



Discovering Desire

unlocking potential

[Handleiding]

Inhoudsopgave

Introductie	4
Doel van de tool	4
Implementatie	4
Gebruik van de handleiding	5
Flexibel ontwerp	6
Toepassing	8
Intake	10
Projectteam	11
Locatie	12
Sessie	12
Benodigdheden	13
Nazorg	14
Verwerken sessie	14
Vervolg proces	14
Creatief faciliteren	16
Rol van de facilitator	16
Fluency enhancers	17
Basis tips	17
Voorbeeldsessie	18
0. Ontvangst	19
1. Introductie	20
2. Het thema van de dag	22
3. Het nu	24
4. Dieper graven	26
5. Pauze	28
6. De toekomst	30
7. Het plan	32
7. De eerste stapjes	34
8. Afsluiting	36
Bronnenlijst	38
Bijlage	40
1. Intake vragen	40
2. Discovering Desire canvas	41
3. Metaplan schaal	42
4. Metaplan - kader	43
5. Metaplan + kader	44
6. Probleem kader	46
7. Visie kader	48

Introductie

Leuk dat je de tool Discovering Desire wilt proberen. In de volgende handleiding vind je alles wat je moet weten om deze tool te gebruiken.

Doel van de tool

Het kan je helpen met het beter in kaart brengen van de context van het project, het formuleren van een toekomstvisie en het verder uitdiepen of nuanceren van de klant vraag. Naast dat het je informatie geeft over het project en de klant, haakt het aan op alle 5 factoren van de veranderingsbereidheid van de leden van de organisatie. In een paar uur krijgt de klant inzicht in hun verandermogelijkheden, en vergroot het mogelijk de wil om te veranderen en het vertrouwen in het proces. Discovering Desire is er om te inspireren, het laat zowel de klant als Peak4 inzien wat een verandermogelijkheid kan zijn.

Ten slotte is het gebruiken van de tool een uitgelezen kans om te laten zien wat de kracht is van Peak4: Echt verbinden, geen genoeg nemen met de standaard en op een actieve, creatieve manier veranderen. Door Discovering Desire te gebruiken, kijk je verder dan de initiële vraag, laat je zien dat je de klant echt wilt begrijpen voordat je een veranderproces in duikt en laat je ze eventjes ervaren hoe het voelt om met Peak4 te werken. DE manier om te onderzoeken of klant en vraag en een goede match zijn voor Peak4.

Implementatie

Aansluitend op de boven genoemde doelen van deze tool, is Discovering Desire het best toe te passen aan het begin van een klanttraject. Het kan zo fungeren als een goede kennismaking, en zelfs deel uitmaken van een sales proces met een nieuwe klant. De uitkomst van de sessie dient zo als startpunt voor een pitch of proces ontwerp en kan gedurende het hele project aangehaald worden om bij de les te blijven en de activiteiten te evalueren. Houd er rekening mee dat in het geval dat het gebruikt wordt als voorbereiding van een pitch, de kosten in rekening zijn voor Peak4.

Verdere toepassing

Elk project is anders en zo zal de specifieke toepassing van deze tool ook bij elke klant net iets anders kunnen zijn. Discovering Desire is voortgekomen uit een uitgebreid literatuur -en context onderzoek bij Peak4, maar dient vooral als inspiratie voor een nieuwe manier van werken. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat een proces vanaf het begin af aan al persoonlijker, nog klantgerichter en gestructureerder is? Hoe kan een interactie de eerste iteratie op een klantvraag maken terwijl de veranderingsbereidheid van de klant daarmee aangewakkerd wordt?

Discovering Desires is ontworpen voor transitie projecten. Desalniettemin, kunnen de doelen van de tool ook aansluiten op een nieuw T&L traject. De belangrijkste eis is dat het project een iCPS proces betreft (een Integrated Creative Problem Solving proces). Niet zeker of dat het geval is? Beantwoord dan de vragen in figuur 1. Is het antwoord op geen enkel van de vragen ja? Dan betreft het een iCPS proces (Integrated Creative Problem Solving) en heeft het nut om met gebruik van creativiteitstechnieken het probleem aan te vliegen.

Gebruik handleiding

Deze handleiding bestaat uit verschillende onderdelen, passend bij verschillende stadia in het proces met een klant en het gebruik van deze tool. Passend bij het sterk experimentele karakter van Peak4, is de sessie bij deze tool volledig zelf in te richten. Hoe je dit doet en waar je expliciet rekening mee moet houden vind je in het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 3 bespreekt alle activiteiten rond en tijdens het gebruik van de tool sowieso uitgevoerd moeten worden.

Daarna volgt er een kort hoofdstuk met wat algemene informatie over creatief faciliteren en jouw rol als facilitator. Ook vind je hier wat handige vragen en tips om de sessie met de klant nog soepeler te laten verlopen.

Vervolgens worden alle acht activiteiten van een voorbeeldsessie stap-voor-stap beschreven. Per activiteit is er naast een uitgebreid stappenplan uitgelicht hoe lang het duurt, wat het doel is van de activiteit, welke resultaten er uit voortvloeien, en wat je nodig hebt om de activiteit te doen. Ook vind je er wat activiteit specifieke tips die de uitvoering net iets beter maken. Dit voorbeeld kan je gebruiken als handleiding, maar ook om je te laten inspireren voor jouw eigen versie van de sessie.

Tot slot vind je vanaf pagina 40 alle templates en printables voor de tool en voorgestelde sessie-activiteiten. Deze kan je gebruiken om structuur aan te brengen tijdens de sessie.

Kan de oplossing voor het probleem gevonden worden door...	Geschikt	Ongeschikt
... de inzet van 1 persoon?		
... logische of analytische redenvoering?		
... een bepaalde procedure of routine uit te voeren?		
... te Googelen?		
... een expert te bellen?		
Is er maar 1 'goede' oplossing?		

Figuur 1: De iCPS checklist.

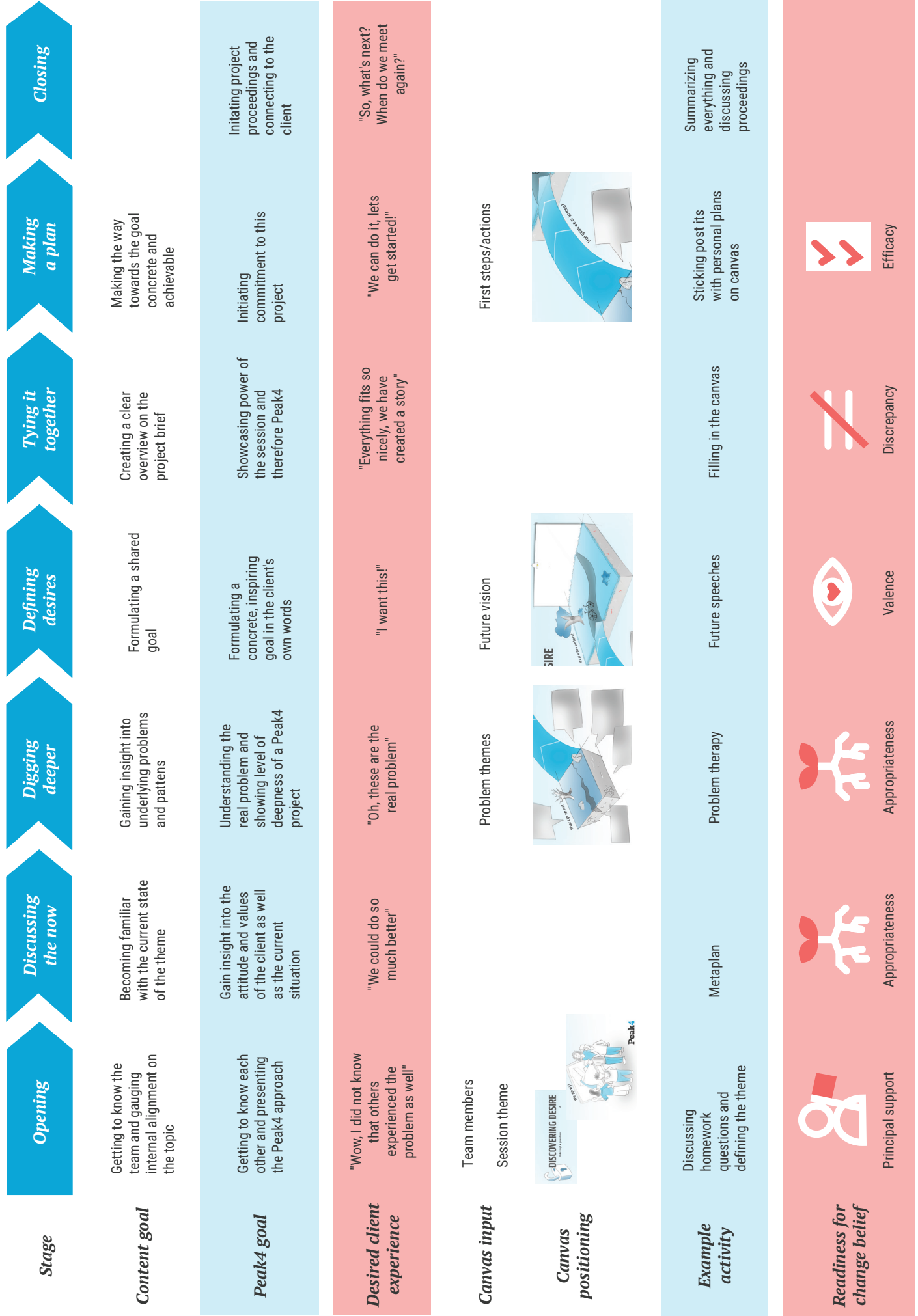
Flexibel ontwerp

Een creatieve sessie moet passen bij de klant, het probleem en bij de facilitator. Daarom zal elke sessie net wat verschillen van de andere. Hoe flexibel je hierin wilt zijn ligt helemaal aan jou.

De Discovering Desire sessie heeft natuurlijk wel richtlijnen en verplichte onderdelen, voortkomend uit het uitgebreide onderzoek voor dit project. Om zeker te zijn dat alle onderdelen van veranderingsbereidheid aangestipt worden, alle doelen worden bereikt en het canvas uiteindelijk goed ingevuld kan worden, zijn er zeven fases gedefinieerd die elke sessie moet bevatten. Figuur 2 is een visualisatie van de zeven fases, de bijpassende doelen, beoogde effect en output, een voorbeeld activiteit per fase en het bijbehorende deel van veranderbereidheid.

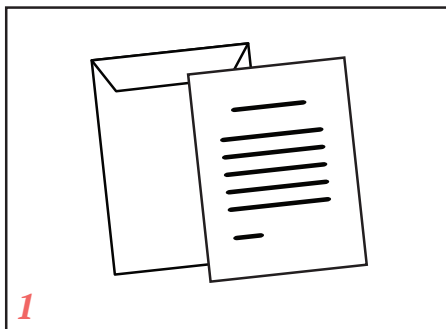
In hoofdstuk 5 wordt per fase een voorbeeld activiteit behandeld. Je kan deze gebruiken, maar ook in jouw eigen arsenaal aan tools kijken welke het best bij de aangegeven doelen en output passen. Wellicht heb je zelf nog een hele verrassende activiteit. Gebruik tijdens de voorbereiding van de sessie figuur 2 als leidraad en laat je door hoofdstuk 5 inspireren. In hoofdstuk 4 vind je nog een paar basis regels en tips voor het inrichten van een goede creatieve sessie.

Figur 2: Discovering Desire blueprint.

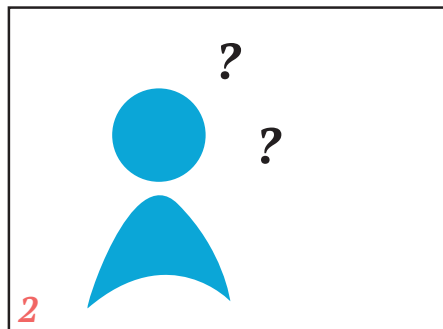


Toepassing

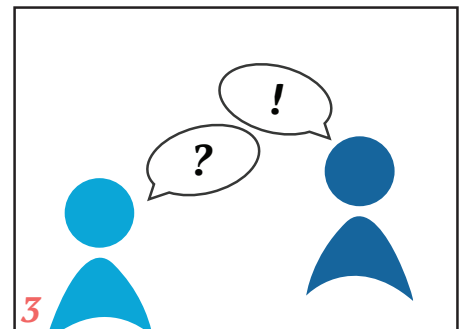
Onderstaand scenario ligt kort alle activiteiten toe die komen kijken bij het gebruiken van de Discovering Desire tool. Verder in dit hoofdstuk worden deze activiteiten nog verder toegelicht.



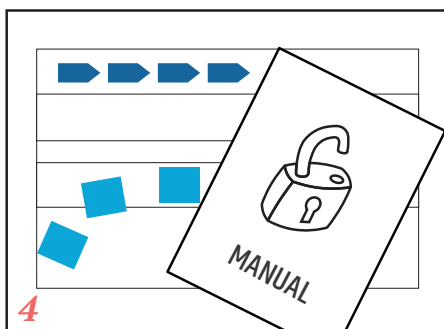
1 Peak4 receives a client inquiry with some basic information on the case.



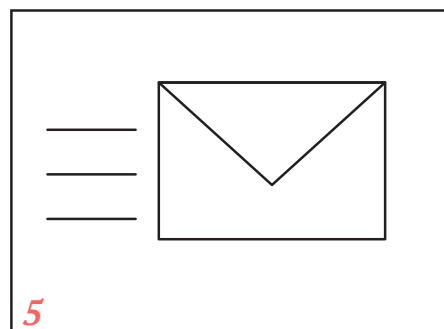
2 After reading the case and doing some initial research, not everything is clear to the Peak4 consultant.



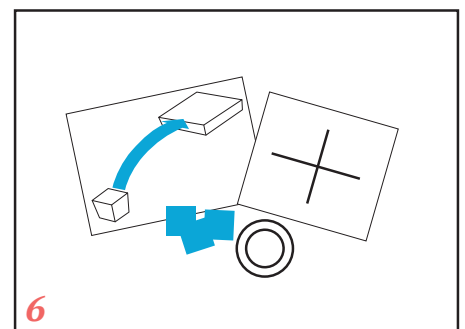
3 During an intake meeting, some questions are answered. To reframe the project brief, the client is invited to join a Discovering desire session.



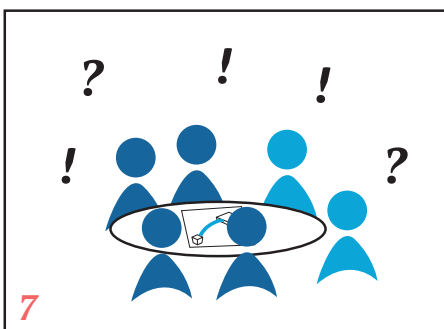
4 Using the tool manual, the Peak4 consultant fills in the session template with activities fitting the personal style of the consultant.



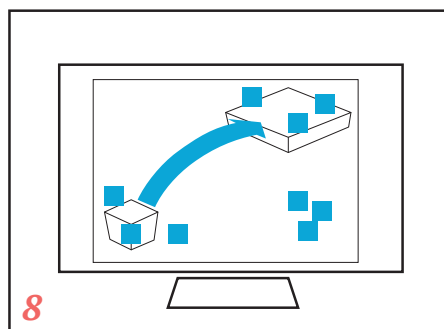
5 14-7 days before the session, all participants are mailed with the logistic details and some homework questions if necessary.



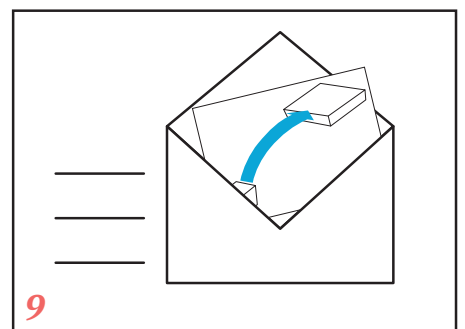
6 The consultant gathers all material needed for the session and makes sure the venue is ready.



7 The Discovering desire session is performed following the session plan made by the consultant in step 5.

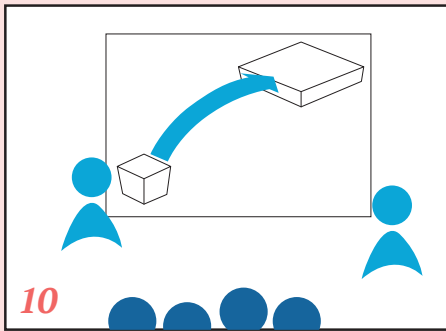


8 After the session, the filled in canvas is digitalized by the Peak4 consultant using the PowerPoint template.

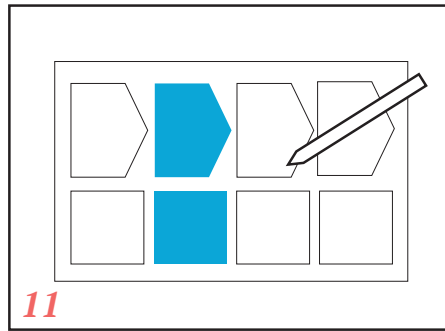


9 The digital canvas is sent to the client, together with a photo of the template with post its, made during the session. This e-mail also contains information about a possible follow-up.

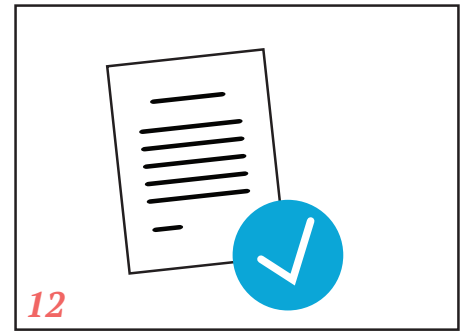
In case of tender



10
If applicable, the digitalized canvas can be used to shape the pitch, using the words of the client.

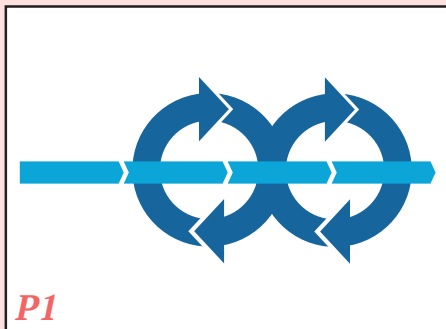


11
The Peak4 consultant uses the findings of the Discovering desire session to write a project proposal.

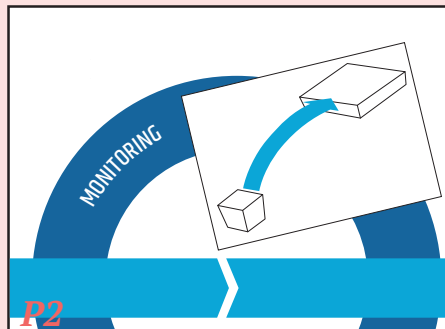


12
If the proposal and the experience of the Discovering desire session fits the needs of both the client and Peak4, a deal can be sealed, and the project can proceed.

Further use by Peak4

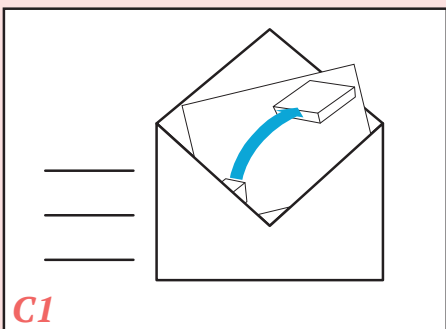


P1
In other parts of the Peak4 process, the session can be used to reframe the project brief or go back to the essence of the problem.

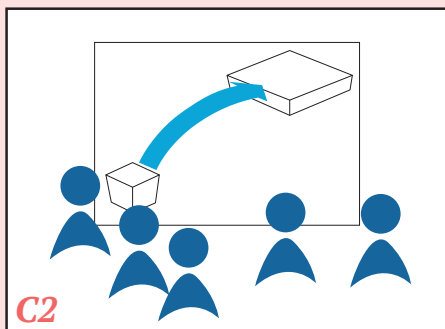


P2
The canvas, being a clear and visual summary, can be used as a point of reference in the monitoring phase.

Further use by client



C1
The digital canvas can be internally disturbed by the client to communicate the change initiative throughout the organization.



C2
The canvas can also be printed to publicly display within the organization and remind employees of the goals and struggles.

In het de rest van dit hoofdstuk vind je informatie over de activiteiten die nodig zijn voorafgaand aan de sessie:

- Intake meeting
- Opstellen van een project team
- Het voorbereiden van de sessie
- Wat je nodig hebt aan materialen voor de sessie

Intake

Voordat de tool geïmplementeerd kan worden, is het belangrijk om een eerste contact moment te hebben met de klant. Tijdens dit eerste contact (een video- of telefoongesprek is vaak al genoeg) kan vastgesteld worden of een Peak4 samenwerking en een Discovering Desire sessie passen bij de gestelde vraag of het probleem. Houd een intakegesprek met de probleem eigenaar om de volgende dingen vast te stellen:

3i's

Het doorlopen van een creatief proces om een probleem op te lossen heeft vele voordelen, maar past niet bij elke vraag of context. De toepasbaarheid kan getest worden aan de hand van de 3i's.

- **Invloed** – Draagt de probleem eigenaar de juiste verantwoordelijkheid en is die in staat om de mogelijke oplossing te implementeren?
- **Interesse** - Heeft de probleem eigenaar echte motivatie voor het aandragen van deze opdracht of is er sprake van een dubbele agenda of een andere reden?
- **iCPS** – Past een creatief proces bij deze opdracht? (Zie figuur 1 voor deze checklist)

Probleem en context

Wanneer er is vastgesteld dat een creatief proces mogelijkheid biedt voor het vinden van een oplossing, is het belangrijk om het onderwerp van het project goed te begrijpen. Wat is het werkelijke probleem of dilemma? Waar loopt de probleem eigenaar tegenaan of moet er verbeterd worden? Ook is het belangrijk om een helder beeld te krijgen van de huidige stand van zaken. Hoe ziet de context eruit? Wie maken er deel uit van het systeem en wat gebeurt er nu al omtrent het aangedragen onderwerp? Verdere suggesties voor vragen zijn te vinden in bijlage 1.

Praktische zaken

Voor de werkelijke uitrol van de Discovering Desire sessie moeten er natuurlijk nog praktische zaken besproken worden.

- **Datum sessie** – Wanneer kan de sessie plaatsvinden? Doordat er meerdere agenda's een rol spelen, is het verstandig om een paar opties vast te leggen die daarna de groep voorgelegd kunnen worden.
- **Beschikbare tijd** – De voorbeeldsessie die in deze handleiding wordt voorgelegd duurt 2 uur. Deze tijd wordt ook zeker aangeraden om alle fases te kunnen doorlopen. Stem af of deze ruimte er is, of dat het anders moet/mag. Indien er langer te tijd is, kan je voor complexe onderwerpen iets meer tijd nemen of spannendere activiteiten uitvoeren. Is 2 uur al te lang? Kijk dan wat er echt cruciaal is (zie p. 7).
- **Locatie** – Waar zal de sessie plaatsvinden? Voorkeur gaat uit naar het Peak4 kantoor of een door Peak4 gekozen locatie. Planning en budget spelen hier echter een grote rol in (zie p. 12).
- **Project groep** – Wie maken er deel uit van de project groep? De compositie van de groep is erg bepalend voor de uitkomsten. Zie pagina 11 voor verdere aanbevelingen voor deze keuzes.

Projectteam

De compositie van de groep deelnemers is de gedeelde verantwoordelijkheid van beide partijen. De klant heeft het best zicht en contact met de uiteindelijke deelnemers, maar jij bent er als Peak4 consultant om ervoor te zorgen dat de juiste mensen aan tafel zitten. Tijdens het opstellen van een groep is het belangrijk om aan de volgende aspecten te denken:

- **Groepsgrootte** – Hoe meer mensen aanwezig zijn, hoe meer meningen er meegenomen kunnen worden in het proces. Deze input kan het proces zowel helpen als tegenwerken. Bedenk wat er echt nodig is en kijk wat er mogelijk is. Bij een grote groep is er ook meer tijd voor de sessie nodig. Een groep van 4-6 is ideaal voor een sessie van 2 uur.
- **Betrokkenheid** – De deelnemers moeten gemotiveerd zijn om tijd en energie in de sessie te stoppen. Zorg er dus voor dat ze betrokken zijn bij het probleem en gebaat zijn bij een verandering. Dit betekent niet dat iedereen dezelfde behoefte of mening dient te hebben. Verschillen hierin zorgen juist voor een breder en beter beeld.
- **Expertise** – Tijdens de sessie gebruik je de ervaringen en kennis van de deelnemers. Zorg er daarom voor dat de groep bestaat uit mensen met de juiste en variërende expertise rondom het onderwerp.
- **Positie in de organisatie** – Het opstellen van een projectgroep voor de sessie of zelfs het hele proces met Peak4 vraagt om mensen met de juiste positie binnen de organisatie. Kies mensen die ook later, bij het implementeren en omarmen van de oplossing, een rol kunnen spelen. Wees wel alert dat je niet alleen de top uitnodigt, maar juist probeert hier ook in te variëren.

Voor een groot draagvlak en een goed beeld van de situatie is het belangrijk dat er grote diversiteit in de groep is. Zorg er dan ook voor dat zowel op expertise en positie veel verschillende mensen aanwezig zijn. De projectgroep moet een waarheidsgetrouw beeld kunnen scheppen van de organisatie om zo een brede probleem analyse te kunnen uitvoeren en een visie te formuleren die aanspreekt bij een zo groot mogelijk publiek binnen de organisatie.

Zorg ervoor dat de groep optijd rond is, om zo de praktische zaken tijdig vast te kunnen leggen en de mogelijkheid te hebben om wat voorbereidende vragen naar de deelnemers te sturen. Als voorbereiding op de sessie is het fijn als iedereen alvast heeft nagedacht over de volgende vragen:

- Wie ben je?
- Waarom ben je hier?
- Wat kom je brengen? Wat kom je halen?
- Wat is volgens jou het probleem?

Stuur bovenstaande vragen in de uitnodiging met praktische informatie voor de sessie. Een mooi streven is om het tussen de 14 en 7 dagen voor de sessie te sturen. Zo geef je de deelnemers genoeg tijd om het te doen en te laten landen, maar voorkom je dat het wordt vergeten of genegeerd.

Locatie

Bepaal aan de hand van de intake en de praktische afspraken wat de juiste locatie is voor de sessie. In principe is er niet veel nodig, maar de locatie zal wel invloed hebben op de ervaring van de deelnemers en het uiteindelijke resultaat. Zorg ervoor dat de ruimte ten minste voldoet aan de volgende eisen (bewerkt van Heijne & Van der Meer, 2019):

- Voldoende zonlicht
- Frisse lucht
- Ruim genoeg voor de groepsgrootte
- Lege muren en ruimte voor werkbladen
- Een grote tafel voor de gehele groep
- Mogelijkheid om de ruimte naar wens in te delen
- Toegang tot hapjes en drankjes

Drie mogelijke locaties zijn het Peak4 kantoor, het kantoor van de klant en een externe locatie. Voorkeur gaat uit naar het Peak4 kantoor of een externe, door Peak4 geregelde locatie. Zo haal je de deelnemers uit hun gebruikelijke omgeving wat het makkelijker maakt om ze uit vaste patronen te trekken, de mindset te veranderen en nieuwe regels en gedrag vast te stellen. Je haalt ze letterlijk even uit hun comfort zone. Daarnaast haal je ze naar Peak4 terrein waar onze regels en gebruiken gelden. Afhankelijk van het budget en het moment in het proces kan je de afweging maken of het kantoor of een externe locatie beter past.

Het kantoor van de klant is alleen een goede optie als de andere twee locaties om praktische redenen geen mogelijkheid zijn. Zolang je de deelnemers uit hun context kan halen, en op Peak4 terrein kan laten bevinden, is dat altijd voordelig voor bovengenoemde doeleinde, maar ook om het algehele doel van de tool (p.4) te behalen.

Sessie

Zoals aangegeven presenteert deze handleiding een aanbeveling voor een Discovering Desires sessie van 2 uur. Pagina 18 t/m 37 vormen een uitgebreid sessie plan voor deze versie. Een overzicht is te vinden in figuur 4 (p. 18).

Afhankelijk van de mogelijkheden en behoeftes van het project kan je je eigen sessieplan samenstellen (zie p.6-7). Je kan het script en overzicht gebruiken als opzet. Hoe gedetailleerd je het sessieplan maakt is helemaal aan jou. Sommigen schrijven graag de tekst uit in een script, anderen houden het bij een tabel zoals figuur 3. Op de drive vind je dit template voor een sessieplan die je gemakkelijk kan invullen met jouw activiteiten. Zorg ervoor dat ten minste de volgende punten op papier staan:

- Het onderwerp van de sessie
- De tijd nodig per activiteit
- Beschrijving van de activiteit
- Het doel van de activiteit
- De benodigdheden per activiteit

Benodigdheden

De benodigdheden voor de sessie verschillen natuurlijk per keer, afhankelijk van de gekozen activiteiten. In deze handleiding staat per voorgestelde activiteit aangegeven wat de benodigdheden zijn. In de blauwe blokken vind je een lijstje aan attributen en templates. Deze templates zijn ook te vinden op de drive. Neem van printables altijd een extra set mee zodat je een reserve hebt. Daarnaast is het verstandig om alle bestanden ook digitaal paraat te hebben, mocht er iets met de geprinte versies gebeuren. Naast deze materialen is het aan te raden een standaard set aan hulpmiddelen mee te nemen zodat je altijd kan inspelen op verrassingen en problemen. De standaard faciliteerkit bestaat uit de volgende onderdelen (bewerkt van Heijne & Van der Meer, 2019):

- Post its in meerdere formaten en kleuren (altijd meer dan je denkt)
- Stiften
- Flipchart
- Schilderstape
- Papier (A4 en A3)
- Ronde stickers (minstens 2 kleuren of maten)
- Schaar
- Horloge of klok

BEGIN TIJD	DUUR	FASE	DOEL	CANVAS INPUT	ACTIVITEIT	DETAILS	MATERIALEN
		Opening	Elkaar leren kennen en peilen of meningen en ervaringen op een lijn liggen.	Team leden Sessie thema			
		Discussing the now	Kennismaken met de huidige staat van het thema				
		Digging deeper	Inzicht krijgen in onderliggende problemen en patronen	Probleem thema's			
		Defining desires	Een gezamenlijk toekomst doel formuleren	Toekomst visie			
		Tying it together	Een visueel overzicht creëren van de klantvraag				
		Making a plan	De weg naar de toekomstvisie concreet en behapbaar maken	Eerste stapjes			
		Closing					

Figuur 3: Template voor een sessieplan.

Nazorg

Na de sessie lopen alle deelnemers hopelijk met een heel goed gevoel naar buiten, vol goede moed en zin om samen met Peak4 dit probleem aan te pakken. In de dagen na de sessie zijn er nog een paar to do's die je als facilitator dient af te vinken. Deze worden hier onder nog even snel toegelicht.

Verwerken sessie

Tijdens de sessie heb je als het goed is foto's gemaakt van alle tussen stappen en eindresultaten van de activiteiten. Zorg ervoor dat je die goed opslaat op de drive zodat je alle informatie hebt voor een mogelijk vervolg.

Het canvas is, zeker voor de klant, het echte eindresultaat. Vul het digitale (PowerPoint) template in zodat het post it geheel er opeens nog professioneler uitziet. Het digitaliseren van het canvas is gelijk een kans voor jou om de informatie uit de sessie een extra keer te verwerken. Sla deze documentatie ook goed op.

Stuur de digitale versie van het canvas naar de klant in een follow up mail. Vergeet nooit de foto van de pos it versie mee te sturen. Dit fungeert als bewijs dat ze het echt zelf hebben gemaakt. Al ziet een digitale versie er natuurlijk professioneel uit, en is het een fijne manier om later mee te communiceren, is het belangrijk dat het gevoel van ownership bij de deelnemers groot blijft. Dit behoud je het best door ook de foto door te sturen.

De mail met het digitale canvas is gelijk een mogelijkheid om een vervolg contact te leggen met de probleemeigenaar of andere leden van de projectgroep. Gebruik deze kans om ze nogmaals te bedanken voor de sessie, alvast een volgende stap in het proces te zetten, een nieuwe afspraak te maken, of nog meer informatie te geven.

Vervolg proces

Indien de sessie naar meer smaakt, en zowel Peak4 als de klant potentie ziet in een samenwerking op het gebied van het besproken thema, is het tijd om het verdere veranderproces in gang te zetten. In het geval van een pitchronde is het canvas een goed aangrijpingspunt voor het slides deck, of kan het zelfs een van de slides worden. Zo krijg je de exacte formulering van de klant in jouw slides.

Ook buiten de pitch kunnen de bevindingen van de sessie, zowel het canvas als je eigen observaties, gebruikt worden. Presenteer de bevindingen in een kick-off, of communiceer het naar de rest van de organisatie om bredere commitment te creëren. Het canvas kan gedurende het hele proces een mooi ankerpunt zijn. Blick terug op de geformuleerde probleemstellingen en toekomstvisie tijdens verschillende onderdelen van het verdere proces of gebruik het tijdens het monitoren. Ben je nog steeds bezig met het oplossen van het juiste probleem, of past een gekozen oplossing wel bij de toekomstvisie?

De Discovering Desires sessie is een eerste iteratie op de initiële klantvraag. Dit betekent dat de uitkomsten van de sessie altijd nog aangepast kunnen worden. Volgens het principe van co-evolutie van probleem en oplossing, zal het probleem, of de formulering daarvan, altijd mee veranderen naarmate er meer duidelijk is over de oplossing. Zie het canvas dus ook niet als een star lichaam, maar als iets wat richting geeft en kan helpen bij de les te blijven, maar ook kan veranderen gedurende het veranderproces. De Discovering Desires sessie moet inspireren, zowel de klant, als jijzelf.

Creatief faciliteren

Creatief faciliteren is een vak apart. In het volgende hoofdstuk vind je een kort stuk over jouw rol als facilitator en een paar tips en handvatten om je verder te helpen met de voorbereidingen en uitvoering van een Discovering Desire sessie.

Rol van de facilitator

Als facilitator speel je een belangrijke rol in het (creatieve) proces. Door jouw skills en houding ten opzichte van de case en sessie komt de groep tot een goed resultaat. Er zijn veel discussies over de rol van een facilitator, maar belangrijk is dat je weet wat je doet, waarom je het doet en veel oefent. Door oefening wordt je niet alleen beter in het begeleiden van de deelnemers, maar vorm je een stijl die past bij jouw doel en jou als persoon.

Een van de belangrijke aspecten om de balans in te vinden is de stijl van de sessie en diens activiteiten. Creatieve sessies staan bekend om hun speelse aard. Spelen stimuleert namelijk creativiteit (Hautopp & Nørgaard, 2017; Tang, Vezanni & Eriksson, 2020; Wheeler, 2020; West, 2015). Het kan het vinden en accepteren van nieuwe perspectieven ondersteunen (Tang et al., 2020) en het draagt bij aan de open, flexibele mindset die nodig is voor het oplossen van complexe ideeën en het omarmen van constante verandering (Hautopp & Nørgaard, 2017). Speelsheid kan openheid en intrinsieke motivatie stimuleren en kan helpen bij het opbouwen van samenwerkingsrelaties die verder gaan dan organisatorische hiërarchieën (West, 2015).

Natuurlijk is het belangrijk om je aan te passen aan de smaak en ervaring van de klant, zeker in het sales proces. Hierbij moet je verder kijken dan de huidige werkwijze van de klant. Aangevoerd is namelijk dat systematische handelingen in creatieve processen niet per se beter passen bij klanten en deelnemers die dit in hun dagelijks leven gewend zijn. Speelse technieken zijn niet alleen voor vrije, creatieve mensen, maar kunnen juist ook heel goed bij anderen werken (Baillie, 2006).

Hoe je dit moet bepalen is lastig vooraf te stellen. Het is een kwestie van ervaring. Belangrijk hierbij is dat je voor, tijdens en na de sessie blijft reflecteren op het plan en de uitvoering. Wees niet bang het randje op te zoeken. Het moet immers in de bold stijl van Peak4 passen.

Verder is het zaak om je bewust te zijn van jouw rol als facilitator. Dit gaat samen met het doel van de sessie en van jezelf. Twee uitersten zijn de leidende en de dienende rol. Een dienende facilitator is er om het proces te begeleiden en zal dan ook geen input geven wat betreft de inhoud van het probleem en de discussies. De leidende rol stuurt juist wat meer op inhoud, maakt wellicht keuzes mee of oppert ideeën of oplossingsrichtingen.

Het Delftse iCPS model (zie p.5) richt zich vooral op het balanceren en integreren van deze twee rollen (Buijs & Van der Meer, 2014). Je kan als facilitator het proces verder brengen om rake vragen te stellen. Verder kan je de door de deelnemers geopperde punten waarschijnlijk beter interpreteren als je bekend bent met het probleem en misschien al wat vooronderzoek gedaan hebt (Heijne & Van der Meer, 2019; Gordon, 1961). Deze vragen kunnen echter ook heel dienend zijn, door er geen oordeel aan te plakken of gewoon heel open te laten. Kijk bijvoorbeeld eens naar de fluency enhancers in dit hoofdstuk.

Belangrijk bij het gebruik van de tool is dat je je bewust bent van jouw effect op het proces. Waarom doe je wat je doet? En wat kan dat voor een effect hebben? Zorg er voor het bereiken van de gestelde doelen altijd voor dat het eindresultaat een product is van de deelnemers en dat gevoel ook hebben. Zo wordt het idee beter gedragen en is de veranderbereidheid al gelijk een stuk hoger.

Fluency enhancers

Soms hebben deelnemers wat aanmoediging nodig gedurende het proces. Zogenaamde “fluency enhancer” kunnen ingezet worden om de flow aan ideeën of opties door te laten gaan waar sommigen wat vast lopen. Volgens het principe “Quantity breeds Quality” is het belangrijk om de stroom aan opties te blijven voeden waar nodig om zo tot goede resultaten te komen. Het is de taak van de facilitator om aan te voelen of zulke stimuli nodig zijn om de groep goed te laten presteren. Enkele voorbeelden van zulke “fluency enhancers” zijn:

- “Ik wil nog minstens 3 extra opties per persoon over dit onderwerp”
- “Geef me nu je raarste idee”
- “Het hele blad moet vol”
- “Hoe zou een kind dit aanpakken?”
- Herhaal nogmaals het thema
- Stel de vragen Wie Wat Waar Waarom Hoe
- Stel een wat als... vraag
- Stilte. Soms is het al effectief genoeg om even stil te zijn

Basis tips

- Een goede voorbereiding is de sleutel tot succes, zorg ervoor dat je er staat en precies weet waar je mee bezig bent en waarom. Wees ook voorbereid op onverwachte zaken of wisselingen
- zorg bij het plannen van de sessies voor genoeg pauzes. Een mooi streven is om elke 60-90 minuten een pauze in te lassen. Let daarnaast tijdens de sessie goed op het energieniveau van de deelnemers. Een extra pauze is soms nodig.
- Doe vooraf aan de sessie alvast wat vooronderzoek over het onderwerp. Daardoor kan je alle opmerkingen en observaties uit de sessie achteraf en tijdens beter interpreteren.
- Luister goed naar de deelnemers. Zorg ervoor dat je iedereen en alle ideeën begrijpt om het zo goed te begeleiden. Ook kan je je eigen bevindingen van de sessie later gebruiken in het proces.
- Communiceer duidelijk over alle activiteiten. Vertel bij elke oefening duidelijk wat er gaat gebeuren, waarom ze dat gaan doen, en wat het resultaat is. Leg stapsgewijs uit hoe de oefening in elkaar is en check of alles voor iedereen duidelijk is. Beantwoord vragen waar nodig. Dit verhoogt het begrip, de commitment van de deelnemers en de doeltreffendheid van de activiteiten.
- Wissel fysieke oefeningen af met statische of zittende activiteiten. Deze afwisseling zorgt voor een dynamische sessie, kan nieuwe energie geven en maakt het bovenal interessant en leuk voor de deelnemers.
- Heb altijd een aantal ijsbrekers of energizers achter de hand om de deelnemers in de juiste energie of head space te krijgen. Soms heeft de groep een extra zetje nodig om een activiteit met volle overtuiging te kunnen doen, gebruik dan een extra ijsbreker. Als je merkt dat de groep een beetje instort, zet dan een extra energizer in.
- Maak de ruimte opnieuw gereed voor elke nieuwe activiteit. Zorg ervoor dat telkens de juiste templates hangen, rommel verwijderd is en alle benodigdheden klaar liggen. Dit betekent niet dat je voor elke nieuwe activiteit groots moet gaan huishouden, maar houd de staat van de omgeving wel goed in de gaten.
- Werk met grote post its en dikke stiften. Dit verplicht alle deelnemers groot en compact te schrijven en zorgt ervoor dat alle ideeën even goed opvallen.

Voorbeeldsessie

In het volgende hoofdstuk vind je een voorbeelden voor mogelijke activiteiten van een Discovering Desire sessie. Per activiteit staat er aangegeven hoe lang het duurt, wat het doel is van de activiteit, wat het resultaat is en wat je er voor nodig hebt. Ook staat er stap voor stap uitgelegd hoe je de activiteit het beste uitvoert. Voor sommige activiteiten zijn extra tips toegevoegd om je nog net een stukje verder te helpen of belangrijke onderdelen aan te stippen. In figuur 4 vind je een ingevuld sessieplan template van deze sessie.

BEGIN TIJD	DUUR	FASE	DOEL	CANVAS INPUT	ACTIVITEIT	DETAILS	MATERIALEN
13.35	20 min	Opening	Elkaar leren kennen en peilen of meningen en ervaringen op een lijn liggen.	Team leden Sessie thema	Introductie	<ul style="list-style-type: none"> - Welkom (openen, doel, agenda en regels) - Elkaar leren kennen (oorgestuurde vragen) - Thema van de dag definiëren 	<ul style="list-style-type: none"> - Basic faciliteer kit - Lijst regels - Agenda - A4 voor thema
13.55	15 min	Discussing the now	Kennismaken met de huidige staat van het thema		Metaplan	<ul style="list-style-type: none"> - Beoordeling van de huidige situatie - + en -'en - -'en clusteren - Problemen selecteren 	<ul style="list-style-type: none"> - Metaplan schaal - + en - template - Post its (groen&rood) - Stippen stickers
14.10	25 min	Digging deeper	Inzicht krijgen in onderliggende problemen en patronen	Probleem thema's	Probleem therapie	<ul style="list-style-type: none"> - Iedereen is zijn zelfgekozen probleem - 2-3 min therapie per probleem - Bevindingen delen - Bevindingen clusteren 	<ul style="list-style-type: none"> - Template problemen - Kleine post its
14.35	10 min				PAUZE		
14.45	20 min	Defining desires	Een gezamenlijk toekomst doel formuleren	Toekomst visie	Speeches	<ul style="list-style-type: none"> - Speeches schrijven - Speechen - Bevindingen delen - 1 toekomst visie op grote post it 	<ul style="list-style-type: none"> - A4'tjes - A3 toekomst visie - Grote visie post it
14.50	5 min	Tying it together	Een visueel overzicht creëren van de klantvraag		Canvas	<ul style="list-style-type: none"> - Canvas invullen - Verhaal samenvatten 	<ul style="list-style-type: none"> - Canvas
14.55	5 min	Making a plan	De weg naar de toekomstvisie concreet en behapbaar maken	Eerste stapjes	Onze eerste stapjes	<ul style="list-style-type: none"> - Plannen op kleine post its schrijven - Plannen delen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kleine post its
15.00	5 min	Closing			Afsluiting	<ul style="list-style-type: none"> - Resultaten samenvatten - Vervolg bespreken - Aanwezigen bedanken - Ruimte netjes achterlaten 	

Figuur 4: Ingevuld sessieplantemplate voor de voorbeeldsessie.

0. Ontvangst



15 minuten



- Iedereen rustig binnen laten komen
- Iedereen even laten wennen aan elkaar en aan de ruimte
- Tijd voor laatkomers en laatste opmerkingen

Nodig:

- Peak4 boekjes
- Pennen
- Stiften
- Tape
- Water
- Glazen

1. Introductie



5 minuten



- Kaders scheppen voor de sessie



- Iedereen welkom heten
- Het doel van de sessie introduceren
- Regels en agenda delen

1. Heet iedereen welkom.
2. Leg het doel van de dag uit.
3. Vertel hoe lang de dag duurt en zet een vaste eindtijd.
4. Presenteer de planning van de sessie.
5. Leg de basisregels voor.
6. Vraag of mensen nog graag andere afspraken maken, om zo samen te commiteren aan de opgestelde regels. Maak het een bewuste afspraak met elkaar. Check daarnaast of er nog vragen of opmerkingen zijn.

Nodig:

- Lijst regels
- Agenda

voorbeeld

Agenda:

1. Introductie
2. Het thema van vandaag
3. Het nu
4. Dieper graven
5. [pauze]
6. De toekomst
7. Het plan
8. De eerste stapjes
9. Afsluiting



voorbeeld

Regels:

- Jullie zijn de experts
- Niets is fout
- Alles mag, niets moet
- Het is nooit perfect



tip

Spreek naast de basisregels ook af wat men doet met telefoons en laptops. Om ruim te voorkomen is het fijn om alles aan de kant te leggen of zelfs uit te zetten. Kan dit niet? Maak dan duidelijke afspraken!



2. Het thema van vandaag



15 minuten



- Kennismaken
- De verschillende perspectieven op het probleem op tafel leggen



- 1 overeengekomen thema/probleem

Nodig:

- A4 papier
- Stift

1. Introduceer de kennismakings activiteit. Refereer naar de eerder opgestuude vragen. Herhaal ze om ieders geheugen op te frissen:

- Wie ben je
- Waarom ben je hier?
- Wat kom je halen, wat kom je brengen?
- Wat is volgens jou het probleem?

2. Laat ze om de beurt de vragen beantwoorden, doe zelf ook mee.

3. Bedank iedereen, als iedereen is geweest. Laat ze weten dat je de inzet waardeert.

4. Licht uit dat de interpretaties allemaal iets verschillen, maar dat het belangrijk is om vanuit 1 gezamenlijk startpunt te beginnen en het dus goed is om eerst dit punt af te spreken.

5. Begeleid de discussie over het thema. Waar nodig kan je ondersteunende vragen stellen om het proces op weg te helpen of te versnellen. Zorg ervoor dat het thema breed, maar concreet wordt. Dat het aansluit op de volgende activiteiten. Probeer het binnen een paar woorden te houden.

6. Laat ze het thema met stift op een A4 schrijven en plak het pontificaal op de muur. Hier kan je gedurende de hele sessie naar terugverwijzen zodat je on topic blijft.



De deelnemers schrijven zelf het thema op een blaadje om zo toe te zeggen op de focus van de sessie. Dit A4'tje kan op de muur geplakt worden zodat het altijd zichtbaar is.

3. Het nu



15 minuten



- Kijken hoe het nu gesteld is met het gekozen thema. Hoe gaat het? Wat gaat er goed? Wat gaat er niet goed?



- Een algemene beoordeling van de huidige situatie
- Een verdere divergentie van alle problemen binnen dit thema
- 1 gekozen probleem per persoon

1. Vertel wat er al bereikt is: een concreet thema voor vandaag. En introduceer de volgende activiteit en het daarbij horende doel.

2. Open de metaplan schaal op de muur. Nodig iedereen uit om een sticker (grote stip) op de schaal te plakken (bijlage 3). Hoe gaat het nu met [thema]. Zorg ervoor dat ze niet te lang nadenken.

3. Zet een cirkel om de twee uitersten heen en leg uit dat er zichtbaar dingen goed en dingen niet goed gaan.

4. Open het Metaplan + en – kader op de muur (bijlage 4 & 5). Vraag iedereen minimaal 2 positieve dingen en minimaal 2 negatieve dingen met post its in de frames te plakken. Benadruk dat meer post its alleen maar beter is.

5. Laat de deelnemers eerst even goed nadenken en rustig hun punten opplakken. Mochten ze vast lopen, stel dan een paar vragen om ze verder te helpen.

6. Richt je op de verbeterpunten en laat iedereen zijn/haar post its uitleggen. Filter alles een beetje zodat er geen dubbele meer zijn. Als er dingen wat onduidelijk zijn, vraag dan om de post its uit te leggen. Als dingen nog vaag zijn, of missen, motiveer de groep dan meer post its te plakken gedurende de bespreking.

7. Geef iedereen een aantal kleine stippen stickers (√aantalpost its op het frame is een goed uitgangspunt). Laat iedereen snel en intuïtief stickers plakken.

8. Bespreek de veel gekozen post its.

9. Laat iedereen 1 post it met stippen kiezen waar ze het liefst mee aan de slag gaan.

10. Licht kort toe wat er nu bereikt is: Besproken hoe het nu gaat met [thema], wat er al goed gaat, en wat er nog zou kunnen of moeten verbeteren. Ieder heeft 1 verbeterpunt gekozen om vandaag dieper in te duiken.

Nodig:

- Metaplan schaal (Bijlage 3)
- Grote stippen stickers
- Post its
- Metaplan + kader (Bijlage 4)
- Metaplan – kader (Bijlage 5)
- Kleine stippen stickers



All deelnemers plakken een stip op de schaal om aan te geven hoe ze de huidige situatie rond het thema beoordelen.



Deelnemers plakken post its met positieve -en negatieve punten op de daarvoor bestemde kaders.



Deelnemers plakken stippen op de verbeterpunten die naar hun mening de meeste aandacht verdienen in de sessie.

tip

Zorg ervoor dat iedereen elkaars post its begrijpt zodat onduidelijke opties niet vermeden worden. Vraag dus door als de uitleg vaag blijft. Promoot verduidelijking, maar vermijd discussie. Oordelen dienen nog steeds uit te blijven!



4. Dieper graven



25 minuten



- Wat zijn de onderliggende patronen en oorzaken van de gekozen problemen?



- Clustertitels die patronen en belangrijke thema's uitlichten

Nodig:

- Probleem kader (Bijlage 6)
- Post its
- Kleine canvas post its

1. Nodig iedereen weer terug uit aan tafel. En introduceer het volgende onderdeel. Benadruk het doel.

2. Vertel dat iedereen nu het gekozen probleem is en dat deze problemen om de beurt in therapie gaan bij de andere deelnemers. Geef de "therapeuten" de opdracht vragen te stellen om zo goed mogelijk tot de kern te komen bij de problemen. Tijdens het stellen van de vragen dienen de therapeuten zo veel mogelijk belangrijke punten/aspecten op post its te schrijven. Motiveer ze om lekker veel blaadjes te gebruiken en niet te veel op 1 post it te schrijven.

3. Licht uit: "het belangrijkste van deze activiteit is dat je als therapeut goed luistert, verdiepende vragen stelt en vooral niet oordeelt. Laat het probleem zijn/haar verhaal vertellen."

4. Deel stapels post its uit. En wijs de eerste aan. Laat elke ronde 2-3 minuten duren, geef waar nodig de therapeuten na elke ronde nog even de tijd om laatste dingen op te schrijven.

5. Open het probleem kader (bijlage 6) op de muur. Let op! Het template bestaat uit vier A3 vellen, zo is er ruimte voor alle post its. Plak deze van te voren aan elkaar. Nodig iedereen uit om te komen staan bij het nieuwe template en hun problemen op te plakken.

6. Laat iedereen de bevindingen delen en opplakken in clusters. Benadruk dat we opzoek zijn naar patronen en onderliggende problemen. Motiveer ze om hardop na te denken en de bevindingen te bespreken.

7. Deel kleine post its uit en vraag de groep pakkende titels voor de groepen te formuleren. Zorg ervoor dat de titels slaan op problemen, niet al op de oplossingen. Probeer in elke naam minimaal 1 werkwoord te verwerken, zo wordt het nog concreter. Help waar nodig een beetje opweg. Als er gedurende het proces dingen moeten verschuiven, of clusters splitsen is dat alleen maar goed.

8. Rond het onderwerp problemen af door alle clustersnamen nog eens te benoemen en te vertellen wat ze nu bereikt hebben.



De therapeuten schrijven tijdens het ondervragen zoveel mogelijk losse aspecten op post its.



Alle bevindingen worden op het probleem kader geclusterd. Per cluster bedenken de deelnemers een pakkende titel. Deze worden op kleinere post its bij de clusters geplakt.

tip

Houd tijdens het clusteren een blokje post its bij de hand. Tijdens het bespreken van de groepen kunnen er nog nieuwe opties of nuances opkomen. Schrijf die op en plak ze erbij terwijl de groep verder gaat met clusteren. Deel wel altijd duidelijk met de groep wat je erbij plakt.



5. Pauze



10 minuten



- Even er uit
- Tijd om te incuberen
- Toilet en koffie pauze



- Opgeruimde ruimte
- Deelnemers met nieuwe energie

1. Introduceer een 10 min pauze. Communiceer goed wanneer ze precies terug verwacht worden. Wijs ze waar nodig de toiletten, pauzeplek en drankjes.

2. Ruim tijdens de pauze alles op, zodat de ruimte weer netjes en rustig is voor na de pauze.

3. Maak als dat kan alvast foto's van de resultaten van de afgeronde activiteiten.

4. Leg het blad met positieve punten uit stap 3 op een plek die goed zichtbaar is tijdens de volgende activiteit.

5. Vul water bij.

6. Beantwoord vragen van deelnemers als die er zijn.

tip

Pauses kun je om verschillende redenen inlassen en zijn dan ook heel erg belangrijk! In dit voorgestelde plan houden we 1 pauze per uur aan. Mocht je echter merken dat de groep meer nodig heeft, las er dan een extra in. Tijd tekort? Sla zeker geen pauze over, hierdoor kunnen activiteiten daarna alleen maar langer gaan duren.



6. De toekomst



20 minuten



- Hoe zouden de aanwezigen de toekomst omtrent dit thema het liefste zien?



- Een samen geformuleerde toekomstvisie voor dit thema

1. Heet iedereen weer welkom. Herhaal wat er voor de pauze is gebeurd en vertel wat het plan is voor de tweede helft van de sessie: focus op de toekomst. Waar willen we met zn allen heen wat betreft [het thema]?

2. Wijs ze op het vel met positieve punten uit stap 3. Geef de groep de tijd om alles echt even goed op te nemen. Hang het daarna weer terug op de muur.

3. Introduceer de volgende activiteit: De speeches. Ze gaan individueel nadenken over hun toekomst visie. Dit doen ze door een korte inspirerende speech te schrijven over hun ideale toekomst rondom het thema.

6. Laat ze in 5 min de speech voorbereiden in hun boekje. Zet een leuk muziekje op.

7. Wijs iemand aan om te beginnen met de speech. Vraag de andere deelnemers zich op te stellen als jury en op post its op te schrijven wat ze goed, belangrijk en opvallend vinden aan de speeches.

8. Nodig de sprekers uit om te gaan staan tijdens het spreken. Reageer enthousiast na afloop, het kan best spannend zijn, dus geef complimenten of applaus. Geef waar nodig de jury even de tijd om de gedachten op papier te zetten. Laat iedereen om de beurt spreken.

9. Bedank iedereen voor de inspirerende speeches en vertel dat alles nu gecombineerd gaat worden in 1 korte visie. Geef ze het visie kader (bijlage 7) om alle jury post its op te plakken. Alle speeches moeten samengebracht worden tot een paar compacte, maar inspirerende zinnen.

10. Begeleid het proces waar nodig. Geef zodra ze er aan toe zijn de juiste maat post it. Geef een van de deelnemers de opdracht de visie op de post it te schrijven.

11. Benadruk dat ze nu naast een goed beeld van het nu, ook een inspirerend gezamenlijk doel hebben voor de toekomst.

Nodig:

- Post its
- Visie kader (Bijlage 7)
- Grote visie post it



Tijdens de speeches schrijven de overige deelnemers op wat zij graag uit de speech zouden meenemen.



Alle bevindingen worden op het visie kader geplakt.



Laat een deelnemer de samen geformuleerde visie op een post it schrijven.

tip

Na een pauze komt iedereen als het goed is vol nieuwe energie terug. Toch moet je ze weer even terughalen naar de context. Zorg er dus voor dat je na de pauze een heel duidelijk begin aangeeft, alle activiteiten en resultaten voor de pauze even herhaalt en vertelt wat er nog gaat gebeuren. Haal waar nodig de agenda van stap 1 aan. Zo weet de groep waar ze zijn in het geheel.



7. Het plan



5 minuten



- Alle gemaakte keuzes en getrokken conclusies visueel samenvatten



- Een ingevuld canvas met de volgende elementen:
Een project thema, uitgediepte problemen, een toekomst visie, een team samenstelling

1. Deel het doel van de activiteit.

2. Leg het canvas (bijlage 2) op tafel.

3. Vraag een van de deelnemers het thema en de naam van de organisatie in de ondertitel te schrijven, en de namen van alle teamleden rechtsonder te noteren. Zo wordt het canvas echt het resultaat van de groep.

4. Plak de toekomstvisie rechtsboven en leg uit dat dit het doel is wat zij samen na willen streven.

5. Vertel dat dit helaas nog niet de status is, omdat er een paar problemen in de huidige situatie zijn die eerst getackelt moeten worden. Plak ondertussen de probleem clustertitels uit stap 4 links onder in de tekstvakken.

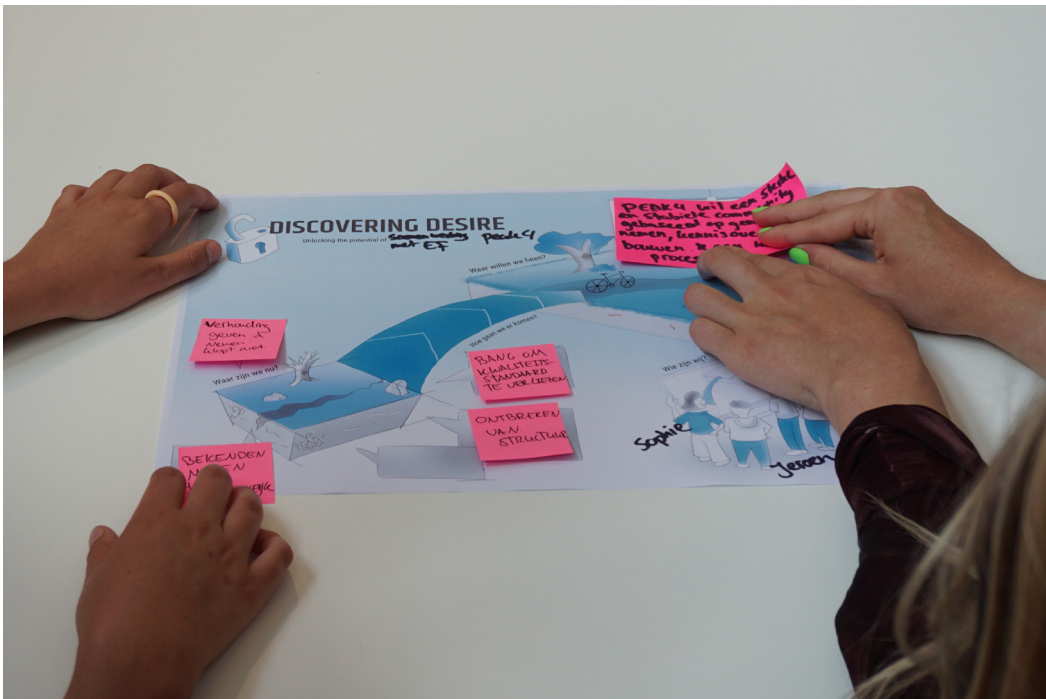
6. Vertaal de ontstane visualisatie in een samenvattend verhaal om het resultaat van de sessie nogmaals uit te lichten.

Nodig:

- Canvas (Bijlage 2)



De deelnemers plakken de probleem clusters linksonder op het canvas. Ze schrijven hun namen rechtsonder, en het thema linksboven, in de ondertitel.



De visie post it past in de rechter bovenhoek van het canvas.

8. De eerste stapjes



5 minuten



- De te bewandelen weg tastbaar en toegankelijk maken. Hoe kunnen we nu al veranderen?
- Creeer commitment en geloof in het proces



- Eerste stappen geformuleerd op een post it en op het canvas geplakt.

1. Laat zien dat er nu een duidelijk thema, een gezamenlijk startpunt en een gedeelde toekomstvisie is.

2. Hoe gaan we daar komen?

3. Vraag iedereen op een post it te schrijven wat ze nu als eerste zouden kunnen doen. Wat zouden zij als eerste willen en kunnen aanpakken?

4. Laat ze de post its op en rond de blauwe brug plakken en voorlezen aan de andere deelnemers.

Nodig:

- Kleine post its



De eerste stapjes worden als laatste op het canvas geplakt, rond de blauwe brug.

9. Afsluiting



5 minuten



- De sessie netjes afronden met de klant

1. Herhaal nog maals wat er in de 2 uur durende sessie allemaal gebeurd is:

- De huidige situatie in kaart gebracht
- Onderliggende patronen en problemen gedefinieerd
- Een gezamenlijke toekomstvisie geformuleerd
- De eerste mogelijke stappen bepaald

2. Vertel dat je het canvas nog zal digitaliseren en na zal sturen.

3. Bedank iedereen voor hun tijd, inzet, kennis en enthousiasme.

4. Check of alles voor iedereen duidelijk is en of er nog vragen zijn.

5. Zeg iedereen gedag.

6. Ruim de ruimte op en zorg ervoor dat je van alles foto's hebt gemaakt voor een mogelijk vervolg.

tip

Zorg dat de sessie een mooi geheel is. Geen haast met de afsluiting dus. Neem de tijd om alles netjes te herhalen, vragen te beantwoorden en het vervolg te bespreken. De klant moet weglopen met een trots en zelfverzekerd gevoel. De sessie zet ze aan het denken, maar alle twijfel die je als facilitator kan wegnemen door vragen te beantwoorden is mooi meegenomen.



Bronnenlijst

Baillie, C. (2006). Enhancing students' creativity through creative-thinking techniques. In *Developing creativity in higher education* (pp. 162-175). Routledge.

Buijs, J. A., & van der Meer, J. D. (2014). *Professioneel wyberen: het organiseren en leiden van creatieve sessies*. Boom Lemma.

Gordon, W. J. (1961). *Synectics: The development of creative capacity*.

Hautopp, H., & Nørgaard, M. (2017). Playful Participation: How pen, provocation & a personal touch boost user engagement in workshops. *Conjunctions: transdisciplinary journal of cultural participation*, 4(1), 1-13.

Heijne, K., & Van der Meer, H. (2019). *Road Map for Creative Problem Solving Techniques: Organizing and Facilitating Group Sessions*. Amsterdam: Boom.

Tang, T., Vezzani, V., & Eriksson, V. (2020). Developing critical thinking, collective creativity skills and problem solving through playful design jams. *Thinking Skills and Creativity*, 37, 100696.

West, S. (2015). *Playing at work: Organizational play as a facilitator of creativity*. Lund University.

Wheeler, S. (2020). An exploration of playfulness in coaching. *International Coaching Psychology Review*, 15(1), 45.

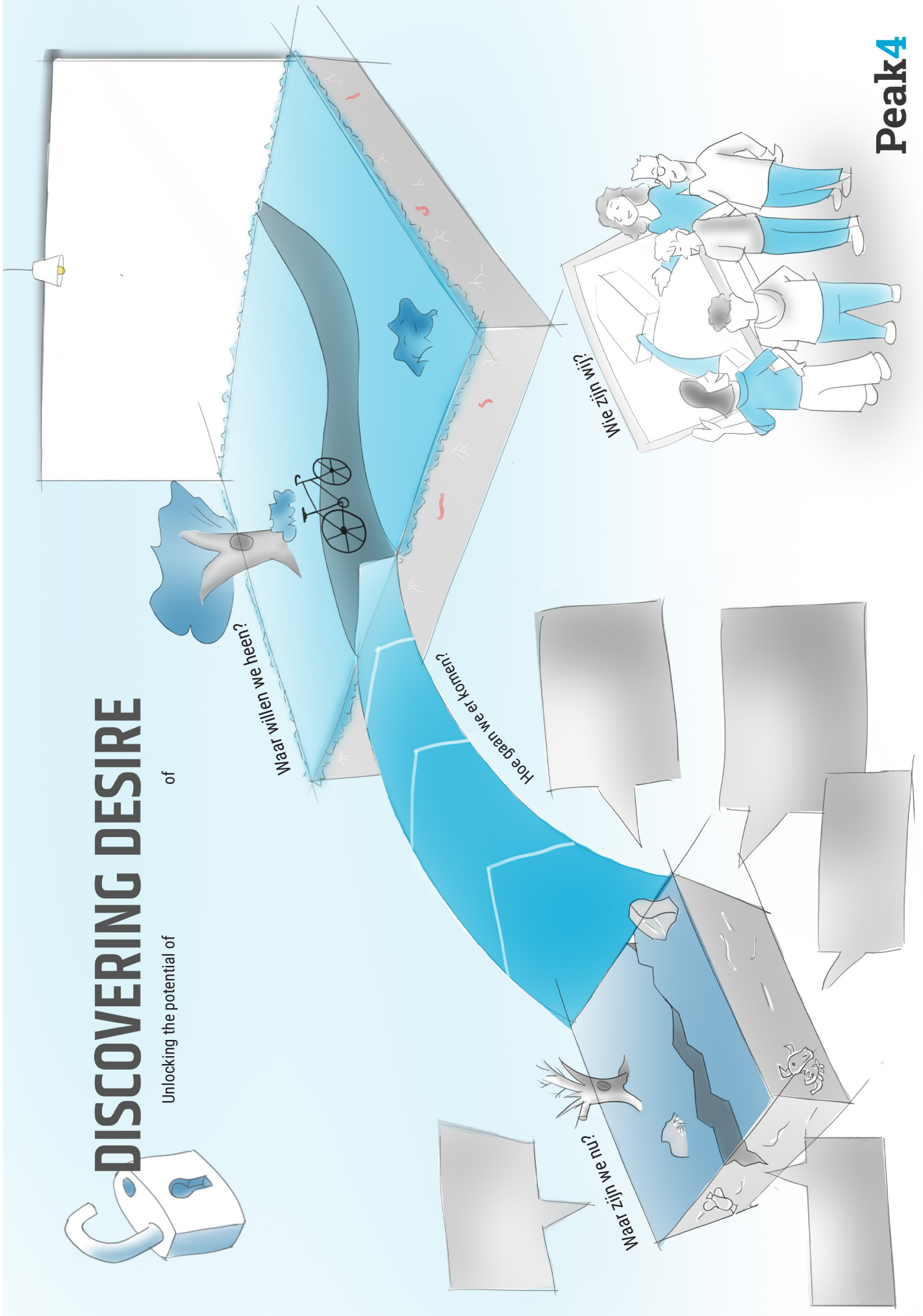
Bijlagen

1. Intake vragen

Voorbeeldvragen intake (Bewerkt van Heijne & Van der Meer, 2019):

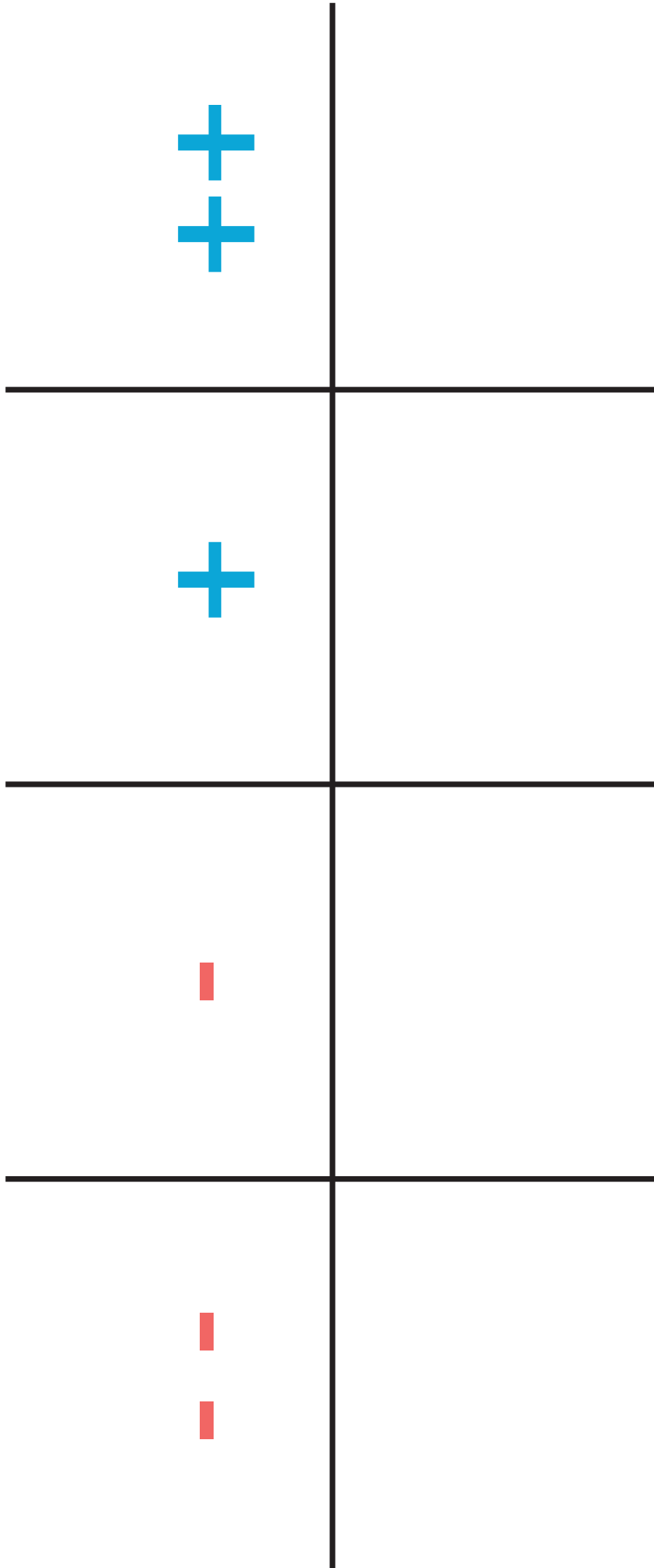
- Beschrijf de situatie (probleem/wens/doel etc.).
- Vertel kort over de geschiedenis van de situatie.
- Hoe is deze situatie tot stand gekomen? Wat zijn de oorzaken?
- Waarom is dit een zorg voor je?
- Hoe zou dit een kans voor jullie kunnen zijn?
- Wie zijn de betrokken partijen?
- Wie heeft baat (of last) van de mogelijke oplossing?
- Welke factoren belemmeren een ideale oplossing?
- Welk aspect van de situatie verdient de meeste aandacht?
- Waarom gebeurt dit nu? Of wanneer doet de situatie zich voor?
- Wat moet er bereikt worden?
- Wat hebben jullie al geprobeerd of overwogen te proberen?
- Waarom werkte dat niet?
- Zijn er vergelijkbare problemen bekend? En oplossingen?
- Wat zegt je gevoel over deze situatie?
- Wat zou jouw ideale uitkomst zijn van onze samenwerking?

2. Discovering Desire canvas



Peak4

3. Metaplan schaal



4. Metaplan - kader



5. Metaplan + kader



6. Probleem kader

Problemen

7. Visie kader

Onze toekomst

