

~~Rien~~ Lisa

De werkbegeleider in zorg en welzijn

Coaching, toetsing
en beoordeling van
studenten en collega's

Nicolien van Halem
Tera Stuut
Henny Verbeek



Bohn
Stafleu
van Loghum

Coaching

Samenvatting

Dit hoofdstuk gaat over coaching van studenten. Welke competenties heeft een coach nodig in verschillende situaties: bij het leerproces in het algemeen, bij het aanleren van een goede beroepshouding, in de situatie dat een student alleen werkt (*stand alone*-leren) en bij de student met faalangst? We bespreken de 'leervoorkeuren van Ruijters', de 'leerstijlen van Kolb' en de begeleidingsstijlen van de begeleider. Deze laatste zijn gebaseerd op de 'theorie van situationeel leidinggeven' en gekoppeld aan de verschillende typen werkbegeleider. Hoe je de student kunt begeleiden bij het vormgeven van zijn leerproces komt uitvoerig aan de orde bij het formuleren van leerdoelen en de activiteiten die nodig zijn om deze doelen te behalen.

- 4.1 Wat is coachen? – 35
- 4.2 Hoe moet je je als coach presenteren? – 35
- 4.3 Welke leerstijlen zijn er en wat betekenen deze voor de werkbegeleider? – 36
- 4.4 Welke begeleidingsstijlen zijn er en welke past bij je student? – 39
 - 4.4.1 Instrueren – 39
 - 4.4.2 Overtuigen – 40
 - 4.4.3 Ondersteunen – 41
 - 4.4.4 Delegeren – 42
- 4.5 Welke typen werkbegeleider zijn er? – 42
 - 4.5.1 De helper – 43
 - 4.5.2 De kritische collega – 43
 - 4.5.3 De docent – 44
 - 4.5.4 De collega – 44

4.1 Wat is coachen?

Coachen is een vorm van begeleiden gericht op het ontplooiën en ontdekken van de mogelijkheden en talenten van een student. Het is vragenderwijs begeleiden om de prestaties en het leervermogen van een student te verbeteren. Door gesprekken breng je ideeën en talenten van de ander naar boven.

Als coachende werkbegeleider stimuleer en motiveer je een student. Je doet dit onder meer door open vragen te stellen en je begeleiding aan te passen aan wat de student nodig heeft. Je maakt afspraken met de student en je bewaakt de voortgang van het leerproces.

In het servicedocument *Profiel van de werkbegeleider* van Calibris (2011) wordt coaching omschreven als 'het aanzetten van de deelnemer tot zelfontplooiing'. Bedenk dat coaching niet alleen bij studenten wordt toegepast, maar ook tussen collega's onderling (intercollegiale coaching). Een coach beschikt over de volgende competenties:

1. Geeft de deelnemer heldere, eerlijke en constructieve feedback over het functioneren en de prestaties.
2. Stimuleert de deelnemer om kritisch naar zichzelf te kijken.
3. Daagt de deelnemer uit om moeilijkheden te overwinnen.
4. Herkent wanneer de deelnemer het moeilijk heeft en biedt de nodige ondersteuning.
5. Stimuleert de deelnemer om over zijn klachten en problemen ten aanzien van zijn opleidingsproces te praten.
6. Toont betrokkenheid bij de problemen van de deelnemer ten aanzien van het opleidingsproces.
7. Neemt de tijd om naar de deelnemer te luisteren en na te denken over wat hij te zeggen heeft.
8. Laat zien naar de ander te luisteren door te vragen op wat de deelnemer vertelt.
9. Zet de deelnemer aan om zelf met mogelijke oplossingen en alternatieven te komen.
10. Geeft duidelijk de voor- en nadelen aan van de voorgestelde oplossing.
11. Motiveert de deelnemer om doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.
12. Verandert de aanpak wanneer de situatie van de deelnemer daarom vraagt.
13. Staat open voor nieuwe ideeën van de deelnemer over begeleiding en/of uitvoering van werkzaamheden.
14. Herkent en erkent ontwikkelingsmogelijkheden bij de deelnemer.
15. Schept kansen en mogelijkheden voor de deelnemer om zich te ontwikkelen.
16. Creëert een werkomgeving die de deelnemer stimuleert zich te ontwikkelen.
17. Stimuleert de deelnemer de grenzen van zijn mogelijkheden te verkennen.

4.2 Hoe moet je je als coach presenteren?

Voor de student is de coach de persoon die haar begeleidt in het leerproces tot volwassen beroepsbeoefenaar. Je presenteert jezelf als vertegenwoordiger van het beroep dat je uitoefent en dat de student wil leren. Je bent een voorbeeld, je straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit. De student weet bij de coach waar zij aan toe is.

4.6 Welke activiteiten en manieren zijn er om een student te begeleiden, zodat zij zich kan ontwikkelen? – 45

4.6.1 De praktijk is de beste leermeester – 45

4.7 Hoe bewaak je de voortgang van het leerproces van een student? – 46

4.8 Hoe herken je een student met faalangst en hoe begeleid je deze student? – 47

4.9 Wanneer kan een student zelfstandig werken? – 48

4.10 Hoe begeleid je een student bij *stand alone*-leren? – 48

4.10.1 Checklist/Staalkaart – 49

4.11 Hoe kun je zien of een student een goede beroepshouding heeft? – 49

4.12 Welke informatie geef je aan anderen over het gedrag en de prestaties van een student? – 51

Literatuur – 52

Volgens Calibris (Servicedocument Profiel Werkbegeleider in het Leerbedrijf 2011) moet je als werkbegeleider zaken duidelijk kunnen uitleggen en begrijpelijk en correct kunnen toelichten. Dat wil zeggen dat je heldere taal gebruikt en deze afstemt op (het niveau van) de student. Je geeft de student de nodig aandacht en je checkt regelmatig of ze je begrijpt en weet wat er van haar verwacht wordt. Je houdt de student aan gemaakte afspraken en corrigeert haar waar nodig. Je moet vooral zaken enthousiast en op inspirerende wijze weten te brengen.

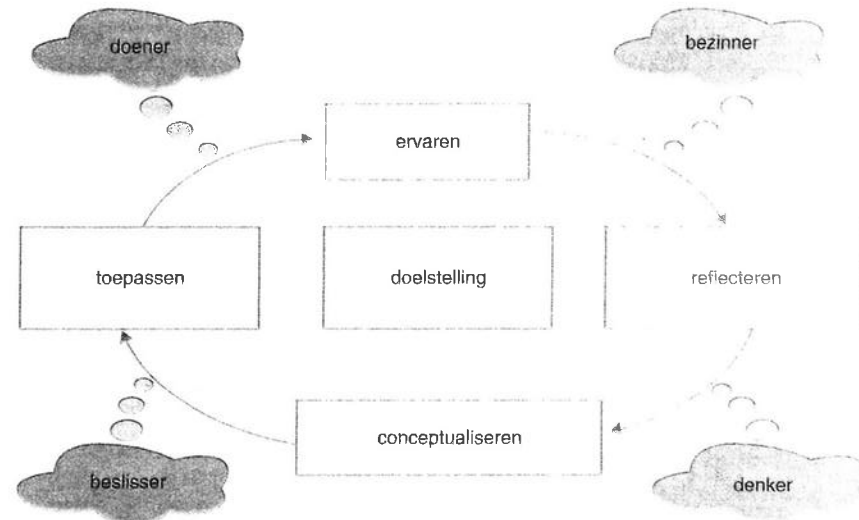
Het overbrengen van vakkennis en vaardigheden betekent dat je instructies en aanwijzingen geeft aan de student. Hierbij houd je rekening met haar capaciteiten en leerdoelen. Ook kun je taken delegeren door opdrachten te geven en de student zo veel mogelijk zelfstandig de taken te laten uitvoeren. Hier geldt dat een duidelijke instructie en vertrouwen in de capaciteiten van de student voorwaarde zijn voor succes. Bedenk dat studenten in het begin van de stage onwennig zijn en vaak onzeker of ze 'het werk wel aankunnen'. Het helpt om na te gaan hoe je zelf de eerste stappen in het beroep zette.

Het kwalificatiedossier van de mbo-docent (Kwalificatiedossier van de docent mbo 2015) beschrijft 'begeleiden' als volgt:

- *Modelling* (model staan): de docent denkt en doet voor en de student volgt dit heel precies om de 'kunst af te kijken'.
- *Guiding* (sturing geven): de resultaten benoemen waarnaar de student kan toewerken, overzicht aanbrengen, structureren.
- *Scaffolding* (steun geven): eerst een taak laten uitvoeren met veel hulp en begeleiding en daarna een soortgelijke taak met minder begeleiding.
- *Coaching* (begeleiding geven): de student volgen en door middel van vragen zelf tot oplossingen laten komen.
- *Monitoring* (volgen van de student): toezien op afstand, vooral gericht op het proces van het leren. Tijdens het verloop van het opleidingstraject steeds terughoudender toezien op het proces van leren.

4.3 Welke leerstijlen zijn er en wat betekenen deze voor de werkbegeleider?

Leren kun je op verschillende manieren. De manier waarop je leert noem je leerstijl. Een leerstijl zegt iets over op de manier waarop je het makkelijkste leert. Er zijn verschillende soorten leerstijlen. Meestal maakt een student, voordat ze de praktijk ingaat, een leerstijltest. Is dit nog niet gebeurd, dan kun je een student vragen dit alsnog te doen. Er zijn verschillende tests, die zowel op school als via internet te vinden zijn. Wanneer je als werkbegeleider de favoriete leerstijl van een student kent, kun je de begeleiding daarop aanpassen en zal die student gemakkelijker leren.



Figuur 4.1 De leercirkel van Kolb.

In opleidingen voor zorg en welzijn gebruikt men vaak de leercirkel van Kolb. In ►par. 6.10 worden de leervoorkeuren van Manon Ruijters beschreven: ieder mens heeft een eigen voorkeur in het proces van leren (kennis verwerven; oefenen; de kunst afkijken; participeren; ontdekken).

De leercirkel van Kolb (zie ►fig. 4.1) bestaat uit vier stappen die alle vier moeten worden doorlopen om tot goed leren te komen. Iemands favoriete leerstijl bepaalt op welk moment in de cirkel je met leren begint. De vier momenten zijn:

1. concreet ervaren (*sensing/feeling*);
2. waarnemen en overdenken (*watching*);
3. analyseren en abstract denken (*thinking*);
4. actief experimenteren (*doing*).

Bij elk moment past een leerstijl:

- De *bezinner* (analyticus) leert van ervaringen (van anderen), van het daarna overdenken van de opgedane ervaringen en het vervolgens zelf doen (1 + 2). Zien, denken en doen, ofwel: bezint eer ge begint.
- De *denker* leert door te overdenken en verbanden te leggen (2 + 3). Eerst denken en dan doen.
- De *beslissers* (pragmaticus) leert van instructie of demonstratie en daarna zelf doen (3 + 4). Afkijken en dan zelf doen. Beslissers zijn knopendoorhakkers.

De *doener* gaat uit van eerder opgedane ervaringen en leert van het eerst doen en daardoor ervaring opdoen (4 + 1). Nadenken komt later, ofwel: wie niet waagt, die niet wint.

Voorbeeld van een opdracht voor een bezinner

Wasbeurt van een cliënt (kwalificatie Verzorgende IG):

- Kijk eens bij verschillende cliënten.
- Wat zijn overeenkomsten en verschillen?
- Kijk of dit klopt met de theorie.
- Hoe wil je zelf te werk gaan?
- Bespreek dit met je werkbegeleider.
- Ga het uitproberen.
- Doe daardoor ervaring op (en de cirkel begint opnieuw).

Voorbeeld van een opdracht voor een denker

Een sinterklaasfeest organiseren voor twee- tot vierjarigen (kwalificatie Pedagogisch werker):

- Verzamel en lees verslagen van andere sinterklaasfeesten en boeken over Sinterklaas.
- Maak een opzet en bespreek deze met je werkbegeleider.
- Werk de opzet uit.
- Breng in de praktijk.
- Kijk terug en overdenk je ervaringen (en de cirkel begint opnieuw).

Voorbeeld van een opdracht voor een beslisser

Adviseren van incontinentiemateriaal (kwalificatie Apothekersassistent):

- Lees de theorie nog eens door.
- Vertel (aan de werkbegeleider) wat de belangrijke begrippen zijn.
- Doe (als werkbegeleider) de handeling voor en benoem de belangrijkste onderdelen.
- Oefen de handeling.
- Kijk terug en overdenk je ervaringen.
- Lees de theorie nog eens over (en de cirkel begint opnieuw).

Voorbeeld van een opdracht voor een doener

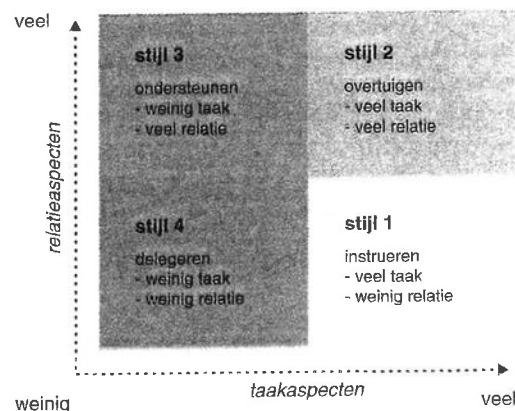
Bedienen van een nieuwe wasmachine bij een cliënt (kwalificatie Maatschappelijke zorg):

- Probeer de verschillende knoppen uit.
- Kijk eens wat er gebeurt en doe daardoor ervaring op.
- Kijk terug en overdenk je ervaringen.
- Lees de gebruiksaanwijzing (en de cirkel begint weer opnieuw).

Tip

Bedenk dat de beste leerstijl niet bestaat en help een student nieuwe leerstijlen te onderzoeken.

4.4 - Welke begeleidingsstijlen zijn er en welke past bij je student?



Figuur 4.2 Begeleidingsstijlen.

4.4 Welke begeleidingsstijlen zijn er en welke past bij je student?

Ook begeleiden kun je op verschillende manieren. Dit noem je begeleidingsstijlen. Een werkbegeleider past haar begeleiding aan op datgene wat de student op een bepaald moment nodig heeft. De werkbegeleider werkt taakgericht (wat moet een student doen?) en relatiegericht (hoe ga je met een student om?). Als werkbegeleider ontwikkel je gaandeweg een eigen stijl van begeleiden, een stijl die bij je past en die aansluit op de behoefte van de student.

We werken de vier belangrijkste begeleidingsstijlen hier verder uit. Begeleidingsstijlen zijn gebaseerd op de 'theorie van situationeel leidinggeven' van Paul Hersey en Ken Blanchard:

1. instrueren;
2. overtuigen;
3. ondersteunen;
4. delegeren.

In fig. 4.2 worden deze vier stijlen weergegeven en ook de mate waarin je als werkbegeleider werkt aan de relatie met een student of de taak van een student.

4.4.1 Instrueren

Kernwoorden: eenrichtingsverkeer van begeleider naar student, instrueren, controleren, bijsturen.

De werkbegeleider:

- vertelt hoe, waar en waarom de student de taken moet vervullen;
- geeft precieze opdrachten aan de student;

- ☞ geeft de leerdoelen duidelijk aan;
- ☞ houdt toezicht op de uitvoering van de taak;
- ☞ hanteert regels uit richtlijnen en protocollen;
- ☞ activeert de theoretische voorkennis en aanwezige ervaring;
- ☞ maakt concrete afspraken over de uitvoering;
- ☞ stelt toets- en inzichtvragen;
- ☞ bewaakt de voortgang en de resultaten;
- ☞ controleert en stuurt bij waar nodig.

Wanneer pas je deze begeleidingsstijl toe?

- ☞ in het begin van de praktijkperiode/stage;
- ☞ bij het leren van een nieuwe vaardigheid;
- ☞ bij het uitvoeren van onbekende taken;
- ☞ bij jongerejaarsstudenten;
- ☞ bij studenten met een laag niveau;
- ☞ bij een student die 'onbewust onbekwaam' is.

Welke competenties heb je daarvoor nodig?

- ☞ duidelijk kunnen formuleren;
- ☞ kennis van zaken hebben;
- ☞ je kunnen verplaatsen in een student;
- ☞ kunnen analyseren;
- ☞ relevante informatie kunnen overbrengen.

4.4.2 Overtuigen

Kernwoorden: een beperkte vorm van tweerichtingsverkeer, raadplegen, overtuigen, bijsturen.

De werkbegeleider:

- ☞ heeft een probleemgerichte aanpak (er is een probleem dat moet worden opgelost);
- ☞ maakt het leerdoel duidelijk;
- ☞ maakt concrete afspraken over de uitvoering van de taak;
- ☞ volgt de taakuitvoering nauwkeurig;
- ☞ geeft uitleg over beslissingen en vraagt suggesties;
- ☞ besteedt aandacht aan de 'waarom'-vragen van de student;
- ☞ motiveert en overtuigt de student door de bedoelingen te laten zien;
- ☞ toont betrokkenheid bij de student;
- ☞ luistert en toont begrip, maar is vooral taakgericht;
- ☞ stuurt bij als de student iets fout of niet helemaal goed doet;
- ☞ achterhaalt tekorten in kennis of vaardigheid;
- ☞ gaat in op ideeën/suggesties van de student.

Wanneer pas je deze begeleidingsstijl toe?

- ☞ bij het leren van nieuwe methoden;
- ☞ bij een student die al praktijkervaring heeft;
- ☞ als de student de vaardigheid op school al heeft uitgevoerd;
- ☞ als de student 'bewust onbekwaam' is.

Welke competenties heb je daarvoor nodig?

- ☞ goed kunnen luisteren;
- ☞ goed kunnen argumenteren;
- ☞ begrip kunnen tonen;
- ☞ bijsturen als dat nodig is.

4.4.3 Ondersteunen

Kernwoorden zijn: gelijkwaardigheid, motiveren, ondersteunen, participeren.

De werkbegeleider:

- ☞ bevordert en ondersteunt de student bij de uitoefening van haar taak door haar zo veel mogelijk ruimte, informatie en verantwoordelijkheid te geven;
- ☞ lost samen met de student leer- en werkproblemen op;
- ☞ neemt samen met de student beslissingen;
- ☞ vindt het belangrijk dat de student achter de gekozen oplossing staat;
- ☞ stimuleert het meedenken van de student, vraagt door;
- ☞ laat zien dat hij vertrouwen in de student heeft;
- ☞ benadert de student als een (jong)volwassene en als gelijkwaardig;
- ☞ luistert en toont aandacht en begrip voor de persoon van de student;
- ☞ geeft de student uitdagende taken;
- ☞ laat de verantwoordelijkheid voor het leerproces en het behalen van de competenties bij de student;
- ☞ hanteert de regels duidelijk en overschrijdt deze zelf ook niet;
- ☞ benadrukt niet continu de regels, taken en resultaten;
- ☞ laat de student regelmatig het werk doen waar ze goed in is en waar ze plezier in heeft en voert zelf ook minder aangenaam werk uit.

Wanneer pas je deze begeleidingsstijl toe?

- ☞ bij ouderejaarsstudenten;
- ☞ bij een student die 'bewust bekwaam' is, maar niet of onvoldoende gemotiveerd;
- ☞ bij weerstand van de student.

Welke competenties heb je daarvoor nodig?

- ☞ kunnen observeren;
- ☞ actief kunnen luisteren;
- ☞ verhelderende vragen kunnen stellen en door kunnen vragen;
- ☞ probleemgericht kunnen werken.

4.4.4 Delegeren

Kernwoorden zijn: gelijkwaardigheid, vrijheid, voorwaarden scheppen.

De werkbegeleider:

- geeft het doel of het te behalen resultaat van de taak aan, de student moet de taak vrijwel geheel zelfstandig vervullen;
- scheidt voorwaarden waaronder de student optimaal kan leren;
- laat de student vrij en toont interesse voor haar activiteiten;
- luistert, toont belangstelling en heeft begrip voor de situatie van de student
- helpt de student om problemen in het werk te verwoorden;
- geeft de student vertrouwen;
- geeft de student de ruimte om zelf de problemen en de oplossingen van de werkproblemen te achterhalen;
- helpt de student om leer- en werkproblemen te verwoorden;
- stimuleert de student tot het oplossen van leer- en werkproblemen;
- bespreekt de eigen activiteiten als werkbegeleider.

Wanneer pas je deze begeleidingsstijl toe?

- bij ouderejaarsstudenten;
- bij het laten uitvoeren van eenvoudige taken/vaardigheden;
- bij leren op een leerwerkplaats/leerafdeling;
- bij een student die 'bewust bekwaam' is.

Welke competenties heb je daarvoor nodig?

- informatie kunnen vragen en geven;
- afspraken kunnen maken over bevoegdheden;
- vrijheid kunnen geven;
- actief kunnen luisteren.



4.5 Welke typen werkbegeleider zijn er?

Ieder mens heeft een eigen manier van werken. Dat geldt ook voor de manier waarop de werkbegeleider zijn werk doet. Dit heeft vaak te maken met hoe je zelf het vak geleerd hebt en hoe je zelf graag leert. In een training voor werkbegeleiders leer je je bewust te worden van de wijze waarop je in de regel een student begeleidt en zo nodig een nieuwe stijl van begeleiden te ontwikkelen.

Er zijn vier typen werkbegeleider:

1. de helper;
2. de kritische collega;
3. de docent;
4. de collega.

4.5.1 De helper

Kenmerken van 'de helper' zijn:

- veel en vaak willen helpen;
- investeert veel tijd en energie in de begeleiding van studenten;
- studenten kunnen terecht met vragen, de helper geeft uitgebreid antwoord;
- geeft adviezen;
- steunt de student waar nodig;
- heeft een groot meevoelend vermogen;
- bouwt een vertrouwensrelatie op waarin de student zich kwetsbaar zal durven opstellen;
- neemt de verantwoordelijkheid voor het leerproces van de student;
- neemt veel uit handen van de student en laat hierdoor leermomenten onbenut.

Tips

- *Wijs de student de weg, maar laat haar vervolgens zelf de informatie of oplossing uitzoeken.*
- *Speel vragen terug: vraag wat de student er zelf van vindt, wat zij zou doen, wat zij kan bedenken aan oplossingen.*
- *Wees duidelijk over je bedoelingen; geef bijvoorbeeld aan waarom je het de student zelf laat uitzoeken.*

4.5.2 De kritische collega

Kenmerken van 'de kritische collega' zijn:

- geeft serieuze en kritische begeleiding;
- begeleidt graag studenten door zijn/haar deskundigheid en ervaring over te brengen aan de student;
- stimuleert de rol van student, want het opdoen van ervaringen is belangrijk;
- geeft concrete feedback over de ontwikkeling van de student;
- heeft moeite met studenten die denken het beter te weten dan de werkbegeleider;
- kan met zijn kritische en serieuze houding de student afschrikken, waardoor deze zich klein en onzeker gaat voelen (faalangst).

Tips

- *Sta stil bij hoe je overkomt op een student en hoe zij op je reageert. Ga eens na hoe je als student zelf tegen je collega's aankeek.*
- *Wees open over je houding en leg bijvoorbeeld uit waarom je kritisch bent. Geef aan wat de student daarvan kan leren.*

- Sta open voor de student. Luister actief naar haar ideeën en voorstellen. Wijs ze niet bij voorbaat af; ze kunnen ook vernieuwend en verfrissend zijn voor jezelf.
- Waardeer de student als mens om haar inzet, enthousiasme en persoonlijkheid en niet alleen om het werk.

4.5.3 De docent

Kenmerken van 'de docent' zijn:

- stimuleert de student om problemen zelf op te lossen;
- stimuleert het zelfstandig leren van de student;
- stimuleert een goed leerklimaat bij collega's en leidinggevende;
- gaat bij de student na of zij bepaalde kennis beheerst door ernaar te vragen;
- probeert van elke situatie een leermoment te maken voor de student;
- is op de hoogte van de persoonlijke leerdoelen van de student;
- verdiept zich graag in opdrachten van de student en geeft hierop feedback;
- stimuleert en ondersteunt de student bij het reflecteren;
- laat de student doelen opschrijven en controleert deze op haalbaarheid;
- geeft graag uitleg aan collega's over de begeleiding aan deze student;
- geeft de student het gevoel dat ze mag leren en dat ze goede begeleiding kan verwachten bij haar leerproces, met andere woorden: de werkbegeleider richt zich op de rol van student in plaats van op de rol van werknemer.

► Tips

- Laat de student taken zelfstandig uitvoeren onder eigen verantwoordelijkheid; daardoor groeit het zelfvertrouwen.
- Wees je bewust van je machtspositie als beoordelaar. Dit kan een open, gelijkwaardige samenwerkingsrelatie in de weg staan.
- De student kan het gevoel krijgen steeds 'les' te krijgen en alles te moeten verantwoorden met doelen. Dit kan haar het leerplezier ontnemen.
- Waardeer de student ook om persoonlijke en sociale eigenschappen en wees niet alleen gericht op het halen van doelen. Bied daarom af en toe een luisterend oor en geef persoonlijke aandacht zonder daar een leermoment van te maken.

4.5.4 De collega

Kenmerken van 'de collega':

- stelt zich gelijkwaardig op;
- vindt het belangrijk dat de student zich thuis voelt in het team;
- ziet de student als collega en werknemer;

- vindt het belangrijk dat de student steun zoekt bij hem of bij een collega;
- laat de verantwoordelijkheid voor het leerproces bij de student.

► Tips

- Zorg ervoor dat een student zich welkom voelt en wordt opgenomen in het team als voorwaarde om optimaal te leren.
- Wees je bewust van je voorbeeldfunctie en erken dat er een verschil is tussen jou en de student.
- Geef de student handvatten voor hoe ze kan leren, naast die eigen verantwoordelijkheid voor het leerproces en de zelfstandigheid.
- Bespreek geen zaken waar de student niets mee kan (persoonlijke of organisatie problemen).
- Wees je ervan bewust dat een student de zelfstandigheid en gelijkwaardigheid als een zware last kan ervaren.
- Wees je bewust van de positie van de student. Verwacht geen zaken die bij een zelfstandig functionerende werknemer horen.

4.6 Welke activiteiten en manieren zijn er om een student te begeleiden, zodat zij zich kan ontwikkelen?

4.6.1 De praktijk is de beste leermeester

Een student werkt en leert tegelijkertijd. De ene keer ligt het accent meer op het werk, een andere keer meer op het leren. Voor de werkbegeleider is het handig om te weten hoe ze een student effectief tot leren aanzet.

Allereerst is het nodig dat de student een plan heeft over wat zij in de stage kan leren. De werkbegeleider kan haar ondersteunen bij het opstellen of bijstellen van haar PAP; zie ook ► par. 2.5. Er zijn verschillende soorten activiteiten die je samen met de student kan doen:

- Opdrachten uitvoeren of – binnen 'natuurlijk leren' – werken aan prestaties. Veel scholen maken gebruik van een handleiding of werkboek met praktijkopdrachten dat ze zelf hebben ontwikkeld. De ene school noemt het een BPV-boek, de andere een praktijkopleidingsboek (POB). Er bestaan ook kant-en-klare werkboeken met praktijkopdrachten (Beroepspraktijkvorming, niveau 1 t/m 4 2009).
- Diverse gespreksituaties tussen student en werkbegeleider. Coachgesprekken die je dagelijks of een aantal keren per week hebt, voortgangsgesprekken waar soms een praktijkopleider of leidinggevende aanschuift, zijn goede gelegenheden om het leerproces te bespreken. Ook groepsgesprekken (intervisie) met andere studenten kunnen helpen om inzicht te krijgen in het functioneren van een student.

- Bespreken van ervaringen of situaties die een student heeft meegemaakt. Je kunt op coachende wijze bespreken hoe een student zich heeft gedragen, of hoe ze iets ervaren heeft. Dit kan informatie geven over welke vervolgstappen een student moet zetten. Deze aanpak past bij de leerstijl van de bezinner (zie **▣** par. 4.1).
- Bespreken van een casus. Je kunt een student schriftelijk of mondeling een casus voorleggen. Dit kan een situatie zijn die je zelf hebt meegemaakt, of die je van een andere student hebt gehoord. Deze aanpak kan helpen bij studenten die zelf niet veel in te brengen hebben: 'het gaat allemaal prima'. Je vraagt een student deze situatie te analyseren en te kiezen voor een bepaalde aanpak. Deze aanpak past bij de leerstijl van de denker (zie **▣** par. 4.1).
- Een praktijksituatie uitspelen in een rollenspel. Hierdoor kun je een situatie verdiepen; je kunt verdergaan met een casus die je al eerder hebt besproken. Het kan een student helpen om iets duidelijk te maken. Het uitspelen van een situatie is meestal indringender dan deze bespreken. Deze aanpak past bij de leerstijl van de bezinner (zie **▣** par. 4.1).
- Het geven van een demonstratie (zie **▶** par. 5.8).
- Het geven van instructie (zie **▶** par. 5.10).
- Begeleiden van een oefening in de praktijk (zie **▶** par. 5.9).
- Observeren van een student. Je observeert een student terwijl ze aan het werk is. Dit kun je op afspraak doen, maar ook spontaan. Desgewenst maak je gebruik van een observatieschema. Achteraf bespreek je de observaties met de student.
- Uitgaan van 'hier en nu'-situaties en deze bespreken. De manier waarop een student zich gedraagt in jouw bijzijn zegt veel over haar persoon en haar manier van werken. Is een student stipt op tijd en bereidt ze elk gesprek voor, of is ze vaak te laat en komt ze afspraken met jou niet na? De kans is groot dat dit in haar werk ook een zwak punt is. Het gedrag dat je observeert kun je op een natuurlijke manier bespreken in het kader van een goede beroepshouding.
- Gebruikmaken van van functioneringslijsten, reflectie- en evaluatieverslagen.

Tip

Papieren geven een indruk van hoe een student werkt, maar niet meer dan dat. Hoe de student feitelijk werkt, zegt veel meer. Dus laat niet te veel van de verslagen afhangen, maar kijk hoe de student haar werk doet.

4.7 Hoe bewaak je de voortgang van het leerproces van een student?

Een van de belangrijkste taken van een werkbegeleider is het bewaken van de voortgang van het leerproces van de student. In competentiegericht onderwijs bepaalt de student zelf hoe ze haar leerproces vormgeeft, welke mensen en middelen ze nodig heeft, welke vaardigheden ze wil leren en hoeveel tijd ze daaraan wil besteden.

Toch moet de werkbegeleider weten waar de student staat, welke vaardigheden al geoefend zijn, welke competenties behaald zijn en wanneer de stage moet zijn afgerond.

Daarom is het goed om bij de start van de beroepspraktijkvorming afspraken te maken met de student, zodat je op gezette tijden kunt nagaan of de student de gestelde competenties/doelen inderdaad heeft gehaald.

Als een student de gestelde doelen *niet* bereikt en *niet* alle competenties binnen de afgesproken tijd heeft behaald, zul je samen met die student nieuwe afspraken moeten maken. Door tijdig en regelmatig te evalueren, de student te motiveren om aan de leerdoelen te werken en ze zo nodig tijdig bij te stellen, voorkom je dat de student te ver gaat achterlopen. Op deze manier kun je het proces steeds blijven bewaken.

Tip

Plan iedere twee weken een moment waarop je samen met de student de voortgang bespreekt en laat de student zelf de afspraken notuleren.

4.8 Hoe herken je een student met faalangst en hoe begeleid je deze student?

Na verloop van tijd kan het je opvallen dat een student last heeft van faalangst. (Manneke 2003) (zie ook **▶** par. 6.12). Faalangst is een vorm van angst die gebonden is aan het verrichten van een bepaalde taak. Er moet een prestatie geleverd worden en de kans op mislukking wordt door de student als groot ingeschat. Door faalangst kan een student zich meer of juist helemaal niet meer gaan inspannen en presteren. Studenten met faalangst hebben vaak last van een negatief zelfbeeld.

Kenmerken van faalangst zijn:

- droge mond, benauwdheid, klamme handen, trillen, nervositeit, hoofdpijn, buikklasten, verminderde eetlust;
- negatieve gedachten die leiden tot negatieve ervaringen, die weer negatieve gedachten veroorzaken; zo ontstaat een vicieuze cirkel;
- gevoelens van minderwaardigheid, eenzaamheid, woede en schuld.

Een student met faalangst kan het volgende gedrag vertonen:

- stil en teruggetrokken;
- druk en onrustig;
- agressief en brutaal;
- snel iemand anders de schuld geven;
- de clown uithangen;
- gebrek aan concentratie;
- perfectionistisch en netjes werken;
- niets durven uitproberen;
- gebrek aan initiatief.

Faalangst kan zich op verschillende terreinen uiten:

- bij het begrijpen en opnemen van nieuwe informatie, zoals leren voor toetsen;
- in een tekort aan sociale vaardigheden om in een groep of team te functioneren;

in onhandigheid in het uitvoeren van handelingen, bijvoorbeeld door een slechte coördinatie. Als een student 'op de vingers gekeken' wordt, raakt ze extra onzeker en groeit de faalangst.

Hoe kun je een student met faalangst helpen?

- zorgen voor een veilig leerklimaat waarin de student haar gevoelens kan uiten;
- samen met de student proberen te ontdekken waar de faalangst vandaan komt;
- duidelijkheid over verwachtingen en eisen: wat moet de student presteren?
- regelmatig en specifiek feedback geven;
- helpen om haalbare doelen te stellen;
- laten zien wat het nut is van de opdrachten of prestaties;
- rekening houden met haar gevoelens;
- de kans geven om initiatief te nemen;
- veel open vragen stellen;
- de successen positief waarderen;
- bemoedigend reageren op missers van de student;
- vriendelijk zijn;
- een positief voorbeeld zijn.

4.9 Wanneer kan een student zelfstandig werken?

Sommige studenten willen al snel zelfstandig aan het werk. Andere zijn wat onzeker en wat meer afwachtend. Daarnaast gelden er ook bepaalde richtlijnen over zelfstandig werken binnen de organisatie waarmee je rekening moet houden.

Een student kan zelfstandig werkzaamheden uitvoeren als zowel zijzelf als jij als werkbegeleider vindt dat ze zelfstandig aan het werk kan. Ze zal dan in ieder geval de competenties behaald moeten hebben die nodig zijn voor het zelfstandig uitvoeren van deze werkzaamheden. Ga op verschillende momenten na of een student daadwerkelijk zelfstandig kan werken. Een goede methode is de 360°-feedback-methode. Dit betekent dat alle betrokkenen (collega's die met de student werken) feedback geven op het handelen van de student.

Als jij vertrouwen hebt in een student die snel zelf aan de slag wil en je met je handen op je rug even kunt toekijken, is het prima om die student zelfstandig te laten werken. Zorg er altijd voor dat je bereikbaar en beschikbaar bent voor vragen van een student.

4.10 Hoe begeleid je een student bij *stand alone*-leren?

Stand alone-leren komt steeds meer voor in de zorg- en welzijnsinstellingen. Hoewel het niet gebruikelijk is dat een student alleen werkt op een groep, afdeling of werkeenheid, komt het in de beroepspraktijkvorming wel steeds vaker voor. In kleinschalige woonvormen voor ouderen, chronisch zieken of gehandicapten kan het voorkomen dat er op

bepaalde tijden van de dag maar één zorgverlener op een groep(je) cliënten werkzaam is. Ook in de thuiszorg kan de student soms alleen bij een cliënt aan het werk zijn. In de kinderopvang bestaan er strenge regels over het alleen werken van studenten op een groep; in de meeste gevallen is dit wettelijk niet toegestaan.

4.10.1 Checklist/Staalkaart

Leerbedrijven kunnen gebruikmaken van de door Calibris ontwikkelde checklist (Staalkaart *stand alone*-leren) waarin bouwstenen staan om in gesprek te gaan met een student over haar mogelijkheden om alleen te werken en te leren. Zo kun je een weloverwogen besluit nemen of je de student *stand alone* laat werken. Enkele afwegingen voor het *stand alone* aan het werk gaan zijn:

- Kan de student op basis van alle informatie die je verzameld hebt alleen werken op de werkplek? Bezit zij hiervoor de juiste kennis en vaardigheden?
- Wil de student alleen werken? Vindt zij dit een uitdaging of zinkt de moed haar bij voorbaat in de schoenen?

Onder welke voorwaarden gaat de student werken? Het kan zijn dat jij als werkbegeleider te maken krijgt met een student die al *stand alone* werkt. Jij zult je begeleiding dan hierop aanpassen; je begeleidt meer op afstand en in de vorm van gesprekken. Maak afspraken met de student en collega's van het team hoe de voortgang van de student wordt beoordeeld. Voor het beoordelen van *stand alone*-werken zie ►H. 6.11.

↳ Tips

- Spreek met de student duidelijk af hoe en wanneer je bereikbaar bent voor vragen: per telefoon, per mail of bijvoorbeeld op een vast tijdstip in de week.
- Maak duidelijke afspraken over hoe vaak je begeleidt.
- De Staalkaart is op te vragen via ► www.sbb.nl.

4.11 Hoe kun je zien of een student een goede beroepshouding heeft?

De beroepshouding zegt iets over hoe een student haar werk doet. Niet alleen het beheersen van vaardigheden is van belang, maar juist ook de wijze waarop de student met haar beroep, de cliënten, collega's en leidinggevende omgaat. Een beroepshouding ontwikkel je vanuit een grondhouding. Een grondhouding heeft weer te maken met de achtergrond, opvoeding en het patroon van normen en waarden waarmee een student is opgegroeid.

De competenties die de student aan het eind van haar opleiding behaald moet hebben, bevatten allemaal één of meer beroepshoudingsaspecten. Deze vind je terug in de kwalificatiedossiers: bij een werkproces wordt het gedrag en de onderliggende competenties beschreven. Enkele voorbeelden worden hier genoemd.

Voorbeeld uit kwalificatiedossier Doktersassistent (2015)

Werkproces: 'Neemt de hulpvraag in behandeling.'

Resultaat: de doktersassistent heeft de hulpvraag op de juiste wijze vastgesteld en gekanaliseerd en op een zorgvuldige en efficiënte wijze afgehandeld.

Gedrag: de doktersassistent:

- behandelt de patiënt onbevooroordeeld, respectvol en zorgvuldig;
- concretiseert de zorgvraag door specifieke vragen te stellen;
- laat met non-verbale signalen zien aandacht en interesse te tonen;
- is in staat om snel veel informatie in zich op te nemen;
- raadpleegt (bij twijfel) altijd de arts om beeld van de zorgvraag te toetsen;
- gaat discreet om met gevoelige/vertrouwelijke informatie;
- blijft in stressvolle (onvoorziene of spoedeisende) situaties gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden;
- maakt duidelijke afwegingen om een krachtige beslissing te nemen.

De onderliggende competenties zijn:

- beslissen en activiteiten initiëren;
- aandacht en begrip tonen;
- samenwerken en overleggen;
- ethisch en integer handelen;
- vakdeskundigheid toepassen;
- instructies en procedures opvolgen;
- met druk en tegenslag omgaan.

Voorbeeld uit kwalificatiedossier Verzorgende IG (2015)

Werkproces: 'Reageert op onvoorziene en crisissituaties.'

Resultaat: onvoorziene en crisissituaties zijn waar mogelijk voorkomen. Tijdens een onvoorziene en/of crisissituatie is er op professionele wijze gehandeld. Vrijheidsberkende middelen zijn zo weinig mogelijk ingezet.

Gedrag: de verzorgende-IG:

- hanteert consequent haar eigen grenzen en gevoelens tijdens en na een crisissituatie;
- geeft tijdig haar grenzen aan bij onredelijke reacties en/of ongewenst gedrag van de zorgvrager;
- let goed op de (non-)verbale signalen van de zorgvrager(s);
- observeert de zorgvrager systematisch als er signalen zijn van dreigende agressie;
- signaleert tijdig risico's op overbelasting;

- roept tijdig de hulp in van anderen;
- communiceert, ook in onduidelijke of stressvolle situaties, helder en eenduidig met anderen;
- handelt in onvoorziene en crisissituaties snel en adequaat volgens de voorgeschreven procedures, wettelijke richtlijnen en afspraken van de organisatie;
- past op een respectvolle en duidelijke manier de uitgangspunten toe die horen bij het terugdringen van dwang en drang;
- bespreekt achteraf op een constructieve manier met de zorgvrager, collega's en andere betrokkenen de crisissituatie.

De onderliggende competenties zijn:

- samenwerken en overleggen;
- instructies en procedures opvolgen;
- met druk en tegenslag omgaan;
- aandacht en begrip tonen;
- begeleiden.

Tip

In BPV-boeken staan vaak schema's opgenomen van competenties met de bijbehorende beroepshoudingaspecten.

4.12 Welke informatie geef je aan anderen over het gedrag en de prestaties van een student?

Je hebt regelmatig contact met de student in de vorm van begeleidings- of coachgesprekken. Ook met andere betrokkenen heb je af en toe overleg over de student. De praktijkopleider of leidinggevende zal regelmatig van je willen weten wat je bevindingen zijn. Daarnaast heb je overleg met de school, collega's van een andere afdeling, groep of team waar de student ook stage heeft gelopen of nog gaat lopen. Maar ook de cliënten met wie een student werkt of haar praktijkopdrachten gaat oefenen, kunnen jou informatie geven over haar functioneren. Misschien zijn er op je werk wel intervisiebijeenkomsten voor werkbegeleiders waar je een kwestie met een student als casus inbrengt.

Als je over een student praat met anderen, moet dit functioneel en relevant zijn. Je moet immers rekening houden met de privacy van de student.

Tip

Spreek met de student af welke informatie je aan wie doorgeeft en houd dit bij. Zo voorkom je onduidelijkheid en kan de student ervan uitgaan dat er niet over haar geraddeld wordt. Bespreek zo mogelijk kwesties van de student anoniem.

Calibris en MBO Raad (2011). *Service document Profiel Werkbegeleider in het Leerbedrijf*. Bunnik/Woerden: Calibris en MBO Raad.

Diverse auteurs (2009). *Beroepspraktijkvorming, niveau 1 t/m 4*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Manneke, A. (2003). *Leerlingbegeleiding in de gezondheidszorg*. Nelissen: Soest.

MBO Raad (2015). *Kwalificatiedossier van de docent mbo*. Woerden: MBO Raad.

Website

► www.s-bb.nl

Didactisch handelen

Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het didactisch handelen door de werkbegeleider. Hoe breng je het vak over op de student en op een nieuwe medewerker? In dit hoofdstuk zijn richtlijnen opgenomen over het geven van een instructie en demonstratie en het begeleiden van een student bij het oefenen van een vaardigheid. We besteden aandacht aan de praktische vaardigheden die je als werkbegeleider inzet bij de begeleiding van de student, zoals het voeren van een gesprek waarin je actief luistert naar de student, goeie vragen stelt, feedback geeft en de student helpt bij reflectie op haar handelen. In dit hoofdstuk zijn richtlijnen opgenomen over het geven van een instructie en demonstratie en het begeleiden van een student bij het oefenen van een vaardigheid. Tussen de werkbegeleider en student kan een situatie ontstaan waarin het leren van de student wordt geblokkeerd. Dit kan te maken hebben met 'geen klik tussen twee mensen' en miscommunicatie, wat zelfs kan leiden tot een conflict. De adviezen voor de werkbegeleider staan beschreven in de laatste paragrafen, evenals de zorg voor een goed leerklimaat op de afdeling, in de groep of in het team.

- 5.1 Didactisch handelen – de kunst van de werkbegeleider – 55
- 5.1.1 Verleiden tot leren – 55
- 5.2 Welke gesprekken voert de werkbegeleider met de student? – 56
- 5.3 Hoe bouw je een gesprek op met de student? – 56
- 5.4 Wat is feedback en hoe geef je die aan een student? – 57

- 5.5 **Wat is reflecteren en hoe help je de student daarbij? – 58**
- 5.5.1 Johari Window – 59
- 5.5.2 Voorbereiden – 59
- 5.5.3 Uitvoeren – 59
- 5.5.4 Afronden – 61
- 5.6 **Wat is actief luisteren en hoe doe je dat? – 61**
- 5.7 **Wat zijn goede vragen en hoe stel je die? – 62**
- 5.8 **Hoe geef je een goede demonstratie? – 63**
- 5.8.1 Voorbereiden – 63
- 5.8.2 Uitvoeren – 64
- 5.8.3 Afronden – 64
- 5.9 **Hoe begeleid je een student bij het oefenen van een vaardigheid? – 65**
- 5.10 **Hoe geef je feedback aan de student nadat deze een (plenaire) demonstratie heeft gegeven? – 65**
- 5.11 **Hoe geef je een goede instructie? – 66**
- 5.11.1 Voorbereiden – 66
- 5.11.2 Uitvoeren – 66
- 5.11.3 Afronden – 67
- 5.12 **Het klikt niet met een student; hoe ga je hier als werkbegeleider mee om? – 67**
- 5.13 **Er ontstaat een conflict met een student; hoe ga je als werkbegeleider hiermee om? – 68**
- 5.14 **Hoe kun je als werkbegeleider zorgen voor een goed leerklimaat? – 68**
- Literatuur – 69**

5.1 Didactisch handelen – de kunst van de werkbegeleider

Behalve dat je als werkbegeleider goed moet zijn in je vak is het zeker zo belangrijk dat je het vak moet kunnen overdragen aan de ander, de student of de nieuwe medewerker die moet worden ingewerkt. Dit vraagt didactische vaardigheden van de werkbegeleider. Ben je in staat om duidelijk iets uit te leggen, een goede vraag te stellen of een vaardigheid voor te doen? Kun je een gesprek voeren met een student dat een positief effect heeft op haar leerproces?

Didactisch handelen is de kunst van het onderwijzen. Een belangrijk uitgangspunt is dat mensen het meeste opsteken bij het leren als ze ook iets *doen*. Onder doen wordt niet alleen actief handelen verstaan, zoals een handeling uitvoeren bij een patiënt of een rapportage schrijven, maar ook een protocol bestuderen, meekijken bij een handeling of meeluisteren bij een gesprek met een cliënt. Wie iets wil leren ontkomt er niet aan om inspanningen te leveren.

5.1.1 Verleiden tot leren

Maar de mens moet ook verleid worden tot leren. Uitdaging vinden in het werk nodigt uit om te leren. De dagelijkse beroepspraktijk prikkelt de nieuwsgierigheid van studenten en van medewerkers. En daarmee ook de belangstelling voor de kennis die nodig is om het werk goed te doen. Het is niet altijd noodzakelijk om eerst de benodigde theorie te leren alvorens de handelingen in de praktijk toe te passen.

Ans Grotendorst (2007), onderwijskundige, stelt in een gesprek met Jozeph Kessels echter ook dat *actief* verleiden niet echt nodig is. Uit de in het boek geciteerde quotes van studenten blijkt dat een uitdagende omgeving bij de student een logische reactie tot leren te weeg brengt. Je kunt studenten hierin belemmeren door '(...) ze geen verantwoordelijkheid te geven, door ze niet voor vol aan te zien, door autoritair op te treden, door weinig respect te tonen, door ongeduldig te zijn en door machtsvertoon. Veel hangt dus af van de opstelling van de werkbegeleider, praktijkopleider en de manager.'

Van Alten (2011), organisatieadviseur op het gebied van Leren en Ontwikkelen, stelt dat een student een beroep het best leert door te kijken naar hoe collega's in de praktijk het beroep uitoefenen, door zelf werkervaring op te doen en door aan collega's uit te leggen wat hij doet en waarom.

Competenties worden voor het grootste deel aangeleerd tijdens de stage of het werk. De werkplek moet daarom voldoende mogelijkheden bieden aan studenten om handelingen uit te voeren en daarvan te leren. Afwisseling in didactische werkvormen prikkelt het leervermogen op meerdere manieren en verbindt het praktisch en theoretisch leren met elkaar. Bijvoorbeeld: de student observeert een handeling, bestudeert daarna de theorie, voert de handeling vervolgens zelf uit en reflecteert op de uitgevoerde handeling. Hier ligt een taak voor de werkbegeleider en het team; laat studenten zo veel mogelijk 'mee-maken' tijdens de stage en bespreek met hen hoe ze het vak het beste kunnen leren. De leerstijl of de leervoorkeur van de student (zie ► par. 4.2) vormt hierbij het uitgangspunt.

Welke gesprekken voert de werkbegeleider met de student?

Gedurende de stage/beroepspraktijkvorming voert de werkbegeleider verschillende soorten gesprekken met de student. Uiteraard moet de student zelf aangeven welke gesprekken ze moet voeren vanuit de opleiding. Tijdens de introductie maakt de werkbegeleider, indien mogelijk in overleg met de praktijkopleider of de leidinggevende, ook afspraken over de frequentie van tussentijdse evaluaties en beoordelingsgesprekken. Voorbeelden van gesprekken zijn een kennismakingsgesprek, introductiegesprek, voortgangsgesprek, evaluatiegesprek, beoordelingsgesprek en eindgesprek.

Een deel van deze gesprekken verwerkt de werkbegeleider meestal in een planning bij de start van een stage, zoals de tussentijdse evaluatie, het beoordelingsgesprek en het eindgesprek. Verder heb je als werkbegeleider natuurlijk zo vaak als mogelijk (bij voorkeur dagelijks of in ieder geval een paar keer per week) contact met de student, waarbij je de tijd neemt om even samen een opdracht of situatie na te bespreken.

5.3 Hoe bouw je een gesprek op met de student?

Er zijn verschillende manieren om een gesprek te voeren. Je kunt verschillende stijlen hanteren, maar je voert het gesprek wel altijd in een bepaalde volgorde. Dit noem je de opbouw van het gesprek.

▪ Beginfase

De beginfase van een gesprek is de inleiding. Je start met te vertellen wat het doel is van het gesprek, welke onderwerpen aan de orde zullen komen (de agenda), de rolverdeling en hoeveel tijd je hebt. Het is belangrijk om samen met de student de onderwerpen te bepalen. Aan collega's kun je vooraf vragen of zij nog punten hebben die besproken moeten worden. Laat de student altijd zelf aantekeningen maken of de conclusies noteren; het is tenslotte haar leertraject.

▪ Middenfase

Tijdens de middenfase van het gesprek komen alle onderwerpen van de agenda aan de orde. Van alle kanten worden feiten, gevoelens en ervaringen over en weer uitgewisseld.

▪ Eindfase

In de eindfase wordt alles wat is besproken samengevat en worden er conclusies getrokken en vervolgspraken gemaakt. Ga altijd bij alle betrokkenen na of ze het eens zijn met je samenvatting en met de conclusies.



Tip

Ga niet zelf een verslag van het gesprek schrijven; ook dit is namelijk een leerervaring voor de student. Je kunt wel aanbieden om het verslag nog eens na te lezen.

Stimuleer de student om zelf actie te ondernemen, oplossingsgerichte gespreksvoering is hierbij behulpzaam (zie ► par. 2.5).

5.4 Wat is feedback en hoe geef je die aan een student?

Feedback betekent letterlijk: terugkoppelen. Bij feedback geef je informatie over het effect dat het gedrag van de ander op jou heeft. Feedback kan positief en negatief zijn. Goede feedback moet gaan over gedrag (en niet over de persoon). Het gaat over het effect dat het gedrag op jou heeft en het wordt vanuit de ik-persoon gegeven (en niet vanuit 'wij', 'de anderen'). Ook wordt het meteen gegeven, of snel volgend op het gedrag. Een ezelsbruggetje is het woord GEIN.

🔗 GEIN

G – Gedrag

E – Effect

I – Ik

N – Nu

In een gesprek, maar ook in allerlei andere situaties, reageren mensen voortdurend op elkaar. Dit kan door het gebruik van woorden en gebaren, maar bijvoorbeeld ook door gezichtsuitdrukkingen (non-verbale communicatie). Het geven van feedback maakt duidelijk welke boodschap er gegeven wordt.

Feedback is altijd gericht op concreet, duidelijk omschreven gedrag, datgene wat zichtbaar is. Het is geen oordeel maar een beschrijving. Feedback geven stelt de ander in staat hier iets mee te doen. Het nodigt uit tot reageren of dwingt daar zelfs toe.

Studenten hebben dagelijks te maken met feedback bij het werk/de stage en op school. Bijvoorbeeld bij het bespreken van stage-ervaringen en praktijkopdrachten of het nabespreken van presentaties.

Wat doe je als je feedback geeft?

- ☞ Je vertelt de student wat je ziet (waarneemt).
- ☞ Je vertelt wat je erbij voelt of denkt.

Denk voordat je feedback geeft aan de volgende punten:

- ☞ Goede feedback geven vraagt om even goed na te denken over de inhoud, de plaats en het tijdstip. De ander moet er ook aan toe zijn.
- ☞ Geef je feedback zo snel mogelijk. Ga niet opsparen, maar let wel op je timing: is dit het goede moment?
- ☞ Wacht tot je boosheid gezakt is (als je die voelt) voordat je feedback geeft.
- ☞ Richt je op wat iemand *doet* en niet op de persoon of op zijn of haar karakter of kenmerken.
- ☞ Richt je op zaken die te veranderen zijn.

Als je feedback geeft, probeer dan op de volgende dingen te letten:

- ☞ Wees feitelijk, zonder oordelen en interpretaties.
- ☞ Geef feedback in eenvoudige woorden.
- ☞ Geef het effect aan dat de ander op je heeft en geef geen advies over wat ze had moeten doen.

- Maak gebruik van ik-boodschappen in plaats van jij-boodschappen: 'ik vind...', 'naar mijn mening...', 'ik zie...'
- Beperk je tot het *nu*, haal geen oude koeien uit de sloot.
- Beperk je tot het belangrijkste en geef niet te veel feedback in één keer.
- Geef de ander tijd om de feedback tot zich te nemen, blijf niet confronteren.
- Durf om een reactie te vragen: 'Begrijp je wat ik bedoel?'
- Geef ook positieve feedback. De student zal dit ervaren als een compliment en dat stimuleert haar om op de goede weg door te gaan.

Voorbeelden van feedback zijn:

- 'Ik zie dat je handen trillen. Betekent dit dat je zenuwachtig bent?'
- 'Ik merk dat je me niet aankijkt tijdens ons gesprek. Vind je het moeilijk om mij aan te kijken?'
- 'Ik hoorde dat je zojuist die peuter boos toesprak toen hij zijn beker omgooide. Wat gebeurde er met je?'
- 'Bij het wassen van patiënten vanmorgen zag ik dat je erg rommelig werkte. Je liep van de ene naar de andere kamer en liet het wassen aan mij over. Betekent dit dat je geen zin had in het wassen of is er iets anders waardoor je telkens wegliep?'

► Tips

- Vraag bij twijfel na hoe anderen bepaald gedrag ervaren voordat je een student feedback geeft.
- Wees concreet en specifiek: vermijd feedback waarin de woorden 'altijd' of 'overal' of 'nooit' in voorkomen.
- Zie feedback als een verzoek.
- Als een student feedback krijgt, wil dat niet altijd zeggen dat ze het gedrag wil veranderen. Als ze besluit er niets mee te doen – nu of later – moet of kan ze dat ook aangeven.
- Let bij het geven van feedback op non-verbaal gedrag.

5.5 Wat is reflecteren en hoe help je de student daarbij?

Reflecteren (Halem 2008) is het achterhalen van de achtergrond van je handelen. Het is dus niet evalueren of terugkijken *hoe* je iets hebt gedaan, maar meer kijken naar *waarom* je iets gedaan hebt. De achterliggende gedachte is dat, als je weet waarom je iets doet, je ook in staat bent te veranderen of bewuster te handelen.

Als werkbegeleider help je de student met reflecteren op haar gedrag en handelen. Je probeert samen met de student situaties te analyseren en antwoord te krijgen op de vraag waarom een handeling wel of niet gelukt is. Bij welke stap is het misschien fout gegaan, of waardoor heb je juist wel bereikt wat je wilde bereiken? Het is ook een manier om jezelf beter te leren begrijpen en te leren kennen.

Je kunt de student helpen met reflecteren met de kennis van het Johari Window en het reflectiemodel volgens Korthagen.

▣ Tabel 5.1 Johari Window

gedrag	bekend aan jezelf	onbekend aan jezelf
bekend aan anderen	publiek gebied/vrije ruimte	blinde vlek
onbekend aan anderen	privégebied	onbekend gebied

5.5.1 Johari Window

Er zijn kanten van jezelf die je kent en kanten die je nog niet goed kent. Of die je liever niet wilt laten zien aan de mensen om je heen. Dit hangt bijvoorbeeld af van het vertrouwen dat je hebt in de ander en de veiligheid die je bij die ander ervaart. In het Johari Window (▣ tab. 5.1) zie je dit terug. Door reflectie probeer je je 'blinde vlekken' te ontdekken en ook datgene wat 'onbekend aan jezelf' is. Natuurlijk zijn er ook onderwerpen die je voor jezelf wilt houden, in je 'privégebied'. Als je jezelf beter kent, kun je beter de keus maken wat je bekend wilt maken en aan wie.

5.5.2 Voorbereiden

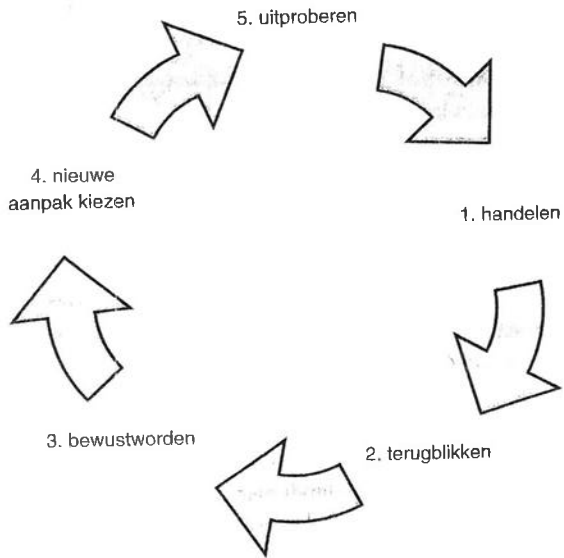
De student staat stil bij de opdracht of situatie die ze heeft meegemaakt en die voor haar belangrijk was. De werkbegeleider helpt de student te reflecteren volgens een bepaald proces. Of een situatie belangrijk is, merk je vaak aan je eigen reactie – onzekerheid (een 'niet-pluisgevoel'), niet weten wat je moet doen, angst, of juist blijdschap en trots – of aan de reactie van anderen: kritiek of complimenten.

Thema's waarover je kunt reflecteren zijn:

- planmatig handelen;
- probleemoplossend vermogen;
- leren leren;
- de betekenis van je werk of opleiding;
- communicatie met jezelf;
- communicatie met de ander;
- zelfstandigheid;
- samenwerking.

5.5.3 Uitvoeren

Reflectievragen die je kunt stellen gaan over *jezelf* en *de ander* (de cliënt, de zorgvrager, het kind, de collega, de werkbegeleider, de medestudent enzovoort). Het reflectiemodel volgens Korthagen (1993) kan je helpen bij het reflecteren, zie ▣ fig. 5.1.



Figuur 5.1 Reflectiemodel volgens Korthagen (2015).

Het model kent verschillende fasen:

- **Fase 1: Handelen (is ook Fase 5: Uitproberen)**
 - Wat wilde ik uitproberen?
 - Waar wilde ik op letten?
 - Wat wilde ik bereiken?
- **Fase 2: Terugblikken**
 - Wat gebeurde er precies?
 - Wat wilde ik bereiken? Wat wilde de ander bereiken?
 - Wat voelde ik? Wat voelde de ander?
 - Wat dacht ik? Wat dacht de ander?
 - Wat deed ik? Wat deed de ander?
- **Fase 3: Bewustworden**
 - Wat hebben de antwoorden met elkaar te maken?
 - Wat betekent dat voor mij?
 - Wat leer ik hieruit (of wat is de positieve ontdekking)?
- **Fase 4: Nieuwe aanpak kiezen**
 - Welke alternatieven en nieuwe mogelijkheden zie ik?
 - Welke voor- en nadelen hebben deze?
 - Wat past bij me?
 - Wat neem ik me voor?
- **Fase 5: Uitproberen (zie ook fase 1).**

5.5.4 Afronden

Noteer de uitkomst van de reflectie in steekwoorden of in een verslagje. Vaak moet je na verloop van tijd een reflectieverslag schrijven over de BPV of over een uitgevoerde activiteit. Het is handig als de student daarvoor aantekeningen hebt verzameld.

Voorbeeld

Een cliënt in een woonvoorziening voor lichamelijk gehandicapten wordt dagelijks gewassen. Een student vertelt dat ze over tien minuten zal komen om hem te helpen met wassen. De cliënt ligt een boek te lezen. Als de student na tien minuten met een waskom aankomt, ligt de cliënt nog heerlijk te lezen en laat duidelijk merken dat hij nog helemaal geen zin heeft in een wasbeurt.

De student begrijpt er niets van en vraagt jou om samen met haar na te gaan wat er fout is gegaan.

De student ging ervan uit dat de cliënt aan tien minuten lezen wel genoeg had en vast gewassen wilde worden. Als de student de cliënt had *gevraagd* of hij al gewassen wilde worden en wanneer ze daarvoor terecht kon, was het allemaal een stuk soepeler gegaan. De student ging hierbij misschien wel te veel uit van haar eigen ideeën over het tijdstip waarop iemand gewassen wil worden.

5.6 Wat is actief luisteren en hoe doe je dat?

Door actief te luisteren vergroot je de mogelijkheid om beter contact te krijgen met een student. Het is in de praktijk soms heel moeilijk om goed te luisteren en om de gevoelens die de ander uit, goed te begrijpen. Als je je bewust bent van de wijze waarop je luistert en je de student de rust en de ruimte geeft om te vertellen, zul je merken dat dit je meer oplevert.

Een aantal tips die actief luisteren bevorderen:

- Neem een ontspannen houding aan: armen niet over elkaar, rustig zitten in een gemakkelijke houding.
- Let op een aandachtige houding (iets voorovergebogen zodat de student als het ware uitgenodigd wordt tot praten).
- Maak regelmatig oogcontact, maar vermijd dat je iemand voortdurend aanstaart.
- Knik tijdens het gesprek af en toe instemmend.
- Blijf vriendelijk kijken.
- Stimuleer een student tot praten door zelf te zwijgen.

- Vul stiltes die af en toe vallen niet op met nog meer vragen, maar geef een student de ruimte om haar gedachten te ordenen en onder woorden te brengen.
- Kies de juiste afstand: niet te dichtbij (benauwend) maar ook niet te ver weg (afstandelijk).
- Voorkom dat je veel overdreven gebaren maakt.
- Moedig de student aan door instemmende geluiden te maken (mm...) of gebruik korte zinnestelsels zoals 'ja, en toen?' of 'vertel verder'.
- Stel een korte vraag over datgene wat de student vertelt.
- Stel zo nodig vragen ter verduidelijking.
- Om de student te laten merken dat je haar begrepen hebt, kun je kort herhalen wat ze heeft gezegd. Bijvoorbeeld: 'Dus ik begrijp dat je gisteren mevrouw W. geadviseerd hebt?'
- Je kunt de student ook laten weten dat je de boodschap begrepen hebt: 'Bedoel je eigenlijk dat je het prettig vindt om alleen te werken?'

🔍 Tips

- Let tijdens het gesprek op de non-verbale communicatie van de student. Stel vragen om erachter te komen wat dit betekent.
- Bedenk dat het in sommige culturen niet netjes of beleefd is als je elkaar aankijkt.

5.7 Wat zijn goede vragen en hoe stel je die?

Goede vragen (Halem 2008) zetten je aan het denken. Vragen kun je stellen tijdens een gesprek, na het lezen van een tekst of bijvoorbeeld na het zien van een film. Om goede vragen te stellen moet je de rust en de tijd nemen en (als je een gesprek voert) goed luisteren. Door goede vragen te stellen laat je zien dat je meer wilt weten of leren. Goede vragen brengen je vaak verder in je denken en je begrip.

Regels om goede vragen te maken helpen je bij je vraagstelling. Deze regels gaan over:

- het soort vragen;
- redenen om vragen te stellen;
- technieken voor het stellen van vragen in een gesprek.

Er zijn twee soorten vragen:

1. Open vragen beginnen met: wat, waar, wanneer, hoe. Ze laten de ander veel ruimte voor een antwoord: 'Hoe heb je het ervaren?'
2. Gesloten vragen kun je alleen met 'ja' of 'nee' beantwoorden, bijvoorbeeld: 'Was het moeilijk?' Gesloten vragen kunnen ook suggestieve vragen zijn, bijvoorbeeld: 'Dus jullie kunnen elkaar niet helpen?'

Vragen kunnen gaan over:

- kennis: feiten weergeven en beschrijven (wat, wanneer);
- inzicht: begrijpen, uitleggen en verklaren (hoe, waarom);
- toepassing: probleem oplossen, ontwikkelen (laten zien hoe je iets doet);
- analyse: onderzoeken en bewijzen (vergelijken, wat zijn verschillen en overeenkomsten);
- verbinden/samenvoegen: iets nieuws bedenken, creativiteit inzetten (welk ontwerp, wat zou er gebeuren als...);
- evaluatie: concluderen, besluiten (wat is het beste, wat gaan we doen).

Technieken voor het stellen van vragen:

- Doorvragen; vragen om verduidelijking, aansluiten bij wat al eerder is gezegd: 'Kun je daar nog meer over vertellen?' of: 'Hoezo?'
- Herhalen; dit doe je als je de laatste woorden van de ander vragend herhaalt: 'Het was alleen maar narigheid.' Dan zeg jij: 'Alleen maar narigheid?'
- Kritische vragen; deze helpen je om kritisch na te denken: 'Is dat waar?' of: 'Waarom is dat zo?'
- Samenvatten; je geeft bij wijze van afronding in eigen woorden weer wat de ander gezegd heeft. Ik vat even samen wat je probleem is: je hebt moeite ...
- Parafrazeren; je herhaalt in eigen bewoordingen wat de ander net gezegd heeft, waarmee je controleert of je het begrepen hebt. Dit gaat over een klein stukje informatie dat de ander net verwoord heeft: 'Dus je zegt dat je gisteren een conflict had met je begeleider.'

5.8 Hoe geef je een goede demonstratie?¹

Wanneer je als werkbegeleider een vaardigheid demonstreert, betrek je de student bij het voorbereiden, uitvoeren en afronden ervan. Meestal demonstreer je een vaardigheid voordat een student het zelf gaat doen, zoals het geven van een injectie, het verschonen van een baby of het bereiden van speciale voeding. Ook een gesprek kun je eerst voordoen, zoals een kennismakingsgesprek met de ouders van een kind, een gesprek met een patiënt over een nieuw medicijn of een opnamegesprek van een patiënt in het ziekenhuis. Een demonstratie voer je methodisch uit, met de stappen voorbereiden, uitvoeren en afronden.

5.8.1 Voorbereiden

Bij de voorbereiding van de demonstratie let je op de volgende zaken:

- Ga na of je als werkbegeleider de benodigde theoretische kennis hebt en je genoeg vaardig bent. Je moet de handeling echt 'in de vingers' hebben.
- Bespreek hoe de student zich kan voorbereiden op deze vaardigheid (zijn er protocollen, gebruiksaanwijzingen, handboeken, leerboeken?).

¹ bewerking uit: *Werkbegeleiding en coaching* (2002).

- Ga na wat de student van de vaardigheid wil leren.
- Ga met de student na welke stappen er tijdens de demonstratie zullen worden genomen. Laat de student zo veel mogelijk vertellen (dit heet ook wel 'verbaliseren').
- Vraag de student naar haar kennis van en ervaring met deze vaardigheid.
- Leg samen de benodigde materialen klaar.
- Benoem de globale stappen van de vaardigheid en verantwoord deze.
- Vraag na of er verschillen zijn met wat de student op school of op andere werkplekken geleerd heeft.

5.8.2 Uitvoeren

Bij de uitvoering zijn de volgende punten van belang:

- Voer de vaardigheid in zijn geheel en in vlot tempo uit. Dit kan een 'stille en vloeiende' demonstratie bij een cliënt zijn, of in een gesimuleerde situatie. Zo kan de student zien hoe een handeling er echt uit hoort te zien: soepel en in het juiste tempo.
- Doe, indien mogelijk, iedere deelhandeling daarna stap voor stap voor en vertel wat je doet en waarom. Met name bij meer complexe verpleegtechnische vaardigheden kan dit zeer leerzaam zijn. Stel tijdens de deelhandeling duidelijke en neutrale vragen aan de student, op het juiste moment.
- Doseer de informatie die je geeft, wees duidelijk en concreet en gebruik begrijpelijke taal.

5.8.3 Afronden

Bij het afronden ga je als volgt te werk:

- Evalueer de demonstratie met de student en ga na welke vragen er nog zijn.
- Bespreek met de student de volgende stap in het leerproces: meer verdieping, herhaling of zelf gaan doen.

🔍 Tips

- Het is zinvol om verschillende handelingsschema's of protocollen te vergelijken en daaruit per onderdeel het beste te halen, waarmee je vervolgens een nieuw handelingsschema opstelt.
- Vraag de student om de hoofdpunten van een handelingsschema bij een complexe (bijvoorbeeld verpleegtechnische) vaardigheid uit het hoofd te leren. Ze kan deze punten dan bij het uitvoeren van een handeling in gedachten oproepen. De kans is dan groter dat de student methodisch werkt en niets overslaat.

Een compleet handelingsschema voor het uitvoeren van een verpleegtechnische vaardigheid vind je in bijlage 3.

5.9 Hoe begeleid je een student bij het oefenen van een vaardigheid?

Een student die zover is dat ze een vaardigheid wil oefenen, kan dit op verschillende manieren doen:

- oefenen van een vaardigheid in een skillslab; hierbij wordt de vaardigheid geoefend samen met andere studenten in een gesimuleerde omgeving (praktijklokaal) en onder toezicht of met begeleiding van een docent;
- oefenen in de praktijk, waarbij de student samen met een werkbegeleider of collega een vaardigheid oefent;
- oefenen door eerst te kijken hoe jij als werkbegeleider de taak uitvoert;
- zelfstandig uitvoeren van een taak, waarbij jij met je handen op de rug en zonder commentaar te geven toekijkt;
- zelfstandig uitvoeren zonder toezicht, waarbij je achteraf samen met de student de vaardigheid evalueert.

Afhankelijk van de gekozen methode past de werkbegeleider de begeleiding aan. Zie hiervoor ook ► par. 4.2 over begeleidingsstijlen.

Het leren van een vaardigheid kun je ook bekijken als een proces, dat is opgebouwd uit verschillende stappen uit de leercirkel van Kolb (zie ► par. 4.2).

- | | |
|--------|---|
| stap 1 | de student leert door te oefenen, zelf te doen, over een handeling na te denken en door naar anderen te kijken |
| stap 2 | de student denkt na over de vaardigheid, over datgene wat ze heeft gezien van anderen en over de theorie die ze bestudeerd heeft |
| stap 3 | de student bedenkt verschillende methoden en kiest er één nadat ze een afweging heeft gemaakt van de voor- en nadelen van die methode |
| stap 4 | de student experimenteert met nieuwe vaardigheden |

5.10 Hoe geef je feedback aan de student nadat deze een (plenaire) demonstratie heeft gegeven?

Als de student de handeling in de praktijk of in het praktijklokaal demonstreert aan de werkbegeleider en eventueel aan medestudenten, dan is het geven van feedback op deze demonstratie een belangrijk leermoment voor de student. Over de wijze van het geven van feedback zijn de zogenaamde *Pendleton Rules* ontwikkeld. Pendleton, een Engelse onderwijspsycholoog, merkte dat deze methode het meest bijdraagt aan het leerrendement van de student. De Nederlandse Reanimatieraad (Vries, de 2014; ► www.reanimatieraad.nl) hanteert deze feedbackregels voor cursisten die leren reanimeren.

Dit zijn de *Pendleton Rules* na het geven van de demonstratie door de cursist:

1. De instructeur vraagt de cursist eerst zelf goede punten te benoemen, daarna kunnen eventueel aanwezige medestudenten dit doen.

2. De instructeur noemt goede punten (val hierbij niet in herhaling door te benoemen wat de cursist zelf al aangeeft).
3. De instructeur vraagt de cursist verbeterpunten te benoemen, daarna kunnen eventueel aanwezige medestudenten dit doen.
4. De instructeur noemt verbeterpunten.
5. De instructeur vat het gesprek samen.



Tip
Herhaal geen punten die al door de student en/of medecursisten zijn genoemd!

5.11 Hoe geef je een goede instructie?

Als werkbegeleider geef je instructie over een werkwijze of handeling die je aan een student wilt overdragen. Een instructie voer je methodisch uit, met de stappen voorbereiden, uitvoeren en afronden. Voorbeelden zijn: rapporteren in het zorgdossier, bedienen van de wasmachine en de hygiënevoorschriften met betrekking tot de maaltijden.

5.11.1 Voorbereiden

Bij de voorbereiding van de instructie let je op de volgende zaken:

- Ga na of je als werkbegeleider de benodigde theoretische kennis hebt.
- Bespreek hoe de student zich kan voorbereiden op deze instructie (zijn er protocollen, gebruiksaanwijzingen, handboeken, leerboeken, maakt de student aantekeningen?).
- Ga na wat de student van de instructie wil leren.
- Vraag de student naar haar kennis van en ervaring met deze opdracht.
- Leg samen de materialen klaar.
- Benoem de globale stappen van de instructie en geef uitleg hierover.
- Vraag na of er verschillen zijn met wat de student op school of op andere werkplekken geleerd heeft.

5.11.2 Uitvoeren

Bij de uitvoering zijn de volgende punten van belang:

- Geef de instructie volgens een vaste opbouw met de volgende fasen: inleiding, kern en afsluiting/samenvatting.
- Stel tijdens of na de instructie duidelijke en neutrale vragen, op het juiste moment.
- Doseer de informatie die je geeft, wees duidelijk en concreet en gebruik begrijpelijke taal.

5.11.3 Afronden

Denk bij het afronden aan de volgende punten:

- Evalueer met de student de instructie en ga na welke vragen er nog zijn.
- Bespreek met de student de volgende stap in het leerproces: meer verdieping, herhaling of zelf gaan doen?



Tips

- Laat de student de instructie aan jou geven. Daarmee controleer je of alle informatie is overgekomen.
- Ter illustratie laat je de student een videofragment of filmpje zien, dat je op bepaalde momenten kunt stopzetten en zo nodig terugspoelen en opnieuw bekijken.

5.12 Het klikt niet met een student; hoe ga je hier als werkbegeleider mee om?

Als het 'klikt' tussen de werkbegeleider en de student, komt die student tot betere resultaten. Het is dus van belang dat student en werkbegeleider met elkaar overweg kunnen. Het komt voor dat, ook al doe je nog zo je best met een student, de sfeer soms wat gespannen kan zijn en gesprekken stroef verlopen. Je hebt het idee dat je de student niet bereikt. Er kan dan sprake zijn van een emotioneel probleem, waardoor het niet klikt tussen twee mensen. Een emotioneel probleem heeft altijd betrekking op een persoon en op een gevoel. En er bestaan persoonlijke tegenstellingen die niet overbrugd lijken te kunnen worden.

Een probleem ontstaat wanneer twee mensen belangen, doelen of opvattingen hebben die onverenigbaar met elkaar zijn. Aan een probleem zitten altijd twee kanten. Enerzijds is er de objectieve kant, ofwel de zichtbare feiten. Een voorbeeld: 'Het lukt ons maar niet om een afspraak te maken.' Anderzijds is er de subjectieve kant, ofwel 'we begrijpen elkaar niet'. Je ziet bijvoorbeeld een vragende uitdrukking op het gezicht van de ander.

Wanneer je als werkbegeleider het gevoel hebt dat je niet verder komt, is het van belang om zo snel mogelijk met een student in gesprek te gaan. Je maakt daarbij duidelijk wat je dwars zit en dat je het gevoel hebt dat je niet verder komt. Vraag de student of zij dit ook zo ervaart. Probeer samen naar een oplossing te zoeken. Als blijkt dat jullie persoonlijkheden niet bij elkaar passen, kan het een oplossing zijn dat, na overleg met de praktijkopleider en/of je leidinggevende, de student gekoppeld wordt aan een andere werkbegeleider. Het is geen falen als mensen niet goed met elkaar overweg kunnen.

5.13 Er ontstaat een conflict met een student; hoe ga je als werkbegeleider hiermee om?

Iedereen heeft wel eens te maken met een conflict, thuis of op het werk. In een conflictsituatie gaat het om wat de één doet en hoe de ander daarop reageert. Conflicten ontstaan als mensen elkaar niet begrijpen door miscommunicatie of door een feitelijk verschil van mening. Conflicten kunnen makkelijk escaleren: standpunten verharderen en beide partijen willen winnen of ten minste zonder gezichtsverlies uit de strijd komen. Wat moet je doen om een conflict met een student aan te pakken?

De eerste stap is te erkennen dat er een situatie is ontstaan waarover je van mening verschilt. Vermijd het conflict dus niet, doe niet alsof er niet (veel) aan de hand is, want dat zal eerder tot een verharding van het conflict leiden. Het beste is om het conflict op te lossen door er met de student over te praten. Benoem in het gesprek de ontstane situatie en de verschillende standpunten. Nodig de student uit haar visie op het conflict te benoemen. Probeer gezamenlijk oplossingsmogelijkheden te vinden. Eventueel kun je een collega, je leidinggevende of praktijkopleider vragen als bemiddelaar bij het gesprek aanwezig te zijn. Deze zal zich dan neutraal en onafhankelijk moeten opstellen.

► Tips

- Verplaats je in de student. Hoe komt het dat zij boos reageert?
- Ga na waarom je zelf boos bent. Probeer je boosheid niet te tonen.
- Bespreek de situatie die is ontstaan. Vermijd 'op de man te spelen' met bijvoorbeeld: 'jij altijd...'
- Houd rekening met cultuurverschillen.
- Blijf bij je standpunt waar dat noodzakelijk is.
- Geef toe waar dat kan en wenselijk is.
- Onderhandel over mogelijke oplossingen.
- Stel een compromis voor waar dat kan.
- Maak afspraken en evalueer deze.

5.14 Hoe kun je als werkbegeleider zorgen voor een goed leerklimaat?

Een student die voor het eerst binnenkomt bij een instelling voor zorg of welzijn, tandarts- of huisartsenpraktijk of apotheek, krijgt te maken met veel verschillende mensen:

- De cliënten/zorgvragers/patiënten, die advies, hulp, behandeling, begeleiding, verzorging of verpleging nodig hebben. Is deze groep homogeen (eenvormig) of juist heterogeen (divers)?
- De verschillende medewerkers waarmee de student gaat samenwerken. Collega's op een afdeling, een administratie en personeelszaken, misschien keuken- en restaurantpersoneel, de werkbegeleider(s) aan wie ze gekoppeld wordt.
- De praktijkopleider die ervoor zorgt dat er leerwerkplekken zijn.
- Andere disciplines die ingeschakeld worden.

De sfeer op het werk wordt altijd gemaakt door de mensen, of ze nu vriendelijk, gezellig, boos, bazig, meegaand, geduldig en ongeduldig zijn. Als je ergens voor het eerst binnenkomt, merk je direct of de sfeer ontspannen is en of de mensen die er komen, wonen, verblijven of werken zich prettig voelen. Gaan ze ongedwongen met elkaar om, stellen ze elkaar gemakkelijk vragen? Doen medewerkers alleen datgene waarvoor ze betaald worden of doen ze net even wat meer?

Ook de ruimte waarin je werkt is belangrijk. Een open, gezellige ruimte werkt altijd prettiger dan een kleine, benauwde omgeving. Werken in een schone werkruimte is fijner en nodigt uit om deze ook weer schoon achter te laten.

Dan zijn er de materialen waarmee gewerkt wordt. Waarmee mag een student wel werken en waarmee niet? Welke protocollen of richtlijnen worden gebruikt en waar zijn deze te vinden?

Wat zijn de huisregels? Maar ook: wat zijn de omgangsvormen? Een instelling met een bepaalde (levensbeschouwelijke) achtergrond heeft vaak eigen waarden en normen.

Om als werkbegeleider een bijdrage te leveren aan een passend leerklimaat noemt Calibris (Servicedocument Profiel Werkbegeleider in het leerbedrijf 2011) de volgende competenties waarover de werkbegeleider moet beschikken:

1. Samenwerken en overleggen, (collega's, leidinggevende) raadplegen en betrekken bij het begeleiden van studenten en nieuwe medewerkers, bevorderen van de teamgeest: werkbegeleiden is een gezamenlijke verantwoordelijkheid.
2. Overtuigen en beïnvloeden, onderhandelen over de noodzakelijke voorwaarden voor een goede werkbegeleiding en overeenstemming nastreven binnen het team/de organisatie over hoe de begeleiding vorm krijgt.
3. Je op de behoeften en verwachtingen van de klant richten, klanttevredenheid in de gaten houden. Dit is een goede graadmeter voor de kwaliteit van werkbegeleiding.

In het werk als werkbegeleider zijn er ook veel zaken die je zelf niet kunt beïnvloeden. Wat je wel kunt bereiken, is dat je zelf open bent en probeert een student op haar gemak te stellen. Als je zelf ruimte geeft om vragen te stellen, de tijd neemt om te luisteren en uitleg te geven, bereik je dat een student meer durft en zich sneller zal ontplooiën.

Een goed leerklimaat nodigt uit tot sneller en beter leren. Zo heb je ook sneller voordeel van de werkzaamheden die een student verricht.

Literatuur

- Alten, J. P. van (2011). In P. W. J. Schramade en J. G. L. Thijssen (red.), *Handboek Effectief Opleiden*. 's Gravenhage: Delwel.
- Calibris en MBO Raad (2011). *Servicedocument Profiel Werkbegeleider in het leerbedrijf*. Bunnik/Woerden: Calibris en MBO Raad.
- Grotendorst, A. (2007). *Verleiden tot leren in het werk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Halem, N. van (2008). *Actief leren voor een beroep*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Korthagen, F. (2015). *Docenten leren reflecteren*. Den Haag: Boom Lemma.
- Vries, W. de (2014). *Feedback geven, wat en hoe en wanneer*. Uden: Nederlandse Reanimatieraad.
 ▶ www.reanimatieraad.nl