

Draaiboek Training Arbeidsdeskundigen ‘Samen Beslissen in re-integratie van werknemers met psychische klachten’ (2025) Lectoraat arbeidsdeskundigheid van HAN University of Applied Sciences

Leerdoelen dag 1

- De deelnemers weten wat de methodiek ‘Samen tot een beslissing komen’ (SB) inhoudt.
- Ze kunnen de stappen van ‘Samen tot een beslissing komen’ (SB) uitleggen aan werknemers met psychische klachten.
- Ze kunnen de verschillende stappen van SB toepassen in gesprekken met werknemers en kunnen daarmee samen met de werknemer tot een beslissing komen.
- Ze hebben inzicht in hun sterke kanten en verbeterpunten m.b.t. toepassen van SB. Ze kunnen persoonlijke leerdoelen formuleren.

Intake (15 min. per deelnemer via Teams door de trainer)

- Kort kennismaken, eerste antwoord op de vraag ‘wat wil je leren?’, én de voorbereiding door de deelnemer stimuleren!

Voorbereiding dag 1

- Deel filmpje AKC congres over methodiek ‘Samen beslissen’ (SB) bekijken en hierover vragen formuleren.
- Vraag je af wat je tijdens de komende 2 dagen vooral wilt leren over SB: 2 of 3 leerdoelen (kennis, houding, vaardigheden) formuleren.
Laat je hierbij qua vaardigheden inspireren door:
 - Lijst met gedrag passend bij Samen Beslissen Methodiek voor arbeidsdeskundigen (bijlage 4 in rapport voor AKC van Bouwine en Emma)
- Keuzehulp SDM. Welke vragen heb je hierover?

Training:

- Twee ‘losse’ dagen; tussenliggende periode van ongeveer 3 weken
- Van 09.30 uur – 16.30 uur

Literatuur:

- AKC-cahier Samen beslissen met werknemers tijdens re-integratie. Verkenning van de methodiek 'gezamenlijke besluitvorming' in de context van re-integratie van werknemers met psychische klachten en bijbehorende dia's.

Dag 1					
Tijd	Wat (onderwerp)	Hoe (werkvorm)	Resultaat (leerdoel)	Toelichting en aandachtspunten	Wie doet wat?
15 min.	Welkom en programma dag 1; werkafspraken	Welkom door trainer(s): aanleiding (kader), belang (meerwaarde) Programma en algemene doelen toelichten Werkafspraken delen en vragen om commitment.	Programma en werkafspraken helder	Hoe werken we met elkaar, wat spreken we af? (opschrijven op flip-over) Sta open voor elkaar. Voel je vrij om te zeggen wat je wilt. Storingen gaan voor. Leren met en van elkaar. We ontwikkelen met elkaar inzichten vanuit een gemeenschappelijk denkkader. Vertrouwelijkheid: 'alles blijft in deze ruimte'. Willen jullie hier nog iets op aanvullen, wat is voor jou nog meer belangrijk om goed met elkaar te kunnen leren? Dia's 1 - 4¹.	

¹ Het gaat om de dia's, die horen bij dit draaiboek.

20 min.	Kennismaking	Kort voorstelrondje deelnemers.	Ervaring met Deep Democracy	Kennismaken aan de hand van methodiek Deep Democracy. Mooi parallel proces met SB / SDM: uitgaan van gelijkwaardigheid en gehoord worden. Dia's 5 en 6.	
30 min.	Leerdoelen (kennis, houding, vaardigheden)	In tweetallen elkaar bevragen (5 min. per deelnemer). Hulpmiddel: luisteren, samenvatten, doorvragen (LSD). Plenair: kernachtig benoemen van je leerdoelen (1 of 2).	Persoonlijke leerdoelen concreet en helder.	Verwijzen naar de voorbereiding. Om de beurt bevragen de deelnemers elkaar (LSD). Probeer de leerdoelen zo concreet mogelijk te formuleren (SMART-principe). Ook aandacht voor houdingsaspecten (bv. scepsis bij de deelnemer): gelijkwaardig, kan dat?; SB als taak van arbeidsdeskundige? Zie ook de 3 ^e vraag van dia 6. Zie dia 7.	
10 min.	Ervaringen van AD-ers met SB	Onderwijsleergesprek ² : welke ervaringen heb jij als AD-er met SB?	Valkuilen en tips t.a.v. SB	Uitgaan van de eigen ervaringen van AD-ers. Je sluit aan; dat werkt motiverend. Korte samenvatting: valkuilen en tips. AKC-cahier (pg. 68): stap 1 wordt toegepast; de stappen 2, 3 en 4 minder of niet. Herkenbaar voor de deelnemers?	
20 min.	SB: wat is het wel/niet?	Mentistaan	Kennis van SB	Opdracht 'Oordelen over Samen Beslissen'. Zie voor toelichting pg. 77 in AKC-rapport. Zie dia's 8 – 20.	

² Onderwijsleergesprek: gesprek tussen docent en studenten, waarbij de studenten, gestimuleerd door de (open) vragen van de docent, actief op zoek gaan naar antwoorden, die meer omvatten dan feitenkennis. Geschikt om gevoelige onderwerpen te bespreken, waarbij geen goed / fout antwoord bestaat.

PAUZE (10 min.)					
15 min.	SB in arbeidsdeskundig onderzoek	Opdracht: • Hoe kun je bij het beantwoorden van de 4 hoofdvragen samen tot een beslissing komen? Werkwijze: 10 min. in tweetallen; 5 min. plenair	Arbeidsdeskundig onderzoek en mogelijkheden SB	Opdracht 'SB in arbeidsdeskundig onderzoek'. Zie pg. 68 en 69 in AKC-cahier. Zie dia's 22 – 24.	o.a. ervaringsdeskundige
15 min.	Optioneel: psychische klachten	Plenair: open vragen en meerkeuzevragen.	Globaal inzicht in psychische klachten	Opdracht 'Oordelen over psychische klachten' Zie dia's in de bijlage van de PPT!	
30 min.	Werknemersreis: emoties en behoeften; rol AD-er	Opdracht in groepjes en daarna plenair	Emoties en de rol van de AD-er	Oefening 'werknemersreis, psychologische processen, emoties'. Inzet ervaringsdeskundige ³ . Zie AKC-cahiert: pg. 31-39; figuur 2.3.	o.a. ervaringsdeskundige

³ Een ervaringsdeskundige is iemand die over ervaringskennis beschikt en de vaardigheid heeft om hiermee anderen in hun leven of (professionele) praktijk te ondersteunen (ZonMw, 2020).

De ervaringsdeskundige vervult een brugfunctie tussen systeemwereld en leefwereld. De 'systeemwereld' omvat in principe alle levensterreinen en organisaties: zorginstellingen maar ook scholen, woningcorporaties, vliegtuigmaatschappijen, boodschappendiensten, relatiebureaus, arbeidsbemiddeling, enzovoorts. De ervaringsdeskundige wijst aan waar de leefwereld verwaarloosd, genegeerd, vervormd, miskend wordt. Zij/hij wijst het systeem op de grootste vraag-aanbodfricties. Helpt de systeemwereld om zich dienstbaar en vraaggericht op te stellen.

De ervaringsdeskundige draagt een andere kennissoort aan: de collectieve ervaringskennis. Hij/zij kan degene aan wiens kant hij/zij staat op relevante momenten door collectieve ervaringskennis naar tips en voorbeelden gidsen bij problemen of beslissingen die zich op alle levensterreinen kunnen voordoen. De ervaringsdeskundige verwijst naar wat anderen deden die in dezelfde situatie zaten. Wat was hun keuze, wat hielp hen, welke overwegingen hadden zij en wat deden zij? Juist deze taak moet er toe bijdragen dat de uitkomsten van systemen anders worden dan zij waren.

Uit notitie ZonMw: 'Ervaringsdeskundigheid een stap verder' van Gonny ten Haaf, 2020.

				Boek 'Casemanagement bij verzuim & re-integratie', H3 over procesbegeleiding bij re-integratie Zie dia's 25 – 28.	
15 min.	Optioneel: voor- en nadelen SB	Tweetallen en plenair	Voor- en nadelen SB	Opdracht 'Voor- en nadelen van Samen Beslissen'. Zie het AKC-rapport: pg. 69 – 71: figuur 5.2. Zie dia's in de bijlage van de PPT!	
15 min.	Optioneel: belemmerend en bevorderend SB	Tweetallen en plenair	belemmerend /bevorderend SB	Opdracht 'Belemmerende en bevorderende factoren SB'. AKC-rapport: pg. 70 – 72; tabel 5.3. Zie dia's in de bijlage van de PPT!	
30 min.	Krachtenveld-analyse AD-er	Individueel, vervolgens twee-/drietallen en tenslotte kort plenair		Opdracht Krachtenveldanalyse AD-er Zie dia's 29 – 33.	o.a. ervarings-deskundige
12.30 uur – 13.15 uur: LUNCH					
20 min.	Uitleg stappen SB	Individueel/tweetallen; plenair	Uitleg SB	Oefening 'Uitleg stappen SB aan werknemer'. Inventarisatie van passende, geschikte zinnestjes om SB toe te lichten. Dia 34.	
10 min.	Keuzehulp werknemers	Vragen over de keuzehulp? Andere deelnemers het antwoord laten geven.		Alternatieve opdracht: neem een client in gedachten. Wat uit de keuzehulp is voor hem/ haar van belang? Zie dia's 35 en 36.	
30 min.	Wie neemt het initiatief?	Oefening 'Bij wie ligt de bal?'		Wie neemt in de re-integratiebeslissingen het initiatief? Thema's: sensitiviteit; afstemmen. Zie dia 38.	

60 min.	Stappen 1 en 2 van SB oefenen	In drietallen aan de hand van de casus Marion van der Meer. In drietallen beurtelings rol van AD-er, werknemer en observator. Per deelnemer 15/20 min.: oefenen en nabespreken	Verbeteren vaardigheden m.b.t. stappen 1 en 2 SB	Casus Marion van der Meer: bijlage 2 bij training voor leidinggevenden. Lijst met gedrag passend bij SB Methodiek voor arbeidsdeskundigen (bijlage 4 in rapport voor AKC) Zie dia's 39 en 40. Voor casus zie bijlage van draaiboek.	
PAUZE (15 min.)					
60 min.	Stappen 3 en 4 van SB oefenen	In drietallen aan de hand van de casus Marion van der Meer. In drietallen beurtelings rol van AD-er, werknemer en observator. Per deelnemer 15/20 min.: oefenen en nabespreken	Verbeteren vaardigheden m.b.t. stappen 3 en 4 SB	Casus Marion van der Meer: bijlage 2 bij training voor leidinggevenden. Lijst met gedrag passend bij SB Methodiek voor arbeidsdeskundigen (bijlage 4 in rapport voor AKC). Zie dia's 39 en 40. Voor casus zie bijlage van draaiboek.	
15 min.	Vooruitblik dag 2; Evaluatie en afsluiting	- Vorbereiding dag 2 - Wat heeft gewerkt vandaag voor jou? En wat minder?		Huiswerk: SB/SDM toepassen bij tenminste één werknemer en hierop reflecteren met een buddy (eigen collega of andere deelnemer uit lesgroep). Reflectie meenemen naar dag 2. Zie dia's 41 en 42.	

Leerdoelen dag 2

- **Intervisie:**
 - Reflecteren op een actueel werkprobleem in het kader van Samen Beslissen (SB) bij de re-integratie van werknemers met psychische klachten.

- Inzicht in intervisie: doelen, inhoud (criteria cases / problemen), werkwijze/methoden, rollen (case- / probleem-inbrenger, vragensteller, observator).
- Afspraken van een intervisiegroep over omvang (aantal deelnemers), tijd, plaats, frequentie van de bijeenkomsten, duur van de bijeenkomsten, inbrengen van een casus, etc. .
- **Oefenen met behulp van een trainingsacteur:**
 - Inzicht in eigen kwaliteiten en valkuilen met betrekking tot het voeren van gesprekken in het kader van Samen Beslissen (SB).
 - Reflecteren op eigen handelen.
 - De deelnemers verbeteren hun gespreksvaardigheden in het kader van SB.

Voorbereiding dag 2

- **Intervisie:**
 - ‘Basismodel voor het intervisiegesprek’ bestuderen.
 - Elke deelnemer zet tenminste één casus / probleem op papier (1/2 A-4tje).
Criteria:
 - Actueel werkprobleem
 - Redelijk onverwacht (niet volledig uitgewerkt)
 - Probleeminbrenger zelf betrokken
 - Kort en feitelijk geformuleerd
 - Vrij recent
 - Tip: gebruik als deelnemer logboek over eigen ervaringen en lessons learned
- **Oefenen met behulp van een trainingsacteur:**
 - Elke deelnemer beschrijft kort tenminste één voor hem/haar lastige gespreksituatie. Dit kan bijvoorbeeld een gespreksituatie uit het recente verleden zijn, die niet goed verliep, of een gespreksituatie in de nabije toekomst, waar de deelnemer wat tegenop ziet of die de deelnemer graag wil oefenen. **Verzoek om de beschreven lastige gesprekssituatie enkele dagen vóór de training naar de trainer te sturen: [mailadres van de trainer](#)!**
Hulpvragen bij het **kort** beschrijven (max. ½ A-4!) van de lastige gesprekssituatie:
 - Wat is de concrete situatie (de feiten in maximaal 4 zinnen)?

- Wat is het concrete gedrag van de ander (verbaal; non-verbaal)? Wat zie je? Wat hoor je?
- Wat is jouw gedrag (verbaal; non-verbaal)?
- Wat is het effect / resultaat?
- Wat maakt deze gesprekssituatie lastig voor jou? Wat wil je graag leren? (bijvoorbeeld: open vragen stellen in plaats van zelf invullen; omgaan met weerstand; feedback geven; ...)

Uitgangspunten bij het oefenen met behulp van een trainingsacteur

- ‘Gedrag beïnvloedt gedrag’; ‘Gedrag roept gedrag op’
- Omvang groep: 8-12 deelnemers
- Eigen concrete casussen (= lastige gesprekssituaties) van deelnemers! **Hieruit maken de trainingsacteur en de trainer een selectie!! Oog voor variatie en uiteraard voor de wensen van de deelnemers. Per casus heb je gemiddeld ongeveer 35/40 min. nodig; dus selecteren moet! Elke deelnemers krijgt (in elk geval kort) de gelegenheid om te oefenen; is het niet met je eigen casus, dan is het binnen de casus van een andere deelnemer!**
- Werkwijze/oefenen:
 - Trainer en trainingsacteur zijn in de lead!
 - Deelnemer/speler licht eigen casus kort toe n.a.v. vragen van acteur en trainer
 - Deelnemer/speler geeft aan wat precies lastig is.
 - Oefenen; time-out is mogelijk
 - Time-out; advies vragen aan andere deelnemers
 - Advies laat je zien/horen in gesprek met acteur.
 - Deelnemer/speler geeft aan welke tips hij/zij gezien/gehoord heeft en
 - Brengt dit zelf in praktijk
 - Feedback (pluspunten en verbeterpunten) van andere deelnemers
 - Etc.

Literatuur:

• Intervisie:

- ‘Intervisie bij werkproblemen’ en ‘Werkboek interventie’, beide van Jeroen Hendriksen. Uitgeverij Boom/Nelissen.
- Waaier ‘Intervisie werkvormen’ van Jeroen Hendriksen en Jantine Huizing. Uitgeverij Thema.
- Achtergrond interventie; enkele methodieken / instrumenten:
 - Voor beginnende groepen bijvoorbeeld de 5- of 10-stappenmethode, roddelmethode, incidentmethode, Balintmethode. Zie de bijlage over interventie.
 - Indien gewenst, methodieken voor meer gevorderde en gevorderde groepen!

• Over Roos van Leary:

- ‘Beïnvloed anderen begin bij jezelf van Bert van Dijk’. Uitgeverij Thema.
- Waaier ‘Actie is reactie’ van Bert van Dijk’. Uitgeverij Thema.

Dag 2: Intervisie (ochtend); oefenen met behulp van een acteur (middag)				
Tijd	Wat (onderwerp)	Hoe (werkvorm)	Resultaat (leerdoel)	Toelichting en aandachtspunten
5 min.	Welkom en korte terugblik op dag 1	Kort inventariseren (willekeurig iemand de beurt geven in plaats van rondje).	Opfrissen en activeren.	Vraag aan deelnemers ‘wat is blijven hangen van de vorige keer?’
10 min.	Doelen en programma dag 2	Korte toelichting door trainer.		Kort leerdoelen voor vandaag door deelnemers laten benoemen.
20 min.	Huiswerk van dag 1 bespreken, (het toepassen van SB)	Tweetallen; plenair		Plenair: de highlights Zie dia 41 en pg. 5 en 6 van het draaiboek.
15 min.	Ervaringen en beelden Doelen en inhoud Rollen Valkuilen	Onderwijsleergesprek		Ervaringen met en beelden van interventie bij de deelnemers. Drie rollen benoemen (case- of probleem-inbrenger, vragensteller, observator); taken per rol bevragen

15 min.	Basismodel voor interview	Onderwijsleergesprek: • Wat zijn kernelementen? • Wat valt verder op?		‘Basismodel voor het interviewgesprek’
	Interviewmethoden	Voorbeelden van diverse interviewmethoden inventariseren.		
45 min.	Incident methode oefenen	Oefenen in kleine groepen (ongeveer 6 personen); rollen verdelen	Inzicht en verbeteren vaardigheden	Incident methode = eenvoudige, strak gestructureerde methode
Pauze (15 min.)				
60 min.	Andere interview- methode	Oefenen in kleine groepen	Inzicht en verbeteren vaardigheden	Trainer doet suggesties. Zelf kiezen als groepje.
15 min.	Evaluatie	Wat geleerd? Welke methode ga je zeker gebruiken?		
12.30 uur – 13.15 uur: LUNCH				
5 min.	Doelen middag- programma	Korte toelichting door trainer.		
5 min.	Werkwijze trainingsacteur	Trainingsacteur stelt zich voor en licht werkwijze toe.		
10 min.	Inventarisatie eigen casussen (lastige gespreks- situaties)	Rondje		Elke deelnemer benoemt kort eigen casus, bijbehorende prangendheid (urgentie en belang samen; op schaal van 0-10) en leerdoel. Inventarisatie op flap; oog voor diversiteit casussen
70 min.	Oefenen met trainingsacteur		Verbeteren gespreksvaardigheden	
Pauze (15 min.)				

75 min.	Oefenen met trainingsacteur		Verbeteren gespreksvaardigheden	
15 min.	Evaluatie en afsluiting	• Wat geleerd? • Jubelmuur (pluspunten) • Klaagmuur (verbeterpunten)		

BIJLAGEN

Bijlage 1. Casus als basis voor rollenspel (stap 1 en 2 samen beslissen)

- Marion van der Meer heeft sinds twee jaar een administratieve functie bij Picnic. Marion verzorgt mailings, houdt binnenkomende orders bij, stelt facturen samen, houdt adressenbestanden up to date. Dit zijn dus met name computerwerkzaamheden.
- Marion vindt haar werk leuk; het sluit ook goed aan op haar vooropleiding. Marion werkt aan een bureau dat instelbaar is qua hoogte. De stoel is ook instelbaar in hoogte; arm- en rugleuningen zijn gefixeerd.
- Marion heeft een vaste aanstelling voor 28 uur per week. Ze werkt veel over.
- Gezien de branche, is de werkdruk variabel. Marion vindt dat ze bij periodes te veel te doen heeft in te weinig tijd. Marion kan daar niet zo goed mee omgaan, mede door haar perfectionistische trekjes. Ze wil graag optimaal resultaat van haar werk, wat natuurlijk extra veel tijd kost. Dit leidt er in drukke perioden toe dat Marion meer dan 32 uur per week werkt.

Ziekmelding

Marion kent wel wat strubbelingen in het contact met haar directe collega Lia (ook administratief medewerker). Daar waar Marion een wat perfectionistische inslag heeft, herkent Lia zich meer in het laissez-faire gevoel.

Marion is ziekgemeld met een schouderklachten en pijnklachten linkerarm in combinatie met spanningsklachten. Ze is nu 3 weken afwezig geweest op haar werk en staat open voor een gesprek over plan van aanpak. Ze heeft moeite om zich te concentreren, kan moeilijk keuzes maken en soms heeft ze moeite zich dingen te herinneren. Ze is snel overprikkeld en heeft een beperkte hoeveelheid energie. Sinds de klachten maanden geleden zijn ontstaan heeft ze zo goed als mogelijk doorgewerkt.

Bijlage 2. Intervisie

BASISINTERVISIEMODEL

Tijdsduur: 90 tot 120 min.

Specifieke intervisie methoden ‘ondersteunen’ deze basisstructuur⁴.

Fase 1 **Intro op de bijeenkomst** (ongeveer 15 min.)

- Hoe zit je erbij vandaag?
- Wat heeft de probleeminbrenger van de vorige keer met de adviezen gedaan?
- Werkproblemen inventariseren. Kort en helder, in maximaal 5 zinnen.

Fase 2 **Kiezen van een werkprobleem** (5 min.)

Kiezen op basis van de volgende criteria:

- Urgentie en/of emotie.

⁴ Zie o.a. ‘Intervisie bij werkproblemen’ en ‘Werkboek intervisie’ van Jeroen Hendriksen (uitgeverij Boom/Nelissen)
En waaier ‘Intervisiewerkvormen’ van Jeroen Hendriksen en Jantine Huizing (Uitgeverij Thema)

- Algemeen aansprekend probleem, dat voor iedereen speelt.
- Om de beurt een probleem inbrengen.

Fase 3 Analyseren van het persoonlijke werkprobleem (30 min.)

- De inbrenger vertelt over zijn/haar probleem.
- De groepsleden stellen informatieve, meestal open vragen.
- Doorvragen; niet interpreteren, oordelen of suggereren.

Fase 4 Bewustwording en advies (30 min.)

- Herformuleer het persoonlijke werkprobleem. Hierbij wordt meestal het eigen aandeel in het probleem geformuleerd.
- Rond de analysefase af met:
 - Een adviesronde
 - Bespreken van inzichten (reflectie)
- Maak een actieplan.

Fase 5 Bespreken van het groepsthema (25 min.)

- Persoonlijke betrokkenheid van ieder bij het ingebrachte probleem.
- Formuleer op grond hiervan het groepsthema.
- Bespreek ontstane inzichten: bewustwording; reflectie.
- Relatie tussen hier & nu en daar & dan.

Fase 6 Evaluatie en vervolgspraken (15 min.)

- Hoe heb je de bijeenkomst ervaren?
- Wat is de persoonlijke leeropbrengst?
- Hoe beviel de werkwijze/de gebruikte methode?
- Afspraken voor de volgende keer

EENVOUDIGE INTERVISIEMETHODEN

5-STAPPENMETHODE

Stap 1	Vraagintroductie Inbrenger introduceert zijn/haar vraag en geeft een beknopte toelichting.	5 min.
Stap 2	Probleemverkenning Groepsleden verkennen de vraag door het stellen van vragen. Zij maken vooral gebruik van een gespreksstijl (open vragen, samenvattingen, luisterreacties, stiltes) en benutten alle vier de gespreksniveaus (inhoud, procedure, relatie, gevoel).	15 min.
Stap 3	Probleemdefinitie - Groepsleden formuleren één of meer probleemdefinities. - De inbrenger, die dit heeft gehoord, formuleert nogmaals zijn/haar vraag.	15 min.
Stap 4	Advisering - Ieder groepslid formuleert tenminste één advies voor de inbrenger. - Inbrenger reageert op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet?	15 min.
Stap 5	Evaluatie Inbrenger evalueert het consultatieproces: ervaringen, effecten van inbreng groepsleden e.d.	
Benodigde tijd:		60 min.

10-STAPPENMETHODE

Stap 1	Vraagintroductie Inbrenger introduceert zijn/haar vraag en geeft een beknopte toelichting.	5 min.
Stap 2	Formuleren en inventariseren van vragen - Groepsleden formuleren voor zichzelf maximaal 3 vragen. - Alle vragen worden op een flip-over geïnventariseerd.	15 min.
Stap 3	Waardering van de vragen - Inbrenger waardeert elke vraag als warm (W), neutraal (N) of koud (K), afhankelijk van de mate waarin de vraag de essentie van zijn/haar vraag raakt. - De waarderingen worden achter de vragen genoteerd.	10 min.
Stap 4	Beantwoorden van de vragen Inbrenger beantwoordt kort en krachtig alle gestelde en genoteerde vragen, onafhankelijk van de gegeven waardering.	10 min.
Stap 5	Formuleren en beantwoorden van aanvullende vragen Groepsleden kunnen aanvullende vragen stellen die direct door de inbrenger worden beantwoord.	15 min.
Stap 6	Probleemdefinitie door groepsleden - Groepsleden formuleren elk voor zich het probleem van de inbrenger: "Mijn probleem is...". - Alle probleemdefinities inventariseren op de flip-over.	15 min.
Stap 7	Waardering van de probleemdefinities Inbrenger waardeert elke probleemdefinitie als warm (W), neutraal (N), of koud (K).	10 min.
Stap 8	Probleemdefinitie door inbrenger Inbrenger formuleert nu zelf zijn/haar probleem: "Mijn probleem is...".	10 min.
Stap 9	Uitwisselen indrukken en ervaringen Groepsleden geven hun indrukken en ervaringen, vooral wat hen is opgevallen aan de relatie tussen inbrenger en vraag. Wat houdt de vraag in stand?	20 min.
Stap 10	Advisering	

	Groepsleden geven hun adviezen en suggesties.	10 min.
Benodigde tijd:		120 min.

DE RODDELMETHODE

Stap 1	Vraagintroductie Inbrenger introduceert zijn/haar vraag en geeft een beknopte toelichting.	5 min.
Stap 2	Probleemverkenning Groepsleden verkennen de vraag door het stellen van (zoveel mogelijk open) vragen en benutten alle vier de gespreksniveaus (inhoud, procedure, relatie en gevoel).	15 min.
Stap 3	Roddelen - Inbrenger gaat buiten de kring zitten en bemoeit zich op geen enkele manier met het komende gesprek. Hij/zij luistert aandachtig en maakt notities over zaken die hem/haar raken/opvallen. - Groepsleden roddelen met elkaar over de vraag van de inbrenger en over mogelijke achtergronden, oorzaken en oplossingen. - Groepsleden komen uiteindelijk tot een gezamenlijk advies.	15 min.
Stap 4	Reacties van de inbrenger Inbrenger komt terug in de groep en vertelt zijn ervaringen als waarnemer van de roddelfase. Wat heeft hem/haar geraakt? Wat is opgevallen? Verwerpt of accepteert hij/zij het gegeven advies?	15 min.
Stap 5	Evaluatie Inbrenger en groepsleden kijken terug op de consultatie: - wat heeft het de inbrenger opgeleverd? - hoe zijn de groepsleden met de vraag omgegaan?	10 min.
Benodigde tijd:		60 min
PM	Na stap vier kan inbrenger zijn/haar vraag herformuleren waarna de stappen 2 t/m 4 worden herhaald.	

DE INCIDENTMETHODE

Omschrijving:

Een vrij veel toegepaste, eenvoudige, strak gestructureerde methode, waarbij de groep zich intensief verdiept in een bepaald voorval. Voorwaarde is daarbij dat het incident om bepaalde actie vraagt.

Doel:

Analyseren van een probleem en zoeken naar oplossingsmogelijkheden. Daarbij ervaren dat er verschillende manieren zijn om tegen het probleem aan te kijken en ontdekken dat er dus waarschijnlijk ook meerdere oplossingen mogelijk zijn.

Toepassing:

Een geschikte werkvorm bij collegiale consultatie, waarbij een probleem eerste verhelderd wordt en er pas daarna over een oplossing wordt gedacht.

Kan onder duidelijke begeleiding ook in een beginnende groep worden toegepast. Voorwaarde is dat de groepsleden vaardig zijn in het stellen van niet-suggestieve vragen.

Groepsgrootte:

5-8 personen

Werkwijze en fasering:

1. De introductie van het incident:

Een van de leden van de groep vertelt kort en bondig over een voorval dat nog niet zo lang geleden echt gebeurd is. Daarbij beschrijft hij/zij wat er feitelijk gebeurde tot een kritiek moment, waarop de inbrenger niet meer goed wist wat te doen. (Niet verder vertellen wat er gebeurde of hoe de zaak werd afgehandeld).

2. Vragenronde:

De groepsleden stellen informatieve vragen om het beeld te verhelderen.

3. Standpuntbepaling:

De groepsleden beantwoorden ieder voor zich schriftelijk twee vragen:

-wat is volgens jou het probleem?

- wat zou jij doen in deze situatie om het probleem – zoals jij dat formuleerde – op te lossen? Ieder noteert daarbij zijn of haar eigen antwoord in de ik-vorm en in de tegenwoordige tijd. (Dus niet: ‘als ik jou was dan zou ik ...’, maar : ‘ ik ga’).

4. Voorlezen van de antwoorden:

Ieder leest het eigen antwoord op deze twee vragen voor zonder commentaar van anderen, ook niet van de inbrenger.

5. Reactie van de inbrenger:

De inbrenger reageert op de verschillende probleemformuleringen en op de mogelijke oplossingen van de groepsleden en geeft daarbij aan in hoeverre die voor hem of haar een nieuwe kijk op de situatie betekenen en hopelijk ook een weg tot de oplossing.

6. Discussie:

Een discussie over de verschillende benaderingswijzen en de betekenis hiervan voor de verschillende groepsleden in hun eigen werk rondt de methode af.

Ervaringen:

- o Alle deelnemers zijn actief bij de bespreking betrokken
- o Alle deelnemers brengen hun eigen ervaringen mee
- o De deelnemers leren systematisch te onderzoeken. Voorwaarde daarbij is dat de begeleider de stappen in het proces bewaakt.
- o De deelnemers leren te problematiseren en te relativiseren: het blijkt uit de verschillende beschrijvingen van het probleem, dat er meer kanten aan een vraagstuk zitten en bovendien dat er meer ‘oplossingen’ of manieren van handelen zijn,
- o De methode vraagt weinig voorbereiding
- o Aan werkelijke onderliggende problemen komt men vaak niet toe.

Bijlage 3. Inzet trainingsacteur

Leerdoelen dagdeel

- Inzicht in eigen kwaliteiten en valkuilen met betrekking tot het voeren van gesprekken.

- De deelnemers verbeteren hun gespreksvaardigheden.

Vorbereiding dagdeel

- Elke deelnemer beschrijft kort tenminste één voor hem/haar lastige gespreksituatie. Dit kan bijvoorbeeld een gespreksituatie uit het recente verleden zijn, die niet goed verliep, of een gespreksituatie in de nabije toekomst, waar de deelnemer wat tegenop ziet of die de deelnemer graag wil oefenen. **Verzoek om de beschreven lastige gespreksituatie enkele dagen vóór de training naar de trainer te sturen:**

mailadres.

Hulpvragen bij het **kort** beschrijven (max. ½ A-4!) van de lastige gespreksituatie:

- Wat is de concrete situatie (de feiten in maximaal 4 zinnen)?
- Wat is het concrete gedrag van de ander (verbaal; non-verbaal)? Wat zie je? Wat hoor je?
- Wat is jouw gedrag (verbaal; non-verbaal)?
- Wat is het effect / resultaat?
- Wat maakt deze gespreksituatie lastig voor jou? Wat wil je graag leren? (bijvoorbeeld: omgaan met verzuimende medewerker, die zich passief/afhankelijk opstelt en in de slachtofferrol gaat zitten; feedback geven aan dominante leidinggevende; invloed uitoefenen op advies van betweterige bedrijfsarts)

Uitgangspunten bij het oefenen met behulp van een trainingsacteur

- ‘Gedrag beïnvloedt gedrag’; ‘Gedrag roept gedrag op’ (Roos van Leary)
- Omvang groep: 8-12 deelnemers
- Eigen concrete casussen (= lastige gespreksituaties) van deelnemers! **Hieruit maken de trainingsacteur en de trainer een selectie!! Oog voor variatie en uiteraard voor de wensen van de deelnemers. Per casus heb je gemiddeld ongeveer 35/40 min. nodig; dus selecteren moet! Elke deelnemers krijgt (in elk geval kort) de gelegenheid om te oefenen; is het niet met je eigen casus, dan is het binnen de casus van een andere deelnemer!**
- Werkwijze/oefenen plenair:
 - Trainer en trainingsacteur zijn in de lead!
 - Deelnemer/speler licht eigen casus kort toe n.a.v. vragen van acteur en trainer
 - Leerdoel en casus van deelnemer sluiten natuurlijk op elkaar aan
 - Deelnemer/speler geeft aan wat precies lastig is.

- Oefenen; time-out is mogelijk
- Time-out; advies vragen aan andere deelnemers
- Advies laat je zien/horen in gesprek met acteur.
- Deelnemer/speler geeft aan welke tips hij/zij gezien/gehoord heeft en
- Brengt dit zelf in praktijk
- Feedback (pluspunten en verbeterpunten) van andere deelnemers
- Etc.
- Variant op vorige werkwijze (bij onveiligheid):
 - Oefenen in drietallen. Roulerende rollen: medewerker, AD-er, observator. Acteur sluit als medewerker beurtelings aan bij de verschillende drietallen. Dus oefenen met acteur in drietallen!

Literatuur:

- Roos van Leary
-

Dagdeel: Eigen casuïstiek inbrengen; oefenen met behulp van een acteur					
Tijd	Wat (onderwerp)	Hoe (werkvorm)	Resultaat (leerdoel)	Toelichting en aandachtspunten	Wie doet wat?
5 min.	Doelen en programma van dit dagdeel	Korte toelichting door trainer.			Trainer
5 min.	Werkwijze acteur	Trainingsacteur stelt zich voor en licht werkwijze toe.			Trainingsacteur en trainer
10 min.	Inventarisatie eigen casussen (en hiermee	Rondje		Elke deelnemer benoemt kort eigen casus, bijbehorende prangendheid (urgentie en belang samen;	Trainer en trainingsacteur

	samenhangende leerdoelen)			op schaal van 0-10) en leerdoel. Inventarisatie op flap; oog voor diversiteit casussen	
150 min.		Oefenen met behulp van acteur, inclusief pauze!			Trainer en trainingsacteur
10 min.	Evaluatie en afsluiting	• Wat geleerd? • Wat ga je hiermee doen in de praktijk?			