

Geboortezorg



Academie

Reader

Werkbegeleiding

© 2020 Geboortezorg Academie

Europalaan 500
3526 KS Utrecht

Tel. (085) 047 19 91

www.geboortezorgacademie.nl

versie JUL 2020

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze zonder voorafgaande toestemming van Geboortezorg Academie.

Inhoud reader

1. Inleiding	7
Samenvatting informatie scholing.....	7
2. BPV leerdoelen	8
3. Betrokken begeleiders.....	8
3.1 De mentor.....	8
3.2 De praktijkopleider	8
3.2.1 Rol van de praktijkopleider.....	8
3.2.2 Het profiel praktijkopleider	9
3.3 De werkbegeleider	9
3.3.1 De rol van de werkbegeleider	9
3.4 Beoordelaar	10
3.4.1. beoordeling	10
3.4.2 Rol van de beoordelaar	10
4. Het opleiden van werkbegeleiders.....	11
4.1 Wie is de werkbegeleider?	11
4.2 Wat doet een werkbegeleider?.....	11
4.3 Wanneer ben je een goede werkbegeleider?	11
4.4 Competenties / kerntaken.....	12
4.5 Methodisch werken als werkbegeleider	13
4.6 Hoe verbeter ik mijn eigen competenties als werkbegeleider?.....	14
5. Beoordeling BPV	15
5.1 Beoordelingssystematiek	15
5.2 Beoordelen leerling	15
5.3 Beoordelingsprofiel trede aftekenlijst (voor werkbegeleiders en praktijkopleiders)	15
5.4 Beoordelingsprofiel proeve (voor beoordelaar)	15
6. Communicatie.....	17
6.1 Canmeds	17
6.2 Basisprincipes in gesprek.....	18
6.2.1 Vragen stellen.....	18
6.2.2 Luisteren.....	18
6.2.3 Verbaal volgen	18
6.3 Gesprekstechnieken	19
6.3.1 Samenvatting en parafrase.....	19
6.3.2 Gevoelsreflectie.....	19

6.3.3 Concretiseren	19
6.3.4 Metacommunicatie	19
6.3.5 OEN, NIVEA, LSD, OMA.....	20
6.3.6 Valkuilen in gesprek.....	20
6.4 Feedback geven	20
6.5 Slecht nieuws gesprek	21
6.6 Evalueren	21
6.7 Gesprekken tijdens de opleiding	21
6.7.1 De nulmeting	21
6.7.2 De tussenmeting.....	21
6.7.3 Eindgesprek / Criteriumgericht Interview	21
6.8 Communicatie tijdens leerling begeleiding	22
Reflectie.....	22
Kernkwadranten	22
6.9 Begeleidingsstijlen	23
7. Competentiegericht Beoordelen	24
7.1 WAKKER-methode	24
7.1.1. Waarnemen	24
7.1.2. Aantekeningen maken.....	24
7.1.3. Klassificeren (Omzetten)	24
7.1.4. Kwalificeren (Oordelen).....	24
7.1.5. Evalueren (Overleggen)	24
7.1.6. Rapporteren	24
7.2 De STAR-methode	25
7.2.1. Situatie.....	25
7.2.2. Taak	25
7.2.3. Actie.....	25
7.2.4. Resultaat.....	25
Bijlage	26
Bijlage 1: Het schrijven van een casus uitleg (voorbereiden voor dagdeel 1).....	26
Bijlage 2: Format Casus	27

1. Inleiding

Welkom bij de scholing “**Werkbegeleiding**” georganiseerd door de Geboortezorg Academie. Voor u ligt de reader die hoort bij deze scholing. Deze reader is samengesteld uit de theoretische kennis over dit onderwerp. Deze reader dient u ter voorbereiding aan de scholing te hebben doorgenomen. De tijdsinvestering bedraagt ongeveer twee uur. Naast het doorlezen van deze reader wordt er ook van u verwacht een casus voor te bereiden. Dit duurt gemiddeld ongeveer een half uur.

Tijdens de scholing zal verdieping en extra uitleg gegeven worden op de in deze reader beschreven informatie. Tevens gaan we in op casuïstiek. Ter afsluiting van de scholing zal er een intervisiebijeenkomst plaatsvinden.

Deze reader is geschreven om de kwaliteit van begeleiden in de praktijk te waarborgen, zodat alle leerbedrijven de leerlingen hetzelfde kunnen begeleiden en beoordelen. In dit document worden er richtlijnen beschreven over de begeleiding en beoordeling van leerlingen naar de maatstaven van het beroepscompetentieprofiel.

Samenvatting informatie scholing

Deze scholing bestaat uit 2 uur voorbereiding, 2 uur oefeningen in de praktijk met huiswerk en 8 uur scholing.

Ter voorbereiding

- Doorlezen reader scholing werkbegeleiding.
- Voorbereiden casus (zie bijlage).

Wij wensen u veel plezier tijdens de voorbereiding en met de scholing!

2. BPV leerdoelen

Tijdens de BPV weken zal de leerling werken aan leerdoelen. Deze leerdoelen zijn bedoeld om de leerling op te leiden voor het vak kraamverzorgende. Het is een combinatie van werken en het verwerven van kennis, inzicht en de juiste competenties die passen bij het toekomstige beroep kraamverzorgende van de leerling. Algemene doelstellingen die gehaald dienen te worden tijdens de BPV-weeken zie je onderstaand:

- ❖ het oefenen van beroepsvaardigheden in de praktijk;
- ❖ het opdoen van kennis;
- ❖ het ontwikkelen van competenties;
- ❖ het ontwikkelen van sociale vaardigheden;
- ❖ het ontwikkelen van de juiste beroepshouding;
- ❖ het ontwikkelen van de juiste gedragsvormen;
- ❖ het examineren van competenties in de praktijk.

Meer specifiek voor de leerling zijn dat onderstaande leerdoelen:

- ❖ integreren van theorie en praktijk, toetsen van de theorie aan de praktijk;
- ❖ mogelijke examinering van werkprocessen en kerntaken door proeve van bekwaamheid;
- ❖ opdoen van praktische beroepservaring;
- ❖ ontplooiën van eigenschappen behorend bij het beroepscompetentieprofiel;
- ❖ aanleren en toepassen van specifieke vaardigheden zoals bijvoorbeeld partus assistentie;
- ❖ leren stellen van je grenzen;
- ❖ voor jezelf leren opkomen;
- ❖ leren samenwerken;
- ❖ leren dragen van verantwoordelijkheid.

3. Betrokken begeleiders

Tijdens de BPV-weeken heeft de leerling te maken met verschillende begeleiders. In dit hoofdstuk worden de taken en verantwoordelijkheden uitgeschreven van de verschillende begeleiders.

3.1 De mentor

De mentor is een docent die de leerling begeleidt vanuit de school tijdens de praktijkperiode. Deze is tijdens de praktijkperiode het aanspreekpunt voor zowel het leerbedrijf als de leerling, ziet toe op de voortgang en de praktijkbeoordeling van de desbetreffende leerling.

3.2 De praktijkopleider

De praktijkopleider verzorgt vanuit het leerbedrijf de begeleiding van de leerling tijdens de praktijkperiode. De praktijkopleider is het aanspreekpunt binnen het leerbedrijf voor de leerling en de docent. Daarnaast verzorgt de praktijkopleider in overleg met de mentor de praktijkbeoordeling.

3.2.1 Rol van de praktijkopleider

Tijdens de BPV-periode is de praktijkopleider aanspreekpunt voor de lerende medewerker. Zij heeft de taak om de (lerende) medewerker op te leiden in het vak. Zij heeft daarin een voorbeeldrol. Daarnaast heeft zij een rol in het organiseren van de leeractiviteiten van de lerende medewerker. Een praktijkopleider faciliteert, stimuleert, reflecteert en beoordeelt medewerkers. Zij geeft vakmatige begeleiding of kan de vakmatige begeleiding ook delegeren aan een werkbegeleider in het leerbedrijf.

- ❖ Controleert of alle benodigde formulieren en documenten in de map aanwezig zijn.
- ❖ Maakt met de leerling afspraken over de afhandeling van de taken/opdrachten. Het is aan te raden te kiezen voor een vast overlegmoment.
- ❖ Houdt zich aan de geplande data voor inlevering zodat de docent op school op tijd beoordelingen en voortgang kan inventariseren.
- ❖ Gaat ervan uit dat de begeleiding minimaal 2 uur per week kost.

3.2.2 Het profiel praktijkopleider

Het profiel van de praktijkopleider bestaat uit de volgende Kerntaken en Werkprocessen:

- ❖ Kerntaak 1: Organiseert het leerproces van de (lerende) medewerker in de praktijk.
 - 1.1 Voert met de (lerende) medewerker het selectiegesprek.
 - 1.2 Maakt een inwerkprogramma.
 - 1.3 Stelt de beginsituatie en leerbehoefte van de (lerende) medewerker vast.
 - 1.4 Bepaalt in overleg met de (lerende) medewerker de leeractiviteiten.
 - 1.5 Stelt een planning op.

- ❖ Kerntaak 2: Leidt de (lerende) medewerker op in de praktijk.
 - 2.1 Leidt de (lerende) medewerker op de werkvloer op.
 - 2.2 Bewaakt en stuurt het leerproces van de (lerende) medewerker.
 - 2.3 Voert begeleidings- of voortgangsgesprekken met de (lerende) medewerker.
 - 2.4 Beoordeelt de voortgang in het leerproces van de (lerende) medewerker.
 - 2.5 Evalueert de BPV-periode.
 - 2.6 Blijft zichzelf ontwikkelen.

3.3 De werkbegeleider

De werkbegeleider is de directe begeleider van de leerling op de werkplek. De werkbegeleider heeft diverse taken. Hij zorgt voor alle benodigde begeleiding, beoordeelt de leerling en legt hierover verantwoording af aan de praktijkopleider. Hij geeft akkoord wanneer de leerling klaar is om te starten met de onderdelen voor de beroepspraktijkvorming (BPV) die meetellen voor de eindbeoordeling, de zogenaamde kwalificerende onderdelen.

3.3.1 De rol van de werkbegeleider

- ❖ neemt bij problemen met de leerling of stagnatie van de BPV tijdig contact op met de praktijkopleider;
- ❖ stimuleert de leerling in het opstellen van persoonlijke leerdoelen en het zoeken naar oplossingen;
- ❖ geeft instructies en controleert op vakinhoudelijke vaardigheden en werkindeling;
- ❖ adviseert de leerling over werktempo, werkhouding, klantcontacten en sociale vaardigheden, zonder hierbij dwingend te worden of in een leidinggevende positie te treden;
- ❖ krijgt aansturing, coaching en ondersteuning van de praktijkopleider bij het begeleiden van de leerling;
- ❖ neemt het persoonlijke activiteiten plan (PAP) door voorafgaand aan een gezin en geeft feedback op de persoonlijke activiteiten plan van de leerling bij afsluiting van het gezin;
- ❖ de werkbegeleider kan werken met de WAKKER-methode en STAR-methode.

3.4 Beoordelaar

De beoordelaar is iemand met voldoende inhoudelijke- en beoordelingsdeskundigheid. De beoordelaar kan iemand uit de beroepspraktijk zijn of iemand van de opleiding. De beoordelaar dient onafhankelijk te zijn. De beoordelaar kan werken met de WAKKER-methode en STAR-methode.

3.4.1. beoordeling

Wanneer de leerling zover is dat hij een onderdeel van het examen kan afleggen. Wordt de beoordelaar ingepland door de praktijkopleider om de leerling te beoordelen tijdens de uitvoering van de Proeve. De Proeve wordt afgenomen in een professionele praktijkomgeving. De beoordelingscontext is vooraf akkoord bevonden door de praktijkopleider en de mentor. Omdat het om een kwalificerende beoordeling gaat, hebben we hieronder de taken en procedures beschreven van de beoordelaar.

3.4.2 Rol van de beoordelaar

- ❖ Gedurende de uitvoering van de opdrachten beoordeelt hij de leerling op basis van de waarnemingen en aan de hand van de beoordelingslijst.
- ❖ De beoordelaar verklaart dat de leerling de uitwerkingen van een Proeve volgens de richtlijnen van de opleiding heeft uitgevoerd.
- ❖ De leerling wordt door een deskundige en onafhankelijke beoordelaar beoordeeld.
- ❖ De beoordelaar observeert de waarneembare kennis, vaardigheid en houding van de leerling tijdens de uitvoering van de Proeve.
- ❖ Tijdens het beoordelen volgt de beoordelaar de leerling op afstand zodat er voldoende informatie verzameld wordt om het oordeel 'onvoldoende' of 'voldoende' per examenopdracht in te vullen.

4. Het opleiden van werkbegeleiders

De werkbegeleider heeft een belangrijke rol. Zij helpt de leerling zich het vak eigen te maken en leert tegelijkertijd zelf hoe zij in de verschillende rollen van werkbegeleider het beste van zichzelf kan geven. In dit document staat beschreven wie de werkbegeleider is, wat de werkbegeleider doet en met welke rollen de werkbegeleider te maken heeft. Wanneer ben je een goede werkbegeleider? Welke competenties horen bij een goede werkbegeleider? Wat is methodisch werken en hoe pas je dit toe in de praktijk van alledag?

4.1 Wie is de werkbegeleider?

In de organisatie waar de leerling werkt, of de afdeling waar de leerling stage loopt, wordt zij begeleid door een werkbegeleider. Een werkbegeleider kan een gediplomeerde collega zijn of een leerling die al verder is in haar opleiding. De werkbegeleider moet in ieder geval iemand zijn die het vak geheel in de vingers heeft.

4.2 Wat doet een werkbegeleider?

De werkbegeleider begeleidt leerlingen. In de dagelijkse praktijk betekent dit dat zij samen met de leerling bespreekt wat er geleerd moet worden, hoe ze dit samen kunnen aanpakken en welk resultaat de leerling wil behalen. De werkbegeleider is een vakkundige medewerker die de directe begeleiding van de deelnemer op de werkvloer op zich neemt; zij werkt samen met de leerling en kijkt over de schouder mee hoe zij vordert. Deze werkbegeleiders kunnen worden aangestuurd door een coördinerende opleidingsfunctionaris of praktijkopleider. Als werkbegeleider heb je te maken met verschillende rollen:

- ❖ voorbeeld functionaris: je bent de professional/expert die laat zien wat er verwacht wordt;
- ❖ werkbegeleider: je staat naast degene die moet leren in de praktijk;
- ❖ beoordelaar: je geeft een oordeel over de prestaties.

Om deze rollen goed te kunnen vervullen en je werk als werkbegeleider goed te kunnen uitvoeren heb je te maken met verschillende kerntaken. Eén van de kerntaken van de mensen die verantwoordelijk zijn voor de werkbegeleiding is het ondersteunen van de leerling in haar leerproces op de werkvloer.

Dit gebeurt door:

- ❖ aansturen;
- ❖ begeleiden;
- ❖ samenwerken en overleggen;
- ❖ overtuigen en beïnvloeden;
- ❖ presenteren;
- ❖ formuleren en rapporteren;
- ❖ analyseren;
- ❖ plannen en organiseren;
- ❖ zich op de behoeften en verwachtingen van de cliënt te richten.

4.3 Wanneer ben je een goede werkbegeleider?

Zoals met veel zaken in het leven en zeker in je werk, passen bepaalde werkzaamheden en taken beter bij je dan andere. Als je gevraagd wordt om werkbegeleider te worden, ga je eerst bij jezelf na of je dit leuk vindt. Enthousiasme is een belangrijke eigenschap om een ander te laten zien hoe leuk je beroep is. Ook onmisbaar is dat je je verantwoordelijk voelt voor het meehelpen anderen het vak te leren. We sommen hier de eigenschappen op die je nodig hebt om een goede werkbegeleider te zijn of te worden. Alles wat je misschien nu nog niet helemaal beheerst, leer je zelf door te oefenen, feedback te vragen en op zoek te gaan naar leermogelijkheden.

4.4 Competenties / kerntaken

Introduceert de leerling op de werkplek

- ❖ ontvangt de leerling op de werkplek;
- ❖ geeft relevante informatie over de organisatie, de werkeenheid en de werkzaamheden;
- ❖ introduceert de leerling bij medewerkers van de werkplek waarmee zij direct of indirect te maken heeft.

Helpt de leerling bij het op- en bijstellen van haar leerdoelen

- ❖ informeert de leerling over de kennis en vaardigheden die de werkplek biedt;
- ❖ gaat in overleg met de praktijkopleider bij de leerling na welke competenties al zijn behaald en waaraan zij tijdens de leerperiode/stage gaat werken;
- ❖ weet wie er betrokken zijn bij de begeleiding van de leerling;
- ❖ helpt de leerling om haalbare en toetsbare opdrachten te formuleren die leiden naar het verwerven van de gekozen competenties;
- ❖ formuleert samen met de leerling welk concreet gedrag zij moet vertonen om competent bevonden te worden;
- ❖ doet voorstellen ter verbetering van het leerproces;
- ❖ zorgt voor verschillende mogelijkheden in leersituaties binnen de eigen werkplek;
- ❖ maakt in overleg met de praktijkopleider met de leerling afspraken wat er in de komende leerperiode geleerd gaat worden.

Draagt vakkennis en vaardigheden over

- ❖ demonstreert of instrueert afhankelijk van de leerstijl van de leerling;
- ❖ maakt werkafspraken;
- ❖ bevordert de voortgang van het werk door voorzorgsmaatregelen te treffen of tijdig in te grijpen bij mogelijke verstoringen.

Draagt bij aan een passend leerklimaat voor de leerling in de BPV

- ❖ ondersteuning bieden bij het structureren van het leerproces van de leerling;
- ❖ geregeld feedback geven op de uitgevoerde werkzaamheden;
- ❖ oplossingsgericht reageren in nieuwe of onbekende situaties;
- ❖ bevordert het vertrouwen van de leerling ten aanzien van de werkplek;
- ❖ geeft aandacht aan emoties die bij de leerling leven;
- ❖ biedt de leerling de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de structurering en inhoud van zijn leerproces.

Geeft inzicht in hoeverre de deelnemer de gewenste competenties beheerst

- ❖ verzamelt zo objectief mogelijk informatie over het functioneren van de leerling bij verschillende collega's en andere opleiders;
- ❖ stelt de kwaliteit vast van de werkzaamheden die de leerling uitgevoerd heeft;
- ❖ toetst (samen met praktijkopleider) of de resultaten aansluiten bij het opgestelde leerplan en tijdschema;
- ❖ toetst en legt waar nodig schriftelijk vast in hoeverre de leerling het gedrag vertoond dat in plan staat;
- ❖ signaleert en bespreekt mogelijkheden en eventuele knelpunten in het leerproces;
- ❖ formuleert consequenties van de behaalde resultaten voor het leerproces van de leerling;

- ❖ benoemt de behaalde leerdoelen en nog te behalen leerdoelen, zodat de leerling hierop zijn vervolg kan baseren in relatie tot haar BPV opdrachten.

Zet de leerling aan tot zelfontplooiing

- ❖ inspireert de leerling;
- ❖ koppelt leerdoelen/BPV opdrachten van de leerling aan de werksituatie;
- ❖ organiseert, signaleert en stemt leeractiviteiten af op het leerproces en/of leerjaar van de leerling;
- ❖ stemt de vorm van begeleiden af op de leerstijl en de mate van zelfsturing van de leerling;
- ❖ geeft feedback op de uitvoering van de handelingen;
- ❖ stimuleert de leerling tot reflectie.

Optimaliseert de randvoorwaarden waarbinnen de leerling leert

- ❖ is alert op beschikbare tijd, middelen en ruimte om te kunnen leren;
- ❖ informeert betrokkenen bij het opleidingsproces;
- ❖ regelt dat de leerling bij een andere werkbegeleider terecht kan bij afwezigheid van de vaste werkbegeleider;
- ❖ maakt samen met leerling zo nodig een planning voor de opdrachten;
- ❖ spreekt af voor welke zaken de leerling bij wie kan aankloppen en laat de leerling dit vastleggen.

Werkt aan eigen begeleidingsvaardigheden

- ❖ houdt zich op de hoogte van nieuwe inzichten over begeleiden, opleiden en beoordelen;
- ❖ vraagt om feedback over haar functioneren als werkbegeleider en geeft andere werkbegeleiders feedback;
- ❖ neemt deel aan de aangeboden scholing met betrekking tot werkbegeleiding;
- ❖ legt leerlingen en collega's de visie uit van het leerbedrijf op opleiden/begeleiden van leerlingen in de praktijk.

4.5 Methodisch werken als werkbegeleider

Een werkbegeleider heeft een structuur nodig om haar werk – de begeleiding van leerlingen – goed te kunnen doen. Er is dan sprake van methodische werkbegeleiding. Dit betekent: een doelgerichte, bewuste, procesmatige en systematische manier van begeleiden. Dit werkt vooral goed bij de planning en uitvoering van evaluatiegesprekken. Je plant samen met de leerling een aantal evaluatiegesprekken gedurende de kraamweek. De praktijkopleider zal misschien een deel van de begeleiding op zich nemen, maar ook als werkbegeleider kun je deze methode toepassen om bijvoorbeeld gedrag van een leerling te helpen verbeteren.

Beschrijft de kenmerken van methodische werkbegeleiding als volgt:

- ❖ **Doelgericht;** een leerling werkt met leerdoelen die gaan over het halen van competenties met alle aspecten die daarbij horen, zoals welke vaardigheden, kennis, inzicht, houding, motivatie en persoonlijke eigenschappen zijn daarvoor nodig?
- ❖ **Bewust;** je begeleidt een leerling niet alleen intuïtief of op basis van eigen ervaringen, maar via een bewust gekozen werkwijze, met oog voor de interacties in de begeleidingssituatie.
- ❖ **Procesmatig;** als werkbegeleider houdt je rekening met het effect van de ene stap op de andere in het handelen. Dat betekent dat je de situatie steeds opnieuw moet inschatten en moet openstaan voor het bijstellen van de leerdoelen die een leerling zelf heeft geformuleerd.

- ❖ **Systematisch**; als werkbegeleider werk je stap voor stap volgens een bepaalde ordening. Dat betekent dat je 'volgordelijk' werkt. Tijdens de werkbegeleiding gaat het om het oplossen van concrete (probleem)situaties. Bij methodische begeleiding is de werksituatie het middel dat het gedrag van de leerling op langere termijn kan beïnvloeden. Gedrag laat zich immers niet snel veranderen.

Door het toepassen van methodische werkbegeleiding kun je een leerling helpen met het zelf oplossen van problemen. Dat is belangrijk voor het ontwikkelen van een goede beroepshouding. De leerling krijgt zo meer duidelijkheid over haar eigen functioneren en meer inzicht in haar eigen beroepshouding en hoe ze deze verder kan ontwikkelen. Tijdens een beoordelingsgesprek bespreek je samen met de leerling (vaak in bijzijn van de praktijkopleider) ook de beroepshouding van de leerling. Heeft de leerling moeite om deze te veranderen en vinden jullie beiden dat methodische werkbegeleiding daarbij kan helpen, maak hierover dan goede afspraken. Zo leer je zelf ook weer meer te halen uit dit onderdeel van je beroep.

4.6 Hoe verbeter ik mijn eigen competenties als werkbegeleider?

Zoals aan het begin van het hoofdstuk al is genoemd, heeft de werkbegeleider te maken met verschillende rollen. In deze paragraaf werken we de rollen verder uit.

Rollen van de werkbegeleider:

- ❖ **Coach/begeleider**: je staat naast de leerling, sluit aan op haar mogelijkheden en geeft feedback.
- ❖ **Instructeur/opleider**: je geeft instructie over het uitvoeren van bepaalde handelingen.
- ❖ **Expert**: de leerling kan bij jou terecht met vragen die met de beroepsinhoud te maken hebben.
- ❖ **Beoordelaar**: je beoordeelt samen met de leerling en de praktijkopleider of de leerling een competentie beheerst.

Hoe kun je leren een goede werkbegeleider te zijn? Welke competenties kun je ontwikkelen en verder verbeteren? Allereerst door je als werkbegeleider voortdurend bewust te zijn van de verschillende rollen die je vervult. Vaak lopen de verschillende rollen in elkaar over, maar als je leert om daar bewust tussen te schakelen, zal het je het steeds beter afgaan en wordt het ook voor de leerling duidelijk welke rol je vervult. Als je als werkbegeleider de rol van coach wilt ontwikkelen, kun jij je op jouw beurt laten coachen door de praktijkopleider van je organisatie. Een handige manier daarvoor is de vierstappenmethode van oplossingsgericht coachen. De praktijkopleider of je leidinggevende helpt je bij het beantwoorden van onderstaande vragen:

1. Problemen bij het oplossingsgericht coachen onderkennen. Bij deze eerste stap zien de praktijkopleider en de werkbegeleider het probleem of vraagstuk onder ogen, zonder in te gaan op de oorzaken van het probleem. Wat is de kern van het probleem en in welke zin heb je er last van?
2. Succes benoemen: wat wil je als werkbegeleider dat er in de plaats komt van het probleem? Welk succes zoek je? Wat zal er dan beter gaan? Hoe kun je je anders gedragen?
3. Positieve uitzonderingen aangeven en ontrafelen. Wanneer heeft dit succes zich al voorgedaan, al is het maar een klein beetje? Probeer de situatie te beschrijven en te vertellen wat er anders was. Wat veroorzaakte het succes? Wat was jouw bijdrage aan dit proces?
4. Kleine stapjes vooruit zetten: de praktijkopleider of leidinggevende denkt na over de vorige stap en gaat na welke aspecten uit de positieve uitzonderingen opnieuw bruikbaar zijn. Welke kleine stap zou je morgen kunnen nemen? Het nemen van bewuste kleine stapjes is belangrijk. Ze vragen weinig inspanning, maar kunnen grote resultaten opleveren.

5. Beoordeling BPV

Door het afleggen van de examenopdrachten wordt de bekwaamheid van de leerling aangetoond. De resultaten van de examenopdrachten tellen mee voor het behalen van het diploma. Met andere woorden: de examenopdrachten zijn kwalificerend.

5.1 Beoordelingssystematiek

Per beoordelingscriterium kan de leerling een onvoldoende of voldoende behalen. Er mag maximaal 10% van de beoordelingscriteria met een onvoldoende behaald worden. Daarbij staat aangegeven als een criteria met een voldoende gehaald dient te worden. Hoeveel beoordelingscriteria dit zijn, staat op het beoordelingsformulier vermeld.

5.2 Beoordelen leerling

De werkbegeleider of beoordelaar observeert de waarneembare kennis, vaardigheid en houding van de leerling tijdens de uitvoering van de kerntaak of examenopdracht en geeft hierover een beoordeling. Tijdens het observeren beoordeelt de werkbegeleider of beoordelaar de leerling met de WAKKER-methode. De WAKKER- methode staat uitgeschreven in hoofdstuk 7.

Alle aspecten die staan op het trede aftekenlijst moeten waargenomen worden bij de leerling om de gehele kerntaak met een oordeel 'voldoende' of 'onvoldoende' te kunnen waarderen.

5.3 Beoordelingsprofiel trede aftekenlijst (voor werkbegeleiders en praktijkopleiders)

- ❖ De leerling laat tijdens haar werk zien deze zelfstandig te kunnen uitvoeren en de onderlinge opdrachten op elkaar te kunnen afstemmen.
- ❖ De leerling laat tijdens haar werk zien te voldoen aan de kerntaken.
- ❖ De leerling laat tijdens haar werk zien te beschikken over de kennis behorende bij de kerntaak.
- ❖ De leerling laat zien vaardig te zijn in het toepassen van de gevraagde technieken of handelingen.
- ❖ De leerling laat tijdens haar werk zien het juiste gedrag of de juiste houding te kunnen toepassen.

Bij de beoordeling wordt onderscheid gemaakt in 'onvoldoende' of 'voldoende'.

- ❖ Geef bij een 'onvoldoende' duidelijk aan waarom het een 'onvoldoende' is.
- ❖ Vul aandachtspunten in, waar de leerling nog aan kan werken alvorens de proeve wordt afgenomen.
- ❖ Onderteken deze kerntaak.
- ❖ Koppel eventuele bijzonderheden terug naar de praktijkopleider.

5.4 Beoordelingsprofiel proeve (voor beoordelaar)

- ❖ De leerling laat tijdens de Proeve zien deze zelfstandig te kunnen uitvoeren en de onderlinge opdrachten op elkaar te kunnen afstemmen. Dit in overeenstemming met de uitstroom en het niveau als beginnend beroepsbeoefenaar.
- ❖ De leerling laat tijdens de Proeve zien te voldoen aan de beoordelingscriteria.
- ❖ De leerling laat tijdens de Proeve zien te beschikken over de kennis behorende bij het examenonderdeel.
- ❖ De leerling laat tijdens de Proeve zien vaardig te zijn in het toepassen van de gevraagde technieken of handelingen.

- ❖ De leerling laat tijdens de Proeve zien het juiste gedrag of de juiste houding te kunnen toepassen.
- ❖ De leerling laat tijdens de Proeve zien de juiste processen te kunnen toepassen en het juiste product of resultaat op te leveren volgens de uitgevoerde opdracht(en).

Bij de beoordeling wordt onderscheid gemaakt in 'onvoldoende' of 'voldoende'.

- ❖ Geef bij een 'onvoldoende' duidelijk aan waarom het een 'onvoldoende' is. Op het 'verslag Proeve van Bekwaamheid' schrijft u een korte motivatie.
- ❖ Vul het 'verslag Proeve van Bekwaamheid' in en onderteken deze.
- ❖ Indien bijzondere zaken zijn waargenomen of zich hebben voorgedaan tijdens de Proeve of dan geeft u een toelichting bij 'Aanvullende opmerkingen'.
- ❖ Lever de 'Proeve van Bekwaamheid' in bij de mentor. De mentor beoordeelt deze en zal het afgeven bij de examencommissie van de Ga.
- ❖ De Ga is eindverantwoordelijk voor de uitvoering en het verloop van de Proeve.

Bewijs van bekwaamheid: Per examenopdracht is er een bewijs van bekwaamheid. Hierop wordt het resultaat van de examenopdracht vermeldt en ondertekent door het bevoegd gezag van de Ga.

Beoordeling per onderdeel: Per examenopdracht is er een beoordeling. Aan de hand van de resultaten van de examenopdrachten wordt het resultaat bepaald en vastgelegd in onvoldoende of voldoende.

De rollen van beoordelaar en de begeleider dienen tijdens de beoordeling van de examenopdracht duidelijk gescheiden te zijn. De beoordelaar geeft tijdens uitvoering van de examenopdracht geen aanwijzingen, tips of handreikingen aan de leerling.

De beoordelaar leest altijd de algemene handleiding en de instructie door en leest de examenopdracht en de beoordelingscriteria door. Spreekt met de leerling de afnamecondities door en maakt een afspraak over de start van het examen.

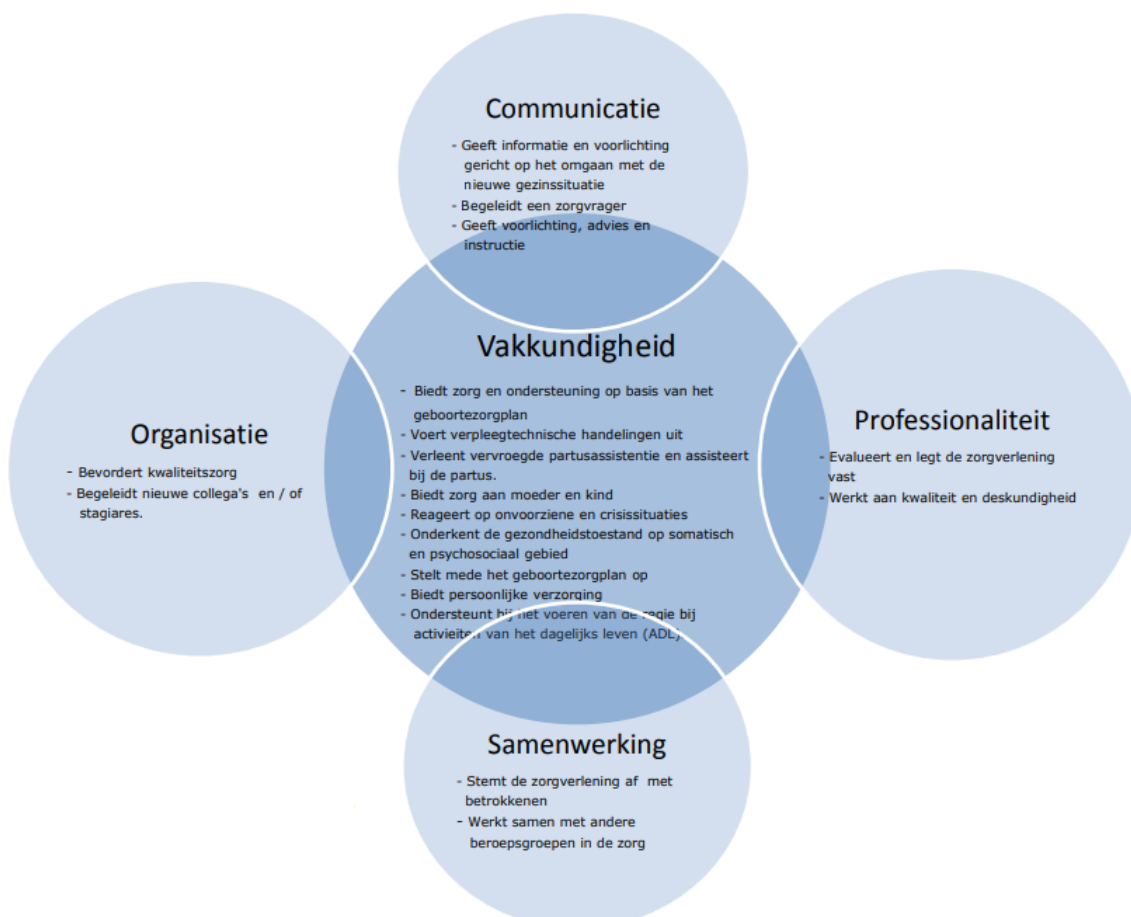
6. Communicatie

Tijdens je rol als werkbegeleider ben je continu bezig met communicatie. Denk aan het contact met de cliënten en de familie hiervan, de leerling en de praktijkopleider. Communicatie bestaat niet alleen uit gesproken taal. Ook de uitwisseling van informatie via de telefoon of de e-mail is communicatie.

Communicatie verloopt via de zintuigen. Hierboven zijn het gehoor- en zichtzintuig al genoemd. Het reukzintuig en het kinesthetische zintuig spelen ook een rol. Geuren zoals parfum en aanrakingen zorgen mede voor communicatie. Voor goede communicatie is een zender en een ontvanger nodig. In een gesprek wisselen de twee rollen zich af. Bij een instructie of voorlichting is er sprake van vaste rollen; de ene persoon zendt informatie en de ander ontvangt informatie. In dit hoofdstuk zal uitleg gegeven worden over de basisprincipes van een gesprek, gesprekstechnieken, het begeleiden van een leerling, samenwerking en professionaliteit.

6.1 Canmeds

Voor de beschrijving van competenties wordt in de zorg veel gebruik gemaakt van een ordening in zeven competentiegebieden, gebaseerd op de systematiek van de CanMEDS. De CanMEDS methode is oorspronkelijk gemaakt voor medisch specialisten en artsen, maar wordt steeds vaker ook gebruikt voor het beschrijven van competenties van andere zorgprofessionals. Voor het formuleren van het beroepscompetentieprofiel kraamverzorgende is gekozen voor een vereenvoudigd model. In dit model staat de vakkundigheid als kraamverzorgende centraal. De kennis en kunde die de kraamverzorgende moet hebben, staat in de middelste cirkel beschreven. Naast deze kernkwaliteit moet de kraamverzorgende ook competent zijn in vier andere gebieden. Dit zijn achtereenvolgens communicatie, professionaliteit, samenwerking en organisatie. Op de kernkwaliteiten communicatie, organisatie, professionaliteit en samenwerking wordt in dit boek ingegaan.



6.2 Basisprincipes in gesprek

6.2.1 Vragen stellen

Het stellen van vragen heeft meerdere doelen. Ten eerste stel je vragen wanneer iets onduidelijk is of wanneer je meer informatie wilt. Ten tweede kun je vragen stellen om de gesprekspartner te laten merken dat je luistert en geïnteresseerd bent. Daarnaast kun je vragen stellen om richting te geven aan het gesprek. Vragen kunnen op verschillende manieren gesteld worden. In deze paragraaf wordt uitgelegd hoe je vragen het beste kunt stellen.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen open- en gesloten vragen. Bij gesloten vragen is de reactiemogelijkheid van de gesprekspartner beperkt. Een gesloten vraag kan eigenlijk alleen met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Een open vraag geeft de gesprekspartner meer ruimte tot antwoorden. De open vraag geeft de mogelijkheid om het antwoord te onderbouwen. De voorkeur gaat daarom uit naar open vragen.

Gesloten vraag: *'Moet jij morgen werken?'*

Open vraag: *'Hoe kan ik u helpen?'*

Het is soms lastig om van een gesloten vraag een open vraag te maken. Er zijn een aantal woorden die je kunt onthouden die je vooraan de zin kunt zetten die de vraag vanzelf open maken. 'Waarom' hoort hier niet bij omdat het verwijtend over kan komen. Denk maar aan de vraag 'Waarom heb je mij niet gebeld?' Onderstaande woorden maken vragen open.

- 'Hoe'
- 'Wat'
- 'Waar'
- 'Wanneer'
- 'Wie'
- 'Welke'

6.2.2 Luisteren

Na het stellen van een vraag is het van groot belang dat je ook luistert naar het antwoord. Er komt meer kijken bij luisteren dan je op het eerste gezicht denkt. Door goed te luisteren geef je de ander de ruimte om zijn verhaal te doen en zorg je dat de ander zich ook gehoord voelt. Er zijn verschillende technieken die je hierbij kunnen helpen. De meest belangrijke is misschien wel stil zijn. Stiltes laten vallen is niet erg, het is zelfs erg belangrijk. Door een stilte krijgen beide partijen de tijd om besproken zaken te verwerken. Niet elke stilte is ongemakkelijk.

6.2.3 Verbaal volgen

Bij verbaal volgen laat je iemand weten dat jouw aandacht bij het gesprek is en dat je hoort wat iemand zegt. Dit kun je verbaal en non-verbaal overbrengen. Verbaal kun je denken aan hummen en non-verbaal aan ja knikken met je hoofd.

6.3 Gesprekstechnieken

6.3.1 Samenvatting en parafrase

Bij een samenvatting maak je een korte versie van wat de ander je allemaal heeft verteld. Een samenvatting kan erg handig zijn wanneer er veel informatie gedeeld wordt. Je kunt met een samenvatting checken of alle punten besproken zijn en of dat je ze allemaal hebt opgeslagen. Vaak wordt een samenvatting ter afronding van het gesprek gebruikt.

Een parafrase lijkt op een samenvatting, maar is korter en wordt in het gesprek gebruikt. Je geeft in eigen woorden weer wat de ander net gezegd heeft. Zo check je of je het juist begrepen hebt én je laat de ander merken dat je echt luistert. De gesprekspartner kan bevestigend of ontkennend op de parafrase reageren. Bij een ontkenning weet de gesprekspartner dat ze haar verhaal moet verduidelijken zodat jij het beter begrijpt. Je kunt de parafrase beter als vraag dan als stelling uitspreken. In het tekst vak staat een voorbeeld van een parafrase.

Leerling: *'En nu moet ik het morgen helemaal zelf doen, als jij er niet meer bent. Ik hoop dat ik het kan.'*

Werkbegeleider: *'Je bent bang dat het je niet zelfstandig lukt?'*

6.3.2 Gevoelsreflectie

Bij het geven van een gevoelsreflectie spiegel je het gevoel van de ander. Door een gevoelsreflectie te geven laat je de ander merken dat je zijn of haar gevoelens begrijpt en dat het oké is om dit te bespreken. Daarnaast controleer je middels een gevoelsreflectie of je iemand goed begrijpt. Voorbeelden van gevoelsreflecties zijn *'Ik merk dat dit onderwerp veel met je doet'*, *'Je bent er verdrietig over, klopt dat?'*

6.3.3 Concretiseren

Soms is het niet gelijk duidelijk wat mensen proberen te zeggen of wat ze bedoelen. Een uiting kan zijn *'niks gaat goed'*. Aan deze uitspraak kun je niet veel ontlennen. Het is niet duidelijk wat er dan niet goed gaat en waarom er niks goed gaat. Het is belangrijk dat je dit soort uitingen concretiseert. Dit kun je doen door een parafrase te gebruiken, een verhelderende vraag te stellen of een gevoelsreflectie.

Uiting: *'Niks gaat goed'.*

Parafrase: *'U hebt het idee dat alles mis gaat?'*

Verhelderende vraag: *'Wat gaat er zoal niet goed?'*

Gevoelsreflectie: *'U maakt zich zorgen dat er niks goed gaat?'*

6.3.4 Metacommunicatie

Metacommunicatie wordt ingezet op het moment dat een gesprek de verkeerde richting op dreigt te gaan, bijvoorbeeld bij een miscommunicatie. Bij metacommunicatie stap je uit het gesprek en ga je er als een helikopter boven hangen. De dingen die dan opvallen maak je bespreekbaar. Op die manier breng je rust in het gesprek en kun je terugpakken op dát waar het gesprek over zou moeten gaan.

Metacommunicatie: *'Ik merk dat ik nu vanuit irritatie begin te spreken. Zullen we hier vanmiddag over verder praten?'*

6.3.5 OEN, NIVEA, LSD, OMA

In deze alinea worden vier afkortingen behandeld die je kunnen helpen om te onthouden wat je wél en vooral niet moet doen. De ezelsbrug is als volgt: Wees een OEN, smeer NIVEA, gebruik LSD en laat OMA thuis. Deze vier woorden in hoofdletters zijn een samenvoeging van de eerste letters van belangrijke woorden.

Wees een **OEN** staat voor Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Dit houdt in dat je altijd open een gesprek in stapt. Je bent oprecht en eerlijk naar iemand toe en je bent nieuwsgierig naar wat er verteld wordt. Je wilt weten wat er speelt en je wilt het hele verhaal in kaart brengen.

Smeer **NIVEA** staat voor Niet Invullen Voor Een Ander. Helaas kun je niet in het hoofd van de ander kijken om te achterhalen wat iemand nu echt voelt, denkt of wilt zeggen. Om dit te achterhalen moet je nagaan wat er bedoeld wordt. Wat je vooral niet moet doen is invullen wat jij dént dat de ander voelt, denkt of wilt zeggen.

Gebruik **LSD** staat voor Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Dit helpt je om een actieve luisterhouding aan te nemen. Je gesprekspartner zal zich hierdoor gehoord voelen, wat zal zorgen voor een open gesprek. Daarnaast is samenvatten voor jezelf erg handig om te controleren of je de ander goed begrepen hebt, en of je de belangrijkste punten uit het verhaal hebt gepikt.

Tot slot laten we **OMA** thuis. Hiermee wordt bedoeld dat je moet proberen om je Oordelen, Mening en Aannames/Adviezen voor jezelf te houden. Een aanname wordt meestal gevormd door iets wat je in het verleden zo ervaren hebt. Daardoor ga je er van uit dat dit in alle gevallen zo is. Neem als voorbeeld je medeleerlingen die een examen al hebben gehad. Als zij allemaal zeggen dat dit een moeilijk examen is, dan neem je automatisch aan dat het voor jou ook moeilijk gaat zijn. Probeer ook hier weer open een gesprek in te gaan.

6.3.6 Valkuilen in gesprek

In de vorige alinea's hebben we besproken wat je wél moet doen in een gesprek. Er zijn ook zaken die je vooral níét moet doen in een gesprek. De grootste valkuil is de ander geen ruimte geven. Een gesprek voer je met zijn tweeën en je gesprekspartner moet daarom de kans krijgen om op jou te reageren. Een andere grote valkuil is het niet in de 'ik-vorm' spreken. Een voorbeeld hiervan is dat je zegt 'jij doet het niet op de juiste manier'. Dat klinkt veel aanvallender dan 'ik heb het idee dat jij het niet op de juiste manier doet'. Start de zin dus niet met 'jij'!

6.4 Feedback geven

Feedback geven heeft twee doelen. Ten eerste geef je de leerling vertrouwen door te vertellen wat zij al goed doet. Ten tweede dient feedback ter verbetering door te vertellen wat de leerling anders zou kunnen doen. De handelingen die niet op de juiste manier worden uitgevoerd moet je als kraamverzorgende opnieuw uitleggen en opnieuw samen oefenen totdat het de leerling lukt.

Feedback geven op wat beter kan is af en toe best spannend. Om het wat makkelijker te maken volgen nu een aantal tips:

- ❖ Beschrijf concreet het gedrag dat je zelf hebt gezien of gehoord vanuit de ik-vorm.
- ❖ Beschrijf de gevolgen van dat gedrag.
- ❖ Vergeet niet te benoemen wat goed gaat.
- ❖ Geef de leerling de ruimte om te reageren op je feedback of om vragen te stellen.
- ❖ Leg helder uit hoe de handeling beter kan.

6.5 Slecht nieuws gesprek

Als werkbegeleider zul je af en toe gesprekken moeten voeren waarin je geen fijn nieuws overbrengt. In een slecht nieuws gesprek roep je bij de ander emoties op. Denk bij een slecht nieuwsgesprek aan het mededelen dat een afspraak niet kan worden nagekomen of het vertellen dat er iets is misgegaan.

Wanneer iemand slecht nieuws te horen krijgt dan kunnen emoties de overhand nemen. Het gevolg hiervan is dat niet alle informatie meer kan worden opgenomen. Dit is belangrijk om te onthouden. Naast dat je informatie levert, zorg je ook voor emotionele betrokkenheid. Belangrijke punten in een slecht nieuws gesprek zijn:

- ❖ Zorg voor een ontspannen sfeer en betrek zo mogelijk beide ouders in het gesprek.
- ❖ Breng de centrale boodschap kort en bondig.
- ❖ Stel vragen om het gesprek op gang te helpen bijvoorbeeld: "Ik zag dat....., klopt dat?".
- ❖ Luister naar wat de leerling zegt en geef ruimte.
- ❖ Respecteer alle soorten reacties.

6.6 Evalueren

Als werkbegeleider ben je natuurlijk na afloop benieuwd hoe jouw zorg door de leerling ervaren is. Het is altijd goed om een evaluerend gesprek te voeren. Tijdens een evaluerend gesprek probeer je te achterhalen wat de cliënt goed vond, maar ook wat je nog zou kunnen verbeteren. Een open houding is daarbij belangrijk. Stel zoveel mogelijk open vragen zodat je de cliënt de ruimte geeft om haar ervaringen te delen. Check regelmatig of je het juist begrepen hebt door samen te vatten. Bedank de leerling na afloop voor haar feedback.

6.7 Gesprekken tijdens de opleiding

Tijdens de opleiding en de BPV-weken zullen er een aantal momenten zijn dat er een gesprek plaatsvindt tussen de leerling, de mentor en de praktijkopleider. Onderstaand is uitgeschreven welke gesprekken plaats zullen vinden.

6.7.1 De nulmeting

Tijdens deze meting wordt de beginsituatie van de leerling gemeten. Tijdens dit gesprek zullen de praktijkopleider en de leerling samen bepalen hoe de leerroute zal zijn. Dit is de kennismaking met elkaar en hier zullen afspraken gemaakt worden, welke vastgelegd zullen worden. De beginsituatie zal het uitgangspunt zijn voor de leerroute. Aan de hand van deze meting krijgt de leerling feedback over zijn handelen en bepalen de leerling en praktijkopleider en praktijkbegeleider welke werkprocessen in welke fase geleerd gaan worden. Dit gebeurt met behulp van de bewijslast die verzameld dient te worden door de leerling.

6.7.2 De tussenmeting

Tijdens de tussenmeting wordt de voortgang van de leerling gemeten. Aan de hand van deze meting zal er een telefonisch gesprek tussen de leerling, de praktijkopleider en de mentor plaats vinden. Dit wordt ook wel het drie-gesprek genoemd. In dit gesprek zal de leerling eventueel feedback krijgen en gestuurd wordt in zijn handelen. Deze beoordelingen zijn formatief. Dit betekent dat deze niet meetellen in de eindbeoordeling van de leerling.

6.7.3 Eindgesprek / Criteriumgericht Interview

De praktijkopleider is aanwezig bij het eindgesprek en de evaluatie van de eindbeoordeling. De praktijkopleider beoordeelt de leerling op zijn of haar behaalde werkprocessen en bewijsstukken die nodig zijn voor het afronden van de opleiding. De examinerator van de onderwijsinstelling evalueert met de praktijkopleider en de leerling zijn of haar bewijsstukken. Een succesvolle afronding van de stages is een voorwaarde voor het behalen van het diploma.

6.8 Communicatie tijdens leerling begeleiding

De kern van het begeleiden is het geven van uitleg, aanwijzingen, adviezen en coaching. Daarnaast moeten je eigen gedrag en handelingen een voorbeeld zijn voor de leerling.

Elke nieuwe leerling wordt natuurlijk eerst voorgesteld aan de collega's. In de introductieperiode leg je de leerling de gang van zaken uit, de regels, richtlijnen en procedures. Neem samen met de leerling de leerdoelen door en maak afspraken over hoe vaak en wanneer jullie samenkomen om te evalueren. In het begin van de stage zal dit vaker zijn dan naar het einde toe.

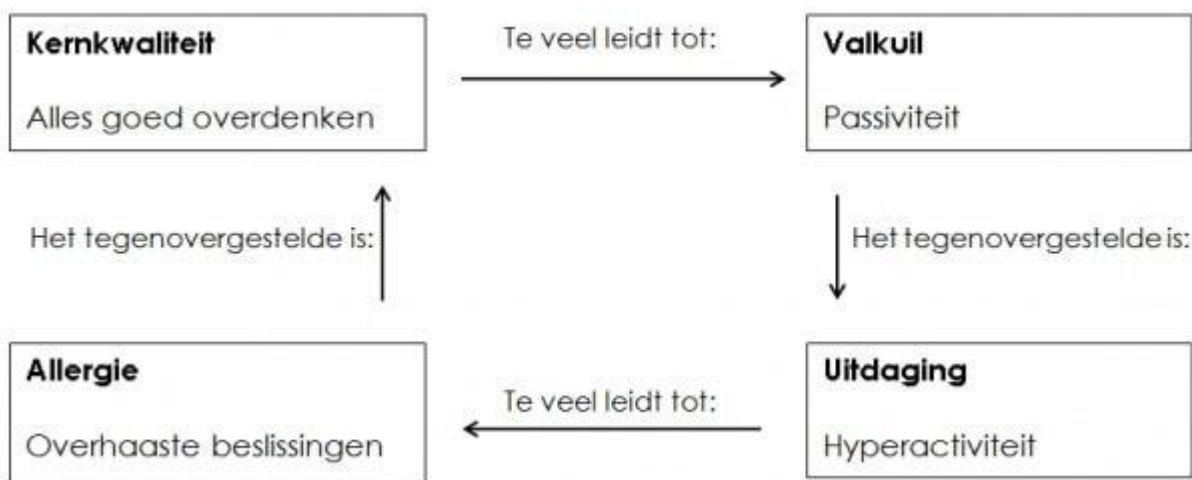
Reflectie

Tijdens de evaluatiegesprekken kun je met de leerling bespreken hoe het gaat; wat gaat er goed en wat kan er beter? Hoe voelt de leerling zich op de leerplek? Het is hierbij belangrijk om de leerling de ruimte te geven om over haar eigen handelen na te denken. Dit kun je stimuleren door de leerling te laten reflecteren op het eigen gedrag met behulp van methodieken.

Kernkwadranten

Bij de kernkwadranten methode laat je de leerling bruggen vormen tussen de sterke kanten, de valkuilen, de uitdagingen en de allergieën. Elk van de vier kwadranten kan als uitgangspunten worden genomen. In onderstaande afbeelding staat een voorbeeld van een ingevuld kernkwadrant.

Iemand die als kernkwaliteit 'Alles goed overdenken' heeft, kan zich snel irriteren aan iemand die 'Overhaaste beslissingen' neemt. Deze eigenschap zit in de allergie van die persoon. Bij elke kwaliteit zit een valkuil waar je in valt op het moment dat de eigenschap in overmaat gebruikt wordt. Om sterker te worden heeft elke valkuil een uitdaging. De uitdaging kan de leerling helpen om uit de valkuil te komen, of voorkómen dat de leerling er in valt.



6.9 Begeleidingsstijlen

Iedereen heeft een voorkeur voor een bepaalde manier van leren. Afhankelijk van hoe de leerling of nieuwe collega is, pas je een begeleidingsstijl toe die is afgestemd op de voorkeursmanier van leren. Er zijn vier leerstijlen:

Leerstijl	Uitleg	Begeleidingsstijl
Doener	Deze leerling leert het best door eerst dingen te doen. Zo kan de leerling de materie het best ervaren. Het is makkelijk voor deze leerling om zich aan een nieuwe situatie aan te passen. Deze leerling wil graag snel resultaat zien. Het gevaar hierbij is dat ze soms te hard van stapel kan lopen.	Laat de leerling zoveel mogelijk uitproberen mits dit veilig kan. Doe dit bijvoorbeeld door de leerling samen te laten werken met een ervaren collega. Soms moet je de leerling afremmen omdat er anders fouten gemaakt worden. Sta dan samen stil bij wat er moet gebeuren en hoe dit het beste kan.
Bezinner	De bezinner is goed in het vormgeven van nieuwe situaties in gedachten. Deze leerling zal altijd goed nadenken tot zij tot actie overgaat. De valkuil van deze leerstijl is dat leerling soms moeilijk tot besluiten kan komen.	Geef de bezinner genoeg tijd om zaken te overdenken voordat je haar laat handelen. Zet geen druk op de leerling om iets uit te gaan voeren, maar motiveer en stimuleer haar wel. Soms helpt het om voorbeelden te geven over hoe iets aangepakt kan worden.
Denker	De denker is goed in het bedenken van modellen en is altijd op zoek naar een uitdaging. Zaken worden geanalyseerd en logisch overdacht. De denker zal veel vragen stellen over het waarom. Valkuil van de denker is dat zij graag dingen zelfstandig doet.	Als begeleider van een denker kun je de leerling concrete doelen en opdrachten meegeven met voldoende uitdaging. Zorg er wel voor dat de leerling niet in de boeken blijft hangen, maar ook de praktijk in gaat. Leer de denker om ook in teamverband te werken.
Beslisser	De beslisser legt graag de link tussen de theorie en de praktijk. Deze leerling werkt met een helder doel voor ogen volgens een gestructureerde planning. De beslisser houdt van actief onderzoeken en uitproberen.	De beslisser kun je een opdracht geven waarin zij stap voor stap vanuit de theorie op zoek kan gaan naar een oplossing voor in de praktijk. Laat de beslisser lekker veel oefenen. Belangrijk is dat deze leerling de collega's en cliënten niet uit het oog verliest bij het bereiken van haar doelen.

7. Competentiegericht Beoordelen

Om een leerling kwalitatief te kunnen begeleiden en gelijkheid te creëren binnen verschillende leerbedrijven werkt de Ga met competentiegericht beoordelen. De Ga werkt met het beoordelen van de Proeve van Bekwaamheid volgens de WAKKER-methode en het voeren van een gesprek wordt volgens de STAR-methode behandeld.

7.1 WAKKER-methode

Binnen de Praktijkopdracht en de Proeve van Bekwaamheid is het observeren - het waarnemen van gedrag - het belangrijkste middel om tot een oordeel te komen over het presteren van de leerling. Voor de betrouwbaarheid van het observeren is het van belang dat er op een eenduidige wijze wordt geobserveerd. Dit betekent dat naast een duidelijke beoordelaar-instructie en beoordelingscriteria, het observeren door de beoordelaars doelgericht en systematisch moet verlopen. Een methode om het observeren doelgericht en systematisch te laten verlopen is de WAKKER-methode.

De beoordeling van de leerling gebeurt altijd op dezelfde wijze:

W = Waarnemen

A = Aantekeningen maken

K = Klassificeren

K = Kwalificeren

E = Evalueren

R = Rapporteren

7.1.1. Waarnemen

Tijdens de Praktijkopdracht observeert u het gedrag, de houding en vaardigheden van de leerling.

7.1.2. Aantekeningen maken

Ervaring leert dat wanneer men over een langere periode observeert veel informatie verloren gaat wanneer men niets opschrijft. Het geobserveerde gedrag schrijft u zo concreet mogelijk op een apart aantekeningen blad. Een leerling kan zichzelf verbeteren tijdens de Praktijkopdracht, schrijf hierbij alle feitelijke handelingen op.

7.1.3. Klassificeren (Omzetten)

De waargenomen observaties zet u om in de beoordelingscriteria per werkproces. Een bepaalde handeling en/of uitspraak kan een voorbeeld zijn voor meerdere werkprocessen. Daarom is het belangrijk dat u op voorhand een duidelijk zicht heeft op de beoordelingscriteria die u wilt meten. Het kan zijn dat u tegenstrijdige informatie heeft. Dan verwoordt u de tegenstrijdigheid en doet u geen uitspraak over deze criteria.

7.1.4. Kwalificeren (Oordelen)

Wanneer u weet onder welk aspect een bepaald soort gedrag wordt gerangschikt, kunt u een waardeoordeel over dit aspect vellen. Hier gaat u na of de leerling 'onvoldoende' of 'voldoende' scoort.

7.1.5. Evalueren (Overleggen)

De hoeveelheid aan informatie moet nu op een zinvolle manier verwerkt en gegroepeerd worden, zodat de juiste conclusies getrokken kunnen worden.

7.1.6. Rapporteren

Tijdens het rapporteren krijgt de leerling gerichte feedback. Samen bespreekt u de bevindingen en kan iedere partij verdere aanvullingen maken. Dit kan in de loop van het Panelgesprek. Mocht u met uw collega-

beoordelaar niet tot een beslissing komen, dan beslist de examencommissie over de definitieve beoordeling op basis van de door u verstrekte informatie.

7.2 De STAR-methode

De STAR-methode is een interviewtechniek die zich goed leent voor het uitdiepen van ervaringen. Deze techniek wordt ook wel het competentiegerichte of criteriumgerichte interview genoemd. De letters STAR staan voor de verschillende invalshoeken van bevraging:

S = In welke **Situatie** zijn de ervaringen opgedaan?

T = Wat was in die situatie precies formele of informele **Taak**, opdracht of rol van de leerling?

A = Welke **Actie** ondernam de leerling, wat deed de leerling?

R = Wat was het **Resultaat** of effect?

Bij het bevragen van de situatiebeschrijving (context en omgeving) is het belangrijk dat gevraagd wordt naar de eigen bijdrage, de eigen waardering en het eigen resultaat van de leerling. De beoordelaar moet stimuleren dat het vragen naar informatie over de eigen taken en acties zoveel mogelijk gebeurt in de vorm van wat de leerling heeft gedaan. De STAR-methode houdt in dat tijdens een gesprek gevraagd wordt naar **Situatie**, **Taak**, **Actie** en **Resultaat**.

7.2.1. Situatie

De gespreksleider zoekt naar een helder voorbeeld van de situatie waarin een door de leerling ingebrachte gebeurtenis plaatsvond. Bijvoorbeeld: Welke en wat voor mensen waren aanwezig? Wat waren de gebruikte materialen? Hoe was de werkomgeving? Hoe functioneerde de organisatie van het werk? Was er sprake van werkdruk, etc.

7.2.2. Taak

Wat mocht in deze situatie van de leerling verwacht worden? Bijvoorbeeld: Wie verwachtte wat van hem? Wat was dat precies? Welke verantwoordelijkheden zijn er aan de orde? Welke verantwoordelijkheid werd ook genomen? Waar bleek dat uit? Wat waren de feitelijk opgedragen taken? Welke rol mocht van de leerling verwacht worden, welke rol ging hij uitvoeren?

7.2.3. Actie

Hoe werd de activiteit uitgevoerd? Wat deed of zei de leerling in de situatie precies? Hoe gedroeg hij zich? Waarom zo en niet anders? Zijn er nog andere acties te bedenken die ook adequaat waren geweest?

7.2.4. Resultaat

Wat was het effect van de actie naar anderen, naar de leerling, voor het bedrijf, voor het product of de dienst die geleverd moest worden? Was dat adequaat?

Bijlage

Bijlage 1: Het schrijven van een casus uitleg (voorbereiden voor dagdeel 1)

Wat is een casus?

Een casus, ook wel casuïstiek genoemd, is een situatiebeschrijving die realistisch is geschreven en zich in de praktijk daadwerkelijk kan voordoen of heeft voorgedaan. Houd er rekening mee dat je een casus inbrengt die met het onderwerp van de scholing te maken heeft.

Het schrijven van een casus:

- ❖ **Schrijf een korte inleiding. Waar gaat jouw situatie over.**
(Een casus die zich daadwerkelijk in de praktijk heeft voorgedaan en dus op waarheid berust is beter dan een compleet verzonnen casus)
- ❖ Kies een situatie waarin een praktijk situatie centraal staat. Een kan situatie kan op het niveau van het individu, de organisatie en op maatschappelijk niveau.
- ❖ **Schrijf een duidelijk opsomming van de feitelijke omstandigheden.**
Waar speelt de casus zich af? Wie zijn er bij betrokken? Beschrijf leeftijd, geslacht en achtergrond.
- ❖ Een casus is altijd anoniem. Probeer deze dan ook zo te schrijven dat de lezer niet kan achterhalen over wie het gaat en waar het zich heeft afgespeeld. Verander namen van personen, plaatsen en instellingen.
- ❖ **Formuleer aan het eind van de casus de vraag of vragen die zich voordoen in de casusbeschrijving.**
Wat wil jij leren van de casus of welke theoretisch kennis wil je verdiepen?

