

Bewegen bij probleemgedrag

Werkvormen gebruiken

Soms is de situatie in de zorg rond een cliënt complex. Lijken team en cliënt niet verder te komen. Hoe kun je een situatie die vast lijkt te zitten dan weer in beweging krijgen? Daarbij helpt deze set werkvormen. Gebaseerd op het model 'Bewegen bij probleemgedrag', en aansluitend bij de werkwijze van CCE.

Breed, meervoudig én specifiek kijken naar probleemgedrag

Bij het zoeken naar de oorzaken van probleemgedrag kijken we bij CCE zoveel mogelijk naar een totaalbeeld:

- We kijken breed naar de cliënt in zijn of haar context (sociale en fysieke omgeving én de organisatorische context). Er is immers altijd een wisselwerking tussen de cliënt en zijn omgeving.
- We kijken meervoudig: met aandacht voor feiten, belevingen, betekenissen, belangen, normen en waarden. Van de cliënt én betrokkenen.
- We kijken specifiek naar probleemgedrag. Omdat het steeds gaat om een bepaalde persoon in een bepaalde context, kun je niet uitgaan van een standaardaanpak. Je kijkt naar de unieke aspecten van elke situatie.

Inzicht in dynamieken en patronen

'Bewegen bij probleemgedrag' biedt handelingsperspectieven bij vastlopende situaties. Het model helpt antwoorden vinden op vragen als: 'wat maakt dat het gaat zoals het gaat in deze situatie?', 'welke patronen zijn er in de samenwerking tussen alle betrokkenen rond de cliënt?'



Het model van 'Bewegen bij probleemgedrag' gaat uit van zeven organisatiedynamieken:

-  Attributie (van wie is het probleemgedrag?)
-  Waarheid (wie heeft gelijk?)
-  Schuld (aan wie ligt het?)
-  Erkenning (wie ziet mij?)
-  Invloed (wie bepaalt wat?)
-  Vorming (zijn we een collectief?)
-  Afhankelijkheid (wie organiseert de randvoorwaarden?)

Werkvormen gebruiken

Heb je te maken met een (vastlopende) situatie met probleemgedrag? Probeer dan inzicht te krijgen in de organisatiecontext en de organisatiedynamieken, en dit bespreekbaar te maken. Deze werkvormen helpen je op weg.

Met elke werkvorm krijgt het team inzicht in welke dynamieken het vastloopt, welke in beweging zijn. Je kunt vervolgens samen aan de slag gaan om verder te bewegen in die dynamieken.

Elke werkvorm bevat een handout voor de deelnemers, en een begeleidende kaart met informatie voor de gespreksleider met een eventuele bijlage.

Op zoek naar meer kennis?

Meer kennis en ervaringen uit de praktijk vind je in de Kennisbank op de website van CCE: cce.nl/kennisbank



Deze werkvorm sluit aan bij de waarheidsdynamiek en attributiedynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Zoekplaatje

Het verschil tussen waarnemen en interpreteren

We nemen misschien feitelijk hetzelfde waar, maar onze persoonlijke interpretatie daarvan is niet altijd hetzelfde. Ook een gebeurtenis kun je verschillend beleven. Het gaat er niet om wie gelijk heeft. Je kunt rekening houden met hoe je collega en jij dingen anders interpreteren en verwoorden.

Aan de slag

- 1 Je krijgt een foto te zien. Bekijk de foto en bespreek samen wat je op de afbeelding ziet. Kijk daarna nog eens en probeer dan alleen feitelijk te benoemen wat je waarneemt. Dus zonder je persoonlijke interpretatie. Merk je het verschil tussen de twee manieren van kijken?
- 2 Neem een rapportage van een cliënt erbij en bekijk deze goed met elkaar. Onderzoek wat een waarneming is en wat een oordeel. Ga er met elkaar over in gesprek: wat zien jullie hetzelfde en hoe interpreteer je dat vervolgens?





Deze werkvorm sluit aan bij de waarheidsdynamiek en attributiedynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Info voor de gespreksleider

Zoekplaatje

Wat is het doel van de sessie?

Bewustwording: dat interpretaties vooral iets over jou zeggen en niet over de situatie of diegene over wie je het hebt. Leren om jezelf regelmatig te vragen: wat neem ik waar? Oordeel ik en zo ja op basis waarvan? Wat doet mijn oordeel met de ander? Dit helpt het vastlopen in het patroon van de attributiedynamiek (van wie is het probleemgedrag?) en waarheidsdynamiek (wie heeft gelijk?) herkennen.

Praktisch



Vorbereiding

Zoek een of meerdere afbeeldingen waarop veel te zien is, liefst multi-interpretabel. Denk aan een nieuwsfoto of een beeld van een drukke situatie. Deze deel je uit of laat je zien in de sessie. Neem daarnaast een geschikte rapportage over een cliënt mee, of vraag het team deze mee te nemen.



Jouw rol en acties

Blijf doorvragen naar wat mensen zien! Bespreek daarna wat feitelijke waarneming en wat persoonlijke interpretatie is. Bij het bespreken van rapportages gaat het vooral om wat er staat; is het een waarneming of interpretatie?



Hoeveel tijd?

Maximaal een uur



Deze werkvorm sluit aan bij de erkenningsdynamiek en de waarheidsdynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



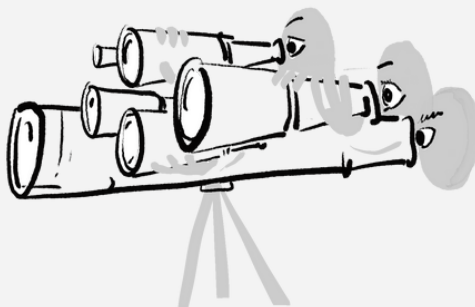
Geschiedenis in beeld

Erkenning voor het complete verhaal

'De geschiedenis' is de ontwikkeling van het team of de locatie. Vanaf het begin of vanaf het moment dat een cliënt er kwam. Na verloop van tijd ontstaat vaak een gedeeld verhaal. Maar iedereen heeft óók zijn eigen verhaal: zijn persoonlijke ervaringen en indrukken.

Aan de slag

- 1 Maak samen een tijdlijn. Markeer op een groot vel papier het begin; de oprichting van de locatie bijvoorbeeld of komst van de cliënt. En vul dan verder aan: niet alleen formele gebeurtenissen, maar vooral ook ieders persoonlijke ervaringen. Wat is je bijgebleven als je terugkijkt? Welke momenten komen het eerst in je op?
- 2 Maak een rij door op volgorde te gaan staan: begin met wie het langst werkt in dit team of op deze locatie. Maak de rij compleet door stoelen met namen neer te zetten voor de mensen die niet meer onderdeel uitmaken van het team. Vertel elkaar hoe lang je met de andere deelnemers werkt. En wat je eerste indruk was toen je met dit werk begon.





Deze werkvorm sluit aan bij de erkenningsdynamiek en de waarheidsdynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Info voor de gespreksleider

Geschiedenis in beeld

Wat is het doel van de sessie?

Ordenen en overzicht creëren. Het zien van de hele geschiedenis geeft ruimte en erkenning voor alles wat er de afgelopen jaren heeft gespeeld in het team. Dit helpt het vastlopen in het patroon van de waarheidsdynamiek (wie heeft gelijk?) en erkenningsdynamiek (wie ziet mij?) herkennen.

Praktisch



Voorbereiding

Neem een of meerdere grote vellen of een rol papier mee en een aantal stiften. Het beste werkt het om het papier op de muur te hangen.



Jouw rol en acties

Je begeleidt het team met het compleet maken van de geschiedenis, waarbij alle gebeurtenissen en mensen ruimte krijgen. Stel je vragen vanuit het 'niet weten' en blijf neutraal. Zo kun je ook voelen wat er leeft. Vraag bij het maken van de tijdlijn regelmatig of er nog iets ontbreekt, vraag ook door. Zorg dat de deelnemers vrij kunnen vertellen wat voor hen zelf opmerkelijke gebeurtenissen zijn geweest.



Bespreekpunten na afloop

Welke nieuwe perspectieven zijn er ontstaan nu de geschiedenis in beeld is? Wat is de deelnemers opgevallen en welke nieuwe inzichten heeft dit opgeleverd?



Hoeveel tijd?

1,5 tot 2 uur



Deze werkvorm sluit aan bij de schulddynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.

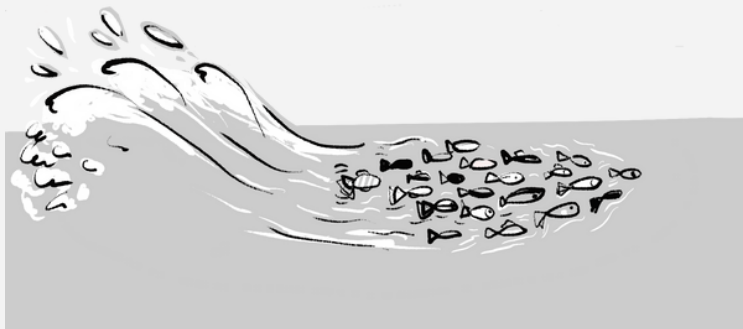
Visgraat

Een samenspel van omstandigheden

Om een onwenselijke situatie te kunnen verbeteren of voorkomen, is het goed om de oorzaak te weten. Maar er is bijna nooit één oorzaak en al helemaal geen schuldige. Je kunt wél kijken naar de omstandigheden en het samenspel waardoor de situatie kon ontstaan.

Aan de slag

- 1 Iedereen heeft voor zichzelf het gekozen incident of probleem in kaart gebracht. Vertel om beurten aan elkaar wat je daarbij is overkomen.
- 2 In een kleine groep ga je verder met de visgraat. Elke 'graat' staat voor een specifiek domein waarin oorzaken kunnen liggen. Met je groepje vul je een of meerdere 'graten' in. Vraag door bij elkaar als dat nodig is. Probeer steeds de onderliggende oorzaak te vinden, voorbij dat ene specifieke moment.
- 3 Deel met elkaar wat er is opgehaald.





Deze werkvorm sluit aan bij de schulddynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Info voor de gespreksleider

Visgraat

Wat is het doel van de sessie?

Leren kijken naar omstandigheden, in plaats van naar een schuldige. En duidelijk maken dat intenties en inspanningen niet direct gekoppeld zijn aan het effect ervan. Dit helpt het vastlopen in het patroon van de schulddynamiek (aan wie ligt het?) herkennen.

Praktisch



Opdracht vooraf

Twee weken van tevoren: kies (liefst gezamenlijk) een incident waar de meeste deelnemers bij waren, of kunnen herkennen. Vraag elke deelnemer om het incident voor zichzelf te visualiseren en uitgebreid te beschrijven. Vragen die je hierbij kunt stellen: Wanneer gebeurde het incident? Wat is er precies gebeurd? Wat was het gevolg? Welke omstandigheden speelden mee? Heb je nog aanvullende informatie?



Voorbereiding

Neem voor de deelnemers visgraten op papier mee naar de bijeenkomst.



Jouw rol en acties

1. Definieer samen het doel: met elkaar onderzoeken hoe het gekozen incident is ontstaan. Voorkom dat de deelnemers met elkaar in discussie gaan.
2. Bij het invullen van de visgraat stimuleer je de groepjes door te vragen en te kijken naar de onderliggende factor.
3. Breng alle input van de groepjes samen in één visgraat en bespreek dit.



Bespreekpunten na afloop

Herkennen de groepjes elkaars visgraten? Hebben zij nog aanvullingen? Kijk of je samen actiepunten kunt verbinden aan wat er naar boven is gekomen.

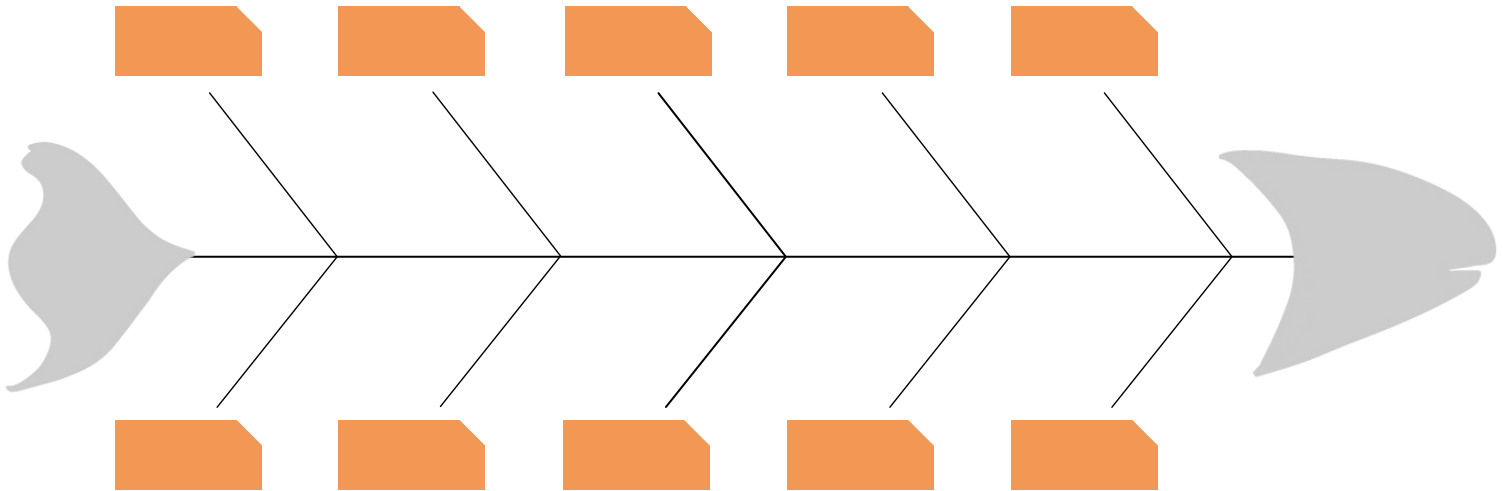


Hoeveel tijd?

1,5 tot 2 uur

Visgraat

Schrijf in de kop het gekozen probleem. Elke graat staat voor een specifiek domein waarin oorzaken kunnen liggen. Zoals communicatie, apparatuur, opleiding en training, team of de organisatie. Vul zelf de domeinen en langs de graten de onderliggende oorzaken in.





Deze werkvorm sluit aan bij de invloeddynamiek en vormingsdynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Ganzenvlucht

Kijken naar ieders positie in de samenwerking

De ganzenvlucht is een mooi voorbeeld van natuurlijk samenwerken. De ganzen die in V-formatie vliegen komen een stuk verder dan de afzonderlijke vlieger. Ze verbruiken minder energie. Ook in het team kun je elkaar vleugels geven en soms uit de wind houden.

Aan de slag

- 1 Iedereen denkt voor zichzelf kort na over de samenwerking in het team – en de vertaling daarvan naar het vliegen in formatie.
- 2 Pak een 'gans' (vliegtuigje) en ga samen aan de slag met de formatie zoals die nu is. Neem de tijd, denk na over hoe het team een vlucht uitvoert. Alle factoren mogen aan bod komen: het vliegplan, het tempo, wie vliegt waar, wie leidt, wat als het weer verandert? Zo leggen jullie de formatie neer zoals hij nu is.
- 3 Vervolgens bespreek je samen of de formatie aansluit op de ambities van het team en de beleving van de deelnemers. Kan het ook anders? Is dat wenselijk? Leg de formatie neer zoals het voor het hele team wenselijk is.





Deze werkvorm sluit aan bij de invloeddynamiek en vormingsdynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Info voor de gespreksleider

Ganzenvlucht

Wat is het doel van de sessie?

In een collectief gaat het om samen balanceren in je rol als familie, verwanten en professionals. De metafoor van de ganzenvlucht laat deelnemers zien en ervaren hoe ze samenwerken. Dit helpt het vastlopen in het patroon van de invloeddynamiek (wie bepaalt wat?) en vormingsdynamiek (zijn we een collectief?) herkennen.

Praktisch

 **voor wie?**
Deze werkvorm kun je doen als team of als groep met verwanten en enkele professionals.

 **Vorbereiding**
Neem uiteenlopende vliegtuigjes mee in de vorm van speelgoed of gevouwen vliegtuigjes. Of teken ze op kaartjes. Zorg voor de bijeenkomst voor een lege vloer of grote tafel. Houd de vragen uit de bijlage bij de hand.

 **Jouw rol en acties**

- 1. Leg de metafoor van 'in formatie vliegen' uit, en de link naar het werken in een team. Geef de deelnemers een paar minuten om na te denken over de huidige formatie.
- 2. Maak samen het beeld van de huidige formatie; hoe het team op dit moment samenwerkt. Het is klaar als het hele team vindt dat het plaatje klopt. Gebruik de vragen uit de bijlage, maar speel vooral in op de input van het team zelf en vraag door. Zorg dat alle stemmen gehoord worden.
- 3. Pas de formatie aan naar de gewenste situatie. Hiervoor ga je samen op zoek naar onderliggende gevoelens en ambities. Je kunt de vragen uit de bijlage gebruiken.
- Maak foto's van de huidige én de gewenste formatie.



Bespreekpunten na afloop

Besprek met elkaar welke nieuwe perspectieven ontstaan door deze metafoor. Wat is de deelnemers opgevallen, welke ideeën zijn bruikbaar voor het team?

Vragen voor bij het maken van de formatie

Bij het maken van de huidige formatie

Voor de start van een dienst

- Vragen jullie aan elkaar hoe het met de ander is voor jullie aan het werk gaan?
Are you fit to fly?
- Ben je op de hoogte van de meest belangrijke zaken (windrichting, bijzonderheden)?

Samenwerken

- Waar zijn jullie op weg naar toe? Waar gaan jullie heen?
- Hoe interessant vinden jullie die vlucht? Waar verheugen jullie je op? Waar moet je voor oppassen?
- Zijn jullie het eens over de route, het vluchtplan en de visie die jullie hebben?
- Welke positie hebben jullie ten opzichte van elkaar?
- Hoe hard kan je collega vliegen, heeft hij voldoende energie?
- Welke signalen spreken jullie met elkaar af?
- Ken je de kwaliteiten van de ander?
- Kijken jullie goed naar elkaar als jullie vliegen?
- Hoe hebben jullie de communicatie onderling geregeld?

Samenwerking in het team

- Wie neemt de leidende rol in het team en vliegt voorop?
- Wisselen jullie elkaar af in de leidende rol? Zijn er meerdere mensen in het team die wel eens een leidende rol op zich nemen?
- Kan iedereen het tempo van de formatie bijhouden? Wie heeft moeite het tempo bij te houden?
- Welke rol heeft de manager in het geheel, in hoeverre heeft deze overzicht over de formatie?

Bij het maken van de gewenste formatie

- Kunnen jullie de formatie aanpassen als één van de collega's het niet bij kan houden?
- Zijn jullie nu een formatie, waar merk je dat aan?
- Heb je ambitie om voorop te vliegen? Zou iemand van jullie wel rustiger aan willen doen? Wil iedereen nog in deze formatie meevliegen?
- Hebben jullie genoeg zicht op wat er op de grond (met cliënten) gebeurt? Moeten jullie de vlieghoogte aanpassen bijvoorbeeld?



Deze werkvorm sluit aan bij de vormingsdynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.

Waarden delen

Sterker staan dankzij teamgeest

Als team zijn jullie méér dan een groep professionals. Je hebt elkaar nodig om de gewenste doelen te bereiken. Om van een groep een sterk team te worden, is teamgeest nodig. Die ook stand houdt als dingen veranderen.

Aan de slag

- 1 Je speelt met elkaar het Waarden- en normenspel. Dit spel helpt je bewust te worden van je eigen waarden én die van de anderen. Zo leer je elkaars drijfveren kennen.

Je speelt het als volgt:

- Leg alle kaarten met thema's en waarden op tafel.
- Iemand kiest een thema.
- Elke deelnemer kiest een persoonlijke waarde die binnen dit thema erg belangrijk is.
- Om beurten licht je toe hoe deze waarde het denken en handelen bepaalt. Degene die het thema koos, mag beginnen. Stel gerust vragen en ga in gesprek.
- Herhaal dit met andere thema's.





Deze werkvorm sluit aan bij de vormingsdynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Info voor de gespreksleider

Waarden delen

Wat is het doel van de sessie?

Een krachtig team vormen en de teamgeest versterken. Doordat je elkaars waarden en drijfveren leert kennen. Dit helpt het vastlopen in het patroon van de vormingsdynamiek (zijn we een collectief?) herkennen.

Praktisch



Aantal deelnemers

4 tot 16 mensen



Vorbereiding

Neem het Waarden- en normenspel (Gerrickens en Verstege) mee.



Jouw rol en acties

- 1. Leg van tevoren uit wat het voor de groep betekent om zichzelf als team te zien. In een team is iedereen afhankelijk van elkaar om de doelen – die van het team, de organisatie – te bereiken. Als je elkaar beter kent, wordt de stap naar goed samenwerken kleiner.
- 2. Tijdens het spel help je het gesprek op gang houden én zorg je dat er geluisterd wordt naar elkaar. Zodat iedereen de ruimte krijgt om zijn eigen waarden toe te lichten. Je kunt zelf meedoen met het spel.



Hoeveel tijd?

1,5 tot 2 uur



Deze werkvorm sluit aan bij de afhankelijkheidsdynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Wiens taak is dat?

Ruimte én verantwoordelijkheid nemen

Als je een situatie rond probleemgedrag wil verbeteren, voel je misschien niet altijd dat je daar zélf iets aan kunt doen. Dat je weinig invloed hebt. Is dat ook zo? Als het hele team helder heeft wie wat doet, kun je ook kijken naar de ruimte die je hebt om zelf iets te veranderen.

Aan de slag

- 1 Per functie (van de deelnemers) in het team hangt er een groot vel. Pak de geeltjes erbij en schrijf per functie (ook je eigen) de belangrijkste taken op. Noteer niet meer dan zes taken. Iedereen hangt de geeltjes met taken bij de functie.
- 2 Pak je eigen functie-vel met de vraag 'Hoort deze taak bij mijn functie?' Plaats alle taken in het vak waar jij ze vindt passen.
- 3 Kies uit het tweede vak één taak die je met de groep wil bespreken. Probeer te benoemen wat je nodig hebt, en van wie, om verder te komen met die taak. Iedereen in de groep komt aan bod.
- 4 Overleg samen waar en bij wie de taken uit het derde vak belegd kunnen worden. Maak afspraken over wat je verder nog nodig hebt.





Deze werkvorm sluit aan bij de afhankelijkheidsdynamiek. Je leert patronen die hierbij horen zichtbaar te maken.



Info voor de gespreksleider

Wiens taak is dat?

Wat is het doel van de sessie?

Bewustwording van de 'cirkel van invloed' en deze cirkel ruimer maken. Dit helpt het vastlopen in het patroon van de afhankelijkheidsdynamiek (wie zorgt er voor de juiste randvoorwaarden?) herkennen.

Praktisch



Aantal deelnemers en tijdsduur

Maximaal 8 mensen. De werkvorm duurt 1 tot 1,5 uur.



Vorbereiding

Zorg voor grote vellen, geeltjes en pennen. Zie ook de template hierbij. Geef elke functie (van de deelnemers) een vel, schrijf deze op, en hang de vellen op. Zijn er meerdere begeleiders? Dan doen zij samen met één vel.



Jouw rol en acties

- Je gaat samen op zoek: in hoeverre kun jij de randvoorwaarden creëren om je dagelijks werk goed te doen? Leg eerst de 'cirkel van invloed' uit: de ruimte waarbinnen het team (met leidinggevend en andere betrokkenen) wel invloed heeft om randvoorwaarden te veranderen.
- Als de deelnemers aan de slag gaan, zorg je voor een open en veilige sfeer. Je let op dat iedereen aan het woord komt en gemotiveerd blijft. Uiteindelijk wil je afspraken maken waar iedereen zich in kan vinden.
- Er zijn altijd factoren buiten de cirkel van invloed die meespelen. Zoals genomen beslissingen en onverwachte gebeurtenissen. De keuze van het management om een locatie te sluiten bijvoorbeeld. Heeft zo'n factor veel invloed? Pak hiervoor dan een apart vel en kijk samen wat er aan de situatie gedaan kan worden.



Spanningen in het team?

Deze werkvorm is minder geschikt voor teams waar veel spanningen zijn. Kies dan eerst een andere werkvorm. Zoals 'Waarden delen'. Als je merkt dat er tijdens de werkvorm veel spanningen zijn in de groep, pas de werkvorm dan aan passend bij de groep en dynamiek.

Hoort deze taak bij mijn functie?

Mijn functie:

Ja,
en het loopt goed

Ja,
maar het loopt niet helemaal goed

Ik weet het niet zeker

Deze werkvorm sluit aan bij de organisatiedynamieken van 'Bewegen bij probleemgedrag'. Je krijgt inzicht in de gehele organisatiecontext met alle dynamieken.

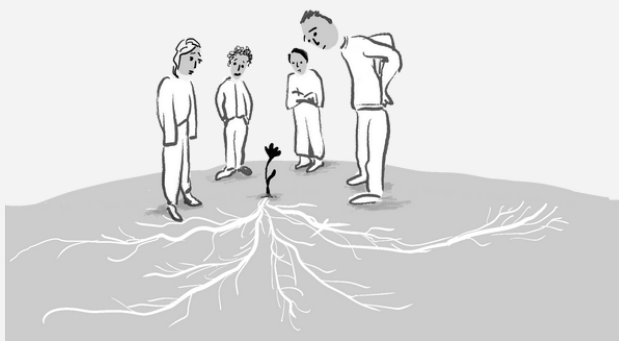
Contextverdieping

Wat er speelt in een overleg

Als je vastloopt in een situatie met probleemgedrag, is het goed om te kijken naar alles wat er speelt rond de cliënt. Zoals de samenwerking in het team. Door breder te kijken naar een voorbeeld-overleg, leer je te zien wat maakt dat dingen gaan zoals ze gaan.

Aan de slag

- 1** Een van de deelnemers heeft een casus of voorbeeldoverleg ingebracht. Hij of zij beschrijft deze gebeurtenis zo rijk en gedetailleerd mogelijk. Vervolgens vult iedereen gezamenlijk het beeld aan. Het gaat alleen om zintuiglijke waarnemingen, niet om meningen of interpretatie.
- 2** Samen ga je op zoek naar mogelijke verklaringen: waardoor gaat het zoals het gaat? Bedenk eerst goed wát je wil verklaren. Dat is de onderzoeksvraag. Inventariseer dan zo breed en ver mogelijk wat verklaringen zouden kunnen zijn. Denk gerust out of the box.
- 3** Iedereen bepaalt voor zichzelf de top 3 van meest passende verklaringen. Bekijk daarna wat de algemene top 5 is. Kunnen jullie hier samenhang of patronen in ontdekken? En: verklaart dit genoeg?





Info voor de gespreksleider

Contextverdieping

Wat is het doel van de sessie?

In- en uitzoomen op een exemplarisch werkoverleg. Wat zegt dat onderbuikgevoel? Deelnemers krijgen inzicht in de samenwerking, en een indicatie van de organisatie-dynamieken waar ze in vastlopen. En welke in beweging zijn.

Praktisch



Hoeveel deelnemers en tijdsduur

7-10 personen (direct betrokkenen bij de cliënt; de instelling, CCE, de cliëntvertegenwoordiger). De sessie duurt maximaal 1,5 uur. Elk onderdeel niet langer dan een half uur.



Voorbereiding

Vraag van tevoren een deelnemer een betekenisvol overleg te kiezen om te beschrijven en bespreken. Leg uit dat iedereen hier samen op zal inzoomen, tot op detailniveau. Neem grote vellen papier mee of zorg voor een flipover, schrijfmateriaal en stickers om bij de verklaringen te plakken.



Jouw rol en acties - deel 1

Schrijf bij elk onderdeel mee op de flappen: het overleg, de onderzoeksvraag, alle mogelijke verklaringen.

- 1. Help de deelnemers te focussen op de (zintuiglijke) waarnemingen; voorkom dat zij in discussie gaan. Let op dat zij breed vragen blijven stellen.
- 2. Help de deelnemers zo breed en creatief mogelijk verklaringen bedenken, zonder discussies.
- 3. Vraag de deelnemers om hun top 3 met verklaringen toe te lichten. Houd in de gaten of de combinatie van verklaringen écht antwoord geeft op de onderzoeksvraag. Zo komen jullie tot een compleet verhaal.

Deze werkvorm sluit aan bij de organisatiedynamieken van 'Bewegen bij probleemgedrag'. Je krijgt inzicht in de gehele organisatiecontext met alle dynamieken.

Veranderdialoog

Op weg naar concrete stappen

Als de zorg en samenwerking rond een cliënt lijkt vast te lopen, wil je dat vaak veranderen. Maar hoe? En wie zet welke stap? Begin met kijken vanuit welke behoefte je in het werk staat en dat te verwoorden. Dat helpt elkaar her- en erkennen.

Aan de slag

- 1** Je onderzoekt je twijfels en vragen bij het veranderproces rond de cliënt. Wat neem je waar, en wat voel je? Daarnaast kijk je naar je reactie op de waarnemingen en gevoelens van de anderen. Je waarnemingen zijn wat je ziet; je gevoelens laten zien wat het voor je betekent.
 - Volg de stappen die de gespreksleider aangeeft.
- 2** Welke behoefte ligt er onder je gevoel? Is dat bijvoorbeeld onafhankelijkheid, of contact? Je deelt dit en kijkt samen of er overeenkomsten tussen ieders behoeften zijn. Vervolgens verwoord je je behoefte via een concreet en positief voorstel aan de ander. Zo kunnen jullie samen een volgende stap zetten.
 - Volg de stappen die de gespreksleider aangeeft.





Info voor de gespreksleider

Veranderdialoog

Wat is het doel van de sessie?

Weer in gesprek komen, door te ontdekken wat er onder tafel speelt bij elkaar. Via waarnemen, voelen, en behoeften uitspreken. Dit helpt de wens om iets te veranderen op een andere manier aan te vliegen.

Praktisch



Vorbereiding en tijdsduur

Neem schrijfmateriaal mee, en eventueel de bijlage voor de deelnemers. De sessie is maximaal een uur per onderdeel, een kwartiertje voor de afsluiting.



Jouw rol en acties

Begeleid de groep goed in respectvol luisteren. Zorg dat de deelnemers niet in discussie gaan of oordelen. Vragen of reacties alleen om te verhelderen.

- De deelnemers schrijven voor zichzelf op wat hen verbaast in het veranderproces rondom de cliënt. Waarover twijfel je, wat neem je dan waar, en wat voel je?
- Ieder leest zijn tekst voor. De anderen noteren wat bij hen vragen oproept, dingen die raken of prikkelen in wat ze horen.
- Een rondje vragen aan elkaar. En benoemen wat er prikkelde of raakte.
- Leg uit welke (basis)behoefte onder gevoelens kunnen liggen. De deelnemers onderzoeken en noteren voor zichzelf hun behoeften.
- Deel dit met elkaar, stel eventueel vragen ter verheldering. Bespreek welke overeenkomsten er tussen de behoeften zijn. Zijn de behoeften te verbinden?
- Ieder vertaalt de behoefte naar een verzoek om aan de betrokkene te doen.
- Wissel de verzoeken uit. De ander kan een verzoek afwijzen, overnemen of bijschaven – als er maar commitment is.



Bespreekpunten na afloop

Ieder benoemt zijn komende acties in dit veranderproces en eventueel een bijbehorende hulpvraag aan anderen.

Begrippen bij geweldloos communiceren



Waarneming:

Wat jij ziet in het veranderproces rondom de zorg voor de cliënt. Een waarneming is bijvoorbeeld dat iemand weinig tijd besteedt aan het veranderproces. Een waarneming onderscheidt zich van een interpretatie. De interpretatie zou zijn dat diegene niet betrokken is.



Gevoel:

Door je gevoelens te benoemen, maak je duidelijk wat de waarnemingen voor jou betekenen. Onze gevoelens komen niet voort uit het gedrag van de ander maar uit de interpretatie die we aan dit gedrag geven en onze emoties hierbij. In het bovenstaande voorbeeld: je voelt je eenzaam en bent teleurgesteld.



Behoefte:

Door je behoeften te uiten, maak je duidelijk waarom het belangrijk voor je is. Onze gevoelens zijn verbonden aan onze (al dan niet vervulde) behoeften. In het voorbeeld kan een behoefte zijn dat je wilt kunnen vertrouwen op afspraken.



Verzoek:

Door het uiten van een verzoek neem je verantwoordelijkheid voor het gezamenlijk zetten van een volgende stap, die tegemoetkomt aan jouw behoefte. Met een verzoek maak je duidelijk wat voor jou op dat moment belangrijk is. Een verzoek is altijd een positief geformuleerd voorstel. De ander kan het overnemen, afwijzen of een tegenvoorstel doen dat beter aansluit bij zijn of haar behoeften. Door dit concrete verzoek aan elkaar kan een volgende stap worden gezet. In het voorbeeld: het verzoek kan zijn om regelmatig met elkaar te overleggen over de zorg voor de cliënt.

Deze werkvorm sluit aan op de organisatiedynamieken van 'Bewegen bij probleemgedrag'. Je krijgt inzicht in de gehele organisatiecontext met alle dynamieken.

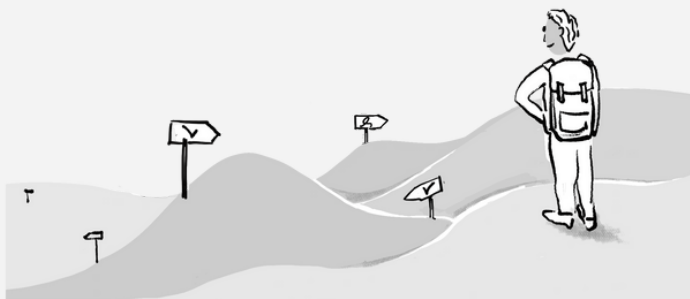
Kantelmomenten

Waarderen wat er veranderde

Ook al lijkt een verandering soms lang te duren, er zijn **ál**tijd kantelmomenten. Kleine of grote gebeurtenissen die – misschien onverwacht – verandering ten goede teweeg brengen. Waardoor iets lukte, of er mogelijkheden ontstonden. Daarbij stilstaan helpt verder gaan met verandering.

Aan de slag

- 1** Met elkaar breng je de betrokkenheid bij deze cliënt in beeld, aan de hand van een tijdlijn. Wanneer stapte jij in, en wat was je rol?
- 2** Je zoomt in op de positieve momenten tijdens de gemarkeerde periode; de kantelmomenten. Noteer of verbeeld ze, en plaats dit op de tijdlijn. Kijk er samen naar en vul eventueel aan.
- 3** Samen onderzoek je de belangrijkste kantelmomenten: wat werkt? Waardoor werkte het? Wat maakte dat er iets kantelde? Daarna kijk je of er aanknopingspunten zijn voor verdere verandering.
- 4** In duo's maak je een 'verbeelding' van het kantelmoment dat je het meest aanspreekt. Zoals een krantenkop, collage, tweet, reclameposter of tekening.



Deze werkvorm sluit aan op de organisatiedynamieken van 'Bewegen bij probleemgedrag'. Je krijgt inzicht in de gehele organisatiecontext met alle dynamieken.



Info voor de gespreksleider - deel 1

Kantelmomenten

Wat is het doel van de sessie?

Leren van positieve ervaringen. En daar samen moed en energie aan ontlelen. Dit helpt om goed te blijven samenwerken. En ook op langere termijn bewust te blijven van patronen van de organisatiedynamieken.

Praktisch



Aantal deelnemers en tijdsduur

7-10 personen (direct betrokkenen bij de cliënt; de instelling, CCE, cliëntvertegenwoordiger). De sessie duurt 2,5 uur.



Vorbereiding

Regel een ruimte met plek om vrij te bewegen. Neem materialen mee: voor de tijdlijn een rol papier waar je momenten op schrijft, of een waslijn met kaarten en knijpers. En voor de kantelmomenten: gekleurde kaarten, foto's, papier, oude tijdschriften, scharen, lijm, stiften.



Jouw rol en acties

De stappen vind je in 'Info voor de gespreksleider - deel 2'.



Bespreekpunten na afloop

Vraag de deelnemers naar mogelijke acties: wat ga je anders doen? Wat blijf je doen? En eventueel: wiens hulp is welkom?

Kantelmomenten



Jouw rol en acties

1. Tijdlijn

- Vraag de deelnemers om bij de tijdlijn te gaan staan, op het moment dat je betrokken raakte bij de cliënt. Ieder licht toe in welke rol.
- Wie als eerste in beeld kwam licht toe: in welke rol kwam je, traden daar veranderingen in op?
- Baken samen de periode af waar je mee verder gaat.

2. Kantelmomenten

- Iedereen bedenkt voor zichzelf een of meer kantelmomenten in die periode. Schrijf het op, teken of kies een foto en plaats ze in de tijdlijn.
- Toelichting van de momenten, volgens de tijdlijn. Hulpvragen om de deelnemers hierbij op weg te helpen:

Algemeen:

- Wat was de situatie?
- Wat kantelede?
- Wie deed iets? Wat deed diegene?
- Wat gebeurde er toen?

Bij een erg moeilijke casus of ervaring:

- Wat hield je overeind in deze periode?
- Hoe vond je de kracht om toch door te gaan?
- Wat heeft je er doorheen gesleept?
- Wat heeft je energie en moed gegeven?

- Anderen kunnen de beschrijving aanvullen; zonder discussie, oordelen of oplossingen. Observeer welke momenten als het meest betekenisvol beschouwd worden.

3. Naar de kern

- Samen de belangrijkste kantelmomenten markeren en begrijpen: wat werkt? Waardoor werkt het? Wat maakte dat er iets kantelede?
- Kijk naar de momenten die nog nadere beschouwing verdienen. Verhelder die en geef de kern weer. Plaats in de tijdlijn.
- Bespreek aanknopingspunten voor verdere verandering: 'Wat staat ons dus te doen? Wat wordt dan mogelijk?'

4. Verbeelden

- Deelnemers kiezen in duo's een (of twee vergelijkbare) kantelmoment dat het meest aanspreekt. En verbeelden deze op een creatieve manier – een krantenkop, collage, tweet, reclameposter of tekening.
- Beelden zeggen meer dan woorden; geef de beelden mee om in de woning op te hangen. De herinnering aan deze bijeenkomst én alles wat er al is bereikt, geeft een hoop positieve energie.