

# Omgaan met elkaar

## Handreiking

Deze handreiking hoort bij het online programma 'Omgaan met elkaar' en dient als extra hulpmiddel binnen het leertraject. 'Omgaan met elkaar' helpt medewerkers om beter en plezieriger samen te werken.

Deze handreiking biedt jou als begeleider concrete werkvormen, gespreksonderwerpen en hulpmiddelen voor het voeren van gesprekken gericht op de thema's uit het online programma: samenwerken, agressie en pesten. Zo kun je dat wat medewerkers geleerd hebben in het online programma, vertalen naar hun eigen dagelijkse praktijk.

## Inhoud

---

De handreiking bestaat uit 5 onderdelen en 3 hulpmiddelen:

1. Mindmap (15 - 20 min.).....	3
2. Raad de emotie (15 - 20 min.).....	4
3. Eens / oneens (15 - 20 min.).....	5
4. Wie heeft wel eens...? (10 - 15 min.).....	6
5. De STOP-oefening (25 - 45 min.).....	7
6. Hulpmiddelen 2.....	9
7. Hulpmiddelen 3.....	11
8. Hulpmiddelen 4.....	13

Het is niet verplicht elk onderdeel af te lopen. Raad de medewerkers wel aan het online programma eerst door te lopen. Bekijk welke onderdelen het beste passen bij jouw groep.

**Het programma Omgaan met elkaar is een onderdeel van de WERK-portal.nl.**

De WERK-portal.nl is een product van [SBCM](#) en [Cedris](#).

Kijk op [www.WERK-portal.nl](http://www.WERK-portal.nl)

Volg ons ook op Facebook en LinkedIn.

# 1. Mindmap

🕒 15 - 20 min.

## Introductie

De medewerkers hebben het online programma 'Omgaan met elkaar' doorlopen. Als begeleider van deze gesprekken wil je erachter komen hoe zij de modules hebben ervaren en wat zij ervan geleerd hebben. Misschien komen er wel thema's naar voren die extra aandacht verdienen. Met deze opdracht kun je het gesprek goed beginnen!

## Doel

Voorkennis activeren en het gesprek opstarten.

## Nodig

Flipovervel (of ander groot stuk papier) en pennen/stiften.

## Uitleg

**Stap 1.** Teken een grote cirkel in het midden van het vel. Schrijf daarin het thema dat je wilt bespreken. Bijvoorbeeld: pesten, samenwerken, agressie, respect, lichaamstaal, etc.

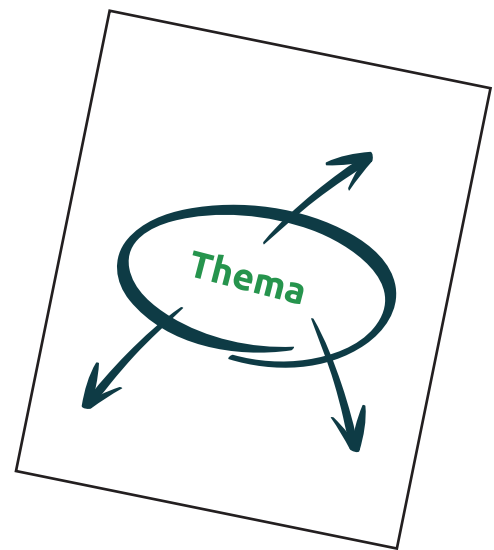
**Stap 2.** Vraag de medewerkers wat bij hen opkomt als ze denken aan dit thema. Wat weten ze er al van?

**Stap 3.** Haal de antwoorden op uit de groep. Mocht een groep het lastig vinden te starten, kun je de vraag anders stellen. Bijvoorbeeld "Benoem de eerste 5 woorden die in je opkomen bij dit thema.". Schrijf de woorden van de medewerkers vervolgens op het vel.

**Stap 4.** Vraag – terwijl je de antwoorden opschrijft – door: "Wat bedoel je daar precies mee?" of "Kun je daar een voorbeeld van geven?".

**Stap 5.** Bekijk welke onderdelen aan bod komen en stel open vragen als je wat mist (om zeker te weten dat die onderwerpen niet verder besproken hoeven worden). Reflecteer daarna op de antwoorden, bijvoorbeeld met deze vragen:

- Ik zie dat thema pesten/samenwerken/agressie weinig wordt genoemd. Hoe komt dat?
- Ik zie meerdere keren het woord ... staan, wat betekent dit...?
- Ik hoor dat ... wie is het hiermee eens? Waarom?
- Dit is opgeschreven, herkennen jullie dit? Waarom wel, waarom niet? Hoe komt dat?



## 2. Raad de emotie

🕒 15 - 20 min.

### Introductie

Lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen zijn ontzettend belangrijk wanneer mensen communiceren met elkaar. Met deze opdracht oefenen de medewerkers zelf met verschillende houdingen gekoppeld aan emoties.

### Doel

Oefenen met het uitdrukken en herkennen van emoties.

### Nodig

Gebruik **Hulpmiddelen 2**. Dit zijn de kaartjes met daarop verschillende emoties.

### Uitleg

**Stap 1.** Leg de emotiekaartjes klaar op een centrale plek, zodat iedereen er bij kan. Maak groepjes van **3 tot 4 personen**.

**Stap 2.** Leg de opdracht uit. Één persoon pakt drie kaartjes en beeld de emoties uit die op de kaartjes staan. De drie groepsleden moeten proberen de juiste emoties te raden. Kan iedereen raden wat wordt uitgebeeld? Zo niet, herinner ze dan aan de 3 dingen waaraan je emoties kunt herkennen:

- Gezichtsuitdrukking
- Gebaren
- Lichaamshouding

**Stap 3.** Zet de groep aan het werk. Observeer en vraag door op de reacties van de medewerkers. Vraag bijvoorbeeld waaraan ze de emotie herkennen.

De opdracht is af wanneer iedereen aan de beurt is geweest (afhankelijk van de groepsgrootte en tijd die er voor deze opdracht is). Je kunt meerdere rondes spelen. Zorg dan dat iedereen een nieuw kaartje krijgt.

**Stap 4.** Bespreek de opdracht na. Bijvoorbeeld door deze vragen te stellen.

- Hoe ging het?
- Was het moeilijk of juist makkelijk?
- Welke emotie vond je makkelijk te herkennen? En welke juist niet?

### 3. Eens/oneens

🕒 15 - 20 min.

#### Introductie

Ieder mens is anders en de meningen over allerlei onderwerpen zijn dus verdeeld. In deze oefening gaan medewerkers hun mening geven over bepaalde situaties. Zijn ze het ermee eens? Of juist niet? Waarom dan wel of niet? Herkennen ze de situatie? Hebben ze het wel eens meegemaakt? Wat hebben ze toen gedaan?

#### Doel

Voor de werkleider: peilen hoe medewerkers tegen bepaalde situaties omtrent pesten, agressie en andere situaties op het werk aankijken.

Voor de medewerker: begrip krijgen dat iedereen anders is en anders tegen bepaalde situaties aankijkt.

#### Nodig

Gebruik **Hulpmiddelen 3**. Geef iedereen één groene en één rode kaart. Als begeleider heb je de kaart met daarop de stellingen nodig.

#### Uitleg

**Stap 1.** Pak de kaart met de stellingen. Natuurlijk ben je vrij om hier eigen stellingen aan toe te voegen. Zo zorg je voor een gesprek dat goed aansluit bij de huidige (werk)situatie van de groep.

**Stap 2.** Leg de opdracht uit. Benadruk dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Belangrijke punten om rekening mee te houden en aan te geven voordat je de opdracht start:

- Iedereen laat elkaar uitspreken.
- We gaan respectvol met elkaar om (niet schreeuwen, stem verheffen, nare opmerkingen maken, etc.)
- Stimuleer de medewerkers om onder woorden te brengen **waarom** ze het eens of oneens zijn met een stelling.

**Stap 3.** Lees steeds één stelling voor en vraag de medewerkers om de rode of groene kaart in de lucht te houden. De rode kaart laat zien dat ze het oneens zijn met de stelling. De groene kaart laat zien dat ze het eens zijn met de stelling.

Een voorbeeld: de stelling **Ongevraagd spullen lenen van je collega's moet kunnen**. De medewerkers kunnen aangeven of ze het hiermee eens (groene kaart) of oneens (rode kaart) zijn. Je kunt dit ook zonder kaarten doen. Vraag de medewerkers dan hun hand op te steken als ze het ermee eens zijn. Nadeel hiervan is dat mensen vaak afwachtend zijn totdat iemand anders de hand opsteekt. Als je kaartjes gebruikt, moet iedereen iets omhoog houden.

**Stap 4.** Ga op basis van de reacties een kort gesprek aan. Vraag door, bijvoorbeeld:

- Medewerker 1 waarom ben je het eens/oneens met de stelling?
- Wie is zo'n situatie wel eens overkomen? Op wat voor manier?
- Wie herkent zich hierin? Wie niet? En waarom?

De oefening is afgelopen wanneer alle stellingen zijn geweest.

**Stap 5.** Bespreek de opdracht na. Denk aan vragen zoals:

- Wat vond je van de opdracht?
- Wat verraste je?
- Wat zijn stellingen/situaties waarover je van mening bent veranderd?
- Wat neem je hiervan mee?

## 4. Wie heeft wel eens...?

🕒 10 - 15 min.

### Introductie

Wat voor de een vanzelfsprekend is, is dat voor de ander niet. In deze oefening gaan de medewerkers kijken wat ze gemeen hebben met elkaar en waarover ze van mening of waarin ze van ervaring verschillen.

### Doel

Een interactieve opdracht om op laagdrempelige manier naar ervaringen te vragen. In deze oefening wordt op een pragmatische manier gereflecteerd op het handelen van de medewerkers in bepaalde situaties.

### Nodig

Gebruik **Hulpmiddelen 4**. Geef iedereen één groene en één rode kaart. Zelf heb je de lijst met situaties uit Hulpmiddelen 4 nodig. Het is aan te raden om de lijst vooraf aan te vullen met eigen situaties die bij de groep en werksituatie passen.

### Uitleg

**Stap 1.** Lees de situaties door en vul de lijst aan met eigen voorbeelden.

**Stap 2.** Leg de opdracht uit. Vertel de medewerkers dat je steeds één situatie beschrijft en dat zij hierop mogen reageren door de groene (wel eens) of rode kaart (nooit) omhoog te houden. Natuurlijk zou je ook hand opsteken (eens/ik doe dat ook), hand niet opsteken (oneens/dat doe ik niet) kunnen gebruiken. Vertel ook alvast dat zij hierna zelf situaties gaan bedenken/opschrijven.

**Stap 3.** Voer de opdracht uit. Lees de situatie hardop voor en vraag de medewerkers om te reageren. Ga op basis van deze reacties een kort gesprek aan en zoek daarna de verdieping op.

Hieronder een voorbeeldsituatie waar ongewenst delen van foto's op social media voorkomt in het bedrijf:

"Wie heeft er social media?"

Indien ja, "Heb je er een of meerdere? Welke dan? Waarom? Wat vind je fijn aan die kanalen?"

Als iemand "nee" antwoordt, hoeft deze medewerker niet meer te reageren op de vervolgvragen. Natuurlijk mag de medewerker die "nee" heeft geantwoord toelichten waarom hij/zij dit antwoord gegeven heeft of vragen stellen aan de andere medewerkers.

"Wie heeft er een mobiele telefoon?" (grote kans dat alle medewerkers hun hand opsteken).

"Wie heeft er wel eens een foto gemaakt met de mobiele telefoon?" (grote kans dat wederom alle medewerkers hun hand opsteken).

"Wie heeft er wel eens een zelfgemaakte foto gedeeld op social media?"

"Wie heeft er wel eens een zelfgemaakte foto waar iemand anders op stond **ongevraagd** gedeeld op social media?"

Indien ja, "Wat vond diegene ervan?" Bij negatieve reactie, "Wat heb je toen gedaan? Waarom?"

Sta stil bij de situaties. Vraag door waar nodig en naar de verschillende meningen van de medewerkers.

**Stap 4.** Nu vraag je de medewerkers om zelf situaties te bedenken, bijvoorbeeld over een onderwerp waarover zij discussie gehad hebben op de werkvloer. Zo speel je nog meer in op actuele voorbeelden in jouw groep. Vraag iedereen om 1 situatie op te schrijven. Geef ze hiervoor 5 á 10 minuten de tijd. Heeft een medewerker moeite met schrijven? Laat ze de situatie dan beschrijven en help ze met het noteren ervan.

Verzamel de situaties in een bak of hoge hoed en schud ze door elkaar. Haal een voor een de vragen eruit en stel ze aan de groep.

**Stap 5.** Bespreek de opdracht na. Denk aan vragen zoals:

- Wat vond je van de opdracht?
- Wat verraste je?
- Zou je in het vervolg anders handelen/reageren in een situatie?

 25 - 45 min.

## 5. De STOP-oefening

---

### Introductie

Wanneer iemand té dicht bij je staat – in jouw 'bubbel' – kun je dat als zeer onprettig ervaren. Maar wanneer sta je té dicht bij iemand? Hoe kun je erachter komen waar die grenzen liggen?

### Doel

Oefenen hoe persoonlijke grenzen worden ervaren en hoe dit voor iedereen anders kan zijn.

### Vorbereiding werkleider/teamleider/groepsleider

Deze oefening is niet weggelegd voor elke groep. Veiligheid speelt hierin een hele belangrijke rol. Bedenk dus goed met wie je deze oefening wilt doen (of juist niet!). Wanneer je deze oefening gaat uitvoeren is het fijn voldoende (loop)ruimte te hebben.

### Uitleg

**Stap 1.** Leg de opdracht uit. De stop-oefening is eenvoudig: medewerker A loopt naar medewerker B. Medewerker B zegt "Stop" als hij vindt dat medewerker A niet dichterbij mag komen. Doe het eventueel zelf een keer voor met een van de medewerkers.

**Stap 2.** Wijs twee medewerkers (medewerker A en B) aan die gaan starten. Verdeel de rest van de groep in tweeën. Vraag de ene helft van de groep om te letten op de gezichtsuitdrukkingen, gebaren en lichaamshouding van medewerker A. En vraag de andere helft van de groep om te letten op de gezichtsuitdrukkingen, gebaren en lichaamshouding van medewerker B.

**Tip!**

Beide personen zullen iets leren van deze oefening. Medewerker A, degene die loopt, kan bijvoorbeeld leren een assertieve loophouding aan te nemen. Instrueer om rustig en rechtop te lopen. Geef de ander (medewerker B) heldere instructies op welke manier hij "Stop!" moet zeggen.

De Stop-zegger leert zijn grenzen te ervaren en deze aan te geven. Vraag medewerker A om rustig te lopen en daadwerkelijk te stoppen als medewerker B "Stop" zegt. Nadat medewerker A gestopt is met lopen mag medewerker B A nog instrueren om een stap naar voren of naar achteren te zetten, totdat zijn grens duidelijk is.

**Stap 3.** Bespreek de opdracht na. Stel bijvoorbeeld deze vragen:

Vraag aan medewerker A:

- Hoe ging het?
- Wat ging er goed of wat kon beter?

Vraag aan medewerker B:

- Hoe ging het?
- Wat ging er goed of wat kon beter?

Vraag naar de beleving van de groep:

- Wat heb je gezien? Wat valt je op? Wat heb je gezien aan lichaamshouding/gezichtsuitdrukking?

**Stap 4.** Herhaal de bovenstaande stappen met twee andere medewerkers.

**Stap 5.** Vraag ter afsluiting van de nabespreken aan iemand uit de groep wat hij/zij meeneemt uit deze observatie.





## Hulpmiddelen 2. | Raad de emotie

Print dit vel uit en knip de emotie-kaartjes uit. Leg ze omgekeerd op een stapel.



Tevreden



Verwarring



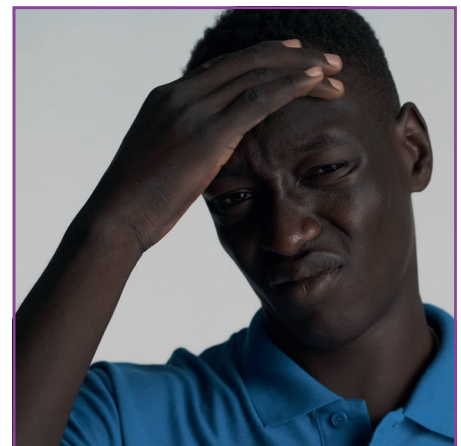
Verveeld



Boos



Twijfel



Twijfel



Blij



Boos



Blij



**Geschrokken**



**Tevreden**



**Bezet / Druk**



**Bang**



**Verbaasd**



**Verveeld**



**Verbaasd**



**Spijt**

## Hulpmiddelen 3. | Eens / niet eens

Hieronder vind je de groene en rode kaarten. Meer nodig? Print het blad meerdere keren uit!



### Stellingen

Ongevraagd de spullen van je collega's gebruiken moet kunnen.

Een grapje over iemand zijn/haar kleding moet kunnen.

Emotie tonen op het werk mag.

Schelden, dreigen en slaan zijn voorbeelden van agressie.

Op het werk is er wel eens agressie.

Iedereen kan terecht bij een vertrouwenspersoon.

Ook volwassenen kunnen pesten.

Iemand die pest mag je terug pesten.

Een berichtje op social media posten is een vorm van pesten.

Roddelen over iemand op social media is een vorm van pesten.

Een foto op social media plaatsen is een vorm van pesten.

## Hulpmiddelen 4. | Wie heeft wel eens...?

Bedenk eerst een eigen situatie (situatie 4) voordat je met deze oefening start. Neem per situatie de vragen van boven naar beneden door met de groep. Je ziet dat de vragen met elke stap dieper ingaan op het onderwerp. Gebruik eventueel ook de rode en groene kaarten van Hulpmiddelen 3.

### Situatie 1

Wie heeft er social media?

Indien ja: heb je er een of meerdere? Welke dan? Waarom? Wat vind je fijn aan die kanalen?

Wie heeft er een mobiele telefoon?

Wie heeft er wel eens een foto gemaakt met de mobiele telefoon?

Wie heeft er wel eens een zelfgemaakte foto gedeeld op social media?

Wie heeft er wel eens een zelfgemaakte foto waar iemand anders op stond **ongevraagd** gedeeld op social media?

Indien ja: wat vond diegene ervan?

Bij negatieve reactie: wat heb je toen gedaan? Waarom?

### Situatie 2

Wie heeft er social media?

Indien ja: heb je er een of meerdere? Welke dan? Waarom? Wat vind je fijn aan die kanalen?

Wie heeft wel eens iets gepost op social media?

Wat post je dan? Hoe voel je je daarbij?

Wie heeft wel eens gereageerd op iemand anders op social media?

Indien ja: wat vond diegene ervan?

Bij negatieve reactie: wat heb je toen gedaan? Waarom?

### Situatie 3

Wie heeft er een collega?

Wie heeft er wel eens samengewerkt met een collega?

Wie vindt het makkelijk om samen te werken met een collega?

Indien ja: waarom vind je het makkelijk?

Wie vindt het lastig om samen te werken met een collega?

Indien ja: waarom vind je het lastig?

Wie heeft er wel eens ruzie met een collega?

Indien ja: wat heb je toen gedaan? Waarom?

### Situatie 4
