



## Handleiding trainer: Module 2 Patronen in communicatie

### Vorbereidingen voor de trainers

In dit document staan de voorbereidingen voor de trainers om module 2 te kunnen uitvoeren. Het document bestaat uit beschrijvingen over doelstellingen, resultaten, enz. Het programma is de leidraad en bevat verwijzingen naar de PowerPoint slides, achtergrondinformatie en kleine theorie. Het programmaoverzicht heeft vier kolommen. De eerste kolom geeft een tijdsindicatie aan voor de verschillende onderdelen. De tweede kolom bevat een korte beschrijving van het programmaonderdeel. De eerste en tweede kolom kunnen gebruikt worden voor de communicatie met de deelnemers. De derde kolom bevat een verwijzing naar de werkvormen en slides van de PowerPoint. De vierde kolom bevat achtergrondinformatie voor de trainers. De slides hebben een onderwaterscherf met aanvullende informatie uit kolom 4. Deze module bevat drie bijlagen.

### Waartoe?

Communicatiepatronen herkennen.

### Hoe?

- a. We werken met drie lagen en drie locaties/afdelingen.
- b. We gebruiken diverse werkvormen, waarbij de interactie essentieel is.
- c. We gebruiken oefeningen die de onderstroomcommunicatie ondersteunen.

### Missie

Zo communiceren dat we ons werk effectiever, met meer plezier en minder eenzaam doen.

### Randvoorwaarden

- a. Veilige groep die bij de intake volmondig ja heeft gezegd om het traject in te gaan.

- b. Vertraagde tijd (mentale tijd creëren).
- c. Prettige externe locatie met mogelijkheid tot rondleiding en daarover achtergrondinformatie.
- d. Met maaltijd na afloop van bijeenkomst.

## **Resultaat**

- Eerste lijst van goede communicatie in mijn organisatie en bij jezelf.
- Bewust zijn van communicatiepatronen die belemmeren en bevorderen en een eerste ervaring met het jezelf sturen daarop.

## **Doelstellingen de Groene Arena (lange termijn)**

- Inzicht en bewustwording creëren over de problematiek van de communicatie tussen de verschillende lagen in instellingen, locaties en organisaties.
- Het zoeken van oplossingsrichtingen voor deze problematiek en dit uitproberen.
- Geen pleister voor de wond van vandaag, maar therapie om verwondingen in de toekomst te voorkomen: niet curatief maar preventief.

## **Doelstelling module 2: Patronen in communicatie**

- Ervaring opdoen met diepere kenmerken van onderstroom.
- Ervaring opdoen met vertraagde tijd.
- Patronen herkennen in communicatieproblemen.
- Op basis van patroonherkenning handvatten hebben voor het oplossen van communicatieproblemen.

## Programma (de tijden zijn een indicatie)

Tijden	Programmaonderdelen	Werkvormen	Waartoe? <sup>1</sup>
13.00	Welkom ontvangst met koffie Mededelingen	Slide 1, 2,3, 4 Doelstelling Groene Arena. Doelstelling module 2. Programma.	
13.15	Wie is de ander? Hernieuwde kennismaking (groepjes)	Slide 5 Hernieuwde kennismaking. Maak groepen van 3 personen uit verschillende locaties/afdelingen.  Kies 2 kaarten uit het kennismakingsspel, die twee vragen stel je aan een ander. Laat doorvragen met OEN, LSD en OMA in het achterhoofd. Twee talen in gesprek en de derde observeert. Wisselen na 10 minuten. Observator let op communicatiepatronen. Er zijn twee observatie opdrachten om uit te kiezen: 1. Plaatje ijsberg: ontdek de verhalen onder water. 2. Drieslag: wat hoor ik, wat zie ik, wat voel ik.  Laatste 15 minuten: Tezamen in de kleine groep reflecteren op het effect van de soort vragen? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat ging goed?</li> <li>• Wat was lastig?</li> </ul>	Oefening baart kunst. Modelling door trainer tijdens de uitvoering: teach what you preach.  Kennismakingsspel van Peter Gerrickens <a href="http://www.managementboek.nl">www.managementboek.nl</a>  Voorbeelden IJsbergtheorie: <a href="http://www.keiconsultancy.nl/fileadmin/user_files/kei-kennisbank/Syllabus_-Het_verkrijgen_van_een_gunefect.pdf">http://www.keiconsultancy.nl/fileadmin/user_files/kei-kennisbank/Syllabus_-Het verkrijgen van een gunefect.pdf</a>  En ook: <a href="http://itasc-dev.com/itascv2/downloads/ijsbergtheorie.pdf">http://itasc-dev.com/itascv2/downloads/ijsbergtheorie.pdf</a>  Zie bijlage 3 over OEN,LSD en OMA. OEN: open, eerlijk en nieuwsgierig

<sup>1</sup> Dit staat als tekst toegevoegd in de onderwaterschermen bij de slides in de PowerPoint

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is het effect van een bovenstroom of onderstroomvraag?</li> </ul>	<p>LSD: luisteren, samenpakken en doorvragen  OMA: opvattingen, meningen en adviezen thuis laten.</p> <p>Zorg voor voldoende exemplaren van de opdrachten voor de observatoren.  Er is een keuze uit twee opdrachten, observator van de groep kiest daaruit.</p>
14.00	Verkennen effectieve, niet effectieve communicatie (film en plenair).	<p>Slide 6  Filmpje: Wie is de Mol bekijken op aspecten van effectieve communicatie.</p> <p>Ieder noteert individueel op gekleurde post-its, per post-it:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat gaat goed? ( groene post-its)</li> <li>• Wat kan beter? ( rode post-its)</li> </ul>	<p>Wie is de mol donderdag 10-2-2011 vanaf 21.30 minuut  <a href="http://beta.uitzendinggemist.nl/aflerevningen/1058950">http://beta.uitzendinggemist.nl/aflerevningen/1058950</a>  <a href="http://www.youtube.com/watch?v=SgXIDYRcwio">http://www.youtube.com/watch?v=SgXIDYRcwio</a></p>
14.15	Inventariseren effectieve en niet effectieve communicatie. (plenair)	<p>Slide 7 is nog leeg en wordt ingevuld tijdens de training.</p> <p>a. Plenair  Post-its laten plakken op twee flaps.  Een flap met koptekst wat gaat goed en bedoeld voor de groene post-its en een flap met koptekst wat kan beter voor de rode post-its.</p> <p>b. De trainer vraagt deelnemers post-its toe te lichten. Opvallende uitspraken en opmerkingen bespreken.</p> <p>c. Een trainer noteert de uitspraken op een laptop op slide 7, legt vast en toont op beamer.</p>	<p>Voorbeelden van wat deelnemers zien bij filmpje Wie is de Mol? ( bedoeld als tip voor trainer):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereidheid om te veranderen.</li> <li>• Actief meedoen.</li> <li>• Lichaamstaal en stemvolume.</li> <li>• Ghaastheid van optreden.</li> <li>• Ze krijgen opdracht, er is geen plan, iedereen trekt eigen plan.</li> <li>• Wie is dominant, wie zijn de volgers, wie doet helemaal niet</li> </ul>

		( zie verder na de pauze)	<p>mee.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdracht werd niet geherformuleerd.</li> <li>• Sommige aanwijzingen brachten je van regen in de drup.</li> <li>• Mensen die aan het begin niets zeiden, kwamen later aan bod, toen kwam het goed.</li> <li>• Ze hebben het geregeld maar niet georganiseerd.</li> <li>• Vertrouwen in het proces.</li> <li>• Tryal and error, succes was geluk.</li> </ul>
Pauze 15.00 ( maak kopieën van ingevulde slide 7)			
15.15	Verkenning communicatiepatronen eigen locatie/afdeling. (groepjes)	<p>Ingevulde slide 7 tonen.</p> <p>Vragen stellen in groep per locatie (slide 8) Geef onderstaande vragen op een los kaartje, laat slide 7 aanstaan of geef kopie mee aan groepjes.</p> <p>Kaartjes met de vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Als je dit (filmpje de Mol) ziet staan wat herken je hieruit?</li> <li>2. Wat herken je hieruit op je locatie/afdeling?</li> <li>3. Stel elkaar 1 vraag over communicatie op zijn of haar laag, rol, functie op de locatie/afdeling.</li> <li>4. Geef elkaar minimaal 1 compliment en 1 tip voor effectiever communiceren rondom een onderwijskundige kwestie en licht dit toe.</li> </ol>	<p>Zorg voor kopieën ingevulde slide 7 en van slide 8 om mee te nemen in de groepjes</p> <p>Trainers observeren en doen interventies om bewustwording van eigen functioneren van de deelnemers op dit terrein te vergroten.</p>
15.45	Werk maken van huiswerk uit module 1: Ervaring met onderstroom vragen	<p>Slide 9 en 10</p> <p>Trainer vertelt wat er gaat gebeuren en laat slide 10 zien waarop does &amp; don't staan</p>	<p>Zorg voor kopieën van slide 10</p> <p>Ervaring opdoen met contexten van verschillende lagen en met behulp</p>

	stellen en volgens STARRT bespreken. (in groepjes)	<a href="http://www.profi-leren.nl/files/oa_dc51.pdf">http://www.profi-leren.nl/files/oa_dc51.pdf</a>  Groepjes van drie personen samenstellen, bestaande personen uit verschillende lagen en verschillende locaties/afdelingen. Bij toerbeurt is één persoon vragensteller, observant en verteller. De vragensteller be vraagt een andere persoon uit een andere laag via STARRT (bijlage 2) naar de ervaringen rondom onderstroomvragen stellen.  Slide 11 De derde persoon maakt observaties op basis van de afbeelding van de IJsberg. (zie slide 11 en bijlage 1 ) De afbeelding van de IJsberg op een a4 laten volschrijven met notities van criterium gericht interview. Drie rondes van 15 minuten  Tot slot in groepje: wat zien jullie als belangrijkste patroon terug?	van STARRT.  Systematisch leren doorvragen. Meestal gaat het vragen in de bovenstroom tot STAR (situatie, taak, activiteit, resultaat) en gaat het doorvragen (onderstroom) door op RT ( reflectie en transfer). Men krijgt zicht op de communicatievraagstukken in de verschillende lagen.  Zorg voor kopieën van de IJsberg (zie bijlage 1 en slide 11)  De observant leert luisteren naar taal op de bovenstroom en onderstroom en kan dit expliciteren en wordt meer bewust bekwaam.
16.15	Individueel oogsten (evaluatie) Communicatieproblemen en patroon herkenning.	Slide 12 Vertraagde tijd voor ieder individueel: kijk in rust terug op vandaag en de vorige keer. (neem de doelstellingen, blader in je aantekeningen en ppt's etc.) Denk voor jezelf na over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke communicatieproblemen voel en herken ik?</li> </ul>	Laat de deelnemers in rust nadenken en voor zichzelf noteren. Als trainer heb je maar een taak: zorg voor een stilte en rust. ( iedereen die wil praten of sparren moet heel rustig de 'zaal' uitlopen)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie ik nu ook echt patronen?</li> <li>• Met welke oplossingen/tips kan ikzelf morgen aan de slag?</li> </ul>	
16.35: zoek nog even iemand op met wie je jouw bevindingen wilt delen.			
16.45	Vooruitblik volgende keer. (plenair)	Slide 13 Huiswerk voor de volgende keer:  Wat wordt jouw bijdrage aan het verbeteren van communicatiepatronen op je locatie/afdeling? <i>Formuleer vanuit ik-perspectief</i>	
17.30	Rondleiding/ontspannen.		
18.00	Diner.		

Hier onder staan de slides in verkleinde vorm, afkomstig uit de bijhorende PowerPoint.

<p></p> <p><b>"De Groene Arena" Module 2 patronen herkennen</b></p> <p><i>"Zo communiceren dat we ons werk effectiever, met meer plezier en minder eenzaam doen."</i></p>	<p><b>Doelstelling Groene Arena lange termijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inzicht en bewustwording van communicatie tussen lagen in de organisatie </li><li>• Oplossingsrichtingen voor communicatie problemen </li><li>• Geen pleister maar preventie van communicatieproblemen <ul style="list-style-type: none"><li>– Preventief ipv curatief</li></ul></li></ul>	<p><b>Doelstelling – module 2 patronen herkennen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bovenstroom<ul style="list-style-type: none"><li>– Inzicht en bewustwording door delen van ervaringen </li></ul></li><li>• Onderstroom<ul style="list-style-type: none"><li>– Herkennen van patronen en benoemen in het hier en nu </li></ul></li></ul>
<p><b>Programma voor vandaag</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie is de ander?</li><li>• Effectieve communicatie (wie is de Mol)</li></ul> <p>Pauze</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• STARRT en onderstroom</li><li>• Vertraagde tijd en vervolgspraken</li><li>• Rondleiding /ontspannen</li><li>• Afsluitend diner</li></ul>	<p><b>Wie is de ander?</b> </p> <p>Hernieuwde kennismaking in gemixte drietallen: Kies 2 kaarten uit het kennismakingsspel die je aan een ander wilt stellen.</p> <p>Observator let op communicatiepatronen. Twee middelen om uit te kiezen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1. Plaatje ijsberg: ontdek de verhalen onder water.</li><li>• 2. Drieslag: wat hoor ik, wat zie ik, wat voel ik.</li></ul>	<p><b>Effectieve communicatie wie is de Mol?</b> </p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Wie is de mol donderdag 10-2-2011 vanaf 21.30 minuut</b></li><li>• <a href="http://beta.uitzendinggemist.nl/afleveringen/1058950">http://beta.uitzendinggemist.nl/afleveringen/1058950</a></li><li>• <a href="http://www.youtube.com/watch?v=S9XIDYRcwi0">http://www.youtube.com/watch?v=S9XIDYRcwi0</a></li><li>• Wat gaat volgens jou goed?</li><li>• Wat kan volgens jou beter?</li></ul>



## Wie is de Mol?



- Inventariseren communicatie

## Communicatiepatronen eigen locatie/afdeling



Verkenning communicatiepatronen eigen locatie/afdeling rondom de onderwijskundige kwestie ( uit module 1)

1. Als je dit (filmpje de Mol) ziet staan wat herken je hieruit?
2. Wat herken je hieruit op je locatie/afdeling? (team)
3. Stel elkaar 1 vraag over communicatie op zijn of haar laag, rol, functie op de locatie/afdeling
4. Geef elkaar minimaal 1 compliment en 1 tip voor effectiever communiceren rondom de onderwijskundige kwestie en licht dit toe

## Driegesprek STARRT en onderstroom



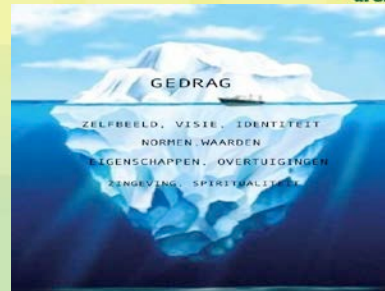
- Maak groepen van 3 personen, bestaande personen uit verschillende lagen en verschillende locaties/afdelingen
- Bij toerbeurt is ieder een keer vragensteller, observant en verteller
- De vragensteller bevraagt een andere persoon uit een andere laag via STARRT naar de ervaringen rondom de huiswerkopdracht : onderstroomvragen stellen over de onderwijskundige kwestie.
- De derde persoon maakt observaties met de afbeelding van de Ijsberg. De afbeelding van de Ijsberg op een a4 laten voorschrijven met notities.
- Drie rondes van 15 minuten
- De trainers observeren de deelnemers tijdens de opdrachten en komen er naderhand terug op datgene wat ze gezien en gehoord hebben op de onderstroom .

## STARRT



Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie, Transfer

- **WEL DOEN**
  - Focus op concrete voorbeelden
  - Twee voorbeelden zeggen meer dan een
  - Focus op concreet gedrag
  - Focus op het recente verleden
  - Een recent voorbeeld zegt meer dan een voorbeeld van 4 jaar geleden 'wanneer heb je voor het laatst.....?'
- **NIET DOEN**
  - Suggestieve vragen stellen
  - Zelf het meest aan het woord zijn
  - Retorische vragen stellen
  - Veel waarom vragen stellen
  - Genoegen nemen met algemene beschrijvingen van gedrag
  - Focus op toekomstig gedrag
  - Focus op wat niet goed gaat
  - Negatieve informatie zwaarder laten wegen dan positieve informatie



## Patroon herkenning



Denk voor jezelf na over:

- Welke communicatieproblemen voel en herken ik?
- - Zie ik nu ook echt patronen?
  - Met welke oplossingen/tips kan ikzelf morgen aan de slag?

## Huiswerk



- Wat wordt jouw bijdrage aan het verbeteren van communicatiepatronen op je locatie/afdeling?
  - Formuleer vanuit ik-perspectief

## **Trainer let op:**

Communicatie in de groep:

- Lijken de communicatiesoorten op de vorige keren en zijn er kenmerken benoemd van de groep in het hier en nu?
- Heb je onderzocht of er een patroon is in de problemen rondom de communicatie?
- Heb je expliciet benoemd waarom je de werkvormen bewust hebt gekozen?
- Benoem ook de patroonherkenning tussen trainers en als individuele trainer, je bent zelf model. Expliciet benoemen van parallel leerproces, inhoud en (eigen) proces.
- Het hier en nu gebruiken, op het moment dat het zich voordoet in de training. Dit is moeilijk maar moeten we juist doen.
- Hoe moet je jezelf voelen als trainer om ook veilig te zijn.
- Als trainer moet je achterover kunnen zitten, dan is er flow in een groep op de onderstroom.

Onderstroom:

- Expliciet benoemen welke vormen moeten om te komen tot vertraagde tijd, dit is belangrijk om de echte onderstroom te benoemen..
- De film De Mol helpt om de onderstroom te benoemen. Vragen doen er toe en dat kan zonder structuur door open vragen te stellen en te luisteren naar antwoorden die je niet kunt vermoeden.

Context:

- Context moet er zijn maar moet niet te complex zijn, context moet ook niet te wazig zijn.

Taal:

- Ontwikkelen van taal rondom communicatie, omdat communicatie soms moeilijk te benoemen is.
- Eerst divergeren dan convergeren.
- Uitspraken laten doen door de groepsleden om uit te spreken hoe de communicatie eruit ziet.
- Hoe ziet die communicatie eruit van ik-perspectief, daarop focussen, het gaat vooral om jezelf.

## Bijlage 1. De Ijsberg



## **Bijlage 2. STARRT METHODE**

### **Waar gaat het over?**

Het gaat over gedragscriteria d.w.z. criteria m.b.t. competent handelen gedefinieerd in termen van gedrag en bekwaamheden.

**STARRT: Situatie Taak Actie Resultaat Reflectie Transfer**

### **Wat is het belangrijkste uitgangspunt?**

Gedrag uit het recente verleden voorspelt gedrag in de toekomst.

### **Waar gebruiken we het voor?**

Hulpmiddelen bij:

1. begeleiding van (leren) reflecteren;
2. beoordelen van gedrag in assessment.

## **STARRT INTERVIEW METHODE**

### **Situatie**

Vragen:

- Beschrijf de situatie eens?
- Wie waren de betrokkenen?
- Waar speelde het zich af?
- Waarover ging het precies?
- Wat was de aanleiding?

### **Taak**

Vragen:

- Wat was je taak in die situatie?
- Wat was je rol, functie?
- Wat moest je doen?
- Wat werd er van je verwacht?

- Wat was je doel? Wat waren je doelen?
- Wat was je voornemen? Actieplan?

### **Actie**

Vragen:

- Wat heb je werkelijk gedaan?
- Hoe heb je het aangepakt?
- Welke afwegingen hebben daarin op dat moment een rol gespeeld?
- Wat dacht je? Wat zei je? Wat voelde je? Wat zag je voor je?
- Wat was precies jouw aandeel of inbreng?

### **Resultaat**

Vragen:

- Wat was het gevolg van de actie bij jou, bij de andere betrokkenen?
- Wat was het gevolg op de sfeer in de groep, op het proces?
- Wat was het resultaat, effect van jouw aandeel in die situatie? (m.b.t. product en proces, gevoel; positief en negatief).

### **Reflectie**

Vragen:

- Hoe kijk je erop terug?
- Welke conclusies trek je hieruit?
- Wat heb je ervan geleerd?
- Wat ga je ermee doen?
- Wat zegt dit over jouw competentie in die situatie?

### **Transfer**

Vragen:

- Stel je voor... (alternatieve situatie)...wat zou je dan doen?
- In hoeverre zie je jezelf dit doen in een situatie waarin... ?

## **WEL DOEN**

### **Focus op concrete voorbeelden**

- Twee voorbeelden zeggen meer dan een.
- Focus op concreet gedrag.
- Focus op het recente verleden.  
Een recent voorbeeld zegt meer dan een voorbeeld van vier jaar geleden 'wanneer heb je voor het laatst.....?'

### **Interviewvaardigheden**

- Laat in ik-termen praten.
- Stel open vragen: wat, hoe en welke?
- Vat samen, herhaal of bevestig om de student op zijn gemak te stellen.
- Laat af en toe een stilte vallen.
- Doorvragen.
- Rond STARRT helemaal af.

## **NIET DOEN**

- Suggestieve vragen stellen.
- Zelf het meest aan het woord zijn.
- Retorische vragen stellen.
- Veel waarom vragen stellen.
- Genoegen nemen met algemene beschrijvingen van gedrag.
- Focus op toekomstig gedrag.
- Focus op wat niet goed gaat.
- Negatieve informatie zwaarder laten wegen dan positieve informatie.

### **Bijlage 3. Wat betekenen OEN, LSD OMA?**

#### **Wees een OEN!**

Het is een open deur, wees Open, Eerlijk en Nieuwsgierig naar de mens die tegenover je zit. Door 'oen' ontstaat een relatie en binnen die relatie kan je met mensen aan de slag. Wie doet dat thuis niet zo met zijn eigen kinderen, zijn vrienden en/ of partner? En toch op school komt dat er vaak niet van. OPEN, EERLIJK en NIEUWSGIERIG. Daarmee kom je in echt contact met de mensen waarmee je aan het werk gaat.

#### **Neem LSD mee!**

Gebruik LSD voor dat luisterend oor, LUISTEREN, STIMULEREN en DOORVRAGEN.

#### **Laat OMA thuis!**

Dan hebben we OMA nog. In echt contact laten we onze vooringenomen over de ander en onderwerpen los als we de ander eerst willen ontmoeten. We laten oma dan thuis: Opvattingen, Meningen en Adviezen. Als het past in de lijn van het gesprek kan een advies prima werken. Maar dan ben je al een tijdje OEN geweest en heb je veel LSD gebruikt. Ook in het werken binnen een team helpen deze drie woorden. We hebben allemaal meningen en opvattingen die we graag delen, zonder stil te staan bij de mening opvatting van de ander. Zo ontstaat een discussie waar een dialoog veel meer opbrengt.