

Handleiding voor trainers

Praktische handleiding voor het geven van
de follow-up basistraining voor ambassadeurs

Inhoud

1. Over het project	3
2. Over de training en de voorbereiding	4
3. Start training: welkom heten en voorstellen	5
4. Oefenen op basis van praktijkcases	5
5. Jezelf positioneren als ambassadeur	6
6. Afsluiting training	7

Bijlagen

Bijlage 1: Extra informatie voor ambassadeurs	8
Bijlage 2: Focusopdracht follow-up training	10
Bijlage 3: Observatieformulier Intern positioneren	11
Bijlage 4: Didactische aanwijzingen	12



Colofon

Uitgave:
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
Ontwikkeling:
Jack van der Lubbe
Productie:
Het Inventief 2009

1. Over het project

Op zoek naar talent

Om te zorgen dat de gehandicaptenzorg ook in de toekomst over gemotiveerde en goed opgeleide professionals beschikt, is de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) gestart met het project De professionele gehandicaptenzorg beter in beeld op de arbeidsmarkt. Dit project ondersteunt het werk dat organisaties in de gehandicaptenzorg zelf verzetten om nieuwe professionals te werven. Een onderdeel zijn de trainingen voor ambassadeurs.

Medewerkers die hun eigen verhaal vertellen, zijn vaak de beste ambassadeurs voor een organisatie. Ambassadeurs spelen daarom een belangrijke rol in de campagne. Door hen gericht in te zetten in de arbeidsmarktcommunicatie van uw organisatie, kunnen zij een belangrijke bijdrage leveren aan het werven van jong talent voor de gehandicaptenzorg. Uit onderzoek blijkt immers dat

jongeren gevoelig zijn voor authenticiteit en daar passen ervaringsverhalen van professionals bij: verhalen van mensen uit de dagelijkse praktijk.

Wat doet een ambassadeur precies?

De belangrijkste taak van een ambassadeur is om jongeren te interesseren in en te informeren over het werken in de gehandicaptenzorg. Dat doen ze namens de organisatie waar zij werken. Bijvoorbeeld door gastlessen te verzorgen voor jongeren van het vmbo, havo en vwo of het mbo, hbo of de universiteit. Daarnaast kunnen ambassadeurs voorlichting geven tijdens open dagen, onderwijs- en banenmarkten of als voorbereiding op een maatschappelijke of beroepsoriënterende stage. Hoe vaak, waar en wanneer een ambassadeur wordt ingezet, bepaalt de organisatie waar de ambassadeur werkt.



Goed toegerust op pad

De VGN heeft drie trainingen ontwikkeld, zodat de ambassadeurs goed toegerust op pad kunnen gaan. Er is een praktijkgerichte basistraining ontwikkeld voor ambassadeurs, plus twee vervolgtrainingen: de follow-up basistraining en de training rondleidingen, beurzen en banenmarkten. Meer informatie over de trainingen vindt u op www.jijendegehandicaptenzorg.nl.

2. Over de training en de voorbereiding

Toelichting op handleiding

Veel ambassadeurs hebben weinig tot geen ervaring met het geven van gastlessen of andere voorlichtingsbijeenkomsten. Daarom is het van belang om hen goed te trainen als voorbereiding op hun taak. In 2008 volgden ruim vierhonderd ambassadeurs al een basistraining. In 2009 kunnen ze bovendien meedoen aan een follow-up training van de basisvariant, gegeven door een externe trainer. Deze docentenhandleiding is ontwikkeld om te zorgen dat instellingen de follow-up training ook geheel zelf kunnen verzorgen en dat u als trainer/docent op de meest effectieve manier aan de slag gaat. De handleiding biedt u inhoudelijke en didactische handvatten voor het opzetten, uitvoeren en laten slagen van de training.

Uw eigen training

Let op: Deze handleiding doet voorstellen voor het effectief geven van een follow-up training voor ambassadeurs. Zie deze richtlijnen niet als bindend, maar maak er vooral uw eigen training van!

De inhoud van de training

Na het volgen van de basistraining gaat de ambassadeur aan de slag met het geven van voorlichting op scholen, banenmarkten of andere bijeenkomsten. Het kan zijn dat hij daarbij tegen knelpunten aanloopt. Het doel van de follow-up training is het versterken van de vaardigheden van de ambassadeurs. Tijdens de training behandelt u vragen uit de praktijk en oefent u met de deelnemers tijdens simulaties. Praktische knelpunten worden zo leerpunten en er is volop aandacht voor individuele vraagstukken.

De voorbereiding

Een goede voorbereiding is het halve werk. Neem daarom de tijd om uw training goed voor te bereiden. Voorafgaand aan de training vraagt u daarom aan de deelnemers om een focusopdracht te maken. De uitkomsten die u ontvangen bieden u de basis voor het invullen van deze training.



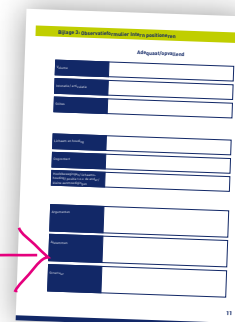
Enkele weken van te voren

Stuur alle deelnemers de focusopdracht in bijlage 2 (per mail of als kopie) en vraag hen om die voor te bereiden. Deze focusopdracht is belangrijk, want de antwoorden uit de opdracht gebruikt u om de training vorm te geven. De inhoud van uw training

is afhankelijk van de knelpunten waar de deelnemers tegenaan lopen. Daar past u uw instructies en simulaties op aan. Het doel van de opdracht is dan ook in kaart brengen waar de knelpunten liggen, zodat u daar uw training op aan kunt passen.

Benodigde middelen

- Een flip-over.
- Kopieën van de observatieformulieren, zie bijlage 3.



Praktische zaken

- Zet de flip-over klaar.
- Zet het model Omgaan met Kritische Beroepssituaties en het 5G-model op de flip-over. Deze modellen vindt u in bijlage 4, de didactische aanwijzingen.
- Zet stoelen en tafels klaar in een podiumopstelling.

Bespreking met de acteur

U voert de training samen met een acteur uit. Het is belangrijk dat u een ervaren trainingsacteur vraagt, die het gedrag van de doelgroepen goed kent. De acteur is essentieel voor de effectiviteit van de training. Deelnemers leren aan de hand van zijn gedrag omgaan met situaties die ze tijdens het geven van gastlessen tegen kunnen komen. In de training voert de acteur een aantal simulaties uit, die verderop in de handleiding staan beschreven. Spreek deze voorafgaand aan de training heel goed door met de acteur, zodat hij precies weet wat u verwacht.

Groepen verdelen

Gaat u samen met een andere trainer aan de slag met een grote groep deelnemers? Verdeel die dan voor aanvang van de training en ga meteen allebei met één groep aan de slag. Zo verliest u geen tijd tijdens de training.

Tip! Praktisch boek over omgaan met acteurs

Meer informatie over het werken met trainingsacteurs vindt u in het boek *Werken met simulatieacteurs*, door Hans Devilee en Henk Fisher.



3. Start training: welkom heten en voorstellen

Kennis maken en kaders scheppen

U begint de training met het welkom heten van de deelnemers. U geeft een inleiding en organiseert een korte voorstelronde, zodat de deelnemer de training rustig kunnen starten.

Welkom en inleiding

Benodigde tijd: 10 minuten

Heet de deelnemers welkom. Leg vervolgens de opbouw van het programma van de dag uit:

- Deel 1: Het delen van ervaringen rond het geven van gastlessen en het oefenen in simulaties.
 - Deel 2: Het jezelf positioneren als ambassadeur.
- Vertel vervolgens dat de trainingstijd waarschijnlijk te kort

is om alle vragen te beantwoorden, maar dat u uw best doet om zoveel mogelijk te behandelen. Misschien zijn meerdere leerpunten per simulatie te bespreken. Licht daarnaast toe dat de focusopdracht die iedereen heeft gemaakt, gebruikt is om de inhoud van de training vast te stellen.

Voorstelronde

Vraag vervolgens iedereen om zich in één zin voor te stellen:

- Naam, functie en locatie.
- Hun verwachting van de training (in één korte zin).

Vanwege de beperkte tijd wordt niet voor een grote voorstelronde gekozen. Geef hen een minuut om zich voor te bereiden.

4. Oefenen op basis van praktijkcases

Praktijkgericht oefenen

In dit deel van de training gaat u in op vragen van deelnemers over de uitvoering van gastlessen en voorlichtingsbijeenkomsten.

Benodigde tijd: minimaal 90 minuten.

De nadruk van deze training ligt op dit onderdeel: ambassadeurs geven aan waar aandachtspunten liggen en u speelt daar op in met praktische tips en praktijkgerichte simulaties. Afhankelijk van het aantal onderwerpen dat besproken wordt, kunt u dit onderdeel voortzetten na de koffiepauze.

Inleiding

Uit de focusopdracht heeft u al een aantal concrete vragen en knelpunten gehaald. Bij de start van dit onderdeel inventariseert u eventuele aanvullende vragen van deelnemers. Waar lopen ze tegenaan? Wat werkt wel en wat werkt niet? Welke werkvorm kiezen ze bijvoorbeeld voor hun gastles? Als deelnemers problemen hebben met het ontwerpen of gebruiken van werkvormen, kunt u gebruik maken van bijlage 1, Extra informatie voor ambassadeurs. De vragen van deelnemers vertaalt u, grotendeels al in uw voorbereiding, naar concrete oefenopdrachten.

Oefenopdrachten uitvoeren

Als vragen van deelnemers gaan over gedrag, dan kunt u dit oefenen in simulaties. Leg de deelnemers het werken met simulaties duidelijk uit:

- Wat is de situatie?
- Wat is de doelgroep?
- Wat is het gedrag dat de trainingsacteur moet spelen?
- Wat is het leerdoel van de deelnemer?

Vraag één van de deelnemers om de oefening uit te voeren.

Informatie voor de acteur

Vraag de deelnemer welk gedrag of welke doelgroep hij lastig vindt en vraag de acteur vervolgens om dat gedrag te spelen.

Nabespreken

Besprek vervolgens de uitvoering na. (Gebruik hierbij eventueel het observatieformulier presentatievaardigheid uit de handleiding voor de basistraining.) Welk gedrag van de deelnemer was effectief, wat had minder invloed? Hebben u of de deelnemers nog specifieke tips om dergelijke situaties meester te worden?

[Koffiepauze]

Benodigde tijd: 15 minuten

5. Jezelf positioneren als ambassadeur

Intern sterk staan

In de meeste gevallen is het ambassadeursproject goed geborgd in de organisatie. Om het ambassadeurschap goed en plezierig invulling te kunnen geven, is het ook erg belangrijk om steun te krijgen van de werkgever. In tijd, maar ook in stimulans. Managers en collega's moeten achter de ambassadeurstaken staan en het belang ervan inzien. Dit deel van de training helpt ambassadeurs om zich intern een stevige positie te verwerven. In bijlage 1 vindt u theoretische informatie over dit thema.

Inleiding

Benodigde tijd: 15 minuten

Begin met het introduceren van het thema. Leg uit dat het belangrijk is om collega's en leidinggevenden te informeren over de het doelen en activiteiten en hen enthousiast te maken voor het project. Hieronder volgen enkele tips waarmee de ambassadeurs en hun interne coördinator het project intern bekend kunnen maken:

- Zorg voor draagvlak in de organisatie. Het is belangrijk dat niet alleen de afdelingen P&O en communicatie het belang van het inzetten van ambassadeurs in de arbeidsmarktcommunicatie zien, maar ook het management. En in het bijzonder de leidinggevende van de ambassadeur. Betrek daarom het management en de leidinggevenden, zodat zij het project ondersteunen en ambassadeurs ook de benodigde tijd en ondersteuning geven voor het uitvoeren van hun taken. Informeer vervolgens de rest van de organisatie, door in personeelsbladen en tijdens werkoverleggen medewerkers te informeren over het feit dat de organisatie met ambassadeurs werkt.
- Vraag de directeur/bestuurder om het project officieel af te trappen tijdens een korte bijeenkomst. Zo weet de hele organisatie dat het management het project draagt.

Vraag vervolgens naar de ervaringen van de deelnemers: krijgen zij voldoende steun? Wat gaat goed? Waar ontbreekt het aan? Schrijf de antwoorden op de flip-over en maak zo een inventarisatie.

Simulaties

Onderstaande simulaties zijn bedoeld om deelnemers te laten oefenen met het omgaan met onverhoopte weerstand of knelpunten binnen de eigen organisatie. Blijkt uit de focusopdracht en de reacties van de deelnemers dat dit bij hen niet speelt, ga hier dan ook niet op in. In dat geval is het beter om extra aandacht te besteden aan andere lastige punten voor de ambassadeurs. Willen de

deelnemers hier wel op ingaan, dan maakt u een keuze uit één van de twee onderstaande simulaties. Bepaal naar aanleiding van de inventarisatie aan welke oefening de deelnemers het meeste behoefte hebben. Mogelijk kunt u dat ook al afleiden uit de focusopdracht die ze vooraf hebben gemaakt.

Vorbereiden simulatie 1

Benodigde tijd: 5 minuten

Vraag de deelnemers om zich voor te bereiden op een oefengesprek met een teamleider. In dit gesprek vertelt de ambassadeur aan de teamleider waarom het ambassadeurschap belangrijk is (instroom van nieuwe toekomstige collega's, positieve beeldvorming van de gehandicaptenzorg en de organisatie) en waarom hij daar graag tijd voor wil krijgen. Geef de deelnemers aan de hand van het model 'Omgaan met Kritische Beroepssituaties' in bijlage 4 handvatten om hun gesprek in te steken. De teamleider (gespeeld door de acteur) probeert op het gevoel van de ambassadeur in te spelen of geeft juist zakelijke tegenargumenten. Geef de deelnemers het observatieformulier in de bijlage, zodat zij de simulatie gericht kunnen evalueren.

Uitvoering

Benodigde tijd: 10 minuten

Vraag één van de deelnemers om dit gesprek uit te voeren, samen met de acteur. De deelnemer geeft zelf aan welk gedrag de acteur moet spelen. Het doel van de deelnemer is om zijn punt te maken en de teamleider te overtuigen.

Informatie voor de acteur

De acteur moet op het gevoel van de ambassadeur spelen, door dingen te zeggen als "Ja, maar je snapt dat iedereen het razend druk heeft. Ik loop zelf ook over van het werk, we hebben nu geen tijd voor dit soort projecten." Hij vertoont manipulatief gedrag.

Nabespreken

Benodigde tijd: 10 minuten

Besprek de effectiviteit van de aanpak samen met de deelnemers, aan de hand van het observatieformulier intern positioneren in de bijlage.

Vorbereiden simulatie 2

Benodigde tijd: 5 minuten

Vraag de deelnemers om zich voor te bereiden op een gesprek met een collega. Deze collega verwijt de



ambassadeur dat hij regelmatig afwezig is. Hij begrijpt niet waarom het ambassadeurschap van belang is en dat de ambassadeur nog steeds aan het werk is als hij niet bij de instelling is. De ambassadeur moet proberen de collega ervan te overtuigen dat het ambassadeurschap belangrijk is en dat er een goede reden is dat hij er wel eens niet is.

Uitvoering

Benodigde tijd: 10 minuten

Vraag één van de deelnemers om dit gesprek samen met de acteur uit te voeren.

Informatie voor de acteur

De acteur speelt een verwijtende collega, die de ambassadeur erop aanspreekt vaak afwezig te zijn.

Nabespreken

Benodigde tijd: 10 minuten

Besprek de effectiviteit van de aanpak samen met de deelnemers, aan de hand van het observatieformulier intern positioneren.

6. Afsluiting training

Positief afsluiten

Sluit de training af en geef de deelnemers de kans om de laatste vragen te stellen of opmerkingen te maken.

Stel de deelnemers de volgende vragen:

- Wat heb je van de training geleerd en wat neem je zeker mee?
- Hebben jullie tips voor mij als trainer, die ik tijdens volgende training kan gebruiken?



Tip!

Geef ambassadeurs de tip mee dat ze via www.jijendegehandicaptenzorg.nl folders en brochures voor verschillende doelgroepen, evenals een dvd met filmpjes en lespakketten kunnen bestellen.

Bijlage 1: Extra informatie voor ambassadeurs

Deze bijlage bevat extra informatie voor ambassadeurs, die hen helpt hun gastlessen nog effectiever in te steken. U heeft deze informatie nodig om hen tijdens de training verder op weg te helpen. Als u wilt, kunt u deze bijlage ook kopiëren en uitdelen aan alle deelnemers.

Het kiezen van didactische werkvormen

Ambassadeurs kiezen zelf de werkvorm waarin ze hun gastles gieten. In de handleiding voor ambassadeurs staan enkele voorbeelden van werkvormen. Voor het kiezen of zelf ontwikkelen van een werkvorm gelden drie overwegingen, die u de deelnemers aan de training mee kunt geven:

- Wat wilt u bereiken met de werkvorm en wat wilt u dat de deelnemers aan de gastles leren? De beoogde doelen en leeractiviteiten vormen de belangrijkste overweging bij het kiezen van de didactische werkvorm.
- De mate van invloed en sturing die de ambassadeur heeft tijdens het uitvoeren van de werkvorm. Wil hij veel of minder invloed tijdens het uitvoeren? Geeft hij de regie aan de deelnemers of houdt hij de touwtjes strak in handen? Dat hangt af van de doelgroep en de doelen.

Methodisch ontwerpen

Ambassadeurs kunnen de volgende methode gebruiken om een werkvorm te kiezen:

1. Beschrijf het doel dat u wilt bereiken (van algemeen naar specifiek).

Een voorbeeld

Algemeen doel: meer leerlingen melden zich aan voor een opleiding die hen voorbereidt op het werken in de gehandicaptenzorg.

Mogelijke specifieke doelen:

- De leerlingen kennen de verschillende beroepsopleidingen in Zorg en Welzijn.
- De leerlingen weten wat uw instelling doet voor mensen met een handicap.
- De leerlingen raken geïnteresseerd in de opleiding maatschappelijke zorg.

2. Beschrijf wat u de leerling wilt laten doen, om dat doel te bereiken.

Stel, het doel is om te zorgen dat leerlingen door de gastles geboeid raken door het werken in de gehandicaptenzorg. Mogelijke activiteiten voor jongeren die kunnen helpen dat doel te bereiken:

- Luisteren naar goede verhalen.
- Bepaalde beroepshandelingen uitvoeren.
- Contact maken met een cliënt/ bewoner.
- Inlevingsactiviteiten (bijvoorbeeld blind zijn, doof zijn, niet kunnen praten, een andere lichamelijke beperking ervaren).
- Benoemen wat de jongeren denken dat het werk inhoudt.

3. Welke rol wilt u als ambassadeur spelen in het bereiken van het doel?

Wilt als ambassadeur veel regie, of juist minder? Als de behoefte aan regie minder groot is, dan kunt u deelnemers aan de gastles ook inschakelen voor de werkvorm. Denk daarbij aan een interactieve aanpak. Dat is mogelijk effectiever voor het bereiken van het doel, afhankelijk van de doelgroep.

4. Uitwerken van de werkvorm.

Werk de werkvorm goed uit, zodat u precies weet hoe u het aan gaat pakken. Doe dat aan de hand van de volgende structuur:

- Instructies (wie doet wat en wanneer; start, verloop en einde).
- Tijdsindeling.
- Materialen.
- Ruimte-indeling.
- Mediaondersteuning.

Intern positioneren van de ambassadeur

Collega's en leidinggevenden moeten achter de ambassadeurstaken staan en het belang ervan inzien. Waarschijnlijk is het project in de meeste organisaties geborgd en weten medewerkers wat het inhoudt. Soms kan het echter voorkomen dat de ambassadeur te maken krijgt met wat weerstand of praktische knelpunten, bijvoorbeeld als de ambassadeurstaken niet optimaal in de werkroosters passen. In dat geval gaan de ambassadeurs in gesprek met hun collega's of leidinggevenden. Hieronder volgen enkele handvatten die hen kunnen helpen het gesprek in te gaan.

Overtuigen

Het gaat er vooral om dat de ambassadeurs zijn persoonlijke doelen en die van de organisatie bereikt. Doelen kunnen zijn:

- Zich vrij laten roosteren.
- Kunnen beschikken over middelen, zoals een laptop.
- Faciliteren bij het maken van afspraken met scholen en andere organisaties waar voorlichting gegeven kan worden.

Overtuigen is een manier van beïnvloeden. Zo zorgt u dat de ander iets van u overneemt: een mening, een idee of voorstel. De inhoud en de kwaliteit van uw mening en argumenten zijn net zo belangrijk als de manier waarop u deze brengt.

Wat kun je doen?

Om te overtuigen kunt u zich voorbereiden. Houd rekening met de volgende zaken:

1. Onderzoek de kwaliteit van uw mening en de argumenten die u gebruikt en overtuig uzelf van die kwaliteit
2. Stem uw verhaal af op degene waar u mee spreekt.
3. Breng structuur in u verhaal.
4. Let op de manier waarop u het verhaal brengt.

1. Onderzoek uw eigen mening en argumenten.

Het grootste probleem bij overtuigen, is dat mensen soms zelf niet goed weten wat ze willen en waarom. Met een goede voorbereiding kunt u zichzelf overtuigen van uw eigen verhaal. Formuleer eerst voor uzelf uw mening, stel uzelf kritische vragen en ga de diepte in.

- Waarom wilt u ambassadeur zijn?
- Hoe belangrijk is het om de ambassadeurstaak uit te voeren en waarom vindt u dat zo belangrijk?
- Wat voelt u erbij? Als u laat zien dat u bewogen bent door het ambassadeurswerk, kunt u anderen ook in beweging krijgen.
- Wat zijn de argumenten voor en tegen uw idee over het inzetten van ambassadeursuren? Wat levert het de organisatie op? Wat kost het de organisatie? De sterkste argumenten zijn die argumenten die gebaseerd zijn op gemeenschappelijke uitgangspunten. Een goed argument is juist. Dat wil zeggen: het is waar wat u zegt. Een goed argument is daarnaast geldig: het gaat over dat specifieke onderwerp en niet over iets anders.
- Doet u aannames die niet te bewijzen zijn om uw mening te onderbouwen? Probeer dat te voorkomen, want aannames zijn soms eenvoudig onderuit te halen.

2. Stem uw verhaal af op degene waar u mee spreekt.

Uzelf overtuigen is één ding, maar het is het belangrijkste om anderen te overtuigen. Welke voorkennis heeft uw gesprekspartner over het ambassadeurschap? Hoe staat hij ertegenover? Wat zijn zijn belangen? Wat zijn uw gemeenschappelijke belangen? Wat weet u uit eerdere ervaringen met je gesprekspartner?

3. Breng structuur in het gesprek

Bereid uw gesprek voor en breng er structuur in aan. De meest eenvoudige structuur kent een begin, een kern en een eind. In de handleiding voor ambassadeurs staat meer informatie over het structureren van een verhaal.

Het begin

Het begin van een verhaal heeft als doel het ijs te breken door contact te maken met uw gesprekspartner. Een goede manier is om een vraag te stellen aan je gesprekspartner: "Hallo, heb je even tijd? Ik merk dat het steeds moeilijker wordt om stagiaires te krijgen. Merk jij dat ook?"

De kern

In dit deel van uw verhaal onderbouwt u uw mening met scherpe argumenten en geeft u de voor- en nadelen. U kunt ook enkele toepasselijke voorbeelden geven. Let op: houd het scherp en voorkom dat u alles teveel toelicht. Hoe meer u vertelt, hoe meer vragen u oproept. En hoe meer u nuanceert, hoe meer twijfels u zaait over de waarde van uw argumenten. Kortom: durf stellig te zijn. Een voorbeeld:

"Ik heb de ambassadeurstrainingen gedaan en heb me opgegeven als ambassadeur voor de instelling. Ik weet zeker dat ik een goed contact met jongeren heb, dat ik een goed beeld kan geven van het werken in de gehandicaptenzorg en dat ik jongeren enthousiast kan maken voor het werk."

Het eind

In het slotstuk herhaalt u uw stelling of mening en geeft u de hoofdgedachte van uw argumentatie weer. Een voorbeeld:

"Om het stagiairetekort op te lossen en ervoor te zorgen dat we voldoende personeel houden, wil ik de komende maanden graag gastlessen geven en banenbeurzen verzorgen."

4. Let op de manier waarop u de boodschap brengt

Nu u de inhoud en de structuur in uw verhaal op orde hebt en weet voor wie u spreekt, bent u klaar voor de laatste stap: hoe gaat u uw verhaal brengen? Houd hierbij rekening met de formule $E = K \times A$. Dat betekent dat het effect dat u bereikt afhangt van de kwaliteit van uw verhaal, maal de mate waarin uw gesprekspartner die boodschap accepteert. Een verhaal kan inhoudelijk nog zo goed zijn, als de ander het niet oppikt, werkt het niet.

Zelfvertrouwen

Het is heel belangrijk dat u uw mening en argumenten met zelfvertrouwen naar voren brengt. Als u zelf niet gelooft in wat u te vertellen heeft, is het lastig een ander te overtuigen. Uw zelfvertrouwen ontleent u onder andere aan een goede voorbereiding.

Stemgebruik en lichaamstaal

Stem en lichaamshouding zijn belangrijke instrumenten in het overtuigen. Een paar tips:

- Praat niet te snel, maar liever iets te langzaam. Zo kan de luisteraar uw verhaal goed volgen.
- Spreek uw mening en uw beste argumenten krachtig uit. Zo onderstreept u het belang ervan.
- Beheers in discussies uw emoties: uiteindelijk overwint altijd de redelijkheid.
- Varieer uw intonatie. Afwisselende intonatie zorgt dat u de aandacht vasthoudt. Bovendien kunt u door variatie in intonatie ook delen van uw verhaal extra onderstrepen.
- Laat na uw belangrijkste argument even een stilte vallen. Dat verduidelijkt het gewicht van uw argument en maakt veel meer indruk.
- Kom krachtig over door goed rechtop te staan of te zitten.
- Kijk regelmatig uw toehoorders aan, maar voorkom dat u gaat staren.
- Maak gebruik van handgebaren om uw verhaal te ondersteunen, maar overdrijf het niet.
- Ga niet zitten friemelen of met een voorwerp spelen tijdens uw betoog. Dat leidt de aandacht van de inhoud af.

Improviseren

Helaas kunt u zich niet altijd zo uitgebreid voorbereiden als hierboven staat beschreven. Dan moet u improviseren of om uitstel vragen. Er is niets mis mee om later op een onderwerp terug te komen. Een voorbeeld: "Dat is een goede vraag. Ik weet niet precies hoe we dit roosterprobleem kunnen oplossen. Vind je het goed dat ik er even over nadenk en er morgen bij je op terug kom?"

Bekend talent inspireert jong talent

Beste ambassadeur,

Onlangs meldde u zich aan voor de follow-up basistraining voor ambassadeurs van de gehandicaptenzorg. Eerder nam u al deel aan de basistraining voor ambassadeurs, waarin u leerde hoe u een professionele gastles geeft die is afgestemd op de doelgroep. Inmiddels heeft u al ervaring met het verzorgen van gastlessen.

Het kan zijn dat u daarbij tegen knelpunten bent aangelopen en daar speelt de follow-up training op in. Het doel van deze training is het versterken van uw vaardigheden. De trainer beantwoordt uw praktische vragen en samen met een acteur oefent u lastige praktijksituaties. We besteden volop aandacht aan het verder ontwikkelen van uw persoonlijke presentatie, omgaan met lastige situaties en het intern positioneren van uzelf als ambassadeur in de eigen instelling.

Een opdracht ter voorbereiding

Ter voorbereiding op de training vragen we u een focusopdracht te maken. Deze input gebruiken we om de training optimaal aan te laten sluiten op de praktijk. U bent ongeveer twintig minuten bezig met het maken van de opdracht.

De opdracht

1. Beschrijf een situatie die u bent tegengekomen in uw werk als ambassadeur (in de voorbereiding of tijdens de uitvoering) waarin u constateerde dat bijvoorbeeld:

- De situatie niet liep zoals u wilde.
- U uw doelen niet kon bereiken.
- U nog meer uit die situatie wilde halen.
- U twijfelde of u wel passend reageerde.

Het is van belang dat u de situatie zo concreet mogelijk beschrijft. Hoe ontstond het knelpunt? Hoe reageerde u zelf? Denk ook aan het gedrag van de mensen aan wie u de presentatie gaf. Hoe reageerden zij, hoe was hun houding?

2. Benoem zo concreet mogelijk wat u wilt leren tijdens deze training.

Uw antwoorden kunt u tot uiterlijk mailen naar:

.....
Succes met de opdracht en bedankt voor uw aanmelding!

Met vriendelijke groeten,

WWW.JIJENDEGEHANDAPTENZORG.NL

BUITENGEWOON. Jij doet het!



Bijlage 3: Observatieformulier Intern positioneren

Adequaat/opvallend

Volume	
--------	--

Intonatie / articulatie	
-------------------------	--

Stiltes	
---------	--

Lichaam en houding	
--------------------	--

Oogcontact	
------------	--

Hoofdbewegingen/ lichaams- houding/ positie t.o.v. de ander/ kleine aanmoedigingen	
--	--

Argumenten	
------------	--

Afstemmen	
-----------	--

Structuur	
-----------	--

Bijlage 4: Didactische aanwijzingen

Een strakke en levendige regie van de trainer maakt de training tot een dynamische bijeenkomst. In de docentenhandleiding staan de tijdsindicaties per onderdeel in minuten weergegeven. U bent natuurlijk vrij om hiermee te spelen. In de training oefenen de deelnemers tijdens verschillende simulaties. Om daarop te kunnen reflecteren, hanteren we een aantal modellen. Hieronder leggen we uit waar u op kunt letten bij het werken met simulaties en gaan we kort in op drie modellen.

Werken met simulaties tijdens de training

Een simulatie bedenken

Een simulatie is een spelsituatie waarin de werkelijkheid zo dicht mogelijk wordt benaderd, maar waarin leren mogelijk blijft of geoptimaliseerd wordt. Het grote verschil met een rollenspel is dat in een simulatie alleen de acteur een rol speelt en de deelnemer zijn taak echt uitvoert. De ambassadeur vervult de taak van 'gastdocent'. Voor het bedenken van effectieve simulaties zijn de volgende zaken van belang:

- De deelnemers maken vooraf een focusopdracht, zoals beschreven in deze handleiding. Gebruik de antwoorden uit deze opdracht om leer- en knelpunten te achterhalen. Aan de hand van vragen van de deelnemers stelt u de simulaties inhoudelijk samen.
- De leervraag van de deelnemer is leidraad voor het vormgeven van de simulatie. Deze moet zo helder en concreet mogelijk zijn. Deze vraag is vaak wel moeilijk te beantwoorden voor de deelnemer.
- De doelformulering voor de simulatie. Welk doel heeft de professional in deze situatie gesteld, wat wil hij bereiken met een leerling of met de situatie?
- De contextbeschrijving van de simulatie. Wat is de situatie, waar speelt deze zich af, wanneer start en eindigt de simulatie?
- De rol-informatie van de acteur: gedrag, hoogte van de spanning, beïnvloedbaarheid, verloop van de simulatie.
- De spelregels voor de oefening. Maak afspraken over time-outs, feedback geven en over het gedrag en de observatieopdracht voor andere deelnemers.

Deze onderwerpen zijn van belang voor een realistische en effectieve leersituatie. U kunt deze beschrijvingen meer of minder specifiek maken. Vanuit de focusopdracht heeft u als trainer al informatie gekregen over de kritische beroepssituaties die deelnemers denken tegen te komen als ambassadeur.

Instructie vooraf

Er zijn deelnemers die opzien tegen het spelen in een simulatie. De spelregels voor het werken in een simulatie geven veiligheid. Verder is het essentieel dat de feedback op een simulatie altijd gaat over gedrag en nooit over de persoon. De trainer begrenst direct de feedback die anders wordt ingestoken dan afgesproken. De instructie vooraf heeft betrekking op de simulatie zelf, net als de feedbackmethodiek.

Enkele aspecten:

- De deelnemer kan de simulatie altijd stopzetten. Dit geldt ook voor de trainer en de acteur.
- De andere deelnemers kunnen, als u daarom vraagt, een actieve rol spelen in een groepssimulatie. Bijvoorbeeld door mee te doen met rumoer in de klas of het voeren van de acteur. De andere deelnemers mogen echter nooit de regie overnemen van de acteur. U als trainer voert hierin duidelijk de regie.
- Het doel van de simulatie is leren. Het doel is nooit dat een simulatie fout loopt of dat het een deelnemer onmogelijk wordt gemaakt om te presenteren.

Samenspel met de acteur

Spreek goed met de acteur af in hoeverre hij beïnvloedbaar is tijdens de simulatie. Een voorbeeld. De acteur krijgt de rol van een 14-jarige havo-leerling, die er steeds tussendoor praat. Hij kan dit blijven doen (onbeïnvloedbaar), ook na begrenzing van de ambassadeur, of zijn gedrag aanpassen als de deelnemer hem goed begrenst (beïnvloedbaar). De acteur kan zelf met een gedragsverandering het gedrag van de ambassadeur ook positief beïnvloeden. Bijvoorbeeld: de leerling stelt een vraag. Omdat de ambassadeur onder spanning staat, reageert deze kortaf en weinig begripvol. De acteur kan dan (weinig spanningsvol) reageren met: "U hoeft toch niet zo kortaf te reageren. Ik wil dat echt graag weten." In de reflectie maakt de acteur dan duidelijk dat hij bewust zó reageerde en welk effect de reactie van de ambassadeur op hem had.

Het reflecteren op een simulatie: de methodiek

Ten eerste worden de effectieve gedragingen van de deelnemer benoemd. De begrippen goed en fout worden niet gebruikt in de feedback. Gedrag is meer of minder effectief, want het is gericht op doelen. Enkele aanvullende tips kunt u altijd geven. Het stappenplan voor deze methodiek is als volgt:

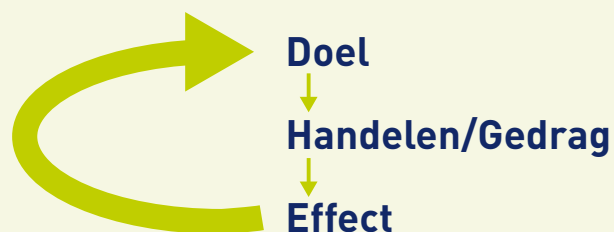
1. Korte reactie van de deelnemer (stoom afblazen, uit de situatie komen).
2. Welk effectief gedrag hebben de observanten (deelnemers met observatieopdracht) gezien? Welk effect had dit op de acteur/ situatie/ deelnemer in het licht van het doel van de simulatie en het leerdoel van de deelnemer?
3. Welk effectief gedrag heeft de acteur waargenomen en welk effect had dit? De acteur kan in de rol of uit de rol feedback geven. Dit is afhankelijk van het effect daarvan op het behalen van het leerdoel van de deelnemer. De acteur stemt dit af met de trainer.
4. Aanvullende opmerkingen van de trainer omtrent effectief gedrag.
5. Tips.
6. Afsluitende check met de deelnemer.



De oorsprong van dit model ligt in de Rationeel Emotieve Training van Albert Ellis. In de basistraining kunt u het model gebruiken om te duiden hoe de deelnemer omgaat met lastig gedrag van de acteur in de rol van leerling of student. Het geeft bovendien mogelijkheden om gedragsalternatieven te bedenken en te oefenen.



Dit model maakt duidelijk dat een professional altijd doelgericht werkt. Ambassadeurs oriënteren zich op de doelen die ze willen bereiken in een gastles. Vervolgens stemmen ze daar hun handelen op af. Dat lukt echter niet altijd. Reflectie kan ertoe leiden dat de ambassadeur zijn doelen aanpast of zijn handelwijze verandert.



Model 3: Omgaan met Kritische Beroepssituaties

Het model 'Omgaan met Kritische Beroepssituaties' draait om de handelingsmogelijkheden die de deelnemer heeft als een situatie lastig wordt. Uit de focusopdracht blijkt dat ambassadeurs vooral last hebben van bepaald gedrag van leerlingen en studenten. Het stellen van moeilijke vragen, er tussendoor praten, de presentatie verstoren: we noemen dat in dit model kritische beroepssituaties. Dit model heeft een rijkdom aan mogelijkheden. Op deze plek noemen we slechts de handelingsstrategieën, die u kunt uitleggen aan de deelnemers aan de training.



Verduidelijking

Als een persoon in een spanningsvolle situatie komt, gaat emotie een belangrijke rol gaan spelen in het handelen. Vaak wordt iemand dan minder rationeel en kan hij minder gemakkelijk professioneel gedrag laten zien. Zelfbeheersing en inschattingsvermogen zijn noodzakelijk om te bepalen welke handelingsstrategie nodig is om een kritische beroepssituatie te hanteren en om te buigen naar een situatie helpt de doelen te bereiken.

Zelfbeheersing

Als een klas of leerling de ambassadeur een ongemakkelijk gevoel geeft, of hij vindt het presenteren zelf heel spannend, dan is zelfbeheersing een essentiële vaardigheid. Ademhalingsoefeningen, een stevige, gegronde lichaamshouding en helpende gedachtes (koppeling met 5G-model) kunnen goed werken om de spanning te beheersen. De kennis en ervaring van de ambassadeur bepalen het inschattingsvermogen rond kritische beroepssituaties.

Handelingsstrategieën

Laten gaan

Niet ingaan op gedrag, vanuit de professionele overweging dat dat op dit moment het meeste effectief is. Bijvoorbeeld omdat negeren het gedrag waarschijnlijk snel zal stoppen.

Fysiek ingrijpen

Hier wordt nooit het aanraken of vastgrijpen van leerlingen bedoeld. Wel kunnen middelen of leerlingen op een andere plaats gezet worden.

Strijd negeren

Het bewust niet ingaan op uitdagend gedrag, bedoeld om emotionele reacties bij de ambassadeur los te maken. U gaat hier wel in op het gedrag, maar laat zich niet uitdagen. Een leerling zegt voorbeeld: "Ik ga niet met die mongolen werken hoor!" U kunt dan de leerling direct en streng terechtwijzen: "Zo noem je deze mensen niet." Deze aanpak kan strijd opleveren. U kunt beter zeggen: "Ja, zo noemden we hen vroeger. Weet iemand wat tegenwoordig de juiste benaming is?"

Contact maken

Duidelijk aangaan van een contactmoment om doelbewust de leerling te beïnvloeden.

Actief luisteren

Zichtbare en duidelijk gerichte aandacht schenken aan de leerling, om oorzaken voor zijn gedrag te achterhalen.

Confronteren, begrenzen en structureren

Het expliciet maken en stellen van grenzen aan het vertoonde gedrag en het aangeven van alternatief gedrag.

Afronden

Bewust zorgen voor een duidelijke afsluiting van de situatie, zonder doorstart naar een nieuwe situatie. Klaar is klaar.

Probleemaanpak

Als bepaald gedrag of de storende situatie niet stopt, onderneem dan andere acties. Schakel bijvoorbeeld de docent in.





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

