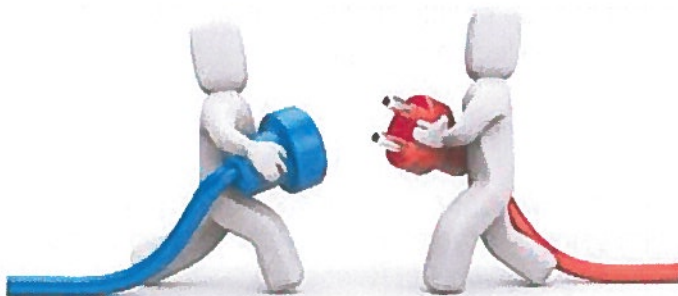


# Diakademie

## Leereenheid Werkbegeleiding



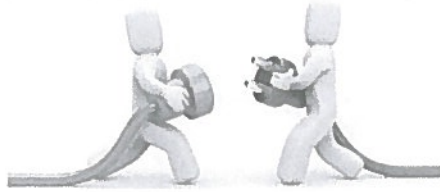
# Diakonessenhuis



## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Leerdoelen	4
3. Doelgroep	4
4. Voorwaarden/Vereisten	4
5. Trainers/Begeleiders	5
6. Leeractiviteiten	5
7. Leermiddelen	
a. Leerstijltest	9
b. Werkbegeleiderstest	14
c. Gedragscriterialijst:	22
"Leeractiviteit in de praktijk "het geven van feedback en het laten reflecteren van de leerling / stagiaire"	
8. Literatuur	
a. Artikel uit O&G:	
<i>"Jij mag kiezen: hoe geef jij feedback aan je studenten"?</i>	
b. Artikel uit Systematische reflectie in de opleiding en begeleiding van leraren: <i>Reflectiecyclus van Korthagen</i>	
c. Artikel uit <i>Kwaliteit met beleid: Reflectie met de STARR-methode</i>	
d. <i>Kerntaken Werkbegeleider</i>	
Verrijkingsliteratuur:	
a. <i>Feedback geven volgens de Sandwichmethode</i>	

# Diakonessenhuis



## 1. Inleiding

Binnenkort ga je starten met de training 'werkbegeleiding'. Deze leereenheid helpt je in de voorbereiding en uitvoering ervan.

Opleiden en ontwikkelen zijn onlosmakelijk verbonden aan het Diakonessenhuis, dat niet voor niets een opleidingsziekenhuis is. Het optimaal kunnen leren in de praktijk is van groot belang voor het rendement van je opleiding en je motivatie en plezier om te leren.

Je kunt je vast nog wel een enthousiaste werkbegeleider herinneren uit je eigen opleidingstijd. Zo'n begeleider die jou uitdaagde om veel uit je stage/praktijkleerperiode te halen en op een bij jou passende manier te mogen leren. Als (toekomstig) werkbegeleider heb je een belangrijk aandeel in de begeleiding van stagiaires, leerlingen en studenten.

### **Blik op opleiden: 'Leren door Samen te Werken'**

Het leerhuis van het Diakonessenhuis, de Diakademie, wil hiermee verhelderen dat leren, naast een individuele inspanning, vooral een gezamenlijk proces is. Daarbij vindt in haar visie het echte leren vooral in de beroepspraktijk plaats.

Deze leereenheid biedt je handvatten om samen met andere werkbegeleiders te groeien in je rol van werkbegeleider.

Tijdens deze training leg je een basis, daarnaast ga je het geleerde ook toepassen in de praktijk. Hiervoor worden leeractiviteiten in de praktijk aangeboden. Door het geleerde te oefenen in de echte praktijk en nieuwe dingen uit te proberen, ontwikkel je jezelf in je rol van werkbegeleider. Betrek hier ook de praktijkopleider van je afdeling bij. Zij kan je hierin coachen.

### **Kerntaken werkbegeleider**

Je rol van werkbegeleider is verankerd in 4 kerntaken met competenties:

Kerntaak 1: Organiseren van het leren van de student;

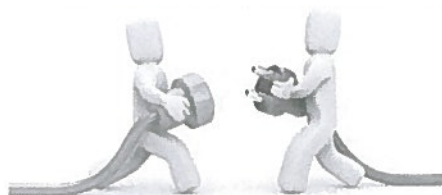
Kerntaak 2: Relatie aangaan en onderhouden met de student;

Kerntaak 3: Begeleiden en beoordelen van het leren van de student;

Kerntaak 4: Het nemen van professionele verantwoordelijkheid.

Je leest hier meer over in de toegevoegde voorbereidingsliteratuur bij deze leereenheid.

# Diakonessenhuis



In deze leereenheid word je als cursist in de persoonsvorm *zij* beschreven. Hiervoor kan uiteraard ook hij gelezen worden.

## 2. Leerdoelen

- De cursist stemt haar begeleidingsstijl af op de leerstijl van de stagiaire.
- De cursist past gesprekvaardigheden toe in de verschillende opleidingsgesprekken, geeft professioneel feedback en kent basisprincipes van reflectie.
- De cursist kan gebruik maken van begeleidingsinstrumenten zoals het praktijkopleidingboek, en gesprekcycclus en kent taken/rollen van de bij de opleiding betrokken functionarissen.
- De cursist herkent in begeleiden haar eigen kernkwaliteiten en zet deze in tijdens de begeleiding.

## 3. Doelgroep

Deze leereenheid is samengesteld voor jou als werkbegeleider van leerlingen/stagiaires van uiteenlopende MBO- en HBO-zorgopleidingen. Je kunt hierbij denken aan beroepsopleidingen en vervolgoopleidingen zoals verpleegkunde, verpleegkundige vervolgoopleidingen, assisterende beroepen en beroepsopleidingen voor specifieke afdelingen (OK en Radiologie). Ook voor paramedici en medewerkers van staf- en ondersteunende afdelingen kan deze leereenheid effectief ingezet worden.

De werkbegeleiders in deze trainingsgroep (max. 14 cursisten) hebben wisselend ervaring met het begeleiden van leerlingen en stagiaires.

## 4. Voorwaarden en vereisten

Om het rendement van deze leereenheid zo optimaal mogelijk te laten zijn, is het van meerwaarde dat je enige ervaring hebt opgedaan in begeleiden. Dit hoeft niet per definitie in de rol van vaste werkbegeleider of mentor. Het kan ook zijn dat je gedurende een aantal dagen of weken een stagiaire, leerling of nieuwe medewerker ondersteund hebt. Het gaat er om dat je begeleidingssituaties in de praktijk kunt inbrengen tijdens de training.

Belangrijke vereisten om deze leereenheid succesvol te kunnen doorlopen zijn jouw nieuwsgierigheid en de motivatie om jezelf te willen ontwikkelen in de rol van werkbegeleider. Daarnaast is het concreet formuleren van jouw eigen leervraag: 'Wat zou ik in mijn werkbegeleiderschap willen verbeteren' of 'waar loop ik vaker tegenaan', een belangrijke focus.

# Diakonessenhuis



## 5. Trainers en begeleiders

Tijdens de training word je begeleidt door 2 trainers, een externe trainer die vaak bij verschillende zorgorganisaties soortgelijke training uitvoert en een interne trainer vanuit het eigen ziekenhuis, bijvoorbeeld een praktijkopleider. Zij ondersteunen met kennis over begeleiden en geven feedback tijdens het oefenen van de verschillende opleidingsgesprekken.

Na afloop van de training ga je je in de praktijk verder bekwamen in de competenties van werkbegeleider. Je praktijkopleider bespreekt op jouw initiatief met je de praktijkactiviteit uit deze leereenheid.

## 6. Leeractiviteiten

Hieronder staan alle leeractiviteiten beschreven. Er is onderscheid gemaakt tussen activiteiten die je in de **voorbereiding**, **tijdens** de training en **na afloop** van de training in de praktijk uitvoert.

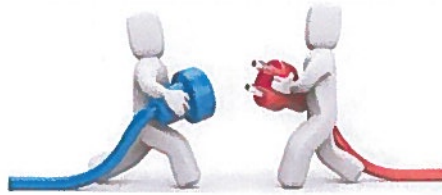
Deze 1 daagse training start om 9.00 uur en duurt tot 16.30 uur.

	Vorbereidingsactiviteiten	Met wie	Begeleider	Leermiddelen	Duur
1.	Lezen van de literatuur uit deze leereenheid	-	-	Zie leereenheid	60 min
2.	Invullen van de leerstijlentest	-	-	Zie leereenheid	30 min
3.	Invullen van de werkbegeleiderstest	-	-	Zie leereenheid	30 min.
4.	<b>Opdracht:</b> Bereid je op de training voor door een <b>korte casus</b> te beschrijven. Je beschrijft een begeleidings situatie in je (toekomstige) rol als werkbegeleider die je lastig lijkt/vond: Beschrijf hierin een <b>eigen concrete leervraag</b> : Wat wil <b>jij</b> hierin leren in je rol van werkbegeleider, waar loop <b>jij</b> in de praktijk soms tegenaan? <b>Neem deze casus mee naar de training!</b>	-	-	-	20 min
	Leeractiviteiten tijdens de training	Met wie	Begeleider	Leermiddelen	Duur
1.	Welkom, inventariseren verwachtingen en inventarisatie specifieke leerwensen	Plenair	Trainer	Flipover/stiften	30 min
2a.	Bespreken uitkomsten leerstijlentest en werkbegeleiderstest ( <b>Kerntaken wb 1 en 2</b> ).	Sub(Groep)	2 trainers	Leereenheid met ingevulde meetinstrumenten	30 min

# Diakonessenhuis



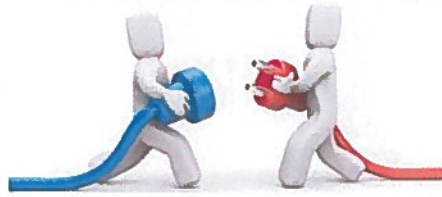
2b.	Verbinden uitkomsten van beide testen uit 2a: Hoe speel ik in op de leerstijl met de kennis van mijn eigen begeleidingstijl: Wat werkt?	Plenair	Trainer	Flipover/stiften	30 min
	<b>Pauze</b>				15 min
3.	Onderwijsleergesprek over context van wb: taken, verantwoordelijkheden betrokkenen, begeleiding- en beoordelingsinstrumenten , Do's en Don'ts <b>(Kerntaak 2 en 3)</b> .	Plenair	Cotrainer	Laptop/Beamer en/of hand-out	45 min
4.	Oefenen van een opleidingsgesprek, bijv. planningsgesprek <b>(Kerntaak 2 en 3)</b> .	Plenair	2 trainers		45 min
	<b>Lunch</b>				45 min
5.	Mijn rol als werkbegeleider betekent..... Kort rondje langs de groep over de tot nu toe verkregen inzichten die ze nu hebben over kenmerken en vereisten die nodig zijn voor deze rol <b>(Kerntaken 1 t/m 4)</b> .	Plenair	2 trainers	-	10 min
6.	Opdracht Feedback (w.o. Sandwichmodel) en reflectie (Korthagen/STARR-methode): Begripsverheldering, kenmerken en manieren om ze in te zetten <b>(Kerntaak 4)</b> .	2 Subgroepen en plenair	2 trainers	Flipover	30 min
7.	Oefenen vanuit de ingebrachte casuïstiek, bijv.: • gesprekvoering in complexe situatie • verheldering van de leervraag v.d. stagiaire/ll • rol van coach versus rol van beoordelaar <b>(Kerntaken 1 t/m 4)</b> .	Subgroep	2 trainers	2 ruimtes	60 minuten
	<b>Pauze</b>				
8.	Inleiding kernkwadrant (Ofman) en invullen/bespreken eigen kwadrant <b>in relatie tot rol van werkbegeleider (Kerntaak 4)</b>	Plenair	2 trainers	Kernkwadranten	45 min
9.	Uitleg Vervolg: Praktijkactiviteit, Samenvatting, evaluatie en afronding training	Plenair	2 trainers	Praktijkactiviteit uit deze Leereenheid	20 min
	<b>Leeractiviteiten in de praktijk</b>	<b>Begeleider</b>	<b>Periode</b>		
9.	Voeren van een begeleidingsgesprek: Geven en ontvangen van feedback	Praktijkopleider	Zo mogelijk binnen 4 maanden na het volgen van de training		
10.	Voeren van een reflectiegesprek Laten reflecteren van de leerling/stagiaire m.b.v. Methode Korthagen of STARR	Praktijkopleider	Zo mogelijk binnen 4 maanden na het volgen van de training		



## Toelichting op de leeractiviteiten in de praktijk

Met de leeractiviteiten in de praktijk ontwikkel je jezelf verder in je rol van werkbegeleider. Op deze wijze kun je de, in de training, aangeleerde vaardigheden versterken in de dagelijkse praktijk. Je oefent hiermee je coachrol door het geven van feedback en door de leerling/stagiaire te laten reflecteren.

Je kunt jezelf spiegelen met behulp van de gedragscriteria (zie leermiddelenbijlage). Daarnaast is het belangrijk dat jij jouw praktijkopleider vraagt je te observeren tijdens het voeren van de gesprekken. Zij doet de observatie en de nabespreking ervan aan de hand van de gedragscriteria.



## 7. Leermiddelen

- **7a. Leerstijltest**
- **7b. Werkbegeleiderstest**
- **7c. Gedragscriterialijst voor leeractiviteiten in de praktijk**  
Het geven van feedback en het laten reflecteren van de leerling/stagiair



# Diakonessenhuis



## 7a. Leerstijltest

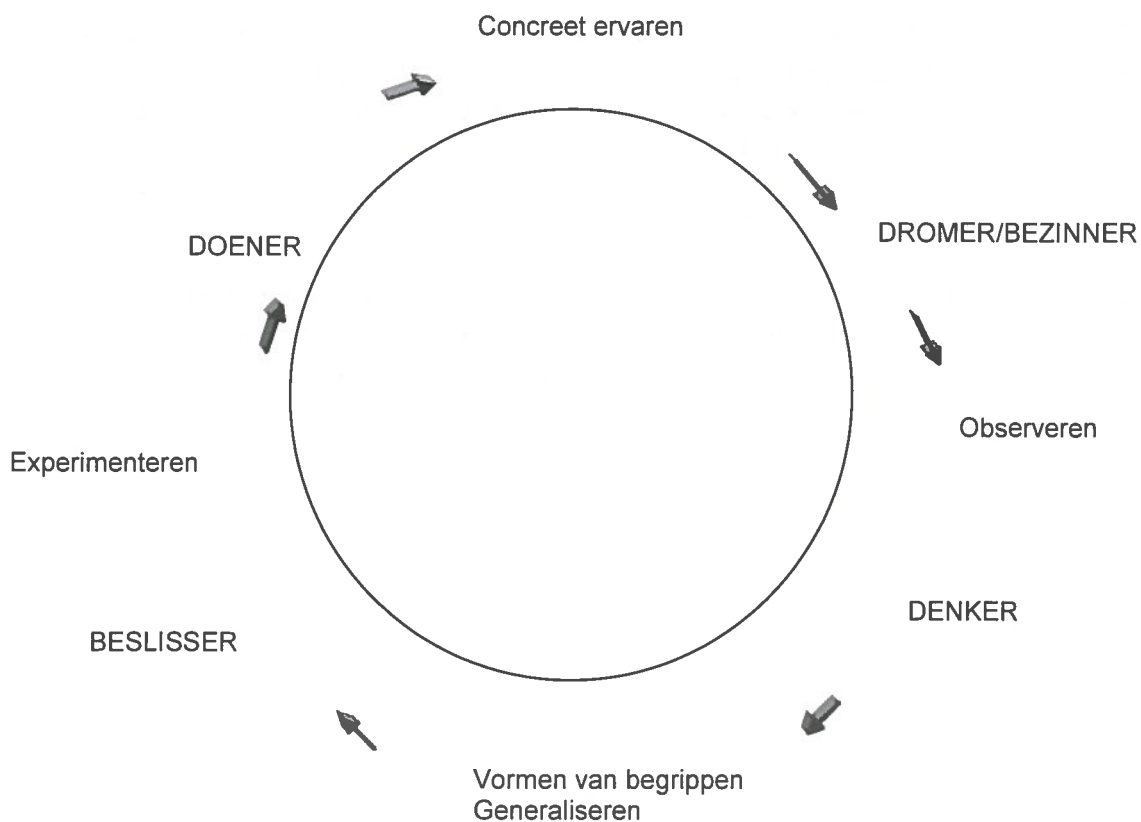
### Cyclus van het leren

Ieder heeft een persoonlijke leerstijl. Dat wil zeggen een manier van omgaan met de leerstof en de leeractiviteiten.

Er zijn verschillende modellen om de leerstijl in kaart te brengen. Een van ervan is het model van Kolb. Hij maakt onderscheid tussen vier fasen van het leerproces.

1. concreet ervaren
2. waarnemen en overdenken
3. analyseren en abstract denken
4. actief experimenteren

Kolb stelt dat mensen een voorkeurleerstijl hebben. Het is belangrijk om alle fasen van het leerproces te doorlopen, omdat ze essentieel zijn voor effectief leren. Kolb pleit er daarom voor om extra aandacht te besteden aan de leeractiviteiten waarin men zich minder goed thuis voelt.



# Diakonessenhuis



## **Leerstijl van de doener:**

De kracht van de doener ligt bij het "doen". Hij/zij werkt doelgericht, kan goed met mensen opschieten en wil tastbare resultaten. Een doener raakt graag betrokken bij processen en voert graag plannen uit. Hij richt zich daarbij eerder op de informatie van anderen dan op zijn eigen analytische capaciteiten. Hij kan zich snel aan specifieke en concrete situaties aanpassen.

## **Leerstijl van de dromer/bezinner:**

Een dromer is iemand die de nadruk legt op concrete ervaringen en die een groot voorstellingsvermogen heeft. Zijn/haar sterkte is zijn verbeeldingskracht en fantasie waarmee hij concrete situaties vanuit verschillende gezichtspunten kan bekijken en snel verbanden kan leggen tussen een aantal observaties. Het zijn vaak creatieve mensen die ook ruimte nodig hebben voor het creëren van ideeën.

## **Leerstijl van de denker:**

Een denker legt de nadruk op de logische samenhang tussen zaken. Hij wil bezig zijn met het vormen van begrippen. Zijn/haar grootste kracht is het maken van theoretische modellen. Logica, nauwkeurigheid en denken in heldere, abstracte begrippen staan voorop. Denkers proberen vanuit theoretische modellen naar de werkelijkheid te redeneren.

## **Leerstijl van de beslisser:**

Een beslisser is gericht op probleemoplossingen en technologische toepassing van begrippen, modellen en theorieën. Hij/zij wordt graag geconfronteerd met problemen waar één juiste oplossing voor gezocht kan worden. Zijn werkwijze is bij voorkeur doelgericht en planmatig.

# Diakonessenhuis



## LEERSTIJLENTTEST

### Ontdek je voorkeursleerstijl

Het is natuurlijk belangrijk te weten welke voorkeursleerstijl je hebt. Met onderstaande test kun je hier zicht op krijgen.

Kies uit de begrippenlijst in iedere regel het woord dat je het meest aanspreekt. Geef dit woord het cijfer 4. Kies dan het woord dat je het minst aanspreekt en geef dit woord het cijfer 1. Voor de andere twee woorden zijn dan nog de cijfers 2 en 3 over.

Bij het invullen is een zekere snelheid gewenst; denk niet te lang na, ga af op de eerste impuls. Vijf minuten moet ruim voldoende zijn.

### Begrippenlijst

	A	B	C	D
1.	Selectief	Verkennend	Betrokken	Praktisch
2.	Ontvankelijk	Ter zake	Analytisch	Onpartijdig
3.	Voelen	Bekijken	Denken	Doen
4.	Aanvaardend	Risiconemend	Afwegend	Bewust
5.	Intuïtief	Productief	Logisch	Vragend
6.	Abstract	Beschouwend	Concreet	Actief
7.	Gericht op heden	Overdenkend	Gericht op toekomst	Pragmatisch
8.	Ervaring gericht	Waarnemend	Begripsvormend	Experimenteel
9.	Intensief	Gereserveerd	Rationeel	Verantwoordelijk

## Diakonessenhuis



### De scores

De A-score vind je door de scoren van de regels 2, 3, 4, 5, 7, en 8 in kolom A op te tellen

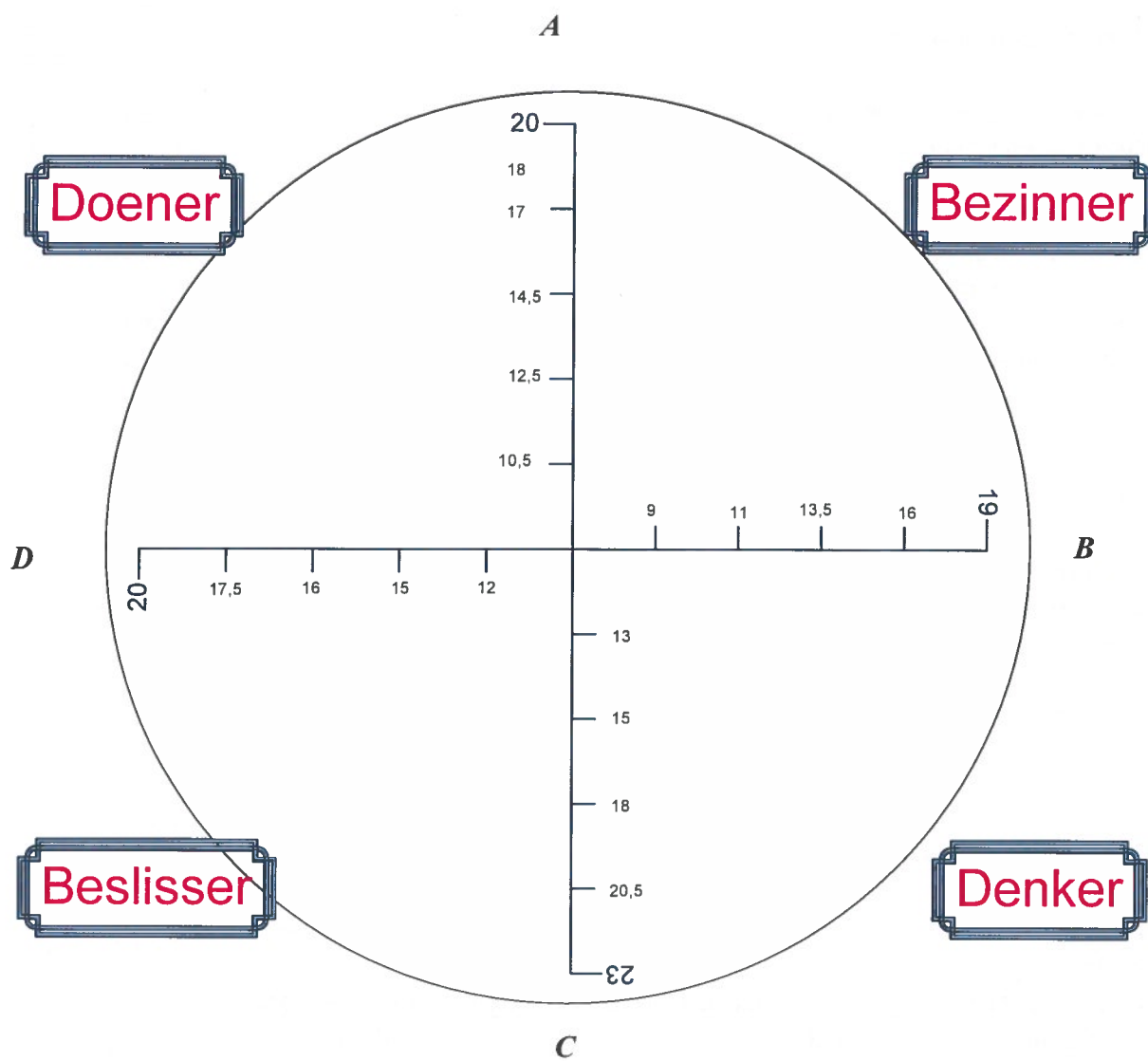
De B-score vind je door de scoren van de regels 1, 3, 6, 7, 8 en 9 in kolom B op te tellen

De C-score vind je door de scoren van de regels 2, 3, 4, 5, 8 en 9 in kolom C op te tellen

De D-score vind je door de scoren van de regels 1, 3, 6, 7, 8 en 9 in kolom D op te tellen

Zet de scoren op de figuur op de volgende bladzijde en verbindt de punten op de vier assen met een lijn. Zo ontstaat een figuur die aangeeft waar je voorkeursleerstijl ligt.

# Diakonessenhuis



# Diakonessenhuis



## 7b. Werkbegeleiderstest

### Welk type werkbegeleider ben je

Instructie en uitleg van de test:

Deze test is bedoeld voor werkbegeleiders die in de praktijk leerlingen begeleiden.

Na het invullen van de test kun je nagaan welk type begeleider je bent en kun je zien wat hierbij de sterke kanten zijn maar ook welke mogelijke valkuilen hierbij horen.

Het belangrijkste doel is inzicht te verkrijgen in je eigen manier van begeleiden en dit waar mogelijk te verbeteren. De ene manier van begeleiden hoeft niet per se beter te zijn dan een andere. Het is echter wel van belang dat we kritisch naar onszelf moeten blijven kijken als beoordeelaars van leerlingen. We stellen hoge eisen aan de leerlingen, zij mogen van ons verwachten dat we de begeleiding als een serieuze taak op ons nemen en er dus ook aan werken deze begeleiding zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Het invullen van de test neemt ongeveer 5 à 10 minuten in beslag. Daarna kun je bepalen en lezen welke omschrijving bij je hoort.

**Mocht je nog niet eerder de rol van werkbegeleider gehad hebben, is het mogelijk niet zo zinvol om deze test nu uit te voeren. Dat kun je zelf het beste bepalen.**

Kies steeds één van de vier mogelijkheden die het beste bij jou past. Er zijn geen goede of foute antwoorden dus vul het eerlijk in. Het gaat om leerlingen die jij begeleidt.

#### 1) Als een leerling/stagiaire een nieuwe vaardigheid wil leren zal ik :

A	Het betreffende protocol voor haar opzoeken en uitleggen hoe dat werkt.
B	Vragen goed te kijken naar de gediplomeerden, veel laten oefenen, (leren doe je in de praktijk, niet op school)
C	Vragen wat de leerling er al van weet en laten benoemen wat ze precies wil leren.
D	Voorstellen om het samen te doen, dat werkt prettig, is gezellig en efficiënt.

#### 2) Als een stagiaire/leerling klaagt over de opleiding zal ik:

A	Advies geven hoe ze daar mee om kan gaan en misschien de afdeling opleiding erover bellen.
B	Haar waarschijnlijk gelijk geven, vroeger was de opleiding beter.
C	Haar vragen om in een soort reflectieverslag precies aan te geven wat haar stoort en hoe het beter kan.
D	Vooraf een luisterend oor bieden, het is belangrijk dat ze haar verhaal kwijt kan.

# Diakonessenhuis



## 3) Je vindt dat een stagiaire/leerling weinig initiatief neemt:

A	Je geeft voorbeelden wanneer de leerling in actie zou kunnen komen.
B	Je legt uit dat het nemen van initiatief een belangrijke vaardigheid is voor het verzorgende/verpleegkundig beroep,
C	Je geeft hier feedback over en stelt voor er een persoonlijk leerdoel van te maken.
D	Je vindt het lastig hier kritiek op te geven, de één is nou eenmaal vlotter dan de ander in een team.

## 4) Je begeleidt een stagiaire/leerling die erg goed is, dit laat je blijken door:

A	Haar een compliment hierover te geven en ik adviseer haar dit te vermelden in de evaluatie.
B	Haar te complimenteren en te zeggen dat ze op de goede weg zit.
C	Haar eerst zelf te vragen hoe zij vindt dat het gaat en dan mijn positieve feedback te geven.
D	Haar te zeggen dat ik haar zeer waardeer en graag met haar samenwerk.

## 5) In de pauze wordt er nogal negatief gepraat over een stagiaire/ leerling, zij is er niet bij. Wat doe je?

A	Ik neem het voor haar op omdat ze er niet bij is en het toch al niet gemakkelijk heeft als stagiaire/leerling zijnde.
B	Ik moet zelf ook eerlijk bekennen dat de kwaliteit van de stagiaires/leerlingen tegenwoordig minder is.
C	Ik vraag wat er precies niet goed is en neem dit mee naar de volgende evaluatie.
D	Ach er wordt nou eenmaal over iedereen wel eens gekletst.

## 6) Een stagiaire/leerling komt huilend bij je dat ze een 'onvoldoende' beoordeling gekregen heeft.

A	We kijken samen wat er niet goed ging en stellen een plan op voor de herkansing
B	Ik wijs op het belang van goed gekwalificeerde zorgprofessional en daarom moet ze de leerperiode dus overdoen.
C	Ik vraag haar wat er niet goed gaat en laat een nieuw plan van aanpak maken.
D	Ik troost haar en vertel dat ik zelf ook wel eens van die moeilijke momenten heb gekend tijdens de opleiding.

## Diakonessenhuis



7) **De leerling/stagiaire die je begeleidt stelt zich meer op als werknemer dan als student/leerling. Wat doe je?**

A	Ik zal haar erop wijzen dat ze ook stunt/leerling is en tips geven hoe ze beide rollen beter kan combineren.
B	Ik wijs haar op haar rol van student/leerling en vindt dat die voorop moet staan.
C	Ik wijs haar op het feit dat ze op deze manier veel leermomenten laat liggen .
D	Niets, prima toch! Daar heb je tenminste wat aan in je team.

8) **Je verzorgt samen een patiënt en je stagiaire/leerling gebruikt taal die jij niet netjes vindt. Wat doe je?**

A	Ik geef haar nadien voorbeelden van hoe ze zich beter kan verwoorden.
B	Ik verontschuldig me naar de patiënt en leg uit (evt. met behulp van een grapje) dat zij nog leerling is.
C	Ik wijs haar nadien op haar attitude en vraag haar de theorie over 'beroepshouding' er nog eens bij te pakken.
D	Ik zeg haar nadien terloops dat ik zulke woorden zelf niet zou gebruiken en laat aan haar wat ze er mee doet.

9) **Het belang van evaluaties is vooral:**

A	De stagiaire/leerling vertellen hoe ze ervoor staat en adviezen meegeven voor het vervolg.
B	Aangeven hoe ver iemand is in z'n ontwikkeling naar verpleegkundige/doktersassistent.
C	Nagaan in hoeverre de leerdoelen/opdrachten/KBS behaald zijn en op welke manier.
D	Nagaan of de samenwerking goed verloopt, hoe zelfstandig iemand kan werken.

10) **Goede begeleiding bieden betekent vooral:**

A	Ondersteunen, voordoen en helpen.
B	Kritisch zijn, goede voorbeeld geven.
C	Optimaal leerklimaat scheppen, begeleiden.
D	Zorgen dat de stagiaire/leerling z'n plek vindt in het team.



## Diakonessenhuis



- 11) **Je bent het niet eens met een negatieve beoordeling van school over een stagiaire/leerling. Je reageert als volgt:**

A	Ik neem het op voor haar, zij zit namelijk in een afhankelijke positie.
B	Ik zeg dat een ervaren verpleegkundige/doktersassistent beter over haar kan oordelen dan een docent van school.
C	Ik richt me op de doelen en criteria waaraan de stagiaire/leerling m.i. heeft voldaan en benoem dit.
D	Ik benoem dat we haar direct als collega aan zouden nemen dat zegt toch genoeg!

- 12) **Tijdens de introductieperiode vind ik het belangrijk dat de stagiaire/leerling:**

A	Weet bij wie ze terecht kan met vragen of voor uitleg.
B	De dagindeling en de patiëntencategorie leert kennen.
C	Leerdoelen formuleert en bespreekt voor de vervolgperiode
D	Zich op haar gemak voelt op de afdeling en opgenomen wordt in het team.

Tel nu hoe vaak je A, B, C of D in hebt gevuld en vul dat hier in:

<b>A</b>	...
<b>B</b>	...
<b>C</b>	...
<b>D</b>	...

# Diakonessenhuis



## Het meest A ingevuld: 'DE HELPER'

De leerling heeft het goed bij jou en zal je waarderen om je grote hulpvaardigheid. Je vindt het waarschijnlijk leuk om stagiaires/leerlingen te begeleiden en investeert daar veel tijd en energie in. De stagiaire/leerling kan altijd bij je terecht met vragen en het zal je niet snel te veel moeite zijn om daar uitgebreid een antwoord op te geven. Je neemt je taak als begeleider serieus, zoekt de nodige info op en geeft adviezen waar een leerling mee verder kan. Je hebt soms wel met hen te doen omdat het zwaar is om te leren en werken tegelijk. Ook daarom wil je ze graag tot steun zijn.

Vind je het af en toe zwaar om stagiaires/leerlingen te begeleiden naast je werk dan *kan* dat komen omdat je er zoveel tijd in investeert. Je zou je dan kunnen afvragen of je niet *teveel* voor een stagiaire/leerling doet. Zij is immers zelf voor een groot deel verantwoordelijk voor haar leerproces. Een valkuil is dat je een leerling teveel uit handen neemt en hierdoor leermomenten onbenut laat. Het is aardig dat je zo behulpzaam bent maar voor het probleemoplossend vermogen en het zelfstandig leren werken van een stagiaire/leerling is het goed dat ze af en toe zelf op onderzoek uit gaat. Werkbegeleider zijn betekent niet dat je altijd klaar moet staan voor de leerling. Probeer er voor jezelf een evenwicht in te vinden.

Sta er eens bij stil hoe het voelt als je zelf ergens een oplossing voor hebt gevonden, dat geeft je zelfvertrouwen en voelt prettig. Zo werkt het uiteraard ook voor een stagiaire/leerling.

### Enkele tips en aanbevelingen:

- Probeer vooral je enthousiasme en bereidwilligheid ten aanzien van je werkbegeleiderstaak vast te houden! Dit heeft een positief effect op het leerproces en de samenwerking.
- Wijs een stagiaire/leerling de weg maar laat ze vervolgens zelf de informatie of oplossing uitzoeken. Uiteraard kun je eerst bespreken wat de uitkomsten zijn voordat de leerling iets gaat uitvoeren.
- Speel vragen terug; dat wil zeggen dat je vraagt wat iemand er zelf van vindt, of wat zij zou doen, wat zij kan bedenken aan oplossingen, waar ze denkt informatie te kunnen vinden, waarom een bepaalde volgorde logisch is etc.
- Wees open over je bedoelingen, dus geef bijvoorbeeld aan waarom je het iemand zelf op laat zoeken.
- Helpen betekent ook dat je een vertrouwensrelatie opbouwt waardoor hij/zij zich bij jou kwetsbaar op durft te stellen. Terwijl ze de lastige dingen met jou bespreekt, ervaart ze en krijgt ze de ruimte om oplossingen te bedenken.
- Kijk eens bij de omschrijving van de andere types.

## Het meest B ingevuld: 'DE KRITISCHE GEDIPLOMEERDE'

Je bent een ervaren zorgprofessional en hebt de stagiaire/leerling graag onder je hoede om die daarvan te laten profiteren. Je bent serieus en kundig in je werk en dat vraag je ook van hen.

Je vindt dat je het beroep van verpleegkundige/doktersassistent vooral in de praktijk moet leren en niet op school. Je hebt waarschijnlijk moeite met stagiaires/leerlingen waarvan je het gevoel hebt dat

# Diakonessenhuis



zij het beter denken te weten of moeilijk dingen van je aan nemen. Jij bent de deskundige en van jou kunnen ze leren. Als je de huidige opleiding vergelijkt met vroeger dan was het vroeger beter. Eigenlijk vind je dat de school niet kan oordelen of een stagiaire/leerling een goede zorgprofessional is of niet. Dat moet de praktijk beoordelen. Je neemt de begeleiding serieus en vindt dat de stagiaires/leerlingen het meest leren van een kritische begeleiding. Je geeft zelf het goede voorbeeld en verwacht dat zij daarvan leren door dit na te doen.

De rol van stagiaire/leerling zijn vind je belangrijk want een goede werknemer ben je pas na ruime ervaring.

Je kunt bij evaluaties goed aangeven waar de stagiaire/leerling staat in haar ontwikkeling naar bijvoorbeeld verpleegkundige of doktersassistent.

Een gevaar van deze houding is dat je de stagiaire/leerling afschrikt. Jij weet zoveel en zij nog maar zo weinig, dit kan faalangst oproepen. Zij kan hierdoor tegen je op kijken en zich heel klein en onzeker gaan voelen.

## **Enkele tips en aanbevelingen:**

- Het is zeer te waarderen dat jij je bereid toont om je deskundigheid en ervaring op leerlingen over te brengen. Leerlingen kunnen veel van je leren, houdt dit vast.
- Een kritische houding is prima, ga wel na hoe dit overkomt bij de leerling en wat zij er mee kan.
- Wees open over je houding en leg bijvoorbeeld uit waarom je zo kritisch bent, geef aan wat de leerling daarvan leert in jou optiek.
- Sta open voor ideeën en voorstellen van een leerling zonder ze bij voorbaat af te wijzen. Het is juist goed dat een leerling tracht zijn kennis toe te passen in de praktijk. Het kan ook vernieuwend en verfrissend zijn voor jezelf.
- Je bent zelf ook leerling geweest, ga na hoe je toen tegen gediplomeerden aan keek.
- Probeer iemand ook te waarderen om inzet, enthousiasme en persoonlijkheid en niet alleen om de verzorgende/verpleegkundige vaardigheden.
- Kijk eens bij de omschrijving van de andere types.

## **Het meest C ingevuld: 'DE DOCENT'**

De leerling voelt zich welkom bij je en ervaart je als een deskundige begeleider die z'n taak serieus neemt. Je vindt ook dat leerlingen goed begeleid moeten worden en ziet het als een taak van je om bij te dragen aan een optimaal leerklimaat.

Je weet heel goed hoe je de leerling zelf dingen kan laten ontdekken en draagt daarmee bij aan het probleemoplossend vermogen en zelfstandig leren van de leerling. Dat is een sterke kwaliteit.

Je wilt graag weten of de leerling bepaalde kennis beheerst en zal daar ook naar vragen.

Je probeert van elke situatie een leermoment te maken voor de leerling en zelfs de persoonlijke leerdoelen vergeet je niet.

Je leest graag verslagen van leerlingen door en geeft daarbij aan wat goed en fout is.

# Diakonessenhuis



Het is niet onbelangrijk dat een leerling kan reflecteren en daar zal je haar bij ondersteunen en in stimuleren.

Doelen laat je schrijven door leerlingen zelf en controleer je op haalbaarheid. Het is geen probleem voor je om collega's uit te leggen hoe ze een leerling moeten begeleiden.

Een valkuil van deze houding is dat je, je teveel gaat richten op de rol van leerling. De meeste zijn daarnaast ook nog werknemer en vinden het heerlijk als dusdanig gezien te worden. Vooral de BBL / duale leerlingen hebben bewust gekozen voor het "leren-werken traject" en niet voor de theoretische opleiding.

Een leerling kan het storend gaan vinden om steeds "les" te krijgen en alles te moeten verantwoorden met doelen. Dat zou het leerplezier kunnen ontnemen.

## Enkele tips en aanbevelingen:

- Jij geeft de leerling het gevoel dat ze leerling mag zijn en dat ze goede begeleiding kan verwachten bij haar leerproces. Houd dit vast!
- Probeer de leerling ook te waarderen om persoonlijke en sociale eigenschappen en niet alleen gericht te zijn op het halen van doelen.
- Laat de leerling ook taken zelfstandig uitvoeren onder eigen verantwoordelijkheid, daardoor groeit het zelfvertrouwen.
- Wees je bewust van je machtspositie als beoordelaar, dit zou een open, gelijkwaardige samenwerkingsrelatie in de weg kunnen staan.
- Biedt af en toe een luisterend oor en geef persoonlijke aandacht zonder daar een leermoment van te maken.
- Geef je collega's advies en ondersteuning als zij leerlingen begeleiden of een open verslaglegging moeten schrijven.
- Kijk eens bij de omschrijving van de andere types.

## **Het meest D ingevuld: 'DE COLLEGA'**

De leerlingen hebben het naar hun zin bij jou omdat je je gelijkwaardig opstelt en het belangrijk vindt dat een leerling zich thuis voelt in jullie team.

Je besteedt veel aandacht aan de eerste opvang en wilt dat de leerling zich welkom voelt. Dit zal de leerlingen een veilig gevoel geven wat het leerproces ten goede komt. Je ziet de leerling toch ook vooral als collega en werknemer. Je kletst graag met elkaar over persoonlijke dingen want dat schept een band.

Je vindt het belangrijk dat de leerling steun bij jou of je collega's vindt als zij het moeilijk heeft. Je weet nog goed hoe het was om zelf leerling te zijn en kan je daardoor inleven in de leerling.

Je vindt het leerproces een eigen verantwoordelijkheid van de leerling. Qua begeleiding geef je de voorkeur aan samen werken met de leerling zodat zij op die manier ingewerkt wordt.

Je hebt respect voor onderlinge verschillen in een team qua persoonlijkheid en werkwijze, daarom zal je je ook niet zo kritisch uitlaten naar een leerling.

## Diakonessenhuis



Een valkuil van deze houding is dat je de leerling teveel als werknemer ziet en zaken gaat verwachten die bij een nieuwe collega horen en niet bij een leerling. Uiteraard maakt het verschil in welke fase van de opleiding de leerling zit.

Je moet je goed bewust zijn van het feit dat de leerlingen jou als voorbeeld nemen, ze willen van je leren. De zelfstandigheid en gelijkwaardigheid kan als een zware last ervaren worden omdat ze nog zoveel moeten leren. Jonge mensen (in opleiding) zijn zichzelf nog volop aan het ontwikkelen en zoekende naar wat bij hen past. Door uit te dragen wat jij als (gediplomeerd) verzorgende / verpleegkundige belangrijk vindt kunnen ze hier over nadenken en een eigen visie gaan ontwikkelen. Deze mogelijkheid laat je onbenut als je je vooral als (gelijkwaardige) collega opstelt.

### **Enkele tips en aanbevelingen:**

- Jij zorgt ervoor dat een leerling zich welkom voelt en wordt opgenomen in het team, dit is een belangrijke voorwaarde om optimaal te leren, dus houdt dit vast.
- Wees je bewust van je voorbeeldfunctie en erken dat er een verschil tussen jullie is.
- Geef de leerling handvatten hoe ze kan leren, naast de eigen verantwoordelijkheid voor het leerproces en de zelfstandigheid.
- Waak ervoor dat je persoonlijke dingen van jezelf waar een leerling niets mee kan gaan bespreken. Dit kan ook gelden voor afdelingsbesommeringen en praten over medecollega's.
- Een leerling kan wel onderdeel uitmaken van het team maar is daarmee nog geen zelfstandig functionerende werknemer.
- Heb aandacht voor mogelijke leermomenten voor de leerlingen en wijs ze daarop.
- Kijk eens bij de omschrijving van de andere types.

Wij hopen dat je iets hebt gehad aan het maken van deze test.

Het gaat er natuurlijk niet om je in een hokje te plaatsen maar om je bewust te maken van het feit dat jou manier van begeleiden van invloed is op de samenwerking en het leerproces van de leerling. Door zicht te krijgen op je eigen manier van handelen en houding kun je dit kritisch beoordelen. Ben je er tevreden over of zijn er aspecten die je graag zou willen aanpassen.

Het is goed mogelijk dat je van alle omschrijvingen wel dingen herkent. Het zal misschien ook van het type leerling afhangen hoe je je opstelt.

Door inzicht in je eigen kwaliteiten en aandachtspunten en door gebruik te maken van je inmiddels ontwikkelde vaardigheden en persoonlijkheid, ontwikkel jij je tot een professionele begeleider.

Hiermee draag je bij aan een optimaal groei en leerproces voor de leerling verzorgende / verpleegkundige.

# Diakonessenhuis



## 7c. Gedragscriterialijst voor leeractiviteiten in de praktijk: 'Het geven van feedback en het laten reflecteren van de leerling/stagiaire'

In de gedragscriteria is 'succesvol gedrag' beschreven voor als je feedback geeft of de leerling/stagiaire laat reflecteren. Het gaat hierbij om:

- het creëren van randvoorwaarden,
- communicatieve vaardigheden,
- toepassing van methoden en technieken

### Gedragscriteria:

		Niet	Soms	Meestal	Altijd
<b>De werkbegeleider</b>					
1	waarborgt privacy tijdens feedback geven/reflectiemomenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	creëert veiligheid en vertrouwen bijvoorbeeld door actief te luisteren, de ander serieus te nemen en respectvol te communiceren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	geeft feedback op tijd/laat de ll/stagiaire op tijd reflecteren (korte tijdsparre tussen het leermoment/het geobserveerde en het nabespreken ervan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	maakt vooraf een bewuste keuze tussen 'feedback geven' of 'laten reflecteren'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>De werkbegeleider</b>					
5	richt zich op bekrachtigen wat goed gaat en vaststellen wat beter kan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	richt zich op veranderbaar gedrag bij de ander	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	is zich bewust van haar eigen subjectiviteit en maakt dit z.n. bespreekbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	is specifiek en concreet in haar feedback (wie, wat, waar, wanneer, hoe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	maakt gebruik van ik boodschappen, vraagt door en vat samen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vervolg op de volgende blz.



# Diakonessenhuis



## Vervolg gedragscriteria

### Gedragscriteria:

		Niet	Soms	Meestal	Altijd
<b>De werkbegeleider</b>					
10	laat de leerling reflecteren volgens Korthagen/STARR methodiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	vraagt naar het gevoel dat de feedback/reflectie oproept bij de leerling/stagiaire en vraagt hier indien wenselijk op door	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	geeft de ll/stagiaire de ruimte om met eigen ideeën te komen hoe het een volgende keer anders te doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>De werkbegeleider</b>					
13	maakt vervolgafspraken over toepassing van het geleerde in de praktijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	maakt afspraken met de ll/stagiaire over vastleggen van hetgeen besproken is (wat/wie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	vraagt na afloop van het gesprek bij de leerling/stagiaire om feedback	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 8. Literatuur

### Literatuur

- Artikel uit O&G: *"Jij mag kiezen: hoe geef jij feedback aan je studenten"?*
- Artikel uit: Systematische reflectie in de opleiding en begeleiding van leraren: *Reflectiecyclus van Korthagen*
- Artikel uit: Kwaliteit met beleid: *Reflectie met de STARR-methode*
- 'Kerntaken en competenties werkbegeleider', Diakonessenhuis, 2012

### Verrijkingliteratuur

*Feedback geven volgens de Sandwichmethode*



# Jij mag kiezen: hoe geef jij feedback aan studenten?

Motivatie lijkt een bepalende sleutel tot een succesvolle (studie)loopbaan. Autonomie, ervaren competentie en sociale verbondenheid bepalen de motivatie van een student. Zou het niet handig zijn als je als docent handvatten hebt om deze motivatie te beïnvloeden? Dat kan! Door het geven van feedback heb je invloed op de mate van ervaren autonomie en daarmee ook op de motivatie van de student.

Judith Gerritsen en Marjolein Roemaat \*

## ■ Introductie

'Zij zal het vak nooit leren, zeker niet met zo'n motivatie', zeg je over de ene student. Over een andere denk je: 'Dat zou een aanwinst zijn voor de beroepsgroep, jammer van zijn motivatie'. Ook de student waarover wordt gezegd: 'Zijn prestaties zijn niet optimaal, maar hij is zo gemotiveerd!', kennen we in het hoger beroepsonderwijs. In deze voorbeelden lijkt motivatie een doorslaggevende factor voor succesvolle studiestatistieken. Dat blijkt ook uit de literatuur (Martens & Boekaerts, 2008). Als hbo-docent en/of studieloopbaanbegeleider begeleid je studenten en beïnvloed je bewust of onbewust hun motivatie.

### Voorbeeld

Neem nu bijvoorbeeld Sandra. Zij is begeleider van een projectgroep van zes studenten. Al enige tijd worstelt deze groep met het schrijven van een plan van aanpak. Keer op keer leveren ze het plan te laat in en bovendien vindt Sandra dat het niet aan de beoordelingscriteria voldoet. Als zij haar feedback bespreekt knikken de studenten 'ja', maar ze weet dat zodra zij de deur achter zich dicht doet, het gemopper begint. Ze vindt deze projectgroep behoorlijk gedemotiveerd en onzelfstandig. Bovendien merkt ze dat bij haarzelf de irritatie flink toeneemt...

## ■ Zelfdeterminatietheorie

De ZDT combineert drie theorieën over motivatie (Ryan & Deci, 2000):

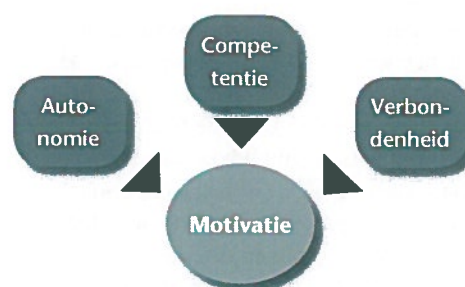
1. Een mens heeft drie psychologische basisbehoeften, namelijk: autonomie, competentie en sociale verbondenheid. Deze behoeften bepalen de richting en het doorzettingsvermogen van een persoon naar een bepaald doel. Dus de mate waarin een bepaalde activiteit bijdraagt aan de vervulling van (een van) deze behoeften is bepalend voor de motivatie die een student heeft om de betreffende activiteit uit te voeren (figuur 1).
2. De tweede theorie waar de ZDT op is gebaseerd, heeft betrekking op het type motivatie ofwel het *motivatiespectrum*. Binnen de ZDT wordt aangenomen dat mensen meerdere motieven hebben die



Foto: Roel Pieper

gelijktijdig aanwezig zijn. Het is dus niet zwart-wit, wel of niet gemotiveerd, maar een grijs gebied ertussenin (tabel 1).

3. In de derde theorie wordt gesteld dat *meer autonomie zorgt voor meer intrinsieke motivatievormen*. Een controlerende docentstijl biedt weinig ruimte voor zelfsturing voor de student, waardoor zij of hij zich meer in het spectrum van externe motivatie bevindt (tabel 1).



Figuur 1. Ervaren autonomie, competentie en sociale verbondenheid hebben invloed op de motivatie

Tabel 1: Schematisch overzicht van de 3 theorieën verenigd in de zelfdeterminatietheorie van Ryan en Deci.  
(gebaseerd op de tabel uit Schuit et al., 2011 en Hagger et al., 2007)

Motivatiespectrum	Amotivatatie	Extrinsieke motivatie				Intrinsieke motivatie
		Externe regulatie	Introjectie	Identificatie	Integratie	
Kenmerken	Geen intentie of actie richting een doel	Gericht op externe beloning	Gericht op goedkeuring van zichzelf of anderen	Ziet nut van handelingen, bewust van waarden	Handelingen zijn in overeenstemming met eigen waarden/normen en persoonlijkheid	Interesse, plezier, bevrediging door uitvoering van de activiteit
Ervaren autonomie	Geen	Zeer laag	Laag	Enige mate	Grote mate	Grote mate

We gaan hierna kort in op elk van deze drie theorieën.

## 1. Drie psychologische basisbehoeften

### Autonomie

De belangrijkste basisbehoefte is autonomie (Martens & Boekaerts, 2008) ofwel zelfbestuur: het vermogen van een individu om eigen verantwoordelijke beslissingen te nemen. Dit betekent dat je er als docent van overtuigd dient te zijn dat studenten in staat zijn hun eigen studie(wijze) te besturen. Jouw wil is geen wet, de student kan en mag zelf bepalen welke beslissingen hij neemt. Jij stuurt of controleert niet, maar begeleidt hem bij het besturen van zichzelf en biedt hem keuzes. Dat valt niet altijd mee, aangezien je als docent misschien beter denkt te weten wat goed is voor de student. Stel dat dat nou niet zo is, en ieder individu in staat is op dat ene moment altijd voor zichzelf de best passende keuze te maken, stel dat je daar vanuit gaat, dan pas kun je iemand echt als autonoom persoon tegemoet treden.

### Competentie

Een persoon moet competentie ervaren, het gevoel hebben iets te kunnen bereiken. De mate van zelfeffectiviteit zegt iets over geloof in eigen kunnen. Door de feedback die je geeft, kun je hier een bijdrage aan leveren. Feedback die zich richt op behaalde resultaten en op een passende vervolgstap, biedt een student vertrouwen en uitdaging. De mate waarin je als docent vertrouwen hebt in de prestaties van je student, spelen ook een rol bij het behalen van succes (Miller & Rollnick, 2005).

### Sociale verbondenheid

De ZDT gaat er vanuit dat eenieder de behoefte heeft ergens bij te horen en/of met mensen verbonden te zijn. Als docent ben je voortdurend in interactie met je student en met de groep studenten. De manier waarop je communiceert, open vragen stelt, de student en zijn prestaties positief bevestigt, oprechte interesse toont en reflectief luistert, bepaalt de mate van succesvol gewenst gedrag (Miller & Rollnick, 2005). Ook op de kwaliteit en kwantiteit van samenwerking tussen studenten heb je als docent invloed. Bijvoorbeeld door het bespreken van en feedback geven op het verloop van de samenwerking. Maar ook door het creëren van persoonlijke verbondenheid met je studenten, kun je een positieve invloed uitoefenen op het studieresultaat (De Kleijn, 2010).

## 2. Motivatiespectrum

De tweede theorie waar de ZDT op is gebaseerd, heeft betrekking op het type motivatie ofwel het *motivatiespectrum*. Binnen de ZDT wordt aangenomen dat mensen meerdere motieven hebben die gelijktijdig aanwezig zijn. Het is dus niet zwart-wit, wel of niet gemotiveerd, maar een grijs gebied ertussenin.

In dit spectrum worden drie gradaties van motivatie onderscheiden:

- Intrinsieke motivatie: de student beleeft plezier aan het studeren zelf, ongeacht de uitkomst. Bijvoorbeeld het doorgronden van een lastig principe of het oplossen van een complexe berekening kan een student een goed gevoel geven en daarmee een intrinsieke motivatie om verder te gaan, zonder dat de uiteindelijke toets hier een grote rol in speelt.
- Extrinsieke motivatie: gedrag wordt gedreven door uitkomsten en resultaten, bijvoorbeeld het behalen van een tentamen of diploma, en niet door de activiteit(en) zelf.
- A-motivatatie: de student heeft geen enkele intentie of energie in een gewenste richting. Deze student zal ook al snel niet meer komen opdagen bij onderwijsbijeenkomsten.

Dit continuüm van motivatie loopt samen met de mate van ervaren autonomie (tabel 1).

## 3. Meer autonomie, meer intrinsieke motivatie

In de derde en laatste theorie (Ryan & Deci, 2000) wordt gesteld dat meer autonomie zorgt voor meer intrinsieke motivatievormen. Een





controleerende docentstijl laat weinig ruimte voor zelfsturing van de student, waardoor de student zich meer in het gebied van externe motivatie bevindt.

In het voorbeeld van Sandra: passen de studenten de doelstelling in het plan van aanpak aan omdat ze zelf inzien dat dat tot een verbetering leidt, of doen ze het uitsluitend omdat zij zich hiertoe gedwongen voelen door hun docent?

Hoewel er meerdere aanknopingspunten voor motivatie zijn, lijkt het gevoel uit vrije wil te handelen de belangrijkste te zijn (Martens & Boekaerts, 2008). Kortom, als je als docent je studenten iets wilt leren, dan moet je hen vooral zelf de regie geven. Enerzijds autonomie, anderzijds bijsturen. Hoe kun je feedback geven, zodanig dat de student eigen regie behoudt?

### ■ Motiverende feedback

Sandra kan verschillende dingen doen, bijvoorbeeld: de projectgroep straffen door hun plan van aanpak niet meer te beoordelen; ze kan dreigen dat de projectgroep de gestelde deadlines op deze manier nooit zal halen; ze kan ook voorwaarden in de begeleiding opwerpen door te zeggen dat als ze haar feedback niet opvolgen ze nooit en te nimmer een goede beroepsbeoefenaar zullen worden, en ga zo maar door. Hierdoor zullen de studenten echter minder (intrinsiek) gemotiveerd raken, hun autonomie wordt afgenomen door deze vormen van autocratische docentstijl.

Na het uitsluiten van andere oorzaken van problemen van de projectgroep, zoals een onduidelijke opdracht of een conflict in de groep, is het de moeite waard om te kiezen voor feedback op een manier die aansluit bij de hierboven beschreven theorie. Sandra kan dit doen door eerlijke en specifieke feedback te geven, ook over de competentieontwikkeling van de student(en). Ze kan zich inleven in de studenten en zodoende empathie en respect tonen voor hen als persoon. Tenslotte kan ze de projectgroep een aantal keuzes bieden en hun mening vragen en erbij betrekken (Mouratidis, 2010).

Bijvoorbeeld:

'Ik heb jullie plan van aanpak voor de derde keer met interesse gelezen. Hoe kijken jullie er zelf tegenaan? Als ik de opbouw vergelijk met de eerste opzet, dan hebben jullie nu een passende opbouw gevonden die goed aansluit bij de gekozen methode. Dat is een kwestie van doorzetten geweest, ik kan me voorstellen dat jullie het bijltje er soms wel bij neer hebben willen gooien. Of niet? Voor vandaag heb ik twee feedbackpunten die ik met jullie wil bespreken, die nodig zijn om aan de beoordelingscriteria te voldoen. Daarnaast heb ik een aantal algemenere feedbackpunten die ik jullie wil voorleggen. Hebben jullie nog specifieke vragen? Hoe zullen we dit vandaag aanpakken? Wat vinden jullie van de feedback?... Wat gaan jullie achtereenvolgens aanpakken?... Wat vraagt dat van jullie, wat vraagt dat van mij als begeleider?... Hoe zouden jullie deze projectbespreking willen vervolgen na vandaag?'

### ■ Hulpmiddel voor de praktijk

Hoe kom je nu als docent te weten in hoeverre jij feedback geeft die motiverend werkt voor je studenten? Zelf feedback vragen lijkt voor de hand te liggen natuurlijk. Ook het opnemen en beluisteren of bekijken van contactmomenten met studenten, al dan niet samen met een collega, kan zinvol zijn. Als hulpmiddel voor reflectie op en analyse van de mate waarin je motiverende feedback geeft, hebben wij de checklist ontwikkeld die je terug vindt in tabel 2.



Tabel 2: Checklist motiverende feedback

Item	Checkvraag	Ja/Nee
1	Ik heb vertrouwen in de capaciteiten van mijn studenten.	Ja/Nee
2	Ik geef eerlijke feedback op empathische wijze.	Ja/Nee
3	Ik toon respect voor (de werkwijze van) mijn studenten.	Ja/Nee
4	Ik geef mijn feedback in de vorm van een advies (i.t.t. opdracht).	Ja/Nee
5	Ik geef argumenten voor mijn specifieke en beperkte verbeteradviezen.	Ja/Nee
6	Ik bied studenten verschillende (gedrags)alternatieven.	Ja/Nee
7	Ik geef studenten d.m.v. vragen de gelegenheid om te reageren op mijn feedback.	Ja/Nee
8	Ik luister naar de eigen mening van studenten.	Ja/Nee
9	Ik geef studenten complimenten over de behaalde resultaten.	Ja/Nee
10	Ik heb aandacht besteed aan de persoonlijke band met mijn studenten.	Ja/Nee

Door deze in te (laten) vullen, krijg je een beeld van jouw ontwikkelpunten. Je kunt hiermee zelf bepalen met hoeveel keer een 'ja' je tevreden bent en dus hoe hoog je de lat legt.

Wellicht denk je op het eerste gezicht: 'Dat doe ik toch al lang!' Maar is dat echt zo? Ook in de waan van de dag, tijdens je drukke baan en in lastige situaties?

We kunnen ons een paar moeilijkheden voorstellen. Stel er zijn weinig gedragsalternatieven mogelijk. Beargumenteer dan waarom het voorgesteld alternatief een betere optie is.

'Ik zie je ... doen. Het effect daarvan is... Als je het op deze manier probeert dan heb je meer kans dat het je lukt omdat... Wat vind je daarvan?' Op die manier kun je toch bijsturen zonder dat op een dwingende manier te doen.

Als er wel meerdere alternatieven zijn, kun je deze bespreken en dan de keuze bij de student laten. Laat de student dus ook zijn mening over de gekregen feedback geven.



Bij sommige studenten is het flink zoeken naar lichtpuntjes, maar doe dat toch. Je kunt je vast wel een situatie herinneren waarin een 'zwakke' student helemaal is opgebloeid. Denk eens terug aan de begeleiding van die student met de in dit artikel beschreven theorie in gedachten. Welke aspecten van de zelfdeterminatietheorie waren terug te vinden in de begeleiding? In het voorbeeld van Sandra zie je dat ze een klein positief punt al tot een succeservaring weet om te buigen.

Wees ook eerlijk. Er is altijd nog die student van wie je eigenlijk hoopt dat hij nooit een patiënt onder handen krijgt. Maar echt, iedereen heeft kwaliteiten. Benoem de kwaliteit die er wél is en help de student vooruit. Dit kan dus ook richting studieloopbaanadviseur zijn. Verlaat een student teleurgesteld en gedemotiveerd de opleiding of vol goede moed op weg naar iets nieuws?

In alle gevallen is het van belang om empathie te tonen en vertrouwen uit te stralen. Zo doe je recht aan de eigen vrije wil, laat je ruimte voor intrinsieke motivatie (je legt immers niets op) en ervaart de student autonomie. Dit alles levert een waardevolle bijdrage aan de motivatie van de student. En motivatie is tenslotte de motor voor het leerproces.

#### Bronnen:

- Hagger, S. Chatzisarantis, N.L.D. (2007) Intrinsic motivation and self-determination in exercise and sport. USA: Human Kinetics.
- Martens, R. Boekaerts, M. (2008) Motiveren van studenten in het hoger onderwijs. Groningen Noordhoff Uitgevers.
- Miller, W.R. Rollnick, S. (2005) Motiverende gespreksvoering. Een methode om mensen voor te bereiden op verandering. Ekklesia.
- Mouratidis, A., W. Lens & M. Vansteenkiste (2010). How you provide corrective feedback makes a difference: the motivating role of communicating in an autonomy-supporting way. Journal of Sport & Exercise Physiology (32), pp. 619-637
- Kleijn, de, R.A.M., M.T. Mainhard, P.C. Meijer, A. Pilot, M. Brekelmans (2010). Master's thesis supervision: relations between perceptions of the supervisor-student relationship, final grade, perceived supervisor contribution to learning and student satisfaction. Studies in Higher Education, iFirst, 1-15.
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2000) Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well being. American Psychologist, 55, 68-78.
- Schuit, H., Vrieze, de, I., Sleegers, P. (2011). Leerlingen motiveren: een onderzoek naar de rol van leraren. Ruud de Moor Centrum - Open Universiteit, 2011

\* **Marjolein Roemaat** (m.roemaat@vu.nl) en **Judith Gerritsen** (j.m.gerritsen@vu.nl) zijn coach, docent en adviseur bij EXPOSZ, een opleidings- en adviescentrum voor sport en zorg aan de Vrije Universiteit. Beiden hebben ze affiniteit met motivatietheorieën en passen deze toe binnen coaching en op diverse terreinen van het hoger onderwijs.

## Reflectiecyclus van Korthagen<sup>1</sup>



Reflectievragen behorend bij de fasen uit de reflectiecyclus van Korthagen:

### Fase 1

1. wat wilde ik bereiken?
2. waar wilde ik op letten?
3. wat wilde ik uitproberen?

### Fase 2: (Terugblikken)

4. wat ging goed en wat kon beter?
5. wat zag/deed ik?
6. wat dacht/voelde ik?

### Fase 3: (Formuleren van essentiële aspecten)

7. Hoe kwam het dat het/dat goed ging?
8. Wat maakt dat het beter kon?
9. Wat werkte stimulerend/belemmerend?
10. Indien van toepassing: Welk gevoel had je erbij: verrast, verbaasd, opgelucht, tevreden, teleurstelling, angst

### Fase 4: (Alternatieven ontwikkelen en daaruit kiezen)

11. Wat ga je de volgende keer hetzelfde en/of anders doen?
12. Wat ga je concreet met je verbeterpunten doen?
13. Welke afspraken maken we hierover/waar leggen we dit vast

<sup>1</sup> Korthagen, F. Koster. Docenten leren reflecteren. Systematische reflectie in de opleiding en begeleiding van leraren., B. Nelissen 2e druk 2003



# Reflectie met de STARR-methode

# 3

Naar dit document wordt verwezen in Hoofdstuk 3

Eerst eens goed de situatie beschrijven en onderzoeken. En dan pas reflecteren. Dat is de kern van de STARR-methode, die je vooral gebruikt om te reflecteren op jezelf.

<b>Situatie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wat was de situatie?</li><li>▪ Wat gebeurde er?</li><li>▪ Wat was de aanleiding?</li><li>▪ Wie waren er bij betrokken?</li><li>▪ Waar speelde het zich af?</li><li>▪ Wanneer?</li></ul>	<b>Taak</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wat was je taak?</li><li>▪ Wat was je rol?</li><li>▪ Wat wilde je bereiken?</li><li>▪ Wat werd van je verwacht?</li><li>▪ Wat verwachtte je van jezelf in deze situatie?</li><li>▪ Wat vond je dat moest gebeuren?</li></ul>
<b>Actie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wat hoorde/zei/deed/voelde je?</li><li>▪ Hoe pakte je het aan?</li><li>▪ Hoe werd op jou gereageerd?</li><li>▪ Wat zei/dacht/voelde men volgens jou?</li><li>▪ Wat hoorde/zei/deed/voelde je toen? enz.</li></ul>	<b>Resultaat</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wat kwam er uit?</li><li>▪ Hoe liep het af?</li><li>▪ Hoe reageerden de anderen op het resultaat?</li></ul>
<b>Reflectie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hoe vond je dat je het deed?</li><li>▪ Was je tevreden met de resultaten?</li><li>▪ Wat is de essentie van wat je geleerd hebt?</li><li>▪ Wat zou je de volgende keer eventueel anders doen?</li><li>▪ Wat heb je daar dan voor nodig?</li><li>▪ Kun je met wat je hiervan hebt geleerd ook iets in andere situaties?</li></ul>	





## **Kerntaken en bijbehorende competenties**

Het profiel van de werkbegeleider bestaat uit een aantal **4 kerntaken**. Elke kerntaak is opgebouwd uit meerdere competenties met bijbehorende resultaten en succesfactoren.

Aldus komen aan bod:

Kerntaak 1: Organiseren van het leren van de student;

Kerntaak 2: Relatie aangaan en onderhouden met de student;

Kerntaak 3: Begeleiden en beoordelen van het leren van de student;

Kerntaak 4: Het nemen van professionele verantwoordelijkheid.

*KERNTAAK 1:*

### **Organiseren van het leren van de student**

#### **Competentie: Leervoorwaarden creëren**

Resultaat: faciliteert de leermogelijkheden van de student.

- Staat bewust stil bij leermomenten in werksituaties;
- Maakt tijd vrij om opdrachten en ervaringen van studenten te bespreken;
- Bewaakt het evenwicht tussen organisatiebelang en studentbelang.

#### **Competentie: Zelfsturend vermogen bevorderen**

Resultaat: ondersteunt de student in het bereiken van een zo hoog mogelijke mate van zelfstandigheid in het leren.

- Stimuleert om het eigen leerproces te plannen, uitvoeren en realiseren;
- Zet aan tot het nemen van initiatief;
- Volgt de mate van zelfsturing en stemt zijn begeleidingsactiviteiten daarop af.

#### **Competentie: Leerproces bewaken**

Resultaat: Volgt en stimuleert nauwkeurig de voortgang van de student, opdat de student in staat is zijn leerdoelen te realiseren.

- Volgt de voortgang van het leren;
- Signaleert tijdig afwijkingen in de planning van het leerproces en komt met voorstellen om dit bij te sturen;
- Ondersteunt zo nodig door structuur aan te brengen en prioriteiten te stellen;
- Stemt begeleidingsactiviteiten af met collega's.

## KERNTAAK 2:

### Relatie aangaan en onderhouden met de student

#### Competentie: Empathie

Resultaat: heeft oprechte belangstelling voor de mens achter de student.

- Stimuleert tot het uitspreken van de eigen beleving;
- Toont belangstelling en begrip voor gedachtes en gevoelens;
- Komt terug op details om te laten merken dat de student door hem gehoord en gezien wordt.

#### Competentie: betrouwbaarheid

Resultaat: bouwt een veilige relatie op waarbinnen ruimte ontstaat voor de student om te kunnen leren.

- Hanteert gelijkwaardigheid als uitgangspunt;
- Stelt zich open en eerlijk op en houdt geen informatie achter;
- Bespreekt wederzijdse verwachtingen;
- Komt afspraken na.

#### Competentie: betrokkenheid

Resultaat: deelt met de student de verantwoordelijkheid van het leerproces.

- Onderkent gedrag en signalen van een student;
- Maakt gedrag en signalen bespreekbaar;
- Zoekt daarvoor gezamenlijk een passende oplossing.

#### Competentie: zelfvertrouwen ontwikkelen

Resultaat: stimuleert het geloof in het eigen kunnen en draagt bij aan een positief zelfbeeld van de student.

- Bespreekt op basis van eerdere ervaringen, positieve verwachtingen uit;
- Benoemt positieve aspecten t.a.v. het functioneren;
- Stimuleert de student om eigen keuzes te maken.

### KERNTAAK 3:

## Begeleiden en beoordelen van het leren van de student

### Competentie: Motiveren

Resultaat: spoort de student aan om de beste leerprestaties uit zichzelf naar boven te halen.

- Blijft continu aanmoedigen;
- Stelt realistische doelen;
- Spoort de student aan om voor hem zo hoog mogelijke prestaties te behalen;
- Laat zelf professioneel gedrag zien in situaties die voor de student nieuw of complex zijn;
- Inspireert door enthousiast voorbeeldgedrag te tonen.

### Competentie: Doelmatig handelen

Resultaat: zet begeleidingsactiviteiten doelbewust en op maat in, afgestemd op de leerdoelen en/of de ontwikkeling van de student t.b.v. gedragsverandering.

- Sluit met leeractiviteiten aan bij de leerstijl;
- Bespreekt vooraf nieuwe werk-/leersituaties;
- Kijkt samen terug op uitgevoerde leeractiviteiten;
- Stimuleert de formulering van persoonlijke leerdoelen en verbeterpunten;
- Helpt de realiteit van beleving te onderscheiden;
- Spreekt aan op verschil tussen feitelijk en wenselijk gedrag.

### Competentie: Relatie leggen tussen theorie en praktijk

Resultaat: ondersteunt bij het maken van de vertaalslag tussen theorie en praktijk.

- Geeft aanvullende uitleg over relevante theoretische begrippen;
- Verwijst naar relevante praktijkvoorbeelden;
- Stelt zich continu op de hoogte van kennis en inzicht van de student;
- Attendeert op werksituaties die een bijdrage leveren aan zijn leerrendement;
- Laat eerder opgedane kennis en vaardigheden wendbaar toe passen in complexere situaties (transfer).

### Competentie: Problemen in leersituaties hanteren

Resultaat: analyseert situaties om tot een adequate oplossing te komen.

- Signaleert problemen of gebeurtenissen;
- Zoekt gericht relevante informatie;
- Onderscheidt feiten van veronderstellingen;
- Legt verbanden tussen gegevens;
- Trekt logische conclusies;
- Bepaalt strategie.

### **Competentie: Beoordelingsvaardig zijn in leersituaties**

Resultaat: spreekt een objectief waardeoordeel uit over het functioneren van de student.

- Hanteert de in gebruikzijnde beoordelingsinstrumenten;
- Verzamelt op basis hiervan relevante informatie vanuit verschillende invalshoeken;
- Pleegt overleg met relevante betrokkenen bij onduidelijkheden of onzekerheden;
- Toetst de informatie aan de door de opleiding gestelde criteria (eindtermen);
- Spreekt tijdig een afgewogen oordeel uit.

### **KERNTAAK 4:**

## **Het nemen van professionele verantwoordelijkheid**

### **Competentie: Reflecteren op eigen handelen**

Resultaat: blijft eigen competenties als werkbegeleider ontwikkelen.

- Reflecteert op eigen handelen aan de hand van een sterkte/zwakte analyse;
- Bewaakt eigen grenzen van verantwoordelijkheden en bekwaamheden;
- Vraagt om relevante ondersteuning.

### **Competentie: Effectief communiceren**

Resultaat: uit zich zowel mondeling als schriftelijk op heldere en begrijpelijke wijze.

- Benoemt het functioneren in termen van concreet en waarneembaar gedrag;
- Hanteert gesprekstechnieken zoals: actief luisteren, explorerende vragen stellen en samenvatten;
- Geeft en ontvangt feedback;
- Scheidt hoofd- en bijzaken;
- Maakt onderscheid tussen wat er op inhoudsniveau en op betrekkningsniveau speelt;
- Benadrukt in een gesprek op heldere en eenduidige wijze de eisen t.a.v. professioneel gedrag;
- Benoemt de consequenties t.a.v. het niet gehaalde resultaat.

### **Competentie: Kwaliteit bewaken**

Resultaat: levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de beroepspraktijkvorming.

- Signaleert knelpunten met betrekking tot leervoorwaarden, procedures, instrumenten en samenwerking;
- Participeert actief binnen overlegsituaties;
- Past relevante ontwikkelingen in het opleidingsstelsel en in de begeleidings-systeematiek toe.

## Feedback geven volgens de Sandwichmethode

Wanneer je feedback wilt geven, start je vanuit de intentie "iets goeds te willen geven". Wat kan de ander helpen om verder te komen? Feedback is een cadeautje. Geef de feedback omdat je het de ander werkelijk gunt. En zoals met alle cadeautjes, mag de ander er mee doen wat hij of zij wil.

### 1. De bodem

Het eerste deel van de sandwich is de onderste helft van het broodje. Je zegt wat je goed vindt en liefst zo specifiek (in de zin van zintuiglijk waarneembaar) mogelijk. Dit zorgt er voor dat je zelf (als feedbackgever) ook nadrukkelijk moet gaan kijken naar de dingen die goed zijn in het professioneel handelen van de student. Bovendien zal het voor de student prettig zijn om iets te horen dat goed gaat. Praat hierin in de tegenwoordige tijd en de ik-vorm.

### 2. Het beleg

Vervolgens ga je de sandwich beleggen. Begin met wat je hebt waargenomen. Bijvoorbeeld: "Ik zag je zojuist...". Hierna geef je aan wat er volgens jou, vanuit je rol als werkbegeleider, verbeterd zou moeten worden. Hier geef je de echte verbeterpunten aan.

In gevallen van een duidelijk professioneel verbeterpunt van de student zou je hier ook kunnen zeggen "Wat ik vind dat echt moet verbeteren is...".

Zorg in ieder geval dat je ook hierin zo specifiek mogelijk bent en geef zo nodig nuttige tips over de manier waarop het gedrag/handelen verbeterd zou kunnen worden.

### 3. De bovenkant

Ten slotte het laatste deel van de sandwich. Je vouwt als het ware het broodje dicht door af te sluiten met een algemene positieve waardering.

Woorden als "Over het algemeen genomen vind ik het goed dat je..." zijn hiervoor goed bruikbaar. Hiermee laat je de student weer in een neutrale of meer positieve stemming achter waardoor de motivatie om aan de verbeterpunten te gaan werken zal toenemen.

### Model

1. Ik vind dat je [iets specifiek positiefs wat je waarneemt] goed doet.
2. Wat je moet verbeteren [feedback]....
3. Over het algemeen genomen vind ik dat je [iets algemeen wat je waarneemt] goed doet.

