

TRAINING

voor medewerkers in het
welzijn- en beleidsmakers veld.

‘Bottom Up Organiseren & Liefdevol Communiceren.’

Inhoud.

Hoe kun je het beste omgaan met veranderingsprocessen die een volledig hernieuwde communicatie vragen? Deze training biedt inzicht in werk gerelateerde situaties waarin helderheid gewenst is. Welke situatie dan ook. Helderheid krijgt vorm door begrip, kennis en inzicht in communicatieve processen. Van daaruit ontstaat keuzevrijheid om te doen wat nodig is. Deelname aan de training is altijd werk gerelateerd, maar draagt uiteraard bij aan een totale ontwikkeling en eigenheid van de deelnemer.

Wat kost dat dan?

1 'turbo boost' sessie van 4 uur (max. 12 mensen)	= € 500,- ex. Btw.
3 sessies van 3 uur (max. 12 mensen)	= € 1.125,- ex. Btw.
5 sessies van 3 uur (max. 12 mensen)	= € 1.875,- ex. Btw.

Het Waarom.

Als we op een andere manier met elkaar omgaan, zal er meer lukken. En ook nog sneller. De meeste mensen zijn dit volkomen met me eens, maar het uitvoeren is een stuk lastiger. Ik heb er mijn werk van gemaakt om mensen te leren hoe we een stap dichterbij de gewenste situatie komen.

We denken allemaal te weten *welke* manier de beste is. En daar gaat het mis. Wanneer is geluk het makkelijkst te grijpen? Wat moet je doen, en wat niet?

Ik werk vanuit de gedachte dat geen enkele manier de beste manier is. Ik geloof niet in '*de waarheid*'. Althans, niet in een waarheid die we vast kunnen pakken. Daarom is deze training een handreiking waarin de organisatie zelf haar missie, visie en doelstellingen kan blijven omarmen.

Wat ik *wèl* geloof is, dat alles kan. We kunnen de wereld een stuk minder complex en meer gezellig maken. Ik bied de theorie, de vaardigheden, een keuze om objectief of subjectief te kijken, en zicht op verschillende culturele velden waarin je je beweegt. De organisatie doet er mee wat ze wil. En wie weet wat er daarna gebeurt?

Bottom Up Organiseren & Liefdevol Communiceren.

Het één gaat niet zonder het ander. Wil je op een andere manier organiseren dan voorheen, dan zal je onherroepelijk geconfronteerd worden met communicatieve lijnen en processen die opeens mee veranderen. Op het moment dat hiërarchische lijnen bewegen, en systemen omgekeerd worden, blijft er een situatie over van waaruit nieuwe waarde moet ontstaan. Dit zijn we ons niet altijd bewust, en het verrast organisaties meer dan eens.

De oplossing vraagt om een zuiver en open contact. Want, hoe mooi bijvoorbeeld vraag gestuurd werken ook is, en hoe graag we ook handelen vanuit de blik van de burger – het vraagt van alle betrokkenen veel energie en bovendien een aantal nieuwe vaardigheden waarvan niemand in het begin wist hoe het er uiteindelijk uit zou moeten zien.



Bottom Up Organiseren (vanaf hier afgekort met BUO) laat door het woord dat ze is al zien dat de gelaagdheid tussen verschillende partijen niet helemaal verdwenen is. Dit is de grootste misvatting in het hele concept (!) Opeens lijken de lakens anders uitgedeeld. En sinds Prinsjesdag 2013 is *Participatie Maatschappij* in korte tijd verworden tot het nieuwe ethos. Geen wonder dat het soms chaos creëert bij gemeentekantoren en welzijnswerkers.

Maar... er is een tussenweg.

“Tussen volledig loslaten en mensen wijzen op hun afspraken, ligt een middenweg die niet onmogelijk is.”

BUO kan worden ingezet als een effectief middel om processen die anders maanden zouden duren, sneller te laten verlopen. De nieuwe werkelijkheid waarbij burgers zelf met aanvragen bij de gemeente binnen wandelen, waarbij bewoners assertiever en mondiger worden **levert een kans op**. Een kans, waarin alle partijen winst kunnen ervaren.

En dat is het moment waarop **Liefdevol Communiceren** om de hoek komt kijken. Een praktische en concrete werkwijze die zijn oorsprong kent in o.a. de oplossingsgerichte communicatie. Bij *'lief'* denken we als Nederlanders meestal direct aan situaties die we verbinden met glimlachende mensen, koddige baby's en geurende bloemen.

Maar Liefdevol Communiceren is in deze context alles behalve dat.



Een stevig 'Nee' kan liefdevoller zijn dan een medewerker die knikt en op alles Ja-en-Amen zegt omdat het 'nou eenmaal zo moet in 2014'. Zolang het antwoord integer is en oprecht, en er alles aan gedaan is om mogelijkheden te onderzoeken, dan is een 'Nee' helemaal oké. **Dan** ligt het overige gedeelte de ander en heeft de boodschapper zijn taak volbracht.

En dit blijkt voor veel mensen in de praktijk lastiger te zijn dan van tevoren gedacht wordt. Een reactie komt in de emotie terecht, en blijft haken bij het incident. Het wordt persoonlijk gemaakt, en dan nog distantie tonen is erg moeilijk. Op zo'n moment bij jezelf blijven (als professional) en de-escalerende gesprekstechnieken kennen is een handige verwelkoming.

Daarnaast kan het ook voorkomen dat een burger andere oplossingsmogelijkheden voor de vraagstelling herkent, dan die van de overheid. Oplossingen die net zo haalbaar zijn als de geïstitutionaliseerde. Hierdoor kunt U als medewerker in een spagaat terecht komen, met enerzijds begrip en aan de andere de beperkende overheidsreglementen.

Om blij en goed uw werk te kunnen doen in deze turbulente transitietijd begint het allemaal bij gelukkige medewerkers! Medewerkers die de maatschappelijke *mindshift* waarin we nu leven, ontspannen kunnen ervaren. Deze training is een schakeltje in dat mooie, bijzondere proces!

'Wat te doen als de communicatie niet loopt zoals u zou wensen? En hoe verhouden die twee fenomenen van communicatie en Bottom Up organiseren zich tot elkaar.'

Een training van 3 sessies over Liefdevol Communiceren.

In drie sessies van min. 2,5 uur onderzoeken we de werking van communicatie (verbaal, non verbaal en paralinguaal), interactie met jezelf en de ander. Bottom Up organiseren, en de mogelijkheid om objectief om subjectief naar werk gerelateerde situaties te kijken. Daarbij bespreken we verschillende strategieën om met lastige situaties om te gaan.

De situatie kun je niet altijd beïnvloeden, maar de manier waarop je het ongemakkelijke verwerkt wel. Iedereen doet dat op zijn eigen unieke manier. Zelfs op het werk.

De Vorm.

We spreken *een locatie* af. De groep bestaat uit *max. 12 mensen*: Om dieper op theoretische vraagstukken in te kunnen gaan, zijn gesprekken eenvoudiger te voeren met een niet te grote groep.

We gebruiken: Flip Over, Papier, pennen, stiften, post-its, telefoon/fototoestel, een heleboel boeken en mijn rugzak vol werkvormen.

Ik hou van *analoog werken*, dus veel digitale toevenarij zal er niet bij zijn. Juist in deze tijd, waarin digitale ontwikkelingen sneller gaan dan het licht, is het belangrijk om niet te vergeten dat het de mensen zijn die de knopjes bedienen. En dat we die mensen evenveel aandacht moeten blijven geven.

Sessies zijn altijd minimaal 3 uur (incl. in- en uitloop). Ik verbind verschillende werkvormen zodat nieuwe kennis en vaardigheden goed op zijn plek vallen. Ieder heeft zijn eigen leerstijl, en omdat ik niet geloof in het geplaveid advies-pad werken we vanuit dat wat er collectief voor handen is.

Wat aan bod komt:

- de basisstappen van communicatie. Zonder interpretatie of voorkeurstijl. Hoe werkt het in je hersenen, waar begint de ruis, welke invloed hebben non-verbale signalen?
- Het verschil tussen objectief en subjectief kijken. Het werkt het best als je dat ervaart. Hier gebruiken we theater werkvormen voor.
- Holistisch kijken naar de wereld.
- Een versimpelde niet-wetenschappelijke versie van de theorie van 'het veld'. Hier werken we o.a. met principes uit de Gestalt therapie, systeemdenken en de Creatiespiraal.
- Casuïstiek n.a.v. ingebrachte thema's.
- De functie van een Plan Canvas.
- Wat zijn de voordelen van 'vraag gestuurd werken'.
- Win-win-winsituaties creëren.

Waarom is deze prijs zo laag?

Simpel: Ik werk liever iets vaker voor minder geld, dan andersom. Het gelukkigst ben ik als ik mooie dagen beleef - en die heb ik vooral als ik met mensen werk.

Contact & Info over de trainer.



Annette Dölle [15-04-1976]

Met een achtergrond als leerkracht in het speciaal. onderwijs, twee theateropleidingen, en als ambulante hulpverlener (o.a. systemische gezinsproblematiek, justitieel jeugdrecht, loverboy slachtoffers en licht verstandelijk beperkte ex gedetineerden) gooide ik in 2012 het roer volledig om.

Ik initieerde en organiseerde een landelijk project: 'KeepitCleanDay'. Waar circa 120 gemeenten aan deelnamen. Dit deden we zonder organisatie en zonder financiële middelen. Mijn achtergrond in de communicatie en gedragsdynamiek waren welkome vaardigheden bij het realiseren van een project met een landelijk draagvlak. Ik zet mijn expertise nu middels trainingen en lezingen o.a. in bij welzijnsorganisaties en beleidsmakers die tegen transitie aanlopen in deze tijd.

Daarnaast schrijf ik een boek over project management ('Buiten de Lijntjes Kleuren') produceer en regisseer ik een documentaire over sociale innovatie in Bos en Lommer, Amsterdam. En geef ik een paar uur in de week Nederlands op een VMBO-kader school.

Annette Dölle

T: +31 6 26715406

E: annettedolle@gmail.com

W: www.annettedolle.com