

Draaiboek

Module 4

Opleiding Digihielper op de werkvloer

in zorg- en welzijnsorganisaties



Inhoud

Module 4 - Weerbaar aan de slag	73
Check-in en follow up	73
Check-in met veiligheid	73
Omgaan met weerstand	74
Digihelpers aansteken	79
Plan van aanpak voor jouw organisatie	83
Digitip voor digihelpers	85
Vragen?	86
Check out	86
Opdrachten ter verwerking van module 4	87

Module 4 – Weerbaar aan de slag

Aan de hand van powerpointpresentatie ‘Module 4 – Weerbaar aan de slag’

Check-in en follow up

Slide 2 – 3 (5 min)

Overloop het programma van module 4

- Check-in met veiligheid
- Omgaan met weerstand
- Digihelpers aansteken
- Plan van aanpak voor jouw organisatie

Check-in met veiligheid

Slide 4 (10 min)

Veiligheid installeren met een check-in

Methodiek 1: Oppoppen als popcorn

Tijdsduur	10 minuten
Doel	• Creëren van een veilige leeromgeving waarin iedereen zich gehoord voelt • Bewustwording van wat veiligheid en vertrouwen betekent voor de groep
Benodigheden	/
Uitleg voor deelnemers	Wanneer heb jij eens weerstand gevoeld bij iets dat men jou wou aanleren? Waarover ging je weerstand? Denk even na over deze vragen en we gaan popcorn-gewijs antwoorden. Dit wil zeggen dat we niet het rijtje afgaan. Wie iets wil zeggen, neemt het woord. <i>Pop when you're hot, don't wait too long or you'll burn.</i> Zoals popcorn dus. We reageren niet op elkaar, het is geen gesprek, er wordt geen oordeel geveld. Neem de tijd die je nodig hebt. Als iedereen heeft gedeeld, vatten we samen wat er gezegd is: thema's, gevoelens, behoeften. Daarna kijken we of iemand nog wil verduidelijken of een vraag heeft. <i>Extra info voor deelnemers</i> De reden waarom we vragen hoe je je voelt is om gevoel op te roepen. Dit is het gevoel dat digistarters voelen als ze merken dat er meer digitaal van hen

verwacht wordt dan dat ze eigenlijk kunnen bieden.

Wij zijn mensen die best wat digitale vaardigheden hebben. En zelfs wij kunnen op een bepaald moment weerstand voelen. Dit delen met een digistarter kan een gevoel van veiligheid brengen door te zeggen dat jij ook niet alles weet, dat je ook weleens weerstand ervaart. Maar dat je je best zal doen om samen met hen op pad te gaan en hiermee aan de slag te gaan.

Nu is het jullie beurt. Wie wil beginnen? Onthoud: popcorn-stijl, kort en krachtig en geen reacties op elkaar.

Omgaan met weerstand

Slide 5 (5 min)

Weerstand kent veel gezichten en motieven

Info voor de begeleiders

Overlopen van de verschillende soorten weerstand met de deelnemers. Het is niet nodig om dit in diepte uit te spitten, aangezien de deelnemers dit tijdens de voorbereidende opdrachten reeds gezien hebben.

Info voor de deelnemers

1. Verlies van controle

Wanneer mensen het gevoel hebben dat ze de controle verliezen over hun werk of werkomgeving, kan dit leiden tot weerstand tegen verandering. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer medewerkers gewend zijn aan een bepaalde werkwijze en plotseling geconfronteerd worden met nieuwe procedures of systemen die ze niet volledig begrijpen.

Bv. Werken in de cloud i.p.v. op de server. Dit is in principe vrij gelijkend maar toch kan dit weerstand met zich meebrengen.

2. Te veel onzekerheid

Mensen houden vaak van routine en voorspelbaarheid in hun werk. Wanneer veranderingen worden geïntroduceerd, kan dit onzekerheid veroorzaken over hoe hun taken zullen veranderen. Dit kan leiden tot weerstand.

Bv. Een switch naar een nieuwe softwaretool of de integratie van AI voor bepaalde taken kan vragen oproepen over hoe dit hun dagelijkse taken zal beïnvloeden.

3. Verrassing!

Plotselinge veranderingen kunnen als een schok komen en mensen hebben tijd nodig om zich aan te passen. Het is essentieel om medewerkers voor te bereiden op veranderingen om hun acceptatie ervan te vergemakkelijken.

Bv. Het aankondigen van een herstructurering zonder enige vorm van raadpleging kan leiden tot weerstand. Betrek je medewerkers dus in de aanloop naar een verandering en luister naar hun

bezorgdheden.

4. Overweldigend

Een te grote verandering in één keer kan overweldigend zijn voor medewerkers. Het is belangrijk om veranderingen geleidelijk te introduceren en te benadrukken wat hetzelfde blijft om de overgang voor medewerkers te vergemakkelijken. Behoud daarom bij de implementatie van een nieuw beleid bijvoorbeeld ook aspecten van het oude beleid om continuïteit te waarborgen.

5. Bedreiging

Verandering is per definitie een afscheid van het verleden. Mensen die geassocieerd worden met de vorige manier van werken kunnen zich bedreigd voelen door verandering. Vooral als ze het gevoel hebben dat hun bijdrage niet wordt erkend.

Het is belangrijk om hun betrokkenheid te waarborgen en hen te laten zien hoe ze een waardevolle rol kunnen blijven spelen in het nieuwe proces.

6. Bezorgdheid over competentie

“Kan ik het wel?”. Verandering stuit op weerstand als mensen zich er onzeker door voelen. Het dwingt hen uit hun comfortzone te stappen, wat ongemak kan veroorzaken. Training en ondersteuning zijn essentieel om het vertrouwen van medewerkers te vergroten en weerstand te verminderen.

7. Meer werk

Verandering brengt vaak extra werk met zich mee, zoals het aanleren van nieuwe vaardigheden of het aanpassen van processen. Het is belangrijk om dit te erkennen en medewerkers te ondersteunen door middel van training en andere middelen om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen.

8. Impactvrees

Veranderingen hebben vaak bredere implicaties buiten de direct betrokkenen. Het is belangrijk om de communicatie open te houden en de impact van veranderingen op alle belanghebbenden te begrijpen en te adresseren.

9. Eerdere negatieve ervaringen, herhaling van eerdere negatieve ervaringen

Als eerdere veranderingen in de organisatie niet succesvol waren of als mensen hiermee slechte ervaringen hebben gehad, kunnen ze terughoudend zijn om nieuwe veranderingen te omarmen. Trek dus lessen uit het verleden en wees transparant over hoe het deze keer anders zal zijn.

10. Soms is de dreiging reëel

Sommige veranderingen brengen echte risico's met zich mee, zoals ontslagen of inhoudelijke onzekerheid. Het is essentieel om eerlijk te zijn over de mogelijke gevolgen van veranderingen en om ondersteuning te bieden aan getroffen medewerkers.

Vragen voor deelnemers

- Wat viel jullie op bij de verschillende soorten weerstanden?
- Welke weerstanden herken je bij je collega's?
- Kan je een voorbeeld geven op welke manier deze weerstand kan voorkomen?

Terughoudendheid bij verandering is vaak erg begrijpelijk. Maar deze weerstand staat vernieuwing en het delen van kennis in jouw organisatie wel in de weg. Want hoe motiveer je medewerkers om open te staan voor nieuwe kennis en actief deel te nemen aan het delen van kennis als zij alles liever bij het oude houden?

Gelukkig zijn er verschillende mogelijkheden om de weerstand tegen verandering te verminderen in jouw bedrijf. Één daarvan is het proactief werken aan een cultuur die kennisdeling stimuleert.

Slide 6 (5 min)

Hoe omgaan met weerstand?

Info voor deelnemers

Om met weerstand om te gaan kun je verschillende dingen doen. Het gaat hier niet over 'overwinnen' maar omgaan en het erkennen van de weerstand.

1. Weerstand erkennen

Als je iemand erkenning wil geven, is het belangrijk om eerst te begrijpen waar de weerstand vandaan komt. Wanneer iemand zich verzet tegen een verandering die jij voorstelt, is het belangrijk dat jij het gevoel in de eerste plaats erkent. Zo voelt die persoon dat je zijn of haar gevoel niet veroordeelt. Soms is het erkennen van dat gevoel al voldoende om de weerstand te doen afnemen. In dat geval heb je de weerstand niet 'overwonnen', maar heb je ruimte gecreëerd zodat de ander er zelf mee aan de slag kan.

2. Na erkenning: meebewegen

Na het erkennen van iemands weerstand, is een eerste mogelijke stap dat je meebeweegt. Je erkent het verlies, de onzekerheid of de nadelen die de verandering voor de ander met zich meebrengt, en je probeert de persoon de meerwaarde van de verandering te laten zien. Rekening houdend met de oorzaak van de weerstand. In dat geval heb je de weerstand niet overwonnen, maar heb je een nieuw evenwicht gecreëerd.

3. Bij weerstand: volharden

Een volgende stap kan zijn dat je volhardt. Je erkent het gevoel van de ander, maar je laat hen geen keuze. Dat klinkt misschien vreemd als manier om met weerstand om te gaan, maar het kan wel werken. Door iemand toch bloot te stellen aan de verandering, kan die tot het inzicht komen dat het eigenlijk wel meevalt. Dan heb je de weerstand niet overwonnen, maar heb je de ander geconfronteerd met een nieuwe realiteit.

Er is geen garantie dat volharden werkt. Soms versterkt het juist de weerstand. Je kiest ervoor om door te zetten omdat je denkt dat niet veranderen meer kost dan de impact op de ander. Dan accepteer je dat die persoon misschien alleen meegaat uit verplichting. Je hebt de

weerstand niet weggenomen, maar wel aanvaard als een gevolg van jouw keuze.

4. In weerstand berusten

Tot slot zijn er situaties waar het gewoon niet aan jou is om iets aan de weerstand van de ander te veranderen. Jouw leiderschap weegt niet op tegen de bezwaren, belangen of emoties van de ander. De persoon gaat niet mee in jouw verhaal. Wat dan rest, is de aanvaarding dat de verandering er niet komt. Dan heb je de weerstand niet overwonnen, maar heb je berusting gevonden in de onveranderbaarheid van de situatie.

Dus?

Weerstand is niet iets dat je overwint. Het is iets dat je altijd erkent. Vanuit die erkenning kun je kiezen om mee te bewegen, te volharden of te berusten.

Meer informatie voor de begeleider

Als je op zoek bent naar meer informatie over het omgaan met weerstand, kunnen deze bronnen interessant zijn.

- Boek Annemarie Mars: “Hoe krijg je ze mee?”
- [Kun je weerstand overwinnen? | Annemarie Mars](#)

Slide 7 (20 min)

Oefenen in 4 stappen

Methodiek: Omgaan met weerstand

Tijdsduur	20 minuten
Doel	• Digihelpers oefenen in het herkennen en reageren op weerstand
Vorbereiding door de begeleider	• Je zet in de ruimte vier stoelen in een halve cirkel. Op elke stoel ligt een kaartje (erkennen, meebewegen, volharden en teruggeven) • Je kan eventueel de casussen afdrukken.
Benodigdheden	• Document ‘Casussen- Omgaan met weerstand’, eventueel afgedrukt (je vindt dit document op de website bij de downloadbare materialen bij module 4). • Afdrukte kaartjes met daarop: erkennen, meebewegen, volharden en teruggeven
Uitleg voor deelnemers	We gaan samen oefenen in het herkennen en reageren op weerstand. Voor jullie staan vier stoelen in een halve cirkel. Op elke stoel ligt een kaartje met een mogelijke interventiestijl: • Erkennen • Meebewegen • Volharden • Teruggeven Deze staan voor hoe je kan reageren op weerstand. Stap 1 Er wordt een casus voorgelezen (zie bijlage 7). Luister goed en denk na over welke stoel volgens jou het meest passend is. Waarom denk je deze? Stap 2 Één iemand mag zich inleven in de casus als ontvanger en op de gekozen stoel gaan zitten. Stap 3 De rest van de groep mag nu reageren met ideeën. Wat zou jij zeggen of doen op dit moment? Reageer één voor één. Mogelijke bijvragen om te stellen: • Wat gebeurt er als je dit zegt? • Wat zou het effect kunnen zijn? • Zou een andere stoel misschien beter werken? Herhaal dit proces met één of meerdere van de andere casussen, afhankelijk van de beschikbare tijd.

Digihelpers aansteken

Slide 8 (10 min)

Digihelpers zoeken

Info voor deelnemers

We hebben al veel gezien in deze vier modules. Veel om te onthouden, veel om mee te nemen in je dagelijkse werking. Maar het is natuurlijk altijd fijner om een partner of misschien zelfs meerdere partners in crime te hebben. Denk aan de collega die geduldig is, die helpt als de beamer tijdens een teamvergadering niet mee wil werken... of dat document dat plots verdwenen is, dan gelukkig terugvindt...

Maar hoe kan je deze partners/ dit digihelpers-talent vinden?

Methodiek: Op zoek naar digihelpers in jouw organisatie

Tijdsduur	10 minuten
Doel	• Digihelpers breiden hun netwerk uit door acties op te zetten om andere digihelpers te vinden.
Vorbereiding door de begeleider	De vraag online klaarzetten in een online platform (Mentimeter, Miro, Padlet, ...)
Benodigheden	• Een online platform om ideeën te bundelen (Mentimeter, Miro, Padlet, ...)
Uitleg voor deelnemers	Bedenk eenvoudige manieren om talent te spotten zonder dat iemand zich hoeft aan te melden. • Wie zijn die collega's die informeel al anderen helpen met digitale vragen? • Wat kan je bedenken om deze personen zichtbaar te maken? Vul je antwoorden in via de online tool (bv. Mentimeter, Padlet, Miro).

Slide 9 (5 min)

Speurtips voor digihelpers

Info voor deelnemers

Wij geven je tien tips mee die je kunnen helpen met het vinden van mede-digihelpers.

1. Gebruik humor om helpers te vinden

Dit haalt de druk weg en nodigt uit tot informele gesprekken.

Bv. Hang een grappige poster op met de tekst: "Heb je vandaag weer een collega geholpen met een printer? Gefeliciteerd, je bent nu officieel digihelper!"

2. Verdeel kleine opdrachten om 'te testen'

Vraag een paar collega's om korte, informele uitleg te geven aan een ander teamlid (Bv. Hoe je bestanden in de cloud opslaat). Zie wie er enthousiast en effectief in is.

3. Focus op waardering

Ga zelf het gesprek aan met een potentiële digihelper en benadruk dat ze al informeel een rol spelen. Waardering motiveert!

Bv. "We hebben je werk gezien, en het valt echt op hoe je je collega's helpt. Je maakt echt een verschil."

4. Zoek mensen die hebben leren stappen

Vraag wie in het verleden zelf grote stappen heeft gezet in hun digitale vaardigheden. Deze collega's begrijpen hoe het is om een digistarter te zijn en kunnen daardoor andere starters goed begeleiden.

5. Maak een 'Wall of Fame'

Hang een digitaal bord op: "Onze digitale helden!" Zet daar namen of situaties op van collega's die anderen hebben geholpen. Dit geeft herkenning én maakt de digihelperrol aantrekkelijk.

6. Bevraag

Vraag wie in het team over digitale zaken het meeste wordt gevraagd. Stuur een korte, informele enquête.

Bv. Een enquête met de vraag: "Als je een digitale vraag hebt, naar wie ga je dan toe?" De namen die vaak genoemd worden, zijn je verborgen digihelpers.

7. Hang een complimentenposter op

Maak een poster in de koffieruimte met de titel: "Wie heeft jou deze week digitaal geholpen?" Vraag collega's om namen op te schrijven. De namen op het bord zijn potentiële digihelpers.

8. Observeer wie geduldig blijft

Kijk wie rustig en met geduld blijft uitleggen als iemand worstelt met een digitaal probleem. Geduld is een essentiële eigenschap voor een digihelper.

9. Spot the 'troubleshooter'

Kijk tijdens teamvergaderingen wie spontaan kleine digitale problemen oplost, zoals iemand helpen inloggen of een scherm delen. Spreek die persoon achteraf aan: "Je bent altijd zo snel met oplossingen! Heb je er ooit aan gedacht om anderen daarmee te helpen?"

10. Gebruik die informele koffiepauze

Open het gesprek tijdens een informele koffiepauze en vraag wie al eens een collega heeft geholpen met digitale vragen. Spot wie enthousiast zijn verhaal deelt en vraag hen om een rol als digihelper op zich te nemen.

Slide 10 (5 min)

Hoe maak je digihelper-zijn aantrekkelijk?

Vragen aan deelnemers

- Op welke manier kan je de rol van digihelper aantrekkelijk maken?
- Hulpverleners staan vaak te springen om te helpen, maar wat maakt het zo betekenisvol om anderen te helpen?
- Hoe kan je jouw waardering tonen zonder extra middelen of tijd?

Info voor de deelnemers

Focus je op kleine stappen, waardering en plezier om je digihelpers te ronselen.

Slide 11 (5 min)

Waarderende aanstekers

Info voor deelnemers

Wij geven je enkele tips mee over hoe je digihelpers kan aansteken en waarderen voor hun hulp.

1. Digitale helden van de week

Benoem elke week een Digitale Held op basis van wie een collega heeft geholpen met een digitaal probleem. Deel dit tijdens een teammeeting of via e-mail.

Bv. "Deze week willen we Sophie bedanken omdat ze drie collega's heeft geholpen om de nieuwe tool te gebruiken!"

2. Waarderingskaartjes

Maak een set bedankkaartjes met teksten zoals: "Bedankt dat jij onze digitale redder in nood was!" Laat collega's deze zelf uitdelen aan hun "digitale helper" als blijk van waardering.

3. Certificeer met humor

Maak een grappig certificaat, zoals: "Officiële Digihelper, omdat je wéér iemand hebt geholpen met het inloggen!" Humor haalt de druk weg en motiveert.

4. Digitale taartjesdag

Vier een groep collega's die informeel al digihelpers zijn door een taartmoment te organiseren. Noem ze "onze digitale ambassadeurs" en gebruik dit om hen aan te moedigen om meer collega's te helpen.

5. Zet de digihelper in de kijker via LinkedIn

Benoem in een post op LinkedIn of een artikel op de intranetpagina een succesverhaal over een collega die anderen heeft geholpen met digitale vaardigheden.

6. Maak een digihelper gallery

Maak een fotowand in de koffieruimte of op het intranet met portretten van collega's die anderen hebben geholpen. Voeg quotes toe zoals: "Ik vond het leuk om mijn collega's te helpen met de nieuwe digitale tools!"

7. Gebruik symbolische beloningen

Deel kleine symbolische beloningen uit, zoals een badge, sticker of button met teksten als: “Ik ben een Digihelper!”, “Ik help je met een klik!”. Deze kunnen trots gedragen worden.

8. Organiseer een ‘Complimentensessie’

Laat collega’s in kleine groepen of digitaal elkaar bedanken voor hulp met digitale zaken.

Bv. “Ik wil mijn compliment geven aan Anja, omdat ze me altijd geduldig uitlegt hoe ik in Teams werk.”

9. Maak een waarderingsboom

Hang een grote papieren boom op in een gemeenschappelijke ruimte. Collega’s kunnen post-its ophangen met dankjes of waardering voor degenen die hen digitaal geholpen hebben.

Bv. “Dank je, Jeroen, dat je me hebt uitgelegd hoe ik een gedeelde map aanmaak!”

10. Start een ‘Waarderingsmailketting’

Begin een e-mailketting waarin je een collega bedankt die je digitaal geholpen heeft. Vraag hen om iemand anders in de ketting te benoemen die hen geholpen heeft. Zo ontstaat een positieve kettingreactie.

Methodiek: Waarderende aanstekers

Tijdsduur	2 minuten
Doel	• Digihelpers weten op welke manieren ze op hun eigen werkplek waardierend digihelpers kunnen enthousiasmeren.
Vorbereiding door de begeleider	Je kan de vraag online al klaarzetten in een online platform (Mentimeter, Miro, Padlet, ...)
Benodigheden	• Een online platform om ideeën te bundelen (Mentimeter, Miro, Padlet, ...)
Uitleg voor deelnemers	Denk na over de vraag: “Met welke aansteker zou jij aan de slag kunnen gaan?” Vul je antwoorden in via de online tool (bv. Mentimeter, Padlet, Miro)

Plan van aanpak voor jouw organisatie

Slide 12 (open aanbod) of 13 (in-company) (45 min)

Plan van aanpak voor jouw organisatie

Methodiek 1 (voor open aanbod): Aan de slag met de mindmap

Tijdsduur	45 minuten
Doel	• Digihelpers-deelnemers geven feedback aan andere deelnemers en worden geïnspireerd om ideeën mee te nemen naar hun eigen organisatie. • Digihelpers hebben een plan van aanpak op het einde van de vorming
Vorbereiding door de begeleider	Als begeleider kan je al eens door de mindmaps gaan die de deelnemers invulden als voorbereidende opdracht.
Benodigdheden	• Timer
Uitleg voor deelnemers	De deelnemers hebben tijdens de voorbereidende opdrachten een mindmap ingevuld over hoe ze de digihelper op hun werkvloer willen duurzaam implementeren. De deelnemers krijgen elk 5 minuten om hun mindmap te pitchen. De groep geeft feedback na de 5 minuten.

Methodiek 2 (voor in-company): Aan de slag met de Digi-generator

Tijdsduur	5 minuten per deelnemer 2 minuten feedback per deelnemer
Doel	• Digihelpers- deelnemers geven feedback aan andere deelnemers en worden geïnspireerd om ideeën mee te nemen naar hun eigen organisatie. • Digihelpers hebben een plan van aanpak op het einde van de vorming
Vorbereiding door de begeleider	Download en print alle materialen van de Digi-Generator (zie documenten 'Digi-Generator-...' op de website bij module 4).
Benodigdheden	• Handleiding • Spelbord • Themafiche • Plan van aanpak • Pionnen

	Je vindt al deze downloadbare en printbare materialen ook op de website onder module 4 bij 'Digi-Generator-...'. • iets dat je kan gebruiken als 'muntjes' (3 per deelnemer)
Uitleg voor deelnemers	<i>Info voor de begeleider</i> De digi-generator is een speelse methodiek om met digihelpers in gesprek te gaan over hun rol op de werkvloer. Het spel helpt om de aandachtsgebieden uit de vormingstrajecten voor digi-helpers te vertalen naar de dagelijkse praktijk. Samen bespreek je hoe het nu loopt, scoor je je positie en zet je concrete verbeteracties uit. Zo hou je de kern van de vormingstrajecten voor digihelpers levend en blijf je concreet inzetten op digitale groei op maat van jouw werking. Verloop van het spel 1. Leg het spelbord op de tafel en ga er met het team rond zitten. 2. Elke deelnemer kiest een symbool. 3. Er zijn acht aandachtsgebieden voor digihelpers. 4. Geef iedere spelers drie muntjes waarmee deze kan stemmen op de aandachtspunten waar ze prioriteit aan geven. 5. Speel de drie hoogst scorende thema's. Wissel per thema van spelleider. 6. De spelleider leest de tekst bij het thema voor met de bijhorende schaalvraag. De deelnemers lichten om de beurt hun positie toe. 7. Als iedereen zijn mening heeft gegeven, berekent de spelleider de gemiddelde score en vraagt welke acties ze als groep kunnen bedenken om de gemiddelde score met 1 punt naar boven te laten gaan. 8. Een teamlid noteert de voorgestelde acties per aandachtspunt op de achterzijde van de themafiche. 9. Na het bespreken van de aandachtspunten kies je als team 3 acties waar je op korte termijn aan wil werken. Noteer deze acties op het plan van aanpak en hang dit uit op een plek die de aandacht trekt. 10. Herneem het spel wanneer eerdere acties bereikt zijn.

Digitip voor digihelpers

Slide 14 (10 min)

FAQ maken met NotebookLM

Info voor deelnemers

Tot slot willen we jullie nog een digitip geven. We gaan aan de slag met een slimme tool van Google: **NotebookLM**. Deze tool helpt je om snel en eenvoudig een **FAQ (frequently asked questions)** te maken op basis van een handleiding, een document of zelfs een website.

NotebookLM is een AI-gestuurde onderzoeksassistent. Je kunt er documenten in uploaden, zoals een handleiding, en vervolgens vragen stellen over de inhoud. De tool geeft dan antwoorden mét bronvermelding. Zo kun je snel een FAQ samenstellen die betrouwbaar is.

1. Ga naar notebooklm.google.com.
2. Log in met je Google-account. Let op: je moet minstens 18 jaar zijn en toegang hebben via je werk- of schoolaccount.
3. Klik op **'Nieuwe notebook maken'**.
4. Klik op **'Bron toevoegen'** en upload je handleiding (PDF, Google Docs, website, enz.). NotebookLM analyseert de inhoud en maakt deze doorzoekbaar.
5. Gebruik het **chatvenster** om vragen te stellen zoals:
 - 'Wat zijn de eerste stappen in deze handleiding?'
 - 'Hoe werkt het instellen van de tool?'
 - 'Wat zijn veelgemaakte fouten?'

NotebookLM geeft antwoorden op basis van de geüploade handleiding. Je kunt deze antwoorden kopiëren en bundelen tot een FAQ.

Je kunt de antwoorden ook opslaan als notities in NotebookLM of kopiëren naar een Word-document.

DRIE TIPS voor het gebruik van NotebookLM

1. Gebruik duidelijke en specifieke vragen.
2. Je kunt ook mindmaps, audio-overzichten of studiemateriaal genereren.
3. Werk samen. Deel je notebook met collega's en laat hen ook vragen stellen.

NotebookLM is een leuke tool voor digihelpers. Het helpt je om snel kennis toegankelijk te maken voor anderen. Probeer het uit met een handleiding die je vaak gebruikt, en maak er een FAQ van die je kunt delen met je team!

Vragen?

Slide 15 (5 min)

Check out

Slide 16 (5 min)

Vragen voor deelnemers

Zoek een voorwerp dat symbool staat voor hoe jij dit traject afsluit

- Waarom kies je dit voorwerp?
- Wat vond je van dit traject?
- Wat neem je zeker mee?

Opdrachten ter verwerking van module 4

Info voor de begeleider

De onderstaande oefeningen geef je mee aan de deelnemers na deze laatste module. De opgedane kennis herhalen tijdens het maken van de oefeningen helpt de deelnemers met het inzetten van de geleerde inhoud op de werkplek.

Reflecteer over weerstand bij één van je collega's

Herhaal de verschillende motieven bij weerstand

1. Verlies van controle

Wanneer mensen het gevoel hebben dat ze de controle verliezen over hun werk of werkomgeving, kan dit leiden tot weerstand tegen verandering. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer medewerkers gewend zijn aan een bepaalde werkwijze en plotseling geconfronteerd worden met nieuwe procedures of systemen die ze niet volledig begrijpen.

Bv. Werken in de cloud i.p.v. op de server. Dit is in principe vrij gelijkend maar toch kan dit weerstand met zich meebrengen.

2. Te veel onzekerheid

Mensen houden vaak van routine en voorspelbaarheid in hun werk. Wanneer veranderingen worden geïntroduceerd, kan dit onzekerheid veroorzaken over hoe hun taken zullen veranderen. Dit kan leiden tot weerstand.

Bv. Een switch naar een nieuwe softwaretool of de integratie van AI voor bepaalde taken kan vragen oproepen over hoe dit hun dagelijkse taken zal beïnvloeden.

3. Verrassing!

Plotselinge veranderingen kunnen als een schok komen en mensen hebben tijd nodig om zich aan te passen. Het is essentieel om medewerkers voor te bereiden op veranderingen om hun acceptatie ervan te vergemakkelijken.

Bv. Het aankondigen van een herstructurering zonder enige vorm van raadpleging kan leiden tot weerstand. Betrek je medewerkers dus in de aanloop naar een verandering en luister naar hun bezorgdheden.

4. Overweldigend

Een te grote verandering in één keer kan overweldigend zijn voor medewerkers. Het is belangrijk om veranderingen geleidelijk te introduceren en te benadrukken wat hetzelfde blijft om de overgang voor medewerkers te vergemakkelijken. Behoud daarom bij de implementatie van een nieuw beleid bijvoorbeeld ook aspecten van het oude beleid om continuïteit te waarborgen.

5. Bedreiging

Verandering is per definitie een afscheid van het verleden. Mensen die geassocieerd worden met de vorige manier van werken kunnen zich bedreigd voelen door verandering, vooral als ze het gevoel hebben dat hun bijdrage niet wordt erkend.

Het is belangrijk om hun betrokkenheid te waarborgen en hen te laten zien hoe ze een waardevolle rol kunnen blijven spelen in het nieuwe proces.

6. Bezorgdheid over competentie

“Kan ik het wel?”. Verandering stuit op weerstand als mensen zich er onzeker door voelen. Het dwingt hen uit hun comfortzone te stappen, wat ongemak kan veroorzaken. Training en ondersteuning zijn essentieel om het vertrouwen van medewerkers te vergroten en weerstand te verminderen.

7. Meer werk

Verandering brengt vaak extra werk met zich mee, zoals het aanleren van nieuwe vaardigheden of het aanpassen van processen. Het is belangrijk om dit te erkennen en medewerkers te ondersteunen door middel van training en andere middelen om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen.

8. Impactvrees

Veranderingen hebben vaak bredere implicaties buiten de direct betrokkenen. Het is belangrijk om de communicatie open te houden en de impact van veranderingen op alle belanghebbenden te begrijpen en te adresseren.

9. Eerdere negatieve ervaringen, herhaling van eerdere negatieve ervaringen

Als eerdere veranderingen in de organisatie niet succesvol waren of als mensen hiermee slechte ervaringen hebben gehad, kunnen ze terughoudend zijn om nieuwe veranderingen te omarmen. Trek dus lessen uit het verleden en wees transparant over hoe het deze keer anders zal zijn.

10. Soms is de dreiging reëel

Sommige veranderingen brengen echte risico's met zich mee, zoals ontslagen of inhoudelijke onzekerheid. Het is essentieel om eerlijk te zijn over de mogelijke gevolgen van veranderingen en om ondersteuning te bieden aan getroffen medewerkers.

Reflecteer aan de hand van jouw collega

Denk nu aan een collega waarbij je weerstand opmerkt. Wat zie je en welk motief denk je te herkennen?

Herhaal de 4 stappen bij weerstand

1. ERKEN de weerstand

Neem de gevoelens en bezwaren van de ander serieus en vrij van oordeel. Meestal neemt de weerstand af van zodra men zich gezien/gehoord voelt.

2. BEWEEG MEE met de weerstand

Als je contact hebt gemaakt met de onderlinge oorzaak en het gevoel is gezien, kan je de weerstand aanpakken. Door met de oorzaken aan de slag te gaan of de oorzaken weg te nemen, creëer je een nieuw evenwicht om een stap verder te gaan.

3. Wees zeer flexibel in de weg en zeer VOLHARDEND naar het doel

Soms is het nodig om te volharden, zelfs als er weerstand is. Dit betekent dat je de gevoelens erkent, maar toch doorgaat met de verandering. Geef wel genoeg inspraak in de manier waarop je tot die verandering kan komen met open vragen (wie, wat, waar, wanneer, hoe,...). Het kan ertoe leiden dat de ander uiteindelijk inziet dat de verandering meevalt, hoewel er geen garanties zijn en de weerstand ook kan toenemen.

4. BERUST en GEEF TERUG

In sommige gevallen is het niet mogelijk om de weerstand te overwinnen. Dan is het belangrijk om te accepteren dat de verandering niet zal plaatsvinden en te berusten in de situatie, al geef je dan wel transparant de opdracht terug aan je leidinggevende.

Reflecteer over de aanpak van leervragen

Welke van de vier bovenstaande reacties lijken je een antwoord te bieden op jouw praktijkvoorbeeld? Maak concreet waar je op wil gaan letten.

Steek andere digihelpers in jouw organisatie aan

10 tips om digihelpers zichtbaar te maken

In de module toonden we je 10 tips om digihelpers in je organisatie zichtbaar te krijgen. Met welke tip(s) wil jij aan de slag gaan?

Een waarderende aanpak werkt

Met een waarderende aanpak steek je het vuur bij je digihelpers aan. In de module kreeg je 10 waarderende ideeën. Waar ga jij mee aan de slag op jouw werkplek? En waarom?

! Enkel voor vorming in open aanbod

Finaliseer je plan van aanpak

Ga aan de slag met de feedback

Tijdens de laatste module pitchte jij jouw plan van aanpak in je organisatie. Deelnemers gaven je feedback met suggesties ter verbetering en sterktes. Finaliseer je mindmap.

Tijd voor feedback

Geef je feedback op het traject

Op een schaal van 0 tot 5

Hoe waardevol vond je de tussentijdse opdrachten voor jouw leerproces?

(0 = helemaal niet waardevol, 5= zeer waardevol)

Hoe effectief vond je de opdrachten na de modules om met de leerstof in jouw organisatie aan de slag te gaan?

(0 = helemaal niet effectief, 5= zeer effectief)

In hoeverre sloten de modules aan bij jouw verwachtingen op het vlak van interacties en ervaringsgericht leren?

(0 = helemaal niet, 5= zeer goed)

Hoe goed vond je de balans tussen zelfstudie en groepsmomenten?

(0 = helemaal niet goed, 5 = zeer goed)

In hoeverre heeft de combinatie van online en live modules geholpen om de leerstof naar jouw organisatie te vertalen?

(0 = helemaal niet, 5 = zeer goed)

Hoe groot is de kans dat je in de toekomst opnieuw voor een gemengd traject zou kiezen?

(0= zeer klein, 5 = zeer groot)

Hoe beoordeel je het blended traject in zijn geheel?

(0 = zeer slecht , 5 = uitstekend)

In welke mate heeft dit traject je aangestoken om actief aan de slag te gaan als digihelper van je collega's?

(0= niet, 5= in zeer grote mate)

Open vragen

Hoe heb je de combinatie van (online) opdrachten en modules ervaren.

(Beschrijf wat voor jou goed werkte in deze mix en wat beter kan.)

Welke activiteit heeft jou het meest geholpen om te vertalen naar jouw werkplek?

(Noem één activiteit en licht toe waarom deze impactvol was.)

Welke suggesties heb je om de blended aanpak in een toekomstig traject nog beter te maken?

(Beschrijf kort één verbetering.)

Optioneel - Vragen uit de praktijk? (Ter voorbereiding van de intervisie)

Welke vragen blijven nog liggen?

- Welke succeservaringen heb jij ondertussen opgedaan en lijken je inspirerend voor andere groepsleden?
- Heb jij nog een casus die vragen oproept?
- Welk onderwerp vraagt nog meer verdieping?