

O B M

FOUNDATION COURSEWARE

NEDERLANDS - herziene druk

**Robert den Broeder
Joost Kerkhofs**

OBM Dynamics

**Organizational
Behavior Management
Foundation**

Courseware

Colofon

Titel:	Organizational Behavior Management Foundation – Courseware (Herziene druk)
Auteurs:	Robert den Broeder, Joost Kerkhofs
Uitgever:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch,
ISBN Hard copy:	978 94 018 0949 8
Druk:	Eerste druk, eerste oplage, december 2023
Lay-out en ontwerp:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Copyright:	© Van Haren Publishing, 2023

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: info@vanharen.net.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoewel deze uitgave met veel zorg is samengesteld, aanvaarden auteur(s) noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in deze uitgave.

Over deze Courseware

Deze courseware is gemaakt door twee mensen uit het OBM-vakgebied. Het cursusmateriaal is het resultaat van uitgebreide literatuurstudies, gecombineerd met de eigen ervaringen en expertise van de auteurs.

Het materiaal is beoordeeld door gecertificeerde OBM practitioners en OBM Foundation Instructors, die ervaring hebben opgedaan met het gebruik van dit materiaal. We hebben ervoor gezorgd dat alle belangrijke onderdelen in deze training aan bod komen.

Deze courseware is onderdeel van een geïntegreerd trainingsproduct voor de officiële, geaccrediteerde OBM Dynamics – OBM Foundation trainingen. Deelnemers aan een geaccrediteerde training ontvangen de volgende leermiddelen:

- deze courseware;
- boek: Organizational Behavior Management, een introductie;
- toegang tot de OBM Foundation module op het online leerplatform Knowingo.

Het doel van de courseware is de instructor en de deelnemers gedurende de trainingen maximaal te faciliteren en te ondersteunen. Het materiaal kent een modulaire opbouw en biedt volgens ons de meeste kans op succes, in het geval de deelnemer er voor kiest om het bijbehorende examen af te leggen.

Achterin het materiaal staat het overzicht van de geraadpleegde bronliteratuur. In deze courseware is tevens ruimte gelaten voor het maken van notities en het uitwerken van oefen- en leervragen.

Alhoewel de courseware compleet is, bestaat de mogelijkheid dat een Certified Instructor afwijkt van de structuur zoals aangegeven in de sheets. Dat is vanzelfsprekend prima. We vertrouwen daarin op de kennis, kunde en vaardigheden van de Certified Instructor. De deelnemer kan zelfstandig de dia's en het boek doorlezen en zich de onderwerpen eigen maken. Ons advies is om daarbij de volgorde in het materiaal aan te houden, zodat de examenvorbereiding optimaal is.

Deze courseware, het lesboek en de online leeromgeving Knowingo zijn de perfecte combinatie voor het leren en begrijpen van deze theorie. Met deze combinatie van producten kunt u zich optimaal voorbereiden op het wereldwijd erkende OBM Foundation examen bij APMG International.

Andere uitgaven van Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven op gebied van Best Practices, methodes en standaarden in de volgende vier domeinen:

- IT en IT Management
- Architectuur (Enterprise en IT)
- Business Management en
- Project Management

Van Haren Publishing publiceert ook voor organisaties en bedrijven zoals: ASL BiSL Foundation, BRMI, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IFDC, Innovation Value Institute, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Onderwerpen zijn (per domein):

IT and IT Management

ABC of ICT
ASL[®]
CATS
CM[®]
CMMI[®]
COBIT[®]
e-CF
ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001/27002
ISPL
IT4IT[®]
IT-CMF[™]
IT Service CMM
ITIL[®]
MOF
MSF
SABSA
SAF
SIAM[™]
TRIM
VeriSM[™]

Enterprise Architecture

ArchiMate[®]
GEA[®]
Novius Architectuur
Methode
TOGAF[®]

Business Management

BABOK[®] Guide
BiSL[®] and BiSL[®] Next
BRMBOK[™]
BTF
EFQM
eSCM
IACCM
ISA-95
ISO 9000/9001
OPBOK
SixSigma
SOX
SqEME[®]

Project Management

A4-Projectmanagement
DSDM/Atern
ICB / NCB
ISO 21500
MINCE[®]
M_o_R[®]
MSP[®]
P3O[®]
PMBOK[®] Guide
Praxis[®]
PRINCE2[®]

Voor de meest recente informatie over VHP uitgaven, bezoek onze website: www.vanharen.net.

Auteurs over deze Courseware

Dank voor uw interesse in Organizational Behavior Management.

Organisaties zijn constant in beweging en aan het veranderen. Sommigen noemen dat 'organisatieverandering', anderen noemen dat 'transformatie' of 'transitie'. Welke rol of positie u ook heeft in uw organisatie, welke werkwijze, 'best practice' of managementfilosofie u ook hanteert, een ding is zeker: organisatieveranderingen gaan over mensen en over menselijk gedrag. De kans op succesvolle verandering hangt in hoge mate af van het vermogen en de bereidheid van mensen om zich anders te gaan gedragen. Dat betekent dat het voor u van belang is goed te begrijpen hoe u anderen kan helpen in hun ontwikkeling en groei. Zorg dat u hen in staat stelt die gewenste verandering zelf te realiseren.

Wij zijn er van overtuigd dat een wetenschappelijk gevalideerde benadering voor gedragsverandering uw kansen om een effectievere leider, manager, change agent, people manager, projectleider, SCRUM master, coach of mentor te worden aanzienlijk vergroot.

Deze Courseware is onderdeel van het lesmateriaal dat behoort bij de OBM Foundation Level Training. Het helpt u bij de voorbereidingen op het officiële OBM Foundation examen dat u kunt afnemen bij APMG International. Onze geïntegreerde leermiddelen (deze Courseware, het lesboek en het online leerplatform) zijn ontworpen om u maximaal te ondersteunen gedurende de reis naar certificering.

We hopen van harte dat u veel plezier beleeft aan deze training. Dat u nieuwe, krachtige inzichten opdoet en meer effectieve manieren ontdekt om uw mensen beter te laten presteren. Betere prestaties vragen vaak om ander gedrag!

We zijn heel benieuwd naar uw feedback, zodat we deze Courseware weer kunnen verbeteren waar nodig. Net als elk ander vakgebied is ook OBM altijd in ontwikkeling. We zijn op zoek naar nieuwe inzichten, nieuwe en verbeterde benaderingen voor gedragsvraagstukken. Het is een reis, een leerervaring die waarschijnlijk (en hopelijk) nooit zal eindigen.

Robert den Broeder,
Joost Kerkhofs

Vleuten,
Nederland
2022

Inhoudsopgave

	<i>--- Diaanummer</i>	<i>--- Paginanummer</i>
Diagram Zelfreflectie		8
Agenda		10
Algemeen	(1)	11
Introductie	(6)	16
Overzicht	(7)	17
Gedrag en prestatie	(10)	20
Respondent gedrag	(12)	22
Operant gedrag	(13)	23
Gedrag of WAAS?	(15)	25
Prestatie	(17)	27
Conditioneren	(19)	29
Klassiek conditioneren	(21)	31
Operant conditioneren	(22)	32
Functies van gedrag	(24)	34
Het ABC-model	(30)	32
ABC-model - overzicht	(31)	41
Consequenties	(33)	43
ABC-analyse	(34)	44
Beïnvloeden van gedrag	(39)	49
Strategieën van gedragsbeïnvloeding	(41)	51
Parkietenoefening	(42)	52
Antecedenten	(43)	53
Eigenschappen	(45)	55
Antecedenten in de werkomgeving	(46)	56
Vertrouwen en respect	(47)	57

Consequenties	(48)	58
Reinforcer	(51)	61
Deprivatie en verzadiging	(52)	63
Positieve bekrachtiging	(54)	64
Negatieve bekrachtiging	(56)	66
Straf & verlies	(58)	68
Valkuil van het straffen	(62)	72
Reageren op probleemgedrag	(63)	73
Het prestatie-verbeterplan	(66)	76
Het protocol voor Organizational Behavior Management	(68)	78
Stap 1: Specificeren van de prestatie	(70)	80
Stap 2: Meten van de prestatie	(74)	84
Stap 3: ABC-analyse	(77)	87
Stap 4: Organiseren van Performance Feedback	(79)	89
Stap 5: (Sub)doelen stellen	(83)	93
Stap 6: Bekrachtigen	(86)	96
Stap 7: Evalueren, aanpassen & concluderen	(90)	100
Oefenexamen OBM Foundation		105
Syllabus		116

zelfreflectie-leerschema

‘What you do not measure, you cannot control.’ – Tom Peters

Gebruik onderstaand schema om zelf in te schatten in hoeverre je het lesmateriaal kent en begrijpt. Om het examen te halen moet je kennis en begrip minstens op niveau 3 zijn. Wil je in staat zijn om deze theorie ook aan anderen uit te leggen, dan moet je mikken op niveau 4. Jouw kennisniveau en de mate waarin je de stof begrijpt en beheerst verloopt volgens een leercurve. Het is daarom belangrijk dat je bijhoudt waar je in je leercurve zit op alle onderdelen van de training. Eventuele lastige thema’s of onderwerpen kun je direct aanwijzen en verbeteren. Gebaseerd op je score in het schema kan je voor jezelf je eigen voortgang inschatten.

<i>Mate van begrijpen</i>	<i>Voor aanvang van de training (Voorkennis)</i>	<i>Na de klassikale training</i>	<i>Na bestuderen van de courseware en lezen van het boek</i>	<i>Na afronden van de vrijwillige online training</i>	<i>Na afronden van de oefeningen en het oefenexamen</i>
<i>Level 4 Ik kan de inhoud aan anderen uitleggen.</i>					
<i>Level 3 Ik snap het en zit op het juiste niveau.</i>					<i>Klaar voor het examen!</i>
<i>Level 2 ik ben er bijna. Misschien nog wat lezen en oefenen</i>					
<i>Level 1 Ik ben aan het leren en probeer het te begrijpen.</i>					

Zelfreflectie-leerschema.

Teken je eigen leercurve!

Beschrijf hier welke probleemgebieden en lastige onderwerpen je voor jezelf hebt onderkend in de training en waar je nog wat aandacht aan wilt besteden. Dat kan geheel zelfstandig, maar ook

samen met je instructor. Nadat je hier extra aandacht aan hebt besteed kan je voor jezelf bepalen of je het nu beter begrijpt en waar je nu precies op jouw leercurve zit.

Probleemanalyse

Probleemgebieden:

Onderwerpen:

Voor aanvang training

Na de klassikale training

Je hebt de courseware en het boek bestudeerd

Je hebt de ondersteunende online training afgerond

Je hebt de oefeningen en het oefenexamen afgerond

Agenda

Tweedaagse training

Dag 1

- Introductie
- ABC-model
- ABC-analyse
- Antecedenten
- Consequenties

Dag 2

- Reageren op probleemgedrag
- Reinforcement
- Het OBM Protocol
- Afronding

Driedaagse training

Dag 1

- Introductie
- ABC-model
- ABC-analyse
- Antecedenten

Dag 2

- Consequenties
- Reageren op probleemgedrag
- Reinforcement

Dag 3

- Het OBM Protocol
- Afronding
- Set-up examen
- Examen (60 minuten)

