



Extra tips voor een succesvolle beurs of open dag

‘Buitengewone open dagen en banenmarkten’

Om te zorgen dat de gehandicaptenzorg ook in de toekomst over gemotiveerde en goed opgeleide professionals beschikt, is de VGN in 2007 gestart met het project ‘De professionele gehandicaptenzorg beter in beeld op de arbeidsmarkt’. Onderdeel van dit project zijn de trainingen voor ambassadeurs.

De belangrijkste taak van de ambassadeurs is om mensen te interesseren voor een opleiding of baan in de gehandicaptenzorg. Dat doen ze namens de organisatie waar zij werken. Tijdens gastlessen op scholen, maar ook tijdens rondleidingen, beurzen en banenmarkten.

Deze handleiding hoort bij de training rondleidingen, beurzen en banenmarkten en is een aanvulling op de uitgebreide handleidingen ‘Handleiding voor ambassadeurs’ en ‘Buitengewone open dagen en banenmarkten’. Deze geeft volop handvatten voor het organiseren van een bijeenkomst. In deze aanvulling handleiding leest u hoe u bezoekers persoonlijk en effectief kunt benaderen aan de hand van drie stappen. Want uiteindelijk bepaalt uw aanpak of de rondleiding, banenmarkt of open dag een succes wordt!



Stap 1: contact maken

Een bezoeker van een banenmarkt of open dag moet altijd eerst even wennen aan de nieuwe omgeving. Hij wil rustig kijken wat bijvoorbeeld een stand of kraam te bieden heeft en wat hij van zijn bezoek kan verwachten. Het is dan ook niet verstandig om direct op iemand af te stappen. Laat de bezoeker eerst even rustig rondkijken. Als hij zijn ogen even laat rusten, bijvoorbeeld op een brochure, dan wordt het tijd om oogcontact te maken.

Bewust oogcontact

Maak bewust en rustig oogcontact, door dat een halve seconde langer vast te houden dan normaal. Zo vangt u iemands blik. Schat in hoe de ander daarop reageert. Ontwijkt hij uw blik, of beantwoordt hij deze?

Een pakkende openingszin

Het doel is om de aandacht van de bezoeker vast te houden. Een goede openingszin is dan ook essentieel, wilt u een gesprek laten ontstaan. Dat realiseert u het gemakkelijkste door te beginnen met een open vraag, zoals ‘Hallo, wat brengt u bij deze stand?’, ‘Heeft u misschien vragen over de rondleiding?’, ‘Kan ik je misschien iets vertellen over werken in de gehandicaptenzorg’ of ‘Ben je aan het nadenken over de opleiding die je wilt gaan volgen?’. Of u iemand met ‘je’ of ‘u’ aanspreekt, hangt af van de persoon die u benadert. Uw positie ten opzichte van de bezoeker is ook belangrijk: laat hem niet schrikken door hem van achteren aan te spreken, maar benader hem van voren of van de zijkant.



VGN VERENIGING
GEHANDICAPTENZORG
NEDERLAND

Stap 2: contact houden

Om een gesprek op een banenmarkt of tijdens een rondleiding goed te laten verlopen, is het van belang dat de ander voelt dat u aandacht voor hem heeft. Dat toont u door uitnodigende zinnen te gebruiken als 'ga verder' en 'dat begrijp ik'. Ook non-verbale signalen spelen een belangrijke rol, zoals oogcontact, een vriendelijke houding, een geïnteresseerd gezicht en instemmende knikjes.

Actief luisteren: wat houdt dat in?

Wilt u zorgen dat een bezoeker zich gehoord voelt, dan is het voor u zaak om actief te luisteren. Dat doet u aan de hand van de volgende aanwijzingen:

- U behoudt oogcontact, maar dwingt het niet af.
- Uw houding is geïnteresseerd en u vraagt door op de antwoorden die uw bezoeker geeft: *'Wil je een parttime opleiding of een dagopleiding gaan doen?'*
- U maakt gebruik van non-verbale aanmoedigingen, zoals knikken.
- U laat de ander uitspreken en geeft hem voldoende gelegenheid tot het nemen van pauzes.
- U vraagt om verduidelijking: *'Je zegt dat je eerst nog een opleiding wilt doen. Weet je al welke opleiding dat wordt?'*
- U vat de antwoorden van uw bezoeker samen: *'Het werken met mensen met een verstandelijke beperking lijkt je dus leuk, maar je weet niet welke opleidingen er zijn.'*
- U gaat niet in op uw eigen meningen en opvattingen. Een voorbeeld: *'Ik vind dat er veel te weinig waardering is voor het werken in de zorg.'*
- U stelt geen suggestieve vragen, zoals *'Vind je zelf ook niet dat...'*

Omgaan met tegenwerpingen

Als de bezoeker uw verhaal tegenspreekt, dan kunt u daar op verschillende manieren op inspelen:

- U moedigt hem aan zijn tegenwerping te verduidelijken: *'Je zegt dat werk soms zo vies is. Waar denk je dan aan?'*
- U toont begrip voor de tegenwerping: *'Ik begrijp dat...'*
- U vat de tegenwerping samen: *'Dus als ik het goed begrijp, denk je dat het werken in de zorg niet goed betaald wordt?'*
- U checkt de tegenwerping op juistheid: *'Het salaris is zo slecht nog niet. Wist je dat een verzorgde [bedrag] verdient?'*

Zo kunt u de tegenwerping proberen om te buigen.

Afstand bepalen

De afstand tussen u en uw gesprekspartner heeft invloed op de manier waarop de ander het contact ervaart. Dat komt doordat elk mens een aantal zones om zich heen heeft.

De publiekszone - 200 centimeter en meer

Als u een presentatie houdt, moet de afstand tussen de spreker en het publiek tenminste twee meter te zijn. De publiekszone is de zone waarin we ons bevinden als we luisteren naar een presentatie of een toespraak.

De respectzone - 120 tot 200 centimeter

De respectzone is de ruimte om iemand heen die u niet betreedt, uit respect voor de ander. Pas als deze persoon aangeeft dat het mag, treedt u de zone binnen. Als een bezoeker deze afstand bewust aanhoudt, is hij niet snel geneigd om een gesprek aan te gaan en is hij waarschijnlijk slechts een voorbijganger.





De egaliteitszone - 60 tot 120 centimeter

In deze zone kunt u op een prettige manier met elkaar praten. Deze afstand wordt vaak gehanteerd tijdens recepties en op vakbeurzen tussen verkopers en klanten.

De intimiteitzone - 10 tot 60 centimeter

In deze zone laat u alleen intieme partners toe. Als een ander daar ongewenst binnendringt, dan vinden we dat zeer ongemakkelijk en vaak zelfs bedreigend. Op een drukke, luidruchtige beurs kunt u de neiging hebben om heel dichtbij te komen, zodat u niet zo hard hoeft te praten. Dit kan de bezoeker afschrikken. Het opzoeken van een rustigere plek is dan een betere optie.

Uw houding

Een positieve houding is belangrijk als u met een bezoeker praat. U kunt bewust met uw houding omgaan, vooral door goed op te letten wat de bezoeker doet. Uit de psychologie is bekend dat mensen die elkaar aardig vinden, vaak onbewust een gespiegelde houding aannemen. Uit onderzoek bleek dat dit omgekeerd ook werkt: als we iemands houding spiegelen, gaat hij ons onbewust aardiger vinden. Let op: dit werkt alleen als de ander een positieve, coöperatieve houding aanneemt.

Door zogenoemde 'anti-spiegeling' kunt u barricaden van de bezoeker opheffen. Als iemand zijn armen stijf over elkaar heeft, dan kunt u dat bijvoorbeeld omdraaien door uw handen losjes langs uw lichaam te laten hangen. Als iemand gespannen kijkt, kan een ontspannen glimlach wonderen doen.

Positie bepalen

Uw positie ten opzichte van de ander heeft invloed op de manier waarop hij het contact ervaart. Dit geldt zowel bij het zitten als bij het staan. De meest voorkomende positioneringen zijn:

- **Angulair (op een hoek).** Dit is een prettige positionering. Het creëert een gevoel van samenwerking.
- **Frontaal (tegen over elkaar).** Deze positionering onderstreept het idee dat er sprake is van twee partijen. Hierdoor ontstaat een gevoel van 'wij tegen zij', in plaats van 'wij samen'.
- **Parallel (naast elkaar).** In dit geval staan beide partijen naast elkaar. Ze hebben hetzelfde doel voor ogen. Deze positionering vergroot het gevoel van saamhorigheid.
- **Diagonaal (schuin tegenover elkaar).** Deze positionering drukt onverschilligheid uit. Deze houding komt vaak voor als iemand zich tegen zijn wil een gesprek laat opdringen.

Stap 3: het gesprek indelen

Op een open dag of banenmarkt is het belangrijk om uw tijd zo efficiënt mogelijk te gebruiken. Want als u met een bezoeker in gesprek bent, lopen ondertussen anderen voorbij die u ook zou willen spreken. Houd de gesprekken daarom zo kort mogelijk, zonder een gehaaste indruk te maken. Dit is mogelijk als u zoveel mogelijk structuur aanbrengt in de gesprekken.

Dergelijke gesprekken zijn op te delen in zes fasen. De eerste fase is contact, wat in stap 1 en 2 uitgebreid besproken is. De andere fasen zijn identificatie, informatie, samenvatten, presentatie en afsluiten. Deze lichten we hieronder toe.

Fase 2: Identificatie

Zodra het contact is gelegd, gaat u uw bezoeker identificeren. Met andere woorden: u schat in wie u tegenover u heeft. Dit is buitengewoon belangrijk, omdat het u handvatten geeft voor de richting waarin u het gesprek moet sturen. Een

vmbo-leerling van veertien heeft andere vragen dan een 22-jarige hbo-student. De leeftijd is vrij eenvoudig vast te stellen. Maar de verwachtingen waarmee iemand bij uw stand staat, moet u in het gesprek boven water halen. U kunt vragen dan gerichter beantwoorden en onnodig tijdverlies voorkomen. De identificatie kan plaatsvinden als u al enige woorden met de bezoeker heeft gewisseld. Het is dan een goed moment voor een handdruk en om te vertellen over uw functie bij uw instelling. Daarna is het de beurt aan de ander om zich voor te stellen. Als hij dat zelf niet doet, dan kunt u vragen naar bijvoorbeeld naam, school, vooropleiding en leeftijd.

Fase 3: Informatie

In deze fase wisselt u informatie uit met de bezoeker. Wees echter nog niet te scheutig met de informatie die u geeft. Het is immers het belangrijkste dat u ontdekt aan welke informatie de bezoeker behoefte heeft. Wil hij meer weten over opleidingen of over het werk? Zorg dat u de regie van het gesprek in handen houdt door veel vragen te stellen en de bezoeker non-verbaal en verbaal aan te moedigen om te vertellen. Natuurlijk voortkomt u tegelijkertijd dat de bezoeker gaat uitweiden over onbelangrijkere zaken.

Fase 4: Samenvatting

Als u de nodige informatie heeft gekregen, dan vat u deze kort samen. Hiermee geeft u aan dat u heeft geluisterd naar de bezoeker. Bovendien ziet u aan de hand van zijn reactie op uw samenvatting of u heeft begrepen waar het hem om gaat.

Fase 5: Presentatie van uw verhaal

U weet wat uw bezoeker belangrijk vindt. Nu kunt u iets vertellen over uw werk, organisatie of over opleidingsmogelijkheden. Wees selectief in de informatie die u geeft en stem deze goed af op de wensen van uw gesprekspartner én op de doelstellingen van uw instelling. Houd het vooral kort en bondig, zonder gehaast over te komen. Probeer bovendien de positieve kanten van uw verhaal zoveel mogelijk te vertalen in voordelen voor de bezoeker. Als het goed is, heeft u genoeg informatie om daarbij aan te sluiten.

Fase 6: Afsluiting

Het is de bedoeling dat uw deelname aan een beurs of open dag leidt tot resultaten, zoals zorgen dat mensen geïnteresseerd raken in een opleiding of baan in de gehandicaptenzorg. Het is belangrijk om die doelen tijdens het gesprek in het achterhoofd te houden en daar ook uw afsluiting op aan te passen. Heeft de bezoeker een brochure nodig, is een (telefonische) vervolgspraak nuttig, kunt u voorstellen om contact te houden?

Het maken van een afspraak met een bezoeker mag echter nooit een op zichzelf staand doel zijn. U moet beiden weten wat het doel is van een vervolgspraak. Zijn er geen verdere acties nodig? Dan is het ook van belang dat u weet waarom niet (de zorg past niet bij de bezoeker, hij heeft al contacten met een instelling). Misschien kunt u van tevoren ook al inschatten welke vervolgspraken geschikt zijn voor de verschillende bezoekers. U kunt dit aangeven op het contactformulier voor bezoekers, zoals beschreven in de handleiding 'Buitengewone open dagen en banenmarkten'. Zo houdt u goed in beeld of er kansen liggen en hoe u die verder kunt benutten.



VGN

VERENIGING
GEHANDICAPTENZORG
NEDERLAND

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
Postbus 413
3500 AK Utrecht

www.vgn.org
E info@vgn.org
T 030 27 39 300
F 030 27 39 387

Voor meer informatie

In de handleiding 'Buitengewone open dagen en banenmarkten' vindt u volop informatie over alles wat er bij dit onderwerp komt kijken. Deze handleiding en bijbehorende invulformulieren zijn te downloaden op het ledennet van de VGN, via www.vgn.org, evenals een uitgebreide handleiding voor ambassadeurs over het geven gastlessen. Voor leerlingen van vmbo, havo, vwo, mbo en hbo zijn via www.jijendegehandicaptenzorg.nl gratis folders en brochures te bestellen die u kunt gebruiken tijdens gastlessen, open dagen, beurzen of andere voorlichtingsbijeenkomsten.