INnovative and New Solutions for Sustainable Employability

LMS-

HANDLEDING

ARE YOU INTENSED?

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Index

HOOFDSTUK 1 3
BASALE UITGANGSPUNTEN EN THEORETISCHE ACHTERGRONDEN 3
HOLISME 6
HUMANISTISCHE PSYCHOLOGIE 7
EEN ANDERE MINDSET 7
PERSOONLIJKHEIDSTHEORIE - CARL ROGERS 8
ZELFONDERZOEK 14
NIET-DIRECTIEVE COACHING 16
COMMUNICATIEKWADRANT 23
TRANSACTIONELE ANALYSE 24
ASSESSMENTS 34
TRAIN DE TRAINER 37
HOOFDSTUK 2 42
AANDACHTIG/ACTIEF LUISTEREN 42
MOTIVERENDE GESPREKSVOERING 48
DE GORDON-METHODE 51
COGNITIEVE HERSTRUCTURERING 53
S.O.R.C 60
FUNCTIONELE GEDRAGSANALYSE (FBA) 61
HET TRANSTHEORETISCHE VERANDERINGSMODEL 64
THEORIE VAN HET ERVARINGSLEREN 68
ZELFBESCHIKKINGSTHEORIE 72
HOOFDSTUK 3 77
ONTWIKKELING VAN DE COMPETENTIES VAN DE CLIËNT 77
SOCIALE VAARDIGHEDEN 77
PERSOONLIJKE VAARDIGHEDEN 96
METHODISCHE VAARDIGHEDEN 102
METHODEN OM PRAKTISCHE VAARDIGHEDEN TE ONDERWIJZEN EN TE LEREN 109
HOOFDSTUK 4 116
METHODIEK MET BETREKKING TOT HET CENTRALE CONCEPT VAN TRANSITIEMANAGEMENT 116
TRANSITIEFASEN 117

THEMAGECENTREERDE INTERACTIE (TGI).....118
HET BELANG VAN STAKEHOLDERS.....121
ETHIEK.....123
KWALITEITSMANAGEMENT.....124

Versie 1.0.3 van het consortium INTENSE - uitgiftedatum: 4-10-2018

Dit materiaal is in licentie gegeven aan het publiek onder Creative Common Attribution - ShareAlike 4.0 International Public License (Openbare Auteursrechtlicentie - ShareAlike 4.0 Internationale Publieke Licentie).

HOOFDSTUK 1

BASALE UITGANGSPUNTEN EN THEORETISCHE ACHTERGRONDEN

Introductie

Het project INTENSE richt zich op jongeren/studenten die geen onderwijs, werk of opleiding (zogeheten NEETs) volgen door ze cliëntgericht vanuit een holistische visie te benaderen via een humanistische psychologische invalshoek, in een gestructureerde omgeving waarin autonomie en eigen verantwoordelijkheid de belangrijkste voorwaarden zijn. Het projectconsortium is van mening dat de huidige gesloten en op werkgelegenheidsgerichte aanpak van NEETs ineffectief is. Het wordt in die gedachtegang (mindset) ondersteund door Eurofound, die in 2015 de effectiviteit en uitvoering van de jeugdgarantieplannen heeft onderzocht. Deze publicatie vestigt de aandacht op de ontoereikende resultaten van de werkgelegenheidsgerichte aanpak en de noodzaak tot terughoudendheid. Hun argument is:

> *'Wat betreft de uitvoering van de jeugdgarantie, moeten de lidstaten afzien van het gelimiteerde en op de werkgelegenheid gericht concept en besluiten tot een meer alomvattende en integrale aanpak die erop gericht is om werkloze en moeilijker te integreren jongeren te bereiken.''*

Door de keuze van het consortium voor een cliëntgerichte aanpak, staat de student/cliënt centraal in het project. Hij/zij moet de architect zijn van zijn/haar eigen toekomst op het gebied van opleiding, training en werk. INTENSE schept de voorwaarden voor de cliënt om voor de beste richting te kiezen. Het concept bestaat uit drie aspecten die als terugkerende thema's in het project terugkomen:

1. Met compensatie bedoelen we het ontwikkelen van een cliëntgericht, systematisch en integraal onderwijsconcept. Een holistisch systeem.
2. Preventief werk is nodig om uitsluiting te voorkomen en kosten achteraf te vermijden.
3. Door de belanghebbenden in een vroeg stadium bij het proces te betrekken, wordt de basis gelegd voor een algemene samenwerking waarbij de nadruk ligt op de officiële en wettelijke structuren van nationale steunregelingen in Europa.

Scope

De coaches die met NEETs werken in het kader van het INTENSE-project, moeten zich bewust zijn van de dimensies waarbinnen hun cliënten functioneren. We zullen de aandacht vestigen op de samenhang en beïnvloeding van de **BESTAANSDIMENSIES**.

Binnen deze psychologische dimensies verlaten NEETs de weg van wat wij noemen ‘een gezond levenspad’ waardoor steeds meer isolement ontstaat. Onderstaand overzicht

geeft een idee van de dimensies waar we op doelen, wat er mis kan gaan en welke bedreigingen er zijn.

De **FYSIEKE DIMENSIE** betreft alles wat te maken heeft met het materiële, zintuiglijke lichaam en de natuurlijke en materiële wereld. Veiligheid, comfort, plezier, gezondheid en uiterlijke schoonheid zijn hier belangrijke waarden. Bedreigingen zijn armoede, pijn, ziekte, verval en dood. Op dit niveau wordt de zelfbeleving vooral uitgedrukt in termen van 'kunnen' of 'hebben'.

Binnen de **SOCIALE DIMENSIE** hebben mensen oog voor iemands plaats in de samenleving of functie in het openbare leven. Respect, erkenning en succes zijn hier belangrijke categorieën, maar ook zorg voor anderen, verantwoordelijkheid, vriendschap en ergens bij horen. Grote bedreigingen zijn: veroordeling, afwijzing, eenzaamheid, schuld en schaamte. Op dit niveau spreekt men vaak over 'moeten' en bekijkt men zichzelf vooral door de ogen van anderen.

Binnen de **PSYCHOLOGISCHE DIMENSIE** gaat het om karaktereigenschappen en psychische kenmerken. Bij deze focus op de persoon staan zelfkennis, autonomie en vrijheid hoog in het vaandel. Een rijk innerlijk leven is hier een belangrijke bron van voldoening. Bedreigingen: verwarring, twijfel, gebrek aan perfectie, vrijheidsbeperking, desintegratie. Het verlangen naar zelfrealisatie wordt vaak verwoord in termen van 'willen' en zelfontplooiing krijgt een persoonlijke invulling.

Het **SPIRITUELE NIVEAU** omvat zelf overstijgende idealen, een breder systeem van betekenis, ideeën over de mens in kosmische context, het vinden van ultieme betekenissen. Bedreigingen in deze dimensie: nutteloosheid, het kwaad. Hier zijn mensen zich bewust van 'het zou kunnen' en er is dankbaarheid voor wat er is. Op dit niveau domineert het zich bewust zijn van eenheid. (Mia Leijssen, 2013. *Leven vanuit liefde. Een pad naar existentieel welzijn.* Lannoo.)

Indicatoren

Met deze aanpak wil het consortium verbeteringen doorvoeren op de volgende vijf gebieden/indicatoren. Deze indicatoren verwijzen naar het essay 'Individual employability' van de universiteit van Duisburg-Essen (Martin Brussig, Matthias Knuth WSI-Mitteilungen 6/2009: *Individuelle Beschäftigungsfähigkeit: Konzept, Operationalisierung und erste Ergebnisse*). De onderzoeker heeft vijf items aangewezen als indicatoren voor inzetbaarheid.

★ *Kwalificaties*

Een kwaliteit of prestatie die iemand geschikt maakt voor een bepaalde functie of activiteit.

- ✓ schooldiploma
- ✓ kennis van het beroepenveld
- ✓ diploma voortgezet onderwijs
- ✓ werkervaring

★ ***Sociale vaardigheden***

Sociale vaardigheden zijn de vaardigheden die we gebruiken om met elkaar te communiceren en op elkaar te reageren, verbaal en non-verbaal, met behulp van gebaren, lichaamstaal en ons persoonlijk voorkomen.

- ✓ inlevingsvermogen
- ✓ motivatie
- ✓ zelfbewustzijn
- ✓ zelfbeschikking

★ ***Persoonlijke vaardigheden***

Persoonlijke vaardigheden zijn vaardigheden die je in staat stellen om met anderen om te gaan, jezelf te uiten en jezelf te beheersen. Je persoonlijke vaardigheden bepalen niet alleen de manier waarop je werkt, maar ook hoe je je dagelijkse leven leidt.

- ✓ openstaan voor nieuwe ervaringen
- ✓ openstaan voor de buitenwereld
- ✓ bereidheid om anderen te helpen
- ✓ onaangename emoties kunnen ervaren
- ✓ de wil om iets te bereiken

★ ***Methodische vaardigheden***

De definitie van een methodische persoon is iemand die erg goed op de details let en die de dingen nauwkeurig of volgens een bepaalde werkwijze doet.

- ✓ ordelijk en systematisch in gewoontes of gedrag
- ✓ het vermogen om informatie te zoeken en die structureel in te zetten om kennis te vergaren

★ ***Sociale stabiliteit***

De kwaliteit of het kenmerk dat je stevig in je schoenen staat en stabiel bent.

- ✓ optimisme
- ✓ acceptatie
- ✓ oplossingsgerichtheid
- ✓ de slachtofferrol achter je laten
- ✓ verantwoordelijkheid nemen voor je eigen leven
- ✓ een nieuw netwerk opbouwen
- ✓ je eigen toekomst vormgeven en plannen

Uitgaande van de veronderstelling dat de integrale aanpak die door het onderzoek van EUROFUND 2015 wordt ondersteund zou moeten leiden tot (her)integratie van sociaal minder bevoorrechte jongeren, achten wij het cruciaal dat transitiecoaches concrete methoden krijgen aangereikt die wetenschappelijk goed onderbouwd zijn. De kern van deze methoden bestaat uit integrale, holistische en humanistische benaderingen die bijdragen aan het veranderen van de mindset van wie dit toepast. We zijn ervan

overtuigd dat het trainen van deze methoden zou moeten starten met het aanleren van een aantal fundamentele theorieën in overeenstemming met de gestelde doelen.

De volgende matrix dient als inleidend overzicht. Aan de ene kant laat die zien welke interventiemethoden welke doeleinden dienen en anderzijds toont die de theorieën en wetenschappelijke benaderingen waarop de methoden zijn gebaseerd. Tijdens de training richten we ons op een aantal interventiemethoden die volgens ons erg belangrijk zijn. Daarnaast kijken we naar de wetenschappelijke reikwijdte en theoretische achtergronden van deze theorieën.

DOEL(EN)	INTERVENTIE-METHODEN	THEORIE	WETEN-SCHAPPELIJ-KE AANPAK	VERTREK PUNT
MINDSET VERANDEREN STAPPEN OM DE MINDSET TE VERANDEREN KUNNEN DOOR ZELFONDERZOEK WORDEN GEËVALUEERD	NON-DIRECTIEVE GESPREKSVOERING/COACHING MOTIVATIONELE GESPREKSVOERING	PERSOONLIJKHEIDSTHEORIE/ CLIËNTGERICHTE THERAPIE		HOLISME
	GESPREKSTECHNIEKEN	GORDON-MODEL		
		VIER ASPECTEN VAN EEN BOODSCHAP		
		ZELFBESCHIKKINGSTHEORIE		
	GESPREKSTECHNIEKEN VERSTERKING VAN AUTONOMIE	TRANSACTIONELE ANALYSE		
ANDER GEDRAG		S.O.R.C.	BEHAVIORISME	
	GEDRAGSEVALUATIE COGNITIEVE HERSTRUCTURERING	FUNCTIONELE GEDRAGSANALYSE	BEHAVIORISME/ COGNITIVISME	
		ERVARINGSLEREN		

HOLISME

De woorden 'holisme' en 'holistisch' komen van het Griekse woord 'holos' dat 'compleet' betekent. Binnen de holistische visie is de mens een eenheid gevormd door lichaam en geest. Deze eenheid bestaat uit fysieke, mentale, emotionele, sociale en spirituele aspecten die voortdurend met elkaar in interactie zijn. Holisme heeft te maken met complexiteit. In het algemeen wordt ervan uitgegaan dat wanneer er sprake is van een complexiteit van veel afzonderlijke componenten, er allerlei vormen van interactie zijn. In ieder geval is er een relatie tussen de mate van complexiteit en het aantal componenten. Elk van de kenmerken wordt uiteraard gekenmerkt door de samenstellende delen, maar ook (en misschien wel meer) door de samenhang of de rangschikking en de wisselwerking van die delen. Holisme is ook de naam van het geloof dat ervan uitgaat dat alles onlosmakelijk met elkaar is verbonden. Een holist ziet zichzelf voortdurend als onderdeel van een geheel en beschouwt de ander (mens, dier, plant of object) als de andere ik.

Holisme is het tegenovergestelde van atomisme. Terwijl de samenleving volgens het atomisme bestaat uit puur individuele personen, ziet het holisme de samenleving als een geheel dat meer is dan de som der delen.

In dit toenaderingsproject is een NEET als cliënt, een complex individu met veel psychische, fysieke, spirituele en sociale invloeden.

HUMANISTISCHE PSYCHOLOGIE

Deze beweging is o.a. opgericht door Abraham H. Maslow en Carl R. Rogers in reactie op het behaviorisme en de psychoanalyse.

De humanistische school in de psychologie is vaak eerder filosofisch dan psychologisch van aard.

Maslow verwerpt de zoektocht naar legitimiteit. Zijn uitgangspunten zijn theorieën die juist gebaseerd zijn op het bewustzijn en de vrije wil van de mens. Mensen kunnen zelf keuzes maken. Dit richt zich op de unieke complete mens in plaats van op specifieke aspecten. Volgens Maslow moet de psychologie mensen helpen zich te ontwikkelen.

De kernwaarden van de humanistische psychologie zijn:

- ✓ geloof in de waarde van personen en toewijding aan de ontwikkeling van het menselijk potentieel
- ✓ het leven zien als een proces, verandering is onvermijdelijk
- ✓ waardering voor het spirituele en intuïtieve
- ✓ betrokkenheid bij het milieu en de omgeving
- ✓ erkenning van de grote problemen waar onze wereld voor staat en de verantwoordelijkheid voor en hoop op constructieve verandering

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Humanistic_psychology

EEN ANDERE MINDSET

Mindset - changing the way you think to fulfil your potential. Auteur: Dr. Carol S. Dweck, Little Brown UK.

We willen allemaal dat onze studenten en kinderen uitgroeien tot gelukkige, evenwichtige en succesvolle volwassenen, maar wat dat precies inhoudt en hoe dat bereikt kan worden, zijn gebieden van onzekerheid. Aan dit debat kan Carol Dwecks onderzoek naar 'Mindsets' en hoe individuele verschillen in onze benadering van de wereld onze uiteindelijke ervaringen van succes of teleurstelling bepalen, een bijdrage leveren. Door het onderzoek van Dweck krijgt de lezer inzicht in waarom sommige mensen de uitdagingen van het leven aankunnen en anderen in dezelfde situatie hun volledige potentieel niet benutten. Dweck vertelt ons dat het gaat om de 'Mindset' van een persoon en neemt daarbij op een verfrissende manier wat afstand van complexe theorieën met meerdere dimensies en lagen. Haar model biedt twee mogelijkheden.

Mindset

Een eyeopener. Je zou het boek *Mindset* van Carol s. Dweck de weg naar een succesvol leven kunnen noemen. Ze beschrijft haar bijzondere ontdekkingen na tientallen jaren onderzoek naar prestaties en succes. Wat heeft ze ontdekt? Niet alleen onze talenten en vaardigheden zorgen voor succes. Dat hangt ook af van onze mentaliteit, onze manier van denken. Dweck ontdekte dat er twee denkwijzen zijn: de statische en de groeigerichte.

Na een inleiding over de mindsets schrijft Carol Dweck over de invloed van de mindset op de verschillende gebieden: sport, leiderschap, liefde, ouders en leraren. Ze besluit met aanwijzingen hoe je je mindset kunt veranderen.

Volgens Dweck kan een persoon in een bepaalde situatie en in alle levensaspecten, een groeigerichte mindset of een vaste mindset aannemen en dat heeft verschillende gevolgen. Met een groeigerichte mindset staat het individu open voor het idee dat zijn/haar vermogen om te slagen in elke situatie kan veranderen door handelingen die hij of zij onder controle heeft.

★ ***Vaste mindset***

Bij de vaste mindset ontstaat succes omdat een persoon talent heeft of een aangeboren vermogen en is mislukking het gevolg van het gebrek daaraan. In dat geval worden negatieve resultaten opgevat als persoonlijk falen dat in veel gevallen gerechtvaardigd is omdat het 't bewijs is van een gebrek aan bekwaamheid. In de vaste mindset is de uitweg voor het persoonlijk opvatten van het falen, zoeken naar excuses en externe factoren die de resultaten van personen met een vaste bekwaamheid hebben beïnvloed.

★ ***Groeigerichte mindset***

Een persoon met een groeigerichte mindset gelooft hij nieuwe vaardigheden kan aanleren, zijn vaardigheden kan uitbreiden, zijn resultaten kan verbeteren, nieuwe perspectieven kan begrijpen en zich kan aanpassen aan nieuwe omstandigheden. De groeigerichte mindset is een zeer positieve visie en de sleutel tot succes van de personen die Carol beschrijft. De vaste mindset gaat ervanuit dat bekwaamheid vaststaat en onveranderlijk is, en een gevolg van factoren waarop een persoon geen invloed heeft.

Bron: http://thelearnersway.net/

Extra onlinebronnen:
http://mindsetonline.com/
Meer informatie vind je in de volgende twee externe artikelen:
https://www.lean.org/LeanPost/Posting.cfm?LeanPostId=696
https://alexvermeer.com/why-your-mindset-important

PERSOONLIJKHEIDSTHEORIE - CARL ROGERS

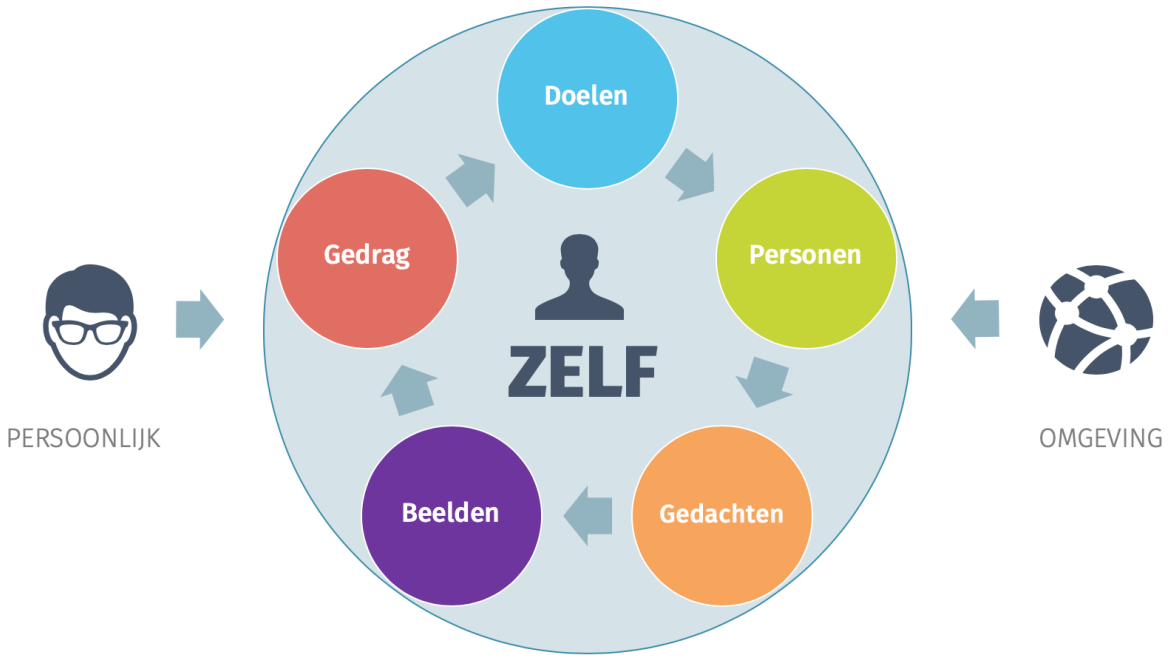
Carl Rogers was een vooraanstaand psycholoog en een van de personen die de humanistische beweging heeft opgericht. Samen met Abraham Maslow richtte hij zich op het groeipotentieel van gezonde individuen en droeg hij sterk bij aan ons begrip van

het zelf en persoonlijkheid. De theorieën van Rogers en Maslow focussen beide op persoonlijke keuzes en geloven niet dat biologische aanleg bepalend is. Ze benadrukten de vrije wil en zelfbeschikking en dat elk mens de beste versie van zichzelf kan willen worden.

De humanistische psychologie benadrukte de actieve rol van de persoon in het vormgeven van zijn innerlijke en externe wereld. Rogers heeft dit vakgebied verder ontwikkeld door te benadrukken dat de mensen actieve, creatieve en ervarende wezen zijn die in het heden leven en subjectief reageren op de huidige waarnemingen, relaties en ontmoetingen.

> *Rogers zegt dat het menselijk 'wezen' een onderliggende 'neiging tot zelfverwerkelijking' heeft met als doel al zijn capaciteiten te ontwikkelen op een manier die het wezen in stand houdt of versterkt en het tot autonomie brengt. Deze neiging is sturend, constructief en aanwezig in alle levende wezens. De neiging tot zelfverwerkelijking kan worden onderdrukt, maar nooit worden vernietigd zonder het wezen te vernietigen (Pescitelli, D., 2000).*

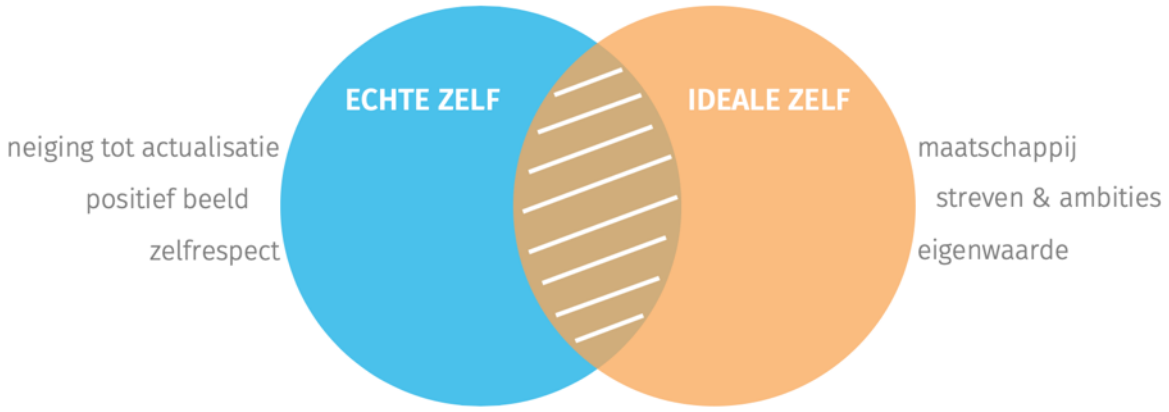
Rogers baseerde zijn theorieën over persoonlijkheidsontwikkeling op de humanistische psychologie en theorieën over subjectieve ervaringen. Hij geloofde dat iedereen bestaat in een voortdurend veranderende wereld van ervaringen waarvan hij/zij het middelpunt vormt. Een persoon reageert op veranderingen in zijn belevingswereld die externe objecten en mensen en innerlijke gedachten en emoties omvat.



De belevingswereld verwijst naar de subjectieve werkelijkheid van een persoon die externe objecten en mensen en interne gedachten en emoties omvat. De motivatie en de omgeving van de persoon reageren beide op basis van hun ervaringswereld.

Rogers geloofde dat alle gedrag wordt gemotiveerd door de neiging tot zelfverwerkelijking die een persoon ertoe aanzet om het hoogste niveau te bereiken. Als gevolg van hun interactie met de omgeving en anderen, vormt een persoon een structuur van het zelf of zelfbeeld: een georganiseerd, plooibaar, conceptueel patroon van concepten en waarden met betrekking tot het zelf. Als iemand een positief zelfbeeld heeft, voelt hij zich goed over wie hij/zij is en ziet hij/zij de wereld meestal als een veilige en positieve plek. Als iemand een negatief zelfbeeld heeft, kan deze zich ongelukkig voelen over wie hij/zij is.

Rogers verdeelde het zelf verder in twee categorieën: het ideale zelf en het echte zelf. Het ideale zelf is de persoon die je zou willen zijn en het echte zelf is de persoon die je werkelijk bent. Rogers concentreerde zich op het idee dat we samenhang moeten bereiken tussen deze twee kanten. We ervaren harmonie wanneer onze gedachten over ons werkelijke zelf en ons ideale zelf erg op elkaar lijken, met andere woorden, wanneer ons zelfbeeld accuraat is. Veel harmonie leidt tot een sterker gevoel van eigenwaarde en een gezond en productief leven. Omgekeerd, wanneer er een grote discrepantie is tussen ons ideale en werkelijke zelf, ervaren we een toestand die Rogers ongerijmdheid noemt, wat kan leiden tot onevenwichtigheid.



Bron: boundless.com

Dit werk is gelicentieerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-Gelijk aan 4.0 Internationale Licentie

Iemands ideale zelf is misschien niet consistent met wat er werkelijk gebeurt in het leven en de ervaringen van die persoon. Daarom kan er een verschil bestaan tussen iemands ideale zelf en de werkelijke ervaring. Dit wordt ongerijmdheid genoemd.

Wanneer iemands ideale zelf en werkelijke ervaringen consistent zijn of erg vergelijkbaar, is er een toestand van harmonie. Zelden of nooit bestaat er een totale toestand van harmonie; alle mensen ervaren een zekere mate van ongerijmdheid.

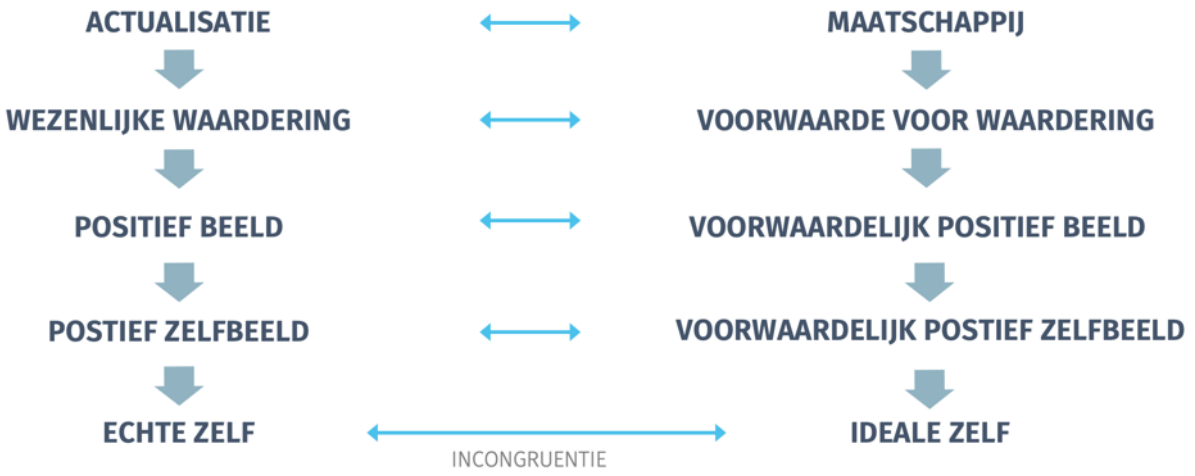
Het ontstaan van harmonie hangt af van onvoorwaardelijke positieve waardering. Carl Rogers geloofde dat iemand in een toestand van harmonie moet verkeren om zichzelf te kunnen verwezenlijken.

Volgens Rogers willen we voelen, ervaren en ons gedragen op een manier die consistent is met ons zelfbeeld dat weerspiegelt hoe we graag zouden willen zijn: ons ideale zelf.

Hoe dichter ons zelfbeeld en ideale zelf bij elkaar staan, hoe consistenter of harmonieuzer we zijn en hoe sterker ons gevoel van eigenwaarde. Iemand zou in een toestand van ongerijmdheid verkeren als een deel van zijn ervaringen voor hem of haar onaanvaardbaar is en in het zelfbeeld wordt ontkend of vervormd.

Ongerijmdheid is 'een discrepantie tussen de feitelijke ervaring van het wezen en het zelfbeeld van de persoon, voor zover die deze ervaring vertegenwoordigt.'

Omdat we onszelf het liefst zien op een manier die in overeenstemming is met ons zelfbeeld, kunnen we gebruikmaken van afweermechanismen zoals ontkenning of onderdrukking om ons minder bedreigd te voelen door onze ongewenste gevoelens. Een persoon wiens zelfbeeld niet strookt met zijn/haar werkelijke gevoelens en ervaringen, zal zich verdedigen omdat de waarheid pijn doet.



Carl Rogers (1951) was van mening dat een kind twee basisbehoeften had: positieve aandacht van anderen en eigenwaarde.

In hoe we over onszelf denken zijn onze gevoelens van eigenwaarde van cruciaal belang voor onze psychische gezondheid en de waarschijnlijkheid dat we onze levensdoelen en -ambities en zelfverwezenlijking zullen behalen.

Eigenwaarde kan worden gezien als een continuüm van zeer sterk tot zeer zwak. Een persoon met veel eigenwaarde heeft volgens Carl Rogers (1959) zelfvertrouwen en positieve gevoelens over zichzelf, gaat levensuitdagingen aan, accepteert af en toe falen en verdriet en staat open voor andere mensen.

Een persoon met een lage dunk van zichzelf mijdt mogelijk levensuitdagingen, accepteert niet dat het leven soms pijnlijk en ongelukkig is en is defensief en terughoudend tegenover andere mensen.

Rogers was van mening dat gevoelens van eigenwaarde zich in de vroege kinderjaren ontwikkelden en werden gevormd door de interactie tussen het kind en de moeder en de vader. Naarmate een kind ouder wordt, beïnvloeden interacties met belangrijke anderen het gevoel van eigenwaarde.

Rogers vond dat we positief bejegend moeten worden door anderen. We moeten ons gewaardeerd, gerespecteerd, met genegenheid behandeld en geliefd voelen. Positieve waardering is hoe anderen ons zien en beoordelen tijdens sociale interactie. Rogers maakte een onderscheid tussen onvoorwaardelijke positieve waardering en voorwaardelijke positieve waardering.

ONVOORWAARDELIJK POSITIEVE WAARDERING

Onvoorwaardelijk positieve waardering is wanneer ouders, belangrijke anderen (en de humanistische therapeut) de persoon accepteren en van hem/haar houden zoals hij of zij is. Positieve waardering wordt niet ingetrokken als de persoon iets verkeerds doet of een fout maakt.

Het gevolg van onvoorwaardelijk positieve waardering is dat de persoon zich vrij voelt om dingen uit te proberen en fouten te maken, ook al worden de zaken hierdoor soms nog erger.

Mensen die het lukt om zichzelf te verwezenlijken, hebben meer kans op onvoorwaardelijke positieve waardering van anderen, vooral van hun ouders in de kindertijd.

VOORWAARDELIJK POSITIEVE WAARDERING

Voorwaardelijke positieve waardering is wanneer positieve waardering, lof en goedkeuring afhangen van het feit of het kind zich bijvoorbeeld gedraagt op een manier die de ouders correct vinden.

Het kind is dus niet geliefd om de persoon die hij of zij is, maar op voorwaarde dat hij/zij zich gedraagt op de manier die de goedkeuring heeft van de ouder(s).

In het uiterste geval is het waarschijnlijk zo dat een persoon die voortdurend naar bevestiging van andere mensen zoekt, als kind alleen voorwaardelijke positieve waardering heeft ervaren.

Bron: McLeod, S.A. (2014, 5 februari). *Carl Rogers*. Opgevraagd bij https://www.simplypsychology.org/carl-rogers.html

Dit werk is gelicentieerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-Niet-commerciële-Niet Afgeleide Werken 3.0 Niet-geporteerde licentie.

DUS...

Volgens Rogers worden mensen die zichzelf kunnen verwezenlijken, volledig functionerende personen genoemd. Hoe dichter het zelfbeeld en het ideale zelf van de persoon elkaar naderen, hoe harmonieuzer en samenhangender de persoon is en hoe sterker zijn gevoel van eigenwaarde.

Het gevolg van ongerijmdheid is onwillekeurig gedrag dat in strijd is met de voorwaarden voor waardering en dat of wordt ontkend, of in het bewustzijn volledig wordt vervormd. Ongerijmdheid ervaren wijst op een fundamentele inconsistentie in het zelf.

Hoe kun je ongerijmdheid oplossen?

Nadat de cliënt heeft erkend dat hij/zij zelf verantwoordelijk is (en niet de coach) voor al zijn/haar handelingen, moet hij/zij alle problematische kwesties onderzoeken die discrepantie veroorzaken tussen het echte zelf en het ideale zelf.

De succesvolste manier is begeleiding door een transitiecoach die zelfontdekking ondersteunt via een niet-directieve coachingmethode.

Zelfonderzoek in deze context door te kijken naar de eigen gedachten, gevoelens, gedrag en motivaties en zich afvragen waarom. Het gaat om op zoek gaan naar de wortels van wie we zijn en de antwoorden op alle vragen die we over onszelf hebben.

Ten slotte, vooral als advies bedoeld en niet als regel, beschrijft Rogers een volledig functionerend/psychisch gezond persoon aan de hand van een aantal indicatoren. De vijf belangrijkste indicatoren zijn deze:

1. **OPENSTAAN VOOR ERVARINGEN**. Steeds meer openstaan voor ervaringen, de defensieve houding verlaten en geen behoefte hebben aan 'subliminale perceptie' (een perceptuele verdediging waarbij onbewust strategieën worden toegepast om te voorkomen dat verontrustende prikkels het bewustzijn binnendringen.

2. **EXISTENTIEEL LEVEN**. Een steeds meer existentiële levensstijl – elk moment voluit doorleven – en het moment niet vervormen en aanpassen aan de persoonlijkheid of het zelfbeeld, maar de persoonlijkheid en het zelfbeeld uit de ervaring laten voortkomen. Dit leidt tot in enthousiasme, durf, aanpassingsvermogen, tolerantie, spontaniteit en weinig starheid en wijst op vertrouwen.

> *"To open one's spirit to what is going on now, and discover in that present process whatever structure it appears to have" (Rogers 1961)*

3. **WEZENLIJK VERTROUWEN**. Vergroten van wezenlijk vertrouwen - vertrouwen op het eigen oordeel en het vermogen om op elk moment het juiste gedrag te kiezen. Niet

vertrouwen op bestaande codes en sociale normen maar erop vertrouwen dat, omdat je openstaat voor ervaringen, te kunnen vertrouwen op het eigen gevoel van goed en fout.

4. EXPERIËNTIËLE VRIJHEID. Keuzevrijheid - niet gehinderd worden door de beperkingen die een ongerijmd individu ervaart, maar meer soorten keuzes flexibeler kunnen maken. Vinden dat je een rol kunt spelen in het bepalen van je eigen gedrag en je dus verantwoordelijk voelen voor je eigen gedrag.

5. CREATIVITEIT. Hieruit volgt dat je je vrijer voelt om creatief te zijn. Je zult ook creatiever zijn in de manier waarop je je aanpast aan de eigen omstandigheden zonder je te schikken.

In de literatuur staan nog twee indicatoren:

BETROUWBAARHEID EN CONSTRUCTIEVE HOUDING. Je kunt vertrouwen op een constructieve houding. Een persoon die openstaat voor al zijn behoeften, zal die in balans weten te houden. Ook agressieve behoeften worden aangepakt en in balans gehouden door de intrinsieke goedheid van personen die in harmonie zijn.

EEN RIJK EN VOL LEVEN. Rogers beschrijft het leven van het volledig functionerende persoon als rijk, vol en spannend en oppert dat ze vreugde en pijn, liefde en liefdesverdriet, angst en moed intenser beleven. Rogers' beschrijving van het goede leven.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers

ZELFONDERZOEK

Zelfonderzoek betekent kijken naar je eigen gedachten, gevoelens, gedrag en motivaties en je het waarom daarvan afvragen. Het betekent op zoek gaan naar de wortels, naar wie je bent en wil het antwoord vinden op alle vragen die we over onszelf hebben

Deze schaal is voor het eerst door C.B. Truax geoperationaliseerd en daarna herzien door R. Tausch.

Om deze schaal toepasbaar te maken, moeten we eerst nog een keer kijken naar het proces van niet-directieve coaching door de transitiecoach.

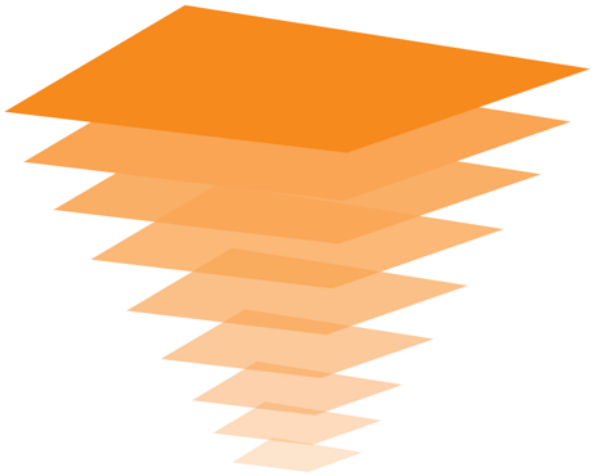
De belangrijkste taak van de coach in dit verband is de cliënt helpen bij het achterhalen van zijn/haar probleem en hem/haar te inspireren en te stimuleren tot zelfonderzoek (zie hoofdstuk over niet-directieve coaching).

Reinhard en Anne-Marie Tausch (1969) hebben elke stap beschreven zodat de coach de mate van zelfonderzoek van de klant exact kan meten.

★ ***Citaat R. & A. Tausch 1969:***

'Schaal voor de beoordeling van zelfonderzoek door de klant

- *Stap 1 - De cliënt praat niet over zichzelf, zijn gedrag of zijn gevoelens. Hij heeft het uitsluitend over feiten die los staan van zijn persoon.*
- *Stap 2 - De cliënt doet geen verslag over zichzelf, zijn gedrag of zijn gevoelens. Hij spreekt alleen over personen en/of zaken die met hem te maken hebben (bijvoorbeeld zijn ouders en zijn auto).*
- *Stap 3 - De cliënt doet verslag over externe gebeurtenissen en zijn eigen gedrag en zegt niets over de daarmee gepaard gaande gevoelens.*
- *Stap 4 - De cliënt doet verslag over externe gebeurtenissen en zijn eigen gedrag en zegt niets over de daarmee gepaard gaande gevoelens. De coach kan ervan uitgaan dat zijn/haar uitspraken betrekking hebben op gevoelens of zaken die belangrijker zijn voor hem/haar.*
- *Stap 5 - De cliënt doet verslag over zijn eigen gedrag of externe gebeurtenissen en de daarmee gepaard gaande gevoelens. Het verslag bestaat voornamelijk uit een beschrijving van zijn/haar gedrag of de externe gebeurtenissen, de gevoelens worden kort vermeld.*
- *Stap 6 - De cliënt doet verslag over zijn/haar eigen gedrag of externe gebeurtenissen en de daarmee gepaard gaande gevoelens. De verklaring bestaat voornamelijk uit een beschrijving van zijn gevoelens.*
- *Stap 7 - De klant doet vooral verslag van zijn gevoelens. Daarnaast moet de coach een toenadering van de cliënt opmerken om zijn emoties te verduidelijken en deze in een nieuwe context te zien en zich afvragen waar een bepaalde houding vandaan komt.*
- *Stap 8 - De cliënt beschrijft zijn gevoelens gedetailleerd en drukt naar zijn beleving, duidelijk de zoektocht uit naar nieuwe aspecten en verbanden.*
- *Stap 9 - De cliënt beschrijft zijn gevoelens gedetailleerd. Het is duidelijk dat hij/zij in zijn/haar beleving nieuwe aspecten aantreft en verbanden legt.*



STAP 9	gedetailleerde omschrijving van gevoelens nieuwe verbanden en invalshoeken kunnen zien
STAP 8	gedetailleerde omschrijving van gevoelens zoeken naar nieuwe verbanden en invalshoeken
STAP 7	vooral gevoelens + aanpak om de eigen emoties te verduidelijken
STAP 6	eigen gedrag, externe gebeurtenissen en gevoelens merendeels gevoelens
STAP 5	externe gebeurtenissen + gedrag en kort daarmee samenhangende gevoelens
STAP 4	externe gebeurtenissen en gedrag, geen gevoelens maar verband met gevoelens is zichtbaar
STAP 3	externe zaken met een relatie + eigen gedrag geen gevoelens
STAP 2	externe zaken met een relatie geen gevoelens
STAP 1	externe zaken geen gevoelens

De omgekeerde piramide bestaande uit negen rechthoeken met verschillende niveaus van transparantie en grootte. Beide symboliseren dat hoe verder de cliënt is in zijn/haar zelfonderzoek, hoe meer hij of zij het besef van gevoelens, emoties en gedachten, de achtergronden daarvan en het vermogen om zichzelf te ontwikkelen, kan uitbreiden.

NIET-DIRECTIEVE COACHING

Niet-directieve coaching/counseling of therapie richt zich op de volgende vijf aspecten.

1. Het is een humanistische benadering die als belangrijkste uitgangspunt heeft dat mensen over het algemeen betrouwbaar en vindingrijk zijn, in staat zijn om zichzelf te begrijpen en te sturen en constructieve veranderingen door te voeren en een effectief en productief leven kunnen leiden.
2. De persoonsgerichte benadering richt zich op de cliënt die het lukt om meer begrip van zichzelf te ontwikkelen qua omgeving, zelfonderzoek en verbeterde zelfconcepten
3. Zelfonderzoek in deze context betekent dat je naar je eigen gedachten, gevoelens, gedrag en motivaties kijkt en je het waarom daarvan afvraagt. Het is op zoek gaan naar onze wortels en wie we zijn; antwoorden op alle vragen die we over onszelf hebben
4. Voor een succesvol coachingstraject richt dat zich ook op de kwaliteit van de coach die inlevingsvermogen moet kunnen tonen zonder te oordelen. De coach geeft geen advies, aanwijzingen noch doet interventies. Het is belangrijk dat het duidelijk is dat in zijn puurste vorm, zich onthouden van sturing van toepassing is op zowel de inhoud van het gesprek als de scope daarvan.
5. Dat leidt zowel voor de coach als de cliënt tot een relatie waarin de cliënt de kans krijgt problemen op te lossen waardoor de cliënt de kans krijgt om zelf veranderingen door te voeren.
6. Dit alles is gebaseerd op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt voor zijn leven.

Zoals we weten uit de persoonlijkheidstheorie kent de door het humanisme beïnvloedde, niet-directieve of cliëntgerichte manier van werken, een aantal kernbegrippen. De belangrijkste zijn de volgende:

Carl Rogers heeft zes voorwaarden benoemd die noodzakelijk zijn voor verandering:

1. Coach-cliëntcontact: er moet een relatie tussen cliënt en coach bestaan waarbij die relatie zo is dat de perceptie van elkaar belangrijk is.
2. Ongerijmdheid bij de cliënt: er bestaat ongerijmdheid tussen de beleving en het bewustzijn van de cliënt, met andere woorden, tussen het echte en het ideale zelf.
3. Een harmonieuze aanpak van de coach: de coach gedraagt zich in lijn met de therapeutische relatie. De coach staat in nauw contact met zichzelf, hij doet niet alsof en put uit eigen ervaringen om de relatie te faciliteren.
4. De onvoorwaardelijk positieve houding van de coach: de therapeut accepteert de cliënt onvoorwaardelijk, zonder oordeel, afkeur of goedkeuring. Dit vergemakkelijkt meer zelfwaardering bij de cliënt omdat die zich bewust kan worden van ervaringen toen anderen zijn/haar kijk op zijn/haar eigenwaarde hebben vertekend.
5. Inlevingsvermogen van de coach: de coach heeft empathisch begrip voor het innerlijke referentiekader van de klant. Precies inlevingsvermogen van de coach helpt de klant te geloven dat de coach onvoorwaardelijke genegenheid voor hem of haar koestert.
6. Perceptie van de cliënt: de cliënt beseft, in ieder geval in minimale mate, de onvoorwaardelijke positieve waardering en het empathisch begrip van de coach.

Drie van deze voorwaarden zijn bekend geworden als de 'kernvoorwaarden'.

Rogers stelde dat de belangrijkste factor voor succesvolle coaching, het relationele klimaat is dat wordt gecreëerd door de houding van de coach naar de cliënt. Hij noemde drie samenhangende kernvoorwaarden.

Laten we eens kijken naar het verschil tussen de directieve en de niet-directieve benadering:

Niet-directief	Directief
• Bij niet-directieve coaching is de persoon de expert en bepaalt hij/zij de agenda. • De coach helpt die agenda te overdenken en vervolgens hun eigen expertise in te zetten om het gewenste resultaat te bereiken. • Niet-directieve coaching is faciliterend. Het is gebaseerd op reflectief leren en gestructureerde probleemoplossing. • De coach heeft kennis nodig om mensen te kunnen helpen bij het verkennen en oplossen van problemen.	• De coach stelt doelen op voor het individu of de groep, wijst op strategieën om die doelen te bereiken, benoemt middelen, controleert de prestaties van de persoon of de groep en geeft ze waarderende feedback. • De coach is de expert en vertelt de persoon of groep wat hij/zij moet doen. • Directieve coaching is instructief. Het is een andere vorm van onderwijs of training. • De coach heeft deskundige kennis nodig van de prestaties binnen de gegeven context

Niet-directieve coaching is sterk gefocust op mensen te helpen om zelfbeperkende houdingen en aannames te overwinnen. Dat doet het door deze houdingen en veronderstellingen te bevragen binnen de context van praktische probleemoplossing.

Zonder stil te staan bij de vraag waarom de cliënt iets heeft aangenomen, helpt niet-directieve coaching de cliënt om dit als een veronderstelling (en niet als een feit) te zien en verder dan dat te kijken. Een persoon laten zien dat hij zijn problemen kan oplossen, is een concreet bewijs van zijn capaciteit om te onderzoeken en zich te ontwikkelen.

Dit type hulp wordt weerspiegeld in technieken van niet-directieve coaching. Technieken zijn onder andere:

Aandachtig luisteren

- ✓ coach creëert begrip door veel aandacht te geven
- ✓ geen agenda

- ✓ de cliënt tijd geven en zijn gevoelens erkennen

Doelbewust, niet-directief en niet-oordelend vragen stellen

- ✓ focust nauwlettend op wat de klant moet doen en hoe en wanneer die dat gaat doen
- ✓ de klant helpen door de gelegenheid te bieden om te praten

Constructieve uitdaging

- ✓ ondersteunt de klant om verder te komen
- ✓ afwisselen tussen meer opties bepalen tot een andere focus op het doel
- ✓ bewustwording ontwikkelen volgens voorwaarden van de cliënt zelf

Vertrouwen opbouwen, geruststelling & bevestiging

- ✓ de coach biedt geruststelling, met nadruk
- ✓ coach wijst op de voortgang van de cliënt en helpt die te koppelen aan de eigen inspanningen

Motiverend interviewen

- ✓ Betrekken - de cliënt betrekken bij het bespreken van kwesties, zorgen en verwachtingen en een vertrouwensrelatie opbouwen met de hulpverlener.
- ✓ Focussen - het gesprek beperken tot de gewoontes of patronen die cliënt wil veranderen.
- ✓ Uitlokken - motivatie voor verandering creëren bij de cliënt door besef van het belang van en vertrouwen in verandering en de bereidheid om te veranderen te vergroten.
- ✓ Planning - gebruikt om praktische stappen te formuleren die cliënt wil zetten om de gewenste veranderingen door te voeren.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers

Samenvatting

Bij niet-directieve coaching is de persoon of de groep de expert, zij bepalen de agenda. De coach helpt ze die agenda te overdenken en vervolgens hun eigen expertise in te zetten om de gewenste resultaten te bereiken.

Niet-directieve coaching is faciliterend. Het is gebaseerd op reflectief leren en gestructureerde probleemoplossing. De coach heeft alleen kennis nodig om mensen te helpen te leren om problemen zelf op te lossen.

WAAROM IS NIET-DIRECTIEF ZIJN EEN BELANGRIJKE VAARDIGHEID DIE EEN COACH MOET CULTIVEREN? Omdat naast niet-oordelen, dit de basis is van een coaching aanpak die de cliënt als deskundige in zijn eigen vraagstukken, echt omarmt - zij het met deskundigen die op dat moment nog niet volledig op de hoogte zijn van alle belangrijke informatie en inzichten die hem of haar op weg kunnen helpen.

Coaching richt zich op de cliënt, de behoeften van de cliënt en de agenda van de cliënt. Een niet-gerichte aanpak houdt in dat een coach zich onthoudt van instructies of 'vertellen', van sturende vragen die naar bepaalde antwoorden vissen of frustraties dat een cliënt volgens de coach logische oplossingen, 'weigert' te zien of op te volgen. Een niet-sturende aanpak brengt de gouden coachingregel in de praktijk dat 'de klant zelf het best weet hoe hij of het probleem moet oplossen.'

Niet-directief zijn berust op het feit dat de coach zich afzijdig houdt van zijn/haar eigen vooroordelen. Door goed te luisteren, effectief door te vragen op het juiste moment en een veilige en vertrouwde ruimte te bieden waarbinnen de cliënt kan fantaseren en experimenteren, kan een coach een proces faciliteren waarbij de cliënt in het reine komt met zijn/haar zelfbeperkende overtuigingen en/of angsten en deze overwint.

Binnen transformatieve coaching staat niet-directief zijn centraal omdat alleen de cliënt de sleutel kan vinden om de deuren te openen waardoor de transformatie in zijn/haar specifieke geval kan plaatsvinden. De rol van de coach is observeren, reflecteren en een spiegel voorhouden waarmee de cliënt de sleutels kan zien en herkennen die nodig zijn voor zijn/haar eigen transformatie en ontwikkeling.

Coaches hebben allerlei goede redenen om zich ervan bewust te worden of ze wel of niet in de niet-directieve modus zitten. Hier twee redenen om eens over na te denken.

★ ***Een coach die niet coacht***

De meeste coaches weten dat goede coaching voor het merendeel niet-directief is. Maar mensen die meer aan de directieve kant zitten van het spectrum van coachingsvaardigheden, herkennen niet zo gemakkelijk het moment dat ze per ongeluk in de 'vertellende' of 'adviserende' modus belanden. Dit is vooral een issue bij mensen met een professionele achtergrond of baan in de HR of Opleiding & Ontwikkeling. Ze houden zich veel bezig met het oplossen van problemen van anderen, het instrueren van regels en voorschriften en mensen vertellen wat ze moeten doen. Hoewel hun bijdrage aan inzicht van onschatbare waarde kan zijn in een mentorrelatie, werkt dit een coachingscontext vaak zeer nadelig.

Het resultaat is dat cliënten mogelijk gedwongen worden om van anderen te leren waardoor ze de mogelijkheid niet krijgen om te onderzoeken hoe ze in hun eigen tijd en op hun eigen manier verder kunnen komen. Bij 'behaagzieke' klanten met weinig zelfvertrouwen kan dit zelfs leiden tot zich afhankelijk opstellen van de coach. Het opzetten van een reflectieve praktijk is cruciaal om coaches te helpen denk- en gedragspatronen te herkennen die leiden tot de 'directieve modus' en een strategie te starten om dit te voorkomen.

★ ***De coach die niet uitdaagt***

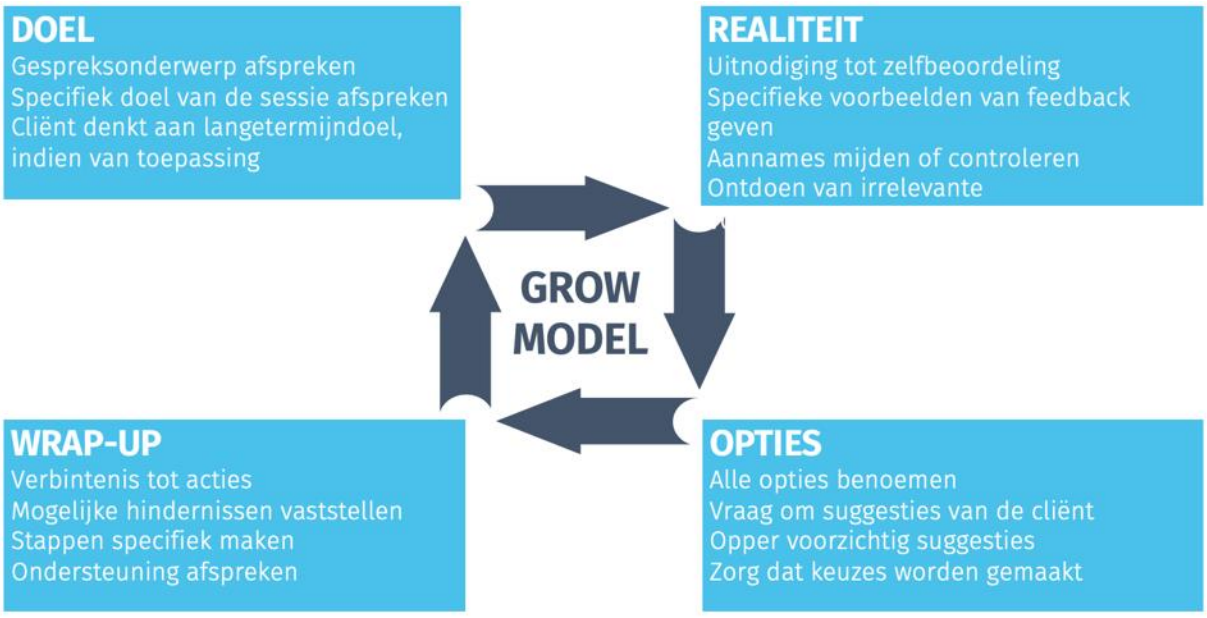
Terwijl coaching zich richt op de klant en diens vermogen om diep te graven naar oplossingen voor zijn/haar problemen, moet de coach in staat zijn om de rol van facilitator, spiegel en uitdager te vervullen, indien nodig. Een coachingsessies moet veel meer zijn dan een gezellig babbeltje. Het kan nodig zijn om lang onderdrukte en

ingewikkelde emoties zoals woede, verdriet of frustratie te dulden, daar uitdrukking aan te geven en die te doorvoelen. Dat betekent dat de coach zo onthecht moet zijn dat hij of zij niet wordt meegesleept in over-identificatie met de situatie van de cliënt (collusie), of wordt afgeschrikt door wat hij of zij voelt wanneer de cliënt deze moeilijke beleving ervaart.

Uitdagen is zelden prettig. Toch is uitdagen vaak cruciaal in een coachingsrelatie – de coach daagt de klant uit en indien nodig, daagt de cliënt de coach uit. Op zo'n moment heeft de coach sterke interpersoonlijke en communicatieve vaardigheden nodig waarmee een goede verstandhouding en het vertrouwen van de klant kan worden opgebouwd zodat de coach kan omgaan met moeilijke momenten. Beschikken over de fijngevoeligheid en het vermogen om de hele persoon te lezen, is cruciaal voor een coach op het moment dat die moet kiezen tussen minder of meer directieve interactie. Uitdagen moet niet worden gevreesd. Hier moet je je op voorbereiden door een sterk bewustzijn op te bouwen van exact hoe directief je wel of niet moet zijn in een situatie, en voldoende flexibiliteit om van de ene modus naar de andere te switchen, indien nodig.

Het materiaal op deze blog is auteursrechtelijk beschermd door Dr. Alison Newby, en is gelicentieerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-Niet-Commercieel-Niet-Derivaten 4.0 Internationale Licentie.
bron: https://newbycoachlive.wordpress.com/2018/02/19/the-importance-of-non-directiveness-in-coaching-and-2-good-reasons-to-build-awareness/

★ ***GROW-model van niet-directieve coaching***



GROW staat voor gewenst resultaat, Realiteit, Opties en Weg voorwaarts. (In sommige versies staat de O ook voor Obstakels en de W voor Wilskracht.)

Het GROW-model, dat in de jaren tachtig in het Verenigd Koninkrijk is ontwikkeld, is een wat sequentieel en probleemoplossend model. Het richt zich op het opbouwen van

vertrouwen en bewustwording (inclusief zelfbewustzijn) om de cliënt in staat te stellen zelf de volledige verantwoordelijkheid te nemen voor zijn eigen leren en ontwikkeling. Het model is bedoeld om flexibel en vaker te worden gebruikt in meerdere sessies. Reflectie op de resultaten van een handeling kan er bijvoorbeeld toe leiden dat de cliënt zijn doel bijstelt.

bron: https://en.wikipedia.org/wiki/GROW_model

★ ***Citaat uit Citizens' Curriculum guide to Non-directive coaching, Learning and Work Institute 2017 - Nuttige vragen bij non-directieve coaching***

- ✓ Waarom zeg je dat? Wat bedoel je?
- ✓ Wat vind jij ervan?
- ✓ Kun je me wat meer vertellen zodat ik het beter begrijp?
- ✓ Wat is de kern van het probleem? | Waarom is dat belangrijk voor je?
- ✓ Wat zou de reden kunnen zijn dat [persoon X] dit doet? | Wat zou [persoon X] zeggen als hij/zij hier nu was? Is het goed te praten dat [persoon X] dit heeft gezegd/gedaan?
- ✓ Waarom ben je daar zo zeker van? | Heb je het ze gevraagd? | En als je je vergist?
- ✓ Heeft dat ergens mee te maken?
- ✓ Speelt er nog iets anders? [Dit is een van de nuttigste coachingsvragen. Hiermee kun je de cliënt aanmoedigen/uitdagen om dieper te graven, bijvoorbeeld langer na te denken over iets of met meer ideeën komen.]
- ✓ Hoe zou dat helpen?
- ✓ Wat zou een probleem kunnen zijn? | Waarom is dat een probleem? Wat kun je daaraan doen?
- ✓ Wat is het ergste dat er kan gebeuren?
- ✓ Wat zou je moeten doen? [Opvolgen met bijvoorbeeld Wat kun je nog meer doen?]
- ✓ Wat denk je dat je eerst/daarna/na afloop daarvan moet doen? | Wat moet je misschien van tevoren doen?
- ✓ Wanneer ga je dat doen? | Hoe lang duurt dat?
- ✓ Is dat realistisch? [Nog een erg belangrijke vraag! Vervolg met bijvoorbeeld Waarom denk/zeg je dat?]
- ✓ Weet je 100% zeker dat je dat zult doen? Waarom niet 100% zeker? [Deze vraag gaat over hoe sterk de cliënt bereid is te doen wat hij zegt te willen gaan doen – m.a.w. het nemen van verantwoordelijkheid.]
- ✓ Vorige week zei je tegen me... Wat is er gebeurd? En? Hoe ging het? Waarom?
- ✓ Wat weerhield je ervan om meer te doen?
- ✓ Kun je eerdere keren bedenken dat je vergelijkbare problemen hebt gehad? Hoe heb je dat opgelost?
- ✓ Is je doel/plan nog steeds zinnig, vind je? | Moet je opnieuw over je doel/plan nadenken?
- ✓ Hoe kan ik je helpen?
- ✓ Is er nog iets waar je nu over wilt praten of zijn we klaar?

Extra bron: Citizens' Curriculum guide to Non-directive coaching, www.learningandwork.org.uk

COMMUNICATIEKWADRANT

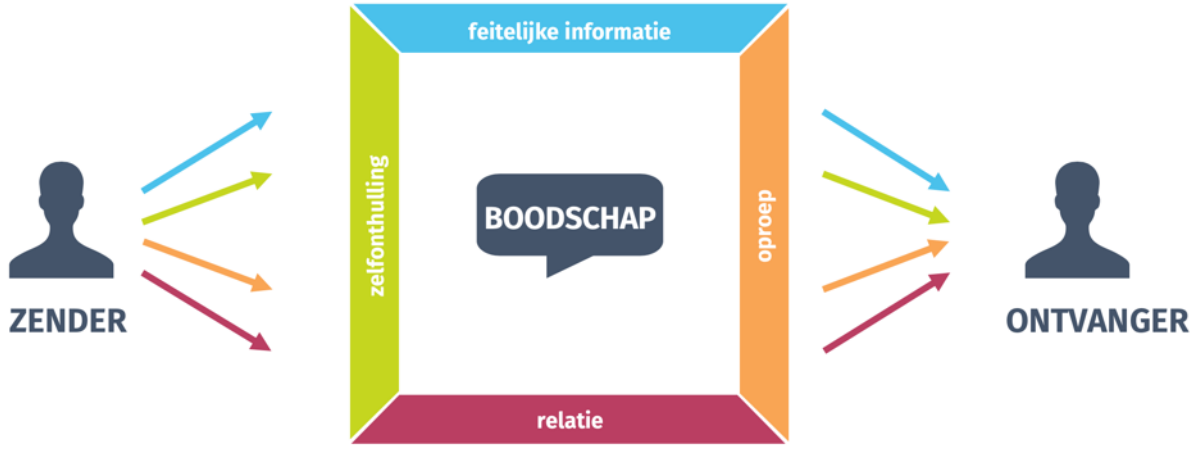
De waarheid is niet wat A zegt maar wat B begrijpt

Als je je een voorstelling maakt van deze stelling, besef je dat communicatie een gelaagd proces van menselijke uitingen is.

HET VIER-ASPECTENMODEL of **COMMUNICATIEKWADRANT** is een model van de Duitser Friedemann Schulz von Thun dat het idee verklaart dat elke boodschap vier aspecten heeft. Het combineert de stelling dat elke boodschap een inhoudelijk en een relationeel aspect heeft – bekend van de visie van Paul Watzlawick – en dat elke informatie iets zegt over het onderwerp, de afzender en de ontvanger.

De vier facetten of lagen:

- ✓ Het zakelijke aspect dat feitelijke uitspraken bevat, bijvoorbeeld gegevens en feiten die deel uitmaken van de boodschap.
- ✓ Het expressieve aspect dat iets vertelt over hem-/haarzelf, motivatie, waarden, emoties, enz. bewust of onbewust.
- ✓ Het relationele aspect zegt iets over hoe de afzender met de ontvanger omgaat en wat hij/zij van hem/haar denkt.
- ✓ Het appellerende aspect bevat het advies, de instructie en de effecten die de spreker wenst te bereiken.



In de **ZAKELIJKE LAAG** geeft de afzender van de boodschap gegevens, feiten en uitspraken. Het is de taak van de afzender om deze informatie duidelijk en begrijpelijk te verzenden.

De ontvanger bewijst met zijn zakelijke oor of de zakelijke boodschap voldoet aan de criteria van waarheid of relevantie en volledigheid. Op de lange termijn team is de zakelijke laag duidelijk en zijn er maar weinig woorden voor nodig.

In elke boodschap zit informatie over de afzender. In de **EXPRESSIEVE LAAG** openbaart de afzender zich. Deze boodschap bestaat uit bewuste en onbedoelde zelfexpressie

waarvan de afzender zich niet bewust is. Zo bevat elke boodschap informatie over de persoonlijkheid van de afzender.

Het zelfonthullende oor van de ontvanger merkt welke informatie over de afzender verborgen zit in de boodschap.

De **RELATIONELE LAAG** drukt uit hoe de afzender met de ontvanger omgaat en wat hij van hem/haar vindt. Afhankelijk van de manier waarop hij met hem/haar praat, drukt hij achting, respect, vriendelijkheid, desinteresse, minachting of iets anders uit.

Afhankelijk van de boodschap die de ontvanger met het relationele oor hoort, voelt hij zich depressief, geaccepteerd of betutteld. Goede communicatie onderscheidt zich door wederzijds respectvolle communicatie.

Wie iets zegt, zal iets beïnvloeden. Deze appellerende boodschap zou de ontvanger ertoe moeten aanzetten om iets te doen of ongedaan te maken. De poging om iemand te beïnvloeden kan al dan niet open zijn: open advies of verborgen manipulatie

Met zijn **APPELLERENDE OOR** vraagt de ontvanger zich af: 'Wat moet ik nu doen, denken of voelen?'

De nadruk op de vier aspecten kan anders bedoeld en begrepen worden. Zo kan de afzender het appellerende van de verklaring benadrukken en kan de ontvanger vooral het relationele deel van het bericht ontvangen. Dit is een van de belangrijkste oorzaken van misverstanden.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Four-sides_model

TRANSACTIONELE ANALYSE

Transactionele analyse is ontwikkeld door Eric Berne – een Canadese psychiater – als manier om menselijk gedrag te verklaren. De theorie is gebaseerd op ideeën van Freud, maar met een duidelijk onderscheid: Berne geloofde dat je meer inzicht kreeg in de persoonlijkheid van cliënten door zijn/haar sociale transacties te analyseren.

De belangrijkste uitgangspunten van TA zijn:

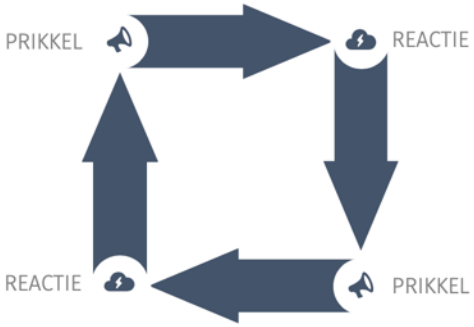
- iedereen wordt oké geboren
- iedereen kan nadenken en
- iedereen is verantwoordelijk voor zichzelf. Dat betekent dat hij/zij beslist over zijn/haar eigen lot en ook andere beslissingen kan nemen.

Met betrekking tot de vraag waarom mensen denken, handelen en op elkaar reageren zoals ze dat doen, stelde Berne dat het menselijk brein werkt als een videocamera. Die registreert al onze gedachten, gevoelens en emoties die we wanneer we volwassen zijn, vaak allemaal opnieuw worden afgespeeld.

Dit alles ondersteunt de ontwikkeling van een consistent patroon van gevoelens en ervaringen dat rechtstreeks gelinkt is aan een overeenkomstig gedragspatroon.

Wat is een transactie

Een transactie is een fundamentele bouwsteen van sociale omgang. Dat betekent dat bepaald gedrag of een betere respons volgt op een bepaalde prikkel.

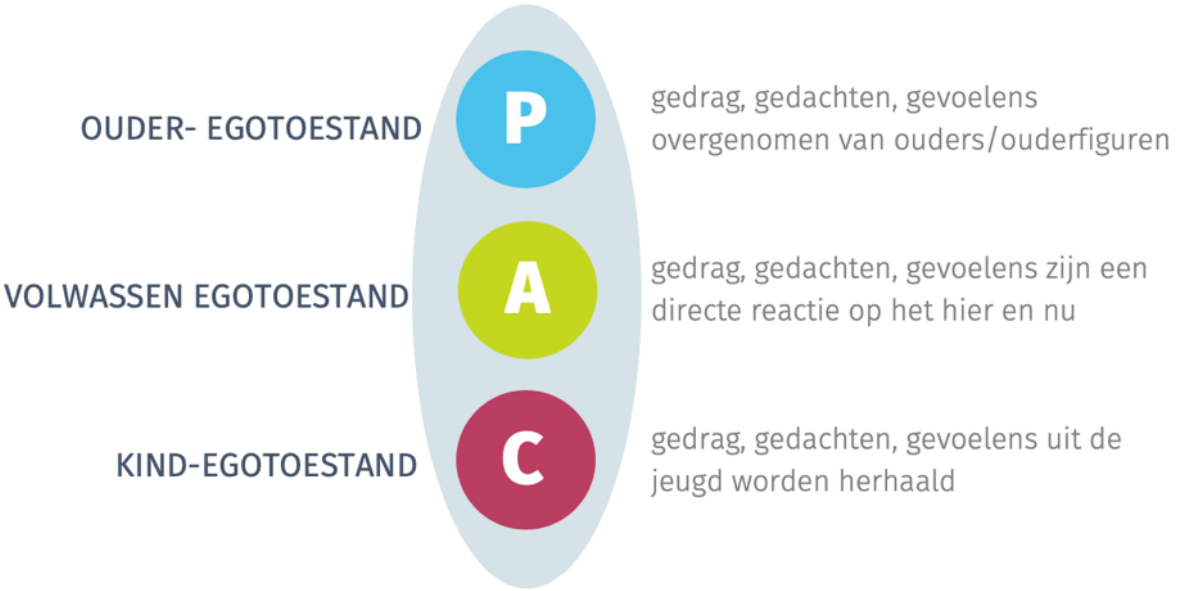


Wanneer twee of meer mensen elkaar ontmoeten, zal een van hen op een gegeven moment spreken of een andere aanwijzing geven dat hij de aanwezigheid van de andere opmerkt.

Een andere persoon zal dan iets zeggen of doen dat op een bepaalde manier verband houdt met die prikkel.

Op basis van de eerdergenoemde achtergronden in combinatie met de stelling dat een mens geboren wordt als biologisch wezen dat kan redeneren en beschikt over een moraal, heeft Berne de drie egotoestanden ontwikkeld.

Berne meende dat elk mens drie verschillende toestanden heeft. Tijdens transacties kunnen mensen van de ene toestand overgaan naar de andere. Deze wijziging kan eenvoudig opgemerkt worden door gedragingen, uiterlijk, woorden, gebaren en tonen.



Deze drie toestanden, de 'egotoestanden', zijn de Ouder-egotoestand, de Volwassen-egotoestand en de Kind-egotoestand. De Ouder-egotoestand treedt op bij het afspelen van opnames van onbetwiste of opgelegde externe evenementen in het brein die door de persoon waargenomen zijn vóór zijn sociale ontwikkeling. Deze egotoestand bestaat uit NEE's, NIET DOEN's en HOE DOEN's. Met andere woorden: deze egotoestand bestaat uit de 'aangeleerde concepten' van het leven.

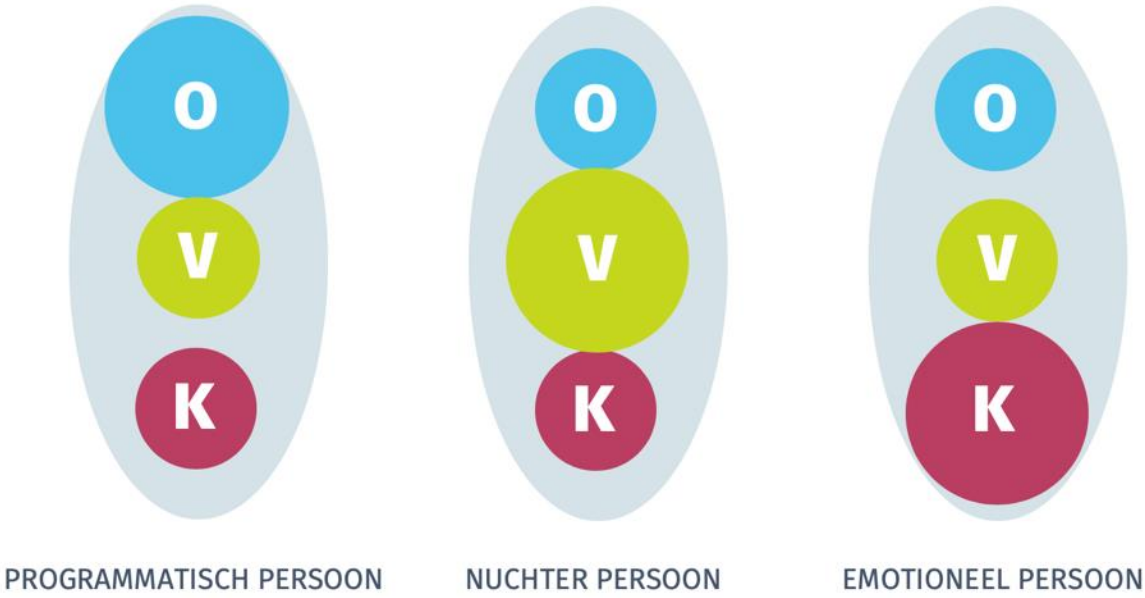
De Kind-egotoestand is de reactie van de jonge mens op wat hij/zij toen zag, hoorde, voelde en begreep. Met andere woorden, deze egotoestand kan beschouwd worden als de verzameling van de 'doorvoelde concepten' van het leven.

De functie van de Volwassen-egotoestand is Ouder- en Kind-gegevens updaten door die voortdurend te toetsen aan de huidige realiteit.

Samengevat:

OUDER TOESTAND	• BASISPRINCIPES ZIJN EIGEN EDUCATIEVE ERVARINGEN • LEIDT TOT EIGEN WAARDEN EN NORMEN • BASIS VAN ONZE EVALUATIE VAN MORELE OORDELEN EN STANDPUNTEN
VOLWASSEN TOESTAND	• BASISPRINCIPES ZIJN EIGEN LEERERVARINGEN • LEIDT TOT EIGEN STRATEGIEËN OM INFORMATIE TE VERGAREN EN TE VERWERKEN • BASIS VAN ONZE FEITELIJK GEKLEURDE OORDELEN EN BESLUITEN
KIND TOESTAND	• BASISPRINCIPES ZIJN EIGEN BEVREDIGENDE ERVARINGEN • LEIDT TOT EIGEN STRATEGIEËN OM VOLDOENING TE VERGAREN EN ERGERNIS TE MIJDEN • BASIS VAN ONZE EMOTIONEEL GEKLEURDE HANDELINGEN EN BESLUITEN

Zoals je waarschijnlijk al veronderstelt, zijn er meerdere karakters die de uitdrukking zijn van deze egotoestanden. De volgende drie voorbeelden zouden moeten helpen dit te begrijpen:



- ✓ Een persoon met een sterk uitgesproken Ouder-egotoestand kan gekarakteriseerd worden als programma-georiënteerd. Hij/zij is eraan gewend anderen orders te geven of is vooral kritisch ten opzichte van anderen.
- ✓ Wanneer de Volwassen-egotoestand het meest uitgesproken is, kan die persoon gekarakteriseerd worden als een feitelijk en nuchter persoon, een astrofysicus bijvoorbeeld.

- ✓ Een persoon met een sterk uitgesproken Kind-egotoestand kunnen we een emotionele persoon noemen. Komieken zijn vaak eerder emotioneel dan dat ze de andere genoemde eigenschappen hebben.

De Ouder-egotoestand kan worden opgesplitst in **TWÉÉ** functies. Een deel omvat de zorgende kant, die zacht, liefhebbend en toegeeflijk kan zijn. Dit heet de **ZORGENDE OUDER**-egotoestand. Deze stelt ook grenzen op een gezonde manier. De andere kant van de Ouder-egotoestand heet de **KRITISCHE OUDER (**of soms de Vooringenomen Ouder.) Dit deel van onze persoonlijkheid omvat onze vooringenomen gedachten, gevoelens en overtuigingen die we hebben meegekregen van onze ouders. Sommige boodschappen die we aanhangen in onze Ouder-egotoestand, kunnen behulpzaam zijn in het leven en andere Ouder-boodschappen juist niet. Het is nuttig voor ons om uit te zoeken welke informatie er in onze hoofden zit zodat we het deel dat ons helpt in ons leven kunnen behouden en het deel dat niet helpt, kunnen veranderen.

De **OUDER**-egotoestand is ons gegevensverwerkend centrum. Het is het deel van onze persoonlijkheid dat gegevens nauwkeurig kan verwerken, dat ziet, hoort en denkt, en oplossingen kan verzinnen voor problemen op basis van feiten en niet alleen op basis van vooringenomen gedachten of kinderlijke emoties.

De Kind-egotoestand kan ook in twee delen opgesplitst worden: de **VRIJ KIND**-egotoestand (hiernaar wordt ook verwezen als het Natuurlijke Kind) en de **AANGEPAST KIND**-egotoestand (die ook de Rebels kind-egotoestand omvat).

Het Vrije Kind is de plek voor spontane gevoelens en gedrag. Het is de kant van ons die de wereld op een directe en onmiddellijke manier ervaart. Onze Vrij kind-egotoestand kan speels, authentiek, expressief en emotioneel zijn. Samen met de Volwassene, is dit de basis van creativiteit. Goed contact met het Vrije Kind in ons, is een essentieel ingrediënt voor een intieme relatie. Wanneer we ons zo aanpassen dat we dichter in contact staan met onze echte zelf (ons Vrije Kind), verruimen we de hoeveelheid intimiteit die we in ons leven kunnen ervaren.

Het Aangepaste Kind is het deel van onze persoonlijkheid dat geleerd heeft te voldoen aan de ouderlijke boodschappen die we hebben meegekregen toen we opgroeiden. Aanpassen is een vaardigheid die we allemaal op een bepaalde manier hebben verworven. Soms rebelleren we wanneer we geconfronteerd worden met ouderlijke boodschappen die ons beperken. Dit heet onze Rebels Kind-egotoestand en kan gezien worden als alternatief voor gehoorzamen. Dit blijft echter een reactie op de boodschap van de ouder en is dus een vorm van aanpassing op zich.

Levenshoudingen

Op basis van de ontvangen boodschappen en genomen beslissingen ontwikkelt een jong kind een basale levenshouding. We noemen dit ‘existentiële houdingen’ omdat ze van invloed zijn op hoe we ons eigen bestaan en dat van anderen zien. Er zijn vier basale levenshoudingen. Dit zijn:

De meeste mensen worden geboren met een houding dat ze zich goed voelen met zichzelf en anderen. Als alles goed gaat, behouden ze die houding hun hele leven lang. Dit vormt mede de basis van een gezond levensverhaal. Als iemand slecht wordt behandeld of misbruikt, kan dat tot gevolg hebben dat hij/zij zich hulpeloos, machteloos en/of boos voelt en dat hij/zij in houding aanneemt waarin hij of zij denkt: 'Ik ben oké, jij bent niet oké.'

Zo'n persoon kan zijn leven inrichten op basis van deze boze houding en zichzelf er voortdurend op wijzen dat anderen niet oké zijn. Deze houding houdt betekent een gebrek aan vertrouwen in anderen en maakt het moeilijk voor de persoon om intieme vriendschappen of relaties aan te gaan en te onderhouden.

Als niet goed voor een persoon wordt gezorgd en hij/zij boodschappen ontvangt die zijn/haar gevoel van eigenwaarde aantasten, kan hij/zij een houding aannemen dat hij/zij zich niet oké is en anderen wel. Zo'n houding maakt het ook moeilijk voor de persoon om zich goed te voelen over zichzelf, zowel op het werk als in het opbouwen van betrouwbare en duurzame relaties. Als er in de kindertijd echt iets misgaat, kan iemand in de existentiële positie van 'Ik ben niet oké, jij bent niet oké' terechtkomen. Dit is de wanhopige levenshouding. Personen met deze houding hebben zeer veel moeite om het goede in iemand te zien en überhaupt toekomstverwachtingen te koesteren.

Maar zelfs mensen met deze houding kunnen veranderen. Ze kunnen zich ontwikkelen en de levenservaringen begrijpen die de reden zijn van ze deze houding. Ze kunnen manieren aanleren om de vroege beslissingen die deze negatieve overtuigingen ondersteunen, te veranderen. Omdat we bijna allemaal geboren zijn met de houding 'Ik ben oké, jij bent oké', kunnen we teruggaan naar die overtuiging, ook als we door onze levenservaringen een ander gevoel hebben gekregen. Het is de moeite waard om te onderzoeken hoe de gebeurtenissen in je leven je hebben beïnvloed zodat je kunt terugkeren naar een plek waar jij en andere mensen weten dat jij en andere mensen oké zijn.

Voorbeelden van de impact van levenshoudingen

Als mensen vooral vanuit de Kind-egotoestand handelen, voelen ze zich waarschijnlijk vaak aangevallen door een gesprekspartner. Ze hebben de neiging om kwade bedoelingen te zien in het gespreksdoel van de ander. De oorzaak daarvan ligt vaak in het zelfbeeld '**IK BEN NIET OKÉ**'. Zelfs positieve uitspraken worden in die zin geïnterpreteerd. Dat gebeurt vanwege de intrinsieke neiging dat elke uitspraak moet

worden opgevat in de trant van de levensfilosofie **IK BEN NIET OKÉ.** Het gevolg is verlies van het vermogen om een reëel referentiekader te creëren.

De laatste consequentie is vergelijkbaar voor personen die handelen vanuit de complementaire levenshouding van de egotoestand Kritische ouder. Zij hebben de neiging om alleen te communiceren vanuit de houding **JIJ BENT NIET OKÉ.** Door een houding van het kritisch beoordelen van de handelingen en gedrag van anderen, proberen ze hun eigen '**IK BEN NIET OKÉ**-houding te compenseren. Dit leidt er ook toe dat het vermogen om een reëel referentiekader te creëren, verloren gaat.

Gedragskenmerken van de egotoestanden

In de volgende voorbeelden krijg je een beeld van een aantal gedragsaspecten van de egotoestanden. Daartoe verwijzen we naar de functionele kenmerken **A** om contact te leggen, en **B**-versterking op basis van de situatie.

1. Reactie op anderen
2. Omgaan met anderen
3. Omgaan met zichzelf

KRITISCHE OUDER	In contact komen met	Versterking door
Reactie op anderen	Grenzen stellen 'Nee' zeggen	Minachtend houding naar anderen Zichzelf waarderen
Omgang met anderen	Provocerende houding Zijn/haar doelen absoluut vertegenwoordigen	Verbiedend Moreel Missionaris Slimmerik
Omgang met zichzelf	Zelfdiscipline Afgewogen zelfkritiek	Dwangmatig Star Zet zijn licht onder de korenmaat

ZORGENDE OUDER	In contact komen met	Versterking door
Reactie op anderen	Medelevend Sympathiek	Mild Barmhartig Benauwend Bezitterig
Omgang met anderen	Hulp en bescherming bieden	Bezitterig en dominant
Omgang met zichzelf	Zelfvertrouwen, ook onder ongunstige omstandigheden	Zelfredzaam Houd zichzelf voor de gek

OUDER	In contact komen met	Versterking door
Reactie op anderen	Onderhandelen	Rationaliseren
Omgang met anderen	Zichzelf duidelijk maken	Monoloog afsteken
Omgang met zichzelf	Beslissingen nemen zonder stress	Denkwerk

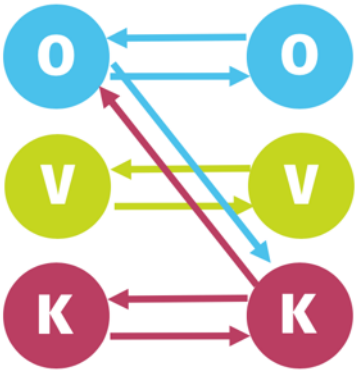
AANGEPAST, REBELS KIND	In contact komen met	Versterking door
Reactie op anderen	Beleefd Terughoudend Bereid zich aan te passen	'Ja' zeggen Koppigheid
Omgang met anderen	Om hulp vragen Onderzoekend	Mopperen Passief Verlegen Gereserveerd Meedogenloos
Omgang met zichzelf	Frustratietolerantie Volhoudend Koppig	Hulpeloos Voelt zich schuldig Geen rust vinden

VRIJ/NATUURLIJK KIND	In contact komen met	Versterking door
Reactie op anderen	Vrij Open Eerlijk	Anderen negeren Roekeloos Egocentrisch
Omgang met anderen	Komt over vol passie en liefde	Verontrustend Teruggetrokken Niet goed bij zijn hoofd
Omgang met zichzelf	Briljante ideeën Vrij zijn	Zelfverwaarlozend

Een andere variant, om duidelijk te zijn op dit moment, is het vergelijkbare gedrag dat door een persoon in een bepaalde egotoestand zoals in de volgende tabel weergegeven:

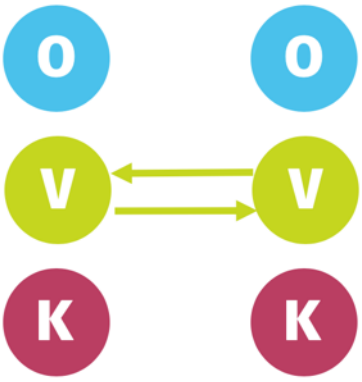
Aspecten van	Kritische ouder	Zorgzame ouder	Ouder	Vrij Kind	Aangepast kind
Woorden	Zou moeten, moeten, niet, goed, slecht	Maak je geen zorgen, ik help je wel, daar	Hoe, wanneer, waar, ik begrijp het	Ik wou, wauw, liefde haat	Alsjeblieft, sorry, ik kan het niet, probeer het eens
Toon	Nors, abrupt, autoritair	Sussend, troostend, liefhebbend	Rustig, helder, gelijkmatig	Vrolijk, luidruchtig, energiek	klagerig, zeker, monotoon
Gebaren /maniërisme	Vinger wijzen, armen gekruist	Schouderklopje, bemoedigend knikkend	Oogcontact, geen onrust	Overdreven bewegingen, ongeremd	Hoofd naar één kant, nerveus, gebogen
Gezichtsuitdrukkingen	Ogen opslaan, gefronste wenkbrauwen, stuurse blik	Lachen, fiere oogopslag	Open, attent	Open blik, vrij glimlachend	Pruilerig, somber, afwezig

Rechtstreekse/complementaire transacties



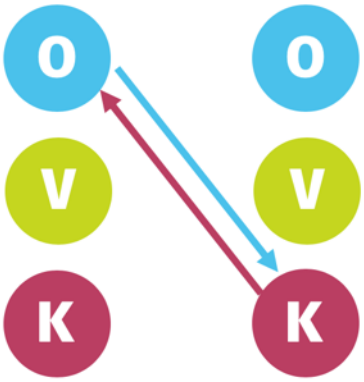
Een ander belangrijk aspect van de transactionele analyse zijn de transacties. Transacties gaan over hoe mensen op elkaar reageren en specifiek welke egotoestand van persoon A, tegen welke egotoestand van persoon B spreekt. Je hebt misschien gemerkt dat communicatie soms gebeurt op een naar het lijkt vlotte, ongecompliceerde en eenvoudige manier. Maar soms lijken dingen chaotisch, verward, onduidelijk en onbevredigend te verlopen. Deze transacties begrijpen kan je helpen je communicatie met anderen net zo transparant te houden als jij het wilt.

Wanneer de twee personen in ons voorbeeld met elkaar spreken vanuit de volwassen egotoestand, kunnen we een transactie parallel of rechtstreeks noemen. Een transactie is ook rechtstreeks en complementair als een persoon vanuit de volwassen egotoestand spreekt met een persoon in de kind-egotoestand, zoals in dit voorbeeld van een kind dat spreekt met een ouder.



A: 'Hoe laat is het?'

B: 'Kwart over elf.'



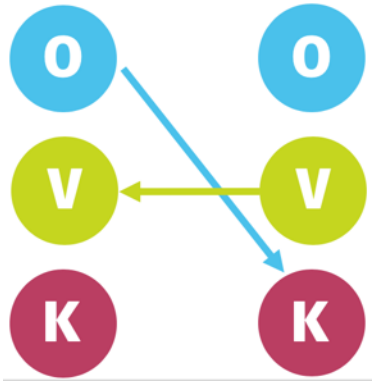
B: 'Dit is te moeilijk voor me, het lukt me niet.'

A: 'Laat maar, ik doe het wel voor je.'

Gekruiste transacties

Wanneer mensen communiceren via gekruiste transacties, zorgt dat voor een onderbreking in de communicatie. Gekruiste transacties vinden plaats wanneer er een onverwachte reactie komt op een boodschap die een persoon zendt. Dit heeft mogelijk een conflict tot gevolg.

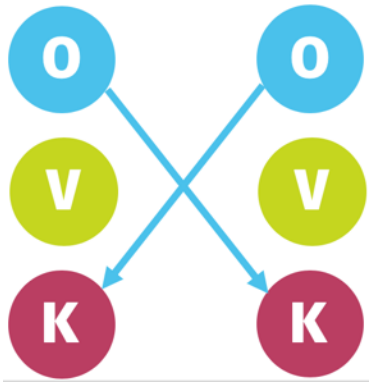
In ons eerste voorbeeld komt de respondent uit een Kritische Ouder-egotoestand en kruist hij de transactie. Hierdoor wordt de communicatie onderbroken.



B: Hoe laat is het?

A: 'Wat... Kun je niet klokkijken?'

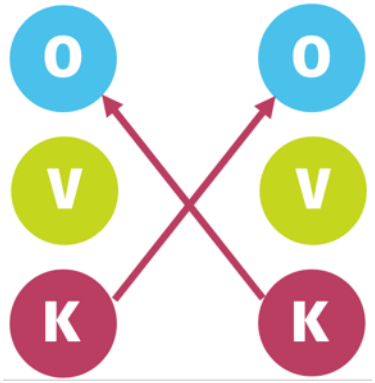
In het tweede voorbeeld komt de respondent uit een Ouder-egotoestand in plaats van Kind en kruist hij daardoor de transactie.



A: 'Ik wil dat je het meldt meteen nadat je een order hebt geplaatst.'

B: 'En ik wil dat u mijn salaris op tijd uitbetaalt.'

In het derde voorbeeld komt de respondent net als de zender, uit een Kind-egotoestand en niet uit een Zorgzame ouder-egotoestand zoals verwacht.



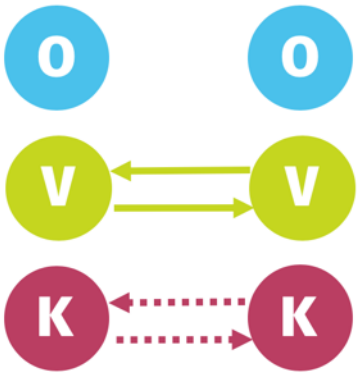
A: 'Ik voel me erg ziek!'

B: 'En ik nog meer!!!'

Wanneer een transactie wordt gekruist, heeft dat een onderbreking van de communicatie tot gevolg en zal één of beide personen van egotoestand moeten veranderen om de communicatie te herstellen.

Verborgen transacties

Verborgen transacties zijn complex. Er zijn meer dan twee egotoestanden bij betrokken en er wordt een verkapte boodschap verzonden. Het gedragsresultaat van een verborgen transactie wordt op psychisch niveau bepaald en niet op sociaal niveau.



★ ***Open boodschap***

A: 'Zal ik je de schuur laten zien?
B: 'Graag, ik vind architectuur interessant.'

★ ***Verborgen boodschap***

A: 'Wat dacht je van een nummertje in de hooiberg?'
B: 'Kom, we gaan nu meteen.'

In het voorbeeld stelt de zender de vraag duidelijk vanuit een Ouder-egotoestand en antwoordt de respondent op een complementaire manier, maar de echte betekenis van de transactie vindt plaats tussen Kind-egotoestanden.

Wanneer we leren om rechtstreekse, gekruiste en verborgen transacties te herkennen en te onderscheiden, vergroten we onze vaardigheden om duidelijk te communiceren met anderen. Gesprekken die bestaan uit rechtstreekse transacties zijn emotioneel bevredigender en productiever dan gesprekken waarbij vaak gekruiste transacties optreden. Het kost wat tijd om expert te worden in het herkennen van rechtstreekse, gekruiste en verborgen transacties. In het begin moet je goed letten op wat er in jezelf en bij anderen gebeurt. Door te oefenen wordt het een tweede natuur om verschillende egotoestanden en soorten transacties te identificeren.

Bronnen:
Berne, Eric. *Transactional Analysis in Psychotherapy: A Systematic Individual and Social Psychiatry.* Mansfield Centre: Martino Publishing, 2015. p. 87.
Steiner, Claude. *Scripts People Live: Transactional Analysis of Life Scripts.* New York: Grove Press, 1974. p. 27 ff.
Berne, Eric. *What Do You Say After You Say Hello?.* London: Random House, 1975. p. 30 ff.
Harris, Thomas A. *I'm OK – you're OK.* London: Arrow Books, 1973. p. 11 ff
https://en.wikipedia.org/wiki/Transactional_analysis
https://en.wikipedia.org/wiki/I%27m_OK_–_You%27re_OK

Andere bronnen:
Carol Solomon, Transactional Analysis Theory: The Basics, Vol. 33, January 2003
http://www.uktransactionalanalysis.co.uk/

ASSESSMENTS

Om coaching samen met de cliënt te starten is het noodzakelijk om de meest relevante vaardigheden en competenties van de cliënt te verzamelen. Zo kan de coach het probleem van de cliënt goed analyseren en hem/haar tot zelfonderzoek kunnen aanzetten. In dit verband zullen we slechts een paar belangrijke punten beschrijven die ook gedifferentieerd zullen worden. We kunnen helaas niet voorstellen om een psychometrisch assessment te doen om dat er verschillende testgrondslagen bestaan in de EU-landen. Het ligt voor de hand dat als we geldige resultaten willen krijgen, de test wetenschappelijk moet zijn afgestemd op basis van een nationale referentiegroep.

Big Five Persoonlijkheidsdimensies

Een coach wil iemands karakter of psychische samenstelling blootleggen. Volgens het model van de vijf persoonlijkheidsdimensies kan een coach bij een bepaald assessment, naar de volgende aspecten vragen:

OPENSTAAN VOOR ERVARINGEN: (inventief/nieuwsgierig vs. constant/voorzichtig). Openheid weerspiegelt de hoeveelheid intellectuele nieuwsgierigheid, creativiteit en voorkeur voor nieuwheid en afwisseling van een persoon. Dit wordt ook omschreven als de mate waarin een persoon fantasierijk en onafhankelijk is en een persoonlijke voorkeur heeft voor diverse activiteiten in plaats van strakke routine. Veel openheid kan worden gezien als onvoorspelbaarheid of gebrek aan focus. Bovendien wordt van personen met een veel openheid gezegd dat ze juist door het zoeken naar intense, euforische ervaringen, zelfverwezenlijking nastreven. Omgekeerd zoeken mensen met weinig openheid naar vervulling door doorzettingsvermogen. Ze worden gekenmerkt als pragmatisch en door gegevens geleid, soms zelfs als dogmatisch en gesloten. Er blijft enige onenigheid bestaan over hoe de factor openheid moet worden geïnterpreteerd en van context voorzien.

ZORGVULDIGHEID: (efficiënt/georganiseerd vs. gemakkelijk/zorgeloos). De neiging om georganiseerd en betrouwbaar te zijn, zelfdiscipline te hebben, plichtsgetrouw te zijn, naar prestaties te streven en een voorkeur voor gepland in plaats van spontaan gedrag. Te veel zorgvuldigheid wordt vaak gezien als koppigheid en obsessie. Te weinig zorgvuldigheid wordt in verband gebracht met flexibiliteit en spontaniteit, maar kan ook lijken op slordigheid en gebrek aan betrouwbaarheid.

EXTRAVERSIE: (extravert/energetisch vs. solitair/gereserveerd). Energie, positieve emoties, urgentie, assertiviteit, gezelligheid en de neiging om energie te krijgen van het gezelschap van anderen, en spraakzaamheid. Veel extraversie wordt vaak gezien als aandachtszoekend en dominant. Weinig extraversie zorgt voor een gereserveerde, reflectieve persoonlijkheid die als afstandelijk of zelfingenomen kan worden ervaren.

SERVICEGERICHTHEID: (vriendelijk/medelevend vs. uitdagend/afstandelijk). De neiging om meelevend en samenwerkend te zijn in plaats van argwanend en vijandig ten opzichte van anderen. Het is ook een maatstaf voor iemands vertrouwen en hulpvaardigheid en of iemand meestal goed gehumeurd is of niet. Een sterke servicegerichtheid wordt vaak gezien als naïviteit en onderdanigheid. Weinig

servicegerichte personen zijn vaak competitieve of uitdagende mensen, wat duidt op twistziekte of onbetrouwbaarheid.

NEUROTICISME: (gevoelig/nerveus versus zelfvertrouwen/zeker). De neiging om gemakkelijk onaangename emoties te ervaren, zoals woede, angst, depressie en kwetsbaarheid. Neuroticisme verwijst ook naar de mate van emotionele stabiliteit en impulscontrole en wordt soms aangeduid als 'emotionele stabiliteit'. Veel behoefte aan stabiliteit manifesteert zich als een stabiele en kalme persoonlijkheid, maar kan worden gezien als weinig inspirerend en onbezorgd. Weinig behoefte aan stabiliteit creëert een reactieve en prikkelbare persoonlijkheid. Dit zijn vaak zeer dynamische individuen die echter als onstabiel of onzeker kunnen worden ervaren.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Big_Five_Five_personality_traits_traits

De Roos van Leary

De Roos van Leary is een model voor het conceptualiseren, organiseren en beoordelen van interpersoonlijk gedrag, eigenschappen en motieven (Wiggins, 2003). De Roos van Leary wordt gedefinieerd door twee assen: een verticale as (status, dominantie, macht of controle) en een horizontale as (solidariteit, vriendelijkheid, warmte en liefde). de Roos van Leary is ontwikkeld door Timothy Leary. Met behulp van dit model kan een coach de Big Five Persoonlijkheidsdimensies koppelen aan het tweedimensionale schema. De Roos van Leary is een van de meest onderzochte modellen om iemands persoonlijkheid in kaart te brengen.

Bron: http://psychology.wikia.com/wiki/Interpersonal_circumplex

Als we het bij INTENSE hebben over een cliëntgerichte aanpak, moeten we nadenken over de kennis & vaardigheden waarmee de cliënt de doelstellingen kan realiseren aan de hand van indicatoren van inzetbaarheid.

Wat verwachten we van de cliënt in ons transitieconcept?

- ✓ **ERKENNING**: Erkenning door de cliënt van het bestaan en de validiteit van een probleem.
- ✓ **INITIATIEF**: De cliënt moet de ondersteuning op eigen initiatief kunnen toepassen.
- ✓ **DOELSTELLING**: De cliënt moet in staat zijn om zelf doelstelling/doelen te formuleren.
- ✓ **IN ACTIE KOMEN**: De cliënt moet leren hoe hij zijn eigen doelstellingen kan nastreven.
- ✓ **ONTWIKKELING**: De cliënt ontwikkelt zijn/haar eigen competenties.

Deze aspecten illustreren kort welke zaken relevant zijn om te kunnen spreken van een cliënt die voor eigen verantwoordelijkheid zijn transitieproces nastreeft.

Tijdens het coachingstraject moet de transitiecoach zorgen dat de cliënt de vaardigheden ontwikkelt die als de vijf indicatoren van inzetbaarheid zijn bepaald:

- ✓ Sociale vaardigheden
- ✓ Persoonlijke vaardigheden
- ✓ Methodische vaardigheden
- ✓ Sociale stabiliteit
- ✓ Kwalificaties

Als we kijken naar de doelgroep en hun behoeften, lijkt het duidelijk dat eerst sociale, persoonlijke, methodische vaardigheden en sociale stabiliteit moeten worden ontwikkeld voordat een cliënt in staat is zijn school- en beroepscompetenties te versterken. Deze overweging wordt pas integraal als de transitiecoach de context van 'versterking van school- en beroepscompetenties' gebruikt om de ontwikkeling van de cliënt in de genoemde soft skills te ondersteunen.

Hoe kan de Transitiecoach deze ontwikkeling mogelijk maken en ondersteunen? De zelfonderzoeksschaal biedt de transitiecoach een instrument om te reflecteren over de achtergrond van de cliënt, hoe de methoden de ontwikkeling van de cliënt hebben ondersteund en welke impact de coach-cliëntrelatie in deze context heeft.

In het kader van het stellen van deeldoelen op bovengenoemde competentiegebieden en reflectie over in hoeverre deze bereikt zijn, staat de transitiecoach voor de uitdaging om samen met de cliënt de verschillen exact te bepalen en gericht te ontwikkelen. Om differentiaties en de ontwikkelingsfase zichtbaar te maken, zijn er een aantal psychometrische tests en gestandaardiseerde onderzoeksmethoden. Hier willen we vier factoren toelichten die bijzonder geschikt zijn om de ontwikkeling van de cliënt weer te geven en te beoordelen aan de hand van de vijf indicatoren van inzetbaarheid.

Alertheid/concentratie

Als we de alertheid van de cliënt beoordelen aan de hand van psychometrische instrumenten of gestandaardiseerde observatiebladen, kan de coach dit koppelen aan methodische vaardigheden zoals kennisverwerving. Daarnaast is er ook een verband tussen persoonlijke vaardigheden zoals uithoudingsvermogen en sociale vaardigheden zoals actief luisteren. Dit kan worden gezien als iets dat van invloed is op de ontwikkeling van de gemiddelde cliënt op alle indicatorgebieden.

Motivatie/behoefte aan presteren

De Transitiecoach kan bij de beoordeling van de prestatiebehoefte van de cliënt een belangrijke link leggen naar de indicator sociale stabiliteit en de afgeleide factoren acceptatie en verantwoordelijkheid nemen voor zijn/haar toekomst. Daarnaast is een grotere behoefte aan presteren, van invloed op sociale vaardigheden zoals zelfredzaamheid, zelfvertrouwen en algemene motivatie.

Communicatieve vaardigheden

Communicatie is – meer dan enig ander vakgebied – transversaal. Communicatieve vaardigheden zijn fundamenteel voor alle competentiegebieden. Een transitiecoach kan communicatieve vaardigheden beoordelen met behulp van tests, via standaard vragenlijsten of in teamverband. Meer communicatieve vaardigheden versterken

persoonlijke aspecten zoals zelfbewustzijn, motivatie, openheid, acceptatie, naast methodische vaardigheden zoals gestructureerde kennisverwerving om een diploma te halen.

Een ander belangrijk verband kan worden gezien in het kader van de ontwikkeling van sociale stabiliteit. Meer communicatieve vaardigheden kan ook het vermogen staven om eigen plannen waar te maken, voorgang te communiceren en resultaten te kwalificeren.

Veerkracht en coping

Een assessment die de veerkracht van een cliënt evalueert, kan belangrijke informatie opleveren waarmee de transitiecoach verbindingen kan leggen tussen persoonlijke, sociale en methodische vaardigheden, maar ook over sociale stabiliteit. De transitiecoach kan het zelfregulerende vermogen van de cliënt evalueren, of hij/zij in staat is om met onaangename gevoelens om te gaan en of hij/zij het vermogen al heeft ontwikkeld om het eigen gedrag dat uit deze gevoelens voortkomt, te benoemen. Uiteindelijk kan de Transitiecoach zien of de cliënt in staat is dit proces te bevragen en een eigen copingstrategie te ontwikkelen.

Het is dus nuttig voor de transitiecoach om instrumenten in te zetten die deze factoren meten, een assessment mogelijk maken en criteria aan te wijzen om de volgende stappen te zetten in het transitieproces van de cliënt.

In de holistische en integrale afweging van de ontwikkeling van de cliënt zijn vaak aanpassingen van deze procedure nodig. De variaties weerspiegelen de persoonlijkheid van de cliënt.

Dit hoofdstuk is bedoeld om het transitiecoaches mogelijk te maken vanuit een andere invalshoek te kijken naar de totstandkoming van een persoonlijk ondersteunend plan en het coachingstraject voort te zetten. Gezien de integrale en holistische stellingname van INTENSE, is er maar één aspect dat geïnternaliseerd moet worden: samen met de cliënt in plaats van voor de cliënt.

TRAIN DE TRAINER

Wat houdt het de train de trainer-model in?

Het Train de Trainer-model is een opleidingsstrategie die vaak wordt ingezet op de werkplek. De trainer, een deskundige in het vakgebied, traint andere werknemers en leert ze tegelijkertijd hoe ze anderen kunnen trainen om het programma te gebruiken. De methode biedt onmiskenbare voordelen ten opzichte van andere type trainingen omdat cursisten met deze methode de inhoud over het algemeen sneller oppikken en onthouden dan bij andere onderwijsmodellen.

Voordelen van het model

Het blijkt dat het train de trainer-model, waarbij deelnemers een onderwerp leren en tegelijkertijd leren anderen daarin te onderwijzen, voor meer gevoelens van voldoening en zorgt dan andere onderwijsmodellen.

Vooral in de bedrijfsomgeving heeft dit model duidelijk voordelen ten opzichte van andere trainingsmethoden. Het is op grote schaal overgenomen door vooraanstaande bedrijven op het gebied van bedrijfsopleidingen, bijvoorbeeld Langevin Learning Services, The Ken Blanchard Companies en The Training Clinic.

Bedrijfsprogramma's die gebruikmaken van dit model zijn vaak beknopt en duren één of twee dagen of weken. Vanuit bedrijfsperspectief heeft dit als bijkomend voordeel dat managers en anderen die deze programma's volgen, minder lang weg zijn van hun werkplek.

Het model is zeer geschikt om specifieke informatie snel te verspreiden. Een train de trainer-programma dat in een artikel van Forbes wordt aangehaald, is een eendaagse cursus die personen zonder militaire achtergrond leert militaire taal te begrijpen en te spreken wanneer ze zaken moeten verkopen op het Ministerie van Defensie. In andere train de trainer-modellen leren medewerkers die zich voorbereiden op een managementfunctie, leidinggevende vaardigheden.

Achtergrond

In de jaren zeventig werden onderwijsinstellingen beïnvloed door analyse van het leerproces door de bekende psycholoog Abraham Maslow. Maslow stelde vast dat hoe goed leerlingen iets leerden, afhing van hoe tevreden leerkrachten en leerlingen waren over het leerproces. Wanneer leerlingen en docenten het proces leuk vonden en tevreden waren, leerden de leerlingen sneller en onthielden ze de informatie beter. Het train de trainer-model weerspiegelt deze bevinding.

Beperkingen van het model

Een analyse van het train de trainer-model uitgevoerd door The California Endowment, waarbij het model is gebruikt om organisatie- en andere vaardigheden aan te leren aan activisten, toonde aan dat, ook al waren alle deelnemers over het algemeen zeer tevreden (wat de theorie van Maslow bevestigt), het percentage hoger lag bij de trainers dan bij de cursisten.

Kritiek op het model is dat het een top-down lesmethode kan zijn. De complexiteit van tegelijkertijd een vak onderwijzen naast anderen aanleren om hetzelfde vak te onderwijzen, maakt dat er weinig tijd is in de les voor reflecties door de cursisten of om zelf aan de slag te gaan met het lesmateriaal. Veel cursussen die gebruikmaken van dit model, omvatten ook interactieve activiteiten, maar in wezen bestaat het programma uit lessen.

Bron: Patrick Gleeson, Ph. D., Registered Investment Advice; Bijgewerkt op 28 augustus 2017 via www.chron.com ter aanvaarding van de gebruiksvoorwaarden, deze inhoud is alleen voor niet-commercieel gebruik.

Essentiële aspecten van de train de trainer-werkwijze

Bij het overwegen van de implementatie van de train de trainer-aanpak, moeten we rekening houden met het volgende:

★ ***Beginselen van (volwassenen)onderwijs***

Onderwijs en opleiding zijn alleen effectief als het leren bevordert.

Als docent wordt van ons verwacht dat we niet alleen zeer competent zijn in onze vakgebied, maar ook dat we veel kennis hebben van hoe cursisten leren. Dit weerspiegelt de verschuiving van de traditionele rol van de leraar als de aanbieder van vakkennis naar de facilitator van leren. Daarbij managen we het leren van cursisten met behulp van diverse onderwijsmethoden, informatiebronnen en media.

Tegenwoordig beschikken we over goede kennis over hoe we leren en van de diverse processen en de belangrijkste factoren die van invloed zijn op leren. Deze kennis kan steeds beter bijdragen aan alle aspecten van onderwijs en de cursusplanning.

TAKEN

- ✓ de belangrijkste aspecten van effectief leren in kaart brengen
- ✓ factoren analyseren die effectief leren bevorderen en belemmeren
- ✓ het effect van de beginselen van leren voor praktisch onderwijs evalueren.

★ ***Lesplanning en -voorbereiding***

Planning en voorbereiding zijn een cruciaal onderdeel van effectief onderwijs, vooral voor nieuwkomers in het vak. Als je je lessen effectief hebt gepland, is minder kans op problemen en meer vertrouwen in de leersituatie.

TAKEN

- ✓ een gestructureerd lesplan opstellen voor de lessen die je geeft
  - leerdoelen
  - lesinhoud
  - leermethoden
  - onderwijs- en leermiddelen
  - evaluatie van het leren
- ✓ klassenindeling en onderwijsfaciliteiten voorbereiden.

★ ***Leermethoden***

Door de lesmethoden en communicatieve vaardigheden van de docent wordt het lesplan vertaald naar een effectieve leerervaring voor cursisten. De docent kan het onderwerp interessant en levendig maken voor de cursist.

TAKEN

- ✓ een aantal leermethoden met elkaar vergelijken
- ✓ de juiste leermethoden kiezen voor het specifieke vakgebied dat je onderwijst
- ✓ meerdere leermethoden gebruiken in je onderwijzende rol.

Wat bedoelen we met een leermethode?

Een leermethode, in de breedste zin van het woord, is elke geplande activiteit van de leerkracht die gericht is op het bevorderen van leren.

★ ***Onderwijs- en leermiddelen***

In de breedste zin van het woord verwijzen onderwijs- en leermiddelen naar elk stimulerend materiaal dat de leerkracht gebruikt om effectief leren te bevorderen. Dat kan van alles zijn: een website, een blog of het leermanagementsysteem. Bijv.:

- ✓ schoolbord/whiteboards/flip-over
- ✓ projectoren/presentaties
- ✓ ondersteunende notities - hand-outs
- ✓ filmpjes
- ✓ interactieve leermiddelen.

TAKEN

- ✓ het aanbod van onderwijs- en leermiddelen vergelijken
- ✓ de juiste leermiddelen selecteren speciaal voor het vakgebied en de plaats van je training
- ✓ een aantal leermiddelen inzetten om je training te verbeteren en begrip van je cursisten te faciliteren.

★ ***De prestaties van de cursist evalueren***

De evaluatie van de prestaties van de cursist is misschien wel het belangrijkste aspect van het trainingsproces. Bij de evaluatie van de prestaties van je cursisten beoordeel je of ze al dan niet aan de doelstellingen van de module hebben voldaan, d.w.z. hun competentieniveau. De beoordeling moet daarom zo systematisch en objectief mogelijk worden uitgevoerd.

TAKEN

- ✓ de criteria van een goede beoordeling vaststellen
- ✓ een beoordelingssysteem plannen
- ✓ geschikte beoordelingsmethoden voor specifieke leerresultaten bepalen
- ✓ een reeks beoordelingscriteria ontwerpen
- ✓ een beoordelingsformule opstellen voor open vragen
- ✓ algemene valkuilen bepalen en beoordelen.

★ ***Evaluatie van onderwijs en leren***

De evaluatie heeft voornamelijk betrekking op het beoordelen van de waardering van een activiteit of evenement. Dit heeft meestal als doel het bepalen van manieren waarop dergelijke activiteiten of gebeurtenissen in de toekomst kunnen worden verbeterd. Evaluaties kunnen echter ook leiden tot besluiten om bestaande activiteiten te beëindigen. Een evaluatie moet als doel hebben:

- ✓ vaststellen en verduidelijken wat er gebeurt in het vakgebied of de activiteit die wordt geëvalueerd

- ✓ voldoende informatie genereren zodat de beoordelaar aan de hand van overeengekomen criteria, een valide en nuttig oordeel kan vellen over het geëvalueerde.

TAKEN

- ✓ diverse soorten evaluaties en evaluatiegegevens bepalen
- ✓ een module evalueren
- ✓ een eindrapport opstellen
- ✓ de behoefte aan zelfontwikkeling als docent vaststellen en plannen.

Bron: Train de Trainer - Training Fundamentals - Reference Manual, ST/ESCAP/2158, Verenigde Naties

HOOFDSTUK 2

AANDACHTIG/ACTIEF LUISTEREN

Het bedrieglijk eenvoudige concept van actief luisteren is een belangrijke methode om interpersoonlijke communicatie te verbeteren. Klinisch psycholoog en psychotherapeut Carl Rogers zette deze term in de schijnwerpers. Rogers beschreef twee essentiële aspecten van actief Luisteren, die hij gerichtheid van de luisteraar en reflectieve techniek noemde. Het idee van naar de betekenis luisteren (vooral de betekenis die de cliënt ervaart) is een terugkerend thema in het hele proces.

Gerichtheid van de luisteraar

Rogers beschreef de 'Gerichtheid van de luisteraar' als het geheel van de persoonlijkheid en de houding van de luisteraar tegenover de andere persoon en het gesprek op zich. Hij was van mening dat de gerichtheid van de luisteraar voor het beste resultaat gekenmerkt moet zijn door empathie, respect, acceptatie, congruentie, concreetheid en onverdeelde aandacht.

Laten we kort kijken naar de kwaliteiten die Rogers voorstelt:

★ ***Empathie***

Empathie wordt over het algemeen gedefinieerd als het begrijpen van en je inleven in andermans gevoelens met de onderliggende bedoeling om te helpen. Met andere woorden: alleen begrijpen hoe de ander zich voelt, is niet genoeg. Empathie omvat ook het gevoel zich bij iemand aan te sluiten, zijn/haar verdriet te delen, hem/haar het beste te wensen en vaak ook bereid zijn hulp te bieden, als dat gewenst is.

★ ***Respect***

Respect, wat meestal verdiende achting of bewondering betekent, en soms acceptatie, eerbied of zelfs angst, kreeg van Rogers een andere betekenis. Hij zag het als een positieve waardering die niet verdiend hoeft te worden, maar die elke cliënt onvoorwaardelijk krijgt, gewoon omdat de cliënt een mens is.

Het concept van respect houdt in goed denken over elke persoon en niet elke persoon beoordelen op basis van vooropgezette normen van persoonlijke waarde.

Belangrijk is dat dit concept van respect niet betekent dat je het eens bent met de ideeën en het gedrag van een cliënt noch die aanmoedigt. Sommige van dat soort zaken kunnen inderdaad de oorzaak zijn van de problemen van de cliënt, in welk geval een van de doelstellingen van de therapie zou zijn die te veranderen. Het is 'de persoon binnen het probleem' die onvoorwaardelijk wordt gerespecteerd en niet het probleem zelf of de oorzaken daarvan.

Een absolute voorwaarde voor dit soort respect is een niet-oordelende houding gepaard aan een routinematige houding van niet-oordelend zelfbewustzijn.

★ ***Acceptatie***

Acceptatie betekent dat er geen waardeoordelen worden uitgesproken. Dit maakt dat het zeer dicht bij Rogers' concept van respect ligt en ook dit een volledig niet-oordelende benadering vraagt. Cliënten worden geaccepteerd zoals ze zijn en wat ze vertellen wordt geaccepteerd zoals het is. Dat betekent niet dat je het ergens mee eens hoeft te zijn. Het wordt gewoon geaccepteerd als de huidige stand van zaken. Deze acceptatie is het uitgangspunt van de eventuele voorgang die kan worden geboekt. Met andere woorden: dit is het punt waar jij en de cliënt op dit moment staan. Waar je staat is immers het enige vertrekpunt dat je hebt, waar je ook heen wilt.

★ ***Congruentie***

Congruentie betekent dat alle boodschappen die de cliënt op een bepaald moment ontvangt, compatibel zijn met elkaar. Ze hoeven niet precies hetzelfde te zijn, maar als ze tegenstrijdig zijn, zullen ze zeker op een aantal manieren schade aanrichten. Een hulpverlener die bijvoorbeeld geruststellend lacht naar een cliënt, zijn nagels in haar arm zet en blaft: 'Ik zal er altijd voor u zijn' terwijl hij op de rand van de stoel wiebelt en naar de deur kijkt, zendt heel veel boodschappen uit. Als die allemaal worden ontvangen, passen ze totaal niet bij elkaar!

Als er duidelijk afwijkende berichten worden ontvangen, zijn er maar twee mogelijkheden. Of de zender liegt of de zender kent zichzelf niet. Vaker echter worden een paar of alle tegenstrijdige betekenissen maar half opgepikt, waardoor de ontvanger verward, bang, geïrriteerd, achterdochtig en/of vijandig kan worden zonder te weten waarom.

Vanwege de vele negatieve gevolgen van incongruente communicatie vond Rogers dat mondelinge erkenning van negatieve gevoelens zoals woede of afkeer noodzakelijk was, omdat negatieve gevoelens ontegenzeglijk op een bepaalde manier zichtbaar zouden zijn in de non-verbale output van de luisteraar. Als we er niet in slagen om dezelfde boodschap mondeling af te geven, heeft dat incongruente communicatie tot gevolg.

★ ***Concreet zijn***

Concreet zijn betekent in het kader van communicatie meestal alleen maar niet abstract zijn. Rogers heeft echter ook het idee van specificiteit opgenomen, en dat betekent niet tevreden zijn met generalisaties. Een cliënt kan bijvoorbeeld zeggen: 'het gedrag van mijn ouders is zeer verwijtbaar.' Dit mag dan een zeer redelijke generalisatie zijn, maar de cliënt heeft daar op dat moment niet erg veel aan.

Een subtiel kruisverhoor zou bijvoorbeeld kunnen leiden tot de concrete uitspraak: 'Van mijn zevende tot mijn twaalfde sloeg mijn vader me met een tennisracket als ik geen 8 of 9 voor een toets haalde. Toen kreeg hij een beroerte en was hij niet sterk genoeg meer om me te slaan.' Deze verklaring, die noch abstract noch niet-specifiek is, kan in een adviserende situatie veel relevanter zijn dan de oorspronkelijke generalisatie.

★ ***Onverdeelde aandacht***

Onverdeelde aandacht behoeft misschien weinig uitleg, maar dat betekent niet dat het voor de hand ligt. Om dit mogelijk te maken is in feite een bepaalde hoeveelheid organisatie en voorbereiding nodig. Om te beginnen moet er een geschikte plek voor het gesprek worden geregeld. Als er bijvoorbeeld ongewenste toeschouwers of onderbrekingen zijn, mislukt elk gesprek.

Maar de belangrijkste voorbereiding om onverdeelde aandacht mogelijk te maken, is goede voorbereiding door de luisteraar. Communicatieve vaardigheden zijn het meest logische onderdeel hiervan, maar het verduidelijken van onopgeloste emoties van de luisteraar is nog belangrijker.

Reflectief luisteren

Reflectie naar de cliënt van wat de luisteraar heeft begrepen, is ontzettend belangrijk. Dit dient echter ook een tweede belangrijk doel, namelijk het verduidelijken van de betekenis van wat er is gehoord.

Wanneer reflectief luisteren in haar oorspronkelijke (therapeutische) context wordt gebruikt, wordt dat vooral toegepast op de persoonlijke en emotionele inhoud van het verhaal. Dezelfde techniek kan echter ook worden gebruikt om de nauwkeurigheid te vergroten van het vergaren van alle soorten informatie over welk onderwerp dan ook.

In de praktijk zijn reflectie en verduidelijking sterk met elkaar verweven omdat reflectie vaak tot enige verduidelijking leidt en pogingen tot verduidelijking vaak een bepaalde mate van reflectie vereisen.

Reflectie

Deze term wijst op het teruggeven van mondelinge boodschappen in eigen bewoordingen van de luisteraar, wat een belangrijk onderdeel van reflectie is. Een herformulering omvat echter niet de (zeer belangrijke) non-verbale aspecten van het verhaal, en die mogen niet over het hoofd worden gezien.

Non-verbale inhoud kun je soms beter non-verbaal weergeven, met behulp van dezelfde input-/outputmethode als de oorspronkelijke. Af en toe kan echter voor een andere methode worden gekozen, vooral als de verteller niet erg handig is met de oorspronkelijk (en misschien onbewust) gebruikte input/outputmethode. Als alternatief of aanvullend, kan het in sommige gevallen nuttig zijn een mondelinge interpretatie te geven van het non-verbale bericht.

Bij verbale reflectie hebben kortere opmerkingen tussendoor het voordeel dat ze het verhaal minder onderbreken. Je output kort houden dwingt je ook om alleen de belangrijkste punten te noemen. Dit ideaal is echter vaak in strijd met het ideaal van concreet zijn, omdat meer woorden nodig kunnen zijn om de mate van specificiteit te bereiken die nodig is voor concrete communicatie.

Vier pluspunten die vaak ontstaan door reflectie zijn: bewijs van de aandacht van de luisteraar, aanmoediging om het verhaal voort te zetten, de herstart van een volledig stilgevallen verhaal en geruststelling over acceptatie van de inhoud door de luisteraar.

★ ***Bewijs van aandacht***

Om een cliënt te herinneren aan je aanwezigheid en voortdurende aandacht, is enige verbale of non-verbale output nodig. In plaats van de exacte boodschappen van de cliënt te herhalen, hoeft de 'spiegel' alleen te bevestigen dat de cliënt aanwezig is en gehoord wordt. Om je aandacht verbaal te bevestigen kun je op gepaste tijdstippen 'Ja', 'Oké', 'Ah' of 'Hmm' zeggen (hoewel de laatste twee zich op de grens tussen verbaal en non-verbaal bevinden).

Non-verbale aandacht kan zo eenvoudig zijn als een beetje gaan verzitten of een andere kleine beweging. Kort oogcontact of een andere gezichtsuitdrukking kan ook, mits het past bij de situatie. Sommige gebaren, bijvoorbeeld knikken of schudden met je hoofd, hebben echter verschillende betekenissen in verschillende culturen. Daarom is voorzichtigheid geboden bij reflectie tussen verschillende culturen.

Alle drie belangrijke input/outputsystemen kunnen worden gebruikt voor non-verbale reflectie. Visuele boodschappen zullen uiteraard alleen slagen als die door de cliënt worden opgemerkt. Belangrijk is dat tactiele berichten met veel zorg moeten worden gebruikt wanneer een cliënt emoties uitdrukt, omdat de tijdelijke geruststelling die meestal wordt ervaren als een neveneffect van tactiele communicatie, het proces van zich uiten opeens kan afbreken.

★ ***Aanmoedigen van de verteller***

Korte boodschappen die de aandacht vestigen op de feiten, kunnen ook worden gebruikt om de spreker aan te moedigen zijn verhaal verder te vertellen op een moment dat dat lijkt in te zakken. Als non-verbale hints zoals gefronste wenkbrauwen of woorden zoals 'En?' niet werken, is herhaling van de laatste woorden van de cliënt of een parafrase ervan, vaak effectief. Een andere mogelijkheid is een zeer korte classificatie of interpretatie.

★ ***Een vastgelopen verhaal vlot trekken***

Als het verhaal compleet tot stilstand is gekomen, kunnen de hierboven voorgestelde aanmoedigende handelingen helpen om het verhaal opnieuw te herstarten. Zo niet, dan kun je een afgewogen gebruik van stilte, een open vraag of misschien wat uitgebreidere parafrasering van het verhaal tot nu toe uitproberen. Dit heeft het gecombineerde effect dat je aandacht hebt voor wat er tot nu toe is gezegd, je laat zien hoe goed of slecht je het hebt begrepen, je laat zien dat je ook begrijpt dat het verhaal is vastgelopen en ten slotte laat je zien dat je graag een helpende hand toesteekt.

★ ***De cliënt geruststellen***

Begrip tonen voor de gevoelens van de cliënt helpt om een sterkere band met de cliënt te creëren. Ook de niet-oordelende acceptatie van de inhoud van het verhaal is voor de

cliënt zeer geruststellend. Omgekeerd zal door een veroordelend antwoord op de inhoud, de relatie die zich tot dan toe heeft ontwikkeld, in rook doen opgaan.

Het tonen van begrip kan mondeling, non-verbaal of op beide manieren worden gedaan. Non-verbale reflectie van gevoelens is veel directer, maar is soms een beetje algemeen. Bepaalde zaken kunnen beter met woorden worden verklaard, maar die woorden moeten met zorg worden gekozen en het moeten er niet te veel zijn. Een mix van verbale en non-verbale reflectie is meestal het best, waarbij de verhouding afhankelijk is van de situatie.

Verduidelijking

Verduidelijking van de betekenis van een verhaal kan worden bereikt door een mix van reflectie en directe bevraging. Dit is op meerdere manieren nuttig. De luisteraar kan fouten in het begrip corrigeren en lacunes in het verhaal aanvullen zodat hij beter inzicht heeft in de algemene situatie.

★ *Fouten corrigeren*

Reflectie op de inhoud biedt de cliënt de mogelijkheid om te wijzen op onnauwkeurigheden in hoe de luisteraar het verhaal begrepen heeft. Deze kans wordt echter misschien niet altijd door de cliënt benut. Door 'Klopt dat?' (of een vergelijkbare mondelinge of non-verbale vraag) toe te voegen aan de reflectie, wordt de kans daarop vergroot, maar het is nog steeds geen garantie daarvoor.

Goede observatie van de non-verbale reacties van de cliënt tijdens dergelijke pogingen tot bevestiging, is meestal nuttig. Als de cliënt er weifelend uitziet, is het waarschijnlijk beter om gerichtere vragen te stellen over de betekenis van het verhaal. In de meeste gevallen wordt bevestiging of verduidelijking van de betekenis zonder al te veel moeite bereikt. Toch moet begrip van de betekenis van een cliënt altijd worden beschouwd als werk in uitvoering.

★ *Lacunes aanvullen*

Bevestiging of verduidelijking die wordt gevraagd wanneer er sprake is van tegenstrijdigheid in plaats van bevestiging, kan alleen worden toegepast op bestaande inhoud. Als je echter vermoedt dat informatie over de mogelijke betekenis ontbreekt, kun je die daar niet op de normale wijze op reflecteren omdat je niet weet wat het is. In plaats daarvan moet je op de een of andere manier reflecteren op de afwezigheid daarvan.

Misschien is de gemakkelijkste manier om dit te conceptualiseren de informatie die al ontvangen is, te zien als een virtuele structuur met gaten. Dan kun je in feite op die gaten reflecteren en vragen om die aan te vullen. Deze stap wordt meestal opgenomen als onderdeel van de reflectieve techniek – zoals die van Rogers – en het kan leiden tot een zeer belangrijke verduidelijking van het verhaal. Leidende vragen moeten worden vermeden; de verteller moet de lacunes zelf aanvullen.

Resultaten (Luisteraar)

Het eindresultaat van verduidelijking vanuit het perspectief van de luisteraar, is completer en nauwkeuriger begrip van het verhaal. Idealiter omvat dit zowel breed begrip van de algemene context als gedetailleerd begrip van specifieke kwesties. In de meeste gevallen zou dit begrip zich geleidelijk aan ontwikkelen tijdens een aantal gesprekken en toenemen in latere gesprekken.

Resultaten (cliënt)

Het resultaat van verduidelijking vanuit het perspectief van de verteller, kan een completer en nauwkeuriger begrip zijn van de dynamische interactie tussen persoonlijke gevoelens, keuzes en acties enerzijds en het algemene verhaal anderzijds. Met andere woorden: het 'eenvoudige' proces van een verhaal vertellen terwijl de luisteraar de techniek van reflectief luisteren toepast, kan leiden tot beter inzicht van in het verhaal de verteller.

In geval van een gesprek waarbij de nadruk vooral ligt op de persoonlijke en emotionele aspecten van de behandelde zaken, zal meer inzicht direct leiden tot belangrijke emotionele genezing. Een andere mogelijkheid is dat het de weg vrijmaakt voor de aanvaarding van interventies die eerder werden afgewezen. In het laatste geval zou het voordeel voor de cliënt indirect zijn, maar niet minder reëel.

Samenvatting van de voordelen van actief luisteren

Diverse voorbeelden van de waarde van actief luisteren zijn hierboven genoemd. In het algemeen biedt reflectief luisteren, één van de twee belangrijkste componenten daarvan, ruimte voor 'gerichtheid op de luisteraar', de andere belangrijke component. Alle persoonlijke kwaliteiten waarover de luisteraar beschikt, kunnen effectiever worden benut door de techniek actief luisteren toe te passen. Het is een fantastische methode naast ondersteunen tegelijkertijd te communiceren. Het is een veel krachtiger instrument dan de eenvoudige naam doet vermoeden. Wanneer het vakkundig wordt toegepast, kan actief luisteren:

- ✓ De onverdeelde aandacht van de luisteraar aantonen.
- ✓ De cliënt aanmoedigen om door te gaan met praten.
- ✓ Een compleet vastgelopen verhaal vlot trekken.
- ✓ De cliënt geruststellen wanneer die zich openstelt.
- ✓ Het begrip van de luisteraar bevestigen of …
- ✓ Fouten in het begrip van de luisteraar corrigeren.
- ✓ Eventuele leemten in de inhoud van het verhaal aanvullen.
- ✓ Het algemene begrip van de luisteraar verbeteren.
- ✓ Het inzicht van de cliënt in de problematiek vergroten.
- ✓ De gerichtheid van de luisteraar op de cliënt aantonen.
- ✓ Geleidelijk aan een relatie opbouwen tussen luisteraar en cliënt.

Bron: www.wanterfall.com

CC BY NC SA

Dit werk is gelicentieerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-Niet-commercieel-Gelijk delen 2.5 Australië Licentie

MOTIVERENDE GESPREKSVOERING

MG is een cliëntgerichte counselingstijl om de persoonlijke motivatie voor gedragsverandering te vergroten door twijfel te onderzoeken en te overwinnen (Miller, 2004). Oorspronkelijk is het ontwikkeld als opmaat voor integratie met andere klinische methoden om cliënten te helpen via motiverende belemmeringen voor verandering (Miller, 2004). Het kan ook worden gebruikt als korte interventie op zichzelf, in meestal één of twee sessies (Hettema et al., 2005). Op basis van het transtheoretische model van verandering moet het cliënten voorbereiden op de overgang van voorbeschouwingen en bezinning naar de echte fase van verandering (Miller & Rollnick, 2009). Cliënten die al klaar zijn voor verandering, hebben waarschijnlijk geen baat bij MG. Cliënten die boos zijn, weerstand ervaren en minder klaar zijn voor verandering lijken te zijn, lijken het meest baat te hebben bij MG (Miller & Rollnick, 2009). Het mooie van MG is dat het de eigen reden voor verandering van cliënten selectief versterkt, bijna alsof cliënten zichzelf naar verandering toe praten (Miller & Rollnick, 2009). Een vaardige therapeut bewandelt samen met de cliënt de weg van aanvankelijk twijfel naar gemotiveerde bereidheid, een haalbaar veranderingsplan en motivatie om te veranderen (Miller & Moyers, 2006). MG omvat daarom twee fasen: het stimuleren van motivatie om te veranderen en het versterken van de betrokkenheid bij verandering (Miller & Rollnick, 2009).

Centrale aspecten en achtergrond

MG is veel dank verschuldigd aan Carl Rogers' cliëntgerichte psychotherapie die het positieve menselijke potentieel benadrukt (Miller, 2004). Als ze het juiste empathische begrip, positieve waardering en radicale acceptatie krijgen, ontwikkelen mensen op natuurlijke wijze een gezonde, zelfvervullende houding (Hettema et al., 2005). Het is duidelijk dat de inzichten en methoden van Carl Rogers de fundamentele praktijk van MG zijn. Maar Miller stelt ook dat MG een stap verder gaat omdat de counseling gericht is op verandering (Miller & Rollnick, 2009). Bij een MG-sessie spreekt de cliënt meestal en de therapeut luistert. Deze asymmetrische communicatie is vooral opvallend in het kader van de motivatie van de cliënt om te veranderen (Miller & Rollnick, 2009).

De zelfperceptie-theorie stelt dat wanneer mensen een bepaalde houding verdedigen die niet overeenkomt met wat ze eigenlijk geloven, ze de neiging hebben om deze nieuwe houding sterker te verdedigen (Miller, 2004). Met andere woorden: de steun voor hun eerdere overtuigingen is verzwakt of zelfs weg. Wat betreft MG: wanneer de cliënt uit vrije wil over verandering spreekt, heeft dat als gevolg dat de cliënt positiever is over de verandering en beter in staat is om stappen te zetten in de richting van verbetering (Miller, 2004).

De AARD van de methode is echter blijvender en kan worden samengevat in een aantal belangrijke punten:

- ✓ Motivatie tot verandering komt vanuit de cliënt en wordt niet opgelegd door externe krachten.
- ✓ Het is de taak van de cliënt en niet van de coach, om twijfel bij de cliënt te benadrukken en op te lossen.
- ✓ Directe overreding is geen effectieve methode om twijfel op te lossen.
- ✓ De coachingsstijl is over het algemeen stil en ontlokt informatie bij de cliënt.
- ✓ Coaching is een richtlijn, in die zin dat ze de cliënt helpt om twijfel te onderzoeken en op te lossen.
- ✓ Bereidheid tot verandering is geen eigenschap van de cliënt, maar een variabel resultaat van de interpersoonlijke interactie.
- ✓ De therapeutische relatie lijkt op een partnerschap of kameraadschap.

Motivationele gespreksvoering bestaat uit vier overlappende processen: overhalen, focussen, oproepen en plannen. Deze zijn zowel opeenvolgend als recursief en worden in schema's vaak afgebeeld als een trap, waarbij 'overhalen' onderaan staat als eerste trede.

Hoewel evidence-based praktijken de standaard zijn in de klinische praktijk, wijden Miller & Rollnick een hoofdstuk aan het karakter van MG.3 Dit weerspiegelt het belang van de therapeutische relatie versus een te grote nadruk op technieken. In het boek, dat is geschreven voor zorgmedewerkers, presenteren Miller, Rollnick & Butler MG in een technisch kader met een overvloed aan voorbeelden om de gesprekstechnieken van MG aan te leren. In hun boek uit 2008 is de bespreking van de aard van MG, kort en bondig en heeft meer weg van richtlijnen dan dat het de cruciale aspecten ervan noemt. Miller en Rollnick bieden een goed uitgewerkte versie van de aard van MG met een gedetailleerde uitleg over de vier elementen daarvan:

- ✓ Partnerschap
- ✓ Acceptatie
- ✓ Medeleven
- ✓ Ontlokken

Een zorgmedewerker die MG beoefent moet zich realiseren dat MG geen woordspelletje is waarbij de therapeutische effectiviteit afhangt van het door vakkundige manipulatie opperen en opleggen van de keuzes van de zorgmedewerker. Miller en Rollnick geven een humanistisch en ondersteunend beeld van de aard van MG, dat de nadruk legt op samenwerking binnen het therapeutisch proces, empathisch begrip en betrokkenheid bij de cliënt, en het versterken van de kracht van de cliënt.

VAN OVERHALEN TOT PLANNEN

Miller & Rollnick plannen een vierstapsproces in MG. De vier processtappen zijn overhalen, focussen, oproepen en plannen. Vanaf dat moment bestaat het boek uit vier uitgebreide delen. Deze delen hebben de namen van de vier processen als titel. Elk deel bestaat uit meerdere hoofdstukken waarin de concepten en technieken van elk van de vier processen worden uitgelegd. Hoewel deze hoofdstukken perfect zijn voor liefhebbers van technieken, spreekt uit het concept en de praktijk van de MG-technieken

duidelijk de aard van MG. In feite is het zo dat het toepassen van de MG-technieken erop gericht is om de inhoud van de vier elementen uit te voeren in de MI-geest. Voldoen aan de MI-geest leidt tot succesvolle MG-processen.

★ *Stap I Overhalen*

Personen overhalen die al dan niet willen afkicken, is waar zorgmedewerkers dagelijks mee te maken hebben op hun werk. Het proces van overhalen binnen MG komt voort uit de aard van MG om zorgvuldig een samenwerkingsrelatie op te bouwen die wordt gevoed door partnerschap in de MG-geest. Miller & Rollnick benadrukken eerst de cruciale rol van de relatie als basis van het therapeutisch proces. De door Miller & Rollnick aangehaalde literatuur ondersteunt deze evidence-based praktijk wanneer deze aangeeft dat de kwaliteit van de relatie of therapeutische band, sterk bijdraagt aan het resultaat van de therapie. De waarschuwing voor valkuilen die het opbouwen van relaties, actief luisteren en reflectie bemoeilijken, wordt gegeven om zorgmedewerkers beter voor te bereiden op het proces van overhalen. Het technische acroniem OBRS staat voor de 'fundamentele tools' die je nodig hebt om een therapeutische band aan te gaan. OBRS staat voor: Open vragen - Bevestigen - Reflecteren - Samenvatten. Deze technische tools zijn in de MG-geest wat betreft acceptatie en medeleven wanneer zorgmedewerkers cliënten kunnen waarderen en met begrip voor en betrokkenheid bij de dilemma's van cliënten, kunnen reflecteren op de inhoud en deze samenvatten.

★ *Stap II Focussen*

Miller & Rollnick omschrijven focussen als een continu proces dat tot doel heeft het therapeutisch proces op schema te houden. In tegenstelling tot de niet-directieve benadering die Carl Rogers' persoonsgerichte therapie voorstelt, besteedt MG aandacht aan de richting van de therapie. Maar Miller en Rollnick zijn niet voor een directieve aanpak wat betreft de therapeutische doelstellingen. Er is een samenwerkingsproces nodig waarover zorgmedewerkers en cliënten beide controle hebben en waarin de autonomie van de cliënten wordt gerespecteerd en ondersteund. Focussen is een proces om zorgmedewerkers te helpen ineffectieve processen en valkuilen te vermijden die mogelijk niet bijdragen aan het veranderingsproces van cliënten. Omdat het proces van focussen al aan het begin van het proces start, helpt dit zorgmedewerkers een duidelijk zicht te houden op het therapeutische proces en geeft het cliënten sturing bij het verkennen van de weg naar de gewenste veranderingen.

★ *Stap III Evocatie (ontlokken)*

Evocatie wordt door Miller & Rollnick gezien als een uniek proces dat door MI wordt ondersteund. Hoewel betrekken en focussen in andere therapievormen op verschillende manieren kunnen worden geconceptualiseerd en toegepast, voegt evocatie een nieuw aspect toe waardoor MI zich onderscheidt van andere therapeutische benaderingen. Voortbouwend op de basis van de relatie die tot stand is gekomen door betrokkenheid en focus, zet evocatie een proces in gang om cliënten te bewegen tot het veranderen van hun huidige gedrag. Het gesprek wordt gehoord met oren die zijn afgestemd op de twijfel van de cliënt ten aanzien van verandering en het potentieel tot verandering in een verandergesprek. Zorgmedewerkers werken met verandertaal om motivatie tot

verandering op te roepen en behoudtaal te vermijden die cliënten van verandering kunnen weerhouden. Ze gebruiken ook OBRS bij verandertaal en de bereidheid tot verandering te vergroten. Ook al gaat het om het bevorderen van een proces tot verandering, evocatie respecteert de autonomie van cliënten en hun keuzes zonder ze de schuld te geven of uit te lachen als het fout gaat. Het werkt ook als proces om vertrouwen en hoop te geven aan degenen hun richting duidelijk hebben, maar geen vertrouwen hebben in hun eigen vermogen om te slagen. In de MG-geest verbeelden Miller & Rollnick echter duidelijk het evocatieproces als een samenwerkings- en ondersteunend proces. Evoceren is geen eenzijdige opname van de beoogde doelen van de therapeut in de actieplannen van cliënten. Het is eerder een proces waarbij zorgmedewerkers MG-technieken gebruiken om verandering bij cliënten te stimuleren en ze te helpen bij het wegnemen van de belemmeringen zoals twijfel, behoudtaal en gebrek aan vertrouwen.

★ ***Stap IV Plannen***

Het laatste MG-proces is plannen, waarbij een strategisch plan wordt opgesteld om de gewenste verandering te realiseren. Miller & Rollnick geven aan dat planning een noodzakelijk proces is om terugval en motivatieverlies te voorkomen nadat cliënten door een proces van overhalen, focussen en evocatie zijn gegaan. Zorgmedewerkers beoordelen de planningsbereidheid van cliënten als ze meer verandertaal en minder behoudtaal gebruiken. In het planningsproces moeten specifieke stappen worden ontwikkeld en met meer betrokkenheid worden omgegaan met onzekerheid en terughoudendheid. Zorgmedewerkers faciliteren het planningsproces en moedigen cliënten aan hun best te doen om het plan uit te voeren. Ondertussen bieden ze cliënten ondersteuning en begeleiding wanneer zich problemen voordoen tijdens de uitvoering van het plan. Het therapeutische proces gaat door, zelfs wanneer de zorgmedewerkers de vier processen opnieuw moeten opstarten. Dit kan voorkomen dat zorgmedewerkers cliënten moeten helpen om zich opnieuw betrokken te voelen en de stappen op weg naar verandering, opnieuw onder de loep te nemen.

Bron: ©2017 Guo e.a. op http://medcraveonline.com/MOJAMT/MOJAMT-03-00062.php

Dit is een open access-artikel dat wordt verspreid onder de voorwaarden van de Creative Commons Attribution-licentie, die onbeperkt gebruik, distributie en niet-commercieel gebruik van uw werk mogelijk maakt.

Bekijk ook deze onlinebronnen:
https://www.therapistaid.com/therapy-guide/motivational-interviewing/motivational-interviewing/none
https://en.wikiversity.org/wiki/Motivation_and_emotion/Book/2016/Motivational_interviewing
https://ijbnpa.biomedcentral.com/articles/10.1186/1479-5868-9-19

DE GORDON-METHODE

Thomas Gordon (11 maart 1918 - 26 augustus 2002) was een Amerikaanse klinisch psycholoog en collega van Carl Rogers. Hij wordt algemeen erkend als een pionier in het aanleren van communicatieve vaardigheden en conflictoplossingsmethoden aan ouders, leerkrachten, leiders, vrouwen, jongeren en verkopers. Het model dat hij

ontwikkelde stond bekend als het Gordon-model of de Gordon-methode, een compleet en geïntegreerd systeem voor het opbouwen en onderhouden van effectieve relaties.

Thomas Gordon pleitte voor een 'no-lose' methode, een methode voor conflictoplossing waarbij wordt voorzien in de behoeften van de ouder, coach of leraar en het kind.

Gordons model is gebaseerd op een aantal concepten en vaardigheden voor meer samenwerkende relaties. Kernvaardigheden zijn actief luisteren, Ik-boodschappen, schakelen en no-lose conflictoplossing. Weten welke vaardigheid in te zetten en wanneer wordt vergemakkelijkt door het gedragsraam dat duidelijkheid geeft over 'wiens probleem het is.' Bepalen 'wie de eigenaar is van het probleem' wordt aangemerkt als eerste belangrijke stap in het succesvol oplossen van conflicten tussen personen.

Actief luisteren

Actief luisteren is een speciale manier van reflecteren op wat de andere persoon heeft gezegd, om hem of haar te laten weten dat je luistert en te checken of je goed hebt begrepen wat hij/zij zegt. Het is een herformulering van de volledige boodschap van de ander: de woorden en de bijbehorende gevoelens.

Ik-boodschappen

Er zijn diverse soorten ik-boodschappen die allemaal informatie over het zelf communiceren. Bij het oplossen van problemen waarbij de ouder eigenaar is van het probleem, wordt het gebruik van confronterende ik-boodschappen aangemoedigd. Deze boodschappen moeten het gedrag omvatten dat het probleem veroorzaakt, het effect daarvan op de ouder en wat de ouder van de situatie vindt. Het moet ook zo min mogelijk oordelend zijn. In plaats van te zeggen 'Je bent onbeleefd en asociaal', zegt de ouder bijvoorbeeld iets als 'Ik vind het niet fijn als je zo hard praat tijdens het journaal want dan versta ik het niet.'

No-lose conflictoplossing

No-lose conflictoplossing is gebaseerd op de zes stappen naar creatieve oplossingen voor conflicten van John Dewey. Het doel is een oplossing te vinden die aanvaardbaar is voor beide partijen in het conflict. Niemand verliest, beide winnen.

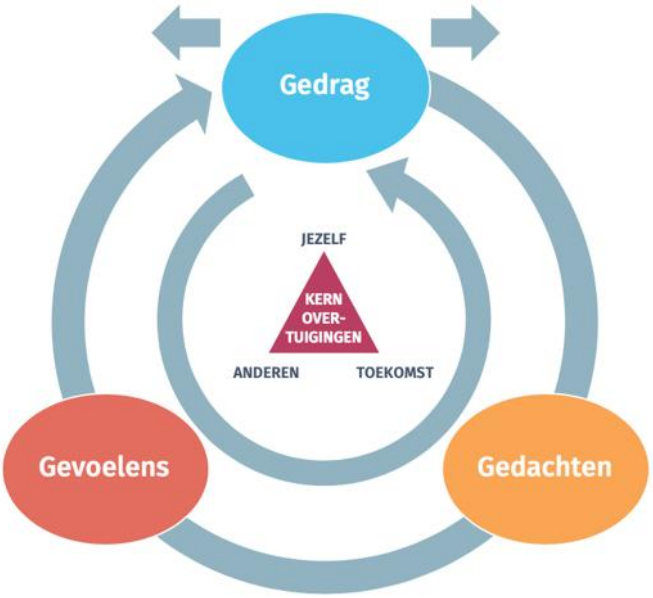
Gedragsraam

Het gedragsraam is een visueel diagram dat wordt gebruikt om te bepalen wie de eigenaar is van het probleem als dat zich voordoet binnen een relatie. Het raam is verdeeld in vier delen: kind is eigenaar van het probleem, geen probleemgebied, ouder is eigenaar van het probleem, beide zijn eigenaar van het probleem. Afhankelijk van wies probleem het is, biedt het Gordon-model specifieke communicatie- en conflictoplossende vaardigheden om het goed op te lossen.

Source: https://en.wikipedia.org/wiki/Parent_Effectiveness_Training
Bekijk ook de onlinebronnen:
http://www.gordontraining.com/free-parenting-articles/get-what-you-need-every-time-method-iii/
http://www.gordontraining.com/parenting/mean-problem-ownership-p-e-t/

COGNITIEVE HERSTRUCTURERING

De basis van cognitieve herstructurering is cognitieve gedragstherapie (CGT). Dit is een psychosociale interventie die wordt gebruikt als evidence-based praktijk ter verbetering van de geestelijke gezondheid. CGT richt zich op het ontwikkelen van persoonlijke copingstrategieën die gericht zijn op het oplossen van bestaande problemen en het veranderen van nutteloze patronen in cognities (bijv. gedachten, overtuigingen en houdingen), gedrag en emotionele regulering.



Het schema toont hoe emoties, gedachten en gedrag elkaar beïnvloeden. De driehoek in het midden staat voor het principe van CGT dat de kernovertuigingen van alle mensen in drie categorieën kunnen worden samengevat: het zelf, anderen, toekomst.

De basisveronderstellingen en het beeld van de mens van CBT zijn dat de mens:

- ✓ omgevingsstimuli actief verwerkt tegen de achtergrond van eerdere leerervaringen
- ✓ verwachtingen heeft ten aanzien van situaties, handelingen en gevolgen
- ✓ een controlerende en plannende 'Ik' heeft
- ✓ in staat is tot zelfregulering en zelfreflectie.

Cognitieve gedragstherapie (CGT) is een doelgerichte therapievorm die zich richt op het onderlinge verband tussen gedachten, gevoelens en gedragingen, hoe gedachten en emoties het gedrag beïnvloeden, en vice versa. Deelnemers aan CBT werken samen met een therapeut om niet-helpende gedachten en gedrag vast te stellen en na te denken over hoe het veranderen van de manier waarop we denken, onze gevoelens en gedrag kan veranderen of door ons gedrag te veranderen, onze gevoelens en gedachten kunnen veranderen. CGT van de derde generatie besteed ook aandacht aan mindfulnesspraktijken.

Source: cognitive conceptualization diagram, Judith Beck 1993

Het proces van cognitieve herstructurering kan dit proces beschrijven:

Het identificeren van irrationele gedachten/cognitieve verstoringen in 3 stappen:

- ✓ Stap 1: Psychoeducatie
- ✓ Stap 2: Bewustzijn van gedachten vergroten
- ✓ Stap 3: Gedachtegoed

Van de vele cognitieve herstructureringstechnieken willen we er graag drie onder de loep nemen.

- ✓ Socratische gespreksvoering
- ✓ Ophouden met rampdenken
- ✓ Gedachten op de proef stellen

Uiteindelijk wordt het proces afgerond met een evaluatie.

Voordat we de techniek van cognitieve herstructurering kunnen toepassen, is het belangrijk dat cliënten begrijpen wat cognitieve verstoringen zijn en hoe sterk die zijn in het beïnvloeden van je stemming.

Cognitieve vervormingen zijn overdreven of irrationele denkpatronen waarvan verondersteld wordt dat ze de effecten van psychische aandoeningen toestanden bestendigen, vooral depressie en angst.

Vooral wanneer er tijdens de sessie emotionele opwinding wordt waargenomen, kan de coach cliënten begeleiden bij het beoordelen van hun automatische gedachten gewoon door te vragen: 'Waar denk je aan?', of een variant op deze vraag. Cognitieve vertekeningen kunnen worden onthuld door bijvoorbeeld te vragen: 'Welk bewijs heb je voor deze conclusie?', 'Denk je eraan om tegenovergestelde informatie te betrekken?', 'Is dit een logische conclusie op basis van wat je hebt gezien en gemerkt?', 'Is er misschien een andere uitleg die dit specifieke voorval beter verklaart?' Wanneer patiënten wordt gevraagd om na te denken over alternatieve verklaringen, kunnen ze beseffen dat hun eerst interpretatie gebaseerd is op verkeerde conclusies en dat brengt ze ertoe na te denken over andere interpretaties van gebeurtenissen en daar nieuwe attributies en betekenissen aan te geven.

★ ***Gedachten***

Gedachten zijn een energetische substantie die onze perceptie van overtuigingen en identiteit beïnvloeden in de zin dat al ons gedrag en elke handeling, begint met een gedachte. Het onderbewuste van ons mentale lichaam heeft meer controle over onze gedachten, impulsen en hersenactiviteit dan onze bewuste geest. Dit geldt vooral als we ons totaal niet bewust zijn van hoe onze geest werkt, omdat het onderbewuste het overneemt en we ons niet bewust zijn van de gedachten en de innerlijke dialoog met onszelf en anderen. Op het pad van bewustwording, is observeren hoe onze geest werkt en registreren wat ons hart voelt wanneer het getuige is van wat ons lichaam ervaart, een cruciale vaardigheid bij persoonlijke en geestelijke ontwikkeling.

★ ***Emoties***

Emoties zijn complexe psychofysische processen die vaak onvrijwillig, positieve of negatieve psychologische reacties en fysieke uitingen oproepen (of beide). Emoties zijn vaak gerelateerd aan gevoelens, percepties of overtuigingen over factoren, objecten en relaties tussen factoren, in werkelijkheid of in de verbeelding. Ze ontstaan meestal spontaan en niet door daar bewust moeite voor te doen. Een emotie (reactie of toestand) onderscheidt zich vaak van een gevoel (gevoel of indruk), hoewel het woord gevoel in sommige contexten emotie kan betekenen.

★ ***Kernovertuigingen***

Kernovertuigingen zijn overtuigingen die door personen over zichzelf en anderen worden beschouwd als absoluut waarachtig waardoor ze die niet in twijfel trekken. Voor iemand die daarvan overtuigd is, zijn deze algemene, starre en snelle algemene zelfopvattingen ‘nu eenmaal zo’. Deze overtuigingen ontstaan meestal al vroeg in de ontwikkeling wanneer een kind zijn ervaringen en interacties met andere mensen en zijn omgeving organiseert. Hoewel deze kernovertuigingen over het algemeen inactief zijn, kunnen ze bij een depressie of angsten geactiveerd worden. Het gaat om overtuigingen waaraan personen een belangrijk deel van hun leven hebben vastgehouden en die geactiveerd worden in allerlei situaties die veel invloed hebben op hoe mensen zich voelen, situaties beoordelen en het beeld van zichzelf en de wereld.

★ ***Cognitieve vervormingen***

Cognitieve vervormingen zijn overdreven of irrationele denkpatronen die verondersteld worden de effecten van psychopathologische toestanden te bestendigen, vooral depressie en angst.

Enkele voorbeelden zijn:

UITVERGROTEN EN AFZWAKKEN: Een vermeende mislukking, zwakte of bedreiging uitvergroten of vermeend succes, kracht of kans afzwakken waardoor dit een andere betekenis krijgt dan die anderen aan de gebeurtenis of zaak toedichten. In de volksmond zijn in dit kader gezegdes als ‘van een mug een olifant maken’ vaak populair. Bij depressieve cliënten worden de goede kanten van andere personen vaak overdreven en negatieve kanten onderschat.

RAMPDENKEN: De slechtst mogelijke uitkomst sterk overdrijven, hoe onwaarschijnlijk dat ook is, of een situatie als ondraaglijk of onmogelijk ervaren wanneer die alleen ongemakkelijk is. Voorbeeld: Een tiener is te bang om rijles te nemen omdat hij denkt dat hij een ongeluk kan krijgen.

OVERGENERALISEREN: Overhaaste generalisaties op basis van onvoldoende ervaring en bewijs. Zeer algemene conclusies trekken op basis van één incident of bewijsstuk. Als iets maar een keer is gebeurd, wordt verwacht dat het telkens gebeurt. Voorbeeld: Iemand voelt zicht eenzaam en is heel vaak alleen thuis. Haar vrienden vragen haar soms mee uit eten om nieuwe mensen te leren kennen. Ze vindt het zinloos om nieuwe mensen te leren kennen. Hoe kan iemand haar nou aardig vinden?

MAGISCH DENKEN: De overtuiging dat handelingen van invloed kunnen zijn op niet-gerelateerde situaties: 'Ik ben een goed mens - Daarom kan mij niets slechts overkomen.'

PERSONALISATIE: Zich persoonlijk verantwoordelijk voelen voor gebeurtenissen waarover je geen controle hebt inclusief voor daaruit voortvloeiende lof of schuld.

Voorbeeld: Een moeder wier kind het moeilijk heeft op school, geeft zichzelf daarvan de schuld omdat ze een slechte moeder is en denkt dat haar slechte opvoeding daarvan de oorzaak is. Maar de echte oorzaak kan eigenlijk heel wat anders zijn.

TE SNEL VONCLUSIES TREKKEN: Voorbarige conclusies (meestal negatief) op basis van weinig (of geen) bewijs.

GEDACHTEN LEZEN: Mogelijke of waarschijnlijke (meestal negatieve) gedachten bespeuren bij iemand op basis van zijn gedrag en non-verbale communicatie. Voorzorgsmaatregelen treffen tegen het ergste redelijkerwijs verdachte geval of een andere voorbarige conclusie zonder dit bij persoon te checken.

WAARZEGGERIJ: (meestal negatieve) uitkomsten van gebeurtenissen voorspellen. Voorbeeld: Overtuigd zijn dat je een toets niet gaat halen hoewel de student zich goed heeft voorbereid.

EMOTIONELE REDENERING: Ervan uitgaan dat negatieve gevoelens de ware aard van zaken weergeven de werkelijkheid ervaren als een weerspiegeling van emotioneel verbonden gedachten. Als je iets denkt is het waar, puur gebaseerd op gevoel.

Voorbeeld: 'Ik voel me (dus ik denk dat ik) dom of saai ben, dus zal dat wel zo zijn.' [2] Of het gevoel dat vliegangst betekent dat vliegen dus heel gevaarlijk is. Of de conclusie trekken dat het geen zin heeft om je huis schoon te maken omdat je overmand wordt door het vooruitzicht van te moeten schoonmaken.

HET POSITIEVE UITSLUITEN: Positieve gebeurtenissen niet meetellen. Voorbeeld: Iemand wijst een gelukwens af omdat hij/zij denkt dat het niet verdiend is en interpreteert het compliment automatisch (in ieder geval innerlijk) als vleierij of misschien gebaseerd op onwetendheid.

'MOETEN' UITSPRAKEN: Doen of verwachten dat anderen doen wat ze moreel gezien zouden moeten doen, ongeacht het specifieke geval waarmee de persoon te maken heeft. Dit houdt in dat je je strikt moet houden aan ethisch-categorische vereisten die per definitie 'altijd van toepassing' zijn, of aan hypothetische vereisten die in dat algemene soort gevallen van toepassing zijn. Albert Ellis noemde dit 'musturbatie'. Psychotherapeut Michael C. Graham beschrijft het als 'verwachten dat de wereld anders is dan hij is'.

Voorbeeld: Na een concert vindt een pianist dat hij/zij niet zoveel fouten had mogen maken. Je goed voelen van David Burns: De New Mood-therapie maakt duidelijk onderscheid tussen pathologische 'moeten uitspraken', morele plicht en sociale normen.

★ ***Het je bewust zijn van gedachten versterken***

Als de cliënt het cognitieve model begrijpt, gaat het om het herkennen van cognitieve vervormingen (CV's). Dat betekent je je afvragen welke gedachten je tot die CV hebben gebracht. Dit leidt tot meer aandacht voor gedachten. Zo kunnen bepaalde gedachten worden aangewezen die je stemming beïnvloeden en uiteindelijk voor bepaald gedrag zorgen.

Een ander belangrijk aspect in dit verband is het koppelen van emoties aan gedrag. Dit maakt het gemakkelijker om de onderliggende oorzaak af te leiden.

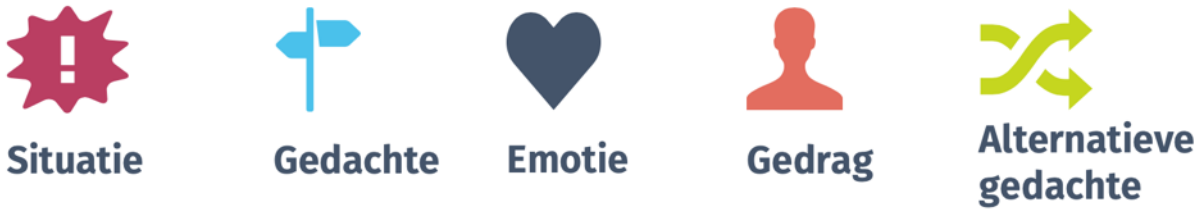
Voorbeelden zijn kritieke situaties zoals:

- ✓ Na een drukke dag maak ik altijd ruzie met mijn partner.
- ✓ Zelfs de grote orders handel ik pas op het allerlaatste moment af.

Met deze waarschuwingstekens kan de cliënt zijn eigen gedrag classificeren. Een methode om dat te doen is door gedachten te noteren.

★ ***Gedachtenverslagen***

Gedachtenverslagen zijn meestal in de vorm van een tabel waarbij de kolommen voor afzonderlijke aspecten van het cognitieve model staan. Situatie-gedachte-emotie-gedrag. Elke rij staat voor de te beschrijven situatie. Soms wordt aangeraden om nog een kolom toe te voegen voor een andere invalshoek. Zo kan de cliënt de oorspronkelijke gedachte meteen in twijfel te trekken.



Andere invalshoeken vinden moet gebeuren op basis van het idee 'redelijk' en niet 'te positief'.

★ ***Technieken voor cognitieve herstructurering***

Als we het hebben over het herstructureren van cognities, zijn er verschillende technieken om dat te ondersteunen. Natuurlijk is het gemakkelijk om cv's bij anderen te vast te stellen en te beoordelen en advies te geven. Maar als we onze eigen cv's moeten aanpakken, ontstaan er vaak problemen. De technieken waarvan we hier drie voorbeelden geven, zijn zeer goede instrumenten voor de coach en de cliënt om cognitieve vervormingen op te lossen en te herstructureren.

★ ***Socratische methode***

De Socratische methode (of Socratische maieutiek) is vernoemd naar de filosoof Socrates die leefde van ca. 470 v.Chr. tot 399 v.Chr. [2]. Socrates maakte gebruik van een onderwijsmethode die zich richtte op het vinden van antwoorden door vragen te stellen aan zijn studenten. Socrates geloofde dat 'de gedisciplineerde praktijk van doordachte bevraging, de wetenschapper/student in staat stelt om ideeën te onderzoeken en de validiteit van die ideeën te bepalen.'

Het doel is om de veronderstellingen en bewijzen te helpen ontdekken die ten grondslag liggen aan het denken van mensen over problemen. Een paar Socratische vragen in de cognitieve therapie heeft tot doel de automatische gedachten aan te pakken waardoor de cliënt van streek raakt:

1. De kwestie onthullen: Welk bewijs is er voor dit idee? En welk bewijs is er dat dit niet klopt?
2. Het bedenken van redelijke alternatieven: Wat zou een andere uitleg of invalshoek kunnen zijn voor deze situatie? Welke redenen zijn er nog meer dat dit is voorgevallen?
3. Diverse mogelijke gevolgen onderzoeken: Wat zijn is slechtste, beste, draaglijke en meest realistische uitkomst?
4. Evalueer de gevolgen: Wat is het effect van dit denken of geloven? Wat zou het effect zijn van een andere zienswijze en niet langer vasthouden aan deze overtuiging?
5. Afstand nemen: Probeer je een specifiek vriend/familielid voor te stellen in dezelfde situatie of als ze de situatie op deze manier zouden zien, wat zou ik dan tegen ze zeggen?

Door zorgvuldige toepassing gebruik van de Socratische methode kan een therapeut terugkerende of afzonderlijke gevallen van onlogische denken door een persoon aanvechten en tegelijkertijd blijven openstaan en de interne logica van zelfs de meest onlogische gedachten, blijven respecteren.

★ ***Rampdenken bestrijden***

In de cognitieve therapie is het bestrijden van rampdenken een cognitieve herstructureringstechniek voor het behandelen van cognitieve verstoringen zoals uitvergroting en rampdenken die vaak voorkomen bij psychische stoornissen zoals angst en psychose.

De techniek bestaat uit confrontatie met het ergste scenario van een gevreesde gebeurtenis of object, waarbij met behulp van mentale beeldvorming wordt onderzocht of de effecten van de gebeurtenis of het object misschien worden overschat (uitvergroot of overdreven) en de vaardigheden van de patiënt worden onderschat. De term is gemunt door Albert Ellis en er zijn verschillende versies van de techniek ontwikkeld, met name door Aaron T. Beck.

Rampdenken ontmantelen wordt ook wel de 'wat als'-techniek genoemd, omdat het worstcasescenario wordt geconfronteerd door de vraag: 'Wat als die vreselijke gebeurtenis of voorwerp echt is, wat gebeurt er dan?'

Een voorbeeld:

'Als ik iets verkeerds zeg, sta ik voor gek.'

'Als je iets verkeerds zegt, wat kan er dan gebeuren?'

'Hij zou kunnen denken dat ik raar ben.' ...

★ ***Gedachten op een rijtje***

De cliënt doet een rollenspel. Hij is achtereenvolgens advocaat, aanklager en rechter van zijn eigen gedachten. Om te beginnen bereidt hij de verdediging voor door de negatieve gedachte met argumenten te verdedigen. Daarna neemt hij de rol van de aanklager op zich en stelt tegenargumenten op. Tot slot zal hij als rechter beide argumenten naast elkaar leggen en een uitspraak doen.

De gedachte is: Mijn vrouw haat me echt. Ze schreeuwt altijd tegen me.

De verdediging zegt:

We maken vaak ruzie over kleinigheden. Inderdaad, ze schreeuwt bij elke ruzie. Ze is altijd zo boos. Ik gedraag me zoals altijd.

De aanklager voert het volgende aan tegen de gedachte:

Het lukt je altijd om de ruzie te beëindigen. Jullie zijn al heel lang samen. Mijn vrouw is soms ook boos op anderen. Mijn vrouw zegt tegen me dat ze van me houdt.

Uiteindelijk neemt de cliënt de rol van de rechter op zich en komt tot een uitspraak. **De uitspraak**: Ruzies zijn vaak vervelend, maar horen bij samenleven. Na de argumenten tegen elkaar te hebben afgewogen, vooral de factor dat er volgens jou altijd een oplossing wordt gevonden, is er geen bewijs dat de eerste gedachte ondersteunt.

★ ***Andere technieken zijn***

De **idiosyncratische betekenis begrijpen,** wat vooral een vaardigheid is en tot doel heeft het probleem van de cliënt op te lossen wanneer hij vage bewoordingen gebruikt.

Reattributie is een techniek waarbij de cliënt wordt aangemoedigd om mogelijke andere oorzaken van gebeurtenissen in overweging te nemen

Cognitieve repetitie is een beeldvormingstechniek die is ontwikkeld om cliënten te helpen door heb gevreesde situaties te beleven door zich voor te stellen dat zoiets op dat moment gebeurt. Op kantoor of als opdracht tussen twee sessies, wordt cliënten gevraagd de angstige situatie in hun hoofd te 'beleven' en de beste copingstrategieën te bedenken dit succesvol te overwinnen.

Begeleide beelden betekent dat de coach de cliënt helpt om mentaal beelden op te roepen en te genereren die een simulatie of een nieuwe creatie zijn.

Bronnen:
Paulo Knapp, Aaron T Beck op http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-44462008000600002&script=sci_arttext&tlng=en
https://ascensionglossary.com/
https://en.wikipedia.org/wiki/Cognitive_behavioural_therapy
https://en.wikipedia.org/wiki/Cognitive_restructuring
https://en.wikipedia.org/wiki/Cognitive_psychology
https://en.wikipedia.org/wiki/Guided_imagery
https://en.wikiquote.org
Irismar Reis de Oliveira op http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-44462008000100003

S.O.R.C.

Het S-O-R-C-schema is een van de hoekstenen van de gedragstherapie:

- ✓ **S (STIMULUS)** staat voor situaties die voorafgaan aan een bepaalde ervaring.
- ✓ **O (ORGANISME/WEZEN)** omvat alles wat er in het menselijk systeem gebeurt: gedachten, emoties, lichamelijke gewaarwordingen en reacties.
- ✓ **R (REACTIE)** is het waarneembare gedrag.
- ✓ **C (CONSEQUENTIES)** zijn de gevolgen op korte en lange termijn, positief, neutraal en negatief.

Als we gedrag willen veranderen, is dit een praktische manier om huidig gedrag op basis van dit schema te onderzoeken.

SORC is belangrijk als basis voor programma's voor gedragsevaluatie. De kern is:

> *Het leertheoretisch perspectief maakt gebruik van de begrippen stimulus (S - oorzaak in de omgeving), reactie (R - reactie van de cliënt) en consequenties (C - gevolgen voor de cliënt). De gevolgen zijn ook een nieuwe stimulans. Het basisuitgangspunt is: als zijn reactie winst oplevert, zal de cliënt deze reactie herhalen. Als er geen stimulans of geen winst is of zelfs een negatief resultaat, zal de cliënt dit gedrag stoppen.*

Naast de concepten van S, R, C, is er nog een vierde concept, dat vooral in de cognitieve benadering wordt gebruikt: De O van het organisme (wezen), dat na de S. wordt geplaatst: S.O.R.C. Dit zijn persoonlijke factoren zoals intelligentie, ziekte, houding, kernovertuigingen, verwachtingen, motivatie en vermoeidheid.

Bron: https://de.wikipedia.org/wiki/SORKC-Modell

FUNCTIONELE GEDRAGSANALYSE (FBA)

De term 'functionele analyse' komt uit de informatica. Een voorbeeld van functionele analyse is: 'Voordat je een computerprogramma kunt schrijven, moet je een idee hebben welk doel dit programma heeft en hoe het zou moeten werken. Daarom moet een functionele analyse worden gemaakt. Een functionele analyse beschrijft alle functies die het programma volgens ons moet hebben'

Aangepast aan de psychologie, pedagogie, het gedrag en de begeleiding van studenten, heeft FA de volgende betekenis:

'Functionele gedragsanalyse legt de nadruk op zorgvuldig onderzoek naar de oorzaken en de impact op de omgeving van een bepaald repertoire aan reacties. (Meichenbaum, 1981, p. 195).'

In een FA wordt een nauwkeurige analyse gemaakt van specifiek gedrag in een specifieke context, en alles dat het resultaat is van dat gedrag en daardoor wordt beïnvloed. Dit plaatst gedrag in een keten van gebeurtenissen en wordt daarom als functioneel gezien in die keten; in feite is er een logisch verband tussen gedrag en context. Bij een cognitieve functie-analyse komen ook de zelfpercepties en cognitieve schema's bovendrijven die iemand nog steeds heeft. Daarom is het niet zo gemakkelijk te analyseren

Voor een adequate analyse is een bepaalde eenduidigheid noodzakelijk. In ieder geval is het verstandig om probleemgedrag tijdig en op de juiste plaats te analyseren.

Dit is maar een deel van het gedragsprobleem dat bestaat uit de functionele analyse en de holistische theorie. Met deze op maat gemaakte hypothesen bestrijkt functionele analyse het microniveau. De gedragsproblemen die moeten worden onderhandeld, worden onderzocht. De cruciale antecedenten en actuatoren worden opnieuw geanalyseerd binnen de context waarin het gedrag plaatsvindt. De holistische theorie gaat over de analyse op een hoger niveau. Het beschrijft de relatie tussen de diverse probleemgebieden. Dit is vooral op macroniveau. De functieanalyse en de holistische theorie vullen elkaar goed aan. Maar er is meer: beide staan voortdurend in contact met elkaar. Functie-analyse is dus een essentiële bron van informatie in de voorbereiding van de holistische theorie.

Functionele gedragsevaluatie levert hypothesen op over de relaties tussen specifieke gebeurtenissen in de omgeving en gedrag. Tientallen jaren onderzoek heeft aangetoond dat zowel wenselijk als ongewenst gedrag wordt aangeleerd door interactie met de

sociale en fysieke omgeving. FA wordt gebruikt om het type en de oorzaak van het versterken van twijfelachtig gedrag te identificeren als basis voor interventies om dit gedrag tegen te gaan.

Functies van bepaald gedrag

De functie van bepaald gedrag kan worden gezien als het doel dat van dit gedrag voor een persoon. De functie wordt in een FA geïdentificeerd door het vaststellen van het type en de oorzaak als versterking van dat gedrag van belang is. Deze versterkers kunnen positieve of negatieve sociale versterkers zijn waarin wordt voorzien door iemand die met die persoon in interactie is, of het zijn automatische versterkers die rechtstreeks door het gedrag zelf worden voortgebracht.

- ★ ***Positieve versterking - sociale positieve versterking (aandacht), tastbare versterking en automatische positieve versterking.***
- ★ ***Negatieve versterking - sociale negatieve versterking (ontsnapping), automatische negatieve versterking.***

Functie versus topografie

Gedrag kan zich verschillend uiten, maar kan dezelfde functie hebben, en ook gedrag dat er hetzelfde uitziet, kan meerdere functies hebben. Hoe het gedrag eruitziet, geeft vaak weinig bruikbare informatie over de omstandigheden die daar de oorzaak van zijn. Het bepalen van de omstandigheden die verantwoordelijk zijn voor een gedrag, duidt aan welke voorwaarden moeten worden veranderd om het gedrag te veranderen. Daarom kan de beoordeling van de functie van bepaald gedrag, bruikbare informatie opleveren met betrekking tot interventiestrategieën die waarschijnlijk effectief zijn.[40]

FA-methoden

FA-methoden kunnen in drie soorten worden ingedeeld:

- ✓ Functionele (experimentele) analyse
- ✓ Beschrijvende evaluatie
- ✓ Indirecte evaluatie

- ★ ***Functionele (experimentele) analyse***

Functionele analyse is er een waarin antecedenten en gevolgen worden gemanipuleerd zodat het afzonderlijke effect op het gedrag van belangstellenden wordt aangeduid. Dit methode wordt vaak analoog genoemd omdat dit niet in een natuurlijke context wordt uitgevoerd. Onderzoek wijst er echter op dat functionele analyse in een natuurlijke omgeving, vergelijkbare of betere resultaten oplevert.

Functionele analyse kent normaal gesproken vier voorwaarden (drie testvoorwaarden en een controle):

- ✓ Voorwaardelijke aandacht
- ✓ Voorwaardelijke ontsnapping
- ✓ Alleen

- ✓ Controlevoorwaarde

Voordelen - het biedt de mogelijkheid om duidelijk de variabele(n) te tonen die betrekking hebben op probleemgedrag. Het dient als de wetenschappelijk standaard voor de evaluatie van andere beoordelingsmethoden en is de methode die het vaakst wordt gebruikt bij onderzoek naar de evaluatie en behandeling van probleemgedrag.

Beperkingen - het beoordelingsproces kan ongewenst gedrag tijdelijk versterken tot onaanvaardbare niveaus of ertoe leiden dat het gedrag nieuwe functies krijgt. Bepaalde gedragingen zijn mogelijk niet vatbaar voor functionele analyse (bijvoorbeeld gedrag dat hoewel het ernstig is, zelden voorkomt). Functionele analyse die is uitgevoerd in geconstrueerde setting, detecteert mogelijk niet de variabele die verantwoordelijk is voor het optreden daarvan in de natuurlijke omgeving.

★ ***Indirecte FA***

Deze methode maakt gebruik van gestructureerde gesprekken, checklists, beoordelingsschalen en vragenlijsten om informatie te verkrijgen van personen die bekend zijn met de persoon die het gedrag vertoont om mogelijke omstandigheden of gebeurtenissen in de natuurlijke omgeving vast te stellen die in verband staan met het probleemgedrag. Deze wordt 'indirect' genoemd omdat ze geen directe observatie van het gedrag inhouden, maar eerder informatie vragen op basis van de herinneringen van anderen aan het gedrag.

Voordelen - soms kan dit een nuttige bron van informatie zijn voor latere objectievere beoordelingen en kunnen een bijdrage leveren aan het opstellen van hypothesen over variabelen die het zorgwekkende gedrag mogelijk veroorzaken of in stand houden.

Beperkingen - het is mogelijk dat informanten zich het gedrag niet altijd even goed en onbevooroordeeld kunnen herinneren noch de omstandigheden waaronder dat zich heeft voorgedaan.

★ ***Beschrijvende FA***

Net als bij functionele analyse maakt een beschrijvende functionele gedragsevaluatie gebruik van de directe observatie van gedrag, alleen worden de waarnemingen in tegenstelling tot functionele analyse, gedaan onder natuurlijk omstandigheden. Bij beschrijvende evaluaties gaat het dus om het observeren van het probleemgedrag in relatie tot gebeurtenissen die niet systematisch zijn gerangschikt.

Er zijn drie varianten van een beschrijvende evaluatie:

- ✓ Doorlopende registratie van AGC (antecedent-gedrag-consequentie) - de waarnemer registreert het optreden van gericht gedrag en geselecteerde gebeurtenissen in de omgeving volgens de natuurlijke routine.
- ✓ AGC narratieve registratie - gegevens worden alleen verzameld wanneer interessant gedrag worden waargenomen; de registratie omvat alle gebeurtenissen die direct voorafgaan aan en volgen op het doelgedrag.

- ✓ Spreidingsdiagram - een procedure voor het registreren van de mate waarin bepaald doelgedrag op zekere momenten vaker voorkomt dan ander gedrag.

Een FA uitvoeren

Mits de sterke en zwakke kanten van de diverse FA-procedures in aanmerking worden genomen, kan FA het best worden afgewikkeld als een proces in vier stappen:

A Het verzamelen van informatie via een indirecte en beschrijvende evaluatie.
B Interpretatie van informatie uit de indirecte en beschrijvende evaluatie en formulering van een hypothese over het doel van probleemgedrag.
C Testen van een hypothese aan de hand van een functionele analyse.
D Het ontwikkelen van interventiemogelijkheden op basis van de functie van het probleemgedrag.

Bron: https://www.wikidoc.org/index.php/Applied_behaviour_analysis
Extra bronnen:
https://www.understood.org/en/school-learning/evaluations/evaluation-basics/functional-assessment-what-it-is-and-how-it-works

HET TRANSTHEORETISCHE VERANDERINGSMODEL

Overzicht van het model

Het transtheoretische veranderingsmodel (Prochaska & DiClemente, 1983; Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992) is een integratieve therapie die de bereidheid van een persoon om te handelen, beoordeelt op nieuw gezonder gedrag, en die strategieën of veranderingsprocessen aanreikt om de persoon te begeleiden. Het model is samengesteld uit concepties zoals stadia van gedragsverandering, veranderingsprocessen, veranderniveaus, zelfredzaamheid en beslissingsbalans.

Stadia van gedragsverandering

Deze conceptie verwijst naar de tijdsdimensie van gedragsverandering. In het transtheoretisch veranderingsmodel is verandering een 'proces dat voortgang via een reeks fasen omvat':

- ✓ Voorbeschouwing ('niet klaar') - 'De persoon is niet van plan om binnen afzienbare tijd actie te ondernemen en is zich er mogelijk niet van bewust zijn dat zijn gedrag problematisch is.'
- ✓ Bezinning ('zich voorbereiden') - 'De persoon begint in te zien dat zijn gedrag problematisch is en gaat kijken naar de voors en tegens van zijn aanhoudende gedrag.'
- ✓ Beslissing ('klaar') - 'De persoon is van plan om in de nabije toekomst actie te ondernemen en kan kleine stapjes beginnen te zetten naar gedragsverandering.'
- ✓ Actie - 'De persoon heeft specifieke openlijke wijzigingen aangebracht om zijn probleemgedrag te wijzigen of nieuw gezond gedrag te verwerven.'

- ✓ Volhouden - 'het lukt de persoon al minstens zes maanden om de actie vol te houden en werkt aan het voorkomen van terugval.'
- ✓ Beëindiging - 'De persoon kent geen enkele verleiding en weet zeker van dat hij niet zal terugkeren naar zijn oude ongezonde gewoontes als een manier van coping.'

Daarnaast hebben de onderzoekers 'Terugval' (recycling) geconceptualiseerd, wat geen stadium op zich is, maar de 'het teruggaan vanuit Actie of Volhouden naar een eerder stadium'.

★ ***Voorbeschouwing (niet klaar)***

In dit stadium is men niet van plan om in de nabije toekomst (binnen 6 maanden) met gezond gedrag te beginnen en is men zich wellicht niet bewust van de noodzaak dat het gedrag moet veranderen. Mensen leren in dit stadium meer over gezond gedrag: ze worden aangemoedigd om na te denken over de voordelen van het veranderen van hun gedrag en iets te voelen bij het effect van hun negatieve gedrag op anderen.

Voorbeschouwers onderschatten vaak wat veranderen ze oplevert, overschatten de nadelen daarvan en zijn zich vaak niet bewust dat ze deze fouten maken.

Een van de meest effectieve stappen waar anderen in dit stadium mee kunnen helpen, is ze aan te moedigen zich bewuster te worden van hun besluitvorming en van de vele voordelen van het veranderen van ongezond gedrag.

★ ***Bezinning ('zich voorbereiden')***

In dit stadium zijn deelnemers van plan om in de komende 6 maanden te beginnen met gezond gedrag. Terwijl ze zich nu meestal bewuster zijn van de voordelen van verandering, wegen de nadelen niet op tegen de voordelen Deze twijfel aan verandering kan ertoe leiden dat ze in actie komen, blijven uitstellen.

De persoon leert in dit stadium wat voor soort persoon hij zouden kunnen zijn als ze zijn gedrag verandert en leert meer van mensen die zich gezond gedragen.

Anderen kunnen in dit stadium invloed uitoefenen en effectief helpen door aan te moedigen om te werken aan het terugdringen van de nadelen van het veranderen van hun gedrag.

★ ***Beslissing ('klaar')***

De persoon is in dit stadium zijn klaar om in de komende 30 dagen in actie te komen. Hij neemt kleine stapjes waarvan hij denkt het gezonde gedrag deel van zijn leven te kunnen maken. Ze vertellen hun vrienden en familie bijvoorbeeld dat ze hun gedrag willen veranderen.

In dit stadium moet de persoon worden aangemoedigd om steun te zoeken bij vrienden die ze vertrouwen, te vertellen over hun plannen om hun gedrag aan te passen en na te denken over hoe ze zich zouden voelen als ze zich gezonder zouden gedragen. Hun

belangrijkste zorg is: als ze in actie komen, zal het dan wel lukken? Ze leren dat hoe beter voorbereid ze zijn, hoe groter de kans is dat ze vooruitgang blijven boeken.

★ ***Actie***

In dit stadium hebben heeft de persoon zijn gedrag de afgelopen 6 maanden veranderd en moet hij hard werken om verder te komen. De deelnemer moet leren hoe ze zijn motivatie om te veranderen kunnen versterken en hoe ze de drang om terug te glijden, kunnen tegengaan.

In dit stadium komt de persoon verder door technieken te leren om afspraken na te komen, bijvoorbeeld activiteiten vervangen die verband houden met ongezond gedrag door positief gedrag, zichzelf belonen omdat hij is begonnen met verandering, en personen en situaties vermijden die ze verleiden tot ongezond gedrag.

★ ***Volhouden***

De persoon heeft zijn gedrag in dit stadium al meer dan 6 maanden geleden veranderd. Het is van belang dat de persoon in dit stadium zich bewust is van situaties dien heb in de verleiding kunnen brengen om weer ongezond gedrag te vertonen, vooral stressvolle situaties.

Het is aan te bevelen dat personen in dit stadium steun zoeken en praten met mensen die ze vertrouwen, omgaan met personen die zich gezond gedragen en zich bezighouden met gezonde activiteiten om met stress om te gaan en niet te vertrouwen op ongezond gedrag.

★ ***Besluitvormingsbalans***

Terugval in de TTM is specifiek van toepassing op personen die succesvol zijn gestopt met roken of drugs of alcohol gebruiken en dan dit ongezonde gedrag weer oppakken. Personen die proberen te stoppen met zeer verslavend gedrag, bijvoorbeeld drugs, alcohol of roken, hebben een zeer groot risico op terugval. Om gedragsverandering op de lange termijn te bereiken, is vaak voortdurende steun van familieleden, een zorgcoach, een arts of een andere motiverende bron nodig. Ondersteunende literatuur en andere bronnen kunnen ook nuttig zijn om terugval te voorkomen.

Zelfredzaamheid

De belangrijkste conceptie is ‘het situatie-afhankelijke vertrouwen van mensen dat ze kunnen omgaan met risicovolle situaties zonder terugval naar hun ongezonde of risicovolle leefomgeving.’ Het concept is gebaseerd op de zelfredzaamheidstheorie van Bandura en conceptualiseert het gepercipieerde vermogen van een persoon om een taak uit te voeren als bemiddelaar van de uitvoering van toekomstige taken. In zijn onderzoek stelde Bandura al vast dat een grotere mate van gepercipieerde zelfredzaamheid leidt tot meer gedragsverandering. Dit benadrukt het integratieve karakter van het transtheoretische verandermodel dat verschillende gedragstheorieën combineert. Een verandering in de mate van zelfredzaamheid kan een blijvende gedragsverandering voorspellen als er voldoende stimulansen en vaardigheden zijn. Het

transtheoretisch verandermodel maakt gebruik van een algemene vertrouwensscore om de zelfredzaamheid van een persoon te beoordelen. Situationele verleidingen beoordelen hoe gemakkelijk personen in een bepaalde situatie tot probleemgedrag worden verleid.

Veranderingsprocessen

De 10 veranderingsprocessen zijn 'intieme en openlijke activiteiten van mensen om de stadia te doorlopen'.

Om door de eerste stadia heen te komen, passen mensen cognitieve, affectieve en evaluatieve technieken toe. Naarmate mensen zich meer op Actie en Volhouden richten, zijn ze afhankelijker van verplichtingen, conditionering, onvoorziene omstandigheden, milieucontroles en ondersteuning.

Prochaska en collega's zeggen dat hun onderzoek met betrekking tot het transtheoretische verandermodel aantoont dat interventies om gedrag te veranderen, effectiever zijn als ze 'op elkaar zijn afgestemd', dat wil zeggen, 'op de veranderingsfase van die persoon zijn afgestemd'.

Over het algemeen hebben mensen om verder te komen, behoefte aan het volgende:

Een steeds sterker besef dat de voordelen (de 'pro's') van verandering opwegen tegen de nadelen (de 'con's') - de TTM noemt dit de besluitvormingsbalans.

Vertrouwen dat ze veranderingen kunnen doorvoeren en kunnen volhouden in situaties waarin ze in de verleiding kunnen komen om terug te vallen in oud, ongezond gedrag - de TTM noemt dit zelfredzaamheid.

Strategieën die hen kunnen helpen bij het doorvoeren en volhouden van veranderingen - het TTM noemt dit veranderingsprocessen.

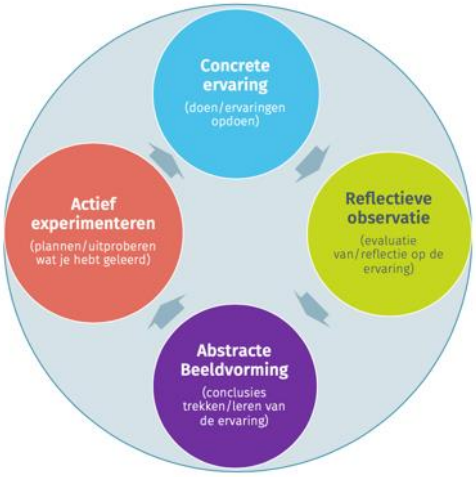
De tien veranderingsprocessen omvatten:

- ✓ Bewustwording (Get the facts) - vergroten van het besef door informatie, voorlichting en persoonlijke feedback over gezond gedrag.
- ✓ Dramatische opluchting (Aandacht voor gevoelens) - bang zijn of je zorgen maken over het ongezonde gedrag, of inspiratie en hoop voelen wanneer ze horen hoe het personen is gelukt om over te gaan naar gezond gedrag.
- ✓ Zelfevaluatie (Een nieuw zelfbeeld creëren) - beseffen dat gezond gedrag een belangrijke factor is in wie ze zijn en willen zijn.
- ✓ Herwaardering van de omgeving (Let op hoe anderen op je reageren) - zich het effect realiseren van hun ongezonde gedrag op anderen en hoe ze door te veranderen, daar een positief effect van kunnen maken.
- ✓ Sociale bevrijding (Let op steun van de samenleving) - beseffen dat de samenleving gezond gedrag meer ondersteunt.

- ✓ Zelfbevrijding (Maak afspraken) - vertrouwen hebben in iemands vermogen om te veranderen en zijn beloften en bevestigen om naar dat vertrouwen te zullen handelen.
- ✓ Helpende relaties (steun krijgen) - personen vinden die hun verandering ondersteunen.
- ✓ Tegen-conditionering (Gebruikmaken van vervangers) - gezonde manieren van handelen en denken vervangen door ongezonde manieren.
- ✓ Versterkingsmanagement (Gebruikmaken van beloningen) - versterken van beloningen die voortkomen uit positief gedrag en verlagen van beloningen als gevolg van negatief gedrag.
- ✓ Prikkelcontrole (Je omgeving managen) - herinneringen en signalen die gezond gedrag aanmoedigen gebruiken als vervanging voor prikkels die ongezond gedrag stimuleren.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Transtheoretical_model
Extra bronnen:
https://www.prochange.com/transtheoretical-model-of-behaviour-change

THEORIE VAN HET ERVARINGSLEREN



Het leerstijlenmodel op basis waarvan hij zijn leerstijleninventaris heeft ontwikkeld, heeft David Kolb in 1984 gepubliceerd.

De theorie van het ervaringsleren van Kolb bestaat uit twee niveaus: een leercyclus die uit vier fasen bestaat en vier verschillende leerstijlen. Veel van Kolbs theorie gaat over de innerlijke cognitieve processen van de leerling.

Kolb stelt dat leren het verwerven van abstracte concepten inhoudt die flexibel toepasbaar zijn in verschillende situaties. In de theorie van Kolb wordt de impuls voor de ontwikkeling van nieuwe concepten ingegeven door nieuwe ervaringen.

'Leren is het proces waarbij kennis wordt gecreëerd door de transformatie van ervaring'

De leerstijlen van Kolb

De leerstijlen van Kolb wordt meestal weergegeven als een leercyclus in vier fasen waarin de leerling 'alle honken aftikt':

1. Concrete ervaring - (een nieuwe ervaring of situatie wordt aangetroffen, of een herinterpretatie van bestaande ervaring).

2. Reflectief observeren observatie van de nieuwe ervaring. (erg belangrijk zijn eventuele inconsistenties tussen ervaring en begrip).

3. Abstract conceptualiseren (reflectie geeft aanleiding tot een nieuw idee, of een aanpassing van een bestaand abstract concept).

4. Actief experimenteren (de leerling past ze toe op de wereld om hem heen om te zien wat de resultaten zijn).

Effectief leren wordt gezien wanneer een persoon een cyclus van vier stadia doorloopt: (1) een concrete ervaring, gevolgd door (2) observatie en reflectie op die ervaring, wat leidt tot (3) de vorming van abstracte concepten (analyse) en generalisaties (conclusies), die vervolgens (4) worden gebruikt om hypothesen in toekomstige situaties te testen, en dat resulteert in nieuwe ervaringen.

Kolb (1974) ziet leren als een integraal proces waarbij elke fase wederzijds ondersteunend is en de volgende fase voedt. De cyclus kan in elk fase worden gestart en dan logisch worden vervolgd.

Effectief leren gebeurt echter alleen wanneer de leerling alle vier de fasen van het model kan doorlopen. Daarom is geen enkele fase van de cyclus op zichzelf effectief als een leerproces.

Leerstijlen

Kolbs leertheorie (1974) beschrijft vier verschillende leerstijlen die gebaseerd zijn op een leercyclus van vier fasen (zie hierboven). Kolb legt uit dat personen van nature een voorkeur hebben voor een bepaalde leerstijl. Verschillende factoren zijn van invloed op iemands voorkeursstijl. Dat zijn bijvoorbeeld de sociale omgeving, onderwijservaringen of de basale cognitieve structuur van een persoon.

Waardoor de stijl ook wordt beïnvloed, de voorkeur voor een leerstijl is in feite het resultaat van twee x twee variabelen: twee 'keuzes' die we maken die Kolb als aslijnen voorstelt met 'tegenstrijdige' modi aan beide uiteinden:

Een typische weergave van de twee continuüms van Kolb is dat de oost-westas het Verwerkend continuüm wordt genoemd (hoe we een taak benaderen), en de noord-zuidas wordt het Perceptie continuüm genoemd (onze emotionele reactie of hoe we erover denken of voelen).

Kolb was van mening dat we niet tegelijkertijd de beide variabelen van een as kunnen uitvoeren (bijv. denken en voelen). Onze leerstijl is het resultaat van deze twee keuzes.

Vaak is het gemakkelijker om de opbouw van Kolbs leerstijlen te zien als een matrix met vier vakken. Elke leerstijl staat voor een combinatie van twee voorkeursstijlen. De matrix belicht ook Kolb terminologie voor de vier leerstijlen: divergerend, assimilerend en convergerend, accomoderend:

	Actief experimenteren (Doen)	Reflectief observeren (Kijken)
Concreet ervaren (Voelen)	Accommoderen (CE/AE)	Divergeren (CE/RO)
Abstract conceptualiseren (Denken)	Convergeren (AC/AE)	Assimileren (AC/RO)

Beschrijvingen van de leerstijlen

Als je Iemands leerstijl kent (en je eigen leerstijl) kun je het leren richting geven via de gewenste methode. Dat gezegd hebbend, iedereen reageert op en moet in een bepaalde mate worden gestimuleerd door alle soorten leerstijlen. Het gaat erom de nadruk te leggen die het best bij de situatie en iemands voorkeursleerstijl past.

Hier korte omschrijvingen van de vier leerstijlen van Kolb:

★ ***Divergeren (voelen en kijken - CE/RO)***

Deze personen kunnen dingen vanuit meerdere perspectieven bekijken. Ze zijn gevoelig. Ze kijken liever dan ze doen, neigen ernaar om informatie te verzamelen en hun verbeelding te gebruiken om problemen op te lossen. Ze zijn heel goed in het bekijken van concrete situaties vanuit verschillende invalshoeken.

Kolb noemde deze stijl 'divergerend' omdat deze personen het best presteren in situaties wanneer ideeën moeten worden gegenereerd, brainstormen bijvoorbeeld. Mensen met een divergerende leerstijl hebben een grote culturele belangstelling en verzamelen graag informatie.

Ze zijn geïnteresseerd in mensen, zijn vaak fantasierijk en emotioneel en zijn goed in kunst. Mensen met een divergerende stijl werken het liefst in groepen, luisteren met een open geest en ontvangen graag persoonlijke feedback.

★ ***Assimileren (kijken en denken - AC/RO)***

De Assimilerende leervoorkeur staat voor een beknopte en logische aanpak. Ideeën en concepten zijn belangrijker dan mensen. Deze mensen hebben eerder behoefte aan goede, duidelijke uitleg dan aan een praktische oefening. Ze blinken uit in het begrijpen van zeer diverse informatie en die organiseren in een duidelijk, logisch formaat.

Mensen met een assimilerende leerstijl zijn minder gericht op mensen en meer geïnteresseerd in ideeën en abstracte concepten. Mensen met deze stijl voelen zich meer aangetrokken tot logisch opgebouwde theorieën dan aanpakken gebaseerd op praktisch nut.

Deze leerstijl is belangrijk bij effectieve informatievoorziening en wetenschappelijke carrières. In professionele leersituaties hebben mensen met deze stijl een voorkeur voor lezingen, het verkennen van analytische modellen en tijd om na te denken.

★ ***Convergeren (doen en denken - AC/AE)***

Mensen met een convergerende leerstijl kunnen problemen oplossen en zullen het leren gebruiken om praktische problemen op te lossen. Zij geven de voorkeur aan technische taken en zijn minder bezig met mensen en persoonlijk contact.

Mensen met een convergerende leerstijl zijn goed in het vinden van praktische toepassingen voor ideeën en theorieën. Ze kunnen problemen oplossen en beslissingen nemen door oplossingen te zoeken voor vragen en problemen.

Mensen met een convergerende leerstijl voelen zich meer aangetrokken tot technische taken en problemen dan tot sociale of persoonlijke problemen. Een convergerende leerstijl maakt specialistische en technische vaardigheden mogelijk. Mensen met een convergerende stijl houden ervan om te experimenteren met nieuwe ideeën, simulaties en met praktische toepassingen te werken.

★ ***Accommoderen (doen en voelen - CE/AE)***

De Accommoderende leerstijl is 'hands-on' en bouwt op intuïtie in plaats van logica. Deze mensen maken gebruik van analyses van anderen en prefereren een praktische en ervaringsgerichte aanpak. Ze houden van nieuwe uitdagingen en ervaringen en het uitvoeren van plannen.

Ze handelen vaak 'intuïtief' en niet op basis van logische analyse. Mensen met een accommoderende leerstijl vertrouwen eerder op anderen voor informatie dan dat ze zelf een analyse uitvoeren. Deze leerstijl zie je vaak bij de gemiddelde bevolking.

Educatieve implicaties

De leerfasen en -cyclus van Kolb (1984) kunnen door docenten worden gebruikt om het leeraanbod voor studenten kritisch tegen het licht te houden en geschiktere leermogelijkheden te ontwikkelen.

Leerkrachten moeten zorgen dat de leeractiviteiten zo worden ontworpen en uitgevoerd dat elke leerling de kans krijgt om zijn best te doen op de manier die het best bij hem past. Ook kunnen personen worden geholpen bij effectiever leren door hun minder favoriete leerstijlen te bepalen en deze te versterken door de ervaringsleercyclus toe te passen.

Idealiter worden de activiteiten en het materiaal zo ontwikkeld dat gebruik wordt gemaakt van de vaardigheden uit elke fase van de ervaringsleercyclus en dat de leerlingen het hele proces achtereenvolgens doorlopen.

Bron: McLeod, S.A. (2017). Kolb - learning styles. Gedownload van www.simplypsychology.org/learning-kolb.html
Ontdek je leerstijl met behulp van Kolbs 'learning style questionnaire'.

Dit werk is gelicentieerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-Niet-commerciële-Niet Afgeleide Werken 3.0 Niet-geporteerde licentie.

ZELFBESCHIKKINGSTHEORIE

De zelfbeschikkingstheorie (SDT) is ontwikkeld door Edward L. Deci en Richard Ryan en is een macrotheorie van de menselijke motivatie en persoonlijkheid die betrekking heeft op de inherente groeitendensen en aangeboren psychologische behoeften van personen. Het gaat om de motieven achter de keuze van mensen zonder invloed en bemoeienis van buitenaf. SDT richt zich op de mate waarin gedrag van een persoon zelfgemotiveerd en zelfbepaald is.

Belangrijk onderzoek dat die geleid heeft tot het ontstaan van SDT en SOA, was onder meer onderzoek naar intrinsieke motivatie. Intrinsieke motivatie verwijst naar het initiëren van activiteiten voor zichzelf omdat het interessant en bevredigend is op zich, in tegenstelling tot activiteiten om een extern doel te bereiken (extrinsieke motivatie). Er zijn verschillende soorten motivaties beschreven afhankelijk van de mate waarin deze zijn geïnternaliseerd. Internalisering verwijst naar actieve pogingen om een extrinsieke drijfveer om te zetten in persoonlijk onderschreven waarden en zo gedragsregels te assimileren die eigenlijk extern waren.

Edward L. Deci en Richard Ryan hebben later hun vroege werk uitgebreid met een onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie en hebben drie belangrijke intrinsieke behoeften opgesteld die bij zelfbeschikking betrokken zijn. Volgens Deci en Ryan zetten deze drie psychologische behoeften het zelf aan om gedrag te initiëren en geven ze de voedingsbodem aan die cruciaal is voor de psychologische gezondheid en het welzijn van een persoon. Deze behoeften zijn naar verluidt universeel, aangeboren en psychisch van aard en omvatten de behoefte aan vaardigheid, autonomie en verbondenheid.

SDT is gebaseerd op de overtuiging dat de menselijke aard persistente positieve eigenschappen laat zien, en herhaaldelijk moeite doet, en kracht en betrokkenheid in het leven toont, wat in de theorie de ‘inherente neiging tot groei’ worden genoemd. Mensen hebben ook aangeboren psychische behoeften die de basis vormen voor zelfmotivatie en persoonlijkheidsintegratie.

SDT identificeert drie aangeboren behoeften die, als die bevredigd worden, optimaal functioneren en groei mogelijk maken:

- ✓ Competentie
- ✓ Verbondenheid
- ✓ Autonomie

Deze behoeften worden gezien als aangeboren en niet aangeleerde (instinctieve) universele behoeften die dwars door de tijd, geslacht en culturen bij de mensheid worden gezien.

Deci en Ryan beweren dat deze theorie drie essentiële uitgangspunten heeft:

- ✓ Mensen zijn van nature proactief wat betreft hun potentieel en beheersen hun innerlijke krachten (bijvoorbeeld drijfveren en emoties)

- ✓ Mensen hebben een inherente neiging tot groei en ontwikkeling en geïntegreerd functioneren
- ✓ Optimale ontwikkeling en handelingen zijn inherent aan de mens, maar dit gebeurt niet automatisch

Om hun inherente potentieel tot bloei te brengen, moeten ze vanuit de sociale omgeving worden gevoed.

Als dat gebeurt, heeft dat positieve gevolgen (bijv. welzijn en groei), en als dat niet zo is, zijn er negatieve gevolgen. SDT legt dus de nadruk op de natuurlijke groei van de mens naar positieve motivatie. Dit wordt echter gedwarsboomd als niet wordt voldaan aan hun basisbehoeften.

Behoeften

SDT gaat uit van drie psychische basisbehoeften waaraan moet worden voldaan om welzijn en gezondheid te bevorderen. Deze behoeften zijn universeel toepasbaar. Sommige kunnen echter opvallender zijn dan andere op bepaalde momenten en worden op basis van tijd, cultuur of ervaring anders uitgedrukt.

★ ***Competentie***

Het resultaat en de situatie onder controle kunnen houden

★ ***Verbondenheid***

De wil om samen te werken, verbonden te zijn met en ervaring op te doen in de zorg voor anderen

★ ***Autonomie***

Verlangen om het eigen leven te kunnen leiden en in harmonie met het geïntegreerde zelf te handelen. Deci en Vansteenkiste merken echter op dat dit niet onafhankelijk van anderen zijn inhoudt.

Motivaties

SDT zegt motivatie op een andere manier te benaderen en motivatie niet te zien als een eenduidig concept maar rekening te houden met wat iemand op een bepaald moment motiveert. SDT maakt onderscheid tussen verschillende soorten motivatie en de consequenties daarvan.

★ ***Intrinsieke motivatie***

Intrinsieke motivatie is de natuurlijke, inherente drijfveer om uitdagingen en nieuwe mogelijkheden op te zoeken die SDT relateert aan cognitieve en sociale ontwikkeling.

De Cognitieve evaluatietheorie (CET) is een subtheorie van SDT die factoren specificeert die intrinsieke motivatie en de variabiliteit daarvan verklaren. Het kijkt naar hoe sociale en omgevingsfactoren intrinsieke motivatie helpen of belemmeren. CET richt zich op de behoefte aan competentie en autonomie.

Het claimen van gebeurtenissen in de sociale omgeving zoals feedback op het werk of beloningen, leiden tot een gevoel van competentie en versterken zo intrinsieke motivatie. Deci vond dat positieve feedback intrinsieke motivatie versterkte; negatieve feedback verzwakte dit.

Autonomie moet samengaan met competentie zodat mensen hun gedrag zien als zelfbepaald door intrinsieke motivatie. Om dit te laten gebeuren moet er direct contextuele ondersteuning zijn voor beide behoeften of innerlijke hulpmiddelen gebaseerd op eerdere ontwikkelingssteun voor beide behoeften.

CET en intrinsieke motivatie zijn ook gerelateerd aan verbondenheid door de hypothese dat intrinsieke motivatie tot bloei komt wanneer het is gekoppeld aan een gevoel van veiligheid en verbondenheid.

★ ***Extrinsieke motivatie***

Extrinsieke motivatie komt vanuit externe bronnen. Deci en Ryan hebben als subtheorie van SDT een theorie ontwikkeld over organismische integratie (OIT) om de diverse manieren te verklaren hoe extrinsiek gemotiveerd gedrag wordt gereguleerd.

OIT gaat in op de verschillende vormen van extrinsieke motivatie en de context waarin deze tot stand komen. In de SDT-theorie gaat het om de context van dergelijke motivatie omdat die context van invloed is op de vraag of die motivatie geïnternaliseerd is en dus geïntegreerd in het zelfbeeld.

OIT beschrijft vier verschillende soorten extrinsieke motivatie die vaak varieert wat betreft hun relatieve autonomie:

Extern gereguleerd gedrag: Is het minst autonoom, wordt gedaan vanwege een externe vraag of mogelijke beloning. Deze handelingen kunnen worden gezien als met een extern gepercipieerde plaats van causaliteit.

Opgelegde gedragsregels: beschrijft het accepteren van gedragsregels, maar het niet volledig accepteren van deze regels als de eigen regels. Deci en Ryan beweren dat dergelijk gedrag normaal gesproken regulering door voorwaardelijk eigenwaarde vertegenwoordigt, waarbij ze eigen betrokkenheid aanhalen als klassieke vorm van introjecties. Dit is het soort gedrag waarbij mensen gemotiveerd zijn om hun eigenwaarde te behouden. Hoewel het intern gemotiveerd is, heeft geïntrojecteerd gedrag een extern gepercipieerde locus van causaliteit of niet afkomstig van het zelf. Omdat de causaliteit van het gedrag als extern wordt ervaren, wordt het gedrag als niet-zelfbepaald beschouwd.

Regulering door identificatie: Een meer autonome vorm van extrinsieke motivatie. Het gaat om het bewust waarderen van een doel of regeling zodat deze handeling als persoonlijk belangrijk wordt geaccepteerd.

Geïntegreerde regulering: De meest autonome vorm van extrinsieke motivatie. Dit treedt op wanneer regels volledig met het zelf worden geassimileerd, zodat ze zijn opgenomen

in iemands zelfevaluaties en overtuigingen over persoonlijke behoeften. Daarom heeft geïntegreerde motivatie gemeenschappelijke kenmerken met intrinsieke motivatie, maar worden het nog steeds als extrinsiek geclassificeerd omdat de doelen die men probeert na te streven, extrinsiek zijn voor het zelf, en niet inherent plezier of belangstelling voor de taak.

Extrinsiek gemotiveerd gedrag kan in het zelf worden geïntegreerd. OIT suggereert dat internalisering waarschijnlijker is wanneer er een gevoel van verbondenheid bestaat.

SDT stelt dat behoeften aangeboren zijn maar ook kunnen worden ontwikkeld in een sociale context. Sommige mensen ontwikkelen sterkere behoeften dan anderen, waardoor persoonlijke verschillen ontstaan. Persoonlijke verschillen echter per theoretische focus op concepten voortvloeiend uit de mate waarin al dan niet aan de behoeften is voldaan.

Persoonlijke verschillen

Binnen SDT zijn er twee algemene concepten over persoonlijke verschillen: Causality Orientations en Life Goals.

★ *Oriëntaties op causaliteit*

Oriëntaties op causaliteit zijn motiverende oriëntaties die verwijzen naar ofwel de manier waarop mensen zich oriënteren op een omgeving en daardoor hun gedrag reguleren, ofwel de mate waarin ze in veel situaties zelfbepalend zijn in het algemeen. SDT heeft drie typen oriëntaties gecreëerd: autonoom, gecontroleerd en onpersoonlijk.

- ✓ Autonome oriëntaties: het resultaat van de bevrediging van basisbehoeften
- ✓ Sterk gecontroleerde oriëntaties: Resulteren uit het voldoen aan behoefte aan competentie en verbondenheid, maar niet die van autonomie en gerelateerd aan regels door onvoorziene interne en externe omstandigheden, wat leidt tot star functioneren en een minder welbevinden.
- ✓ Onpersoonlijke oriëntaties: Resulteren uit het niet voldoen aan alle drie de behoeften. Dit heeft ook te maken met slecht functioneren en ziekte.

Volgens deze theorie hebben mensen bepaalde mate van elke oriëntatie en dat kan worden gebruikt om voorspellingen te doen over iemands psychische gezondheid en gedrag.

★ *Levensdoelen*

Levensdoelen zijn langetermijndoelen waar mensen gebruik van maken om hun handelingen richting te geven. Deze bestaan uit twee categorieën:

A Intrinsieke aspiraties: Bevat levensdoelen zoals aansluiting, generativiteit en persoonlijke ontwikkeling.
B Extrinsieke aspiraties: Levensdoelen zoals rijkdom, roem en aantrekkelijkheid.

Er is vaker onderzoek gedaan naar dit onderwerp waarbij de intrinsieke doelstellingen in kaart zijn gebracht die in verband worden gebracht met meer gezondheid, welzijn en prestaties.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Self-determination_theory

Extra bronnen:
https://courses.lumenlearning.com/suny-educationalpsychology/chapter/motivation-as-self-determination/
https://en.wikiversity.org/wiki/Motivation_and_emotion/Book/2011/Self-determination_theory
http://selfdeterminationtheory.org

HOOFDSTUK 3

ONTWIKKELING VAN DE COMPETENTIES VAN DE CLIËNT

Als we het bij INTENSE hebben over een cliëntgerichte aanpak, moeten we nadenken over de kennis & vaardigheden waarmee de cliënt de doelstellingen kan behalen volgens de indicatoren van inzetbaarheid.

Wat verwachten we van de cliënt in ons transitieconcept?

- ✓ **ERKENNING**: Erkenning door de cliënt van het bestaan en de validiteit van een probleem.
- ✓ **INITIATIEF**: De cliënt moet op eigen initiatief gebruik kunnen maken van ondersteuning.
- ✓ **DOELEN**: De cliënt moet in staat zijn om eigen doelstellingen/doelen te ontwikkelen.
- ✓ **NASTREVEN**: De cliënt moet leren hoe hij zelf zijn doelstellingen kan nastreven.
- ✓ **ONTWIKKELING**: De cliënt ontwikkelt zijn eigen competenties.

Deze aspecten illustreren kort welke zaken relevant zijn wanneer we het hebben over een cliënt die zijn transitieproces op eigen verantwoordelijkheid voortzet.

Tijdens het coachingstraject moet de transitiecoach ervoor zorgen dat de cliënt vaardigheden ontwikkelt die als de vijf indicatoren van inzetbaarheid worden zijn gekenmerkt:

- ✓ Sociale vaardigheden
- ✓ Persoonlijke vaardigheden
- ✓ Methodische vaardigheden
- ✓ Sociale stabiliteit
- ✓ Kwalificaties:

Als we kijken naar de doelgroep en hun behoeften, lijkt het duidelijk dat eerst de sociale, persoonlijke, methodische vaardigheden en sociale stabiliteit moeten worden ontwikkeld voordat een cliënt in staat is zijn school- en beroepscompetenties uit te breiden. Deze overweging wordt pas integraal als de transitiecoach de context van 'uitbreiding van school- en beroepscompetenties' gebruikt om de ontwikkeling van de cliënt in de genoemde soft skills te ondersteunen.

SOCIALE VAARDIGHEDEN

Communicatie

DOELSTELLINGEN (KENNIS EN VAARDIGHEDEN)

Deze trainingsmodule stelt deelnemers in staat om zelfverzekerd te articuleren, de expressie te bevorderen en de deelnemers te trainen om naar anderen te luisteren.

De praktische oefeningen stimuleren de bereidheid om de communicatie te verbeteren en specifieke situaties op het gebied van communicatie, onder de loep te leggen en zelfkritisch te onderzoeken. Het vermogen van deelnemers om zich uit te drukken zal beter worden omdat de basale communicatietechnieken in simulaties worden bemiddeld en weerspiegeld.

Naast trainingen om vaardigheden te verwerven voor zelfpresentatie en vrije meningsuiting, kunnen deelnemers na afloop van de module ook conflicten oplossen. Daardoor zal ook hun zelfvertrouwen toenemen.

★ ***Basiscommunicatie***

- ✓ Spreken en naar elkaar luisteren
- ✓ Verbale en non-verbale communicatie
- ✓ Rollenspellen

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers kunnen zich verbaal en non-verbaal op de juiste manier uitdrukken
- ✓ De deelnemers leren over reageren op non-verbale en verbale communicatie
- ✓ Deelnemers begrijpen hoe misverstanden kunnen ontstaan.

Spreken en naar elkaar luisteren

Modereren en trainen!

Wat iemand zegt en hoe de ander het waarneemt, kan verschillen. Soms zegt iemand iets en wordt dat heel anders opgevat omdat de personen elkaar bijvoorbeeld niet kennen of omdat ze het grappig vinden klinken. Bij communicatie zijn er altijd uit een zender en een ontvanger.

Vraag deelnemers hoe ze zouden reageren op de volgende vraag:

‘Wat is dat voor groente in de soep?’

Mogelijke antwoorden zijn:

- ✓ Ik zeg welke groente het zijn omdat ik het puur als een verzoek om informatie zie.
- ✓ Ik denk dat het eten niet lekker is omdat de toon wat vreemd is.
- ✓ Ik zeg dat je de volgende keer maar zelf moet koken omdat ik me aangevallen voel.
- ✓ Ik ben beledigd en loop gewoon weg zonder me af te vragen waar de vraag eigenlijk over gaat.

Het hier gepresenteerde zender-ontvangermodel is gebaseerd op zeven communicatiestappen:

1. Communicatiepartner A heeft een bedoeling.
2. Die vertaalt hij in woorden.
3. Die spreekt hij uit en stuurt ze naar de ontvanger.
4. De boodschap is verzonden.

5. Communicatiepartner B hoort de boodschap.
6. Hij vertaalt deze.
7. Het interpreteert de betekenis.

Om er zeker van te zijn dat een boodschap goed overkomt, moet je de ontvanger goed kunnen inschatten. Bovendien is de juiste nadruk zeer belangrijk. Als de gesprekspartner niet bekend is met ironie is, moet je onduidelijke formuleringen en dubbelzinnigheden vermijden.

Aan de andere kant heb je de luisteraar. Je kunt verschillende soorten onderscheiden:

- ✓ De objectieve luisteraar: staat heel dicht bij wat er gehoord wordt (alleen wat gezegd is)
- ✓ De empathische luisteraar: Beantwoordt/weerspiegelt de gevoelens van de gesprekspartner
- ✓ De gevoelige luisteraar: reageert emotioneel, voelt zich snel beledigd of aangevallen
- ✓ De actiegerichte luisteraar: wil meteen in actie komen.

Verdeel de deelnemers in groepjes van twee en deel vervolgens een oefenblad uit met voorbeeldgesprekken voor elke groep. Elke groep bestaat uit een spreker en een luisteraar. De spreker moet de dialogen voorlezen. De luisteraar moet vertellen hoe hij het begrepen heeft. Er moet uitwisseling zijn tussen beide. De dialogen moeten om en om worden voorgelezen, zodat ieder een keer de rol van de spreker (zender) en de luisteraar (ontvanger) vervult.

Deze oefening is bedoeld om het correct formuleren van vragen en zelfrapportages te trainen en actief te luisteren.

Verbale en non-verbale communicatie

Informatie en oefenen

Communicatie is niet alleen met elkaar praten. Iedereen communiceert ook als hij/zij niet praat. Communicatie is meer dan alleen woorden. In verschillende gesprekssituaties zegt non-verbale communicatie zeer veel over wat mensen denken of voelen. In sollicitatiegesprekken wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan de non-verbale communicatie. Steekt hij/zij de armen over elkaar (ongeïnteresseerd), tikt hij/zij voortdurend met de vingers op tafel (nervositeit) of probeert hij/zij oogcontact te houden (zelfverzekerdheid)?

In de loop van een gesprek tonen gebaren, gezichtsuitdrukkingen en houdingen vaak duidelijker dan woorden, de werkelijke innerlijke houding ten opzichte van de gesprekspartner(s). Ons lichaam drukt gedachten en gevoelens bewust en onbewust uit. Een overtuigende persoonlijkheid ontstaat uit overeenkomst tussen de gesproken woorden met de lichaamstaal.

Instructies:

Laat de deelnemers beelden zien van allerlei mensen van internet. Vraag de deelnemers hoe ze die mensen zouden beoordelen. Zonder iets te hebben gehoord of te weten over deze mensen, hebben we allemaal bepaalde ideeën over de lichaamshouding, gebaren of gezichtsuitdrukkingen.

Zoek vervolgens uit deze mensen echt beoordeeld moeten worden. Laat de deelnemers een tabel zien met lichaamstaal, gebaren en mimiek.

Rollenspellen

1. Non-verbale communicatie:

Om verbale en non-verbale communicatie en luisteren te trainen, doen de deelnemers een rollenspel. De deelnemers worden verdeeld in twee groepen en er wordt een binnenste en buitenste stoelcirkel gevormd. De mensen in de binnenste stoelcirkel krijgen kaarten van de moderator. Elke kaart heeft een andere emotie die de deelnemers non-verbaal moeten uitdrukken (agressie, lichaamstaal) (agressief, ongerustheid, boosheid, blijheid, angst, teleurstelling, verveling, etc.). De waarnemers in de buitenste cirkel hebben 5 minuten om alle deelnemers te observeren. Na 5 minuten wordt de toeschouwers gevraagd wat de deelnemers in de binnenste stoelcirkel voelen. Zorg dat de antwoorden toegelicht worden. De respondenten krijgen tijd om de antwoorden van de waarnemers te corrigeren. Dit moet leiden tot een dialoog tussen de deelnemers.

2. Verbale communicatie

De volgende stap is mondelinge communicatie. Met eenzelfde uitspraak kun je verschillende gevoelens uitdrukken door een andere intonatie en dat heeft een ander effect op de luisteraar: afhankelijk van hoe luid de zin ‘Je hebt weer eens een goede indruk gemaakt’ wordt uitgesproken en welke gebaren en gezichtsuitdrukkingen worden gebruikt. Geef uitdrukking aan: verrassing, bewondering, beschuldiging, teleurstelling, woede, onveiligheid, schade, ironie of dankbaarheid.

Alle deelnemers spreken deze zin hardop uit en krijgen de taak om daarbij een bepaald gevoel uit te drukken. Vervolgens proberen de deelnemers te interpreteren wat er gezegd wordt en dit bij een bepaalde stemming in te delen brengen. De sprekers mogen de antwoorden corrigeren en worden beoordeeld op hun effect op de anderen.

★ ***Expressiviteit***

- ✓ Spreektaal vs. schrijftaal
- ✓ Hoe je je uitdrukt in sollicitatiebrieven

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers begrijpen het verschil tussen spreektaal en schrijftaal.
- ✓ De deelnemers kunnen zich op gepaste wijze uitdrukken in een sollicitatiebrief.

Informatie en bespreking

We kunnen ons op verschillende manieren uitdrukken. We kunnen rechtstreeks met mensen communiceren, we kunnen met elkaar communiceren via whatsapp, SMS en e-mail of op verschillende social media platforms. Op alle communicatiekanalen drukken

we ons anders uit. In een whatsapp-bericht worden bijvoorbeeld vaak afkortingen en emoticons gebruikt. Hetzelfde gebeurt in directe gesprekken wanneer we ons anders gedragen. Met docenten, trainers of ouders communiceren we anders dan met goede vrienden.

Tijdens een sollicitatie is het erg belangrijk dat de ontvanger van de sollicitatie een positief beeld van ons krijgt. De eerste indruk begint met de ontvangst van de sollicitatiebrief en het cv. Een sollicitatiebrief moet anders worden geformuleerd dan we normaal in spreektaal doen.

Handmatig:
Toon de deelnemers een slecht voorbeeld van een sollicitatie. Geef de deelnemers even de tijd om dat goed te bestuderen. Vraag de deelnemers dan wat ze van de begeleidende brief vinden: Wat kan er verbeterd worden, wat is al goed? Hoe komt het dat de sollicitant niet is uitgenodigd voor een gesprek?

Na de eerste bespreking van het onderwerp, vraag de deelnemers specifiek naar de toon van de begeleidende brief: Wat voor effect heeft die toon op jou? Welke indruk heb je van de sollicitant? Waarom krijg je die indruk?

Bespreek met de deelnemers de regels voor het schrijven van een sollicitatiebrief en het belang van nette brieven aan officiële instanties.

★ ***Zelfpresentatie***

- ✓ Retorische basisprincipes
- ✓ Omgaan met nervositeit
- ✓ Oefenen met vrije meningsuiting en goed omgaan met non-verbale communicatie

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers leren de basisprincipes van de retoriek en het belang daarvan voor lesgeven.
- ✓ Deelnemers begrijpen waarom signalen van luisteraars erg belangrijk zijn.
- ✓ Deelnemers leren om te gaan met nervositeit.
- ✓ Deelnemers kunnen een korte presentatie geven voor een groep.

Retorische basisprincipes

Klassikale uitwisseling
Er zijn personen naar wie deelnemers graag luisteren en er personen die luisteraars snel vervelen. Vraag de deelnemers wanneer ze aandachtig naar iemand luisteren. Wat is daar bijzonder aan? Hoe spreekt die persoon? Hoe gedraagt die persoon zich? Schrijf de uitspraken op een flip-over.

Voor een persoon die lesgeeft, zijn de toehoorders heel belangrijk. De toehoorders geven belangrijke signalen over hoe de persoon het doet en wat het effect op hen is van de prestatie.

Vraag de deelnemers wat voor signalen de luisteraars naar een spreker kunnen sturen. Schrijf deze antwoorden ook op de flip-over. Combineer de bovenstaande antwoorden over positieve lessen en gedrag met deze antwoorden. Geef de flip-over de titel 'Lessen en de reactie van de toehoorders'.

Voorbeelden van signalen van luisteraars kunnen zijn:

- ✓ Ze zijn verveeld (geeuwen, ogen dicht)
- ✓ Vertwijfeld kijken
- ✓ Ze zijn met andere zaken bezig (praten met de buurman, tekenen)
- ✓ Ze wiebelen op hun stoel
- ✓ Ze houden oogcontact met de spreker
- ✓ Ze schrijven belangrijke zaken op waar de docent op wees

Maak nu duidelijk dat retoriek belangrijk is bij presentaties. Regels voor een retoriek op de goede manier zijn bijvoorbeeld:

- ✓ De les heeft een duidelijke structuur
- ✓ Interessant en begrijpelijk
- ✓ De stem op een levendige en opwindende manier gebruiken
- ✓ Gezichtsuitdrukkingen en gebaren gebruiken om te benadrukken wat er is gezegd
- ✓ Overtuigen door gebruik te maken van je expertise

Omgaan met nervositeit

Klassikale uitwisseling

Veel mensen die een voordracht moeten houden, voelen zich niet op hun gemak. Soms is de angst zo sterk dat het hoofd volledig leeg is. Het hart begint harder te kloppen, de mond wordt droog, de keel wordt dichtgeknepen en de maag voelt alsof er een steen op ligt. Dit alles is een uiting van stress en heeft nervositeit tot gevolg.

Vraag de deelnemers of ze wel eens (alleen) een voordracht hebben gehouden en hoe ze zich toen voelden. Waren ze ook nerveus? Hoe kwam dat? Wat hebben ze gedaan om die nervositeit onder controle te krijgen?

Er zijn meerdere manieren om een beetje zenuwachtigheid onder controle te krijgen:

- ✓ goed voorbereid zijn
- ✓ van tevoren voor de spiegel, vrienden of ouders oefenen
- ✓ iets drinken
- ✓ diep ademhalen
- ✓ vaker dit soort situaties opzoeken
- ✓ je handen bij de vingertoppen stevig tegen elkaar aandrukken
- ✓ tijdens de voordracht iemand aankijken die al een tijdje kent
- ✓ …

Vraag de deelnemers welke maatregelen zij overwegen en geschikt vinden om de nervositeit tegen te gaan. Schrijf de antwoorden op een flip-over zodat de deelnemers de antwoorden kunnen opschrijven.

Oefening vrije meningsuiting

Vrijheid van meningsuiting moeten worden uitgeoefend. We beginnen met twee-aan-tweegesprekken, gevolgd door voordrachten. Door de 'opwarmingsfase' in groepjes van twee kunnen angsten worden verlicht. Deel van tevoren een 'Luisteren en evalueren'-werkblad uit aan elke deelnemer.

Procedure:

1. Foto's (ook objecten of foto's) worden op de vloer uitgespreid. Elke deelnemer loopt rond en kiest een foto.
2. De deelnemers gaan op zoek naar een partner. Elke deelnemer presenteert de foto aan de partner en beschrijft wat hij/zij met deze foto heeft. De korte gesprekken over de foto's kunnen tot 5 minuten duren.
3. De deelnemers wordt gevraagd om hun foto voor de hele groep te presenteren. Duur 3 minuten.
4. Elke deelnemer aan de klassikale oefening moet aantekeningen maken over de voordracht: Hoe was de lichaamstaal? Waarop lag de nadruk? Was de lezing spannend en zo niet, waarom? Hoe begrijpelijk was de lezing? Er is hier geen directe feedback (behalve door de moderator).

Tot slot, reflecteer op de oefening samen met alle deelnemers. Hoe hebben de afzonderlijke deelnemers het gedaan (flitsmethode). Vraag dan welke notities er (anoniem) op de bladen staan en wat ze geleerd hebben voor toekomstige voordrachten.

★ *Assertiviteit*

- ✓ Zelfbeeld en perceptie van anderen
- ✓ Strategieën voor redeneren
- ✓ Moed tot feedback en omgaan met kritiek

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers leren hoe discrepantie ontstaat tussen zelfbeeld en de perceptie van anderen.
- ✓ Deelnemers leren discussiëren.
- ✓ Deelnemers leren de regels van argumentatie.
- ✓ Deelnemers weten hoe ze feedback moeten geven en ontvangen.
- ✓ Deelnemers leren omgaan met pesten en hoe ze in zulke situaties voor zichzelf opkomen.

Presentatie

De moderator vraagt de deelnemers of ze ooit anders beoordeeld zijn door iemand dan hun eigen beeld. Vervolgens vraagt de moderator hoe de deelnemers denken dat deze discrepantie tussen zelfbeeld en perceptie door anderen is ontstaan. De oorzaken die bij de groep worden verzameld, moeten op een flip-over worden opgeschreven.

Vervolgens toont de presentator het Johari-venster (van Joseph Luft en Harry Ingham). Met behulp van dit model is het mogelijk om de discrepantie te begrijpen tussen het zelfbeeld en de perceptie van anderen. Er zijn gedragsgebieden van een persoon waarin

hij/zij onbedoeld berichten over zichzelf verstuurt terwijl de eigen waarneming bijna helemaal is uitgeschakeld. Vergelijken met alle belangrijke factoren van gedrag die van invloed zijn op een presentatie, wordt maar een heel klein deel van het gedrag van iemand bewust waargenomen.

	Bekend bij zichzelf	Niet bekend bij zichzelf
Bekend bij anderen	Arena	Blinde vlek
Niet bekend bij anderen	Façade	Onbekend

Nadat de moderator het kernidee van zelfbeeld en perceptie van anderen heeft uitgelegd, gaan de deelnemers een oefening doen. Alle deelnemers moeten een korte lezing geven (5 minuten). Onderwerpen kunnen zijn: hobby's, vooroordelen, etc. Tijdens de voordrachten worden de deelnemers opgenomen met een videocamera. Na de voordrachten moeten ze zichzelf beoordelen. Na een zelfevaluatie krijgen de deelnemers hun presentatierapportages te zien. Ze moeten kortstondig op zichzelf reflecteren door de volgende vragen te stellen:

- ✓ Wat was mijn gevoel na de lezing?
- ✓ Hoe zie ik mijn lezing nu?
- ✓ Is er een verschil tussen mijn zelfbeeld en de video-opname?
- ✓ Wat heb ik hiervan geleerd voor toekomstige presentaties?

Strategieën voor redeneren

Voor en tegen-bespreking

We discussiëren op school, met vrienden, met onze ouders of op het werk. Dan kan het gebeuren dat er een conflict ontstaat wanneer iemand zich persoonlijk aangevallen of verkeerd begrepen voelt. Je duidelijk uitdrukken discussie gebaseerd op feiten met overtuigende argumenten kan helpen om een discussie op een redelijke manier af te ronden.

Instructie:

Verdeel de deelnemers in twee groepen en schrijf op een flip-over een onderwerp waarover wordt gediscussieerd. Onderwerpen kunnen bijvoorbeeld zijn: ‘In de winter moeten vogels bijgevoerd worden.’ ‘Verhuizen is goed voor mijn carrière.’

Geef nu de instructie dat de ene groep voor de stelling is (= pro-groep) en de andere groep is tegen (= contra-groep). Iedereen van de groep moet ten minste een toelichting geven. Discussieer 15 minuten en besteed aandacht aan de verschillende argumentatiestrategieën. Als je het gevoel hebt dat deelnemers te veel vastzitten, beledigend zijn, etc. grijp meteen in. Beëindig de discussie anders.

Vraag de deelnemers naar obstakels en de voorstanders in de discussie en schrijf de aspecten op een flip-over met de koppen ‘Obstakels in de discussie’ en ‘Voorstanders van het standpunt’.

Zodra alle punten van de deelnemers verzameld zijn, moeten de deelnemers zinnen vormen die als referentiepunt kunnen dienen voor een goede argumentatiestrategie: 'Een goed argument houdt in…'. Schrijf de zinnen op zodat de deelnemers ze kunnen noteren.

Regels zijn bijvoorbeeld:

- ✓ Een goede argumentatie betekent dat anderen hun pleidooi kunnen beëindigen.
- ✓ Een goede argumentatie houdt in dat rechtstreeks kan worden verwezen naar de verklaringen van anderen.
- ✓ Goede argumentatie houdt in zich op feiten baseren en persoonlijke conflicten vermijden.
- ✓ Goede argumentatie betekent ook het accepteren van andere meningen.

Moed tot feedback en omgaan met kritiek

Informatie en instructie

Feedback bestaat altijd uit twee componenten: feedback geven en ontvangen. Aan het eind van de voordrachten wordt de luisteraars bijvoorbeeld gevraagd om feedback te geven aan de spreker. Het doel hiervan is dat de spreker de mogelijkheid krijgt om te leren van specifieke ervaringen en zichzelf zo te verbeteren. Maar vertel je iemand hoe hij het beter kan doen zonder hem/haar te kwetsen? Vaak is het zo dat we graag feedback geven aan anderen, maar bang zijn om feedback en kritiek te ontvangen. Om te leren hoe je omgaat met kritiek, moeten er feedbackregels.

Instructie:

Geef de deelnemers de taak om regels op te stellen voor het uiten van en omgaan met kritiek. De deelnemers hebben 20 minuten de tijd.

Regels voor het geven van feedback zouden kunnen zijn:

- ✓ Word niet persoonlijk. Bekritiseer alleen het WAT en het HOE.
- ✓ Je moet altijd beginnen met de positieve kanten en dan moet je opbouwende kritiek geven.
- ✓ Feedback moet objectief zijn en geen niet-inbreuk maken.
- ✓ Feedback moet beschrijvend zijn en beoordelingen en interpretaties vermijden.
- ✓ Schreeuwen, schelden en beledigen is not done!
- ✓ Er moeten specifieke verbetervoorstellen worden geformuleerd.

Regels voor het ontvangen van feedback kunnen zijn:

- ✓ Laat anderen eerst uitspreken. Je weet pas wat de ander echt wil zeggen als hij zijn feedback heeft afgerond.
- ✓ Rechtvaardig en verdedig jezelf niet. De mening van de ander moet eerst worden geaccepteerd. Naderhand kun je je afvragen of de voorstellen moeten worden uitgevoerd.
- ✓ Wees je ervan bewust dat feedback je kan helpen om erachter te komen hoe je anderen beïnvloedt.

Als alle deelnemers feedbackregels hebben opgeschreven, schrijf de regels dan op een flip-over. Controleer ook of alle deelnemers het eens zijn met de resultaten en welke punten eventueel moeten worden gewijzigd.

Bronnen:
https://de.wikipedia.org/wiki/Kommunikation
http://www.teachsam.de/deutsch/d_lingu/pragm/pragm_nonvkom0.htm
https://wiki.zum.de/wiki/Rhetorik
https://www.lmz-bw.de/kunst-der-rede.html
https://en.wikipedia.org/wiki/Johari_window
https://wiki.zum.de/wiki/Kompetenzen

Teamwerk

★ ***Doelstellingen (kennis en vaardigheden)***

Om als team effectief te kunnen samenwerken, is het belangrijk te begrijpen hoe samenwerken in teamverband werkt. Goede samenwerking is afhankelijk van de samenstelling van een team. Het is duidelijk dat het niet iedereen lukt om persoonlijke conflicten te negeren. Om een goed werkresultaat te behalen, moeten deelnemers in de eerste plaats profiteren van de voordelen van teamwerk wat betreft diversiteit.

Een succesvol team bestaat uit verschillende persoonlijkheden die samen een gezamenlijk geformuleerd doel nastreven. Omdat er meerdere persoonlijkheden zijn, kan een team een uitdaging zijn vanuit verschillende invalshoeken. Deelnemers leren dat ze door teamwork buiten hun eigen wereldje kunnen kijken.

In een team zijn echter bepaalde persoonlijkheden geschikter zijn voor samenwerking dan andere. Teamrollen die elkaar aanvullen en het teambelang in relatie tot individualiteit, zijn aspecten die in deze module worden onderwezen.

Teamwerk is ook afhankelijk van succesvolle communicatieprocessen. In verschillende teamoefeningen leren en werken de deelnemers communicatie- en gedragsregels uit die een team vormen en positief beïnvloeden.

★ ***Teamvorming***

- ✓ Samenstelling van teams
- ✓ Wanneer functioneren teams effectief?

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers leren dat werken in teamverband zeer effectief kan zijn.
- ✓ Deelnemers leren dat heterogene teams voor meerdere invalshoeken zorgen.
- ✓ Deelnemers leren dat teamwerk een communicatie- en onderhandelingsproces is.

Vuur Aarde Water Lucht

Door deelnemers toe te wijzen aan een van de elementen vuur, aarde, water of lucht, leren ze rekening houden met bijzondere kwaliteiten van zichzelf en teamleden.

Deelnemers moeten leren dat de elementen elkaar aanvullen net als verschillende persoonlijkheden in een team elkaar aanvullen.

Instructie:

Elke deelnemer schrijft zijn naam op een kaart. De moderator noemt nu de termen 'vuur, aarde, water en lucht' en vraagt elke deelnemer om spontaan een element op de kaart te schrijven.

De moderator verzamelt de kaarten en sorteert ze op basis van de elementen.

De moderator vraagt de leden die hetzelfde element vertegenwoordigen, een groep te vormen. De leden van de groep moeten zich bewust zijn van de reden waarom ze voor dit specifieke element hebben herkozen en wat voor beeld daarbij hebben (bijvoorbeeld vreugdevuur, kaarslicht, enz.). De groep bedenkt een opstelling die ze samen op non-verbale manier uitbeelden, en waarbij alle vastgestelde uitingen van dat specifieke element te zien zijn.

Evaluatie:

- ✓ Voelde ik me 'in mijn element'?
- ✓ Hoe heb ik de andere functies van het element ervaren?
- ✓ Hoe lukte het me om mijn persoonlijkheid in de groep te verbeelden?
- ✓ Hoe zag ik anderen en mezelf in het spel?
- ✓ Ontbraken er andere elementen? Zo ja, waarom?

Als er maar 1 of 2 elementen waren vertegenwoordigd, kun je dit klassikaal bespreken: 'Als ons team alleen uit aarde en vuur bestaat, dan …'. 'In ons team is er te weinig lucht …'

Kleurenspel

Er zijn allerlei manieren om teams te vormen. Maar niet alle teams zijn even effectief. Om teamwork als iets positiefs te ervaren, moet de sfeer goed zijn. Groepsprocessen vergen tijd, met name om voor duidelijkheid te zorgen binnen het team. Een groep vormen kan gebeuren volgens drie criteria:

- ✓ De groep is samengesteld volgens bepaalde kenmerken: Zolang er conflicten bestaan tussen teamleden, kan er verzet ontstaan door het controleren van processen.
- ✓ Teamleden bevinden zich naar eigen voorkeur: in groepen met leden die goed bevriend zijn, kunnen meerdere invalshoeken worden voorkomen waardoor die niet gericht zijn op de realiteit van het beroepsleven.
- ✓ De groep wordt willekeurige manier samengesteld: een goed geaccepteerde samenstelling die het voordeel heeft van heterogeniteit.

Instructie:

Afhankelijk van de groepsgrootte zijn er diverse aantallen anders gekleurde kaarten. Er zijn bijvoorbeeld vier kaarten met een rode, blauwe, groene en een zwarte driehoek. Deze kaarten vertegenwoordigen de woordvoerder van de groep.

Verder zijn er vier kaarten met een rode, vier kaarten met een blauwe, vier kaarten met een groene en vier kaarten met een zwarte bal. Deze kaarten vertegenwoordigen de groepsleden.

De kaarten moeten ondersteboven op een stapel worden gelegd. Elke deelnemer trekt een kaart. Deelnemers met dezelfde kleur verzamelen zich op een bepaalde plek in de kamer.

Na het samenstellen van de teams vindt de eerste teamoefening plaats:

Elk teamlid krijgt een pen van de moderator. Het is belangrijk dat elk teamlid een andere kleur pen heeft. De moderator geeft de eerste deelnemer een vel papier en vraagt om daar een streep op te tekenen. Vervolgens wordt het vel doorgegeven aan het volgende teamlid. Er moet nog een streep worden getekend. Deelnemers mogen het vel omdraaien, als ze dat willen. Het doel is om een tekening te creëren.

Wanneer het vel een paar keer rond is geweest, vraagt de moderator het team om het eens te worden over een titel voor de tekening. De woordvoerder van de groep presenteert de tekening aan het eind klassikaal en legt uit wat het weergeeft.

Reflectie

Na elke taak moet door alle leden op het teamwork worden gereflecteerd. Na de bovengenoemde oefening bespreken de teams het werkproces op basis van de volgende vragen:

- ✓ Hoe was de samenwerking tussen de leden bij het maken van de tekening?
- ✓ Is iedereen in het team het eens met de betekenis van de tekening en de titel? Waarom wel of niet?
- ✓ Wat is moeilijker? De tekening maken of een geschikte titel vinden?
- ✓ Is het gemakkelijker om alleen te werken of als teamlid?
- ✓ Waarom is het zo belangrijk om in team te kunnen functioneren?

De teams krijgen kaarten en pennen. Op een prikbord heeft de moderator al een vel voorbereid met de koppen ‘problemen van teamwerk’ en ‘voordelen van teamwerk’. De teams bespreken de vragen en schrijven hun antwoord in korte steekwoorden op de kaarten. Na een bespreking van ongeveer 30 minuten, komen de teams naar voren. Elk teamlid bevestigt zijn kaarten op de muur bij verdeeld onder ‘voordelen’ en ‘problemen’. Elke deelnemer moet zijn/haar verklaring kort toelichten.

★ ***Voordelen van teamwerk***

- ✓ Complexe taken/problemen managen

Leerdoelen:

- ✓ De deelnemers leren dat je problemen en complexe taken beter in een team kunt aanpakken.

Verandering van richting

Teams zijn nodig om complexe taken uit te voeren en efficiënte werkresultaten af te leveren ondanks uitdagingen. Het doel van deze oefening is een teamgeest te creëren en tegelijkertijd een moeilijke taak aan te gaan.

Instructie:

Voor deze oefening is een lang en smal object nodig. Er kunnen bijvoorbeeld een paar tafels tegen elkaar worden geschoven. De moderator vraagt deelnemers om zo maar op de tafels te klimmen. Wanneer iedereen een plekje heeft, moet het team de richting van de 'tocht' veranderen. Dat betekent dat de deelnemer die helemaal links staat, naar rechts moet gaan en dat zijn buur hem moet volgen. De vloer mag niet worden geraakt. Als iemand valt, begint de oefening opnieuw.

Punten voor de klassikale bespreking.

- ✓ Moeten alle groepsleden de andere helpen om deze taak te volbrengen?
- ✓ Was iemand het ergens niet mee eens?
- ✓ Wat vond je ervan dat nauw lichaamscontact onvermijdelijk was bij deze oefening?
- ✓ Dat dit met vertrouwen te maken? Waarom wel of niet?

Sneeuwbalmethode

In een aantal stappen wordt de groepsgrootte verdubbeld wanneer twee teams worden samengevoegd.

Instructie:

1. Eerst wordt deelnemers gevraagd na te denken over een onderwerp/probleem ('Hoe kan ik me beter concentreren?') en dit te noteren.
2. De groep moet in paren hun overwegingen vergelijken en minstens drie oplossingen vinden waar beide partners het over eens zijn.
3. Stel van de groepjes van twee, groepjes van vier samen en instrueer die om dezelfde werkvolgorde aan te houden. Als meer dan vijf groepjes zijn gevormd, is een volgende stap nuttig:
4. Geef de uiteindelijke groep een flip-overvel waarop de resultaten moeten worden opgeschreven. De resultaten moeten klassikaal worden gepresenteerd.

De volgende vragen zijn nuttig om klassikaal te bespreken

- ✓ Zijn de oplossingen werkbaar?
- ✓ Bij het vinden van drie oplossingen, waarop was het proces van het eens worden gebaseerd?
- ✓ Is een individueel proces om oplossingen te vinden beter dan een teamproces? Waarom wel/niet?

- ✓ Zijn er culturele verschillen bij probleemoplossing?

★ ***Gedrag in het team***

- ✓ Regels voor gedrag in teams
- ✓ Regels voor communicatieprocessen in teamverband

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers weten hoe ze zich in teams moeten gedragen zodat teamwerk goed functioneert.
- ✓ Deelnemers leren over verschillende teamrollen die elkaar aanvullen.

Presentatie

Verdeel de groep in teams van vier. Elk team krijgt een flip-overvel en pennen. De taak is: 'Denk na over communicatie- en gedragsregels die noodzakelijk zijn voor goed teamwerk' Deelnemers hebben 30 minuten de tijd om maximaal tien regels af te spreken.

Vervolgens presenteert elk team zijn/haar regels klassikaal. Nadat alle resultaten zijn gepresenteerd, overlegt de groep met elkaar om de tien beste voorstellen af te spreken. De moderator schrijft deze suggesties op een flip-overvel. Nadat de tien regels zijn benoemd, komt bovenaan het flip-overvel het kopje 'Zo gedragen we ons in het team'.

Communicatie en gedrag zien er bijvoorbeeld zo uit:

- ✓ Voer geen privégesprekken wanneer iets wordt besproken.
- ✓ Probeer deel te nemen aan de bespreking.
- ✓ Laat anderen altijd uitspreken.
- ✓ Blijf objectief en schreeuw niet.
- ✓ Probeer open te staan voor andere zienswijzen.
- ✓ Iedereen werkt mee.
- ✓ Elk groepslid is verantwoordelijk voor het groepsresultaat.
- ✓ Iedereen kan vrij zijn mening geven.
- ✓ Accepteer andere meningen.

Teamrollen

Maak teams met vier leden. Deel in elk team vier kaarten uit met teamrollen:

1. De Schrijver: Schrijft de resultaten van het teamwerk op.
2. De Tijdbewaarder: Zorg dat de afgesproken tijd wordt gerespecteerd. Herinnert de andere teamleden eraan dat het risico bestaat dat er 'geen tijd meer is'.
3. De Gespreksleider: Is de voorzitter van de groep, introduceert het onderwerp en voert het gesprek.
4. De Presentator: Presenteert de resultaten van het teamwerk klassikaal.

De teamleden trekken een kaart en zo welke teamrol ze hebben. Om elke rol te definiëren, schrijf steekwoorden op de kaarten.

Nu krijgt elk team een onderwerp dat moet worden besproken. Iedereen moet in zijn rol blijven.

Na ongeveer 20 minuten groepswerk moeten alle groepen klassikaal samenkomen. Met de zaklampmethode moet worden gereflecteerd hoe de teamleden hun rol hebben vervuld en hoe wat ze van de andere rollen vonden.

Leer om positieve aandacht te tonen

Werken in teamverband verloopt niet altijd soepel. Conflicten en misverstanden kunnen ontstaan die het team en het werkproces belemmeren. Deelnemers hebben al geleerd welke teamrollen er zijn en hoe de teamleden zich moeten gedragen om productief te kunnen werken. Tijdens de laatste fase van teamtaken is het belangrijk om het teamwerk te evalueren en positief te waarderen.

Instructie:

De moderator verdeelt de groep in kleinere teams van twee tot vier deelnemers. De teams moeten gescheiden worden zodat ze elkaar niet kunnen horen. Elk team krijgt een paar velletjes papier en pennen. Elk team wordt toegewezen aan een ander team en wordt verzocht de namen van de andere teamleden op te schrijven.

Het team wordt verzocht een verhaal te verzinnen waarin alle andere teamleden voorkomen. In dit verhaal moeten de teamleden en hun positieve kwaliteiten worden gepresenteerd.

Als alle verhalen klaar zijn, wordt de opdracht van de groepen bekendgemaakt en worden de verhalen voorgelezen.

Bespreekpunten:

- ✓ Ben je verbaasd over de eigenschappen die je zijn toebedeeld?
- ✓ Zijn er andere kwaliteiten die bij een teamlid zouden passen?
- ✓ Hoe kan van deze positieve karaktereigenschappen worden gebruikgemaakt om het team of zichzelf te verbeteren?

Bronnen:
https://en.wikipedia.org/wiki/Team_building
https://www.lehrer-online.de/unterrichtseinheit/ue/inklusiver-unterricht-einfuehrung-in-die-teamarbeit/

Mobiliteit

★ ***Doelen***

Na het volgen van deze module weten deelnemers hoe belangrijk mobiliteit is en hoe ze kunnen profiteren van betere kansen op de arbeidsmarkt. Meer mobiliteit betekent meer kans op integratie en inzetbaarheid.

Als de deelnemers zich bewust zijn van de voordelen van meer mobiliteit, moeten ze leren hoe ze hun mobiliteit kunnen verbeteren. Aan het eind van deze training kunnen deelnemers de stad en dienstregelingen lezen en met een routeplanner omgaan.

Ook professionele mobiliteit moet worden behandeld. Door een aantal beroepen binnen een vakgebied te benadrukken, moeten de deelnemers ook erkennen dat professionele flexibiliteit niet indruist tegen hun persoonlijke belangen.

Belangrijke instanties waar voor of na een verhuizing contact mee moeten worden opgenomen, worden genoemd om eventuele angst om te verhuizen weg te nemen. Je inschrijven in een nieuwe stad wordt ook behandeld, zodat de deelnemers aan het einde van de module, voorbereid zijn op een verandering van regio.

★ ***Belang van mobiliteit***

- ✓ De invloed van een eigen kijk op de arbeidsmarkt
- ✓ Belemmeringen voor mobiliteit
- ✓ Voordelen van meer mobiliteit

Leerdoelen:

- ✓ De deelnemers zien dat mobiliteit de kans op integratie kan vergroten.
- ✓ Het doel is om de bereidheid voor mobiliteit te activeren en de basis te leggen voor succesvolle mobiliteit.

Presentatie

De moderator introduceert het onderwerp mobiliteit door het verband tussen mobiliteit en de kans op integratie uit te leggen.

Een gesprek over de voors en tegens is een goede manier het onderwerp te benaderen.

De moderator schrijft het kopje ‘voors en tegens van regionale mobiliteit’ op een whiteboard. Tegelijkertijd kan de moderator een beeld schetsen van mogelijke hindernissen voor mobiliteit, waarop hij later kan terugkomen.

Na de bespreking doen de deelnemers een mobiliteitstoets.

Op basis van een zelfevaluatie over mobiliteit krijgt de moderator feedback over onderwerpen die voor de deelnemers met name belangrijk zijn.

Vraag van de cliënt: Waar kan ik informatie inwinnen?

Het doel van deze bouwsteen is de bereidheid tot mobiliteit te stimuleren die eerder is onderzocht en besproken door een mobiliteitstest.

Procedure:

Eerst moeten deelnemers hun ideeën over een beroep bespreken. Zo wordt het verband gelegd tussen mobiliteit en beroepen. Onderwerpen kunnen zijn:

- ✓ Een presentatie van trendy/niet populaire beroepen
- ✓ Vooruitzichten van de beroepen in de regio

- ✓ Wat zijn de ervaringen met solliciteren?
- ✓ Wat zijn de standpunten in de groep op het gebied van beroepsonderwijs en -opleiding in andere regio's?

Vervolgens werken de deelnemers samen aan een tabel die op de muur geprojecteerd wordt. De tabel moet worden gevuld met aspecten van verandering die kunnen voortvloeien uit transregionaal beroepsonderwijs. Met name moet aandacht worden besteed aan veranderingen met betrekking tot regionaal en transregionaal beroepsonderwijs en -opleiding en werkgelegenheid. Er moet ook rekening worden gehouden met kenmerken zoals sociale en culturele aspecten.

★ ***Omgaan met de stad en dienstregelingen***

- ✓ Gebruik van stadsplattegronden
- ✓ Gebruik van dienstregelingen

Leerdoelen:

- ✓ De deelnemers kunnen stadsplattegronden en dienstregelingen lezen.
- ✓ De deelnemers weten reisverbindingen te vinden.

Elke deelnemer die solliciteert naar een stage of een baan, wordt uitgenodigd voor een gesprek. Maar het bedrijf is niet altijd in de buurt van hun woonplaats gevestigd. Het kan dus gebeuren dat met het openbaar vervoer of de auto moet worden gereisd. Je moet stadsplattegronden en dienstregelingen kunnen lezen om je bestemming te kunnen bereiken.

De moderator verspreidt gedrukte dienstregelingen en legt in een voorbeeld uit hoe je moet lezen:

- ✓ Zoek de route van ... (locatie) naar ... (bestemming).
- ✓ Je reist op ... (datum)
- ✓ Je moet uiterlijk om ... in ... zijn (bestemming).

De moderator en de deelnemers bekijken de dienstregelingen. Nadat de moderator de voorbeelden heeft toegelicht +en vragen heeft beantwoord, deelt hij een opdracht uit met de taak:

'Stel je hebt een uitnodiging ontvangen voor een sollicitatiegesprek in een andere stad ... Je wil daar naartoe met het openbaar vervoer. Met behulp van de dienstregeling kun je informatie krijgen over reistijden en verbindingen.' Zodra je de verbinding hebt gevonden, schrijf je die op het werkblad.

Na de oefening vindt een reflectieronde plaats. Wat vond je er gemakkelijk aan? Waar kan ik hulp krijgen?

Om de moeilijkheidsgraad van de taak te vergroten, verspreidt de moderator nu stadsplattegronden (al uitgeprint). De oefening vindt plaats zoals eerder beschreven.

Deze keer moeten deelnemers de weg vinden vanaf de bushalte naar het specifieke adres.

★ ***Omgaan met internetmedia***

- ✓ Omgaan met Google Maps
- ✓ Omgaan met een routeplanner
- ✓ Online dienstregeling

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers kunnen de route bepalen met behulp van online routeplanners.
- ✓ Deelnemers weten hoe ze moeten omgaan met online elektronische dienstregelingen.
- ✓ Deelnemers kunnen de geleerde lessen in praktijk brengen.

Informatie

Toon de deelnemers Google Maps (of een andere routeplanner) en ga naar die routeplanner. Vraag de deelnemers om een start- en einddoel om naartoe te gaan. Uitgaande van de wensen van de deelnemers, laat je zien hoe de gewenste route wordt berekend. Probeer de deelnemers erbij te betrekken wanneer je de resultaten van de routeplanner bespreekt.

Laat de mogelijkheden zien om te berekenen of je beter met de auto of met het openbaar vervoer kunt gaan. De volgende stap is het gebruik van een online dienstregeling/app, waarbij alle specifieke gegevens worden ingevuld die nodig zijn om complete informatie te verkrijgen.

Training

Om te beginnen moeten alle openstaande vragen zijn afgehandeld. Als je de indruk hebt dat deelnemers nog wat onwennig zijn in het omgaan met de gepresenteerde media, vorm dan twee groepen. Anders moeten de oefeningen alleen worden gedaan.

Deelnemers weten hoe ze met de routeplanner en online media moeten omgaan om informatie te krijgen over de dienstregeling. De moderator geeft diverse taken over deze onderwerpen:

- ✓ Stel je reist van … (start) naar … (bestemming). Zoek online de snelste route met behulp van Google Maps (of een andere routeplanner). Wie de route heeft gevonden, steekt zijn hand op. Dan gaat de moderator naar het resultaat kijken.
- ✓ Bekijk de dienstregeling van de nationale spoorwegen. Op … (datum) wil je om … (Tijdstip) naar … reizen (bestemming). Hoe laat kom je aan?
- ✓ Je weet niet zeker of je wel genoeg tijd hebt om vanaf het station op je bestemming aan te komen. Overweeg daarom om een eerdere verbinding te nemen. Hoe laat zou je dan vertrekken?
- ✓ Je hebt een uitnodiging voor een sollicitatiegesprek in … (stad). Het gesprek vindt plaats in een bepaalde wijk. Zoek via de website van het openbaar vervoer een verbinding. Het gesprek vindt plaats op … (datum) aan de … (straat) om …

(tijdstip). Opmerking: Hier kunnen deelnemers de vertrekplaats kiezen. Als deelnemers hun eigen woonplaats invullen, wordt de zoektocht realistischer.

Excursie

Nadat de deelnemers in diverse modules hebben geleerd hoe je stadsplattegronden, (online) dienstregelingen en routeplanners gebruikt, moet die kennis in de praktijk worden getest. In deze implementatiefase moeten deelnemers de juiste weg vinden met behulp van fabrieksrondleidingen of stadwandelingen. Deelnemers moeten nadenken over een schema voor deze module en een plaats waar ze naartoe willen gaan. Het schema wordt aan de verantwoordelijke trainer/coach gegeven. De deelnemers nemen het initiatief voor de routes die ze voorstellen. Met andere woorden: ze moeten de route kennen en van tevoren hebben onderzocht. Dit zet de deelnemers aan tot zelfbeschikking in de praktijk, het uittesten van probleemoplossende vaardigheden en het testen van teamvaardigheden.

Als de route te veel tijd kost, wordt het schema ingekort door een deel van de persoonlijke subdoelen te verwijderen.

★ ***Wat als ik moet verhuizen?***

- ✓ Alle belangrijke instanties
- ✓ Vergeet niet dat je je moet inschrijven!

Leerdoelen:

- ✓ De deelnemers leren waar ze bij een verhuizing op moeten letten en welke instanties belangrijk zijn.
- ✓ De deelnemers leren dat ze een verhuiskostenvergoeding kunnen aanvragen.
- ✓ Deelnemers worden geïnformeerd dat je ook in het buitenland kunt gaan werken en waar meer informatie te vinden is.

Presentatie en zelfevaluatie

De moderator vraagt aan de deelnemers wie er al eens is verhuisd. Als er deelnemers zijn die al eens zijn verhuisd, vraagt de moderator hen waar ze allemaal aan moesten denken. Alle reacties moeten op een flip-overvel worden geschreven.

De moderator vraagt welke aspecten een verhuizing in de weg staan. We moeten het ook hebben over zeer stimulerende factoren. De moderator moet de factoren in het lopende proces behandelen. Deze factoren kunnen ook op een flip-overvel worden opgeschreven.

Het is ook belangrijk om informatie te geven over bepaalde instanties. De moderator kan deelnemers vragen of ze de instanties kennen die belangrijk zijn bij een verhuizing. De antwoorden moeten op een flip-overvel worden opgeschreven en besproken. Benoem belangrijke instanties zoals uitzendbureaus, het stadskantoor, inschrijvingsdiensten. Verwijs naar de respectievelijke deadline voor inschrijving in de informatie van de desbetreffende instantie.

Bron: https://de.wikipedia.org/wiki/Mobilitätskompetenz

https://de.wikipedia.org/wiki/Verkehrspädagogik

PERSOONLIJKE VAARDIGHEDEN

Omgaan met stress

★ ***Doelen***

De inleiding tot deze trainingsmodule omvat een uitleg over het begrip stress. Veel mensen zien stress als iets negatiefs van buitenaf waaraan ze worden blootgesteld. Volgens de trainingsmodule leren de deelnemers dat stresssituaties oplosbaar zijn en dat iedereen actief kan bijdragen aan zowel de stresserende situatie als het omgaan met stress.

Om effectief met stress om te gaan, moet eerst de oorzaak worden bepaald. Door een 'stresskaart' te creëren, leren deelnemers hoe ze hun eigen stressoren kunnen benoemen en stressvolle situaties leren onderscheiden van minder stressvolle situaties.

Waarschuwingssignalen van het eigen lichaam worden vaak genegeerd. De trainingsmodule onderzoekt de verschillende gebieden van het lichaam die kunnen reageren op stress. Zo leren deelnemers hoe hun lichaam reageert op stress. Daarnaast leer je lichaamssignalen herkennen die wijzen op stress.

Om met langdurige stressoorzaken om te gaan, stellen de deelnemers een persoonlijk actieplan op. In toekomstige situaties, kunnen deelnemers gebruikmaken van dit plan. Op die manier kunnen de deelnemers niet alleen stress overwinnen, maar ook stressvolle situaties voorkomen.

De training biedt opties voor de korte termijn en de lange termijn dit soort problemen het hoofd te bieden. De deelnemers leren methoden zoals ademhalingstechniek, 'thought-stop' of positieve innerlijke dialoog. Met deze methoden kunnen deelnemers op korte termijn stressvolle situaties de baas worden.

★ ***Wat is stress***

- ✓ Wat is stress?
- ✓ Maak onderscheid tussen positieve en negatieve stress

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers ontwikkelen een definitie van 'stress'.
- ✓ De deelnemers erkennen dat stress anders kan worden ervaren.

Presentatie

Door de energie die plotseling vrijkomt bij stress, was primitieve mens goed voorbereid op reacties van vechten of vluchten. De moderne mens wordt echter zelden geconfronteerd met levensbedreigende situaties. De herstelfase begon meteen na de stresssituatie. Door te veel prikkels in het algemeen of door stress op het werk, kunnen

mensen Tegenwoordig alleen in bepaalde situaties meteen starten met de herstelfase. Dit kan diverse stressreacties tot gevolg hebben.

Het is belangrijk om te benadrukken dat er verschillende soorten stress zijn. Er is een verschil tussen de positieve stress die je inspireert en negatieve stress die je overmant.

Stressreacties treden niet alleen op in negatieve situaties. Op positieve triggers zoals sport, een verrassingsfeestje of een onverwachte ontmoeting met vrienden van vroeger, reageert het lichaam heel sterk. Het laat typische stressreacties zien waarbij de positieve en niet de negatieve effecten overheersen. Daarom wordt niet elke vorm van stress als negatief ervaren. Om bepaalde taken te kunnen aanpakken is een bepaalde dosis stress nodig.

Methode
De moderator vraagt naar positieve en negatieve stresssituaties die de deelnemers hebben ervaren. De antwoorden moeten op een flip-overvel worden opgeschreven en worden onderverdeel in positieve en negatieve stress.

Het brainstormen eindigt niet met een samenvatting maar een evaluatie van de ideeën. Dit om duidelijk te maken dat stress niet alleen negatief is.

★ ***Oorzaken van stress***

- ✓ Oorzaken van stress bepalen
- ✓ Een stresskaart maken

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers kennen persoonlijke stressbronnen en kunnen die een andere betekenis toekennen.

Vaak weten de deelnemers niet waarom ze het moeilijk hebben. Collega's, de werkdruk, altijd deadlines moeten halen of de balans tussen werk en privé. Meestal is er niet een afzonderlijke factor die stressreacties veroorzaakt. Wanneer veel verschillende dingen samenkomen, raak je gestrest.

Methode
Daarom is het belangrijk dat deelnemers een overzicht krijgen van persoonlijke stressoren. Door een persoonlijke stresskaart te maken kunnen deelnemers hun stressniveaus ordenen en een andere betekenis toekennen aan de verschillende stressoren.

Eerst moet de moderator een paar belangrijke vragen visualiseren op een flip-over. Dat maakt het voor de deelnemers gemakkelijker om hun persoonlijke stressoren te ontdekken. Belangrijke vragen kunnen bijvoorbeeld over de volgende factoren gaan:

- ✓ Welke situaties veroorzaken lichamelijke reacties zoals buikpijn, zweten, rusteloosheid of nervositeit?
- ✓ Wat veroorzaakt negatieve gevoelens zoals woede, angst en hulpeloosheid?

- ✓ Wanneer ontstaan er negatieve gedachten in je hoofd zoals 'Oh nee, niet dat', 'Dat kan ik niet' of 'Hou op!'
- ✓ Wat voor soort taken veroorzaken een gebrek aan concentratie?
- ✓ In welk soort situaties ga je steeds meer roken, drinken, koffiedrinken of snoepen?

Handleiding

De deelnemers ontvangen een groot vel papier en schrijven het woord 'STRESS' in het midden. Dat kunnen ze het stresscentrum noemen: het stressvolste gevoel waar ze last van hebben. Vanaf dat punt tot aan de randen neemt de stress af.

Op dit vel moeten de deelnemers alles opschrijven wat stress en stressreacties bij ze oproept (personen, situaties of activiteiten).

De meest stressvolle dingen komen in het midden en minder stressvol aan de rand. Dit geeft ze een goed overzicht van wie of wat in het bijzonder stress veroorzaakt. Het is belangrijk dat ze alles wat ze kunnen bedenken op het vel vermelden. Zeer sterke stressoren kunnen een kleurtje krijgen.

★ ***Stressreacties***

- ✓ Cognitief
- ✓ Emotioneel
- ✓ Vegetatief
- ✓ Spieren

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers herkennen de waarschuwingssignalen van hun lichaam en kunnen al vroeg reageren op stress.
- ✓ Deelnemers worden zich bewust van specifieke stressfactoren die zeer belastend zijn.

Methode

De deelnemers wordt gevraagd om hun persoonlijke stressreacties te beschrijven op een kant-en-klaar werkblad. Uitgangspunt van de taak is dat je je alleen op stress of overbelasting kunt voorbereiden als je bepaalde kennis hebt over hoe je stress en/of overspannenheid herkent. Typische stressreacties kunnen dienen als een soort vroegtijdig waarschuwingssysteem. Deelnemers moeten hun stressreacties herkennen en opschrijven zodat ze die kunnen gebruiken als waarschuwingssignaal om tijdig maatregelen te nemen bij stressvolle situaties.

Zo krijg je een beeld van het niveau van bepaalde stressoren en kun je ontdekken hoe stress kunt verlichten.

★ ***Stressmanagement op de lange termijn***

- ✓ Een actieplan opstellen

Leerdoel:

- ✓ Deelnemers richten zich op de belangrijkste stressoorzaken en stellen een persoonlijk actieplan op om met stress om te gaan op lange termijn.

Deelnemers kunnen stress alleen overwinnen door zelf in actie te komen. Door de voorgaande stappen zijn hun persoonlijke stressoren en stressreacties bij de deelnemers bekend.

Voor effectief en langdurig stressmanagement moeten ze zich concentreren op een paar stressoren.

Methode

De volgende stap voor de deelnemers is het opstellen van een actieplan. In dit plan moet specifieke actiestappen staan die duidelijk maken wat de deelnemers de komende vier weken tegen de stressoren gaan doen.

Het plan moet niet te veelgevraagd zijn. Het mag de deelnemers niet overbelasten en mag niet te moeilijk zijn. Het moet haalbaar en eenvoudig zijn. De deelnemers moeten zich ervan bewust zijn dat er ook stressoren zijn die ze maar een klein beetje kunnen beïnvloeden. Daarom moeten ze hun energie richten op wat ze wel veranderen.

Instructie

De deelnemers noteren op een vel de stressbronnen die ze de komende vier weken gaan aanpakken. Dat moet beperkt blijven tot maximaal twee stressbronnen waar ze erg veel last van hebben, en maximaal vier waarvan zij denken dat ze gemakkelijk kunnen oplossen.

Rechts van elke genoemde stressbron moeten de deelnemers de maatregelen opschrijven die ze willen treffen. In de derde kolom moet de datum worden opgeschreven wanneer zij elke maatregel in de komende vier weken gaan uitvoeren.

★ *Stressmanagement op de korte termijn*

- ✓ Ademhalingstechnieken
- ✓ Gedachten stoppen!
- ✓ Positieve innerlijke dialoog

Leerdoelen:

- ✓ Het lukt de deelnemers om een manier te vinden om snel te ontspannen, bewust hun adem waar te nemen en die gericht te gebruiken.
- ✓ De deelnemers leren negatieve stressvolle gedachten te onderbreken.
- ✓ Deelnemers kunnen stress creërende en bevorderende gedachten herkennen en veranderen.

Methoden voor stressmanagement op de korte termijn zijn nuttig wanneer:

- ✓ De situatie kan niet worden veranderd en de oorzaak van de stress niet kan worden weggenomen
- ✓ Je je in een acute stresssituatie bevindt en helder wilt blijven denken
- ✓ Om escalatie te voorkomen

Ademhalingstechnieken

Bij het aanleren van ontspanningstechnieken moet er een ongestoorde sfeer zijn in een verduisterde en goed verwarmde ruimte.

Kleding moet comfortabel zijn en de lichaamshouding ontspannen. Na elke ontspanningsfase moet een activering van het lichaam plaatsvinden door losmaken en strekken. Een deelnemer moet niet verplicht worden om de oefening uit te voeren.

Uitvoering

De deelnemers moet een dag van tevoren worden verteld dat ze dekens moeten meenemen.

Bespreek de voordelen van de oefeningen met de deelnemers: Het is een goede methode om stress te verminderen voordat je voor een groep moet spreken of tijdens moeilijke situaties. Diepe ademhalen ontspant en voorziet het lichaam van zuurstof.

Ademhalen in drie fasen

Herhaal elke oefening 5-10 keer.

Eerste fase: sleutelbeenademhaling

Adem in - de handen liggen op het bovenste deel van de borstholte, langzaam inademen zodat de borst iets uitzet.

Adem uit

Zorg er bij het uitademen voor dat alle lucht naar buiten stroomt zodat er ruimte is voor nieuwe zuurstofrijke lucht. De handen blijven passief, liggen losjes op de borst en voelen hoe de borstkas omhoogkomt en weer inkrimpt.

Tweede fase: borstademhaling

Adem in

Leg beide handen op de ribben zodat de vingertoppen elkaar bijna raken. Bij het inademen voel je de ribben naar buiten toe uitzetten, de handen gaan uit elkaar.

Adem uit

Bij het uitademen naderen de vingertoppen elkaar weer.

Derde fase: buikademhaling

Adem in

Plaats de handen op de buik ter hoogte van de navel. Adem eerst uit. Bij het inademen zet de buik uit. Hierdoor zakt het middenrif en vullen de onderste longzones zich met lucht. De handen worden daarbij naar boven geduwd.

Adem uit

Bij het uitademen keert het diafragma terug naar zijn koepelvormige toestand. De buik wordt plat en de handen keren terug naar de beginpositie.

Gedachten stoppen!

Om ze te kunnen aanpakken moeten de oorzaken van stress eerst worden onderzocht. Maar tot dat mogelijk is, hoeven de stressvolle gedachten niet voortdurend te worden gegenereerd. Met de stop-techniek kunnen stressvolle gedachten heel effectief worden onderbroken.

Handleiding

De deelnemers leren zich iets voor te stellen wat voor onmiddellijke onderbreking van hun stressvolle gedachten representeert. Dat kan een rood stopbord zijn zoals ze kennen uit het verkeer. Een andere optie is dat ze zich voorstellen dat ze kraan dichtdraaien en zo meteen de stroom water stoppen. Elke deelnemer moet kiezen voor een eigen ‘stopbeeld’.

De deelnemers moeten in gedachten ‘stop’ zeggen. Als de situatie het toelaat, mogen ze ook hardop ‘stop’ zeggen of roepen.

Ze zouden dan een positieve gedachte moeten creëren, bijvoorbeeld een favoriet liedje of een bepaald uitzicht bij een wandeling.

Als de stressgedachte opnieuw opkomt, moet de oefening herhaald worden.

Positieve innerlijke dialoog

Positief denken is nodig omdat negatief denken vaak stress veroorzaakt. Een belangrijke techniek van stressmanagement is negatief denken herprogrammeren in positief denken.

Bij een innerlijke dialoog worden vaak voorbarige conclusies getrokken, situaties van een kant bekeken wat het verkeerde resultaat tot gevolg heeft. Het doel van een positieve innerlijke dialoog is deze negatieve stressgenererende gedachten precies te herkennen en om te zetten in positieve gedachten.

Positief denken:

Wanneer de gegeven situatie, feiten en opties op een correcte manier worden beoordeeld en de bereidheid bestaat om het heden actief te veranderen voor een betere toekomst. Positieve gedachten zijn nauw gerelateerd aan zelfvertrouwen, zelfacceptatie, welzijn, prestaties en levenslust.

Bronnen: https://wiki.zum.de/wiki/Kompetenzen
https://en.wikipedia.org/wiki/Stress_management
https://en.wikipedia.org/wiki/Coping_(psychology)
https://en.wikipedia.org/wiki/Mindfulness-based_stress_reduction

METHODISCHE VAARDIGHEDEN

Leer leren

★ ***Doelen***

Deelnemers zullen efficiënter kunnen leren en werken. Ze worden onderwezen in het toepassen van een aantal methoden die vervolgens in de praktijk worden getest.

Om beter te leren, te presenteren en structuur aan te brengen is het belangrijk om de tijd nuttig te gebruiken. Deelnemers leren timemanagementtechnieken zodat ze taken tijdig en zonder tijdsdruk kunnen uitvoeren. Dit helpt ook om een stressvrije leeromgeving te creëren. Als zich stresssituaties voordoen, leren de deelnemers hoe ze met stress moeten omgaan en dat stress zelfs bevorderlijk kan zijn.

Na afloop van de module kunnen deelnemers zelfstandig nuttige informatie verkrijgen die ze nodig hebben om te leren of te werken en die ordenen in volgorde van belangrijkheid. Dit zorgt voor een betere organisatie.

Deelnemers leren ook visualisatie- en presentatietechnieken. Ze kunnen zelfstandig relevante informatie voorbereiden voor een voordracht en ze leren omgaan met constructieve feedback.

★ ***Timemanagement***

- ✓ Hoe gebruik ik mijn tijd nuttig?
- ✓ Een planning maken en prioriteiten stellen
- ✓ Realistische doelstellingen en follow-up van niet behaalde resultaten

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers leren omgaan met tijd en tijdsdruk
- ✓ De deelnemers maken een planning en actieplannen op om hun tijd beter te plannen.
- ✓ Deelnemers leren dat realistische doelen stellen bijdraagt aan het doel.

Presentatie, zelfevaluatie en bespreking

Succesvol timemanagement is afhankelijk van de juiste houding. Het zorgt dat je zelf je tijd en werk kunt bepalen en dat die jou niet bepalen.

Instructie:
Deel een test uit voor de zelfevaluatie. Elke deelnemer heeft 20 minuten de tijd om de test te lezen en de juiste antwoorden aan te kruisen. Deelnemers wordt gevraagd om te controleren hoe ze met tijd omgaan.

Nadat alle deelnemers de test hebben gedaan, worden kleine groepjes van 2-4 personen gevormd. In de kleine groepjes worden de resultaten vergeleken. Samen vragen we ons af hoe we met 'tijdrovers' moeten omgaan. Belangrijke vragen kunnen zijn: welke

factoren hebben de grootste invloed op zichzelf? Welke factoren zijn het gemakkelijkst te veranderen? Waarom moeten sommige factoren worden veranderd?

Tot slot moet elke groep een poster ontwerpen met de vijf belangrijkste tips voor het omgaan met tijd.

Presentatie: mindmap en actieplan

Succesvol timemanagement helpt om meer overzicht te krijgen over toekomstige taken en zorgt dus voor meer vrijheid en vrije tijd. Door bewust om te gaan met tijd, kan stress bijvoorbeeld worden overwonnen, verminderd of zelfs voorkomen.

Instructie:

Elke deelnemer creëert een mindmap met de tijdsvereisten voor zijn/haar huidige levenssituatie. De mindmap moet de belangrijkste 'tijdrovers' bevatten die worden gearceerd met een marker.

Vervolgens wordt de deelnemers gevraagd na te denken over de focus van hun activiteiten en wat ze zouden willen veranderen. De deelnemers moeten nadenken over de volgende vragen: Wie informeert me over de plannen? Wie vraag ik om hulp?

Aan het eind moeten de deelnemers hun motivatie om te veranderen noteren: Wat doe ik wel of niet meer om mijn tijd beter te benutten? Elke deelnemer moet voor zichzelf een actieplan opstellen ter oriëntatie voor een betere omgang met tijd.

Informatie

Is het je ooit overkomen dat je een doel hebt gesteld en dat is je uiteindelijk niet gelukt? Een realistisch doel stellen is heel belangrijk, ook voor het structureren van de werktaken. Het is slim om een bepaalde taak op een bepaald moment te hebben voltooid. Maar als de tijdsdruk niet te groot is, wordt het voltooien van die taak uitgesteld. Met behulp van het SMART-principe kunnen de doelstellingen worden bepaald en wordt de kans groter dat een doelstelling wordt bereikt.

Vraag de deelnemers of ze al eens doel hebben bereikt. Hoe is dat gelukt? Bespreek klassikaal de redenen waarom doelstellingen niet worden gehaald.

- ✓ Specifiek: Een duidelijke, positieve en specifieke doelomschrijving is belangrijk. De doelstellingen moeten zo precies mogelijk worden gedefinieerd.
- ✓ Meetbaar: Er moeten duidelijk omschreven voorwaarden zijn die bepalen wanneer een doel is bereikt. Deze meetbaarheid van de doelstellingen is belangrijk om de subdoelstellingen te benoemen. Voortdurende evaluatie van het bereiken van het doel maakt het mogelijk om verdere stappen te zetten.
- ✓ Acceptabel: De doelstellingen moeten passend zijn bij de inspanningen. Dit betekent dat de doelstellingen motiverend en haalbaar moeten zijn door zelf actie te ondernemen.
- ✓ Realistisch: doelstellingen moeten haalbaar zijn met de beschikbare competenties, middelen en tijd. Als doelstellingen niet realistisch zijn, leidt dat snel tot overbelasting en frustratie.

- ✓ Tijdgebonden: Een doel heeft een duidelijke deadline. Planning is belangrijk om het doel te kunnen controleren.

Als je beseft dat een doel niet haalbaar is, moeten subdoelen worden geformuleerd. Het is realistischer om in een bepaald tijdsbestek kleine doelen te bereiken dan een groot doel in korte tijd. Hetzelfde geldt voor het succesvol voltooien van de taak. Informeer de deelnemers dat een grote taak kan worden opgedeeld in kleinere stappen. Met deze procedure is het zeer waarschijnlijk dat de deadlines op tijd kunnen worden gehaald. Het is beter om elke dag een beetje tijd te besteden aan een grote taak dan de taak op de laatste dag af te maken.

★ ***informatieverwerking***

- ✓ Structureren en structureren
- ✓ Visualisatie

Leerdoelen:

- ✓ Deelnemers leren structuur aan te brengen voor leesbare teksten en belangrijke inhoud samen te vatten.
- ✓ Deelnemers leren het belang van visualisatie.
- ✓ Deelnemers kunnen zelfstandig dingen visualiseren.

Informatie

Soms is het nodig om werkresultaten schriftelijk te presenteren: professioneel werk, presentaties, resultaten van de werkgroep, de voorbereiding van een werkproject, enz.

Niet alleen de inhoud is belangrijk, maar ook de vorm. De vorm geeft een goede indruk en vergemakkelijkt de informatieverwerving door de lezer en/of de luisteraar. Het is belangrijk dat de structuur duidelijk gestructureerd is en begrijpelijk voor de kijker.

Nadat informatie is verkregen en teksten zijn bewerkt, wordt vergelijkbare inhoud gekoppeld. Door het combineren van gelijksoortige inhoud wordt eerst een globale structuur gecreëerd voor verdere verwerking. Vervolgend moet de verschillende inhoud aan elkaar worden gerelateerd. Het principe is: Beginnen bij het algemene thema en dan de specifieke onderwerpen. Als de volgorde van de onderwerpen vaststaat, moeten alle onderwerpen een overzichtelijke structuur krijgen.

Laat de deelnemers een patroon zien voor de globale structuur en vraag of daar vragen of opmerkingen over zijn.

Posterexpositie

Visualisatie is een verhaal uitbreiden met beeldmateriaal. Er zijn meerdere manieren om te visualiseren. Maak een poster voorafgaand aan een voordracht of maak die samen met de deelnemers tijdens de voordracht en betrek ze er dus actief bij. Met visuele technieken kan het verhaal worden ingekort en herhalingen worden vermeden. Informatie wordt gevisualiseerd en de aandacht van de groep wordt gecentreerd.

Instructie:
De deelnemers werken in tweetallen. Elk tweetal krijgt pennen en een poster om te ontwerpen. In het midden van de kamer staat een tafel met ander materiaal (bijv. oude tijdschriften, lijmstiften, scharen, etc.). De teams hebben 10 minuten de tijd om het onderwerp af te spreken dat ze op de poster willen uitbeelden. Zodra een groep een onderwerp heeft gevonden, vervul de rol van moderator. Als het onderwerp niet geschikt lijkt voor uitwerking, help dan een nieuw onderwerp te vinden.

Nadat alle groepen een onderwerp hebben, moeten ze dit op de poster weergeven. Daartoe kunnen ze bijvoorbeeld binnen 1 uur (met de materialen van de tafel) collages maken met symbolen en verschillende lettertypen. Tot slot moeten alle posters in de ruimte worden opgehangen. Een van het tweetal blijft naast de poster staan en de ander kan de andere posters gaan bekijken. De persoon die naast de poster staat, vertelt geïnteresseerde deelnemers over het onderwerp. Na een tijdje worden rollen omgedraaid.

★ *Voorbereiden en geven van presentaties*

- ✓ Fasen van een presentatie
- ✓ Oefening

Leerdoelen:

- ✓ De deelnemers weten hoe een presentatie wordt opgebouwd.
- ✓ De deelnemers kunnen zelfstandig een presentatie voorbereiden en geven.

Informatie
Het proces achter een presentatie bestaat uit de fasen voorbereiding, volgorde en evaluatie:

1. Voorbereiding van een presentatie
Het is belangrijk om eerst de volgende vragen te beantwoorden:

- ✓ Hoe wil ik presenteren?
- ✓ Wie zijn de toehoorders?
- ✓ Hoe kan ik het publiek erbij betrekken?
- ✓ Hoeveel tijd is er beschikbaar voor de presentatie?

Zodra de eerste voorbereidingen zijn afgerond, moet een methode worden gekozen voor het geven van de presentatie. Een illustratieve presentatie moet op begrijpelijke, interessante en levendige manier worden gegeven. Visualisatietechnieken moeten worden gebruikt om de inhoud te verduidelijken.

Tip: Om niet de hele presentatie op te lezen, typ een paar steekwoorden op kleine kaarten. Dit zorgt dat je stem niet eentonig wordt (wat heel snel gebeurt als je voorleest).

2. De flow van een presentatie

In de inleiding verwelkom je het publiek en presenteer je het onderwerp en het tijdschema. De introductie kan bijvoorbeeld een provocerende uitspraak zijn of een citaat om de toehoorders te activeren.

In het belangrijkste deel moet alle inhoud systematisch worden gepresenteerd. Het is belangrijk om oogcontact te houden met de toehoorders en duidelijk en begrijpelijk te spreken. Snel afraffelen is niet bevorderlijk voor de aandacht van de toehoorders. Daarnaast moet er genoeg tijd overblijven voor vragen en feedback. De spreker moet ook rekening houden met feedback van het publiek. Hij/zij heeft deze feedback nodig om te checken of het schema past bij de verwachtingen van de toehoorders of moet worden aangepast.

De conclusie aan het eind is een gelegenheid voor de mening en feedback van het publiek.

3. De evaluatie van de presentatie

De evaluatie van een presentatie biedt de mogelijkheid om sterke en zwakke punten te presenteren en de eigen presentatievaardigheden te verbeteren. Vragen om hierachter te komen kunnen zijn:

- ✓ Zijn de doelstellingen van de presentatie bereikt?
- ✓ Waren de toehoorders tevreden met de presentatie?
- ✓ Was de inhoud van het onderwerp goed?
- ✓ Was het gebruik van de media en instrumenten passend?
- ✓ Hoe voelde de presentator zich?
- ✓ Hoe ging de presentator om met de tijd?
- ✓ Hoe ging de bespreking aan het eind van de presentatie?
- ✓ Wat zijn de implicaties van deze presentatie voor de toekomst?

Presentatie

De deelnemers moeten een korte presentatie geven voor de groep (duur 5-10 minuten). Ze moeten de eerder geleerde aanwijzingen gebruiken voor de voorbereiding, uitvoering en follow-up van de presentatie. De deelnemers hebben 1,5 uur de tijd om de presentatie voor te bereiden. Ze moeten een thema kiezen waarvan ze denken dat de andere deelnemers geïnteresseerd zijn. De deelnemers moeten zich afvragen hoe het schema eruitziet, hoe de toehoorders erbij betrokken kunnen worden en welke inhoud er moet worden gevisualiseerd. De presentatie wordt uitgevoerd met behulp van een metaplan, een flipover, kaarten, pennen, punaises, enz.

Aan het eind van de presentatie moet het publiek de spreker feedback geven. Was de opbouw logisch? Werd de inhoud op een begrijpelijke manier overgebracht? Hoe was de visualisatie? Hoe waren de spraaksnelheid en het spraakvolume? Hoe was het gebruik van gebaren, gezichtsuitdrukkingen en lichaamstaal? Wat kan er bij de volgende voordracht verbeterd worden?

★ ***Omgaan met problemen***

- ✓ Wat is een probleem
- ✓ Hoe ga ik met problemen om?
- ✓ Hoe kan ik problemen oplossen?

Leerdoelen:

- ✓ De deelnemers kunnen complexe problemen benoemen, analyseren en visualiseren.
- ✓ Deelnemers leren methoden voor het ontwikkelen van oplossingsstrategieën. Ontwikkeling van oplossingsstrategieën.
- ✓ De deelnemers leren verschillende aanpakken te overwegen.

'Hoofdstand'-techniek

Deze techniek is een omkeermethode die de probleemvraag 'ondersteboven keert': Hoe zorgen we voor actiegericht onderwijs? Omkeermethode: Wat moeten we doen om actiegericht onderwijs tegen te gaan?

Er moet een omgekeerde probleemvraag worden gesteld. De deelnemers moeten dan op zoek naar ideeën voor de omkeervraag. De kern van de methode is dat vastgeroeste opvattingen of geblokkeerde gedachtes kunnen worden opgelost.

Het proces van ideeën genereren is opgedeeld in de volgende fasen:

- ✓ Gezamenlijk formuleren van een probleem
- ✓ Spontane oplossingen
- ✓ Het probleem omkeren (brainstormen)
- ✓ Verkenning van ideeën: Bij elk genoemd idee wordt gezocht naar een tegenvoorstel dat moet leiden tot het vinden van een oplossing
- ✓ Oplossingen vinden: de genoemde ideeën moeten worden geordend, geëvalueerd en vervolgens geformuleerd om algemene oplossingen te beschrijven.

Scenario-techniek

In een scenario moet een algemeen probleem dat zich in een specifiek geval voordoet, met behulp van bepaalde vragen worden beschreven en verwerkt. Deze manier van bevragen maakt creativiteit, verbeelding en activiteit los en bevordert een samenhangende denkwijze. Het gaat erom te beschrijven wat zou kunnen gebeuren en niet wat we willen.

Instructie:

- ✓ Verdeel de groep in kleine groepen (ongeveer 5 personen per groep)
- ✓ Deel het scenario uit
- ✓ Deel de vragen uit

- ✓ De vragen worden groepsgewijs beantwoord. Indien mogelijk moeten alle leden van de groep antwoord geven. Alleen op die manier kan het onderwerp goed worden onderzocht en kunnen eigen standpunten worden geformuleerd. De methode vereist het beargumenteren van de eigen mening en argumenten geven voor andere meningen.
- ✓ Klassikale evaluatie: De resultaten worden klassikaal gepresenteerd. Het is handig als de groep zijn belangrijkste punten op een flip-over schrijft. Als de groep het niet eens is over een mening of de vragen, moeten ook de afwijkende meningen klassikaal naar voren worden gebracht.

Voorbeeldscenario

Na het middelbaar onderwijs besluit een jonge vrouw om een opleiding voor visagiste te gaan volgen omdat ze dat erg leuk vindt en er talent voor heeft. Alle haar vrienden en kennissen en het professionele advies van het arbeidsbureau, raden dit af omdat de vooruitzichten op werk slecht zijn. Ze zou voor een beroep met toekomstperspectief moeten kiezen, vooral omdat ze met haar cijfergemiddelde een hogere opleiding kan volgen. Haar ouders willen niet dat ze als visagiste gaat werken en steunen haar niet financieel. De jonge vrouw staat voor een moeilijke keus: professionele veiligheid of haar eigen pad volgen, eventueel met wat opofferingen.

Vraag.

1. Wat zou jij in dat geval beslissen? Wat zou je de vrouw adviseren?
2. Wie zou je om advies vragen?
3. Kun je je een ander scenario voorstellen waarin de vrouw niet in de hierboven beschreven moeilijkheden zou zijn terechtgekomen? Hoe zou de situatie dan zijn geweest?

Bronnen: https://wiki.zum.de/wiki/Lernen_lernen_lernen
https://en.wikipedia.org/wiki/Lifelong_learning
https://en.wikipedia.org/wiki/Time_management
http://www.teachsam.de/arb/zeitmanagement/zeitmanag_0.htm
https://wiki.zum.de/wiki/Präsentationstechnik
http://www.antarcticglaciers.org/2013/08/giving-good-presentation/
https://www.cs.cmu.edu/~mihaib/presentation-rules.html
https://de.wikipedia.org/wiki/Kopfstandtechnik
https://en.wikipedia.org/wiki/Disney_method
https://en.wikipedia.org/wiki/Scenario_planning

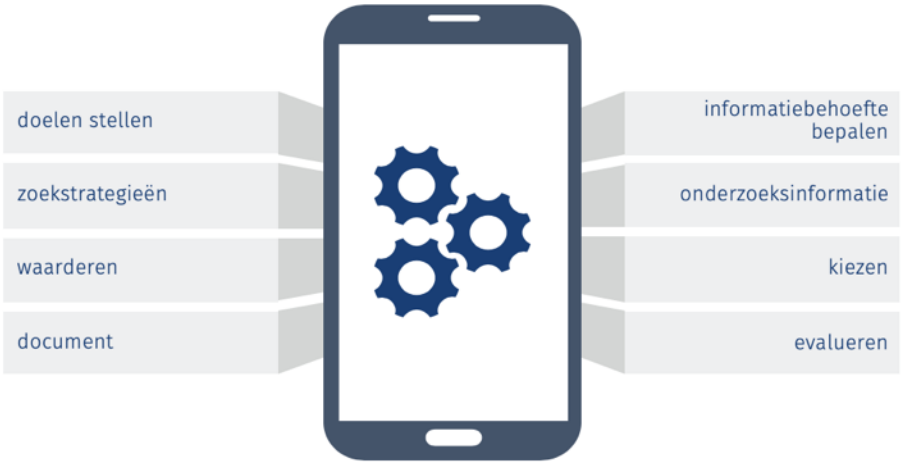
METHODEN OM PRAKTISCHE VAARDIGHEDEN TE ONDERWIJZEN EN TE LEREN

Hoe je informatie verzamelt en onderzoekt

INTERNET GEBRUIKEN

om inhoud te verzamelen voor duurzame

KENNIS



Projectmatig leren

Projectmatig leren is een leermethode waarbij cursisten kennis en vaardigheden verwerven door langdurig te werken aan het onderzoeken en beantwoorden van een authentieke, boeiende en complexe vraag, probleem of uitdaging. Cruciale aspecten van projectontwerp zijn:

- ✓ **BELANGRIJKE VAARDIGHEDEN OP HET GEBIED VAN KENNIS, BEGRIP EN SUCCES -** Het project is gericht op de leerdoelen van de cursist, inclusief op normen gebaseerde inhoud en vaardigheden zoals kritisch denken/probleemoplossing, communicatie, samenwerking en zelfsturing.
- ✓ **MOEILIJK PROBLEEM OF VRAAG** - Het project gaat over een zinvol probleem dat moet worden opgelost of een vraag die moet worden beantwoord dat de juiste moeilijkheidsgraad heeft.
- ✓ **DUURZAAM ONDERZOEK** - Cursisten houden zich bezig met een zorgvuldig en uitgebreid proces van vragen stellen, hulpbronnen vinden en informatie toepassen.
- ✓ **AUTHENTICITEIT** - Het project biedt een realistische context, taken en hulpmiddelen, kwaliteitsnormen en impact of heeft te maken met de persoonlijke vragen, interesses en problemen in het leven van cursisten.
- ✓ **STEM & KEUZE VAN DE CURSIST -** Cursisten nemen een aantal beslissingen over het project, waaronder over hoe ze te werk gaan en wat ze creëren.
- ✓ **REFLECTIE** - Cursisten en docenten reflecteren op het leren, de effectiviteit van hun onderzoeks- en projectactiviteiten, de kwaliteit van het werk, obstakels en hoe die kunnen worden overwonnen.

- ✓ **KRITIEK & REVISIE** - Cursisten geven, ontvangen en passen feedback toe om hun werkproces en -resultaat te verbeteren.
- ✓ **PUBLICATIE VAN HET RESULTAAT** - Cursisten maken hun projectwerk openbaar door dat toe te lichten, te exposeren en/of te presenteren aan publiek buiten het klaslokaal.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Project-based_learning

SQ3R

Deze methode helpt om moeilijke teksten te onthouden. Leg de methode (met behulp van een algemeen plan) uit aan de deelnemers en oefen de methode met ze (met een tekst naar keuze). Om een tekst te bewerken, raden we de deze vijf stappen aan:

1. **S**urvey (overzicht krijgen): raak vertrouwd met de belangrijkste informatie van de tekst (inhoudsopgave, koppen, auteurs, samenvattingen, etc.). Zo krijg je overzicht van de inhoud.
2. **Q**uestion (vragen): De tekst wordt bevraagd via algemene vragen, bijvoorbeeld: Welke informatie heb ik nodig? Weet ik waar de tekst over gaat? Welke extra informatie krijg ik in deze tekst? Waarin verschilt de tekst van wat ik al wist?
3. **R**ead (lezen): De tekst moet geconcentreerd worden gelezen. Belangrijke passages moeten (in de kantlijn) worden gemarkeerd of onderstreept.
4. **R**ecite (repeteren): De tekst wordt per hoofdstuk of per paragraaf, mondeling of schriftelijk gerepeteerd.
5. **R**eview (herhalen): Tijdens de laatste herhaling worden de subresultaten gecombineerd tot een totaalresultaat.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/SQ3R

PQRST

★ ***Waarvoor is dit handig?***

Van deze methode is aangetoond dat die het begrip van de lezer verbetert en zijn/haar vermogen om informatie te onthouden. Met andere woorden: de lezer leert waarschijnlijk (meer) van de tekst die hij/zij leest. Met deze methode is lezen geen tijdverspilling.

★ ***Hoe gaat het in zijn werk?***

Bij deze methode volg je vijf stappen: Preview, Question, Read, Self-recite en Test (PQRST). De middelste drie stappen zijn van toepassing op elke sectie binnen een hoofdstuk, en de eerste en laatste stappen zijn van toepassing op het hoofdstuk zelf. Lesboeken zijn doordat ze een inleiding hebben en vragen aan het eind, vaak zo opgebouwd dat deze methode eenvoudig toe te passen is.

★ ***Wat moet ik doen?***

1. **PREVIEW**. Krijg eerst een overzicht van het hele hoofdstuk: lees alles globaal door zodat je weet waar het over gaat. Dat kun je doen door de inleiding van het hoofdstuk, de koppen en de inleidingen van de hoofdstukken te lezen en de afbeeldingen te bekijken. Lees dan de samenvatting aan het eind van het hoofdstuk (daarin staat meestal wat je in dat hoofdstuk hebt geleerd).
2. **QUESTION (VRAGEN STELLEN)**. Terwijl je elk onderdeel doorleest, vraag je je af wat je in dat onderdeel wordt verwacht te leren. Dit helpt om je hersens te op een lijn te brengen met het onderwerp dat wordt besproken.
3. **READ (LEZEN)**. Tot slot lees je dat gedeelte echt. Doe dat zorgvuldig, denk na over de betekenis en koppel dat aan andere zaken die je al van dit en dergelijke onderwerpen weet. Onderstreep of arceer trefwoorden. Niet te veel! Als je aantekeningen wilt maken, lees dan eerst het hele hoofdstuk en vat het later samen.
4. **SELF-RECITATION (ZELF REPETEREN)**. Als je klaar bent met lezen, denk terug aan de belangrijkste zaken die je hebt geleerd. Repeteer een deel van die informatie hardop (tenzij je in de bibliotheek bent). Kijk opnieuw naar de tekst en noteer zaken die je gemist hebt. Controleer dat je die niet mist omdat je het niet geleerd had. Ga dan pas door naar het volgende onderdeel en stel weer vragen.
5. **TEST**. Je bent nu klaar met het hoofdstuk (of een belangrijk deel daarvan als het hoofdstuk grote ongelijke secties bevat). Toets jezelf, neem al het materiaal door. Als je aantekeningen hebt gemaakt, lees die dan door. Denk over het belang van wat je hebt geleerd en het verband tussen alles. Lees de samenvattingen van de hoofdstukken nog eens door. Ook al heb je het hoofdstuk nog maar net gelezen, dit is het beste moment om jezelf te toetsten.

Bron: https://de.wikipedia.org/wiki/Lesestrategie
https://en.wikipedia.org/wiki/Study_skills#Reading_and_listening

Toekomstworkshop

Het concept van Toekomstworkshops is gebaseerd op de ideeën van Robert Jungk en gaat over het betrekken van mensen die direct betrokken zijn bij politieke beslissingen. Het is voor het eerst gepubliceerd in *Future Workshops: How to Create Desirable Futures*, door Robert Jungk en Norbert Mullert (Institute for Social Inventions, UK, 1987). Hoewel de auteurs van mening zijn dat deze methode in alle gebieden van de samenleving kan worden toegepast, concentreren ze zich in hun werk vooral op gemeenschappen en politieke actiegroepen.

★ ***Waar gaat het over?***

Een toekomstworkshop is een methode voor het plannen en vormgeven van de toekomst. Het helpt om redenen te vinden, een visie te ontwikkelen en doelstellingen te bepalen. Hiervoor zijn twee bijeenkomsten van 3 uur nodig. De resultaten worden tussen de twee bijeenkomsten gerapporteerd en het eindresultaat wordt door alle projectpartners besproken in een reflectiebijeenkomst.

★ ***Waarvoor wordt het gebruikt?***

Workshops kunnen worden gebruikt als participatieve zelfreflecterende methode om gegevens te verzamelen en organisaties te ondersteunen tijdens veranderingsprocessen.

De methode van toekomstworkshops bestaat uit drie fasen:

★ ***Kritische fase:***

Bedoeld om specifieke kwesties en problemen in kaart te brengen waardoor een kritisch begrip van het probleem ontstaat.

Stappen:

- ✓ Verzamelen van kritiekpunten (op kaarten geschreven/brainstorm)
- ✓ Ordenen (groeperen) op een prikbord
- ✓ Evaluatie, indikken, versterking, prioriteiten

★ ***Fantasie-fase:***

1. Fantasierijke introductie (meditatie, werk, wandelingen ...)
2. Kritiekpunten omzetten in het tegenovergestelde (van slecht naar goed) als vertrekpunten
3. Ideeën verzamelen (brainwriting)
4. Voorbereiden en uitvoeren van een rollenspel, fabel, verslag, schilderij, sprookje als fantasieverhaal (groepswerk)
5. Een gezamenlijk analyse van de presentaties met betrekking tot goede oplossingen/ideeën
6. Samenvatting, noteer een 'ideeënwinkel' op een prikbord

★ ***Uitvoeringsfase:***

1. Evalueer de concepten uit de 'ideeënwinkel' met betrekking tot echte situatie en het beste passende concept (PM-methode)
2. Concreet: de meest geschikte concepten (groepswerk)
3. Kies de beste
4. Stel een actieplan op: Wie doet wat, waar, wanneer en hoe?

★ ***Wat levert dit op?***

De resultaten worden gebruikt als één gegevensbron voor een evaluatie en het plannen van een instrument/methode voor het beheer op de werkplek van productieve kenniswerkplekken. Het weerspiegelt de gebruikerservaring en werkt ook als ondersteunende methode voor medewerkers bij het zich aanpassen aan nieuwe situaties.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Future_workshop

Loci-methode

Deze techniek is zo oud als de klassieke democratie. De loci-methode werd door Griekse en Romeinse senatoren gebruikt bij hun prikkelende toespraken voor de senaat. Het was verboden om aantekeningen te gebruiken dus gebruikten ze deze fantastische techniek als geheugensteuntje. Retorische genieën zoals Cicero liepen door hun paleis, tuinen en andere plekken (loci in het Latijn) en onthielden de volgorde van elk object dat ze op hun pad tegenkwamen.

Om een toespraak te onthouden, braken ze dat pad op in stukjes koppelden een symbool aan elk gedeelte. Vervolgens plaatsten ze die symbolen in de verschillende loci. Om zich die te herinneren, visualiseerden ze het pad van 'plek naar plek' waarvan ze zich dan het symbool herinnerden en dat terugvertaalden naar de toespraak. Cicero zegt in 'De Oratore' dat de loci-methode rond 500 voor Christus is uitgevonden door de Griekse dichter Simonides.

Wat Simonides deed is gemakkelijk na te doen, omdat het je gedetailleerd herinneren van een route van A naar B vroeger hoorde bij de overlevingsstrategieën van de mens. Iedereen kan het op deze manier proberen: Sluit je ogen en denk aan de voorwerpen in je kamer. Je weet precies waar je bed, de bank, de tafel en de computer staan. Beeld je in dat je de kamer uit loopt. Zie je de gang en de andere kamers voor je? Kun je ook het huis uit lopen en door de tuin wandelen? Misschien kun je naar je werkplek gaan en je kantoor bekijken. Je hebt net de loci-methode ontdekt!

Waarom is de loci-methode zo krachtig? Aan de ene kant maakt dit gebruik van het natuurlijke geheugen voor plaatsen. Ook al heeft een cliënt het idee dat hij/zij gemakkelijk verdwaalt, kan hij/zij zich toch zijn/haar eigen kamer precies herinneren. Aan de andere kant zorgt het voor een logische volgorde. De cliënt hoeft alleen met de klok mee of tegen de klok in door de kamer te lopen en alle objecten krijgen een bepaalde volgorde.

Noem routes die je met deze methode maakt een pad. Het is een spoor dat de gemakkelijkste weg is tussen een vertrekpunt en een bestemming. Elke keer dat je het gebruikt, wordt het sterker en breder. Een geheugenatleet gebruikt telkens weer dezelfde paden.

★ *Stap 1 - Kies een locatie*

Voor gebruik van deze techniek, vraag de cliënt om zijn eerste locatie te kiezen. Dat kan waar dan ook zijn, maar voor het eerste pad moet de cliënt een locatie kiezen die hij/zij heel goed kent. Het kan de eigen kamer, flat, huis of werkplek zijn. Als een cliënt dat graag wil, kan hij/zij ook een denkbeeldig pad creëren. Maar dat is moeilijker om te onthouden aan het begin, dus het is beter om eerst een echte locatie te kiezen.

★ *Stap 2 - Bepaal de pad-punten*

Wanneer cliënten de eerste locatie hebben gekozen, moeten ze alle objecten definiëren die ze willen gebruiken als punten op hun pad. De pad-punten zijn de 'posten' waar een cliënt langs moet altijd wanneer hij/zij daar informatie aan koppelt. Het aantal pad-punten bepaalt de lengte van de route en dus de hoeveelheid informatie die de cliënt daarbij kan onthouden. In een eenpersoonskamer zijn er met gemak twintig pad-punten. Ik raad aan dat het eerste pad van een cliënt ongeveer 10 posten moet omvatten. Als je je aan een paar regels houdt, wordt het pad doelmatiger. Maar die regels zijn een richtlijn, je hoeft je er niet aan te houden. Omdat elke cliënt anders is en andere voorkeuren heeft, moet je de regels waarschijnlijk iets aanpassen aan de persoonlijkheid van de cliënt.

Een procesbeschrijving voor de cliënt kan er zo uitzien:

- ✓ Beeld je je pad-punten zeer gedetailleerd in
- ✓ Kies de pad-punten die het eerst in je opkomen, die zijn vaak het best
- ✓ Bewandel je pad in een bepaalde volgorde (bijv. met de klok mee)
- ✓ Om geschikte segmenten te creëren, neem om de 10 stappen een opvallend pad-punt
- ✓ Maak je pad-punten niet te klein (bijv. een potlood)
- ✓ Maak je pad-punten niet te groot (bijv. een huis)
- ✓ Zorg dat ze niet te dicht op elkaar staan
- ✓ Zorg dat ze niet te ver van elkaar staan
- ✓ Gebruik geen pad-punten die op elkaar lijken op hetzelfde pad

★ *Stap 3 - Het pad onthouden*

Omdat cliënten de locatie al kennen en de pad-punten al gedefinieerd zijn, kan het nieuwe pad heel gemakkelijk worden onthouden. Vraag de cliënt om het in zijn/haar verbeelding te herinneren. Als de cliënt een paar punten mist, vraag hem/haar dan te proberen zich die voor te stellen door het pad af te lopen en alle pad-punten te tellen. Door dat een paar keer te doen, zal de cliënt zijn/haar pad telkens een beetje versterken. Na een tijdje kun je de snelheid sterk opvoeren: Bij een goed getraind pad

heeft de cliënt voor elk pad-punt maar een fractie van een seconde nodig. Het proces is snel en natuurlijk.

★ ***Stap 4 - Maak er gebruik van!***

Met het nieuwe pad kunnen cliënten aan elk pad-punt informatie koppelen, bijvoorbeeld woorden. Dit helpt om de juiste volgorde te onthouden en kan gemakkelijk steeds opnieuw worden voor gebruikt allerlei doeleinden. De reden hiervoor is dat cliënten na een tijdje hun associaties natuurlijk vergeten, als ze die niet opnieuw inprenten. Dit gebeurt na korte tijd en hangt af van hoe goed het geheugen van de cliënt is.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Art_of_memory
https://en.wikipedia.org/wiki/Method_of_loci

HOOFDSTUK 4

METHODIEK MET BETREKKING TOT HET CENTRALE CONCEPT VAN TRANSITIEMANAGEMENT

Het is de bedoeling om op termijn de ontwikkeling van kaders voor het cliëntgerichte onderwijsconcept, waarin strategische, kwaliteitscontrole, organisatorische en sociaal-culturele problemen aan de orde komen, geleidelijk aan af te bouwen. Alle vereisten die moeten worden besproken in verband met de aspecten compensatie (bestaande NEETs helpen), preventie (het initiatief nemen zodat de samenleving niet meer NEETs 'voortbrengt') en structuur (algemene samenwerking om structureel succes van de bovengenoemde factoren te waarborgen), behoren tot de strategische problemen. Niet alle aspecten kunnen nauwkeurig worden onderscheiden.

In deze fase dus alleen een aantal beschrijvingen van het begrip Transitiemanagement, om tot een werkbare definitie te komen. De beschrijvingen zijn willekeurig en komen uit diverse bronnen:

'Een transitie is een structurele sociale verandering en het resultaat van elkaar versterkende ontwikkelingen op het gebied van economie, cultuur, technologie, instellingen en natuur en milieu. Om transitie te bereiken zijn veel samenhangende 'systeeminnovaties' nodig: innovaties op technologisch gebeid maar ook wat betreft regels en organisatie (Wikipedia)

'Transitiemanagement is gericht op het aanpakken van hardnekkige maatschappelijke problemen door het combineren van experimenten op de korte termijn met een van een langetermijnvisie in een selectief participatief proces dat beleidsintegratie, sociaal leren en sociale innovatie ondersteunt. Het richt zich op koplopers, ondernemers, niche-actoren en innovatieve personen en organisaties in het algemeen die zich inzetten voor duurzame ontwikkeling' (D.A. Loorbach)

'Verandering van organisaties vereist vooral verandering van jezelf. Jouw organisatie bevindt zich in een overgangsfase. De keuze voor deze organisatieverandering is al gemaakt en er wordt van jou verwacht dat je meegaat in deze transitie en die kleur geeft. Waar moet je beginnen? Moet je je denkkader uitbreiden? Moet je je (on)bewuste gedrag veranderen? Heb je je doel al duidelijk of worstel je met het pad daarnaartoe? Lukt het je om een voorbeeldfunctie te vervullen voor anderen en een succes te maken van deze transitie?' (School of Management)

'Transitiemanagement is gericht op het bevorderen en stimuleren van sociale innovatie voor een duurzame samenleving. Dit is gebaseerd op

het idee dat dit niet dwingend en top-down is, maar eerder subtiel en co-evolutionair door een visionair proces van plannen, leren, instrumentatie en experimenteren. Het begrip transitiemanagement roept vaak de associatie van controle en beheer op. Dit is echter een misvatting. Transitiemanagement neemt complexiteit en onzekerheid als uitgangspunt en gaat uit van een beperkte mate van controle over de sociale dynamiek' (Jan Rotmans. Erasmus Universiteit, Rotterdam)

Een transitieproces zoals hierboven beschreven is moeilijk op te starten en uit te voeren en mag niet dwingend en top-down zijn.

TRANSITIEFASEN

FASE 1 - URGENTIE Mensen komen pas echt in beweging als het moet. Dat kan een noodzaak zijn, het moet gebeuren omdat het niet anders kan, of ambitie: we moeten omdat we niet anders willen zijn.

FASE 2 - LOSLATEN. Zodra mensen ervan overtuigd zijn dat er geen ontkomen aan is en dat er echt iets gaat veranderen, komen ze in de 'loslaten'-fase. Dan beseffen ze wat bijna verleden tijd is en waar ze afscheid moeten nemen. Dat kan gaan om concrete zaken zoals een verouderd systeem, een oude werkplek of collega's, maar het kan ook gaan om organisatorische waarden, samenwerkingsvormen of producten.

FASE 3 - ONBEKENDHEID. In deze fase is de oude situatie weg en de nieuwe situatie nog niet reëel. Op dit moment ervaren mensen een niemandsland wanneer er nog geen nieuwe routines zijn, externe begeleiding nodig is en basale vaardigheden soms geen nut meer hebben. Je kunt hierin alle houvast verliezen en soms in paniek raken.

PHASE 4 - CREATIE Na 'onbekendheid' volgt de fase van 'creatie'. Dit is de fase waarin wordt geëxperimenteerd. Proefballonnetjes worden opgelaten, nieuwe verbindingen worden gemaakt. In deze fase is veel hoop en positieve energie.

FASE 5 - NIEUW BEGIN. Na de 'creatie' volgt een 'nieuw begin', de fase waarin het gevoel van een nieuwe identiteit wordt gecreëerd: zo voelt, ruikt en klinkt het om thuis te zijn in de nieuwe situatie. Er zijn nieuwe routines en mensen voelen zich trots.

Zoals je ziet zijn bij zinvolle verandering, alle fasen noodzakelijk. Elke transitiefase levert een eigen onmisbare bijdrage aan de transitie van A naar B. Als je die bijdrage ziet en erkent, kun je gemakkelijker en sneller naar B.

Bij elke verandering en in elke organisatie zijn deze fasen hetzelfde. Om een succesvolle transitie te bewerkstelligen, moet een organisatie alle fasen doorlopen. De kleur van de fasen en de manier waarop je de fasen moet managen, is echter bij elke organisatie anders. Dit wordt bepaald door de dynamiek van de organisatie (de organisatiegeschiedenis en -patronen). Als je niet in die dynamiek ingrijpt, vindt geen verandering plaats.

Tot slot wordt de transitie beïnvloed door omgevingsfactoren. De verandering heeft consequenties voor de omgeving en de omgeving is van invloed op de verandering. Voor

een succesvolle transitie moet er dus een interactie zijn met de omgeving waarin de organisatie opereert.

Gedrag tijdens de transitie moet niet alleen worden opgevat als uitdrukking van de transitiefasen, maar ook als uitdrukking van de organisatiepatronen. Vooral in de 'onbewuste fase' speelt de dynamiek van de organisatie een grote rol: de zwakke plekken van de organisatie worden dan nog zwakker. Dat is een normale en dus voorspelbare reactie van het systeem op verandering. Verzet tegen verandering levert je dus veel informatie op over de organisatiedynamiek en heeft dus ingrijpen tot gevolg. Als een organisatie grip wil houden op transities, is het noodzakelijk om alle ontwikkelingen continu te analyseren. De verankering van een project als INTENSE in de organisatie moet goed worden gedaan, anders zal het project zeker mislukken.

Transitie is een proces waarbij niet alleen structuren, maar ook en vooral mensen veranderen. En alleen als de mensen veranderen, is **TRANSITIE** mogelijk.

Bronnen:
https://www.praxisframework.org/en/knowledge/change-management
Govender, V., & Rampersad, R. (2016). Change management in the higher education landscape: A case of the transition process at a South African university. Risk governance & control: financial markets & institutions, 6(1), 43-51. http://dx.doi.org/10.22495/rgcv6i1art5

Om een organisatie en teams te helpen bij dit proces, introduceren we **THEMAGECENTREERDE INTERACTIE** en verwijzen we naar het **COMMUNICATIEKWADRANT (DE VIER ASPECTEN VAN EEN BOODSCHAP).**

THEMAGECENTREERDE INTERACTIE (TGI)

TGI is een concept voor

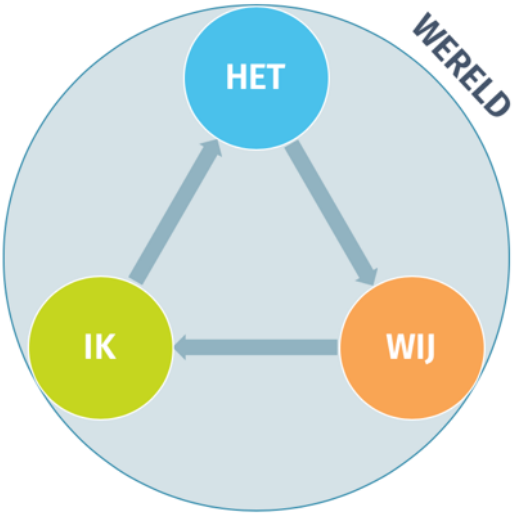
- ✓ werken met groepen en teams
- ✓ met name voor de begeleiding en coaching van cliënten, maar ook
- ✓ voor het leiden van organisaties en hun werknemers.

Het doel van TGI is het faciliteren van de interactie tussen taken en personen om zo de ontwikkeling van feitelijke, sociale en zelfcompetentie te stimuleren.

Het is geschikt voor alle gebieden waarin mensen succesvol moeten samen werken in diverse teams en groepen. TGI is vooral nuttig bij mensen die er gebruik van willen maken om hun persoonlijk leven te herstructureren. Daarom is TGI een van de meest gebruikte methoden in de humanistische psychologie en het onderwijs.

Wat is het voordeel van TGI voor een coach?

- ✓ De trainer kan groepsprocessen observeren en daarop reflecteren vanuit een perspectief op metaniveau.
- ✓ Het concept is zo ontwikkeld dat het rekening houdt met individuele verschillen.
- ✓ Met dit concept kun je zorgen voor betere prestaties en meer doeltreffendheid.
- ✓ Het concept geeft de coach de structuur om te reflecteren op groepsconflicten binnen de groep en de oorzaak daarvan.



Elke groep wordt gedefinieerd door vier factoren: IK (het individu), WIJ (interactie binnen de groep), HET (de taak), de WERELD (omgeving).

De driehoek zelf wordt in een cirkel geplaatst die de WERELD symboliseert: de

- ✓ organisatorische
- ✓ fysieke
- ✓ structurele,
- ✓ sociale,
- ✓ Politieke en
- ✓ ecologische omgeving,

in enge en bredere zin, die het teamwerk van de groep conditioneert en beïnvloedt en die op zijn beurt weer wordt beïnvloed door het werk van de groep. De wereld kan verstoringen veroorzaken en de **DYNAMISCHE** balans verstoren, waardoor het gewicht naar een hoek van de driehoek verschuift. Daarom moet je je altijd bewust zijn van de wereld en de beperkingen daarvan en daar rekening mee houden.

Waardering en ondersteuning van het evenwicht tussen de IK-WIJ-HET-factoren in de omgeving, vormt de basis van groepswerk binnen TGI.

De taak van de coach of leider is aandacht besteden aan de **DYNAMISCHE BALANS** tussen de vier factoren. De term 'dynamisch' betekent dat de balans niet statisch is zoals een weegschaal, maar dat die zoals bij een fiets, onderdeel van het proces is.

Het **THEMA** formuleert de gemeenschappelijke taak en het doel van het groepswerk.

Het zou deelnemers op een holistisch niveau moeten aanspreken en herkennen waar ze in hun ontwikkeling zijn om dan de volgende stap te zetten. Het **WIJ** van de groep ontwikkelt zich door te focussen op een thema en daarom wordt TGI **THEMAGECENTREERD** genoemd.

Tenslotte wordt ook het thema waaraan de groep werkt beïnvloed door alle vier de factoren en niet alleen door **HET**. Dit punt is specifiek voor TGI.

De leider beschouwt zichzelf als onderdeel van het systeem. Deze is dus zowel deelnemer als leider. Als deelnemer fungeert hij als model met betrekking tot de stellingen, en hij voegt selectief en op authentieke wijze zijn gedachten en gevoelens toe. Als leider voelt hij aan, formuleert hij en presenteert hij thema's die het proces van de groep zullen ondersteunen. Hij oppert mogelijke structuren en zorgt dat die gehandhaafd blijven. Hij let op de balans tussen het IK, WIJ, het THEMA en de WERELD.

De **STELLINGEN** komen voort uit de vraag om de realiteit en niet het dogma, als autoriteit te erkennen.

Wees je bewust van je innerlijke en externe situatie en neem verantwoorde beslissingen rekening houdend met de ander en jezelf. Kortom: wees je eigen 'voorzitter'!

Verstoringen en gepassioneerde betrokkenheid hebben voorrang. Zie die als een kans en als teken van iets wat verwaarloosd of onderdrukt is.

Wees verantwoordelijk voor wat je wel en niet doet, in je persoonlijk leven en in de maatschappij.

De stellingen komen ook voort uit waarden en een visie op de mensheid die geformuleerd zijn in de volgende **AXIOMA'S**:

- ✓ De mens is een psycho-biologische eenheid. Hij maakt ook deel uit van het universum en is om die reden zowel autonoom als afhankelijk. Hoe meer iemand zich bewust is van zijn afhankelijkheid van iedereen en alles, hoe groter zijn autonomie.
- ✓ Alle levende wezens en hun groei en aftakeling verdienen respect. Respect voor alles wat leeft is de basis van alle overwegingen en beslissingen. Het menselijke is waardevol, het onmenselijke is een bedreiging voor wat waardevol is.
- ✓ Vrijelijk beslissingen nemen gebeurt binnen provisorische interne en externe grenzen. Het is mogelijk om die grenzen te verleggen.

Ondersteunende regels zijn instructies om de stellingen te bewerkstelligen die gebaseerd zijn op de axioma's:

'Auxiliary rules help, when they help and are not meant to be enforced as laws,' Ruth Cohn

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Theme-centered_interaction

HET BELANG VAN STAKEHOLDERS

Wat is een belanghebbende? Meer specifiek: wat is een belanghebbende in het onderwijs?

Een belanghebbende: Een persoon, groep of organisatie die interesse of belang heeft in/bij in een organisatie.

Belanghebbenden kunnen de activiteiten, doelstellingen en het beleid van de organisatie beïnvloeden of daardoor worden beïnvloed. Enkele voorbeelden van belangrijke belanghebbenden zijn schuldeisers, bestuurders, werknemers, de overheid (en diens instanties), eigenaars (en diens instanties), eigenaars (aandeelhouders), leveranciers, vakbonden en de gemeenschap waaruit het bedrijf zijn middelen put.

'In het onderwijs verwijst de term belanghebbende meestal naar iedereen die belang heeft bij het welzijn en het succes van een school en de leerlingen, waaronder bestuurders, leraren, medewerkers, ouders, gezinnen, gemeenschapsleden, lokale bedrijfsleiders en verkozen functionarissen zoals schoolbestuurders, gemeenteraadsleden en vertegenwoordigers van de staat.

Belanghebbenden kunnen ook collectieve entiteiten zijn zoals lokale bedrijven, organisaties, ondersteunende groepen, commissies, mediakanalen en culturele instellingen, naast organisaties die specifieke groepen vertegenwoordigen, zoals lerarenvakbonden, ouder- en docentenorganisaties, en verenigingen die leidinggevenden, directeuren, schoolbesturen of leraren in specifieke academische vakken vertegenwoordigen. Kort gezegd: belanghebbenden hebben een 'belang' (aandeel) in de school en de leerlingen, en dat kan een persoonlijk, professioneel, maatschappelijk of financieel belang zijn.

Over het algemeen is het gebruik van belanghebbenden in het openbaar onderwijs gebaseerd op de erkenning dat scholen, als openbare instellingen die worden ondersteund door de staat en lokale belastinginkomsten, niet alleen deel uitmaken van en verantwoordelijk zijn voor de gemeenschappen die zij dienen, maar dat deze ook de plicht hebben om de bredere gemeenschap te betrekken bij belangrijke beslissingen over het bestuur, het functioneren of verbetering van de school.' (De VERKLARENDE WOORDENLIJST VAN ONDERWIJSHERVORMINGEN is een uitgebreide onlinebron die veelgebruikte begrippen, concepten en strategieën voor het verbeteren van scholen beschrijft voor journalisten, ouders en leden van de gemeenschap.)

Op basis van bovenstaande tekst is de begeleiding van NEETs en de manier van werken met deze kwetsbare groep, bij uitstek een activiteit waarbij belanghebbenden een rol kunnen/moeten spelen. Het ontwikkelen van een netwerk van belanghebbenden is belangrijk om inzicht te krijgen in de instellingen, personen en groepen van de initiatief nemende organisatie.

Het idee van 'belanghebbenden' doorkruist veel concepten en strategieën op het gebied van onderwijshervorming, bijvoorbeeld **LEIDERSCHAPSTEAMS, GEDEELD LEIDERSCHAP EN EEN STEM**, waarin over het algemeen wordt gestreefd naar uitbreiding van het aantal mensen dat betrokken wordt bij belangrijke beslissingen in het kader van de organisatie, het functioneren en de academische wereld van een school. Gedeeld leiderschap houdt bijvoorbeeld in dat er leiderschapsrollen en besluitvormingskansen worden gecreëerd voor leraren, medewerkers, leerlingen, ouders en leden van de gemeenschap, en stem verwijst naar de mate waarin scholen rekening houden met de waarden, meningen, overtuigingen, perspectieven en culturele achtergronden van de mensen in hun gemeenschap. Belanghebbenden kunnen lid worden van een leiderschapsteam, leiderschapsverantwoordelijkheid op zich nemen in een school, of hun ideeën, perspectieven en meningen 'verwoorden' tijdens bijvoorbeeld gemeenschapsforums of vergaderingen van het schoolbestuur.

Hierbij is het belangrijk onderscheid te maken tussen fundamentele belanghebbenden voor de onderwijsorganisatie en belanghebbenden die maar een bescheiden rol spelen.

Een organisatie moet dus beslissen: wie zijn belangrijke belanghebbenden voor ons, wat gaan ze doen, hoe gaan ze dat doen en hoe houden we ze betrokken?

Maatregelen moeten worden getroffen om de betrokkenheid van de belanghebbenden te vergroten en een regelmatige overlegstructuur moet worden opgezet om de betrokkenheid van de belanghebbenden te behouden.

1. Bepaal een aanpak.
2. Ga op zoek naar goede praktijken.
3. Zoek naar koppelingen met bestaande regelingen.
4. Inventarisatie van stages bij bedrijven.

5. Benader relevante gemeentelijke en regionale instellingen voor ondersteuning.
6. Maak iemand verantwoordelijk voor deze activiteiten.
7. Maak iemand verantwoordelijk voor de verslaglegging.

Stakeholderanalyse

Zoals de term 'stakeholderanalyse' al zegt, maak je een overzicht van alle belanghebbenden rond de organisatie, je kijkt naar hun belangen en je vraagt je af op welke manier ze kunnen helpen en hoe je ze aangehaakt houdt. Op internet zijn veel analyse-instrumenten te vinden. Na dit analyseproces moet je beslissen: wie zijn de belangrijke belanghebbenden, wat gaan ze doen, hoe gaan ze dat doen en hoe houden we ze aangehaakt?

Maatregelen moeten worden getroffen om de betrokkenheid van de belanghebbenden te vergroten en een regelmatige overlegstructuur moet worden opgezet om de betrokkenheid van de belanghebbenden te behouden.

1. Bepaal een aanpak.
2. Ga op zoek naar goede praktijken.
3. Zoek naar koppelingen met bestaande regelingen.
4. Inventarisatie van stages bij bedrijven.
5. Benader relevante gemeentelijke en regionale instellingen voor ondersteuning.
6. Maak iemand verantwoordelijk voor deze activiteiten.
7. Maak iemand verantwoordelijk voor de verslaglegging.

Belanghebbenden in kaart brengen in vier stappen

1. Bepaal je belanghebbenden
2. Analyseer de belanghebbenden qua impact en invloed
3. Plan de communicatie met belanghebbenden en rapportage
4. Ga in gesprek met je belanghebbenden

ETHIEK

De European Mentoring & Coaching Council (EMCC) heeft een Ethische gedragscode opgesteld.

Deze ethische gedragscode bepaalt de verwachtingen van de best practice in coaching (en mentoring) en bevordert de ontwikkeling van excellente coaching (en mentoring).

EMCC is in België geregistreerd als 'IVZW-Internationale Vereniging zonder Winstoogmerk' onder registratienummer 0819.495.590. Het registratieadres is: EMCC, 63A Scepterstraat, 1050 Brussel, 1050 Brussel, België

Ons correspondentieadres is: Postbus 3154, Marlborough, Wiltshire, SN8 3WD, Verenigd Koninkrijk

KWALITEITSMANAGEMENT

Introductie

Na de invoering van een nieuwe aanpak in het onderwijs (INTENSE), is de aanpak effectief gebleken en heeft beter resultaten opgeleverd dan de vorige methoden wat voor de toekomst moeten worden gewaarborgd.

Daarom is een kwaliteitsprogramma nodig bij elk project dat de onderwijs- en coachingpraktijk wil veranderen.

★ ***Kwaliteitsbeleid (definities)***

1. Alles wat de instelling de komende jaren wil doen om goede kwaliteit te leveren en de kwaliteit te verbeteren.
2. Beschrijvingen van de doelstellingen in termen van kwaliteit, kwaliteitsniveau en de manier om dat te bereiken.
3. De doelstellingen van een instelling wat betreft kwaliteit, en de manieren en middelen om deze doelstellingen te bereiken. Deze moeten formeel worden vastgelegd in een managementverklaring.

★ ***Kwaliteitscontrole (definities)***

1. Dat deel van het kwaliteitsmanagement dat zich richt op het voldoen aan de kwaliteitseisen.
2. De kwaliteitsnormen van een product of dienst toetsen.

★ ***Kwaliteitsborging (definities)***

1. Alle activiteiten van het algemeen management die het kwaliteitsbeleid, de doelstellingen en verantwoordelijkheden bepalen en dit binnen het kwaliteitssysteem implementeren door middel van kwaliteitsplanning, -controle, -borging en -verbetering.
2. Kwaliteitsborging kan worden gedefinieerd als ‘de controle van een proces van continue verbetering om aan de kwaliteitseisen te voldoen’. Het gaat altijd om de relatie tussen de eigen doelstellingen en ambities, het borgen daarvan in beleid, beheer en processen en hoe de resultaten zich verhouden tot de doelstellingen.

★ ***Van kwaliteitscontrole naar kwaliteitsborging***

Kwaliteitscontrole en kwaliteitsborging zijn twee concepten die een belangrijke rol spelen in de context van de onderwijskwaliteit. Kwaliteitscontrole houdt in dat achteraf wordt gecontroleerd of de gewenste kwaliteit is behaald.

Bij kwaliteitsborging kijken we niet alleen naar de resultaten van de leerlingen of studenten, maar kijken we vooral of aan alle voorwaarden is voldaan om goede resultaten te bereiken. We kijken dus ook naar het leerproces, de ondersteuning, de faciliteiten, de materialen en de toetsen. In tegenstelling tot kwaliteitscontrole die leidt

tot corrigerende maatregelen, is kwaliteitsborging gericht op preventie en voorkomen dat producten van slechte kwaliteit worden geleverd.

Bron: Total Quality Management and Operational Excellence. Auteur: John S. Oakland. Uitgever: Taylor & Francis Ltd. Paperback 9780415635509, april 2014

Borging van de proceskwaliteit

Omdat de term 'coaching' voor iedereen die zich als 'coach' ziet meerdere betekenissen heeft, is heel belangrijk om een duidelijke coachingprocedure te definiëren die past bij ons doel. Om de gebruikte middelen te verantwoorden en een bepaalde kwaliteitsstandaard te leveren, zullen we een afdoende systeem van kwaliteitsborging implementeren. Met kwaliteitsborging bedoelen we een gestandaardiseerde en operationele procedure die de efficiëntie van de coaching waarborgt en het coachingsproces verifieerbaar maakt.

Hieronder presenteren we een structureel kader met afzonderlijke stappen voor kwaliteitsborging in coachingsituaties.

1 documentatie vooraf
1-1 officiële persoonsgegevens
naam, geboortedatum, adres, nationaliteit
beroep
1-2 voorgeschiedenis
aanleiding - verwachting - middelen - wat is er gebeurd - probleemanalyse
1-3 beslissing over een passend hulpaanbod
Wat heeft de cliënt nodig (is er extra hulp nodig, bijvoorbeeld drugsbegeleiding door een specialist?)
Welke competenties worden er van de coach verwacht?
1-4 het uitvoeren van de coaching
coachingsdoelen
het aantal reguliere coachingsessies/duur van de sessies afspreken
informatie over de aard en de inhoud van de coachingsessies

Na de voorgeschiedenis is het aan de verantwoordelijke coach om te beslissen over de volgende stappen voor de cliënt en of de coach op dit punt van het proces, de juiste

persoon is om de cliënt te ondersteunen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat eerst doorverwijzing naar een afkickkliniek nodig is voor de cliënt, voordat de coach kan beginnen met niet-directieve interventies.

Aan het begin van de coaching legt de coach zijn/haar methode en aanpak uit aan de cliënt, zodat hij of zij kan beslissen of de voorgestelde methodologie geschikt is op dat moment. Misschien is het voor de cliënt nuttiger om eerst een balans te vinden tussen de interventies en de communicatieve ondersteuning, voordat deze de andere doelen kan begrijpen.

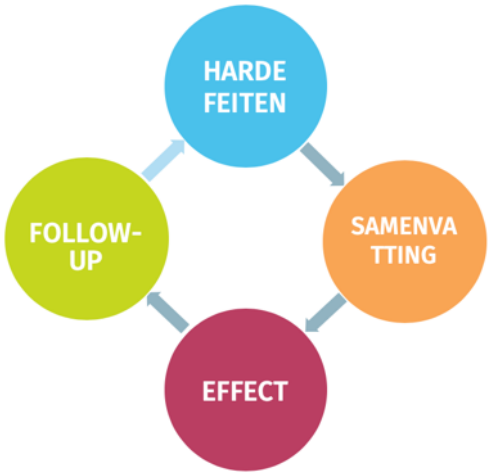
Na het besluit over de juiste ondersteuningsstrategie en het specifieke hulpaanbod, bepaalt de cliënt samen met de coach zijn/haar persoonlijke doelstellingen.

Vergeet niet de cliënt te informeren over wat je bedoelt met de cliëntgerichte en niet-directieve benadering. Vertel hem of haar wat je wel en niet doet en waarom je dat doet!

De coach zal ook aantekeningen maken van de belangrijkste onderwerpen in elke coachingsessie. Het is belangrijk aantekeningen te maken van het gedrag van de cliënt, de interventies van de coach, aspecten van de relatie tussen de coach en de cliënt en de afspraken die tijdens de coachingsessie zijn gemaakt. Natuurlijk moeten de specifieke problemen die zijn besproken en de veranderingen in relatie tot de problemen en de levensomstandigheden van de cliënt, ook in de aantekeningen worden genoemd. Houdt u er rekening mee dat deze aantekeningen strikt vertrouwelijk zijn, wat betekent dat ze alleen door de coach en de cliënt mogen worden uitgewisseld.

2	documentatie gedurende de gehele periode (looptijd) van coaching
2-1	format van de gegevens, datum en duur van de bijeenkomst
2-2	documentatie van belangrijke gespreksonderwerpen gedrag van de cliënt en de coach aspecten van de relatie cliënt-coach specifieke problemen en moeilijkheden positieve of negatieve veranderingen in relatie tot de problemen en/of de levensomstandigheden van de cliënt positieve of negatieve veranderingen ten aanzien van de doelstellingen van de coaching
2-3	diagnostiek gedurende het gehele coachingstraject

Aanbevolen wordt om na elke coachingsessie gestandaardiseerde vragenlijsten te gebruiken om de kwaliteit van de coaching gedurende het hele proces te waarborgen. Daarom is het nodig om twee soorten vragenlijsten te gebruiken: een voor de cliënt en een voor de coach.



Belangrijke aspecten om te weten vanuit het perspectief van de cliënt zijn:

- ✓ Hoe hij of zij omgaat met de coach en zichzelf tijdens de coachingsessie
- ✓ hoe de cliënt tijdens de coaching de verandering van houding, visie en/of gedrag ervaart
- ✓ hoe veilig en zelfverzekerd de cliënt zich op persoonlijk vlak voelt
- ✓ hoe de cliënt zich voelt en hoe goed hij of zij tot rust kan komen.

Belangrijke vragen vanuit het oogpunt van de coach, zijn de waargenomen interactie en veranderingen bij de cliënt. Voor een goede analyse kan het inzichtelijk zijn om beide perspectieven in het algemeen te vergelijken en elk item afzonderlijk.

Ook kan het zelfonderzoek van de cliënt worden geëvalueerd en in hoeverre de coach in zijn gespreksvoering de waarden van de cliëntgerichte benadering aanhoudt.

Vergelijkbaar met de manier waarop evaluaties na processen en projecten meestal worden uitgevoerd, wordt een cliëntgericht coachingstraject gevolgd door duidelijke documentatie achteraf. De volgende informatie moet worden gedocumenteerd:

- ✓ harde feiten van de coaching
- ✓ samenvatting van belangrijke gespreksonderwerpen en aspecten van het coachingsproces
- ✓ subjectieve beoordeling van het effect van de coaching
- ✓ aanbeveling voor vervolgactiviteiten.

Daarom wordt aanbevolen om een gestandaardiseerde vragenlijst te gebruiken. De volgende tabel toont belangrijke structurele aspecten voor de documentatie achteraf.

3	documentatie achteraf
3-1	officiële feiten en gegevens van de coaching Duur en aantal sessies Soort interventiemethode
3-2	samenvatting van belangrijke gespreksonderwerpen en aspecten van het coachingsproces
3-3	subjectieve beoordeling van het coachingstraject en het effect daarvan Streefdoel en tevredenheidsscore Specificaties over storende invloeden en ongewenste veranderingen De visie van de cliënt en de coach
3-4	documentatie van vervolgactiviteiten Nageschiedenis - doorverwijzing

Supervisie

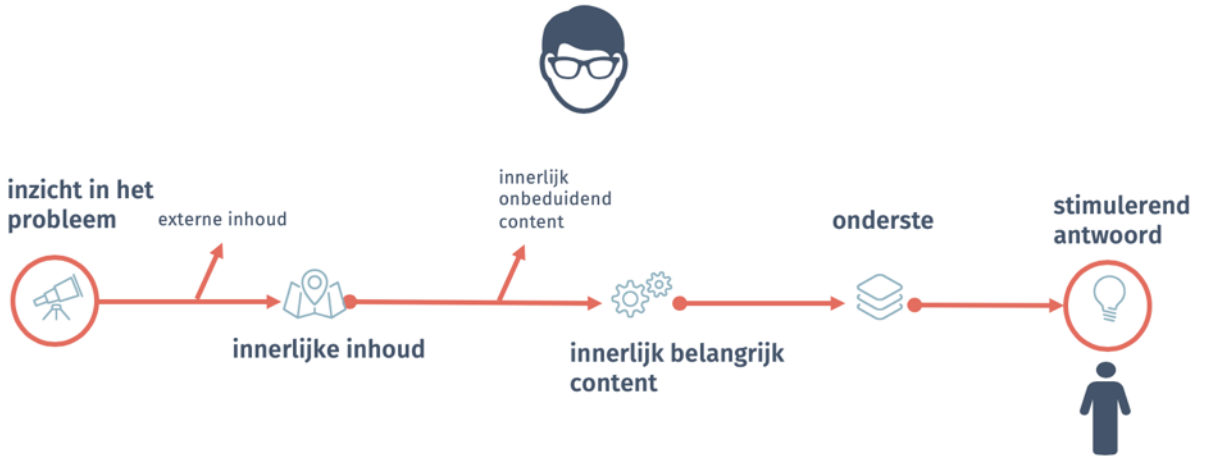
Als we het in een psychosociale werkomgeving hebben over supervisie, dan zien we dat als een fundamentele methode van kwaliteitsborging. Een supervisor en de andere deelnemers aan een werkgroep kijken met een enige afstand naar een probleem dat door een coach is beschreven.

In lijn met cliëntgerichte coaching, zal de supervisie de persoonlijke ontwikkeling van de coach ondersteunen. Door 'cliëntgerichte supervisie' in de professionele context toe te passen, wordt de coach geholpen om zichzelf en de relatie met de cliënt beter te begrijpen. Op deze manier kan hij/zij op basis van zijn/haar eigen potentieel andere activiteiten ontwikkelen.

Als we de term 'professionele context' bekijken, is het duidelijk dat we ook de organisatorische en structurele aspecten tot onderwerp van supervisie maken. Om een duidelijk beeld te krijgen van wat het betekent om een cliëntgerichte coaching te begeleiden, noemen we graag een voorbeeld van gebrekkig zelfonderzoek door de cliënt.

De belangrijkste taak van de coach is om (samen met de cliënt) het probleem van de cliënt te ontrafelen en de cliënt in de coachingsessie tot zelfonderzoek te inspireren en te stimuleren waarbij de principes van niet-directieve communicatie worden aangehouden.

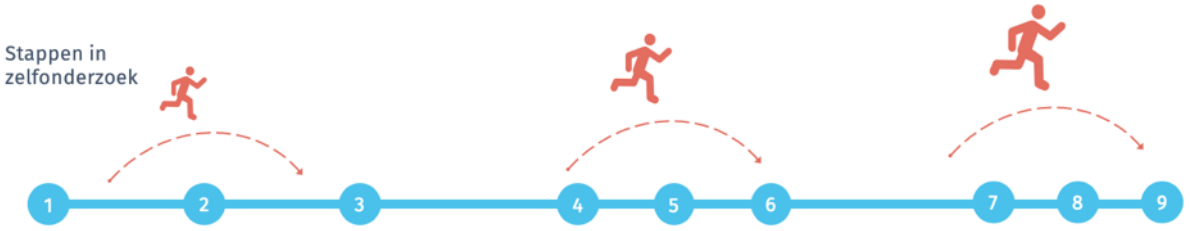
Om inzicht te krijgen in ongedifferentieerde inhoud, is het nodig om onderscheid te maken tussen externe en interne inhoud, en verder tussen belangrijke en onbelangrijke interne inhoud, om de problemen van de cliënt te achterhalen en stimulerende antwoorden te formuleren zodat de cliënt alle niveaus van zijn/haar zelfonderzoek kan verkennen.



De rol van de supervisor is een positie innemen waarmee deze het proces op metaniveau kan herkennen tijdens een reflecterend gesprek tussen supervisor en coach.

Tijdens de reflectie zal de begeleider elke volgende stap van het proces toelichten om het probleem te achterhalen en parallel naast de bijbehorende score van het zelfonderzoek door de cliënt.

Een belangrijke vraag in dat verband is: Heeft de coach gefocust op de interne inhoud die belangrijk is om tot de kern te komen en de cliënt te stimuleren in zijn/haar zelfonderzoek?



Door dit soort reflectie op het proces, ontleedt de begeleider de activiteiten van de coach en geeft hij feedback of de coach te snel conclusies heeft getrokken of niet de verwachte stimulerende woorden kan vinden om de cliënt aan te moedigen in zijn zelfonderzoek (zie ook zelfonderzoek).

Bron: S. Weinberger, Klientenzentrierte Gesprächsführung, Klientenzentrierte Gesprächsführung, 14. Auflage 2013, Weinberg en Basel, S. 145 e.v., S. 145 e.v.

Totaal kwaliteitsmanagement

TQM, ook wel Integrated Quality Assurance genoemd, is een uitgebreide en gestructureerde aanpak van organisatiemanagement die gericht is op de continue verbetering van de kwaliteit van producten en diensten op basis van continue feedback.

William Edwards Deming en Joseph Juran zijn de grondleggers van Total Quality Management.

Total Quality Management wordt vooral in het bedrijfsleven gebruikt, maar kan ook zeer goed worden gebruikt in de non-profitsector, mits een aantal termen worden gewijzigd. Het product staat voor het te bereiken onderwijsdoel en de cliënten zijn leerlingen en/of docenten.

★ ***Aanpasbaar***

Het heel belangrijk te beseffen dat de cliënt altijd het kwaliteitsniveau bepaalt. Los van de moeite die wordt gedaan op het gebied van opleiding van personeel of verbetering van processen, uiteindelijk bepaalt de cliënt of bijvoorbeeld de tevredenheidsmetingen of de inspanningen hebben bijgedragen aan het continu verbeteren van de kwaliteit van producten en diensten.

★ ***Processen staan centraal***

Procesdenken en -afhandeling behoort tot van de kern van TQM. Processen zijn leidend. Systemen en mensen ondersteunen deze processen op basis van de doelen die gekoppeld zijn aan de missie, visie en strategie.

★ ***Beslissingen gebaseerd op feiten***

Besluitvorming binnen de organisatie vindt alleen plaats op basis van feiten en niet op basis van meningen (emoties en persoonlijke belangen). Gegevens moeten dit sterker onderbouwen.

★ ***Communicatie***

In lijn met de missie, visie en doelstellingen van de organisatie moet een communicatiestrategie worden ontwikkeld. Deze strategie omvat belanghebbenden, het niveau binnen de organisatie, communicatiekanalen, de meetbaarheid van effectiviteit, tijdlijnen, enz.

★ ***Voortdurend verbeteren***

Op basis van geschikte meetinstrumenten en innovatief en creatief denken worden continu verbeteringsvoorstellen geïnitieerd en geïmplementeerd om de organisatie naar een hoger kwaliteitsniveau te tillen.

Bronnen: https://en.wikipedia.org/wiki/Total_quality_management
https://en.wikipedia.org/wiki/W._Edwards_Deming
https://www.scipress.com/ILSHS.32.188.pdf

PDCA-cyclus

Bij proceswerk worden organisaties altijd gedreven door resultaten. Maar hoe kunnen organisaties zich echt sturen om het gewenste resultaat te bereiken?

Deze zogeheten Kwaliteitscirkel van Deming is een goed controle-instrument voor het monitoren van de kwaliteit van veranderingen en verbeteringen binnen de organisatie.

De PDCA-cyclus staat voor de afkorting van de vier belangrijkste stappen in de cyclus: Plan, Do, Check en (Re) Act.

De praktische aanpak van Total Quality Management. Implementatie van TQM betekent het implementeren van een concept. Het is geen systeem dat wordt geïmplementeerd, maar een idee dat moet worden geïntegreerd in de organisatie en de organisatiecultuur.

De praktijk heeft geleerd dat er een aantal uitgangspunten zijn die bijdragen aan de succesvolle uitrol van TQM binnen een organisatie.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/PDCA

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.