

Spot Light

5e jaargang nummer 2 - juni 2004

SPOTlight is bedoeld voor directies en (opleidings)managers werkzaam in instituten voor zorg en welzijn

'Goede communicatie brengt mensen tot elkaar.'

Gecertificeerde trainer Geen Crisis Maar Vertrouwen bij Vizier

Terwijl de man bij de receptie me voorgaat naar het kantoor van Loek Thijssen, kijk ik rond in het prachtige gebouw waar Vizier haar HRM-bureau gevestigd heeft. Veel licht, marmeren trappenhuis, mooi afgewerkte muren en een strakke inrichting. De ligging van het gebouw in Malden bij Nijmegen is in een rustige woon- werkomgeving. Een locatie waar de medewerkers trots op zijn. Het interview met Loek Thijssen is gepland naar aanleiding van de afronding van de training Train-de-trainer Geen Crisis Maar Vertrouwen die hij bij SPOT heeft gevolgd. Op verzoek van Loek neemt Helen Flören, manager HRM bureau, deel aan dit gesprek.

De opleiding train-de-trainer leidt de deelnemer op om in de eigen organisatie de training Geen Crisis Maar Vertrouwen te kunnen verzorgen. Voorwaarde voor deelneming is dat hij de basistraining gevolgd heeft. De methode van Geen Crisis Maar Vertrouwen is gebaseerd op NLP-principes (Neuro Linguïstisch Programmeren) en leert mensen in vier dagdelen vaardigheden aan om volgens een stappenplan op een andere, effectievere manier te communiceren. Een vaardigheid die vooral in lastige situaties zijn waarde bewijst.

Loek Thijssen, opleider bij Vizier, is een van de trainers die SPOT heeft opgeleid voor de trainingen Geen Crisis Maar Vertrouwen (GCMV) en Onder Controle (OC) (omgaan met fysieke agressie).

De praktijk

Loek: 'Zowel bij Geen Crisis Maar Vertrouwen als bij Onder Controle maak ik nadrukkelijk een combinatie tussen de trainingen omdat in beide aandacht wordt besteed aan het 'omgaan met lastige situaties'. Situaties waarin fysieke en

mentale spanningen de overhand krijgen. Zo sla je eigenlijk twee slagen tegelijk. Door in contact te komen met de gespannen persoon voorkom je vaak een escalatie en haal je als het ware de angel uit de spanning.'

Helen: 'Loek kent Vizier vanuit diverse invalshoeken. Hij is 26 jaar manager geweest, heeft zich gespecialiseerd in het opleiden en treedt tevens op als vertrouwenspersoon. Hij is dus goed bekend met en in de organisatie.'

Loek: 'Als vertrouwenspersoon ben ik wel eens in gesprek met medewerkers over bijvoorbeeld gedrag op de werkvloer, seksuele intimidatie of verbale agressie. Via NLP-technieken kan ik vervolgens in een persoonlijk gesprek inzichtelijk maken wat de uitwerking van een bepaald gedrag heeft op de ander. Daarna volgt een verdiepingsslag.



Links Helen Flören, rechts Loek Thijssen

'Of men interesse heeft voor de training? Ja, er is veel belangstelling voor Geen Crisis Maar Vertrouwen mede door de goede interne PR. Er komen veel inschrijvingen binnen via onze folders maar ook op eigen initiatief van medewerkers door mond tot mond-reclame. GCMV geef ik vaak. En in termen van tevredenheid scoort hij hoog.'

Helen: 'In bijzonder lastige situaties wordt Loek er, door de hele organisatie heen, wel eens bij geroepen om ter plekke de medewerkers te assisteren of te begeleiden.'

Loek: 'Bij GCMV leer je mensen anders te communiceren, volgens de begrippen van het NLP. Dit betekent in de praktijk dat de werkhouding, de bejegening in positieve zin verandert. Je kunt je inleven in de inzichten van de ander en je daardoor indenken waarom de ander zich zo gedraagt. Het sterke van GCMV is ook dat je beseft wat spanning met jou doet en wat je zelf aan die spanning kunt doen. Met GCMV in je plunjezak kun je een omslag bereiken in je eigen wereldbeeld, het wereldbeeld van de ander leren verstaan om daarna te kunnen aansturen op ander gedrag. Door steeds de 'waarom'-vraag te stellen kom je achter de beweegredenen van andermans gedragingen en emoties. Van cliënten, collega's en managers.'

Helen: 'Een crisis wordt vaak veroorzaakt door onbegrip, wat leidt tot spanningen en escalaties. GCMV is een vast onderdeel geworden van ons interne scholingsprogramma voor medewerkers die werken met licht verstandelijk gehandicapte mensen. Dit programma heeft het HRM-bureau in samenwerking met diverse andere disciplines in de organisatie en gedragsdeskundigen, opgesteld.'

Loek: 'Het geeft mensen inzicht in waarom men op een bepaalde manier reageert. Ook inzicht in het eigen gedrag. Met andere woorden: het kwartje valt. Door dit inzicht wordt het gemakkelijker om je anders te gaan gedragen. Door inzicht, oftewel het weten, voel je je sterker en veiliger.'

Helen: 'Komt het ook voor dat tijdens een training bij een deelnemer het kwartje niet valt?'

Loek: 'Ja zeker. Je bereikt als trainer niet altijd je doel. Dat geeft ook niet. Je kunt immers niet altijd succesvol zijn. Tijdens een training komen bij deelnemers wel eens privé-gevoelens boven drijven waar je op dat moment niets mee kunt. Hij loopt vast in de spanning en slaagt er op eigen houtje niet in een omslag te maken. Je kunt deze persoon dan op dat moment niet verder helpen. Dan neem ik contact op met de manager en in samenspraak met de betrokkene proberen we een oplossing te vinden. Lukt dit niet dan volgt er meestal een vervoltraject in de sfeer van persoonlijke begeleiding. In een later stadium kan deze persoon vaak weer instappen in een andere trainingsgroep. 'Door de technieken van GCMV staan mensen steviger in hun schoenen en kunnen zij effectiever omgaan met lastige situaties. Ze hebben meer zelfvertrouwen, ook naar collega's toe. Goede communicatie brengt mensen tot elkaar.'

'Ik adviseer altijd een teamtraining zodat collega's elkaar in de praktijk van alledag kunnen begeleiden in het toepassen van het stappenplan en dagelijks kunnen doortraineren. Tijdens terugkomdagen evalueren we waar de training GCMV toe heeft geleid en wat eventueel nog aandacht behoef.'

Training

Terugkijkend is Loek zeer tevreden over de trainingen GCMV en het Train-de-trainer traject. 'Ik heb me de communicatieve technieken uit de NLP zo eigen gemaakt dat ik ze niet alleen

toepas in mijn dagelijkse werk, maar ook in privé situaties. Gewoon meer aandacht voor de ander, werkelijk luisteren naar hem of haar. Dat geeft mij een enorme voldoening. De effecten van mijn eigen NLP-uitstraling zijn duidelijk zichtbaar bij de mensen om me heen.

'Ja, ik heb prettig gewerkt met de trainers van SPOT en in de afrondingsfase van het train-de-trainertraject heb ik veel waardering voor de zorgvuldige aandacht die SPOT geeft aan de kersverse trainer.

'Ik moet nog met plezier terug denken aan de laatste training GCMV die ik verzorgde in het bijzijn van de trainer van SPOT. Dit was de laatste toets als afsluiting van traject. Ik was best een beetje nerveus. Er komt toch maar iemand op je vingers kijken om je te beoordelen. Ik heb die situatie gebruikt naar de groep deelnemers toe. De spanning die haar aanwezigheid bij mij teweegbracht heb ik geventileerd naar de groep. Dat dit wat met me deed. Daarna heb ik een brug geslagen naar het thema en de onderwerpen van de dag. Het was een leuke opening die ook trainer Henny Nijveld positief waardeerde.'

Vervolg

Loek: 'In het komende najaar ga ik me verder bekwamen in de NLP-principes. Waarom? Omdat ik NLP boeiend vind en omdat juist die manier van communiceren zo waardevol is voor professionele coaching en intervisie.

Ik ben ook van plan om samen met mijn leraar te bezien of we via de NLP een manier kunnen vinden om de soms minimale signalen te kunnen zien en interpreteren die mensen met een ernstige verstandelijk handicap kunnen geven.'

Leergang 'Geen Crisis Maar Vertrouwen'

Waarschijnlijk hebt u in een eerdere Spotlight al eens gelezen over de training 'Geen Crisis Maar Vertrouwen'. Tijdens een tweedaagse training worden deelnemers getraind in de methodiek van 'Het Stappenplan', een methode om in lastige situaties effectief te kunnen handelen. Om transfer van het geleerde naar de praktijk te ondersteunen volgt na ongeveer drie maanden een follow-up van een dagdeel.

Omdat steeds meer klanten deze methodiek goed willen verankeren in het handelen van de medewerkers heeft SPOT de leergang 'Geen Crisis Maar Vertrouwen' ontwikkeld. We willen u hierover graag wat meer informatie geven.

In de leergang wordt nadrukkelijk meer aandacht geschonken aan de begeleiding van de deelnemers zodat de transfer van het geleerde beter plaatsvindt.

Hierbij krijgen de managers of teamleiders en gedragsdeskundigen een duidelijker rol.

De leergang begint met een kick-off voor die mensen die medewerkers bij hun dagelijkse werk ontmoeten en begeleiden. Dit zijn meestal gedragsdeskundigen, teamleiders of zorgcoördinatoren. Deze mensen maken tijdens de kick-off kennis

met de methodiek en we besteden dan speciaal aandacht aan de mogelijkheden om transfer bij deelnemers te bevorderen.

Vervolgens worden de trainingen gegeven. Deze trainingen worden zo praktijkgericht mogelijk gegeven. De deelnemers maken gebruik van eigen casussen of videomateriaal.

Ook benoemt iedere deelnemer de eigen leerdoelen en formuleert tenminste één actie die hij of zij gaat ondernemen om aan dit leerdoel te werken.

Na de training krijgt de deelnemer een werkboek mee die het oefenen op de werkplek eenvoudiger maakt.

In de periode tussen de training en de follow-up zijn het vooral de mensen die bij de kick-off aanwezig zijn geweest die een rol spelen in de begeleiding van de deelnemers. Zij zijn degenen die op besprekingen of tijdens werkbegeleiding het stappenplan onder de aandacht kunnen houden. Wanneer er onduidelijkheden of vragen zijn, kan natuurlijk altijd met de trainer contact worden opgenomen.

Na deze periode, waarin de implementatie plaats kan vinden, volgt een follow-up.

Voor deze follow-up kunnen de deelnemers aangeven waarover ze graag nadere verdieping willen. Ook bestaat er de mogelijkheid de leerdoelen te bespreken en nog een duidelijker koppeling van de methode naar de praktijk te maken.

Natuurlijk vinden er evaluaties plaats met de deelnemers en wordt er met de verantwoordelijken voor het hele proces van de leergang regelmatig gecommuniceerd over de voortgang.

Neuro Linguïstisch Programmeren

Toen het idee ontstond voor deze Spotlight iets te schrijven over NLP was de eerste gedachte: 'Wat, in relatie tot leren leuk maken, is interessant voor de lezer om te weten over NLP. Is het zinvol om uit te leggen wat NLP precies inhoudt en waar het vandaan komt? Deze informatie is echter voor velen bekend of heel eenvoudig te achterhalen. Wat voor u, als lezer van Spotlight interessant zal zijn, is te weten wat NLP betekent in onze trainingen en wat dit voor u als deelnemer oplevert.

Een beetje achtergrondinformatie geven we u toch. Bij NLP gaat het om twee belangrijke dingen:

- **komen tot gedragsverandering**
- **effectief communiceren**

Voor gedragsverandering geeft NLP ons een aantal handvatten. Gedragsverandering bij onszelf, of een mogelijkheid om anderen te ondersteunen bij gedragsverandering.

NLP schenkt ook bijzondere aandacht aan de manier van communiceren. Wat maakt communicatie tot effectieve communicatie? Begrijpt de ander wat ik bedoel en, even belangrijk, begrijp ik wat de ander echt bedoelt?

Daarnaast communiceren we ook voortdurend met onszelf.

Hoe vaak overleggen we niet met onszelf, nemen we beslissingen of denken na over dingen. Ook deze communicatie blijkt niet altijd even effectief te zijn.

De taalpatronen van de ander geven ons ook veel inzicht in zijn of haar denkwijze en de manier waarop we daar op in kunnen spelen. We zullen daar in dit stukje niet verder op ingaan.

Wat voor de trainer en voor u als deelnemer van belang is, is de vraag 'wat merk ik van NLP in de trainingen van SPOT?' NLP als methodiek is een manier van ervaren, een nieuwe denkwijze, nieuwe patronen, nieuwe ervaringen toevoegen aan de al bestaande. Het ervaringsleren, waar SPOT in gelooft, geeft volop mogelijkheden om NLP toe te passen.

Het oefenen van nieuwe situaties is u wellicht niet onbekend in de didactiek. Denk maar aan rollenspelen, drama, simulatiespel, casuïstiek. Wanneer we deze methodes verder uitbreiden met een NLP-techniek om de situaties ook te 'verankeren' is het effect voor u als deelnemer groter. Hoe vaak hebt u na zo'n oefening gedacht: 'Maar hoe doe ik het nu in de praktijk, dan voelt het toch anders?'

Door het geleerde af te stemmen op de 'toekomst' (en daarmee bedoelen we het moment waarop u het gedrag gaat uitvoeren) door middel van de methodiek 'future pace', krijgt de nieuwe werkwijze ook een duidelijker lijn naar de praktijk. Daarnaast mag u van de trainer van SPOT verwachten dat hij of zij in staat is om aan te sluiten bij de trainingsgroep en naar boven te halen wat voor de deelnemers van wezenlijk belang is. De effectieve communicatie die NLP voorstaat is daarbij een hulpmiddel voor de trainer en een voorbeeld voor de deelnemer. Wij leren namelijk niet alleen bewust maar ook onbewust. Het goede voorbeeld van de trainer is een van die onbewuste leerprocessen.

In de trainingen van SPOT vindt u NLP-technieken terug. Zo wordt bijvoorbeeld in de training 'Onder Controle', een training die zich richt op het omgaan met agressie, aandacht besteed aan de beleving van agressie door de deelnemer. Hierbij wordt het 'herkaderen' van deze gedachten toegepast. Hoe denk je over de situatie en kun je daar ook andere gedachten voor in de plaats stellen

De training 'Geen Crisis Maar Vertrouwen' is helemaal gestoeld op NLP-technieken. Deze training gaat over het omgaan met lastige situaties en crisissituaties. De training is ontwikkeld aan de hand van de NLP-techniek 'modelleren'.

Bij deze werkwijze neem je 'experts' (mensen in de omgeving die iets heel goed kunnen) en onderzoek je heel nauwkeurig hoe zij omgaan met de situatie waarover jij meer wilt leren. Door een groot aantal experts te onderzoeken is SPOT gekomen tot een 6-tal stappen die de 'experts' zetten om goed met een crisissituatie te kunnen omgaan. Het aanleren van de stappen gebeurt door gebruik te maken van een aantal NLP-technieken.



Bent u nieuwsgierig geworden naar het gebruik van NLP of een van de trainingen, neem dan contact met ons op. Het telefoonnummer en e-mailadres staan op de achterkant van dit blad.



Workshops SPOT bij Rino Zuid

In het kader van onze samenwerking zal SPOT Opleiding & Training in het najaar van 2004 een aantal workshops verzorgen via Rino Zuid. Het gaat om de volgende open inschrijvingen:

- 06 september: workshop **LSD**; *workshopleider Jon Derksen*. Communiceren met cliënten vereist een aantal basale communicatieve vaardigheden. De belangrijkste drie zijn: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen (LSD). In de workshop is aandacht voor het fundamentele belang van LSD in gespreksvoering met cliënten en worden deze vaardigheden geoefend met behulp van casussen.

- 20 september: workshop **ABC's voor gedragsverandering**; *workshopleider Jon Derksen*. De kunst bij het maken van goede ABC's is o.a. het waarnemen van gedrag. Welke betekenis geven we aan gedrag en doen we dat allemaal op dezelfde manier? De kracht van ABC ligt naast een goed plan voor de cliënt in het uitwisselen van observaties in het team. In de workshop wordt stilgestaan bij de kunst van het waarnemen.

- 04 oktober: workshop **Geen Crisis Maar Vertrouwen**; *workshopleider Henny Nijveld*. Werkers in de gezondheidszorg maken met regelmaat situaties mee die lastig zijn en waarin eigen angst en onzekerheid een rol spelen. In de workshop worden de stappen gebruikt uit de training Geen Crisis Maar Vertrouwen (GCMV) en krijgen deelnemers handvatten aangeleerd voor het omgaan met lastige situaties. Deze handvatten zijn gericht op het persoonlijk functioneren van de deelnemers en de beleving van emoties als angst en onzekerheid.

- 11 oktober: workshop **Zelfsturend Leren**; *workshopleider Hans van Oosten*. In vraaggestuurde organisaties wordt (congruent aan het centraal stellen van de vraag van de cliënt) steeds vaker het initiatief voor ontwikkeling (binnen en buiten de functie) bij de medewerker zelf neergelegd. Daarbij wordt ook nogal eens de link gelegd naar het verwerven van competenties. In de workshop wordt aandacht besteed aan het begrip competentiegericht leren en wordt een model voor zelfsturend leren gepresenteerd. De deelnemers kunnen aan het eind van de workshop aangeven welke voor- en nadelen er aan competentiegericht en zelfsturend leren zitten en hebben kennis gemaakt met een praktisch model voor zelfsturend leren.

- 01 november: workshop **Zeg 'ns AAAAAA**; *workshopleider Hans van Oosten*. Nog teveel wordt vraagsturing gezien als: 'U vraagt, wij draaien'. Dit gaat voorbij aan de deskundigheid en opdracht van de werker in de zorg: het bieden van een zo goed mogelijk antwoord, met een zo hoog mogelijke kwaliteit en tegen een concurrerende prijs. In de workshop worden de zes A's (Aandacht voor de cliënt, Aandacht voor eigen signalen, Afstemmen, Aanvullen, Assertiviteit, Alternatieven) ingezet als communicatie-instrument bij vraagsturing. Doel van de workshop is werkers die met vraagsturing te maken hebben een (communicatie)instrument te bieden waarmee ze in de praktijk van alledag vraagsturing kunnen vormgeven, zonder hun eigen rol/positie daarin te vergeten.

- 15 november: workshop **Persoonlijke Ontwikkelingsplannen**; *workshopleider Hans van Oosten*. In de workshop wordt gebruik gemaakt van de volgende werkvormen: inleidingen, aanreiken van instrumenten, oefenen van vaardigheden en uitwisselen van ervaringen. Iedere deelnemer ontvangt na afloop een syllabus over het onderwerp en een POP-formulier met handleiding. *Wilt u meer weten? Vraag dan een folder aan bij SPOT (info@spottraining.nl) of bij Rino-zuid (nascholing@rinozuid.nl)*

Terugkomdagen trainers

- De jaarlijkse terugkomdag voor trainers van de training **Onder Controle** is vastgesteld op 20 september 2004. Deze studiedag heeft als thema: Aan de slag met maatwerk.
- De jaarlijkse terugkomdag voor trainers van de training **Geen Crisis Maar Vertrouwen** is vastgesteld op 28 september 2004. In een persoonlijke uitnodiging informeren we de desbetreffende personen over plaats, tijd, etc.

In het volgende nummer

In het volgende nummer van Spotlight, dat in het najaar 2004 verschijnt, besteden we aandacht aan:

- samenwerking De Wendel Specialistische Zorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie;
- ontwikkelen cursus Ontwikkelingsdynamisch model ten behoeve van kinderen met psychische en gedragsstoornissen.
- nieuwe diensten en producten.

- Ik wil Spotlight voortaan per e-mail ontvangen
- Ik heb belangstelling voor:
 - training Geen Crisis Maar Vertrouwen
 - training Onder Controle
 - training ABC's voor gedragsverandering
 - training Balbin teamrollen
 - training Persoonlijke OntwikkelingsPlannen
 -

Naam:

Functie:

Adres:

Postcode en woonplaats:

E-mailadres:

Werkzaam bij: