



Modereren

Tips & Tricks



Inhoud

1. Groepen.....	3
1.1 Wat is een groep?.....	3
1.2 Functie van een groep	3
1.3 Doel van een groepsgesprek	4
2. Fases van het groepsgesprek	5
2.1 Voorbereiden.....	5
2.2 Het eerste contact: kennismaking.....	5
2.3 Een veilig klimaat tijdens het gesprek	5
2.4 Afronden van een intercollegiaal overleg	5
3. Gespreksklimaat	6
3.1 Luisteren – how to.....	6
3.2 Een veilig gespreksklimaat	8
4. Deelnemers	9
Bronnen	11

1. Groepen – verheldering van het begrip

Als moderator bent je de gespreksleider van een groep. Dit vraagt om een aantal specifieke vaardigheden. Een mens is van nature een kuddedier en functioneert het beste in relatie tot andere mensen en in verschillende groepen. Elke groep bestaat uit individuen. Is het dan nodig om speciaal aandacht te besteden aan processen tussen al die individuen? Wat maakt groepsprocessen anders dan ieder ander contact tussen twee mensen bijvoorbeeld? In dit hoofdstuk staan we stil bij de specifieke kenmerken van een groep.

1.1 Wat is een groep?

Een groep is meer dan een simpele optelling van de mensen die er deel van uitmaken. In groepen komen veel verschijnselen voor die niet te verklaren zijn uit het afzonderlijke gedrag van de leden. Het psychosociale functioneren van een groep is anders dan dat van een verzameling individuen. Dit betekent niet dat de individuele inbreng van de groepsleden er niet toe doet. Integendeel, het functioneren van de afzonderlijke personen speelt in elk groepsproces een belangrijke rol. Een groep is een aantal individuen die met elkaar verbonden zijn door een gezamenlijke ervaring, probleem of een gezamenlijke taak; een groep heeft ook een gezamenlijke leider. Zonder deze twee kenmerken is een groep geen groep, maar slechts een willekeurig aantal mensen bij elkaar. De toevallige rij wachtenden voor de kassa is geen groep, zij hebben immers geen onderling contact.

Kenmerken van een groep zijn:

Relaties

In elke groep gaan mensen een relatie met elkaar aan. Soms alleen gedurende het contact, soms kennen mensen elkaar van te voren of gaan een relatie aan door samen mee te doen aan de groep.

Rollen

Een ander kenmerk van een groep is het ontstaan van rollen binnen de groep. Er zijn groepsleden die al snel een leidende rol op zich nemen, zij nemen vaak het initiatief in de groep. Anderen nemen een meer zorgzame rol op zich of komen met veel ideeën.

Doelen

Groepen komen met een bepaald doel bij elkaar. Soms alleen gezelligheid maar vaak is er een functioneel doel. Voor lotgenotencontact is het doel uitwisseling van ervaringen en elkaar tot steun zijn.

1.2 Functie van een groep

Groepen bieden een plek voor ontmoeting en samenwerking. Ze kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van hun leden, door het uitwisselen van kennis, ervaring en tips. Groepen kunnen ook een aantal negatieve punten bevatten waardoor mensen soms huiverig zijn om mee te doen aan een groepsgesprek.

Negatieve kenmerken van een groep:



- Er ontstaat een ruzieachtige toon tussen de deelnemers onderling of richting gespreksleider
- De groep kent subgroepjes
- Er ontstaan geen onderlinge relaties, zelfs niet voor de periode van het gesprek
- Het groepsgesprek bevat alleen monologen van iedere deelnemer
- Er ontstaat storend gedrag dat besmettelijk lijkt, zoals onderling fluisteren, telefoon bekijken, etc.

Jij hebt als gespreksleider een belangrijk taak om deze negatieve kenmerken te beïnvloeden naar een positieve sfeer. Overigens lukt dit niet altijd. Je succes hangt immers ook af van de medewerking van de groepsleden.

1.3 Doel van een groepsgesprek

Een groep vindt zijn bestaansreden in een doel. Elke groep heeft een doel. Een groepsgesprek kan verschillende doelstellingen hebben. Het is belangrijk om dit van te voren goed vast te stellen. Er kan grof een onderscheid gemaakt worden tussen 2 doelen:

1. Informatie vergaren
2. **Uitwisseling van ervaringen en kennis = intercollegiaal overleg**

Intercollegiaal overleg: een regelmatig overleg op een vast tijdstip met een vaste groep collega's. Hierbij wordt gepraat over thema's die gezamenlijk zijn uitgekozen met als doel leren van elkaar. Samen wissel je kennis, ervaring en tips uit. Ook bespreek je nieuwe ontwikkelingen en bekijkt met elkaar wat je daarmee kunt in de praktijk. Intercollegiaal overleg is een goede manier om jezelf verder te ontwikkelen in je vak. Je leert van jezelf, van situaties en van elkaar. Het is dan ook een vorm van deskundigheidsbevordering en een middel om te werken aan de kwaliteit van je werk.



2. Fases van het groepsgesprek

2.1 Voorbereiden

Een goed begin is het halve werk, ook in het modereren van groepsgesprekken. Wat is het thema van het intercollegiaal overleg? Zorg ervoor dat het thema duidelijk is voor de deelnemers. Bereid je voor op lastige situaties. Wat doe je als niemand het woord neemt? Of wat doe je als iemand steeds opnieuw het gesprek overneemt? (zie punt 4 Deelnemers).

Tip: Gebruik de 9 vragen van de vragenlijst die bij de peer review hoort als leidraad van het gesprek. Val hierop terug als het gesprek dreigt stil te vallen.

Let op de groepsgrootte: volgens de theorie is 12 deelnemers het maximum aantal voor vertrouwelijke groepsgesprekken. Besef dat de grootte van je groep effect heeft op het gesprek. Hoe meer mensen, hoe minder individuele gesprekstijd. Als het aantal deelnemers beperkt is, zullen de zwijgers meer kansen krijgen en nemen om iets te zeggen.

2.2 Het eerste contact: kennismaking

De kennismaking is belangrijk voor de sfeer van het verdere overleg. Zorg ervoor dat je zelf ook de deelnemers hartelijk begroet zodat zij zich bij jou welkom voelen. Het creëren van een veilig klimaat start hier (zie punt 3 Gespreksklimaat).

2.3 Een veilig klimaat tijdens het gesprek

De psychologische veiligheid is de sfeer die ontstaat wanneer elke deelnemer zich gezien en gehoord voelt, zodat zij zich vrij voelen om zich te uiten (zie punt 3 Gespreksklimaat).

2.4 Afronden van een intercollegiaal overleg

Zorg ervoor dat je binnen de beschikbare tijd blijft. Zeg 10 minuten voor het einde dat het bijna tijd is en dat je moet afronden. Zo krijgt iedereen de gelegenheid om nog een laatste opmerking te maken.

Aan het einde van het gesprek vat je de hoofdpunten samen. Tot slot sluit je af met een evaluatieve vraag of de bijeenkomst aan de verwachtingen heeft voldaan. Door te evalueren krijg je zicht op wat goed gegaan is en wat beter kan.

Je kan eventueel volgende vragen stellen bij het einde van het overleg:

- *Wat betekent het besprokene voor ieder van ons?* (deskundigheidsbevordering)
- *Wat hebben we ervan geleerd?* (deskundigheidsbevordering)
- *Heeft ieder kunnen zeggen wat hij wou zeggen?* (beoordeling overleg)

3. Gespreksklimaat

Bij het begeleiden van een groepsgesprek is luisteren het sleutelwoord. Let op lichaamstaal, reacties en signalen. Luisteren is één van de belangrijkste activiteiten als moderator. Maar hoe doe je dat nu?

3.1 Luisteren – how to

Luisteren gaat niet zomaar vanzelf. Hieronder een aantal concrete vaardigheden die hierbij kunnen helpen:

Aandacht geven aan elke deelnemer

- Besteed bewust aandacht aan “stillere” deelnemers
- Stimuleer de ander om zich te uiten:
 - o Kijk iemand aan en glimlach als bemoediging
 - o Geef expliciet het woord: “*Ria wat zijn jouw ervaringen op dit vlak?*”
- Luister actief en geconcentreerd naar wat gezegd wordt

Samenvatten

- Vat regelmatig samen, om te kijken of begrepen werd wat werd gezegd. Daarnaast vat je samen om de deelnemers weer naar het thema van het overleg te brengen. Bijvoorbeeld: “*Jan heeft ons net iets verteld over zijn ervaring met behandeling x bij die symptomen, Ria had heel andere ervaringen bij het toepassen van die behandeling. Kan ik stellen dat ... niet gemakkelijk te behandelen valt?*”

Hoe samenvatten?

Een goede samenvatting stimuleert de ander om verder te spreken en dieper op de zaken in te gaan. Ze voldoet aan 4 voorwaarden:

1. Kernachtig en in eigen woorden (niet nazeggen wat de andere deelnemer zei)
2. Objectief (niet beoordelend of waarderend)
3. Uitnodigend klinken → stel je eigen samenvatting in vraag via “*Vat ik dat goed samen zo?*” of “*Begrijp ik je goed als ik stel dat ...?*”
4. Op het gepaste moment: als de spreker klaar is, kan je samenvatten.

(Door)vragen

- Stel open vragen. Open vragen beginnen altijd met één van de volgende woorden: wat – wie – waar – hoe – wanneer – welke - waardoor. Vermijd de waarom-vraag omdat dit lijkt alsof je om verantwoording vraagt. Bijvoorbeeld: “*Hoe kijk je tegen vraaggerichte zorg aan?*” OF “*Welk verbeterpunt zou jij inbrengen?*”
- Vermijd gesloten vragen. Dit zijn vragen waarop het antwoord ja of nee is, en geven geen ruimte voor een antwoord.
- Doorvragen is een krachtig middel om het intercollegiaal overleg gaande te houden. Je sluit met jouw vraag aan op het voorgaande antwoord van een groepslid. Bijvoorbeeld: “*Je zei dat je vraaggericht werken wel ziet zitten. Kan je uitleggen wat daarvoor je stimulans is?*”.

Enkele vragen die gesteld kunnen worden om het gesprek te modereren:

Vragen om informatie

"Wie van u kan hierover meer informatie geven?"

"Kan u dat punt even toelichten?"

Vragen om een mening

"Bent u het daarmee eens?"

"Wordt dit standpunt algemeen aanvaard?"

"Heeft iemand hier bezwaar tegen?"

Vragen om samen te vatten

"Kan u dat even samenvatten?"

Vragen als zelfcontrole

"Begrijp ik u goed, u zegt ...?"

"Als ik even mag samenvatten, vindt u..."

Vragen ter verduidelijking

"Kan u dat nog wat preciezer formuleren?"

"Ik hoor enkel pro. Zijn er geen contra?"

Vragen terugspelen aan de groep

"Wie herkent dit?"

"Hoe doen jullie dit?"

Vragen bij afdwalingen

"Kan je verduidelijken hoe jouw tussenkomst aansluit bij ...?"

"Kunnen we even teruggaan naar het argument van ...?"

Vragen bij onlogische redeneringen

"Zitten we hier niet met 2 onvergelijkbare zaken?"

"Mengt u nu niet oorzaak en gevolg?"

Tip: Onthoud LSD - Luisteren, Samenvatten en Doorvragen



3.2 Een veilig gespreksklimaat

Voor een goed intercollegiaal overleg is een veilig gespreksklimaat nodig. Hieronder een aantal tips om dit veilige gespreksklimaat te bekomen.



Doel en verwachtingen duidelijk maken

Aan het begin van het intercollegiaal overleg geef je aan wat het thema en doel van de discussie vormt, alsook wanneer de eindtijd van het overleg voorzien is.

Tussenkomen in de hand houden

Uiteraard is het de bedoeling dat elk groepslid zijn ervaringen en kennis kan delen. Hiervoor is het belangrijk dat tussenkomen niet te lang zijn en vooral ook to the point. Hier enkele voorbeelden van hoe je bepaalde tussenkomen kan aanpakken:

- **Te lange redevoeringen**
Rem veelpratere vriendelijk af door op een bepaald moment samen te vatten en de bedoeling proberen te verduidelijken.
 - o Kap hun tussenkomen niet brutaal af
- **Afdwalingen**
Kanaliseer afdwalingen via vragen als *“Kan u misschien verduidelijken hoe uw interventie aansluit bij...?”*. Zo nodig moet je hen toch voorzichtig onderbreken.
 - o Het heeft weinig zin om op de inhoud te reageren, zo dwaalt het gesprek nog verder af van het thema.
- **Stokpaardjes**
Stel verruimende vragen als *“Is dat niet een herhaling van wat u al zei?”* of *“Is de zaak wellicht niet complexer?”*
- **Onderbrekingen**
Je kan niet toestaan dat een deelnemer een ander onderbreekt. Hou de beurtwisseling strikt in de hand en wijs eventueel expliciet een beurt toe *“Ik denk dat Mr. X nog niet uitgesproken is.”* of *“Hou even vast wat je wil zeggen en laat Y nog even uitpraten.”*



Het succes van de gespreksleider is vanzelfsprekend ook afhankelijk van de medewerking van de deelnemers.

4. Deelnemers

Deelnemers kunnen verschillende reactiepatronen hebben. De vraag is hoe je omgaat met 'lastige' reactiepatronen. Hieronder enkele typeringen als hulp om lastige vormen van reacties aan te pakken.

- De vechtersbaas
 - o Gaat graag in de aanval
 - o Wil eigen mening doordrijven
 - Blijf rustig en ga niet direct in de tegenaanval.
 - Voorkom dat hij het grootste woord voert door anderen aan de beurt te laten komen.
 - Probeer zijn tussenkomst positief om te buigen.
- De betweter
 - o Weet altijd alles beter
 - o Wil graag het laatste woord
 - Laat je niet verleiden tot een zinloze discussie en speel de bal terug naar de groep bv. *"Wat vinden jullie hiervan?"*
- De prater
 - o Houdt lange monologen
 - o Hoort zichzelf graag praten
 - o Hanteert een omslachtige stijl
 - Wijs op de tijd en rem vriendelijk af.
 - Toon waardering voor de tussenkomst maar vraag tijdig waar de spreker naartoe wil of probeer dat zelf te duiden bv. *"Dus als ik het goed begrijp bedoelt u ..."*.
- De negatieveling
 - o Breekt voortdurend af
 - o Maakt venijnige opmerkingen
 - o Uit continu bezwaren
 - Speel in op zijn kennis en ervaring.
 - Probeer zijn inbreng in positieve richting om te buigen.
- De onverschillige
 - o Zit er passief bij
 - o Laat af en toe merken dat het overleg hem koud laat (vooral non-verbaal)
 - Zeg dat je zijn mening op prijs stelt.
 - Laat hem voorbeelden aanbrengen uit de eigen praktijk.
- De snob
 - o Zet de puntjes op de i
 - o Wijst anderen graag terecht

→ Verzoek om het kort te houden.

→ Vat in eenvoudige woorden zijn tussenkomst samen.

- De zwijger

- Zegt niets tijdens de discussie
- Maakt geen aanstalten om tussen te komen in het overleg

→ Kijk hem uitnodigend en glimlachend aan, zodat hij zich aangemoedigd voelt.

→ Vraag uitdrukkelijk een tussenkomst via vragen als *“Heb jij hier ervaring mee?”* of *“Deel jij deze mening?”*.

- De clown

- Trekt alles graag in het belachelijke
- Maakt voortdurend grapjes

→ Vraag hem om positieve voorstellen.

→ Lach mee als de tussenkomst de sfeer ten goede komt.



Bronnen

www.helder-advies.nl

Artikel *De acht basisregels voor het leiden van een groepsgesprek*

www.sting.nl

Artikel *Koppen bij elkaar!*

Van Coillie, J. (2010). *Cursus gespreksvoering*