin in OsmAnd activeren: OSM Bewerken. Met de plugin kan je nieuwe objecten, zogenaamde points of interest of POI's op de kaart aanmaken.

¹⁹ OpenStreetMap contributors, Learn Open Street Map, <https://learnosm.org>

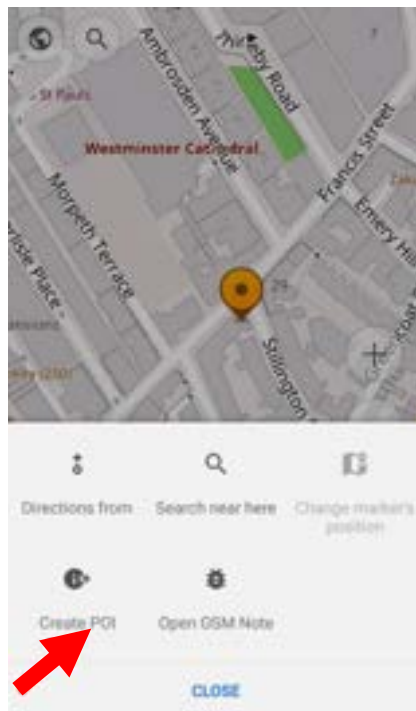
Ga naar het menu  links beneden → Plugin-manager → klik op de drie puntjes rechts van OpenStreetMap bewerken → Toestaan.



Terug op de kaart

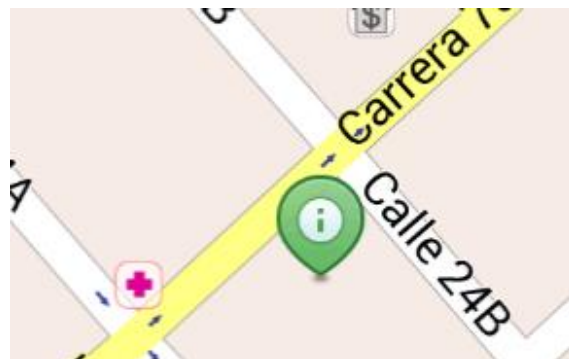
Tik op de kaart waar het nieuwe POI moet worden geplaatst. Er verschijnt een nieuw venster onderaan:

1. Druk op "Acties".
2. Kies vervolgens 'OSM-interessepunt' of 'Wijzig interessepunt' indien het een bestaand POI betreft.
3. Voeg de naam en andere gegevens zoals adres, telefoonnummer, openingstijden, website ... toe.
4. Tik onderaan op 'Opslaan' (verberg indien nodig het toetsenbord om 'Opslaan' te vinden).



Nu kan je je nieuwe POI op de kaart vinden.

Door te klikken op , zal je alle toegevoegde informatie over de POI kunnen lezen.



4. MOTIVATIE

Tool 1 - Mijn persoonlijke handleiding

**Tool 2 - Zelfbewustzijn en reflectie over
externe en interne motivatie**

Tool 3 - Triggers en routines

Inleiding

Motivatatie komt voort uit psychologische impulsen die als motiverende kracht fungeren om acties tot een gewenst doel te brengen. Motivatie is de doorslaggevende factor als we onze doelen proberen te bereiken. Ze trekt onze passie aan en beheerst en beheert de acties die ons vooruit helpen. Motivatie helpt ons keuzes te maken en termijnen te bepalen, ons duurzaam en betrokken te maken en ons vrolijker te maken tijdens de activiteiten die we uitvoeren om te komen waar we willen.

Motivatatie is vaak het resultaat van ons handelen, niet de reden daarvoor. Aan de slag gaan, zelfs met kleine stappen, is een manier om op een natuurlijke manier motivatie te creëren.

De meerderheid van de mensen beschikt over motivatie. Het verschil ligt er precies in hoe we de motivatie aansturen. Sommige mensen lijken een motivatie te hebben voor alles wat ze doen, terwijl anderen overal moeilijkheden zien. Als we manieren vinden om de barrières en de weerstand die we voelen tegen iets wat we als saai, vervelend en hard ervaren, te overwinnen, dan voelen we ons tevreden met het resultaat en willen we het opnieuw doen. Zo hebben we een blijvende, vreugdevolle routine gecreëerd.

De motivatiemodule bestaat uit drie tools. De eerste tool is gericht op creativiteit en een introductie van wat motivatie is voor de leerlingen. Iedereen creëert zijn eigen persoonlijke handleiding. Deze handleiding wordt gedurende de hele module gebruikt. In de tweede tool geven we de cursisten theoretische kennis over de verschillen tussen externe en interne motivatie. De laatste tool richt zich op triggers en gewoontes.

We hebben er ook voor gekozen om de lesstructuur voor elk instrument op dezelfde manier op te bouwen, om zo het proces van routines opbouwen tijdens de activiteiten op te starten. Wat volgens ons ook kan leiden tot een verhoogde interne motivatie is het variëren van de theoretische inleidingen met groepsgesprekken en individueel werk, groepswerk en huiswerk. Dit laatste is belangrijk om nieuwe inzichten tussen de lessen door te kunnen oefenen en praktische kennis op te doen over de verschillende tools.

4.1. Tool 1: Mijn persoonlijke handleiding

4.1.1. Praktische informatie

MODULE	Motivatatie
TOOL	Mijn persoonlijke handleiding
MATERIALEN	plastic map, papier, materiaal voor decoratie, gekleurd papier en pennen
INHOUD	Verken je zelfbewustzijn en motivatie.
CONCEPT	De Persoonlijke Handleiding is een boek waarin de lerenden gedachten en resultaten van het testen van verschillende tools opschrijven. Dit boek zal gedurende de hele cursus gebruikt worden. Wat we willen testen met deze tool is of de lerenden kunnen wennen aan het opschrijven van reactiepatronen, probleemgebieden, zelfreflecterende gedachten, nieuwe ideeën, nieuwe oplossingen, resultaten van testen etc. en of dit hen kan helpen een weg te vinden naar hun intrinsieke motivatie.
LESUREN	2,5
LEERDOELEN	De lerende kan: - Een persoonlijke handleiding ontwerpen - Zich bewust zijn van zijn gedachten over zijn/haar eigen definitie van motivatie - Nadenken over het effect dat muziek, creativiteit en beweging kunnen hebben op de eigen motivatie
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - Beschikken over een persoonlijke handleiding - Reflecteren over zijn eigen ideeën over motivatie
ASSESSMENT TOOLS	- Persoonlijke handleiding - Evaluatieformulier voor trainers - Self-assessmentformulier voor lerenden - Portfolio

4.1.2. Mijn persoonlijke handleiding

Instructies

De cursief gedrukte tekst is een voorbeeld van wat je tegen de leerlingen kunt zeggen.

a. Binnenkomen met muziek

- Laat de lerenden een tijdje in een stoelenkring zitten en luisteren naar de muziek.

Muzieksuggestie: Waah Yantee -Creativity, 7 min, door Snatam Kaur²⁰

b. Verzamel in de kring

Zet de muziek stiller en stel de volgende vragen:

- *Hoe voelde het om de dag/les op deze manier te beginnen? Waar dacht je aan?*
- *Wat voor invloed had deze muziek op je? Positief of negatief? Op welke manier?*
- *Hoe kan dit soort muziek worden gebruikt?*

(Bijvoorbeeld: voor concentratie en creativiteit?)

- Laat de lerenden over deze vragen nadenken, reageren en bespreken in de kring.

c. Terugblik op de lesdag

- Beschrijf het doel van deze sessie
- *Vandaag gaan jullie een Persoonlijke Handleiding maken (toon een voorbeeld – zie hieronder) en ik ga jullie uitleggen hoe je dat moet doen.*
- *Dit is een zeer belangrijk boek en je gaat er persoonlijke dingen in schrijven. Maak het zo persoonlijk als je kan, creëer iets uniek voor jezelf.*
- Gebruik een plastic map - zie onderstaande afbeelding. Wij raden dit soort map aan, zodat je er losse bladeren in kunt plaatsen.
- Bied de lerenden verschillend materiaal aan dat gebruikt kan worden als decoratie voor de handleiding, zoals gekleurd papier, pennen, glitter,



²⁰ "Waah Yantee - Creativity - Snatam Kaur", tarsitrs, last modified January 4, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=TkzyWpCFx6U>

stickers, enz.



d. Individueel werk met de Persoonlijke Handleiding

Laat de creatieve oefening beginnen en gebruik dezelfde muziek als voorheen.

e. Pauze - Lichte oefening met je vingers -

20 sec video.²¹

f. Individueel werk – voortzetting

g. Verzamel in de kring

- Laat de lerenden in de kring verzamelen en hun Persoonlijke Handleiding aan elkaar tonen. Vraag de lerenden hoe de oefening voelde.

- *Hoe voelde de oefening?*
- *Was het makkelijk?*
- *Was het moeilijk?*
- *Vond je het leuk of niet?*
- *Ben je tevreden met het resultaat?*

h. Rond af door iets te schrijven in de Persoonlijke Handleiding

- Bijvoorbeeld een gemeenschappelijke definitie van wat motivatie is (Motivatie = een interesse of een motiverende kracht om acties tot een gewenst doel te brengen). Laat ze ook een persoonlijke definitie toevoegen (hun eerste - deze kan veranderen tijdens de cursus).

Je kan eventueel dagelijkse een definitie noteren in de Persoonlijke Handleiding.

Bijvoorbeeld:

Motivation
is what gets you started

Habit
is what keeps you going

²¹ <https://www.youtube.com/watch?v=ehWSI8nUNU>

i. Verzamel in de kring

Conclusie - de sessie afronden

- Maak een samenvatting van de dag door deze vragen te bespreken:
 - Waar hebben we vandaag aan gewerkt?
 - Wat hebben we vandaag geleerd?
 - Hoe kunnen we deze nieuwverworven kennis en ons gesterkt zelfbewustzijn toepassen om onze intrinsieke motivatie te verhogen?
- Laat de lerenden hun gedachten noteren in hun Persoonlijke Handleiding.

4.2. Tool 2: Zelfbewustzijn en reflectie over externe en interne motivatie

4.2.1. Praktische informatie

MODULE	Motivatatie
TOOL	Zelfbewustzijn en reflectie over externe en interne motivatie
MATERIALEN	Projector of smartboard, print-outs, persoonlijke handleidingen
INHOUD	Begrijp de verschillen tussen extrinsieke en intrinsieke motivatie en ontdek welke van deze twee drijfveren je vooruithelpt in het leven. Begin met het veranderen van extrinsieke motivatie voor intrinsieke motivatie.
CONCEPT	Geef de lerenden theoretische kennis over de verschillen tussen externe en interne motivatie. Denk na over en begrijp eigen reactiepatronen op externe en interne motivatie en hoe dit onze aanpak van de omgang met dingen die saai of moeilijk kunnen voelen, kan veranderen.
LESUREN	3 + 1
LEERDOELEN	De lerende kan: - Verklaren wat extrinsieke en intrinsieke motivatie zijn - Zijn eigen drijvende krachten benoemen - Zijn benadering van saaie klusjes veranderen zodat ze gemakkelijker te doen zijn.
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - Inzicht verwerven over de verschillende vormen van extrinsieke en intrinsieke motivatie - Inzicht verwerven over de verschillende drijfveren - Zich ervan bewust zijn welke stuwende krachten zijn eigen motivatie beïnvloeden
ASSESSMENT TOOLS	- Persoonlijke handleiding - Evaluatieformulier voor trainers - Self-assessmentformulier voor lerenden - Portfolio

4.2.2. Zelfbewustzijn en reflectie over externe en interne motivatie.

Instructies

- De cursief gedrukte tekst is een voorbeeld van wat je tegen de lerenden kunt zeggen.
 - Voorbereiding en materiaal voor deze tool: projector of smartboard om de vragen te tonen.
 - Print de documenten met vragen voor elke leerling. (U ziet de vragen hieronder en ook in de bijgevoegde bestanden).
 - De lerenden hebben hun persoonlijke handleidingen nodig om hun antwoorden en gedachten op te schrijven
- a. Binnenkomen met muziek**
- Laat de lerenden een tijdje in een stoelenkring zitten en naar de muziek luisteren (zet het volume hoger).
- Muzieksuggestie:** Klassieke muziek Gustav Mahler, Adagietto van Symfonie No. 5²². Start de muziek voordat de lerenden binnenkomen en laat hen samen luisteren tot het einde van deze symfonie.
- b. Verzamel in de kring**
- Zet het volume van de muziek wat lager en stel deze vragen:
 - *Waar denk je aan als je naar deze muziek luistert?*
 - *Heeft het enige invloed op je - positief of negatief? Of helemaal niet?*
 - *Hoe kan dit soort muziek worden gebruikt?**(Bijvoorbeeld: Om na te denken over je leven en je persoonlijkheid. Om te overwegen welke dingen belangrijk zijn in het leven en waarom.)*
 - Laat de lerenden over deze vragen nadenken, reageren en discussiëren in de kring.
- c. Terugblik op de lesdag**
- Beschrijf het doel van deze sessie
 - *Vandaag gaan we leren over twee verschillende drijvende krachten die onze motivatie en manier van denken kunnen beïnvloeden als het gaat over omgaan met dingen in ons leven die kunnen aanvoelen als moeilijk, zwaar of saai. We*

²² "Gustav Mahler – Adagietto from Symphony no.5", cmonclair27, last modified January 24, 2010, https://www.youtube.com/watch?v=VWPACef2_eY

gaan ook ontdekken welke van deze krachten het meest voorkomen in je leven en hoe ze je motivatie beïnvloeden.

d. Individueel werk met vragen over zelfbewustzijn

- De lerenden werken individueel met vragen en antwoorden in hun Persoonlijke Handleiding. Geef hen minstens vijf minuten om elke vraag te beantwoorden.
- Laat de eerste vraag op het whiteboard zien, gebruik bij voorkeur een projector en geef deze instructie:
 - *Denk na over de vraag op het whiteboard.*
- De lerenden krijgen een blad met vragen en meerkeuze-antwoorden die ze met ☒ kunnen aanduiden. Ze mogen ook hun gedachten/antwoorden noteren. Dit papier wordt later toegevoegd aan hun Persoonlijke Handleiding

Vraag 1:

Welke factoren laten je beginnen aan een activiteit (karwei/taak) op het werk, op school of thuis die zwaar/lastig/saai is?

Je mag kiezen op welk tijdstip van de dag je deze activiteiten/klusjes uitvoert.

Wanneer doe je liever saaie klusjes?

- ☐ *in de ochtend*
- ☐ *voor de lunch*
- ☐ *na de lunch*
- ☐ *tijdens de middag*
- ☐ *in de avond*
- ☐ *'s nachts*

Je mag kiezen met wie je samenwerkt.

Hoe werk je het liefst?

- ☐ *alleen*
- ☐ *met één of twee anderen*
- ☐ *in een grotere groep*

Je kan iets verdienen als je de activiteit start en beëindigt of je zou iets kunnen verliezen als je dat niet doet.

Welke van deze winsten of verliezen zouden je het meest kunnen helpen?

- ☐ *materiële of financiële winst*
- ☐ *een kans op eigen ontwikkeling*
- ☐ *een kans op een betere baan/positie*
- ☐ *betere werkomstandigheden*
- ☐ *populariteit*
- ☐ *waardering van andere mensen*
- ☐ *een risico op een werkachterstand*
- ☐ *Het risico om voor een meerdere te moeten staan en uit te leggen waarom je het werk niet hebt gedaan.*
- ☐ *Andere winsten of verliezen, welke?*

.....

.....

.....

- ☐ *Het helpt als je zelf verwachtingen hebt over het resultaat?*
- ☐ *Het helpt als je verwachtingen hebt van andere mensen over het resultaat?*
- ☐ *Het helpt je om een beslissing te nemen en door te gaan, of je nu gemotiveerd bent of niet?*
- ☐ *Het helpt als je een deadline hebt?*
- ☐ *Andere factoren, welke?*

.....

.....

.....

Vraag 2:

Welke factoren doen je van gedacht veranderen, ook al had je reeds besloten om te beginnen aan een activiteit/karwei?

-
- ☐ onkosten-geldverlies
 - ☐ geen tijd
 - ☐ familiale verplichtingen/verwachtingen
 - ☐ vermoeidheid
 - ☐ slechte gezondheid
 - ☐ te hoge verwachtingen/doelstellingen
 - ☐ geen steun van vrienden of familie
 - ☐ Andere factoren, welke?

.....

.....

.....

Vraag 3

Wat zou je ondanks alles toch doen starten?

- ☐ allerlei bedreigingen
- ☐ Het voelt uiteindelijk beter om door te gaan met de actie dan nog langer te wachten.
- ☐ deadlines
- ☐ Je weet dat je je geïnspireerd zal voelen als je gewoon begint.
- ☐ Je weet dat je zal veel leren tijdens het proces.
- ☐ invloed van collega's of klanten
- ☐ Eerdere ervaringen waar je je tevreden over voelde.
- ☐ Andere redenen, welke?

.....

.....

.....

e. Individueel verder werken, gevolgd door werk per twee of in kleine groepen

- De lerenden werken in kleine groepen met de bovenstaande vragen, bespreken hun gedachten over hun eigen reactiepatronen en noteren nieuwe gedachten in hun Persoonlijke Handleidingen.

f. Pauze met lichte oefening op muziek

Muzieksuggestie: Mozart - Clarinet Concerto In A Major K 622 Adagio²³

Alternatief: toon de video zonder geluid en speel Mozart in de plaats.

Aan het einde van de oefening – doe vrije bewegingen om je lichaam te strekken.

g. Verzamel in de kring

Theorielezing over extrinsieke en intrinsieke motivatie

- Overloop de belangrijkste verschillen tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie.

Extrinsieke motivatie betekent dat een gedrag wordt verbeterd door een vorm van externe beloning, bijvoorbeeld, geld krijgen om een taak te doen of om te studeren voor betere cijfers en niet omdat het verlangen om te leren opmerkelijk is. Extrinsieke motivatie kan gemakkelijk worden gezien als controle.

Intrinsieke motivatie komt voort uit een actie die wordt versterkt door zichzelf, wanneer we het resultaat van onze eigen acties zien, zoals dat onze gezondheid beter wordt door regelmatig te sporten. Intrinsieke motivatie kan komen uit onze eigen behoeften, interesses en nieuwsgierigheid, en kan worden gekoppeld aan waarden als gevoel van eigenwaarde, voldoening, en dat de taak op zich al lonend is. Mensen moeten zich competent, verbonden en autonoom voelen. Intrinsieke motivatie ontwikkelt zich vanuit de ondersteuning van deze behoeften.

Gemotiveerd leren kan gebeuren wanneer een individu de vrijheid voelt om keuzes te maken in het proces, wanneer de activiteit uitdagend is, en wanneer de uitdaging kan worden overwonnen.

²³ HälsANS Pausgymna ANS, Angereds Närsjukhus, last modified March 2, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9lg26vm4&t=104s>

h. Groepsgesprek over het onderwerp van de theorie

- Geef voorbeelden van verschillende soorten motiverende prikkels (gebruik de bovenstaande vragen) en bespreek of ze voornamelijk extrinsiek of intrinsiek zijn.
 - Bespreek situaties waarin zij extrinsieke motivatie hebben ervaren en hoe hen dat deed voelen.
- *Helpt extrinsieke motivatie, zoals je het nu kent, je op lange termijn je werk te doen?*

Stel dezelfde vraag over intrinsieke motivatie.

- Praat over het veranderen van de aanpak van saaie klusjes.
- *Op welke manier kunnen we onze aanpak van saaie klusjes veranderen? Hier zijn een aantal ideeën die je zou kunnen proberen:*

A. Gebruik een andere manier van verwoorden

Bijvoorbeeld: als je denkt "Ik moet de afwas doen", probeer dan de woorden "Ik moet" te veranderen in "Ik kies om" of "Ik wil".

B. Welk deel van het werk is voor jou waardevol? Ga ernaar op zoek en houd die gedachte vast.

Bijvoorbeeld: Als je veel afwas hebt, stel je dan een propere en glanzende gootsteen voor en beeld je het gevoel in dat je daarvan krijgt.

C. Stel niet uit - beslis om beetje bij beetje te doen.

Begin meteen, zelfs als het zwaar en saai aanvoelt. Doe het werk nu eerst 10 minuten en ga verder met kleine stapjes totdat je klaar bent. Als het overweldigend aanvoelt, gebruik dan een trigger (zie tool 3).

i. Verzamel in de kring

- **Huiswerk:** Laat de lerenden de aangeleerde methodes (ABC hierboven) proberen en thuis oefenen. Tijdens de volgende samenkomst laat je de lerenden elkaar vertellen hoe de methodes werkten. Noteer de resultaten in de Persoonlijke Handleidingen.

j. Conclusie - de sessie afronden

- Vat de dag samen door deze vragen te beantwoorden, of te bespreken:
 - *Waar hebben we vandaag aan gewerkt?*
 - *Wat hebben we vandaag geleerd?*
 - *Hoe kunnen we onze nieuwverworven kennis en ons versterkt zelfbewustzijn gebruiken om onze intrinsieke motivatie te verhogen?*
- Laat de lerenden hun gedachten noteren in hun Persoonlijke Handleiding.

4.3. Tool 3: Triggers en routines

4.3.1. Praktische informatie

MODULE	Motivatatie
TOOL	Triggers en routines
MATERIALEN	Projector of smartboard, persoonlijke handleidingen
INHOUD	Begrijpen wat de triggers zijn en hoe deze gebruikt kunnen worden om activiteiten te starten die we vaak uitstellen. Sommige triggers praktisch gebruiken om nieuwe routines te bouwen.
CONCEPT	Laat de lerenden proberen om verschillende triggers te gebruiken en sommige gewoontes te veranderen. Wees je ervan bewust dat triggers en veranderende gewoontes kunnen leiden tot nieuwe routines en de interne motivatie kunnen verhogen.
LESUREN	2,5 +1
LEERDOELEN	De lerende kan: - Triggers gebruiken - Langetermijndoelstellingen opstellen - Routines aanpassen
BEOORDELINGS-CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende zal: - Inzicht verwerven over triggers - Zelfbewustzijn verkrijgen om met uitstel om te gaan - Verschillende triggers kunnen uitproberen - Zich bewust zijn van zijn eigen ochtendroutines - Starten met het veranderen van routines op lange termijn
ASSESSMENT TOOLS	- Persoonlijke handleiding - Evaluatieformulier voor trainers - Self-assessmentformulier voor lerenden - Portfolio

4.3.2. Triggers en routines

Instructies

- De cursief gedrukte tekst is een voorbeeld van wat je tegen de leerlingen kunt zeggen.
 - Voorbereiding en materiaal voor deze tool: Projector of smartboard om de foto's te tonen.
 - De leerlingen hebben hun persoonlijke handleidingen nodig om hun antwoorden en gedachten op te schrijven.
- a. Binnenkomen met muziek**
- Laat de lerenden een tijdje zitten in een stoelenkring en naar de muziek luisteren.

Muzieksuggestie: Mozart voor studeren, concentratie, ontspanning ²⁴

b. Verzamel in de kring

- Zet het volume van de muziek lager en stel deze vragen:
 - *Waar denk je aan bij het luisteren naar deze muziek?*
 - *Heeft de muziek invloed op je? - positief of negatief? Of helemaal niet?*
 - *Hoe kan dit soort muziek worden gebruikt? Wat denk je?*
 - *Zou deze muziek je kunnen helpen om te beginnen aan iets wat je moet doen?*
 - *Welke muziek zou jij hebben gekozen?*

Laat de lerenden nadenken over deze vragen, reageren en bespreken in de kring.

c. Terugblik op de lesdag

- Beschrijf het doel van deze sessie

Theorielezing over triggers

- *Vandaag gaan we leren over wat triggers zijn en hoe ze werken. We bekijken ook onze ochtendroutines en zoeken uit of het een positief effect heeft op de intrinsieke motivatie als we deze routines veranderen?*

²⁴ "6 Hours of Mozart for Studying, Concetration, Relaxation", HALIDONMUSIC, last modified January 10, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>

Als we de intrinsieke motivatie met succes willen verhogen, moeten we aan de slag met het werk dat gedaan moet worden, zelfs als de motivatie er nog niet is. Het is misschien moeilijk om de eerste stap te zetten. Om de start zo makkelijk mogelijk te maken, kan je gebruik maken van verschillende soorten triggers, een activiteit die zo makkelijk te voltooien is, dat je helemaal niet hoeft te aarzelen om het te doen. Hoe makkelijker de trigger is, hoe groter de kans is dat je begint met de activiteit waar je weerstand tegen voelt.

De trigger moet zodanig ontworpen zijn dat je automatisch verbinding maakt met de hoofdactiviteit die je wilt uitvoeren. De trigger zelf zou helemaal geen motivatie nodig moeten hebben. Wanneer je het gebruikt, zou je niet moeten denken of op motivatie moeten wachten om de activiteit waar je tegen opkijkt verder te zetten.

Een voorbeeld: als je besloten hebt om elke dag een wandeling te maken, maar het begin van deze activiteit aanvoelt als een bergwand, wordt het veel gemakkelijker als je besluit om alleen maar de wandelschoenen aan te doen. Die actie is op zichzelf niet moeilijk. Het vereist geen grotere motivatie. Wanneer je je schoenen aanhebt, is de stap naar buiten niet ver. Na een paar stappen buiten, zal de motivatie je raken en gaat de hele activiteit beter en beter voelen naarmate je langer wandelt. In dit geval is het aantrekken van je wandelschoenen de trigger die je helpt om te gaan wandelen.

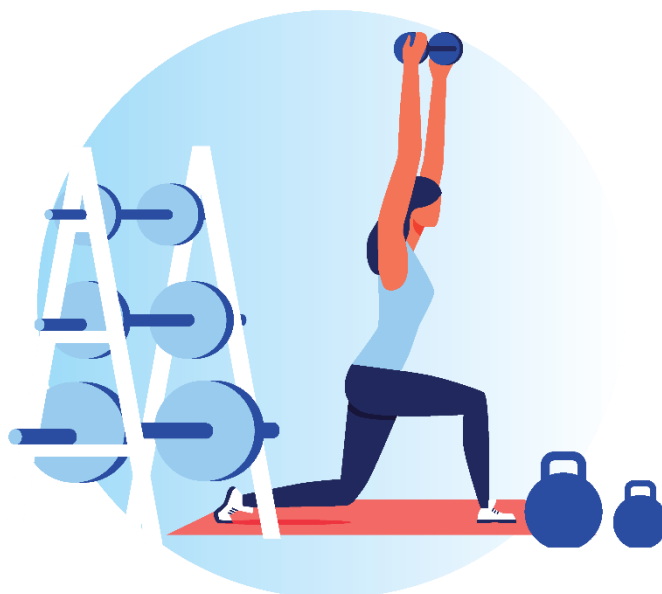
Daarna voel je voldoening en dat gevoel zal je de komende dagen ook helpen een wandeling te maken. Het is belangrijk om de actie routinematig te herhalen, misschien drie keer per week op bepaalde dagen. Dan heb je na een paar weken een behoefte aan wandelen gecreëerd waar je niet langer zonder kan. De routine is gewoon en plezierig geworden.

Andere soorten triggers kunnen tijdsgebonden of plaatsgebonden zijn, beginnen met bepaalde gebeurtenissen of emoties of zijn eerder op bedrijfsniveau. Bijvoorbeeld: Je besluit om enkele sit-ups te doen op hetzelfde moment iedere

dag, iedere keer dat je op bepaalde plaats komt, iedere keer dat je de computer sluit of wanneer je je suf voelt of tijd doorbrengt met iemand.

d. Groepsgesprek over het onderwerp van de theorie

- Vraag of de lerenden al triggers gebruiken. Kunnen ze andere dingen bedenken die als triggers kunnen gebruikt worden?
- *Wat doe je gewoonlijk/gebruik je om te beginnen?*
 - Toon vervolgens drie foto's van activiteiten die mensen weleens uitstellen.



e. Voortzetting van het groepsgesprek

- Vraag de lerenden om de activiteit te kiezen die zij vaak uitstellen (uit de drie bovenstaande foto's; *ze mogen ook een andere activiteit kiezen*).
- Bekijk enkele voorbeelden van triggers (indien mogelijk in praktijk) met de lerenden en vraag of één van deze hen zou kunnen helpen om aan de slag te gaan:

A. Zet muziek op, elke keer dat je iets saai/zwaar moet doen en ga naar de plaats waar de activiteit doorgaat - Laat de muziek je helpen bij het starten van de activiteit!

Muzieksuggestie: Wake me up before you go go ²⁵.

B. Sluit je tv, computer en/of je gsm af en ga naar de plaats waar het werk op je wacht. Doe niets anders voordat je begonnen bent met de activiteit die je normaal uitstelt!

C. Bel een vriend/familielid voor een inhaalpraatje en doe de activiteit terwijl je met hen praat, of nodig ze uit om hetzelfde te doen!

D. Beslis om de activiteit slecht 10 minuten te doen. Hopelijk helpt dit om de activiteit onmiddellijk verder te zetten. Anders kan je later opnieuw 10 minuten doen tot je klaar bent met je werk.

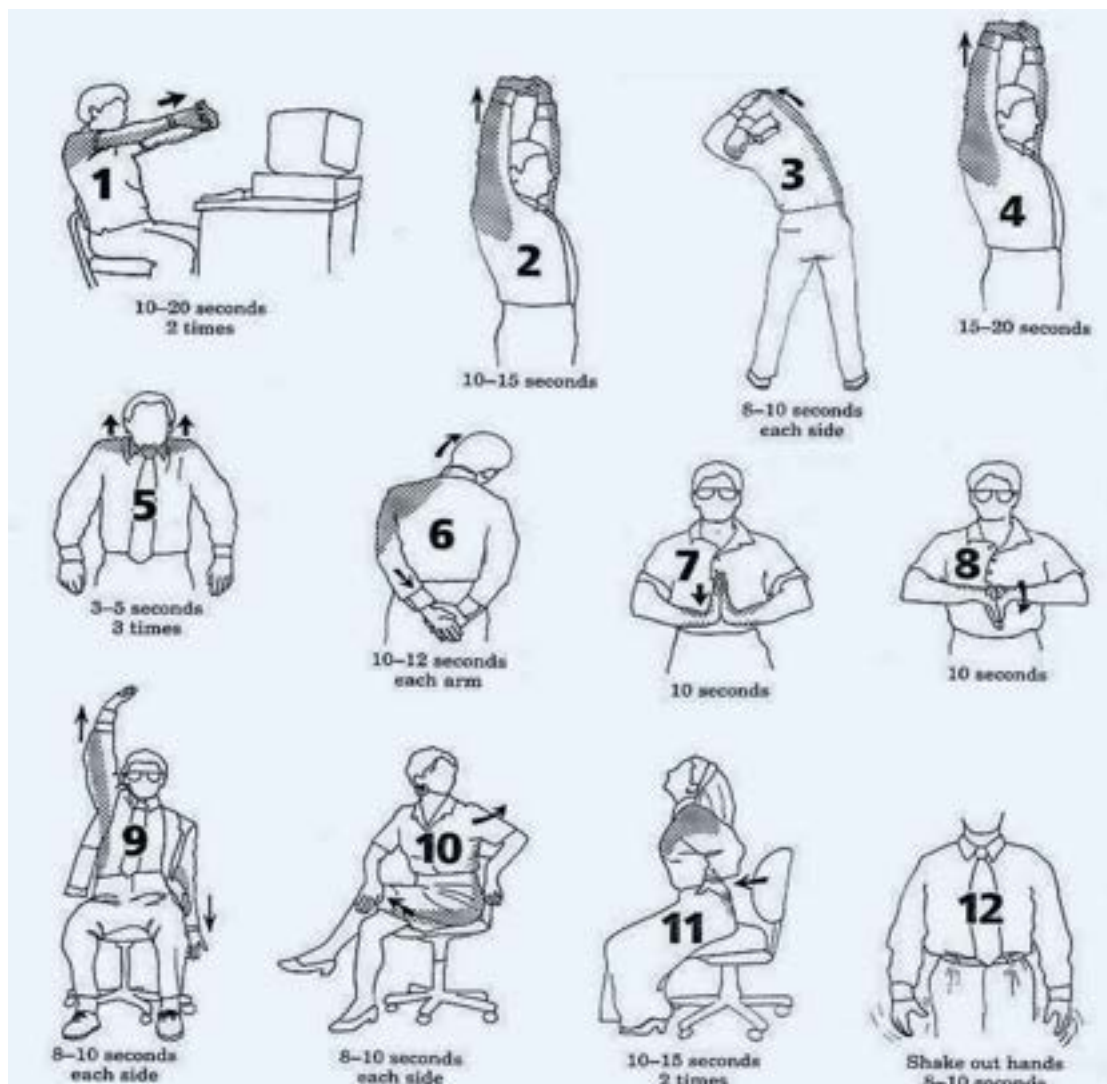
E. Suggestie van de lerenden

- Bespreek in de kring en laat de lerenden de activiteit die ze vaak uitstellen en de trigger waarvan ze denken dat die hen kan helpen, noteren in hun Persoonlijke Handleiding.

Huiswerk: Laat de lerenden de triggers thuis proberen. Bespreek tijdens de volgende bijeenkomst of het werkte en hoe het werkte. Laat ze hun waarnemingen noteren in hun Persoonlijke Handleiding.

²⁵ "Wham! - Wake Me Up Before You Go-Go (Official Video)", Wham!, last modified October 24, 2009, <https://www.youtube.com/watch?v=plgZ7gMze7A>

f. Pauze met lichte oefeningen



g. Verzamelen in de kring met een theorieles over gewoonten/routines

- Nu gaan we kijken naar onze ochtendroutines.

- Vraag de lerenden:

- Hoe was je ochtend?

Probeer alles te herinneren wat je deed van het moment dat je wakker werd totdat je het klaslokaal betrad.

- De begeleider schrijft vervolgens een voorbeeld van zijn/haar ochtendroutines op het whiteboard:

1. De wekker uitgeschakeld

2. Drie keer gesnoozed

3. Gehaast naar het toilet
4. Keek gedurende drie minuten naar mijn vermoeide gezicht in de spiegel
5. Waste snel mijn gezicht want ik had geen tijd voor een douche
6. Voelde me moe, dus ik rustte 10 minuten op de sofa terwijl ik Facebook bekeek
7. Stond op, dronk een kopje instantkoffie en at een broodje
8. Rookte een sigaret
9. Poetste mijn tanden
10. Mijn haar geborsteld
11. Juwelen aangedaan
12. Snelle make-up
13. Gecontroleerd of alles wat ik nodig had in mijn tas zat
14. Vond de sleutels niet dus rende ik rond en zocht vijf minuten
15. Vond de sleutels
16. Controleerde de buitentemperatuur
17. Trok mijn jas en schoenen aan
18. Rende naar de bus, want ik was te laat
19. Miste de bus en moest wachten op de volgende
20. Kwam te laat op school aan
21. Liep de klas binnen en ging zitten in de kring

- Vraag nu aan de lerenden:
 - *Hoe zou je je voelen als dit jouw ochtend was?*
 - Overloop en evalueer samen elke ochtendroutine die op het whiteboard staat, één voor één. Welke gevoelens geven ze je? Plaats emoji's aan het einde van elke routine op het whiteboard.



Afhankelijk van de meningen van de lerenden kan er meer dan één emoji zijn voor een routine.

h. Eigen werk

- Laat de lerenden hun eigen ochtendroutines noteren in hun Persoonlijke Handleidingen. Zij moeten hun routines nog niet evalueren met emoji's, maar gewoon oplijsten.
- De begeleider vertelt hoe belangrijk het is om eerst een langetermijndoelstelling te hebben, voordat de ochtendroutines worden geëvalueerd en vraagt de lerenden dan:
 - *Hoe wil je over zes maanden zijn en functioneren?*
- Lerenden noteren één ding dat ze echt willen veranderen aan hun ochtendroutines. Met hun langetermijndoel in het achterhoofd evalueren de lerenden elke huidige ochtendroutine door er emoji's achter te plaatsen.

i. Verzamel in de kring

- Praat over de verschillende langetermijndoelen in de groep. Elke lerende zegt iets over zijn individuele doel.
- **Huiswerk:** Vraag de lerenden om een ochtendroutine te selecteren en te veranderen waarover zij momenteel niet tevreden of die beter zou kunnen worden. De begeleider kan voorstellen doen die kunnen bijdragen tot hun langetermijndoelen, bijvoorbeeld: als de lerende wil stoppen met stressen en op tijd zijn – kan je proberen om de wekker een half uur vroeger in te stellen dan normaal. Als ze een probleem hebben met hun ontbijtroutine en/of gewicht willen verliezen – kunnen ze de avond tevoren een gezond ontbijt voorbereiden. Lerenden kunnen ook eigen ideeën uitproberen die overeenkomen met hun doelen. Tijdens de volgende bijeenkomst (van ongeveer een uur), laat je de lerenden elkaar vertellen hoe de verandering van hun ochtendroutine heeft gewerkt. Herinner hen eraan hun gedachten op te schrijven in de Persoonlijke Handleiding.

j. Besluit - de sessie afronden

- Vat de dag samen door deze vragen te bespreken:
 - *Waar hebben we vandaag aan gewerkt?*
 - *Wat hebben we vandaag geleerd?*
 - *Hoe kunnen we onze nieuwe kennis en zelfbewustzijn gebruiken om onze intrinsieke motivatie te verhogen?*
- Laat de lerenden hun gedachten noteren in hun Persoonlijke Handleiding.

5. TEAMWORK

Tool 1 - 9 Belbin Teamrollen

Tool 2 - Communicatiekaarten

Tool 3 - NLP-technieken

Inleiding

Teamwork is het proces van samenwerken met een groep mensen om een doel te bereiken²⁶.

Teamwork wordt gezien als een cruciaal onderdeel van een bedrijf, omdat het vaak noodzakelijk is dat collega's goed samenwerken en in alle omstandigheden hun best doen. Teamwork betekent dat mensen zullen proberen samen te werken, gebruik makend van hun individuele vaardigheden en constructieve feedback, ondanks persoonlijke conflicten tussen individuen.

Teamwork combineert individuele sterktes zodat ze elkaar aanvullen en brengt mensen samen met een gevoel van gemeenschappelijke visie, zodat hun sterktes in een gemeenschappelijke richting naar betekenisvolle doelen worden toegepast.

We introduceren drie modules/tools die lerenden zullen helpen om de definitie van teamwork en teamspeler te begrijpen en de ontwikkeling van hun teamworkvaardigheden te ondersteunen. Er zijn drie verschillende modules die gericht zijn op het ontwikkelen van verschillende teamworkvaardigheden die samen of afzonderlijk kunnen worden gebruikt. De oefeningen in elk model kunnen ook gemengd zijn en er kunnen aparte lessen van worden gemaakt, afhankelijk van het niveau van de lerenden en de behoeften van de lerenden.

De drie modules bestaan uit:

1. **HET DEFINIËREN VAN TEAMWERK.** De module heeft tot doel het concept van teamwork te definiëren, de sterke punten en houdingen van de teamspeler te ontdekken en het begrip van de verschillende rollen in de groep te vergroten.
2. **COMMUNICATIE IS DE SLEUTEL.** De module heeft tot doel de teamcommunicatie te verbeteren door het concept van de 3 communicatietypes te introduceren en de communicatievaardigheden van de lerenden te ontwikkelen door middel van praktische oefeningen.

²⁶ "teamwork". Business Dictionary, Accessed 2019,
<http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html> (eigen vertaling)

3. HET VOORKOMEN VAN CONFLICTEN EN HET OPLOSSEN VAN PROBLEMEN. De module introduceert eenvoudige NLP-technieken en een feedbackmodel om lerenden te helpen bij het ontwikkelen van hun vaardigheden op het gebied van conflictmanagement en probleemoplossing die essentieel zijn in elk team.

5.1. Tool 1: 9 Belbin Teamrollen

5.1.1. Praktische informatie

MODULE	Teamwork
TOOL	9 Belbin Teamrollen ^{27 28}
MATERIALEN	Grote vellen papier, schrijfpapier, pennen, kleurmarkers & -potloden, hand-outs
INHOUD	Leer de concepten van teamwork en teamspeler kennen. Vergroten van het begrip van de sterktes en houdingen die nodig zijn om een teamspeler te zijn. Ontdek de sterke punten en de houding van de "perfecte" teamspeler. De rollen in de groep begrijpen.
CONCEPT	Lerenden ontdekken hun eigen sterke punten en verbeterpunten om een betere teamspeler te worden en ontdekken welke rol zij en hun klasgenoten spelen in het groepswerk. Lerenden zullen zich bewust zijn van en gemotiveerd zijn om de gebieden te verbeteren die ze missen om een betere teamspeler te worden.
LESUREN	3
LEERDOELEN	De lerende kan: - Het concept van teamwork en teamspeler uitleggen - Nadenken over iemands sterke punten en houding als teamspeler - Nadenken over de gebieden die voor verbetering vatbaar zijn - De rollen in de groep uitleggen - Zijn eigen rol in groepswerk te identificeren - Nadenken over de eigen leerbehoeften en een leerplan maken

²⁷ "The Nine Belbin Team Roles", BELBIN Associates, last modified May 16, 2019, <https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>

²⁸ "Belbin's team roles. How understanding team roles can improve team performance", Mind Tools Ltd, last modified May 26, 2019, https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_83.htm

BEOORDELINGS-
CRITERIA VOOR
VALIDATIE

ASSESSMENT TOOLS

De lerende zal:

- Leren over het concept over teamwork en teamspeler
 - Zich bewust zijn van iemands sterke punten
 - Zich bewust zijn van de gebieden die voor verbetering vatbaar zijn
 - Zich bewust zijn van zijn rol in groepswerk
 - Zich bewust zijn van de eigen leerbehoeften
-
- Evaluatieformulier voor trainers
 - Self-assessmentformulier voor lerenden
 - Portfolio

5.1.2. 9 Belbin Teamrollen

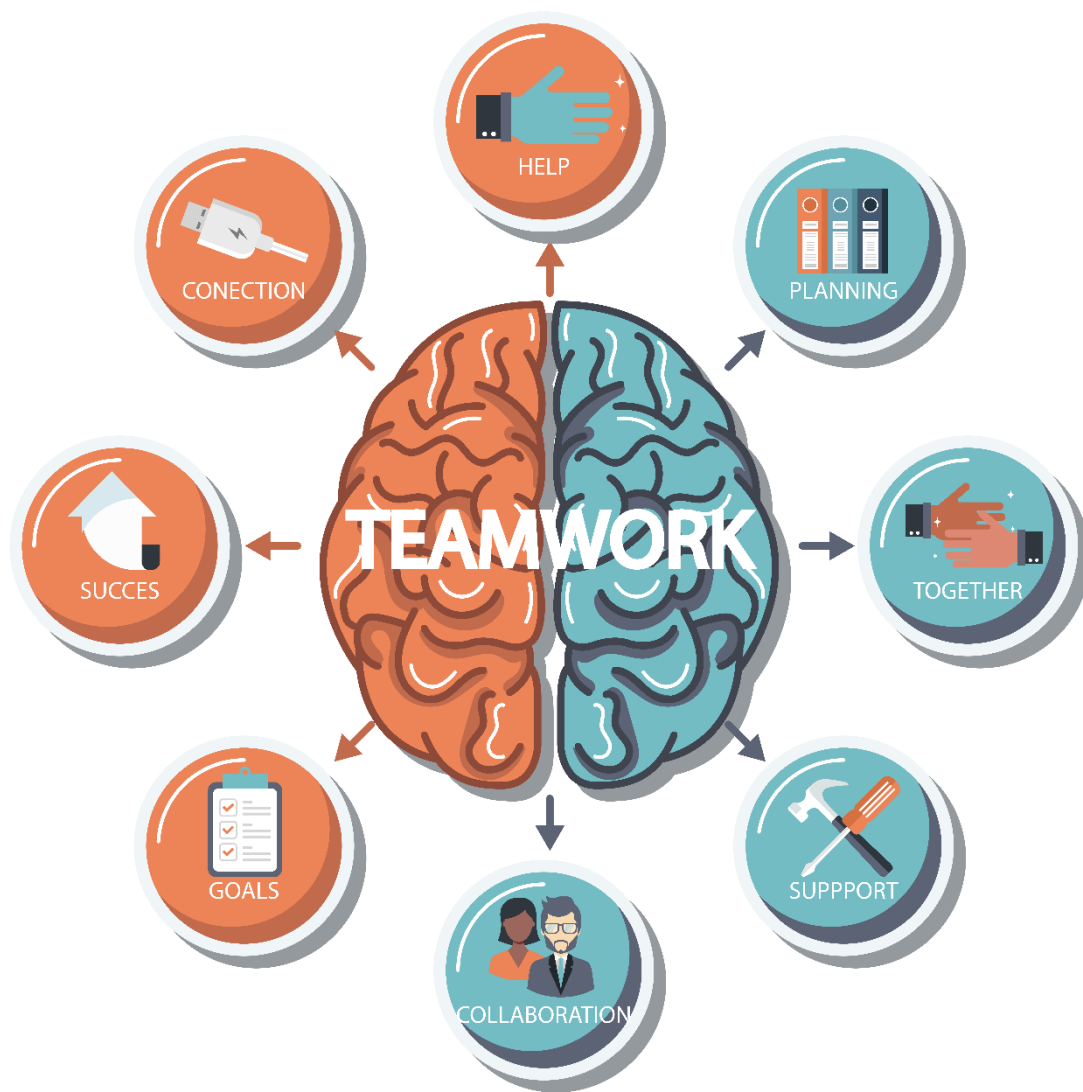
De lerende moet eerst het concept van teamwork en teamspelerdefinities leren kennen om de rollen in het groepswork te kunnen begrijpen en zijn eigen rol te kunnen identificeren. Tevens moet hij kunnen nadenken over de krachten/attitudes die hij/zij en de collega's tijdens de oefening hebben aangetoond en wat hen tot succes/mislukken heeft geleid.

Activiteit 1

Definitie van teamwork

Deze oefening helpt de groep om hun gedachten over een gemeenschappelijk onderwerp/probleem te verkennen en helpt om een gemeenschappelijke basis te vinden die nodig is voor verdere ontwikkeling van vaardigheden.

1. Vertel de lerenden dat het hun taak is om even na te denken en dan met hun groep het enige woord te delen dat "TEAMWERK" voor hen beschrijft.
2. Vervolgens, nadat de lerenden naar de verschillende woorden uit de grotere groep hebben geluisterd, vraag hen om een definitie van teamwork te maken en de belangrijkste elementen van teamwork te identificeren.
3. Teken/schrijf definities en de kenmerken op het whiteboard of op flipchartpapier of vraag lerenden om het te doen. Voorbeeld:



Activiteit 2

Het perfecte teamlid

De oefening vereist slechts een paar eenvoudige hulpmiddelen, waaronder grote vellen papier, schrijfpapier, pennen, kleurrijke markeerstiften en potloden.

1. Lerenden worden verdeeld in groepen van 3-6 personen (afhankelijk van de groepsgrootte) en worden delen met hun groep hun individuele sterke punten en de positieve eigenschappen waarvan zij denken dat ze zouden bijdragen aan het succes van hun team. Ze moeten deze sterke punten en eigenschappen op een stuk papier schrijven.
2. Na hun groepsdiscussie krijgt elk team een groot vel papier, schrijfpapier, markeerstiften en een pen. De groepen moeten dan proberen om het 'ultieme teamlid' te maken door de sterke en positieve eigenschappen

van elk teamlid te combineren in één denkbeeldige persoon. Deze "persoon" zou ook een naam moeten krijgen, een portret krijgen en hun verschillende vaardigheden/kenmerken beschreven hebben. De groep moet ook een verhaal over deze persoon schrijven en alle dingen benadrukken die hun denkbeeldige persoon kan doen met al zijn geweldige eigenschappen.

3. Aan het einde van de oefening deelt elke groep zijn of haar persoon met de groep en leest het bijbehorende verhaal.

Deze oefening zal de lerenden helpen om hun sterke punten te ontdekken en zich aan te passen aan de zwakte die zij of een teamlid kunnen hebben door te begrijpen dat ze als groep in staat zijn om meer sterke punten te hebben en betere resultaten te behalen, dan indien ze alleen zouden werken.

Voorbeeld van de tekening:



Activiteit 3

Oefening op werken in het team - Ben jij een teamspeler?

Spaghettitoren: (Je kan deze oefening ook doen met papier (krant, tijdschriften, etc.) en stevige plakband):

- *De trainer introduceert 9 Belbin-teamrollen in groep en geeft de lerenden de hand-outs over de rollen om deze te lezen en vragen te stellen ter verduidelijking. Daarna begint de oefening.*
- *Voor elk team van actieve spelers hebben we één team van waarnemers nodig. Het aantal leden in elk team moet hetzelfde zijn.*
- *Elk team van actieve spelers neemt 1/3 van de doos spaghetti en 1 marshmallow. Het doel is om een toren te bouwen die zonder extra ondersteuning kan staan met de marshmallow bovenaan. Het team heeft 15 min om de strategie te bespreken en een toren te bouwen. Het winnaarsteam is het team met de hoogste toren.*
- *Elk lid van een actief team wordt waargenomen door een lid van een waarnemersteam. De waarnemer moet opmerkingen schrijven over het gedrag van het teamlid. (Voorbeeld: hij/zij was de leider van het team, hij/zij was niet actief in de rol van de rest van de leden, hij/zij luisterde niet naar de mening van de anderen, hij/zij probeerde het team, hij/zij was gestresseerd, enz.)*
- *Het doel is dat lerenden zich realiseren hoe hun gedrag en rol in een team is (leider, volgeling, actief, inactief, enz.), begrijpen dat teamwork effectief is als alle teamleden actief zijn en samenwerken, en vaardigheden verbeteren om meer zelfverzekerde, ontspannen en constructieve teams te creëren.*

AFRONDINGSACTIVITEIT:

Plaats 9 borden met titels van die rollen op verschillende plaatsen in de oefenruimte. Ga kort door alle activiteiten/oefeningen die de lerenden deden en vraag de lerenden om zich in een van de hoeken te plaatsen, afhankelijk van de rol die ze in het team speelden tijdens de activiteiten die tijdens de training plaatsvonden. Voor elke

activiteit moeten de lerenden de hoek kiezen. Telkens wanneer ze in hun eigen hoekje zitten, bespreken ze wat ze die rol op dat moment voor het team heeft betekend:

- *Was jouw rol behulpzaam en nuttig voor het team en het behalen van resultaten?*
- *Hebben je je rollen tijdens activiteiten veranderd of ben je altijd in dezelfde rol gebleven?*
- *Zou je dezelfde rol kiezen als ze de activiteit opnieuw moesten uitvoeren?*

5.2. Tool 2: Communication Cards

5.2.1. Praktische informatie

MODULE	Teamwork
TOOL	Communicatiekaarten ^{29 30}
MATERIALEN	White board/flipchart, hand-outs, communicatiekaarten
INHOUD	Leer de 3 communicatievormen kennen Vergroot de bewustwording van de eigen communicatie en het eigen gedrag in teamverband Ontwikkel communicatie- en probleemoplossende vaardigheden
CONCEPT	Effectieve communicatie en probleemoplossing zijn cruciaal tussen alle leden, ongeacht de rol die elke persoon speelt. Of het nu tussen twee teamgenoten van een sportteam of twee medewerkers in een kantoor gaat, open en directe communicatie, het vermogen om nieuwe problemen op te lossen is van vitaal belang voor succes. Zonder deze twee belangrijke vaardigheden zal het team enkel maar tijd en energie verspillen aan werk dat niet nodig is vanwege een gebrek aan inzicht in wat er gedaan moet worden.
LESUREN	4
LEERDOELEN	De lerende kan: - De drie communicatiestijlen uitleggen en voorbeelden geven - Het belang van effectieve communicatie in teamverband begrijpen - Nadenken over de eigen communicatie sterke en zwakke punten in het team - Reflecteren op de communicatie van anderen in het team - Effectief communiceren om het opkomende probleem op te lossen

²⁹ Zambas, J. "The Importance of Effective Communication in the Workplace", *DQ Media*, last modified February 5, 2019, <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>

³⁰ Bosworth, P. "The power of good communication in the workplace", *Leadership choice*, last modified February 13, 2019, <https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>

BEOORDELINGS-
CRITERIA VOOR
VALIDATIE

ASSESSMENT TOOLS

De lerende zal:

- Meer te weten komen over de drie communicatievormen
 - Zich bewust zijn van eigen communicatie: - sterke punten en elementen die voor verbetering vatbaar zijn
 - Zich bewust zijn van de eigen communicatie en die van anderen in een team
 - Communicatie zien als een instrument om effectief teamwerk te bevorderen en doelstellingen te bereiken
 - Communicatieve en probleemoplossende vaardigheden te ontwikkelen
-
- Evaluatieformulier voor trainers
 - Self-assessmentformulier voor lerenden
 - Portfolio

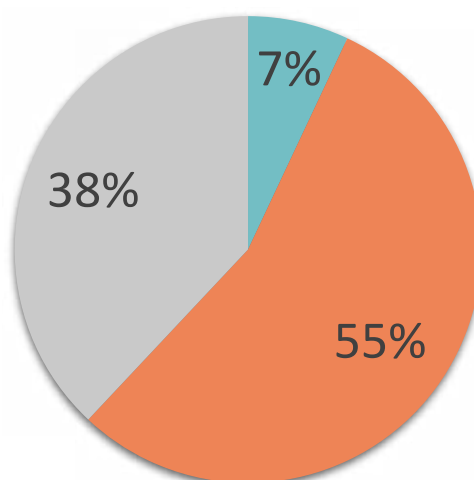
5.2.2. Communicatiekaarten

INLEIDING TOT COMMUNICATIE

- Geef de lerenden een korte introductie over het belang van goede communicatie in het team.
- Geef voorbeelden, je kan lerenden ook vragen om een voorbeeld te delen uit hun leven van goede en slechte communicatie.
- Introduceer 3 soorten communicatie:

NON-VERBALE COMMUNICATIE

■ Spoken words ■ Non verbal ■ Tone of voice



Communicatie gebeurt in een face-to-face context op drie niveaus: verbaal (gesproken taal), vocaal (stem) en non-verbaal (lichaamstaal). Het onderscheid dat hier wordt gemaakt tussen vocaal en non-verbaal is het gevolg van zeer specifieke kenmerken die de communicatie door de stem heeft. De verschillende gepresenteerde percentages weerspiegelen niet direct een bepaald belang. In plaats daarvan geven ze aan hoeveel communicatie als geheel plaatsvindt via deze drie verschillende kanalen.

Bovendien, en in tegenstelling tot wat de percentages lijken aan te tonen, brengt non-verbale communicatie de boodschap niet over. In plaats daarvan dragen deze non-verbale elementen bij aan het ondersteunen van de houding van de spreker ten opzichte van wat hij zegt en de manier waarop zijn geloof of overtuiging wordt gepresenteerd aan de luisteraar(s). Elk van deze communicatietypes heeft zijn verschillende elementen. Deze tabel is alleen voor trainers - deze mag niet aan lerenden worden getoond.

Non-verbaal	Vocaal	Verbaal
• energiepeil • oogcontact • lichaamshouding • bewegingen • snelheid • afstand • ademhaling • mimiek	• tonaliteit • ritme • tempo • volume	• woordenschat • grammaticale regels • onderwerpen • bemoedigende tussenwerpsels (aha ... mmm ...)

Activiteit 1

Drie (3) niveaus van communicatie

- Verdeel de lerenden in 3 teams. Elk team werkt aan: 1) Verbale communicatie, 2) Niet-verbale communicatie en 3) Stemcommunicatie.
- Elk team krijgt een lijst met "karakteristieken" en zal moeten kiezen welke passen bij hun communicatietype.
- Vraag welke karakteristieken de groepen hebben geselecteerd en noteer deze op het whiteboard/de flipchart.
- Alle lerenden bespreken of er iets niet klopt en wat er moet worden veranderd.
- Ga opnieuw door de lijst en corrigeer indien nodig. Als er fouten waren, vraag de lerenden dan waarom ze dachten dat die eigenschap tot het ene communicatietype behoort in plaats van het andere (het juiste).

Aan het eind zou de tabel er als volgt moeten uitzien:

Non-verbaal	Vocaal	Verbaal
• energiepeil • oogcontact • lichaamshouding • bewegingen • snelheid • afstand • ademhaling • mimiek	• tonaliteit • ritme • tempo • volume	• woordenschat • grammaticale regels • onderwerpen • bemoedigende tussenwerpsels • (aha ... mmm ...)

Activiteit 2

Oefenen van 3 niveaus van communicatie

- Vraag de lerenden wie er vrijwilliger wil zijn voor deze oefening - 2 vrijwilligers nodig voor elke situatie.
- Benoem één lerende als lerende A, en één als lerende B.
- Geef elke lerende een kopie van het volgende script. Je kunt ook je eigen script maken of verschillende scenario's spelen.
- Lerende A leest zijn/haar regels hardop, maar lerende B communiceert zijn/haar regels op een non-verbale manier. Geef ze de tijd om te bedenken hoe ze dit willen doen.
- Voorzie A van een geheime emotionele afleiding die op een stuk papier is geschreven. Bijvoorbeeld, lerende A heeft haast, kan gefrustreerd zijn of zich misschien teleurgesteld voelen.
- Vraag na de dialoog elke lerende om te raden welke emotie de lerende A had en wat lerende B met zijn non-verbale communicatie wilde zeggen.

Dialogo A:

A: Heb je mijn pen gezien? Ik kan me niet herinneren waar ik het heb gestopt.

B: Welke?

A: De groene. Degene die je hebt geleend.

B: Is dit het?

A: Nee. Het is degene die je hebt geleend - groene.

B. Dat deed ik niet!

A: Misschien ligt het onder de stoel. Kun je kijken?

B: OK - geef me een ogenblikje.

A: Hoe lang duurt je?

B: Goh, waarom zo ongeduldig? Ik haat het als je bezig wordt.

A: Vergeet het maar. Ik zal het zelf vinden.

B: Wacht - ik heb het gevonden!

Dialogo B:

A: Hé, de printer heeft geen papier meer. Weet je waar ik meer papier kan vinden?

B: Controleer de kast naast de printer.

A: Ik heb de kast gecontroleerd, er is geen papier. Heb je het besteld zoals ik je vroeg?

B: Heeft u mij gevraagd om het drukpapier te bestellen?

A: Ja, een week geleden!

B. Dat ben ik helemaal vergeten.

A: Je moet dergelijke dingen opschrijven! Het is erg onverantwoordelijk van jou!

B: Goh, het spijt me, ik heb deze week heel veel werk gehad! Ik zal het nu doen.

A: Hoe lang zal het duren voor het geleverd wordt??

B: 1 of 2 dagen!

A: Vergeet het maar. Ik zal het zelf kopen.

B: Wacht - ik heb hier wat papier gevonden, je kunt deze gebruiken.

A: Bedankt, maar bestel het papier alstublieft!

B: Dat zal ik doen!

Activiteit 3

Verbeteren van communicatie op het werk/problemen oplossen

- Verdeel de lerenden in 3 teams.
- Vraag de 1e groep om het scenario uit de kaarten te kiezen (KAARTEN A) en het uit te beelden voor de rest van de groep (bijlage 1). Ze hoeven geen oplossing te vinden voor een geschreven probleem.
- Geef de corresponderende kaart aan de 2e (kaarten B) groep en geef commentaar op de situatie vanuit de belangrijkste vragen op de kaart.
- Vraag de derde groep om dezelfde situatie uit te beelden met de suggesties van de 2e groep en met de mogelijke positieve oplossing.
- Activiteit afsluiten door de lerenden te vragen hoe zij de oefening zien - wat zij ervan vonden.

AFRONDINGSACTIVITEIT: hand-evaluatie-methode

Geef lerenden een stuk papier en pennen. Vraag de lerenden om hun hand te tekenen en schrijf het volgende op de vingers van hun hand:

- Duim - iets goeds, iets waar ze van genoten
- Wijsvinger - iets dat hun standpunt veranderde/uitdaagde
- Middelvinger - iets slechts dat ze niet leuk vonden
- Ringvinger - iets dat ze zullen koesteren/onthouden van de activiteit of iets dat hen verraste (ze wisten het nog niet eerder)
- Kleine vinger - enige vaardigheid waarover ze meer willen leren.
- Palm - (een voorspelling voor de toekomst) wat ze hierna gaan doen? Hoe kunnen ze opgedane kennis gebruiken om een beter lid van het team te worden en hun communicatieve vaardigheden te verbeteren?

5.3. Tool 3: NLP-technieken

5.3.1. Praktische informatie

MODULE	Teamwork
TOOL	NLP technieken ^{31 32 33 34 35}
MATERIALEN	Hand-outs
INHOUD	Kennismaken met NLP-technieken om de communicatievaardigheden verder te verbeteren (perceptuele posities, actief luisteren, feedbackmodel). Leer om constructieve feedback te geven en te ontvangen.
CONCEPT	Zoals eerder vermeld, is effectieve communicatie tussen alle teamleden van cruciaal belang om de doelstellingen te bereiken. Neuro-linguïstische programmering (NLP) is een benadering van communicatie, persoonlijke ontwikkeling en psychotherapie die in de jaren zeventig door Richard Bandler en John Grinder in Californië, Verenigde Staten, is ontwikkeld. Omdat NLP een zeer breed onderwerp is, hebben we gekozen voor verschillende technieken die in NLP worden gebruikt om de communicatie te verbeteren.
LESUREN	4
LEERDOELEN	De lerende kan: - Uitleggen wat perceptuele standpunten zijn - Uitleggen wat actief luisteren is en actieve luistertechnieken kennen - Constructieve feedback geven met behulp van het feedbackmodel

³¹ "Active listening. Hear what people are really saying", Mind Tools Ltd., last modified Accessed June 4, 2019, <https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>

³² Barnard, D. "Active listening skills, examples and exercises", Virtual speech, last modified September 20, 2017, <https://virtualspeech.com/blog/active-listening-skills-examples-and-exercises>

³³ "Perceptual Positioning", Qube Learning Institute, last modified February 7, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=nzcd4ta3BDs>

³⁴ Carroll, M. "Using perceptual positions, NLP academy, last modified November 29, 2018, https://www.nlpacademy.co.uk/articles/view/using_perceptual_positions/

³⁵ "The Situation – Behavior – Impact Feedback Tool", Mind Tools Ltd., last modified Accessed May 10, 2019, <https://www.mindtools.com/pages/article/situation-behavior-impact-feedback.htm>

BEOORDELINGS-
CRITERIA VOOR
VALIDATIE

ASSESSMENT TOOLS

- Het belang van een open communicatie in teamverband te begrijpen

De lerende zal:

- Leren over NLP-technieken
- Dingen/situaties vanuit een ander perspectief kunnen zien om conflicten te voorkomen/op te lossen
- Zijn actieve luistervaardigheid verbeteren
- Vaardigheden tot het geven van feedback verbeteren
- Het belang van open communicatie in teamverband begrijpen

- Evaluatieformulier voor trainers
- Self-assessmentformulier voor lerenden
- Portfolio

5.3.2. NLP-technieken

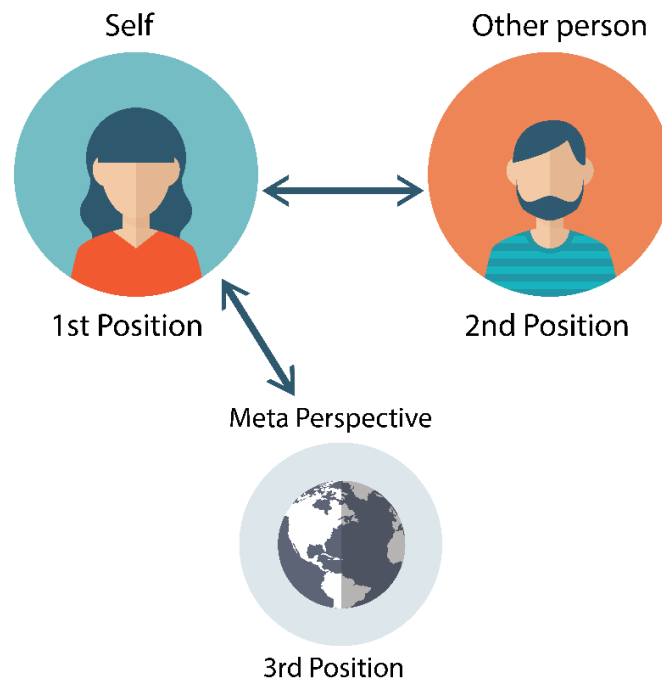
Inleiding tot perceptuele posities

Er is een algemene uitdrukking "dingen vanuit een ander perspectief zien". Als we dit letterlijk nemen, betekent dit dat we de mogelijkheid hebben om dingen vanuit een ander gezichtspunt te ervaren, we noemen het hier perceptuele posities, dan door onze eigen ogen. Misschien is het zo dat we de mogelijkheid hebben om "buiten onszelf te gaan" en dingen van buitenaf of vanuit het perspectief van iemand anders te bekijken.

In NLP (Neuro Linguïstisch Programmeren) veranderen we in feite van perspectief, we zien dingen vanuit het perspectief van iemand anders, of gebeurtenissen van buitenaf.

In NLP verwijzen we naar 3 perceptuele posities, dat is de 1e, 2e en 3e positie:

- Ik sta op de eerste positie als ik de wereld om me heen ervaar vanuit mijn eigen perspectief.
- Ik sta op de tweede positie als ik de wereld ervaar vanuit het perspectief van iemand anders.
- Ik sta op de 3e positie als ik mezelf en de andere persoon (personen) van buitenaf ervaar, als een neutrale waarnemer, bij wijze van spreken.



Hoe kan dit gebruikt worden?

Je kan dit te gebruiken door je bewust te worden van het perspectief dat je hebt op dingen en bepaalde situaties. Het kan ook helpen bij het oplossen van conflicten en moeilijke situaties. Het kan bijvoorbeeld belangrijk zijn om naar de tweede positie te gaan om het standpunt van een ander over dezelfde situatie te ervaren en om naar de derde positie te gaan om een algemeen perspectief op het evenement te krijgen.

Activiteit 1

Perceptuele posities

Vraag de lerenden:

- Denk aan een situatie waarin je met je collega/familielid/vriend/etc. hebt gesproken en het niet verliep zoals jij wilde.
- Stel je drie stoelen voor en plaats jezelf in een van hen. Dat is je 1e positie.
- Stel je voor dat je collega/familielid/vriend/etc. zit in de stoel tegenover je, op de tweede positie.

- Ga nu naar de stoel met de 3e positie die zich aan de zijkant en op gelijke afstand van de twee andere posities bevindt. Maak jezelf zo neutraal mogelijk en bekijk de situatie van buitenaf.
- Ga dan naar de tweede stoel (de andere persoon) en stel je voor dat jij de andere persoon bent.
- Welke informatie krijg je over de situatie vanuit deze positie? Je hebt 5 minuten om het op te schrijven.
- Ga nu terug naar de 3e positie en vervolgens terug naar de 1e positie (jezelf).
- Hoe ervaar je de situatie nu? Je hebt 5 minuten om het op te schrijven.

Vraag de lerenden na de taak de feedback te delen - is hun standpunt over de hele situatie veranderd nadat ze deze oefening hebben gedaan? Zou het nuttig zijn om zichzelf in andermans schoenen te verbeelden voordat ze zich in een situatie uitspreken? Zou het de manier veranderen waarop ze reageren/omgaan met bepaalde situaties?

Inleiding tot actief luisteren

Actief luisteren is een belangrijke vaardigheid die zowel tijd als oefening kost om te verwerven. Het is een cruciaal onderdeel van productieve discussies omdat het de respectvolle uitwisseling van ideeën, meningen en gevoelens mogelijk maakt. Actief luisteren moedigt de ander aan om meer over het probleem te vertellen en om van het oppervlakkige probleem naar het diepere/echte probleem te gaan. Door actief te luisteren kunnen we de andere persoon helpen meer duidelijkheid te krijgen en haar eigen oplossing te vinden. Actief luisteren is essentiële vaardigheid bij het oplossen van conflicten.

Actieve luistertechnieken:

- Oogcontact
- Aandachtige lichaamstaal (neigend naar de andere persoon, open houding, waar nodig knikken)

- Overeenkomstige lichaamstaal van de persoon die aan het woord is (zie: rapport opbouwen)
- Parafraseren- Een bericht herhalen, maar meestal met minder woorden (bijvoorbeeld A: ik begrijp het gewoon niet, de éne minuut zegt ze 'doe dit', en de volgende minuut 'doe dat'. B: Ze verwacht je echt)
- Verduidelijking: vaag materiaal scherper in beeld brengen
- Open vragen stellen
- Samenvatten - het organiseren en samenvoegen van wat er werd gezegd (bijvoorbeeld: de drie belangrijkste punten van het verhaal zijn ...)
- Empathie tonen - weerspiegeling van gevoelens en behoeften van de persoon die spreekt (bijv. A: Het is zo deprimerend wanneer je je best probeert te doen en niemand je inspanningen lijkt te zien B: Je voelt je verdrietig omdat je erkenning nodig hebt voor wat je hebt gedaan)

Extra tips voor actief luisteren:

- Ga er niet vanuit dat je weet wat de andere persoon bedoelt
- Zorg ervoor dat je alles goed hebt begrepen
- Bied aanmoediging en steun aan
- Indien gepast, vraag hoe de persoon zich voelt. Ga er niet vanuit dat je weet hoe de persoon zich voelt
- Toon empathie
- Wees volledig attent en gefocust op de ander. Denk aan niets anders. Plan niet wat te zeggen terwijl je aan het luisteren bent.
- Onderbreek niet of maak geen irrelevante opmerkingen
- Zoek naar gevoelens en behoeften
- Als u uw mening moet geven, zeg ze dan pas nadat de andere persoon klaar is met praten
- Zorg dat zowel verbale als non-verbale signalen samen passen
- Oordeel en beschuldig niet

Wat actief luisteren níét is:

- Eens/oneens zijn
- Advies geven
- Moraliserend
- Bekritisieren
- Troostend of geruststellend
- Gebruik van logische en rationele uitleg
- Het probleem vermijden
- Het probleem onderschatten

Activiteit 2

Actief luisteren

Nadat je een groep hebt geïnformeerd over actieve luisterdefinities en - technieken, kun je de kennis in de praktijk brengen.

- Groep opgesplitst in paren, A & B
- Haal de B's uit de kamer en vraag om buiten te wachten
- Informeer de A's dat terwijl ze naar hun partner luisteren, elke keer dat hun partner iets zegt dat hun 'innerlijke stem' oproept, dat wil zeggen, ze een vraag willen stellen, ze aan iets willen laten denken, enzovoort ... ze hun hand opsteken voor 2 seconden en ze dan weer neerleggen.
- Vraag hen om dit voor het hele gesprek te doen – A's mogen geen interactie met B's hebben, vragen stellen, begrip bevestigen, enz. A's zwijgen, gewoon hun hand opsteken elke keer dat hun innerlijke stem begint.
- Breng vervolgens de B's buiten op de hoogte dat ze moeten praten met de A's over iets interessants, een ervaring, hun laatste vakantie, iets positiefs dat hen in de afgelopen zes maanden is overkomen. Ze hebben drie minuten om te praten.
- Vraag B's terug in de kamer en laat B's vervolgens drie minuten praten.
- Aan het einde van de drie minuten vraag je de B's hoe ze zich voelden terwijl ze met A praatten, welke emoties er waren enz. ... algemene antwoorden zullen zijn 'alsof ze niet luisterden, begrepen niet waarom ze hun hand omhoog staken, verloor mijn gedachtegang omdat ze duidelijk niet luisterden, enz. ...
- Voer de oefening opnieuw uit, deze keer mogen de A's wel communiceren, vragen stellen, betrokken raken bij het gesprek, enz. En vergelijk de twee gesprekken, welke was bevredigender, enz. ...

Inleiding tot het feedback model

De term feedback heeft betrekking op directe, objectieve, eenvoudige en respectvolle observaties die iemand maakt over het gedrag van een andere persoon.

Feedback betekent terug rapporteren en nieuw inzicht geven om een andere focus te krijgen en dus een nieuw gedrag te creëren. Zeer effectieve manier om feedback te geven, is door te focussen op wat de ontvanger van de feedback al goed doet en op wat hij/zij nog beter kan.



Feedback ≠ kritiek Feedback ≠ lof

Feedback = terug rapporteren, nieuw inzicht geven, nieuw perspectief

Feedback = daad van eerlijkheid, respect en zorgzaamheid

Feedback = groeifacilitator

Het feedback model

Gebrek aan feedback is geïdentificeerd als een van de top 3 van belemmeringen voor effectieve werkprestaties (samen met prestatieverwachtingen en -vaardigheden).

De meest voorkomende fouten bij het geven van feedback zijn: beoordelen en bekritisieren, het niet herkennen van positieve punten of, integendeel, het vermijden van het geven van feedback vanwege iemands ongemak (bijv. angst om iemands gevoelens te kwetsen).

Voorbeeld: "Toen je andere studenten onderbrak, was de impact dat ze gefrustreerd waren dat ze hun mening niet konden uiten. Ik zou het liever hebben als je naar anderen zou luisteren zodat ze zonder onderbreking kunnen spreken."

"Toen je beloofde me vóór 2 uur dat rapport te sturen en jij dat niet deed, kon ik niet doorgaan met mijn werk en maakte ik me zorgen of ik je kon vertrouwen. Stuur me alstublieft je rapporten op tijd."

"Wanneer je ironische opmerkingen over mij maakt waar anderen bijzijn, voel ik me verschrikkelijk. Ik zou het liever hebben als je me alles wat je me te vertellen hebt rechtstreeks en privé vertelt."

De 2 eerste elementen van de feedbackformule (waarneembaar gedrag en impact van het gedrag) zijn ook effectief met het geven van positieve feedback, b.v.

"Toen je als vrijwilliger deelnam aan de liefdadigheidsactie, was de impact dat ik en het hele team van mening waren dat je heel betrokken en gepassioneerd was over de waarden van onze organisatie. Ik stel dat erg op prijs. "

- Waarneembaar gedrag: begin met een duidelijke beschrijving van concreet waarneembaar gedrag, en presenteer het op feitelijke wijze. (Geen interpretaties, alleen feiten !!!)
- Impact van het gedrag: leg uit waarom de informatie belangrijk is voor hem/hem/haarhaar, voor u en/of de organisatie. Door dat te doen, geef je de reden voor verandering op.
- Voorkeurgedrag: geef ideeën over alternatief gedrag

Aanvullende tips voor het geven van feedback

- Denk na over wat u wilt zeggen voordat u het zegt (let op uw intentie, welke boodschap u wilt doorgeven en welk resultaat u verwacht)
- Geef feedback over de gebieden die de persoon kan veranderen.
- Zorg ervoor dat het uw bedoeling is om te helpen, niet om pijn te doen of verandering te forceren.
- Wees tegelijkertijd direct en respectvol.
- Geef zowel positieve als negatieve feedback.
- Zorg dat het gesprek in twee richtingen gaat.
- Vergeet niet om je sterke negatieve emoties te ontladen voordat je feedback geeft, zodat ze zich niet mengen.
- Speel de ontmoeting met iemand anders eerst af om te oefenen en om suggesties te krijgen.
- Vraag de persoon aan wie je feedback gaat geven als het een goed moment is voor hem/haar.
- Houd rekening met je lichaamstaal tijdens het geven van feedback. Misschien heb je de neiging om te streng en strak of te zacht te zijn? Echt glimlachen kan helpen, maar gebruik geen glimlach om je ongemak te maskeren.
- Zorg voor oogcontact tijdens het geven van feedback.
- Als je je gespannen voelt tijdens het geven van feedback, is het OK om te zeggen dat het een moeilijke situatie voor je is.
- Erken het belang van de relatie (indien van toepassing), bijvoorbeeld "Tom, ik wil eerlijk tegen je zijn over iets dat me dwarszit. Ik waardeer onze relatie enorm en wil niet dat dit probleem in de weg zit "
- Onthoud: niemand kan iemand anders veranderen, mensen veranderen zichzelf.

Activiteit 3

Feedback geven

Nadat je een groep hebt geïnformeerd over het actieve Sandwich Feedback-model en tips voor het geven van feedback, kun je de kennis in de praktijk omzetten.

Maak groepen van 4 en geef feedback in de hieronder beschreven situaties met behulp van de feedbackformule. Elk team heeft 10 minuten om zijn antwoorden voor te bereiden. Kies een persoon die de antwoorden zal voorlezen.

- Je bent een teamlid van een multiculturele werkgroep. Een van je collega's maakt vaak racistische grappen naar de andere collega's.
- Je collega ontvangt heel vaak privé-telefoontjes tijdens werkuren, beantwoordt deze en spreekt luid. Het stoort je, wat je concentratie en werkprestaties beïnvloedt.
- Je baas geeft je meer werk dan anderen zonder geldelijke bonus.
- Je collega met wie je aan een project werkt, verwerpt elk idee van je zonder uitleg te geven.

AFRONDINGSACTIVITEIT: VRAAGHOED

- Geef elk teamlid een klein stukje papier en een pen.
- Vraag de lerenden om een vraag die ze hebben op te schrijven.
- De vraag kan gerelateerd zijn aan wat ze vandaag hebben geleerd, of iets dat naar boven kwam, een idee dat ze hebben voor reflectie of iets anders.
- U kunt specifiek een thema kiezen, of het open laten voor individuen om vragen te stellen waarvan zij vinden dat ze relevant zijn.
- Verzamel na enkele minuten alle vragen in de hoed/ doos/emmer of wat dan ook bij de hand.
- Geef de hoed aan één persoon, die willekeurig een vraag zal stellen. De persoon die de vraag heeft gekozen, probeert een antwoord op de vraag te geven. Misschien wilt u een discussie starten.
- De hoed wordt rondgegeven totdat iedereen een vraag heeft geplukt en beantwoordt.

Tijdens deze afronding kunnen lerenden alle informatie/methoden bekijken die ze tijdens de sessie hebben ontvangen, specifieke vragen stellen of verduidelijkingen vragen.

Annex: COMMUNICATIEKAARTEN

KAART A SITUATIE 1	Je werkt inmiddels al 3 weken in een bedrijf. Je doet je werk erg graag hoewel Tom, een collega, je uitlacht en je werk bekritiseert zonder enige reden daartoe. Je beslist uiteindelijk dat het genoeg is en je gaat ermee naar je baas omdat het praten met Tom niet helpt. Je ontmoet je baas Jane. Tijdens het gesprek maakt ze geen notities terwijl je je uitleg doet. Ze controleert haar GSM en zelfs haar Facebook of Instagram. Je raakt gefrustreerd want ze geeft geen blijk van interesse en je weet niet wat te doen.
KAART B SITUATIE 1	Elementen ter overweging - de bediende - Tim, de collega - Elena, de manager - de bezorger Kernvragen: - Welke vocale signalen toont de bediende over Tim en de taak? - Hoe had de bediende anders kunnen handelen? Welke stappen kan hij ondernemen om het goed maken? - Hoe kan de communicatie verbeterd worden?

KAART A

SITUATIE 2

Je arriveert in het restaurant waar je werkt en bent boos omdat iemand je de weg afsneed en je bijna een ongeval had. Je collega Tim wijst je erop dat je verantwoordelijk bent voor het uitladen van de groenten uit een vrachtwagen. De vrachtwagen is al daar en de chauffeur moet dringend vertrekken. Je schreeuwt naar Tim dat je de vracht zal uitladen zodra je tijd hebt en er klaar voor bent. Je bazin, Elena, passeert net en hoort alles. Ze vraagt je naar haar kantoor te komen en de situatie uit te leggen.

KAART B

SITUATIE 2

Context

de werknemer - Tim, de collega - Elena, de manager - de bezorger

Kernvragen:

- Welke non-verbale aanwijzingen heeft de werknemer getoond over de collega en zijn taak?
- Hoed had de werknemer dit anders kunnen aanpakken? Welke stappen kan hij zetten om het goed te maken?
- Hoe kon de communicatie verbeterd worden?

KAART A

SITUATIE 3

Je vroeg je collega Jessica om op weg naar het werk bij de bakker een taart te kopen voor een andere collega van je die jarig is en het hele team wil haar graag feliciteren.
De bakkerij is niet te ver verwijderd van haar normale route naar het werk terwijl jij zelf verder weg woont. Maar Jessica vergat het en weigerde om de taart alsnog te gaan halen, dus moest je wel zelf gaan en dan raak je vast in het drukke verkeer. Daardoor mis je een belangrijke vergadering en de baas is boos op je.

KAART B

SITUATIE 3

Context

de werknemer - Jessica, de collega - de baas

Kernvragen:

- Hoe kon de werknemer dit anders aanpakken? Welke stappen kan hij zetten om het goed te maken?
- Hoe had Jessica, de collega, anders kunnen handelen? Welke stappen kan zij zetten om het goed te maken?
- Hoe kan de communicatie verbeterd worden om in de toekomst zulke situaties te vermijden?

KAART A

SITUATIE 4

Je maakt deel uit van een team dat een presentatie voorbereidt. De laatste bijeenkomst is vanmorgen om 9 uur. Er zijn 4 deelnemers: Daniël, Chris, Maria en jijzelf. Je arriveert in het vergaderlokaal om 8.55 u. en Daniël is er al. Chris arriveert om 9.02 u. Je wacht op Maria zodat je kan starten. Niemand heeft iets van haar vernomen. Je raakt geïrriteerd en bezorgd. De andere teamleden zijn boos en vertellen hoe opgejaagd ze zijn. Om 9.20 u. beslissen jullie om te starten zonder Maria. Om 9.28 u. arriveert Maria zonder excuus of uitleg. Het team is zichtbaar van streek, maar zegt niets en werkt voort.

KAART B

SITUATIE 4

Context

de medewerker - Daniël en Chris, de collega's - Mia, de verlate collega

Kernvragen:

- Hoe konden de collega's die op tijd waren dit anders aangepakt hebben? Wat hadden ze tegen Maria kunnen zeggen?
- Hoe had Maria anders kunnen handelen? Wat had zij kunnen doen om het goed te maken?
- Hoe kan voortaan de communicatie verbeterd worden in dergelijke omstandigheden?

KAART A

SITUATIE 5

Je werkt in een dierenzaak waar je voor de dieren moet zorgen: eten geven, verzorgen, kooien reinigen, enz.). Je doet al meer dan 3 jaar dezelfde job. Je bazin Angela zegt je dat je voortaan aan het onthaal zal werken om klanten te onthalen en de telefoon te beantwoorden. Dit is niet je huidige functiebeschrijving. Je beseft dat flexibiliteit van jou een waardevollere medewerker maakt, maar je twijfelt om de taak op te nemen. Je bent zeer verlegen en werkt liever met de dieren. Je vindt het moeilijk om met de klanten een praatje te maken.

KAART B

SITUATIE 5

Context

de medewerker - Angela, je bazin
- klanten - de dieren

Kernvragen:

- Hoe kan de medewerker met deze vraag omgaan?
- Welke vraag kan de medewerker aan de bazin stellen?
- Wat had Angela kunnen doen om het nieuwe werk voor de medewerker gemakkelijker te maken?

6. CONFLICT MANAGEMENT

**Tool 1 - Herkennen & afhandelen van
teamconflicten: auditief**

**Tool 2 - Herkennen & afhandelen van
teamconflicten: visueel**

**Tool 3 - Herkennen & afhandelen van
teamconflicten: kinesthetisch**

Inleiding

Conflicten zijn een onvermijdelijk onderdeel van het leven. Ieder van ons heeft zijn eigen meningen, ideeën en overtuigingen. We hebben onze eigen manier van kijken naar dingen en we handelen in overeenstemming met wat we denken dat goed is. Daarom bevinden we ons vaak in een conflict in verschillende scenario's; het kan gaan om andere individuen, groepen mensen, of een strijd in onszelf. Zodoende beïnvloedt het conflict onze acties en beslissingen op de een of andere manier. Conflicten worden ingedeeld in de volgende vijf soorten:

1. **Conflicten op individueel niveau** - conflicten veroorzaakt door de eigenschappen van individuele teamleden. Dit kunnen relatief permanente kenmerken zijn: intolerantie, gebrek aan respect voor diversiteit en dergelijke, maar vaak hebben ze te maken met tijdelijke eigenschappen van een persoon die reageren op zijn huidige levenssituatie - spanning, nervositeit, temperament.
2. **Conflicten op interpersoonlijk niveau** - conflicten die voortkomen uit een misverstand tussen teamleden. Ze kunnen worden opgelost door het gebruik van communicatieve vaardigheden of door middel van een onderhandelingsproces dat de belangen en behoeften aan het licht brengt en verlangde oplossingen die beide partijen tevreden zullen stellen.
3. **Contentconflicten** - conflicten die ontstaan als gevolg van een verschillende opvatting van een bepaald onderwerp. Een team bestaat uit mensen met verschillende functies, kennis en opleiding. Verschillende professies hebben vaak verschillende visies op dezelfde fenomenen. De eerste stap om dit soort conflicten op te lossen is het creëren van een sfeer van gelijkheid van diversiteit door het gebruik van communicatievaardigheden. Bedenk vervolgens welke mening leidt tot de meest productieve oplossing van het eigenlijke probleem.

4. **Procedurele conflicten** - conflicten veroorzaakt door een slechte selectie van werkmethoden (bv. de manier waarop een beslissing in het team wordt genomen) of het onvermogen om het eens te worden over de keuze van de methode. Om deze conflicten op te lossen, is het eerst de gelijkheid van diversiteit te benadrukken en vervolgens het team de opdracht te geven om de meest geschikte methoden te kiezen gezien het specifieke probleem.
5. **Conflicten op het niveau van externe relaties** - conflicten tussen het team en de organisatie (superieuren of andere teams in de organisatie). Om deze conflicten te overwinnen, wordt gebruik gemaakt van communicatie- en onderhandelingsvaardigheden en zijn we gericht op zoek naar compromissen.

Sommige mensen zien conflicten als een probleem, maar dit is niet hoe conflicten geïnterpreteerd zouden moeten worden. Conflicten geven groeimogelijkheden en kunnen een effectief middel zijn om meer openheid te creëren tussen groepen of individuen.

Deze module bevat activiteiten die informatie geven over de soorten conflicten in het team, oefeningen voor het herkennen van soorten conflicten, het stimuleren van de bestaande kennis op het gebied van communicatie en het leren leren, hoe te leren (leerstijlen) en deze te verbinden om conflicten in het dagelijks functioneren van het team te overwinnen. De benodigde materialen voor de activiteiten zijn:

- *flip-over*
- *markers*
- *Werkmateriaal voor de lerenden "Soorten conflicten in het team en manieren om ze te overwinnen";*
- *komische situaties voor soorten conflicten en*
- *situaties voor dramatisering met soorten conflicten*

Vooraleer de drie instrumenten uit te voeren, is het zeer belangrijk dat de trainer een introductieactiviteit levert: "Menselijke machines". De lerenden worden ingedeeld

in drie groepen volgens hun leerstijlen (vooraf bepaald) - auditief – zij krijgen een foto van de droger; visueel - zij krijgen een foto van een computer; kinesthetisch - zij krijgen een foto van een mixer. Hun taak is om met hun lichaam, allemaal samen, zonder spraak (alleen onomatopoeie van het geluid van de machine is toegestaan) de machine te presenteren, terwijl de andere groepen antwoorden/raden. Na het beëindigen van de activiteit is het zeer nuttig om de discussie op gang te brengen:

- *Hoe voelde je je je?*
- *Was het moeilijker voor je om samen in een groep te handelen of zou je het liever zelf doen? Waarom?*
- *Welke andere machine zou je als groep het gemakkelijkst vertegenwoordigen? Waarom?*

De introductieactiviteit wordt georganiseerd als een groepsactiviteit. De volgende tekst bevat de werkbladen waarbij de lerenden verdeeld worden in drie groepen..

Materialen die nodig zijn voor de introductieactiviteit

Groep OOR - auditief leren



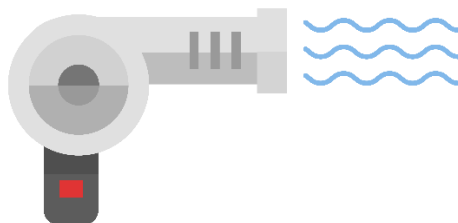
Groep HAND - Kinesthetisch leren



Groep OOG- Visueel leren



Materialen die nodig zijn voor de introductieactiviteit “Menselijke machines”



6.1. Tool 1: Herkennen & afhandelen van teamconflicten: auditief

6.1.1. Praktische informatie

MODULE	Conflict management
TOOL	Herkennen & afhandelen van teamconflicten: auditief
MATERIALEN	Flipchart, markers, hand-outs.
INHOUD	Krijg inzicht in jouw vermogen om anderen te helpen en te begrijpen, om effectievere communicatoren te worden en betere relaties op te bouwen.
CONCEPT	De activiteit geeft uitleg over de soorten conflicten en hoe deze te overwinnen. Een van de leerlingen leest hardop terwijl anderen de lezing volgen, elk voor zich. Daarna presenteren ze samen de soorten conflicten en methoden van hun afwijzing - grafisch, met behulp van formulieren, kleuren, tekeningen, symbolen en dergelijke - met behulp van een flip-over.
LESUREN	4
LEERDOELEN	De lerende kan: - Verschillende soorten conflicten herkennen - Competenties verwerven om de verschillende soorten conflicten te overwinnen - Een adequate aanpak toepassen voor het oplossen van conflicten - Het belang inzien van de juiste manier om te leren over conflicten - Het belang inzien van de juiste manier van communiceren bij het oplossen van conflictsituaties - Eventuele trends of patronen herkennen wanneer er conflicten tussen de lerenden ontstaan
BEOORDELINGS- CRITERIA VOOR VALIDATIE	De lerende kan: - Eigen gedrag tijdens het conflict evalueren - Een omgeving creëren waarin lerenden elkaar respectvol behandelen

ASSESSMENT TOOLS

- Conflictmanagementstijl herkennen
- De feedback van collega's op een constructieve manier gebruiken
- Evaluatieformulier voor trainers
- Self-assessmentformulier voor lerenden
- Portfolio

6.1.2. Herkennen & afhandelen van teamconflicten: auditief

Groep “oor” :

De groep krijgt een tekst met uitleg over de soorten conflicten en hoe deze op te lossen. Taak: één van de lerenden leest hardop terwijl anderen de lezing volgen, elk voor zich. Daarna presenteren ze samen de soorten conflicten en methoden.

- grafisch, met behulp van formulieren, kleuren, tekeningen, symbolen en dergelijke - met behulp van een flip-over.

Eén lid van de groep presenteert voor iedereen. Deze groep presenteert als eerst.

Werkblad voor Groep “oor” :

Voor je ligt een tekst met uitleg over de soorten conflicten en hoe deze te overwinnen. Eén lerende leest de tekst hardop voor, terwijl de anderen meelesen, elk voor zich. Dan, op een flip-over, stel je de soorten conflicten en methoden van disfunctioneren voor - grafisch, met behulp van formulieren, kleuren, tekeningen, symbolen en dergelijke.

Eén lid van de groep presenteert ze voor de andere groepen. Jullie groep presenteert als eerste.

Soorten teamconflicten en mogelijke manieren om deze op te lossen

1. **Conflicten op individueel niveau** - conflicten veroorzaakt door de eigenschappen van individuele teamleden. Dit kunnen relatief permanente kenmerken zijn: intolerantie, gebrek aan respect voor diversiteit en dergelijke, maar vaak hebben ze te maken met tijdelijke eigenschappen van een persoon die reageren op zijn huidige levenssituatie - spanning, nervositeit, temperament.

Dit soort conflicten wordt opgelost door gebruik te maken van communicatieve vaardigheden.

2. **Conflicten op interpersoonlijk niveau** - conflicten die voortkomen uit een misverstand tussen teamleden. Ze kunnen worden opgelost door het gebruik van communicatieve vaardigheden of door middel van een onderhandelingsproces dat de belangen en behoeften aan het licht brengt en verlangde oplossingen die beide partijen tevreden zullen stellen.
3. **Contentconflicten** - conflicten die ontstaan als gevolg van een verschillende opvatting van een bepaald onderwerp. Een team bestaat uit mensen met verschillende functies, kennis en opleiding. Verschillende professies hebben vaak verschillende visies op dezelfde fenomenen. De eerste stap om dit soort conflicten op te lossen is het creëren van een sfeer van gelijkheid van diversiteit door het gebruik van communicatievaardigheden. Bedenk vervolgens welke mening leidt tot de meest productieve oplossing van het eigenlijke probleem.
4. **Procedurele conflicten** - conflicten veroorzaakt door een slechte selectie van werkmethoden (bv. de manier waarop een beslissing in het team wordt genomen) of het onvermogen om het eens te worden over de keuze van de methode. Om deze conflicten op te lossen, is het eerst de gelijkheid van diversiteit te benadrukken en vervolgens het team de opdracht te geven om de meest geschikte methoden te kiezen gezien het specifieke probleem.
5. **Conflicten op het niveau van externe relaties** - conflicten tussen het team en de organisatie (superieuren of andere teams in de organisatie). Om deze conflicten te overwinnen, wordt gebruik gemaakt van communicatie- en onderhandelingsvaardigheden en zijn we gericht op zoek naar compromissen.

Discussie:

- *Hoe voelde je je?*
- *Wat was het moeilijkste wat je moest doen in de groep en wat was het makkelijkst?*
- *Was het moeilijk voor jou om te bepalen hoe je het conflict op kunt lossen? Waarom?*

- *Welke van de groepen heeft het antwoord gevonden in hun leerstijl? Hoe? Waarom?*
- *Hoe kunnen we dit toepassen in het dagelijks leven/werk?*

6.2. Tool 2: Herkennen & afhandelen van teamconflicten: visueel

6.2.1. Praktische informatie

MODULE	Conflict management
TOOL	Herkennen & afhandelen van teamconflicten: visueel
MATERIALEN	Hand-outs
INHOUD	Krijg inzicht in jouw vermogen om anderen te helpen en te begrijpen, om effectievere communicatoren te worden en betere relaties op te bouwen.
CONCEPT	In deze activiteit worden de lerenden 5 situaties van conflicttypes gepresenteerd door middel van een stripboek en dezelfde zonder dialogen en lege dialoogvensters. Binnen de groep moeten ze begrijpen welk conflicttype wordt gepresenteerd, ze bespreken hoe het tot stand is gekomen en hoe het opgelost kan worden. Vervolgens voegen ze nieuwe dialogen toe aan de situaties waarin ze suggesties doen hoe je het conflict kunt oplossen.
LESUREN	4
LEERDOELEN	De lerende kan: - Verschillende soorten conflicten herkennen - Competenties verwerven om de verschillende soorten conflicten te overwinnen - Een adequate aanpak toepassen voor het oplossen van conflicten - Het belang inzien van de juiste manier om te leren over conflicten - Het belang inzien van de juiste manier van communiceren bij het oplossen van conflictsituaties - Eventuele trends of patronen herkennen wanneer er conflicten tussen de lerenden ontstaan

**BEOORDELINGS-
CRITERIA VOOR
VALIDATIE**

ASSESSMENT TOOLS

De lerende kan:

- Eigen gedrag tijdens het conflict evalueren
- Een omgeving creëren waarin lerenden elkaar respectvol behandelen
- Conflictmanagementstijl herkennen
- De feedback van collega's op een constructieve manier gebruiken
- Evaluatieformulier voor trainers
- Self-assessmentformulier voor lerenden
- Portfolio

6.2.2. Herkennen & afhandelen van teamconflicten: visueel



Groep “oog” :

De lerenden krijgen via een stripboek 5 conflictsituaties voorgeschoteld en dezelfde zonder dialogen en lege dialoogvensters.

Binnen de groep moeten ze begrijpen welk conflicttype wordt gepresenteerd, ze bespreken hoe het tot stand is gekomen en hoe het opgelost kan worden. Vervolgens voegen ze nieuwe dialogen toe aan de situaties met suggesties hoe het conflict opgelost kan worden. Ze presenteren de strips. Aan het eind van de activiteit, bladeren de andere groepen door de strips en voegen hun eigen suggesties voor dialogen toe.



Werkblad voor groep “oog” :

Voor je liggen 5 situaties van conflicttypes die worden weergegeven door strips en dezelfde zonder dialogen met lege dialoogvensters. Binnen de groep moet je zien wat voor soort conflict het is, bespreken hoe het tot stand is gekomen en hoe het opgelost kan worden. Vervolgens voeg je nieuwe dialogen toe aan situaties waarin je voorstelt hoe je het conflict kunt oplossen.

Je presenteert de strips aan de andere groepen. Aan het einde van de activiteit worden ze zonder dialogen beoordeeld en kunnen de anderen hun eigen suggesties voor dialogen toevoegen.

Stripverhaal met dialogen (Voorbeeld 1)



Stripverhaal met dialogen (Voorbeeld 2)



Stripverhaal met dialogen (Voorbeeld 3)



Stripverhaal met dialogen (Voorbeeld 4)



Stripverhaal met dialogen (Voorbeeld 5)



Stripverhaal zonder dialogen (Voorbeeld 1)



Stripverhaal zonder dialogen (Voorbeeld 2)



Stripverhaal zonder dialogen (Voorbeeld 3)



Stripverhaal zonder dialogen (Voorbeeld 4)



Stripverhaal zonder dialogen (Voorbeeld 5)



Discussie:

- Hoe voelde je je?
- Wat was het moeilijkste wat je moest doen in de groep en wat was het makkelijkst?
- Was het moeilijk voor jou om te bepalen hoe je het conflict op kunt lossen? Waarom?
- Welke van de groepen heeft het antwoord gevonden in hun leerstijl? Hoe? Waarom?
- Hoe kunnen we dit toepassen in het dagelijks leven/werk?

6.3 Tool 3: Herkennen & afhandelen van teamconflicten: kinesthetisch

6.3.1 Praktische informatie

MODULE	Conflict management
TOOL	Herkennen & afhandelen van teamconflicten: kinesthetisch
MATERIALEN	Hand-outs
INHOUD	Krijg inzicht in jouw vermogen om anderen te helpen en te begrijpen, om effectievere communicatoren te worden en betere relaties op te bouwen.
CONCEPT	Bij deze activiteit worden 5 beschrijvingen gegeven van conflictsituaties die de lerenden zullen moeten spelen/demonstreren. Ze moeten het overtuigend eens worden over hun rol en de manier van demonstreren.
LESUREN	3
LEERDOELEN	De lerende kan: - Verschillende soorten conflicten herkennen - Competenties verwerven om de verschillende soorten conflicten te overwinnen - Een adequate aanpak toepassen voor het oplossen van conflicten - Het belang inzien van de juiste manier om te leren over conflicten - Het belang inzien van de juiste manier van communiceren bij het oplossen van conflictsituaties - Eventuele trends of patronen herkennen wanneer er conflicten tussen de lerenden ontstaan

BEOORDELINGS-
CRITERIA VOOR
VALIDATIE

ASSESSMENT TOOLS

De lerende kan:

- Eigen gedrag tijdens het conflict evalueren
 - Een omgeving creëren waarin lerenden elkaar respectvol behandelen
 - Conflictmanagementstijl herkennen
 - De feedback van collega's op een constructieve manier gebruiken
-
- Evaluatieformulier voor trainers
 - Self-assessmentformulier voor lerenden
 - Portfolio

6.3.2 Herkennen & afhandelen van teamconflicten: kinesthetisch



Groep "hand" :

De lerenden krijgen 5 beschrijvingen van conflictsituaties die ze moeten spelen/presenteren. Ze moeten het overtuigend eens worden over hun rol en de manier van presenteren. De "oor"-groep vertelt (raadt) na elke uitgevoerde situatie wat voor soort conflict het is en de "oog"-groep biedt suggesties hoe het kan worden opgelost.



Werkblad voor groep "hand" :

Voor je liggen 5 beschrijvingen van tegenstrijdige situaties die je moet spelen/presenteren. Maak een korte afspraak over de rollen en de manier van presenteren en overweeg hoe de conflicten kunnen worden opgelost. Na elke situatie vertelt de "oor"-groep over het soort conflict in kwestie en geeft de oog groep suggesties over hoe het conflict kan worden opgelost.

Conflictscenario's

1. De afgelopen weken barst Marco uit bij elke vergadering, hij wordt snel boos op elk lid van het team. Zo was hij niet eerder.
2. Toen Mila haar mening gaf over het oplossen van het probleem met de distributie van verse vis, zei Theo dat een ander aspect van het probleem niet genegeerd mocht worden: de prijs van de verzending vanuit zo'n verre bestemming. Mila huilde en praatte niet met hem aan het eind van de vergadering.
3. Bij het nemen van een besluit over de inrichting van het park zei ik dat rozen niet in het bovenste gedeelte kunnen worden geplant, omdat ze daar niet kunnen groeien. Ena antwoordde vanuit botanisch oogpunt het precies de plek is waar de rozen het beste zullen aanslaan. Stefan is er zeker van dat de grondsoort niet goed zal zijn voor de groei van rozen.
4. Bij het nemen van de uiteindelijke beslissing om het beste product voor de verkoop te selecteren, waren er veel verschillende meningen, zodat de leider van het team een beslissing nam door middel van een meerderheid van stemmen. De leden van het team zijn ontevreden; zij vinden dat niet alle aspecten van de voorgestelde alternatieven voldoende aan bod komen.
5. De directeur van de organisatie wil het besluit van het team om een dagmenu in de restaurants te bereiden, dat al drie jaar goed werkt en tevreden gasten oplevert, veranderen.

Discussie:

- Hoe voelde je je?
- Wat was het moeilijkste wat je moest doen in de groep en wat was het makkelijkst?
- Was het moeilijk voor jou om te bepalen hoe je het conflict op kunt lossen? Waarom?
- Welke van de groepen heeft het antwoord gevonden in hun leerstijl? Hoe? Waarom?
- Hoe kunnen we dit toepassen in het dagelijks leven/werk

Slotwoord

De ontwikkeling van de competenties van lerende volwassenen is de kernactiviteit van de centra voor volwasseneneducatie. Professionele opleiders bieden cursussen aan die beantwoorden aan de behoeften van de lerenden en de verwachtingen van de autoriteiten. Uitgevers bieden op hun beurt een globaal en gedifferentieerd aanbod van publicaties ter ondersteuning van de opleiders. Deze redenering geldt met name voor de opleiding van hard skills, maar in mindere mate voor de opleiding van soft skills.

Onze belangrijkste focus lag net bij de ontwikkeling van geschikt opleidingsmateriaal voor het trainen van soft skills en de validatie van deze competenties. De tweede focus lag op de doelgroep van kwetsbare lerenden: laaggeschoolden, werklozen of mensen die een risico op werkloosheid lopen en migranten. We kozen vanzelfsprekend voor gemakkelijk toegankelijke tools die in verschillende contexten en in verschillende landen kunnen worden gebruikt. De testresultaten in onze instituten hebben de relevantie van het ontwikkelde materiaal bevestigd.

Aan het materiaal is gratis online beschikbaar. Wij leveren deze tools zowel in het Engels als in de talen van de zes partners.

Het samenwerken met en het ontmoeten van internationale collega's, het delen van ervaringen en goede praktijken, het bespreken van onderwijsthema's en het ontwikkelen van curricula samen zou niet mogelijk zijn geweest zonder de steun van verschillende organisaties. We willen de Europese Unie en de respectievelijke nationale agentschappen bedanken voor hun financiële en organisatorische steun; onze nationale en lokale onderwijsinstanties voor hun hulp; onze centra voor volwasseneneducatie voor het faciliteren van het project; onze trainers voor de samenwerking tijdens het testen, lezen, schrijven, updaten; en onze lerenden voor hun bereidheid om deel te nemen aan speciale lessen.

Een oprecht woord van dank gaat uit naar de projectpartners: een groep van opvoeders, leraren en managers uit zes verschillende Europese landen die gedurende 24 maanden intensief hebben samengewerkt. We leerden elkaar kennen en waarderen, we bezochten elkaars scholen en landen, we wisselden ideeën uit en leerden zowel formeel als informeel van elkaar - en dit alles in een vriendelijke, coöperatieve, constructieve en warme sfeer. Bedankt Jolanta, Viktorija, Andreas, Justin, Gintare, Chrisie, Marlies, Jiva, Linda, Mena, Anette, Natalija, Abduraman, Liljana, Goce, Vlatko, Marco, Sonia, Ana, Helena, Patrik, Sara, Therese, Pia, Pia, Shantih, Kris, Kristof, Rita, Ferdi en alle trainers en lerenden die de tools hebben getest.

We hopen van harte dat het ReTraVaSSEV project zal bijdragen aan het wegwerken van het gebrek aan lesmateriaal om trainers te ondersteunen bij het trainen van soft skills bij kwetsbare groepen.

Namens het ReTraVaSSEV-team

Els Alenteyns & André Fabry
coördinatoren

BIBLIOGRAFIE

- "6 Hours of Mozart for Studying, Concetration, Relaxation", HALIDONMUSIC, last modified January 10, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>
- "Active listening. Hear what people are really saying", Mind Tools Ltd., last modified Accessed June 4, 2019, <https://www.mindtools.com/CommSkll/ActiveListening.htm>
- Barnard, D. "Active listening skills, examples and exercises", Virtual speech, last modified September 20, 2017, <https://virtualspeech.com/blog/active-listening-skills-examples-and-exercises>
- Bastian Solutions: Material Handling Systems, Equipment & Consulting <https://www.bastiansolutions.com/> [accessed 4th June 2019]
- "Belbin's team roles. How understanding team roles can improve team performance", *Mind Tools Ltd*, last modified May 26, 2019, https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_83.htm
- Bosworth, P. "The power of good communication in the workplace", Leadership choice, last modified February 13, 2019, <https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>
- Carroll, M. " Using perceptual positions, NLP academy, last modified November 29, 2018, https://www.nlpacademy.co.uk/articles/view/using_perceptual_positions/
- Cedefop, Skills panorama glossary, <https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/glossary/s>
- "communication". Merriam Webster Dictionary, Accessed 2019, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>
- "Competence cards for Immigration Counselling", Bertelsmann Stiftung, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, last modified 2016, <https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/>

- Council of Europe. Recommendation 2006/962/EC on key competences for lifelong learning. <http://keyconet.eun.org/learning-to-learn>
- engVideo, Free English Video Lessons, www.engvid.com [accessed 4th June 2019]
- European Commission, A new skills agenda for Europe, last modified on June 10 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>
- European Commission, “Upskilling Pathways – New opportunities for adults”, last modified on December, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224&langId=en>
- "Gustav Mahler – Adagietto from Symphony no.5“, cmonclair27, last modified January 24, 2010, https://www.youtube.com/watch?v=VWPACef2_eY
- HälsANS Pausgympa ANS, Angereds Närsjukhus, last modified March 2, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9lg26vm4&t=104s>
- Investopedia: Sharper insight, better investing. InterActiveCorp, www.investopedia.com [accessed 4th June 2019]
- Jerry Decided To Buy A Gun, mfox10ful, last modified January 6, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=7hKROpfeY6s&feature=youtu.be>
- Michel van de Ven, Denkbeelden: praktijkboek voor visuele strategieën, Uitgeverij OMJS, 2015
- OpenStreetMap contributors, Learn Open Street Map, <https://learnosm.org>
- OsmAnd BV, Global Mobile Map Viewing and Navigation for Online and Offline OSM Maps, last modified 2018, <https://osmand.net/>
- “Perceptual Positioning”, Qube Learning Institute, last modified February 7, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=nzcd4ta3BDs>
- Pfann M. S. T., Frentrop M., “SPREEK JE UIT! Actieve Taaltraining” Docentenhandleiding, IVC Den Helder, Last modified 2014.
- Richey, Rosemary (2009) *Express Series: English for customer care*, Oxford: Oxford University Press.
- “teamwork”. Business Dictionary, Accessed 2019, <http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html>

- Tech Republic: News, Tips, and Advice for Technology Professionals, CBS Interactive, www.techrepublic.com [accessed 4th June 2019]
- “The Nine Belbin Team Roles”, BELBIN Associates, last modified May 16, 2019, <https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>
- “The Situation – Behavior – Impact Feedback Tool”, *Mind Tools Ltd.*, last modified Accessed May 10, 2019, <https://www.mindtools.com/pages/article/situation-behavior-impact-feedback.htm>
- “Waah Yantee - Creativity - Snam Kaur”, tarsitrs, last modified January 4, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=TkzyWpCFx6U>
- “Wham! - Wake Me Up Before You Go-Go (Official Video)”, Wham!, last modified October 24, 2009, <https://www.youtube.com/watch?v=plgZ7gMze7A>
- When the Phone Rings: Telephone Skills for Better Service, Kantola Training Solutions, last modified July 17, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>
- Wikipedia Contributors, Intercultural Communication, last modified 2019, https://en.wikipedia.org/wiki/Intercultural_communication
- Zambas, J. “The Importance of Effective Communication in the Workplace”, *DQ Media*, last modified February 5, 2019, <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>
- Zendesk: Customer Support Ticket System & Support Platform www.zendesk.com [accessed 4th June 2019]

R eTraVaSSEV

Handleiding voor Soft Skills training

2019