

Handleiding voor trainers

Praktische handleiding voor het geven van de training rondleidingen, beurzen en banenmarkten

Inhoud

1. Over het project	3
2. Over de training en de voorbereiding	4
3. De training: inleiding	5
4. Het geven van rondleidingen	6
5. Het verzorgen van beurzen en banenmarkten	8
6. Afsluiting training	10

Bijlagen

Bijlage 1: Observatielijst Presentatievaardigheid	11
Bijlage 2: 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 vormen de trainingen voor ambassadeurs.

Medewerkers die hun eigen verhaal vertellen, zijn vaak de beste ambassadeurs voor een organisatie. 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 verzorgen van rondleidingen, beurzen en open dagen. Daarom is het belangrijk om hen goed te trainen als voorbereiding op hun taak. Ambassadeurs kunnen daarom een training rondleidingen, beurzen en open dagen volgen, onder leiding van een externe trainer. Deze docentenhandleiding is ontwikkeld om te zorgen dat instellingen de 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 training voor het verzorgen van rondleidingen, beurzen en banenmarkten voor ambassadeurs. Zie deze richtlijnen niet als bindend, maar maak er vooral uw eigen training van!

De voorbereiding

Een goede voorbereiding is het halve werk. Neem daarom de tijd om uw training goed voor te bereiden.

Enkele weken van te voren



Bestel de handleiding 'Buitengewone open dagen en banenmarkten' en de bijbehorende aanvullende handleiding voor ambassadeurs voor alle deelnemers, door een mail te sturen naar info@ijijendegehandicaptenzorg.nl.



Benodigde middelen

- Een flip-over.
- Kopieën van de observatieformulieren, zie bijlage 1.



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 2.
- Zet stoelen en tafels klaar in een podiumopstelling.
- Controleer of u beide handleidingen van de VGN heeft voor alle deelnemers.
- Controleer of u voldoende observatieformulieren heeft voor de deelnemers.

Bespreking met de acteur

U voert de training samen met een acteur uit. Het is belangrijk dat u gebruik maakt van een ervaren trainingsacteur, die het gedrag van uw doelgroep 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 verzorgen van rondleidingen, beurzen en open dagen 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

Heeft u niet eerder met acteurs gewerkt? Lees dan het boek 'Werken met simulatieacteurs', door Hans Devilee en Henk Fisher.

3. De training: inleiding

Kennis maken en kaders scheppen

Als alle deelnemers een plek hebben gevonden, start u met de training. U heet de deelnemers welkom, geeft een inleiding en organiseert een korte voorstelronde.

Welkom en inleiding

Benodigde tijd: 5 minuten

Heet de deelnemers welkom. Zorg vervolgens dat het programma en de spelregels duidelijk zijn voor alle deelnemers. Leg uit dat de nadruk van de training ligt op de vaardigheden van de ambassadeur en op de vaardigheden die de ambassadeur al effectief gebruikt. Vertel ook dat bijna alle deelnemers de kans krijgen om te oefenen tijdens simulaties. De feedback die u hen geeft, gaat steeds over concreet waarneembaar gedrag. Het doel is immers om te leren hoe je zo effectief mogelijk een

rondleiding, beurs of banenmarkt verzorgt. Ga daarna in op de opbouw van de training:

- Voor de pauze: volop aandacht voor het geven van rondleidingen.
- Na de pauze: behandeling van het verzorgen van beurzen en banenmarkten.

Voorstelrondje

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 de deelnemers een minuut om zich voor te bereiden.

4. Het geven van rondleidingen

Effectief rondleiden

In dit deel van de training gaat u in op het thema 'rondleidingen'. Deelnemers leren hoe ze een rondleiding moeten voorbereiden, uitvoeren en afsluiten.

Een rondleiding voorbereiden

Benodigde tijd: 10 minuten

Brainstorm

Begin met een korte brainstormsessie. Deze is bedoeld om de aandacht van de deelnemers te richten en hen kennis te laten maken met de vele aspecten van de voorbereiding van een rondleiding. Vertel de deelnemers dat ze een rondleiding gaan voorbereiden. Schrijf op de flip-over de vraag: wat heb je nodig voor een goede voorbereiding? Inventariseer op de flip-over informatie over onderstaande onderwerpen. U kunt deze items vooraf al structureren, of deze na de brainstorm groeperen.

- Doelbepaling: wat is het gewenste resultaat van de rondleiding?
- Doelgroepbepaling: aan wie geef je de rondleiding?
- Wat is de inhoud van de rondleiding? Te denken valt aan de tijd, de route, het verhaal en de afsluiting.
- De voorwaarden. Wat heb je als ambassadeur nodig van je organisatie? Denk aan uitnodigingen, informatiematerialen, tijd en scholing.

Ontvangst van een groep

Bij dit onderdeel voeren deelnemers een ontvangst van een groep en inleiding van een rondleiding uit. Begin met het stellen van enkele vragen aan de deelnemers, zodat zij alvast gaan nadenken over het verzorgen van rondleidingen. Voorbeelden:

- Hoe ontvang je de deelnemers?
- Hoe verzorg je een inleiding op een rondleiding?
- Hoe start je de rondleiding?

De voorbereiding

Benodigde tijd: 5 minuten

Vraag de deelnemers om zelf een ontvangst voor te bereiden en uit te voeren. De doelgroep is bijvoorbeeld een groep potentiële vrijwilligers. Het doel van de rondleiding is het enthousiasmeren van deze volwassenen voor het doen van vrijwilligerswerk in de gehandicaptenzorg.

Informatie voor de acteur

De acteur speelt dat hij een lastig lid van de doelgroep is en stelt vele vragen. Denk aan vragen over de tijd, koffiepauze en parttime werken.

De uitvoering

Benodigde tijd: 5 minuten

Hoewel alle deelnemers de ontvangst van de rondleiding hebben voorbereid, vraagt u één deelnemer om de ontvangst en het welkom heten werkelijk uit te voeren.

Rol van de andere deelnemers

Geef drie deelnemers allemaal een observatieformulier voordat de ontvangst start. Aan de hand van dat formulier kunnen ze gericht observeren. Leg hen uit hoe ze feedback kunnen geven. De andere deelnemers vraagt u om samen met de acteur naar buiten te gaan, en op uw teken één voor één binnen te komen lopen. Zo wordt een echte rondleiding zo realistisch mogelijk gesimuleerd.

Nabespreken

Benodigde tijd: 10 minuten

Na vijf minuten vraagt u de deelnemer om de uitvoering te stoppen en start u met de nabespreking. Belangrijke onderwerpen in deze bespreking:

- De ontvangst: waar moet de ambassadeur op letten? Denk aan plaats en tijd, koffie en thee.
- Informatievoorziening aan de receptie en routebeschrijvingen.
- Het op hun gemak stellen van de mensen die de rondleiding volgen.

Geef vervolgens feedback op het gedrag van de deelnemer:

- Actief luisteren.
- Positionering ten opzichte van de groep.
- Omgaan met lastig gedrag.
- Stemgebruik en taalgebruik.
- Lichaamstaal.
- Vraag ook of andere deelnemers aanvullende tips hebben voor de deelnemer of in het algemeen.

Inleiding bij een rondleiding

Vorbereiding

Benodigde tijd: 5 minuten

Leg de deelnemers uit waar een inleiding bij een rondleiding voor dient en vertel wat belangrijke elementen zijn. Denk bijvoorbeeld aan:

- De overgang van ontvangst naar inleiding.
- Doel, tijd, route.
- Inhoudelijke informatie die de ambassadeur in de inleiding wil vertellen, bijvoorbeeld over het gedrag van cliënten of gewenst gedrag van de deelnemers aan de rondleiding.

- Overgang naar en moment van starten van de rondleiding.
- De manier waarop de rondleiding start.

Vraag de deelnemers vervolgens om zelf een inleiding voor te bereiden voor een tweedejaars vmbo-klas.

Informatie voor de acteur

Vraag de acteur om druk en vrolijk te zijn, maar zich tegelijk wel geïnteresseerd op te stellen.

De uitvoering

Benodigde tijd: 3 minuten

Nodig één deelnemer uit om de inleiding uit te voeren.

Rol van de andere deelnemers

Geef de rest van de groep opdracht om een bepaalde positie in te nemen en vraag hen zich rommelig en kletsend op te stellen. Zij mogen echter de regie van de trainer of de acteur niet overnemen.

Nabespreken

Benodigde tijd: 5 minuten

Wat was effectief gedrag van de deelnemer en welke delen van de uitvoering waren inhoudelijk effectief? Hebben u of de deelnemers nog andere tips voor de deelnemer?

Een rondleiding geven

Vorbereiden

Benodigde tijd: 10 minuten

Vraag de deelnemers om een deel van een rondleiding voor te bereiden, alsof ze een rondleiding geven in hun eigen werkomgeving. Ze kunnen bijvoorbeeld vertellen over de cliënten met wie ze werken, of over bepaalde voorzieningen in de omgeving. Ze mogen de ruimte en het gebouw gebruiken waarin de training plaatsvindt. Elke aanpak is toegestaan, zolang het de deelnemers aan de rondleiding boeit en de deelnemer zijn doel bereikt. Twee deelnemers voeren een rondleiding uit, elk voor een andere doelgroep.

- Doelgroep rondleiding 1: tweedejaars studenten van de hbo-opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening.
- Doelgroep rondleiding 2: leerlingen uit het vierde jaar van het vmbo (sector Zorg en Welzijn).

Let op!

Geef de deelnemers enkele tips, die belangrijk zijn voor het verzorgen van een succesvolle rondleiding:

- Aandacht vragen en behouden.
- Ingaan op vragen.
- Stemgebruik (buiten, grote ruimtes).
- Lichaamstaal.

De uitvoering

Benodigde tijd: 5 minuten

Informatie voor de acteur

Vraag de deelnemer die de rondleiding gaat geven, welk gedrag hem of haar lastig lijkt. Vraag de acteur vervolgens om dat gedrag te spelen.

Nabespreken

Benodigde tijd: 5 minuten

Wat was effectief gedrag van de deelnemer en welke delen van de uitvoering waren inhoudelijk effectief? Hebben u of de deelnemers nog andere tips voor de deelnemer?

Afsluiting van een rondleiding

Inleiding

Benodigde tijd: 5 minuten

Geef de deelnemers uitleg over het belang van een goede afsluiting. Vraag de deelnemers waar ze zoal aan zouden moeten denken bij een afsluiting. Inventariseer de antwoorden op de flap. Van belang zijn zaken als:

- Het beantwoorden van vragen.
- Het eventueel uitdelen van een folder, cadeautje of gadget.
- Het vervolg na de rondleiding. Willen de deelnemers bijvoorbeeld extra informatie ontvangen of willen ze een gesprek met iemand binnen de organisatie?
- Het bedanken van de deelnemers.

De voorbereiding en uitvoering

Benodigde tijd: 5 minuten

Vraag de deelnemers een afsluiting van een rondleiding voor te bereiden. Vraag één deelnemer zijn afsluiting uit te voeren.

Informatie voor de acteur

Vraag de deelnemer wat hem lastig gedrag lijkt om in een rondleiding tegen te komen en instrueer de acteur dat gedrag in te zetten.

Nabespreken

Benodigde tijd: 5 minuten

Bespreek de uitvoering van de afsluiting na aan de hand van het observatieformulier.

[Koffiepauze]

Benodigde tijd: 15 minuten



5. Het verzorgen van beurzen en banenmarkten

Voor een succesvolle beurs

In dit deel van de training leren de deelnemers hoe ze bezoekers persoonlijk en effectief kunnen benaderen tijdens beurzen en banenmarkten. Want uiteindelijk bepaalt hun aanpak of de rondleiding, banenmarkt of open dag een succes wordt.

Inleiding

Benodigde tijd: 10 minuten

U start het tweede deel van de training door het nieuwe onderwerp te introduceren: het verzorgen van beurzen, banenmarkten en open dagen. In deze training staat niet het organiseren van een dergelijk evenement centraal, maar juist de aanpak van de ambassadeurs op de dag zelf. Inventariseer eerst samen met de groep waar ze allemaal aan moeten denken op een dergelijke dag. Belangrijke items zijn bijvoorbeeld:

- Doel en doelgroep.
- Voorbereiding van beurspresentatie: wat ga je vertellen?
- Publiek trekken tijdens de dag.
- Het vormgeven van de stand (zorgen voor voldoende informatiemateriaal, bemanning en eventueel gadgets).
- Zorg dat er iets te zien of doen is in de stand.
- Aandacht trekken en aandacht geven.
- Contact maken (wanneer wel en wanneer niet).
- Inrichting van de stand.
- Lichaamstaal en positionering.

Deze onderwerpen dienen als checklist voor uzelf, zorg dat de deelnemers zelf met ideeën komen.

Contact maken

Voorbereiden

Benodigde tijd: 15 minuten

Begin met het uitleggen van de werkvorm aan de deelnemers. Het is de bedoeling dat iedereen naar buiten gaat en als groep komt binnenlopen, alsof ze op een beurs rondslenteren. U vraagt één deelnemer die de rol van ambassadeur op een beurs op zich neemt. Het is zijn opdracht om contact te maken met één 'bezoeker' en met hem of haar in gesprek te gaan. De deelnemer moet daarvoor goed letten op non-verbaal gedrag en vervolgens contact maken met iemand uit het langslappend publiek.

Extra opmerkingen:

- Deze werkvorm laat u twee keer uitvoeren, elke keer met een andere deelnemer en ander groepsgedrag.
- U breekt de werkvorm telkens af en geeft de deelnemer

tussendoor steeds een zeer korte reactie.

- De 'beursbezoekers' zijn willekeurige volwassenen.

Informatie voor de rest van de groep

Varieer met het gedrag van de groep. Laat bijvoorbeeld drie mensen bewust oogcontact en de rest bewust geen oogcontact maken. Als variatie kunt u ook niemand oogcontact laten maken. Zo leren de deelnemers omgaan met bezoekers die zich verschillend opstellen.

Nabespreken

Benodigde tijd: 10 minuten

Besprek na aan de hand van de volgende vragen:

- Wat was effectief gedrag bij het maken van contact?
- Waarom sprak de deelnemer juist die persoon aan? Wat trok hem aan?
- Hoe trek je de aandacht en hoe houd je die vast?
- Met wie maak je wel contact en met wie niet? En waarom?
- Het interpreteren en herkennen van lichaamstaal.

Contact houden en gesprek voeren

Voorbereiden simulatie 1

Benodigde tijd: 5 minuten

Leg de deelnemers uit waar ze op moeten letten bij het voeren van een gesprek. Geef hen de volgende aandachtspunten mee:

- De structuur van het gesprek.
- Wat vertel je?
- Contact houden en contact verbreken.
- Bezoeker informeren en enthousiast maken.
- Letten op lichaamstaal.

Vraag hen een gesprek voor te bereiden, om te vertellen tijdens een beurs. De doelgroepen zijn vierdejaars leerlingen vmbo, niveau 2. Het doel van het gesprek is het enthousiast maken van de doelgroep voor het werken in de organisatie voor gehandicaptenzorg waar de deelnemer werkt.

De uitvoering

Benodigde tijd: 5 minuten

Nodig een deelnemer uit om deze simulatie mee te spelen. In deze opzet spreekt de deelnemer een bezoeker van een beurs aan, gespeeld door de acteur, en start vervolgens een gesprek.

Informatie voor de acteur

Vraag de acteur om zich op te stellen als een jongere zonder veel interesse, maar wel met veel lastige vragen.

Nabespreken

Benodigde tijd: 10 minuten

Bespreek de volgende onderwerpen met de deelnemer en de groep:

- Wat was je doel en aanpak om dat doel te bereiken?
- Feedback van toehoorders en acteur.
- Wat was effectief gedrag?
- Actief luisteren.
- Positioneren.
- Omgaan met lastig gedrag.
- Stemgebruik en taalgebruik.
- Lichaamstaal.

Vraag ook of de deelnemers nog andere tips hebben om een effectief gesprek te voeren.

Voorbereiden, uitvoeren en nabespreken simulatie 2

Benodigde tijd: 20 minuten

Doorloop dezelfde stappen als bij simulatie 1. De opdracht is uiteraard anders. Vraag de deelnemers welke moeilijke vragen ze kunnen krijgen van gasten. Inventariseer deze vragen en schrijf ze in steekwoorden op de flip-over. Een voorbeeldvraag:

"Ik volg de mbo opleiding maatschappelijke zorg, niveau 4. Wat zijn de scholingsmogelijkheden als ik bij jullie kom werken? Want ik heb geen zin in een voltijd hbo-opleiding."

Vervolgens stelt de acteur een aantal directe vragen aan de deelnemers. Zij moeten daar meteen op ingaan.
Afronden van een gesprek

U inventariseert onder de deelnemers de onderwerpen die van belang kunnen zijn bij een afronding en noteert deze op de flip-over. Enkele belangrijke zaken:

- Informatie geven en vragen.
- Contactformulier.
- Cadeautjes en gadgets.

- Vervolgafspraken maken.
- Groeten en bedanken.

Voorbereiden/uitvoeren simulatie 1

Benodigde tijd: 5 minuten

Deze simulatie draait om een gewone afronding. Leg de deelnemers uit wat daar allemaal bij komt kijken. Vraag vervolgens de deelnemers om een afronding voor te bereiden en laat één van hen deze uitvoeren.

Informatie voor de acteur

De acteur stelt zich neutraal op en grijpt niet in tijdens de afronding.

Nabespreken

Bespreek de uitvoering na aan de hand van de volgende punten:

- Actief luisteren
- Positioneren.
- Omgaan met lastig gedrag
- Stemgebruik en taalgebruik
- Lichaamstaal

Voorbereiden/uitvoeren simulatie 2

Benodigde tijd: 5 minuten

Deze simulatie draait om een lastige afronding. De acteur speelt een lastige deelnemer. Vraag de deelnemers om zich daar kort op voor te bereiden en laat één van de deelnemers een lastige afronding uitvoeren, samen met de acteur.

Informatie voor de acteur

De acteur claimt de deelnemer, laat niet los en wil veel aandacht.

Nabespreken

Bespreek de uitvoering op dezelfde manier na als bij simulatie 1.



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?

Als u wilt, kunt u ook een schriftelijke evaluatie opstellen en de deelnemers vragen die in te vullen en in te leveren.

Bedank de deelnemers voor hun inzet en aandacht.

Let op!

Vergeet niet de deelnemers de beide handleidingen mee te geven: De handleiding en checklist *Buitengewone open dagen en banenmarkten; Gewoon doen!* en de aanvullende handleiding voor ambassadeurs *Buitengewone open dagen en banenmarkten; Extra tips voor een succesvolle beurs of open dag.*



Bijlage 1: Observatielijst Presentatievaardigheid

Adequaat/opvallend

Stemgebruik	
Volume	
Intonatie	
Articulatie	
Accent/ stopwoordjes/ Uuhhh's	
Stiltes	
Lichaam en houding	
Oogcontact	
Hoofdbewegingen	
lichaamshouding/ positie	
Kleine aanmoedigingen	
Podiumgebruik	

Bijlage 2: Didactische aanwijzingen

Een strakke en levendige regie van de trainer maakt de training tot een dynamische bijeenkomst. In de docenten-handleiding 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 rolinformatie 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.



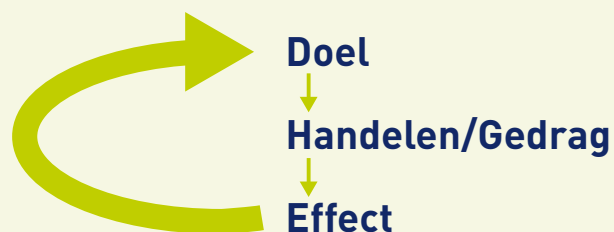
Model 1: Het 5G-model

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.



Model 2: Professioneel handelen is doelgericht handelen

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 handelswijze 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