

Training

Assessoren

Graafschap Opleidingen bv

Januari 2014

**Opbouw training**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dagdeel** | **onderwerp** |
| 1 | Competentiegericht onderwijs Taken en competenties assessor Gedragsassessment |
| 2 | Portfolioassessment |
| 3 | Criteriumgericht interview |

**Inhoudsopgave**

Inleiding blz. 4

**Dagdeel 1** 5

Programma en doelstellingen 6

Theorie rondom competenties en taken assessor 7

Competentiescorelijst

Oefening 1 20

Oefening 2 22

**Dagdeel 2** 24

Programma en doelstellingen 25

Opwarm oefening 26

VRAAK methode 28

Oefening1 30

STARRT methodiek 31

Oefening 2 33

**Dagdeel 3**  34

Programma en doelstellingen 35

Theorie rondom criteriumgericht interview, STARRT-methode 36  
gespreksvoering en startvragen

Oefening 1 44

Oefening 2 47

Bijlage: overzicht informatie documenten 49

**Inleiding**

Deze training is bestemd voor toekomstige assessoren. Het doel van de cursus is het verwerven van competenties waardoor je in staat bent om tijdens een Proeve van Bekwaamheid (PvB) of assessment, in de rol van assessor, een student te beoordelen.

Tijdens deze training wordt er gewerkt met een cursusmap die is samengesteld door Graafschap Opleidingen bv. Naast de lesstof vind je hierin ook alle opdrachten die in de bijeenkomsten aan bod komen.

**Doelgroep en voorkennis van de deelnemers**

Deze training is bestemd voor docenten, werkbegeleiders en praktijkbegeleiders die in de rol van assessor, bij het afsluiten van een BPV periode, studenten zullen beoordelen.

**Leerdoelen**

Na afloop van de cursus ben je in staat:

* Te benoemen welke competenties een assessor moet bezitten
* Op feitelijke en objectieve wijze te observeren
* Om een deelnemer te beoordelen bij het uitvoeren van een proeve van bekwaamheid
* Om een portfoliobeoordeling uit te voeren
* Het assessment, dat binnen het eigen leerbedrijf wordt gebruikt, op de juiste wijze uit te voeren.

**Trainingsopzet**Deze training bestaat uit een bijeenkomst van 3 dagdelen van 3 uur.

Dagdeel 1

**Programma dagdeel 1**

* Van kwalificatiedossier naar competentiebeheersing
* Rollen en competenties assessor
* Beoordelen van competenties
* Verslaglegging
* Invullen competentieprofiel assessor
* Objectief observeren
* Methode WACKER
* Proeve van bekwaamheid
* Oefening 1: observeren en aantekeningen maken
* Oefening 2: het toepassen van beoordelingscriteria volgens geldende  
  afspraken en procedures bij een proeve van bekwaamheid

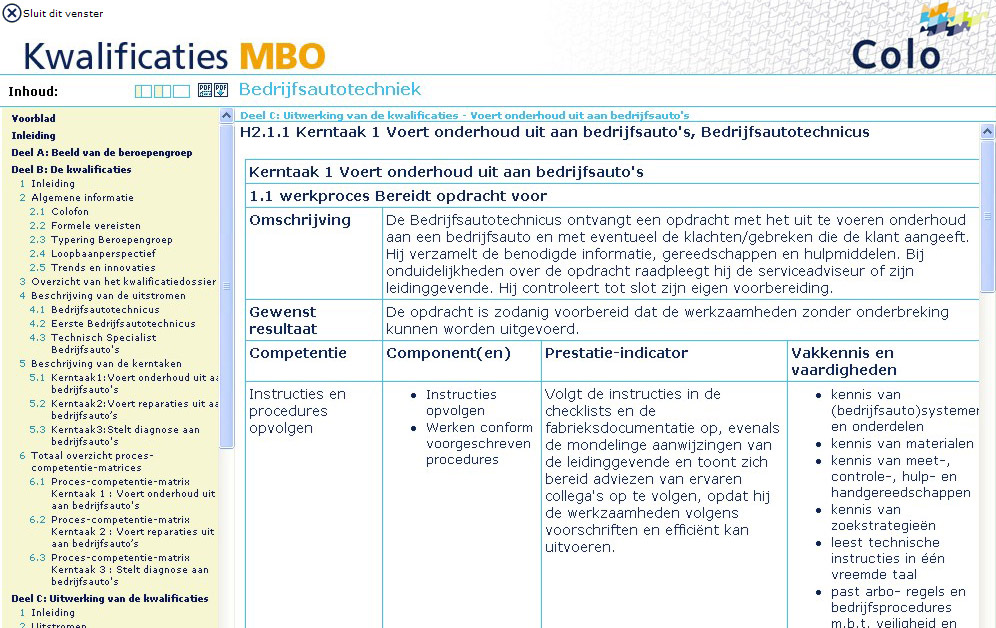
**Na afloop van dagdeel 1:**

* Kun je benoemen wat de gevolgen van het competentiegericht onderwijs zijn voor het beoordelen van studenten
* Kun je benoemen welke competenties een assessor moet bezitten
* Kun je verwoorden aan welke competenties, van de competentieprofiel assessor, je nog moet werken.
* Kun je de voorwaarden voor feitelijke en objectieve observeren benoemen
* Heb je geoefend in het toepassen van de WACKER methode
* Kun je een deelnemer beoordelen tijdens een proeve van bekwaamheid volgens de geldende beoordelingscriteria

1. ***Van kwalificatiedossier naar competentiebeheersing van een beginnend beroepsbeoefenaar***

*Voor* ieder beroepsprofiel is door het Kenniscentrum van de betreffende bedrijfstak een kwalificatiedossier ontwikkeld. Werkgevers hebben gezamenlijk met de opleiding in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het dossier geschreven.

Een kwalificatiedossier bestaat uit verschillende onderdelen en begint met de beschrijving van de context waarin het beroep zal worden uitgeoefend. Daarna volgt een beschrijving van de kerntaken en werkprocessen.



**Kerntaken**Kerntaken zijn grote herkenbare eenheden, die te onderscheiden zijn binnen het beroep. De student moet aan het einde van de opleiding al deze taken adequaat kunnen uitvoeren

**Werkprocessen**Een werkproces is een afgebakend geheel van beroepshandelingen binnen een kerntaak. Hierin staat de beschrijving van het werkproces en het resultaat van het werkproces. Voor de uitvoering van een werkproces zijn een aantal competenties cruciaal. Een competentie is een geheel van kennis, vaardigheden, houding, inzicht en motivatie. Bijvoorbeeld de competentie ‘Samenwerken’ of ‘Analyseren’. Zo zijn er in totaal 25 competenties die je kunt onderscheiden. Een werkproces bestaat uit meerdere competenties. Het zijn de meest kenmerkende competenties van dat werkproces.

**Competenties**Om te kunnen beoordelen of een werkproces voldoende is uitgevoerd, zal gekeken worden naar de competentiebeheersing van de uitvoerder. Binnen een werkproces is iedere competentie nader gedefinieerd met een prestatie-indicator. Dit is de beschrijving

van de beheersingscriteria van de competentie met daarbij het uiteindelijke resultaat op gedragsniveau. Deze prestatie-indicatoren dienen als basis voor de toetsingscriteria. Het is de bedoeling dat het uiteindelijke resultaat van het werkproces, zoals beschreven staat in het werkproces, behaald wordt.

80 tot 90% van de competenties kunnen met een gedragsbeoordeling in een authentieke beroepssituatie aangetoond worden. Een aantal competenties bevat een beheersingscriterium op mentaal niveau. Het betreft hier een denkproces, zoals een afweging maken, een keuze maken, een prioriteit stellen en rekening houden met waarden, een specifieke visie. Deze competenties kun je niet volledig in een gedragsbeoordeling vaststellen. Dat kan wel door bijvoorbeeld na de gedragsbeoordeling een reflectieverslag te laten schrijven en/of een reflectiegesprek te voeren op basis van vooraf gestelde criteria, een zogenaamd criteriumgericht interview. De student kan zijn handelen binnen het werkproces vanuit een competentie toelichten en verantwoorden, zodat de volledige competentie is aangetoond.

Kerntaak 1 Bieden van verpleegkundige zorg op basis van het verpleegplan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Werkprocessen en prestatie-indicatoren** | | **Beoordeling van de criteria met paraaf beoordelaar** | |
| **1.1 stelt de verpleegkundige diagnose en stelt het zorgplan op** | | **Voldaan** | **Niet voldaan** |
| D | Toont interesse in de gezondheidsproblemen en leefomstandigheden van de zorgvrager, en vraagt doelgericht door. |  |  |
| D | Toont interesse in de gezondheidsproblemen en leefomstandigheden van de naasten en mantelzorgers, en vraagt doelgericht door. |  |  |
| D | Luistert actief en aandachtig |  |  |
| D | Leeft zich in, in de gevoelens van de zorgvrager en betrokkenen |  |  |
| M | Analyseert de verzamelde gegevens |  |  |
| M | Legt de juiste verbanden tussen de gegevens |  |  |
| M | Trekt logische conclusies uit alle beschikbare informatie. Stelt de verpleegkundige diagnose. Maakt gebruik van standaarden. |  |  |
| J | Verwerkt verkregen gegevens zorgvuldig en duidelijk |  |  |
| J | Formuleert kernachtige interventies passend bij de doelstelling (maakt gebruik van standaarden) |  |  |
| R | Achterhaalt actief de zorgbehoeften en de wensen van zorgvrager en naasten. |  |  |
| R  K | Formuleert haalbare en toetsbare doelstellingen (maakt gebruik van standaarden) |  |  |
| R  K | Houdt bij het formuleren van de zorgresultaten/doelen, rekening met de wensen/mogelijkheden van de zorgvrager en checkt of zij het daarmee eens zijn. |  |  |
| R | Bespreekt het verpleegplan met de zorgvrager (naasten), motiveert zijn keuzes en toetst of de zorgvrager met het plan akkoord gaat. |  |  |
| H | Kijkt naar verschillende belangen en mogelijkheden van alle betrokkenen en zorgt dat het verpleegplan beschikt over voldoende draagvlak. |  |  |
| K | Maakt gebruik van kennis over stoornissen, functioneringsproblemen en gezondheidsproblemen van verschillende zorgcategorieën. |  |  |
| Toelichting werkproces 1.1 | | | |
| **1.2 ondersteunt bij persoonlijke basiszorg** | | **Voldaan** | **Niet voldaan** |
| F | Voert basiszorg uit met inachtneming van de beroepscode |  |  |
| R | Geeft een op de zorgvrager gerichte ondersteuning bij persoonlijke verzorging, voeding, uitscheiding, mobiliteit en waak- en slaapritme |  |  |
| R | Houdt zich aan gemaakte afspraken |  |  |
| R | Checkt of de zorgvrager tevreden is |  |  |
| K | Werkt snel, precies en zorgvuldig |  |  |
| Toelichting werkproces 1.2 | | | |

1. **De assessor; taken, rollen en competenties in vogelvlucht**

**Inleiding**

Een assessor is verantwoordelijk voor de beoordeling van de examens, de kwalificerende beoordeling. Van de assessor wordt verwacht dat hij elke vorm van assessment kan uitvoeren en de daarvoor geschikte beoordelingsinstrumenten kan toepassen.

Vanwege het toenemend belang dat gehecht wordt aan contextrijk onderwijs, is de belangstelling voor de beoordeling in contextrijke omgevingen ook toegenomen. Deze verandering betekent niet alleen dat beoordelingen met andere criteria plaatsvinden, maar ook een verandering voor de rollen en competenties van betrokkenen bij de beoordeling.

Het optreden als assessor is niet vrijblijvend. Het volgen van trainingen, deelnemen aan certificerings-procedures en het werken volgens een gedragscode onderschrijven de specifieke deskundigheid van een assessor.

**Taken**

De assessor stelt alles in het werk wat nodig is voor een goede voorbereiding van het beoordelen:

* erop toezien dat kandidaten worden uitgenodigd
* kandidaten voorlichten over de werkwijze van het assessment (doel, stappen, terugkoppeling)
* erop toezien dat de beoordelingssetting en beoordelingsmaterialen adequaat zijn
* erop toezien dat de complexiteit van de beroepssituatie, de mate van zelfsturing, de rol of verantwoordelijkheid van de deelnemer in overeenstemming zijn met de betreffende werkprocessen uit het kwalificatiedossier van de opleiding
* het van tevoren kennen van de te beoordelen werkprocessen met de competenties en bijbehorende prestatie-indicatoren.

De assessor zorgt voor een goed verloop van het beoordelingsproces:

* toepassen van geschikte beoordelingsinstrumenten
* toepassen van geschikte beoordelingscriteria
* zorgen voor een neutraal, objectief en open beoordelingscontact

De assessor draagt zorg voor de eindbeoordeling en advisering:

* beoordelen van de competentie in relatie tot een standaard
* toepassen van beslissingsregels (normering, cesuur)
* samenvoegen van alle bevindingen tot een eindoordeel; met in achtneming van de
* oordelen van anderen die betrokken zijn bij de beoordeling
* terugkoppeling naar kandidaat en voorleggen van advies aan exameninstelling

**Typen assessment**

De assessor heeft te maken met diverse manieren van assessment afnemen, die ieder van de assessor specifieke competenties vragen. De volgende typen assessments met bijbehorende rollen voor de assessor kunnen onderscheiden worden:

* gedragsassessment (ook wel real-time of performance assessment of proeve van bekwaamheid genoemd); Het beoordelen van de geschiktheid van een persoon voor een bepaalde taak of functie door hem te observeren tijdens het uitvoeren van taken;
* portfolio-assessment; het analyseren van een gedocumenteerde verzameling bewijsstukken waarmee de te beoordelen persoon aantoont te kunnen voldoen aan bepaalde vakbekwaamheidseisen die gerelateerd zijn aan een professionele standaard;
* criteriumgericht interview; een beoordeling van iemand kennis, houding en vaardigheden door deze in een vraaggesprek te relateren aan beroepsstandaarden;

Afhankelijk van het beoordelingsmodel, is het mogelijk dat één of meer vormen van assessment met elkaar gecombineerd worden. Bijvoorbeeld: eerst vindt een portfolio assessment plaats, gevolgd door een gedragsassessment. Of: eerst vindt een gedrag assessment plaats, gevolgd door een criteriumgericht interview.

**Algemene en specifieke competenties**

De assessor is in staat om op adequate wijze:

* beoordelingscriteria eenduidig volgens geldende afspraken en procedures toe te passen;
* de competentiebewijzen van de kandidaten in het licht van relevante criteria af te wegen en tot een realistische beoordeling te komen;
* zijn mening of standpunt bij de beoordeling inhoudelijk en voor de kandidaat inzichtelijk te verwoorden;
* het beoordelingsproces en de beoordeling te evalueren

De persoonlijke houding van de assessor is hierbij van groot belang. Een goede assessor kan:

* helder en alert communiceren met kandidaten en mede assessoren
* reflecteren op eigen oordeelsvorming en weet wat zijn eigen valkuilen en beperkingen zijn
* een juiste balans vinden tussen integer, rechtvaardig handelen en onafhankelijk, zakelijk beoordelen.

1. **Beoordelen**

Met de komst van competentiegericht opleiden is het beoordelen niet compleet anders geworden. De vraag is nog steeds; waartoe leiden we op? Wat moeten ze kennen en kunnen aan het einde van de opleiding.

Binnen het competentiegericht onderwijs toetsen staan de werkprocessen en het daarbij aanwenden van de onderliggende competenties centraal. Het gaat hierbij om de vereisten die aan een beginnende beroepsbeoefenaar binnen een bepaalde context gesteld worden.

**Typen beoordelingen.**

* Ontwikkelingsgericht. beoordelen: hierbij staat de groei van de student centraal.
* Kwalificerend beoordelend: er wordt vastgesteld of een student competent is.

**Valkuilen bij het beoordelen  
Halo- of stralenkranseffect:** Wanneer uw beoordeling op een halo-effect is gebaseerd, laat je de gunstige indruk die je van een aspect van een leerling of uw medewerker hebt, doorwerken in je oordeel over andere aspecten.

**Horn-effect**: Het horn-effect is het tegenovergestelde van het halo-effect. Je denkt ongunstig over een aspect van een leerling of uw medewerker en dat beïnvloedt het totale oordeel over deze persoon. Nu wordt de  persoon dus niet overgewaardeerd, maar ondergewaardeerd.

**Eerste-indruk**: beoordelaar gebruikt de beoordelingsprocedure om zijn eerste indruk bevestigd te krijgen.

**Contrast-effect**: dit ontstaat als de resultaten van de beoordeling worden bepaald door de kandidaat met de voorgaande kandidaat te vergelijken, hetzij een goed of slecht presterende.

**Stereotypering**: oordelen over een kandidaat gebaseerd op vooronderstelde eigenschappen van het individu en/of geleverde bewijzen.

**Net-als-ik**: als er een kandidaat of bewijs positief beoordeeld wordt, omdat de beoordelaar veel overeenkomst tussen de kandidaat en zichzelf ziet.

**Meer gewicht aan positieve dan aan negatieve aspecten**: dit kan optreden als de kandidaat positiever presteert dan de beoordelaar verwacht. Het kan ertoe leiden dat de beoordelaar gedurende de rest van de procedure irreële verwachtingen van de kandidaat blijft koesteren.

**Experimenteer-effect**: dit gebeurt als de kandidaat zich anders gaat gedragen, anders presteert dan verwacht, ten gevolge van de aanwezigheid van de beoordelaar. Dit zal bij elke beoordeling in zekere mate het geval zijn. Het betekent niet dat de prestaties van de kandidaat hierdoor onacceptabel zullen worden.

**Gebrek aan richting**: als het voor de beoordelaar niet duidelijk is wat deze moet beoordelen. De beoordelaars dienen op de hoogte te zijn van de criteria en moeten op voorhand weten welk type competentie-bewijzen gewenst is en op welk gedrag of antwoorden gelet moet worden.

**Antwoorden op eigen vragen zoeken**: gebeurt bij mondelinge beoordeling, met name als beoordelaars niet gewend zijn criteriumgericht te interviewen, niet bekend zijn met de standaarden.

**Illusie van validiteit**: als de beoordelaar een tevreden gevoel heeft over de beoordelingsactiviteit en dus denkt dat de beoordeling correct is. Dit kan komen doordat de beoordelaar het beoordelen leuk vindt of de kandidaat vooral sympathiek in plaats van competent vindt.

**Discriminatie**: wanneer de beoordelaar onterechte of oneerlijke oordelen velt als gevolg van ras, sekse, geloof, seksuele voorkeuren of handicaps. Eerlijke en gelijke kansen tijdens de beoordeling moeten gegarandeerd zijn.

**Cumulatie van coulance**: dit gebeurt als de beoordelaar geen roet in het eten wil gooien in de carrière van de kandidaat. Bijvoorbeeld als de beoordelaar weet dat een bepaalde opdracht goed beoordeeld werd door een andere beoordelaar ‘waarom zou ik dan door dit onderdeel slecht te beoordelen de kandidaat dwars zitten?’ Deze andere beoordelaar heeft wellicht om dezelfde reden de kandidaat niet negatief willen beoordelen.

**Ontwikkeling beoordelen in plaats van verworven kwaliteiten**: als de beoordelaar te veel aandacht aan de inspanning of vooruitgang van een kandidaat besteedt, in plaats van zijn/haar verworvenheden te vergelijken met de gegeven criteria.

**Centrale tendentie en verhoudingsfouten**: het is soms verleidelijk voor een beoordelaar om de kool en de geit te sparen. Beoordelingsschalen met een oneven aantal scoringsmogelijkheden lokken enerzijds dit ‘centrale tendentie’-gedrag uit, maar bieden anderzijds de mogelijkheid tot nuance. Een ander gevolg van het sparen van zowel de kool en de geit is het onwillekeurige streven naar hetzelfde aantal positieve als negatieve waarnemingen.

1. **Verslaglegging Assessment**

Voor de onderbouwing van het assessment is een heldere verslaglegging belangrijk zodat uiteindelijk de assessmentdocumenten gearchiveerd kunnen worden. Dit maakt het assessment transparant en verantwoord.

Verslaglegging voldoet aan onderstaande eisen:

* vermelding van kerntaak(en) of werkprocessen of kernactiviteit (leereenheid)
* beoordeelde competentie(s)
* assessmentinstrumentarium
* doel van het assessment
* de gebruikte criteria zijn expliciet vermeld
* beoordeling met onderbouwing waarin de verbinding tussen waarnemingen en prestatie-indicator is gelegd
* kort en bondig
* conclusie
* correct Nederlands
* in de tegenwoordige tijd geschreven
* van datum voorzien
* namen en functies van assessoren
* handtekening assessoren

**Competentiescorelijst**

Wordt tijdens de training uitgereikt.

**1. Observeren**

Observeren is een vaardigheid die tot de bagage van elke beoordelaar moet behoren. Observeren lijkt eenvoudig: je kijkt goed en dan weet je wat er aan de hand is... Toch is het iets gecompliceerder. Observeren is meer dan alleen ‘maar wat kijken’ of wat waarnemen.

|  |
| --- |
| **Observeren is een bewuste, doelgerichte, selectieve en systematische vorm van waarnemen.** |

Observeren vindt plaats volgens een aantal spelregels… Observeren moet je leren. Een observator neemt scherper waar dan iemand met een ‘ongeoefend’ oog. Degene die observeert verzamelt, ordent en interpreteert de gegevens van het geobserveerde . Het gaat om het in kaart brengen van feitelijk gedrag.

Bij het beoordelen kun je mogelijk te maken krijgen met valkuilen.

Mogelijke oorzaken van de valkuilen zijn:

* De persoonlijkheid van de assessor. Is de assessor overdreven voorzichtig. Laat de assessor de persoonlijkheid van de student meespelen
* Kenmerken van de beoordelingssituatie: Wat is het effect van een negatieve beoordeling voor de leerling.

Al deze mogelijke fouten moeten zoveel mogelijk voorkomen worden. Dit kan door:

* Observaties vast te leggen, zodat er niets verloren kan gaan.
* Gesystematiseerd observeren
* Werken met professionele beoordelaars.

**2. Professioneel observeren en beoordelen**

**De WACKER-methode**  is een methode om op een

gestructureerde manier informatie te verzamelen en te

beoordelen.

De letters “WACKER” staan voor:

**W**aarnemen

**A**antekeningen maken

**C**lassificeren

**K**walificeren

**E**valueren

**R**apporteren

**W**aarnemen:

Je observeert het concrete, feitelijke gedrag van de

kandidaat: wat zij/hij doet en zegt (of wat hij/zij niet zegt

of doet).

**A**antekeningen maken:

Door je waarnemingen feitelijk te registreren kan je er altijd op

terugvallen

**C**lassificeren:

De observaties moeten worden omgezet op basis van de werkprocessen en prestatie indicatoren. Na afloop classificeert, sorteert, de beoordelaar de gedragsnotities en brengt de gedragingen onder bij het criterium waarvan het waargenomen gedrag iets zegt.

**K**walificeren:

Na het sorteren geeft de beoordelaar per criterium een kwalificatie, een score. Die score geeft aan in welke mate het waargenomen gedrag overeenkomt met de criteriumbeschrijving. Dit classificeren en kwalificeren kan desgewenst ook door een andere beoordelaar worden herhaald. Doordat de gespreksnotities in concreet waarneembaar gedrag zijn verwoord, is de beoordeling herhaalbaar. Daarmee kan de beoordeling in belangrijke mate aan objectiviteit winnen.

**E**valueren:

Daarna wordt het mogelijk de beoordeling te evalueren. Beide beoordelaars bespreken elkaars beoordeling en proberen samen tot de beste typering van de beoordeelde te komen. De beoordeling is dan intersubjectief: twee in principe subjectieve beoordelingen worden objectiever als deze tot een beoordeling worden samengesmeed. Soms wordt ook de beoordeelde zelf gevraagd om aan te geven hoe deze zichzelf beoordeelt. Aan het eind maak je een samenvattende beoordeling van het geheel

**R**apporteren:

De kandidaat krijgt gericht feedback. Dit kan schriftelijk en/of mondeling. Je schrijft je conclusies neer in een (kort) rapport. In de rapportage naar de kandidaat en de examencommissie geven de assessoren de onderbouwing van hun uiteindelijke beoordeling op grond van hun bevindingen gekoppeld aan de prestatie-indicator(en) van de competentie binnen het werkproces.

**3. Proeve van Bekwaamheid**

Een Proeve van Bekwaamheid (PvB) is een opdracht zoals je die ook in de praktijk kan krijgen. Een proeve van bekwaamheid wordt afgenomen in de beroepspraktijk of in een gesimuleerde omgeving. De student zal de opdracht zelfstandig moeten uitvoeren.

De assessor beoordeelt de student aan de hand van de prestatie-indicatoren die bij de werkprocessen staan beschreven. Belangrijk bij het beoordelen is dat het niet alleen gaat om de resultaat maar ook om de wijze waarop de student de werkprocessen uitvoert.

De proeve kan gedurende een langere periode uitgevoerd moeten worden. Bij een langere periode moet men tijdens deze periode enkele beoordelingsmomenten inplannen. Een proeve van bekwaamheid kan ook een vaardigheid op zich zijn die in een kort moment uitgevoerd wordt.

Altijd is de student op de hoogte wanneer het assessment begint en wanneer dit is afgelopen.

**Het beoordelen van gedrag in een authentieke, beroeps kritische situatie**

Van belang is:

* objectief waarnemen zonder de ‘performance’ van de kandidaat te beïnvloeden
* op een gefaseerde manier het waargenomen gedrag beoordelen, door de WACKER methode toe te passen

Dus:

* aantekeningen maken van wat je waarneemt
* neutraal op de achtergrond werken
* competentieprofiel en beroepscontext als kaders gebruiken
* beoordelingsformulier gebruiken

Valkuilen:

* reageren op kandidaat
* eerste indruk als doorslaggevende indruk te gebruiken
* ongericht beoordelen

**Verslaglegging van de gedragsbeoordeling:**

Voor de gedragsbeoordeling maken de assessoren gebruik van een beoordelingsformulier met daarop vermeld de werkprocessen, de competenties, de componenten en de prestatie-indicatoren. Het volledig ingevulde beoordelingsformulier met de competentiescores, de namen en de functies van de assessoren met handtekening is voldoende voor verslaglegging. Het beoordelingsformulier kan de deelnemer eventueel gebruiken voor het schrijven van het reflectieverslag en als voorbereiding op het criteriumgericht interview

**Oefening 1: observeren en aantekeningen maken**

1. Observeer een presentatrice of presentator van een tv-programma op hun interviewtechniek, hun stemgebruik en taal. Je kunt evt.de volgende link gebruiken.  
   <http://www.youtube.com/watch?v=XEpKfz3knnM>
2. Maak aantekeningen van gedrag door te letten op:
   1. Wat er gezegd wordt en hoe dat gebeurt
   2. Manier hoe het gesprek wordt aan gegaan
   3. Stemgebruik
   4. Taalgebruik
   5. Andere zaken die je opvalt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tijd:** | **Waarneming** | **Bijzonderheden** |
|  |  |  |

1. Hoe nauwkeurig en vrij van interpretaties waren je waarnemingen?

Vergelijk je uitkomsten met een mede cursist en streep alle subjectieve waarnemingen door.

**Oefening 2: het eenduidig toe passen van beoordelingscriteria volgens de geldende afspraken bij een gedragsassessment.**

Wat beoordeel je in de praktijk bij een kwalificerende beoordeling?

* Je start vanuit het vaststellen welke minimale kennis een student moet hebben en welke vaardigheden voldoende ontwikkeld zijn, speciaal als het gaat om risicovolle handelingen. De minimale kennis wordt op basis van het kwalificatiedossier vastgesteld, in overleg met praktijk en school.
* Je beoordeelt de kerntaak, de werkprocessen en de competenties, zoals je hebt afgesproken met de opleiding (de competentiegerichte praktijktoetsen)

**Opdracht:**

1. Vorm een groepje met twee andere toekomstige assessoren
2. Observeer en registreer afzonderlijk van elkaar de Proeve van Bekwaamheid.
3. Classificeer, kwalificeer en evalueer door samen met elkaar de beoordelingscriterialijst in te vullen

Deze opdracht kun je uitvoeren door:

A. een Proeve van bekwaamheid te beoordelen uit je directe praktijk. Voor beoordelingscriteria kun je de competentiegerichte praktijktoets uit je eigen praktijk gebruiken.  
   
B. het filmpje van opdracht 1 te gebruiken en vervolgens verder te gaan met stap 3, van deze oefening. Voor het beoordelen van deze proeve van bekwaamheid kun je onderstaande criterialijst gebruiken.

**Beoordelingsformulier proeve van bekwaamheid**

- = onvoldoende

+ = voldoende

Cesuur = 80 % moet met een voldoende behaald zijn ofwel 11 criteria’ s moeten met een voldoende behaald zijn.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **De vragen:** | **-** | **+** | **opmerkingen** |
| * zijn niet suggestief |  |  |  |
| * zijn enkelvoudig |  |  |  |
| * zijn open |  |  |  |
| * bevorderen eigen gedachten |  |  |  |
| * bevorderen gevoelens en standpunten |  |  |  |
| * zijn doortastend |  |  |  |
| * zijn relevant |  |  |  |
| **Het stemgebruik:** | **-** | **+** | **opmerkingen** |
| * stemvolume |  |  |  |
| * verstaanbaarheid |  |  |  |
| * snelheid |  |  |  |
| * intonatie |  |  |  |
| **De taal is:** | **-** | **+** | **opmerkingen** |
| * begrijpelijk |  |  |  |
| * omgangstaal |  |  |  |
| * aanmoedigend |  |  |  |

Dagdeel 2

**Programma dagdeel 2**

* opwarmoefening
* Portfoliobeoordeling volgens de VRAAK methode
* Oefening1: portfolio beoordeling
* STARRT methodiek
* Oefening2: beoordelen reflectieverslag/ bewijsstuk

**Na afloop van dagdeel 2:**

* Kun je een portfolio van een deelnemer beoordelen volgens de geldende beoordelingscriteria

**Opwarmoefening**

**Een verhaal**

Een winkelier had juist de lichten in de winkel gedoofd toen een man verscheen en geld eiste.

De eigenaar opende de kassa.

De inhoud werd opgestreken en de man spoedde zich weg.

De gemeentepolitie werd onmiddellijk ingelicht.

**Beweringen over het verhaal**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Een man verscheen nadat de eigenaar de verlichting in zijn winkel had uitgedaan. | Ja | Nee | ? |
| 1. De man eiste geen geld | Ja | Nee | ? |
| 1. De eigenaar van de winkel streek de inhoud van de kassa op en rende weg | Ja | Nee | ? |
| 1. Nadat de man die het geld eiste de inhoud van de kassa opgestreken had, rende hij weg | Ja | Nee | ? |
| 1. De overvaller eiste geld van de eigenaar | Ja | Nee | ? |
| 1. Het verhaal gaat over een serie gebeurtenissen waarin het maar over drie mensen gaat: de eigenaar van de winkel, de man die het geld eiste en een agent van de gemeente politie. | Ja | Nee | ? |
| **Score** |  |  |  |

1. **Portfoliobeoordeling**

Een portfolio is een “map met bewijsmaterialen”. De kandidaat heeft gedurende de opleiding diverse materialen verzameld, waarmee hij/zij bewijst een bepaalde kerntaak of werkproces te beheersen.

Het portfolio kan de volgende functies hebben:

* instrument voor de kwalificerende beoordeling aan het einde van de opleiding; de student verzamelt producten die het bewijs vormen van de verworven competenties. Dit heet ook wel het dossier-portfolio, beoordelingsportfolio, examenportfolio;
* instrument voor de ontwikkelingsgerichte beoordeling. Gedurende de opleiding laat de student aan de hand van bewijzen zijn ontwikkeling zien. Het dient ter reflectie op het leerproces en kan leiden tot bijstelling in leerdoelen;
* instrument ter bepaling van de startfunctie. Voor de intake bij een nieuwe (vervolg) opleiding kan een portfolio dienen ter bepaling van eerder verworven competenties om een maatwerkprogramma samen te stellen. Daarbij geeft het ook persoonlijke informatie. (instroomdossier). In het geval van bijvoorbeeld doorstroming vmbo-mbo spreken we over een doorstroomdossier;
* tot slot kan de ‘show-case’ functie worden genoemd. Voor een bepaalde situatie, bijvoorbeeld een sollicitatie, wordt dan een selectie uit de bewijzen gemaakt.

**Het beoordelen van een portfolio**

Van belang is:

* gebruik maken van heldere competentieprofielen en prestatie-indicatoren en deze te interpreteren op het gewenste kwalificerende niveau

Dus:  
competentieprofiel en beroepscontext als kaders gebruiken

* beoordelingsformulier gebruiken
* gesprekspunten en/of vragen formuleren

Valkuilen:

* het bewijsmateriaal beoordelen i.p.v. de competenties die bewezen moeten worden  
   met behulp van het bewijsmateriaal

**Verslaglegging van het portfolio-assessment:**

Als eerste stap van het portfolio-assessment wordt het bewijsstuk beoordeeld op authenticiteit beroepssituatie, recentheid, informatie over resultaat, complexiteit beroepssituatie, mate van zelfstandigheid, verantwoordelijkheid/rol, beoordelaar en zijn/haar deskundigheid. Daarna volgt de competentiebeoordeling uitgedrukt in een normscore.

Voor het portfolio-assessment hebben de assessoren van tevoren een beoordelingslijst met daarop enerzijds de waarde van de bewijsstukken en anderzijds de werkprocessen, competenties, componenten en de prestatie-indicatoren vermeld.

Het volledig ingevulde beoordelingsformulier voor het portfolio-assessment met de waarde van de bewijsstukken en de competentiescores, de namen en functies van de assessoren met handtekening is voldoende voor verslaglegging. Het beoordelingsformulier kan de deelnemer gebruiken als voorbereiding op het criteriumgericht interview.

**Plaats in de beoordelingssituatie**

Een portfolio kan op verschillende plaatsen in de beoordelingsketen worden ingezet. Bijvoorbeeld als tussenstap tussen het ontwikkelingsgerichte beoordelingsmoment en de uitvoering van een proeve van bekwaamheid. Een ander voorbeeld is het inzetten van het portfolio als afrondende stap na diverse beoordelingssituaties waarbij bewijzen zijn verzameld, in combinatie met een criteriumgericht interview.

In een assessment gaat het om kwalificerend beoordelen. Om een portfolio te kunnen beoordelen moeten er vooraf criteria zijn vastgesteld. Aan de hand van die criteria worde de bewijsmaterialen beoordeeld.

In de literatuur zie je dat er verschillende beoordelingscriteria gebruikt worden voor het beoordelen van de kwaliteit van bewijsstukken. Mogelijke beoordelingscriteria zijn:

* + Authenticiteit
  + Actualiteit
  + Relevantie/Representativiteit
  + Kwaliteit
  + Kwantiteit
  + Variatie
  + Overdraagbaarheid/transfer
  + Natuurgetrouwheid
  + Complexiteit
  + Beoordelingskwaliteit
  + Kwaliteit van de prestatie

**2. VRAAK methode**

Een veel gebruikte manier om bewijsmateriaal te beoordelen is met behulp van de VRAAK methode:

* V Variatie
* R Relevantie
* A Actualiteit
* A Authenticiteit
* K Kwantiteit

|  |  |
| --- | --- |
| **Beoordelingsaspecten** | **Waardering + +- -** |
| Variatie:   * is de competentie in verschillende contexten bewezen |  |
| Relevantie:  - het bewijs moet betrekking hebben op de standaard (kerntaak, werkproces en gedragsindicatoren) |  |
| Actualiteit: - weerspiegelt het bewijs het huidige competentieniveau van de deelnemer. Vaak worden bewijzen ouder dan 5 jaar niet geaccepteerd |  |
| Authenticiteit:  - is het product daadwerkelijk afkomstig van de deelnemer |  |
| Kwantiteit:  - is het aantal bewijzen, of de duur van een ervaring, voldoende om uitspraken te doen over de competentie |  |

**Oefening 1: portfoliobeoordeling**

Zoals voorheen geschreven moet bij een portfoliobeoordelingen de bewijsmaterialen, die de student in hun portfolio heeft verzameld, beoordeeld worden.

Beoordeel de volgende zinnen , die worden uitgereikt, aan de hand van de VRAAK criteria

1. Lees de zinnen en bekijk of deze zinnen gericht zijn op:
   1. Variatie
   2. Relevantie
   3. Actualiteit
   4. Authenticiteit
   5. Kwantiteit
2. Bepaal daarna welk score van toepassing is. Vul de nummers in op het schema op de volgende bladzijde.
3. **STARRT methodiek bij een reflectieverslag**

**Examen KD 2008**

|  |
| --- |
| **Situatie.**   * Waar vond de situatie plaats? * Wie waren erbij? * Wat gebeurde er precies? |
| **1.1 stelt de verpleegkundige diagnose en stelt het verpleegplan op**  **Taak**  *Aandacht en begrip tonen: De zorgvrager en betrokkenen worden op gepaste wijze betrokken bij het inzichtelijk maken van de zorg die verleend moet worden volgens het verpleegplan*  *Analyseren: De verpleegkundige diagnose wordt op de juiste wijze gesteld en er kan een haalbaar en verantwoord verpleegplan opgesteld worden*  *Formuleren en rapporteren: Het verpleegplan is voor alle betrokkenen inzichtelijk en duidelijk.*  *Op de behoefte en de verwachtingen van de ‘’ klant’’ richten: De zorg kan op doelmatige wijze worden vastgesteld. De zorg sluit goed aan bij de verwachtingen van de zorgvrager.*  *Overtuigen en beïnvloeden: Alle betrokkenen en ook de verpleegkundige zelf kunnen instemmen met het verpleegplan. Het verpleegplan beschikt over voldoende draagvlak.*  *Vakdeskundigheid toepassen: De verpleegkundige diagnose wordt gesteld met daarbij passende doelen.* |
| **Acties/activiteiten**   * Welke activiteiten heb je gepland? * Wat heb je precies gedaan? * Wat heb je precies gezegd? * Wat voelde je? * Hoe was het gedrag van anderen? * Hoe heb je gereageerd op het gedrag van anderen? |
| **Resultaat (wat heb je behaald van je taak en motiveer waaruit dit blijkt)**   * Wat zijn de resultaten * Welke kennis, vaardigheid en houding heb je toegepast. |
| **Reflectie**   * Hoe kijk je terug op deze situatie? * Wat lukte goed? * **Welke competenties heb je hiermee ontwikkeld of behaald?** * Waar ben je ontevreden over? * Welke competentie wil je versterken? * Wat wil je hiervoor leren? |
| **Transfer**   * In welke andere situaties kun je dit toepassen? * En geef hiervoor een verklaring? |

**Examen KD 2009**

|  |
| --- |
| **Situatie** |
| **1.1 stelt de verpleegkundige diagnose en stelt het verpleegplan op**  **Taak**  *De mbo-verpleegkundige heeft, op basis van de verpleegkundige diagnose het verpleegplan opgesteld en dit besproken met de zorgvrager en betrokkenen.*  *Competenties: aandacht en begrip tonen, analyseren, formuleren en rapporteren, overtuigen en beïnvloeden en vakdeskundigheid toepassen* |
| **Acties/activiteiten (max 100 woorden)** |
| **Resultaat (wat heb je behaald van je taak en motiveer waaruit dit blijkt in max. 100 woorden)** |
| **Reflectie (max 100 woorden)** |
| **Transfer in welke andere situaties kun je dit toepassen en geef hiervoor een verklaring** |

**Oefening 2: beoordelen van een reflectieverslag.**

Beoordeel het reflectieverslag, die door de trainer wordt uitgereikt, volgens de geldende beoordelingscriteria.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variatie** | **+ goed** | * **onvoldoende** |
| Het bewijs is in relatie tot de andere bewijzen gevarieerd in vorm |  |  |
| **Relevantie** | **+ goed** | * **onvoldoende** |
| Initiatief tonen |  |  |
| Mate van begeleiding /zelfstandigheid |  |  |
| Verantwoordelijkheid dragen. |  |  |
| **Actualiteit** | **+ goed** | * **onvoldoende** |
| Het bewijs is recent |  |  |
| **Authenticiteit** | **+ goed** | * **onvoldoende** |
| Het bewijs is van de kandidaat zelf |  |  |
| Het bewijs is gericht op werken aan jezelf / reflecteren |  |  |
| **Kwantiteit** | **+ goed** | * **onvoldoende** |
| Het bewijs voldoet aan de gestelde beoordelingscriteria. |  |  |

Dagdeel 3

**Programma dagdeel 3**

* Het assessmentgesprek en de organisatie rondom een assessmentgesprek benoemen
* Criteriumgericht interview volgens de STARRT methodiek
* Oefening criteriumgericht interview

**Na afloop van dagdeel 3**

* Kun je een criteriumgericht interview houden volgens de STARTT methode en beoordelen volgens de geldende beoordelingscriteria.

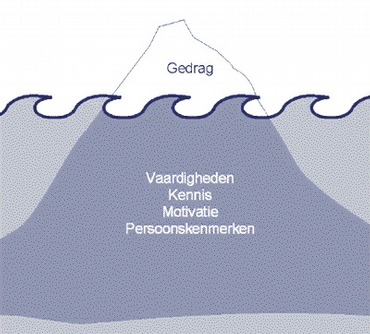
1. **Criteriumgericht Interview**

Doel criteriumgericht interview:

Onafhankelijke beoordelaar(s) onderzoeken binnen een gesprek de van tevoren geselecteerde competenties van een kandidaat binnen een specifiek werkproces uit het kwalificatiedossier van de opleiding op competentiebeheersing. De kandidaat verantwoordt, onderbouwt en reflecteert zijn beroeps handelen zodanig dat de beoordelaars overtuigd zijn van competentiebeheersing.

In een gedragsbeoordeling zullen bepaalde competenties niet volledig aangetoond worden omdat niet alle beheersingscriteria of componenten voor de assessor altijd waarneembaar zijn in gedrag of resultaat. Het gaat om die componenten van competenties die de cognitieve processen betreffen, zoals prioriteiten stellen op grond van specifieke criteria of het maken van keuzes op basis van onderliggende visie of algemeen aangenomen theorieën of het analyseren van de situatie en het trekken van conclusies.

In het criteriumgericht interview zullen diepere lagen van de kandidaat aangesproken worden. De kandidaat geeft blijk van zijn inzicht, geeft zijn visie op zijn beroep, verantwoordt zijn handelen vanuit de onderliggende theorie en legt de verbinding naar zijn eigen persoon. Hiermee krijgt de identiteit van de beginnend beroepsbeoefenaar, die zo bepalend is voor zijn handelen in een contextrijke omgeving, ook de plaats die hij verdient.



Uitgangspunt in het criteriumgericht interview is de concrete en specifieke beroepssituatie waarin de deelnemer heeft gehandeld. Vanuit deze representatieve situatie geeft de

kandidaat toelichting op zijn handelen, legt verantwoording af, onderbouwt het handelen vanuit onderliggende theorieën en reflecteert op zijn handelen. In de reflectie kan de vergelijking gemaakt worden met andere beroepssituaties waarin de kandidaat in het verleden dezelfde competentie ook heeft aangetoond. Door toepassingsgerichte vragen te stellen, kan de kandidaat inzicht tonen.

Het criteriumgericht interview heeft als onderliggende structuur de STARRT-methodiek. Dat wil zeggen, de kandidaat vertelt eerst de situatie waarin de beroepshandeling heeft plaatsgevonden, vervolgens beschrijft de kandidaat de taak die hij had en legt uit welke actie hij heeft ondernomen. Na de actie volgt het resultaat van handelen, daarna kan gereflecteerd worden. Het interview wordt besloten met de toepassing waar de link gelegd wordt naar de toekomst en het vervolg van het leerproces.

**S**ituatie

**T**aak

**A**ctie

**R**esultaat

**R**eflectie

**T**oepassing

De gesprekstechniek van het criteriumgericht interview kenmerkt zich door de open vraagstelling en de focus van de assessor op wat er is, in plaats van de zoektocht naar wat er niet is. Door het stellen van open vragen in de fases van actie, resultaat, reflectie en toepassing en het hierop doorvragen, geeft de kandidaat openheid over zijn achterliggende beweegredenen van handelen, zijn inzicht en de reflectie hierop.

**Het voeren van een criteriumgericht interview**

Van belang is:

* de assessor onderzoekt de van tevoren benoemde competenties of componenten van competenties binnen een specifiek werkproces die verantwoord dienen te worden
* een goede start van het interview; kandidaat informeren over de opzet
* de kandidaat schetst de authentieke situatie
* de manier van vragen stellen; gebruik van de STARRT methode

Dus:

* agenda maken; t.b.v. structuur van het gesprek
* rollen van de assessoren aangeven
* vragen gericht op wat de kandidaat KAN
* tijdschema goed hanteren

Valkuilen:

* ontbreken van een gespreksdoel (welke werkproces, in het bijzonder welke competentie(s) binnen welk werkproces staan centraal?)
* geen structuur; tijd uit het oog verliezen
* lange vragen stellen
* coachende vragen stellen
* gesloten vragen stellen
* oordelende vragen stellen

**Verslaglegging van het criteriumgericht interview:**

In de verslaglegging of rapportage naar de kandidaat en de examencommissie geven de assessoren de onderbouwing van hun uiteindelijke beoordeling op grond van hun bevindingen gekoppeld aan de prestatie-indicator(en) van de competentie binnen het werkproces. De onderbouwing is gebaseerd op concrete voorbeelden. Dit is het kwalificerende deel. Daarnaast zal een kort procesverslag volgens de STARRT-methode gegeven worden. Dit deel is ontwikkelingsgericht. Het verslag voldoet aan de eisen van verslaglegging.

1. **verantwoordingsgesprek volgens STARRT-methode**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Inleiding | | De beoordelaar stelt van tevoren het werkproces(sen) en de competentie(s) vast die hij/zij gaat onderzoeken. |
| S | Situatie | De kandidaat geeft concrete informatie over beroepssituatie(s) waarin die competenties getoond zijn.   * Waar vond de situatie plaats? * Hoe zag de omgeving eruit? * Wat gebeurde er precies? * Met wie werkte je samen? * Welke begeleiding heb je gekregen? |
| T | Taak | De beoordelaar vraagt naar de taak / de functie die de kandidaat had in die beroepssituatie(s).   * Wat was je taak in die beroepssituatie(s)? * Wat was je doel van je handelen? |
| A | Actie | De beoordelaar vraagt naar concrete activiteiten.   * Welke activiteiten had je gepland om de doelen te behalen? * Hoe voerde je die uit? * Met welke bedoeling pakte je het op die manier aan? * Welke prioriteit heb je je gesteld? * Welke houding heb je laten zien? * Wat dacht je? * Wat voelde je? |
| R | Resultaat | De beoordelaar vraagt naar concrete resultaten   * Wat was het resultaat van je handelen? * Welke kennis en vaardigheden heb je toegepast? * Hoe reageerden de klanten op het resultaat? * Hoe reageerden je begeleider / collega’s op het resultaat? * Wat heb je gerapporteerd over deze activiteit(en)? * Welke feedback kreeg je? |
| R | Reflectie | De beoordelaar vraagt hoe de kandidaat op die beroepssituatie(s) terugkijkt.   * Wat ging goed? * Wat zegt dat over jouw competentiebeheersing? * Wat had beter gekund? * Wat zegt dat over jouw competentiebeheersing? * Wat was belangrijk in die situatie? * Wat was hierin belangrijk voor jou? * Wat zegt de theorie hierover? * Heb je dit werkproces al eerder uitgevoerd? Hoe ging dat toen? Wat zijn de verschillen hierbij? Hoe komt dat? * Welke kennis en vaardigheden zou je beter kunnen benutten? * Wat zegt dit over jou als beroepsbeoefenaar? |
| T | Toepassing | De beoordelaar vraagt hoe de kandidaat de activiteiten in andere/ vergelijkbare situaties kan toepassen.   * Hoe pas je het geleerde toe in andere situaties? * Welke alternatieven kun je noemen? * Stel je voor een situatie waarin …. Hoe ga je dan handelen? |

1. **Gespreksvoering**

**Rol gespreksleider:**

* Draagt zorg voor de voorbereiding en een veilige vertrouwde gesprekssituatie
* Is zich bewust van persoonlijke signalen, zoals lichamelijke, emotionele, mentale, omgeving, persoonlijke vooroordelen, eigen gedachten, beelden
* Helpt anderen denken, ingaan op wat de ander zegt én niet zegt
* Is geconcentreerd en gericht op de ander
* Moedigt aan
* Stelt relevante vragen
* Trekt tijd uit voor pauzes
* Voelt mee
* Vat samen
* Heeft een open en ontspannen houding
* Test het begrip
* Maakt aantekeningen

**Gespreksstructuur:**

Inleiding

* Afstemmen communicatie
* Doel gesprek, kader toelichten en tijd vaststellen
* Gespreksonderwerpen vaststellen

Kern

* Gesprek volgens een bepaalde structuur
* LSD

Slot

* Samenvatting
* Afspraken maken

**Voorbereiding gesprek:**

Inrichting ruimte:

* Veilige rustige ruimte
* Veilige afstand van interviewer(s)
* Nabijheid gesprekspartners
* Ruimte om rond te kijken
* Deugdelijk meubilair
* Water

**Niveaus van gespreksvoering:**

* Inhoudelijk; het onderwerp van gesprek, de taak, dat wat aan de orde is, informatie
* Procedureel; de agenda, tijdsindeling, procedures, regels
* Relatiegericht; interactie, emoties, wensen, verwachtingen, beelden, de kwaliteit van de communicatie

**Non-verbale communicatie**

Non-verbale communicatie

* Gezichtsuitdrukking
* Gebaren en lichaamsbeweging
* Intonatie
* Lichaamshouding
* Afstand / nabijheid
* Ruimte
* Overeenstemming verbale - non-verbale communicatie

Afstemmen:

* Kleding
* Lichaamshouding
* Oogcontact
* Taalgebruik, stemgebruik
* Voorkeuren
* Interesses, waarden, paradigma’s

**Verbale communicatie**

**Vragen:**

Gesloten vragen:

* Geven eenduidige informatie
* Houden het gesprek kort
* Dwingt de ander tot een duidelijke uitspraak

Open vragen:

* Geven deelnemer ruimte om te vertellen
* Geven de vrager eerder de mogelijkheid zijn/haar eigen oordelen aan te passen

Vragen stellen met als doel duidelijkheid:

* Wie?
* Wat?
* Waar?
* Wanneer?
* Welke wijze?
* Waarmee?

**LSD:** Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

**Luisteren:**

* Actief luisteren blijkt uit echte aandacht voor de ander
* Je laat het zien door bijvoorbeeld aankijken, hummen, aanmoedigen, meebewegen
* Laat de stilte zijn werk doen
* Je wordt vaak duidelijker door minder te zeggen (per keer)!

**Samenvatten:**

* In eigen woorden herhalen wat gezegd is
* Hoofdpunten nog eens kernachtig benoemen

*Functies samenvatten:*

* Checken van veronderstellingen
* Ordenen
* Serieus nemen van de ander
* Toewerken naar een afspraak / oplossing

**Doorvragen:**

* Informatie verduidelijken en verdiepen (‘vertel daar eens meer over’, ‘ hoe bedoel je’)

**Reflecteren:**

* Terugkijken en betekenis geven aan handelen in het verleden
* benoemen van emoties
* benoemen van wat je opvalt aan de communicatie
* vragen naar de kwaliteiten van waaruit is gehandeld
* vragen naar de intentie van handelen
* vragen naar de achterliggende theorie van waaruit is gehandeld
* vragen naar de waarden/overtuigingen van waaruit gehandeld is
* vragen naar de visie op het beroep van waaruit gehandeld is
* verband leggen tussen het handelen en de beroepsidentiteit van de persoon

*Functies reflecteren:*

* Erkennen van emoties, laten zien dat je het ziet
* Impasse op de inhoud doorbreken
* Ruimte geven aan gevoelens die het gesprek blokkeren
* De kwaliteit van het gesprek verhogen door te bevragen op gedrag, capaciteiten, waarden/overtuigingen en visie

**Reflecterende vragen:**

*Gericht op het achterliggende doel:*

* Wat wil je hiermee bereiken?
* Met welke bedoeling …?

*Gericht op het achterliggende proces:*

* Hoe komt het?

*Gericht op de onderliggende waarden en overtuigingen***:**

* Wat is hierin belangrijk voor jou?
* Wat maakt dat jij hiervoor kiest?

Gericht op de achterliggende visie:

* Welke visie heb jij op …?

*Gericht op identiteitsniveau:*

* Wat zegt dat over jou als beroepsbeoefenaar?

*Ervaringsgerichte vragen*

* Heb je dit meer meegemaakt? Vertel hoe je toen hebt gehandeld.

*Toepassingsgerichte vragen*

* Stel je voor …. Hoe zou je handelen als je in die situatie staat?

**“Valkuilen en Foute vragen”:**

* In de rede vallen
* Ja, maar interventie; “Ja, maar …”
* Proberen de ander te laten zeggen wat we zelf vinden.
* De ‘waarom?-vraag’; Waarom vraagt naar de achterliggende reden of waarde; dit kan bedreigend overkomen.
* Suggestieve vragen; “Vind je ook niet dat het …”

**4 Startvragen naar gedrag bij het werk**

|  |  |
| --- | --- |
| **Gedragscriteria** | **Startvragen** |
| Een gedragscriterium is een verzameling van specifieke en observeerbare gedragsvormen die relevant is voor het werken in een organisatie | Startvragen zijn voorbeelden, suggesties, voor interviewvragen die leiden tot onderzoek naar dat gedrag |
| **Luisteren:**  Tonen belangrijke informatie op te pakken uit mondelinge mededelingen. Doorvragen, ingaan op reacties | * Hoe laat je anderen merken dat je naar hen luistert? Kun je een voorbeeld geven? * Vind je jezelf iemand die goed kan luisteren? Waaruit maak je dit op? * Kun je een voorbeeld geven van een recente situatie waarin je door goed te luisteren informatie hebt opgepikt, die een ander wellicht zou kunnen zijn ontgaan   ***Dit gedragskenmerk laat zich tijdens een gesprek goed observeren. Noteer hoe goed/slecht de kandidaat heeft geluisterd.*** |
| **Flexibel gedrag:**  Indien zich problemen of kansen voordoen de eigen gedragsstijl veranderen ten einde een gesteld doel te bereiken. | * Wat is de belangrijkste “storende” verandering waarmee je te maken had het afgelopen jaar? Wat heb je gedaan om je doelstelling toch te bereiken? * Wijk je weleens af van een voorgenomen plan of een methodiek? Zoja, wanneer was dat en waarom? * Kun je een voorbeeld geven van twee totaal verschillende benaderingswijzen die je hebt gehanteerd om één en hetzelfde doel te bereiken. |

**Oefening 1**

Schrijf, samen met een collega assessor, de startvragen op, die jullie aan de kandidaat zouden kunnen vragen, om duidelijk te krijgen of de kandidaat competent is voor werkproces 3.3 . Schrijf deze vragen op een flipover.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.3 voert coördinerende taken uit | | | |
| Aansturen  *Resultaat: collega’s, stagiaires en studenten weten wat er van hen wordt verwacht.* | Zorgt ervoor dat anderen weten wat de doelen en de belangrijkste zaken zijn. | \* |  |
| Zorgt ervoor dat ieders rol in het team duidelijk is. | \* |  |
| Geeft duidelijk aan hoe een bepaalde taak uitgevoerd moet worden. | \* |  |
| Zorgt voor duidelijke instructies en informatie voor collega’s, stagiaires en studenten. | \* |  |
| Materialen en middelen inzetten.  *Resultaat: materialen en middelen kunnen functioneel worden ingezet ter ondersteuning van de zorgverlening.* | Maakt verantwoord gebruik van materialen, (hulp)middelen en apparatuur voor de zorgverlening. |  |  |
| Gebruikt deze doeltreffend en doelmatig. |  |  |
| Met druk en tegenslag omgaan  *Resultaat: kritiek is positief benut in het afstemmen van werkzaamheden van de student.* | Kan in overlegsituaties kritiek ontvangen. |  |  |
| Weet deze kritiek positief te gebruiken. |  |  |
| Omgaan met verandering en aanpassen  *Resultaat: de coördinatie van de werkzaamheden zo goed mogelijk kan verlopen.* | Past zijn eigen gedrag en/of zijn aanpak snel en gemakkelijk aan als dit nodig is bij bijvoorbeeld afstemming met collega’s of begeleiding. | \* |  |
| Plannen en organiseren  *Resultaat: alle benodigde werkzaamheden kunnen in de beschikbare tijd en met beschikbare mogelijkheden worden uitgevoerd.* | Formuleert duidelijke en concrete doelen. | \* |  |
| Plan en regelt de werkzaamheden voor de zorgverlening. | \* |  |
| Geeft aan wat prioriteit heeft. | \* |  |
| Werkzaamheden goed op elkaar afstemt, in een logische volgorde en plant met een haalbare tijdsplanning. | \* |  |
| Samenwerken en overleggen  *Resultaat: de kennis en expertise van de betrokkenen worden zo goed mogelijk benut en de inbreng is duidelijk.* | Raadpleegt indien nodig andere deskundigen in het kader van de coördinatie van de zorgverlening. | \* |  |
| Overleg op tijd en regelmatig met hen. | \* |  |

**Oefening 2**

Aan de hand van het werkproces 1.9 ga je een criteriumgericht interview (cgi) volgens de STARRT methode voorbereiden.

Deze vragen hebben tot doel een duidelijk beeld te krijgen van de wijze waarop een kandidaat in het verleden gehandeld heeft. Door het inzichtelijk maken van dit gedrag kan worden nagegaan of de kandidaat voldoet aan de criteria van het kwalificatiedossier.

**De opdracht krijg je tijdens de workshop van de trainer**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.9 verpleegkundige zorg en ondersteuning verlenen in verpleeg- en verzorgingshuizen of thuiszorg. | | |
| Aandacht en begrip tonen  *Resultaat: de zorgvrager voelt zich gehoord en gerespecteerd bij de uitvoering van de verpleegkundige zorg en ondersteuning.* | Luistert zorgvuldig naar de informatie die de zorgvrager met complexe gedragsproblemen (dementie, depressie) geeft over zijn gezondheidstoestand. |  |
| Neemt de ervaringsdeskundigheid en autonomie van de zorgvrager zoveel mogelijk als uitgangspunt. |  |
| Beslissen en activiteiten initiëren  *Resultaat: de juiste verpleegkundige interventies worden uitgevoerd.* | Neemt bij het uitvoeren van palliatief-terminale zorg in hoog complexe omstandigheden, zelfstandig, maar als het nodig is in overleg met de behandelaar, de beslissing wanneer en hoe de naasten/mantelzorger wordt betrokken bij de zorg en overlijden van de zorgvrager. |  |
| Met druk en tegenslag omgaan  *Resultaat: de zorgvrager en mantelzorger/naasten krijgen specifieke zorg en ondersteuning.* | Hanteert gevoelens correct in de palliatief-terminale zorg of bij hoog complexe zorgverleningen na overlijden. |  |
| Neemt de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van hoog complexe interventies. |  |
| Presenteren  *Resultaat: de zorgvrager begrijpt de informatie en kan de adviezen opvolgen.* | Geeft duidelijke informatie en adviezen. |  |
| Zorgt ervoor dat de informatie en adviezen aansluiten bij de zorgvrager van hoge leeftijd en met een hoog complexe problematiek. |  |
| Houdt rekening met lichamelijke of psychogeriatrische problemen. |  |
| Samenwerken en overleggen  *Resultaat: de zorgverlening wordt goed op elkaar afgestemd.* | Neemt zelfstandig de verantwoordelijkheid om de naasten/mantelzorger uit zichzelf te informeren over de gezondheidstoestand en de zorgsituatie van de zorgvrager. |  |
| Vakdeskundigheid toepassen  *Resultaat: ingrepen werken niet tegen elkaar in waardoor extra gezondheidsproblemen zouden kunnen ontstaan.* | Past bij het uitvoeren van complexe verpleegtechnische handelingen zelfstandig specifieke vakdeskundigheden toe voor de interventies. |  |
| Zet zijn ervaring in andere vergelijkbare zorgsituaties. |  |

**Feedbackformulier**

Observant: ……………………………………………………….

Assessor: ……………………………………………………….

|  |  |
| --- | --- |
| Non-verbaal gedrag / sfeer gesprek | |
| Mimiek |  |
| Houding |  |
| Spreektempo |  |
| Oogcontact |  |
| introductie en afronding van het gesprek | |
| introductie |  |
| afronding |  |
| Gesprekstechnische aspecten | |
| luisteren |  |
| Samenvatten |  |
| Doorvragen |  |

De STARRT – methode werd goed/ niet goed toegepast.

Toelichting:……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Wat ik goed vond in jouw gespreksvoering is: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Graafschap Opleidingen** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Training: Assessorentraining | | | Datum: 30 en 31 januari 2014 | | | | |
| Groepsnummer: n.v.t. | | | Functie: | | | | |
| Bedrijf / Instelling: | | | Naam (niet verplicht): | | | | |
| Om de kwaliteit van onze trainingen te kunnen bewaken en waarborgen verzoeken wij u dit evaluatieformulier in te vullen. Uw mening is voor ons van groot belang. Uw antwoorden op de in dit formulier gestelde vragen worden anoniem verwerkt. Wij danken u hartelijk voor uw medewerking. | | | | | | | |
|  | |  | zeer goed | goed | vol-doende | onvol-doende | slecht |
| ORGANISATIE VAN DE TRAINING | | | | | | | |
| 1. | De informatie vóóraf over de training | |  |  |  |  |  |
| 2. | Het tijdstip van ontvangst van programma/lesmateriaal | |  |  |  |  |  |
| 3. | De groepsgrootte | |  |  |  |  |  |
| 4. | De duur van de training | |  |  |  |  |  |
| 5. | Het leslokaal | |  |  |  |  |  |
| 6. | Service / catering | |  |  |  |  |  |
| INHOUD VAN DE TRAINING | | | | | | | |
| 1. | Lesmateriaal | |  |  |  |  |  |
| 2. | De behandelde theorie | |  |  |  |  |  |
| 3. | De training van de vaardigheden | |  |  |  |  |  |
| 4. | De opdrachten | |  |  |  |  |  |
| 5. | De mate waarin de training aansloot bij kennis/ervaring | |  |  |  |  |  |
| 6. | De wijze van afsluiten van de training | |  |  |  |  |  |
| DOCENT: VAKGEBIED: | | | | | | | |
| 1. | Deskundigheid | |  |  |  |  |  |
| 2. | Aandacht voor de deelnemer | |  |  |  |  |  |
| 3. | Presentatie | |  |  |  |  |  |
| 4. | Kwaliteit van uitleg | |  |  |  |  |  |
| 5. | Behandelen van vragen | |  |  |  |  |  |
| 6. | Voortgang/structuur van de les | |  |  |  |  |  |
| **z.o.z.** | | | | | | | |
| BELEVING VAN DE TRAINING | | | | | | | |
| 1. | De combinatie training-werk (of andere verplichtingen) | |  |  |  |  |  |
| 2. | De ondersteuning in de praktijk | |  |  |  |  |  |
| 3. | De sfeer in de groep | |  |  |  |  |  |
| 4. | Het bereiken van de doelstellingen van deze training | |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| OPEN VRAGEN | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 1. Op welke onderdelen kan deze training verbeterd worden? | | | | | | | |
| 2. In welke onderwerpen zou u nog meer geschoold willen worden? | | | | | | | |