

## VOORBEELD CASUS A

- Opdrachtgever : AMC - Amsterdams Medisch Centrum  
Trainingsvraag : Een nieuw op te zetten afdeling te integreren in een bestaande.  
Subdoelen : - de nieuwe medewerkers te screenen op zijn/haar kernkwaliteiten en deze individuen tot een team te vormen  
- de nieuwe afdeling vorm te geven t.a.v. werkafspraken / normen en het creëren van een gemeenschappelijke waarde  
- nieuwe medewerkers persoonlijk te trainen (wat heb ik in huis, wat kan ik inbrengen)  
Werkwijze : - samen met het management een traject opgezet met interne en externe contact- en trainingsmomenten, gericht op de individuele en groepsontwikkeling  
Duur traject : - 1,5 jaar

De onderstaande contactdag is er één uit het totale traject. We hebben diverse details en inhoudelijke verantwoording weggelaten dit om de privacy te waarborgen en het beknopt voor u te houden.

### Contactdag 1 - Introductie – Het Kader Scheppen - Oefen

#### 09.00 uur - Aankomst Congrescentrum Beekbergen

De gasten worden ontvangen met een kopje koffie/thee. Aansluitend bekendmaking teamindeling.

#### 09.30 uur - Start Eerste Meeting Thema's 'Waar staan we voor & klantvriendelijkheid'

Tijdens deze ochtendsessie staan de volgende thema's centraal:

- Introductie door het management
- Presentatie subgroepen 'Welke Normen en Waarden vinden we belangrijk binnen ons team?'
- Presentatie subgroepen 'Wat willen wij als team uitstralen aan de omgeving / klanten en waar staan we voor?'
- Gezamenlijke keuze van een teamslogan: (voorbeeld 'Bewust, Betrokken en Betrouwbaar')
- Workshop klantgericht en klantvriendelijkheid (rollenspel)
- Afsluiting door het management – koppeling maken naar het kwaliteitssysteem

Toelichting: 'normen en waarden'

De sub-teams hebben vooraf intern middels diverse werkvormen hun eigen 'normen en waarden' geformuleerd. Doormiddel van korte sub-team presentaties en discussie is het de bedoeling dat men tot één gezamenlijk profiel komt. Op deze wijze heeft het team haar eigen normen en waarden vastgesteld. Het is door het team zelf samengesteld en zal hierdoor ook beter worden gedragen.



#### 12.00 uur - Gemeenschappelijke 'doe het zelf' Lunch

De groep dient zelf voor elkaar de lunch gereed te maken, eXito verzorgt alle benodigdheden, bestaande uit:

*Soep van de Dag*

\*\*

*Diverse broodsoorten en bolletjes*

\*\*

*Eieren en Spek*

\*\*

*Sla, tomaat en komkommer*

\*\*

*Kaas en Vleeswaren*

\*\*

*Diverse Zoetwaar*

\*\*

*Fruit*

\*\*

*Jus d'orange*

*Melk en Karnemelk*

*Koffie en Thee*



#### • Introductie Foto- Opdracht

Iedereen heeft, vooraf thuis, drie foto's van de volgende thema's gemaakt; de leefomgeving, hobby en het favoriete eten. Men ontvangt drie willekeurige foto's van een ander persoon. Opdracht; koppel de foto aan de juiste persoon. Bij de volgende contactdag zullen we de foto opdracht afsluiten. Echter zijn er enkele spelregels aan deze Foto – Opdracht verbonden.

**13.00 uur - GPS Praktijk Oriëntatie tocht – gericht op communicatie en klantgerichtheid**

eXito heeft een GPS tocht ontwikkeld. Binnen de tocht worden de teams geconfronteerd met specifieke kennisvragen en met praktijksituaties. Door deze goed te beantwoorden of binnen je team tot een goede benadering te komen, kan men de tocht steeds verder volbrengen.

De communicatie/samenwerking binnen de teams onderling en de diverse rol van de teamleider en het management zal eveneens in deze tocht worden verwerkt.

De tocht zal worden gelopen middels een GPS en men loopt van punt A naar punt B enz. Om het volgende punt te verkrijgen dient men bijvoorbeeld de navolgende situaties op te lossen;

- *belopdracht – men dient een praktijk telefoonsituatie af te handelen*
- *via een casus, een ander team te benaderen voor advies cq oplossing*
- *praktijkkennis zal men moeten inzetten*
- *de teams dienen de teamleider te benaderen voor advies bij diverse casussen*
- *middels casussen zal men voor de meest goede oplossing moet en kiezen*

Al deze acties zullen de teams verder in de tocht doen komen. eXito heeft voor deze opdracht gekozen zodat men in een toegankelijke overzichtelijke setting voor het eerst gaat samenwerken. Naast de samenwerking komen er voldoende praktijksituaties voor waarover men na dient te denken. Tevens dient men gezamenlijk een standpunt in te nemen en adequaat oplossingen te vinden. Men kan zijn/haar ingevulde profielsets toetsen (vooraf intern middels diverse bijeenkomsten zijn/haar kernkwaliteiten laten invullen en opstellen van de POP's). Men zal bewust worden van zijn of haar kernkwaliteiten of die van andere.

*Voorbeelden zijn;*  
*Ben ik assertief?*  
*Kan ik goed luisteren?*  
*Neem ik altijd de leiding?*  
*Kan ik goed rekening met andere houden?*



**15.30 uur - Teambuildingsblok**

Binnen dit blok gaan we samenwerkingsopdrachten met elkaar volbrengen om te oefenen elkaars gedrag en deze te leren observeren. Dit aan de hand van de ingevulde punten vanuit de persoonlijke profielschets.

Onder leiding van een ANDERS instructeurs gaat men de volgende activiteiten doorlopen:

• **Spinnenweb**

Er is een web opgehangen bestaande uit diverse vakken. Men krijgt de opdracht om door de vakken van de een naar de andere zijde te gaan. Hierbij mag het web niet worden aangeraakt. De lage vakken geven geen probleem, maar hoe worden de hogere vakken genomen?

**Variatie I** Na de eerste try-out, krijgt men enkele minuten voorbereidingstijd om de taken te verdelen alvorens te starten.

**Variatie II** Er mag alleen non-verbaal gecommuniceerd worden.



• **Mega Tangram**

Dit oorspronkelijke Chinese spel heeft een hoog samenwerkingsgehalte. Men gaat met grote geometrische puzzelstukken diverse afbeeldingen proberen na te bouwen.

**Variatie I** Eén teamlid zal van de groep worden afgezonderd. Deze geeft mondeling instructie over hoe de afbeelding moet worden neergelegd. Zal de rest van het team hierin slagen?



• **Klimmen op de klimmuur**

Op een acht meter hoge toren, voorzien van diverse klimroutes, kan men gezekeerd deze sport beoefenen. Men maakt kennis met de beginselen van de klimtechniek.

**Variatie I** Eén teamlid zekert en geeft instructie. Een geblinddoekt medeteamlid trotseert de klimwand. Echter, vraagt dit om een duidelijke en goede instructie, zodat de geblinddoekte klimmer zijn route kan vervolgen.



• **Special Task met 4 WD Jeep**

Deze 'Camel Trophy' opdracht luidt: verplaats de Jeep, door menselijke kracht, over houten palen naar de finishstreep. De banden mogen het aardoppervlak hierbij niet raken. Een goede precisie en communicatie laten deze opdracht dan ook slagen.

**Variatie I** Er zal een teamleider worden aangesteld, om dit proces te coördineren.

**Variatie II** Er mag alleen non-verbaal gecommuniceerd worden.



*Afhankelijk van het team en de vorderingen per onderdeel beoordelen de instructeurs welke onderdelen er binnen de beschikbare tijd worden gedaan en welke variaties er aan bod zullen komen.*

**16.30 uur - Einde opdrachten en aansluitend Evaluatie**

Men gaat binnen het team voor de 'rechter buur-(man/vrouw)' nogmaals een profielschets invullen. Gezamenlijk zal deze worden besproken. In de praktijk heeft men elkaar kunnen observeren en kan men elkaar aanspreken en bevragen op 'gedrag'.

Het is belangrijk binnen een team om openheid te hebben en elkaar op juiste wijze feedback te kunnen geven. ANDERS geeft instructie over de wijze van feedback geven.

De confrontatie aangaan en nadenken over je eigen handelen is het uitgangspunt. Bijvoorbeeld: 'Waarom heb ik in deze situatie niet goed geluisterd naar andere?'

• **Introductie Oefenopdrachten voor thuis/werk**

Men krijgt opdrachten mee voor thuis/werksituatie en zodoende kan men oefenen met zijn/haar gedrag.

Vanuit de profielschets gaat men oefenen om zaken waarbinnen men zichzelf hoog scoort eens minder prominent aan de orde te laten zijn. Anderzijds gaat men zaken waarbinnen men zichzelf laag heeft scoort eens vaker toepassen.

*Voorbeeld: Iemand is heel assertief; als je nu eens een stapje terug doet, wat heeft dat tot gevolg voor andere en voor de situatie? Als men bewust is van dit handelen kan men soms zijn/haar kernkwaliteit inzetten om bijvoorbeeld situaties vlot te trekken en bij andere situaties eens bewust af te wachten. Om bijvoorbeeld een ander een kans te geven. Men leert ontdekken dat het niet altijd per definitie goed is om 'haantje de voorste' te zijn.*

*Wij hopen dat men inzicht krijgt in zijn of haar handelen en dat niet iedere situatie hetzelfde kan worden benaderd. Je kunt je bijvoorbeeld niet altijd verschuilen achter het zinnetje; 'zo ben ik nu eenmaal', maar iedere situatie is anders en afhankelijk van de mensen waarmee je werkt.*

**17.30 uur - Winter Stampotten Buffet**

In de offerte zijn we uitgedaan van 3 consumpties (binnenlands assortiment) en het Winter Stampotten Buffet bestaande uit:

*Goed gevulde Erwtensoeep*  
\*\*

*Stampot Boerenkool*  
*Stampot Zuurkool*  
*Hutspot*  
\*\*

*Rookworst & Speklappen*  
\*\*

*Rundvlees Jus*  
\*\*

*Zilveruitjes & Piccalilly*

**19.00 uur - Einde programma en vertrek van de gasten**