

Verantwoordingsdocument

Afstudeeropdracht Sensoor Leiden

1e kans

Proeve van bekwaamheid



1 februari 2017

Studente: Emma Kalkman

s1077671

Opdrachtgever: Esmée Fokkema

Docentbegeleider Hogeschool: Mieke Meulmeester

Examinator: Rogier de Groot

Toegepaste Psychologie

TPH48A

****

**Inhoudsopgave**

[1. Onderbouwing training voor Sensoor 2](#_Toc477165852)

[2. Verslag van intake 3](#_Toc477165853)

[2.1 Onderbouwing topiclijst leerbehoeften interviews 3](#_Toc477165854)

[3. Leerbehoefteninterviews en trainingsdoelen 5](#_Toc477165855)

[3.1 Onderbouwing en uitkomsten leerbehoeften interviews 5](#_Toc477165856)

[3.1.1 Algemeen 5](#_Toc477165857)

[3.1.2 Opname apparatuur 5](#_Toc477165858)

[3.1.3 Samenvatting uitkomsten 5](#_Toc477165859)

[3.2 Doelen globaal 7](#_Toc477165860)

[3.3 Doelen globaal, specifiek, concreet 8](#_Toc477165861)

[4. Trainingsplan 10](#_Toc477165862)

[4.1 Programma training 12](#_Toc477165863)

[5. Onderbouwing inhoud: werkvormen 13](#_Toc477165864)

[5.1 Werkvorm 1 op een rij 13](#_Toc477165865)

[5.2 Werkvorm 2 verwachtingen op een flap-over 13](#_Toc477165866)

[5.3 Werkvorm 3 voor- en nadelen Mindmap regie houden en grenzen stellen 13](#_Toc477165867)

[5.4 Werkvorm 4 boodschappenlijstje schrijven 13](#_Toc477165868)

[5.5 Werkvorm 5 grenzen formuleren 14](#_Toc477165869)

[5.6 Werkvorm 6 toepasronde 14](#_Toc477165870)

[5.7 Werkvorm 7 praktijkoefeningen met actrice 14](#_Toc477165871)

[5.8 Werkvorm 8 werkt wel/werkt niet 14](#_Toc477165872)

[6. Onderbouwing proces: rol van de trainer en vrijwilligers 15](#_Toc477165873)

[7. Onderbouwing evaluatieformulieren 17](#_Toc477165874)

[8. Kritische blik 18](#_Toc477165875)

[Literatuurlijst 20](#_Toc477165876)

[Bijlagen 21](#_Toc477165877)

[Bijlage 1: Evaluatieformulieren 21](#_Toc477165878)

[Bijlage 2: Topiclijst leerbehoeften interviews 27](#_Toc477165879)

[Bijlage 3: camera-opnamen 29](#_Toc477165880)

# Onderbouwing training voor Sensoor

In het kader van het afstudeerproject voor de opleiding Toegepaste Psychologie, wordt er een training ontworpen en uitgevoerd voor een organisatie. De training wordt uitgevoerd voor de vrijwilligers van Sensoor op de locatie in Leiden. Sensoor is de grootste organisatie in Nederland die emotionele ondersteuning op afstand biedt vanuit vestigingen in het hele land. Sensoor is sinds 1958 dag en nacht anoniem bereikbaar per telefoon. Deze organisatie heeft aandacht voor mensen die behoefte hebben aan een vertrouwelijk gesprek of informatie. Dit kan door middel van mail en chatcontact. Ook is het mogelijk om 24/7 telefonisch contact op te nemen. Sensoor heeft 26 vestigingen in Nederland en werkt met ruim 900 vrijwilligers (sensoor, 2016). De training gaat zich richten op de vrijwilligers die contact hebben met mensen via de telefoon.

Om tot een keuze voor een training te komen zijn er verschillende acties ondernomen. Ten eerste is er een intakegesprek gevoerd met de opdrachtgever. Zij is onder andere werkzaam als trainer, met als taak het opleiden en begeleiden van de vrijwilligers. Zij heeft dus goed zicht op waar de vrijwilligers in hun werk tegen aan lopen en zichzelf verder in zouden kunnen ontwikkelen. Tijdens het intakegesprek heeft zij aangegeven dat er voorheen regelmatig thema-avonden georganiseerd werden. Tijdens deze avonden werden er verschillende onderwerpen en doelgroepen besproken waar vrijwilligers mee te maken kunnen krijgen. Door dat Sensoor in januari 2014 geen subsidie meer kreeg konden zij dit niet meer bieden. Dankzij een kleine financiële reserve en de betrokkenheid en inzet van alle vrijwilligers heeft de organisatie nog net lang genoeg het hoofd boven water kunnen houden om te kunnen doorstarten in de nieuwe opzet per 1 januari 2015. De dienstverlening werd hier in 2014 volledig op eigen (vrijwillige) kracht in stand gehouden. Omdat dit jaar daarvoor de faciliteiten ontbraken konden geen nieuwe vrijwilligers worden opgeleid. Hier moet dus een inhaalslag worden gemaakt (Unity, 2014). Om deze reden vindt de opdrachtgever het een goed idee om een training te ontwerpen en uit te voeren voor de vrijwilligers van de locatie Leiden waarbij zij zich verder kunnen ontwikkelen in vaardigheden waar zij behoefte aan hebben.

# Verslag van intake

Door middel van het verhaal van een vriendin die vrijwilligerswerk doet bij Sensoor ben ik enthousiast geworden over de organisatie. Via de internetwebsite van Sensoor heb ik het e-mailadres achterhaald. Vervolgens heb ik daar een mail naar toe gestuurd en is deze mail doorgestuurd naar de vestiging in Leiden. De opdrachtgever heeft mij naar aanleiding van de mail uitgenodigd voor een gesprek zodat ik mijn mail verder kan toelichten. Er wordt dus gesproken over koude acquisitie. Dit, omdat ik de opdrachtgever en de organisatie niet (goed) ken.

Het intakegesprek met de opdrachtgever heeft plaatsgevonden op 24 augustus om 17:00 uur op de (geheime) locatie in Leiden. Tijdens dit gesprek hebben de opdrachtgever en ik kennis met elkaar gemaakt. Dit hield in dat zij vertelt wie zij is en wat zij voor werk doet en dat ik hetzelfde over mijzelf vertel. Verder heb ik verteld over Toegepaste Psychologie en de competenties die behaald moeten worden. Vervolgens heb ik een motivatie gegeven over waarom ik graag bij Sensoor wil afstuderen. Zij heeft mij aangegeven enthousiast te zijn over het werk wat ik wil doen en zij laat mij twee dagen later, telefonisch, weten of zij akkoord gaat met mijn voorstel. Als zij instemt met mijn plannen wordt er een nieuwe afspraak ingepland waarin er een inhoudelijke planning doorgenomen wordt en teken ik een geheimhoudingsverklaring.

Op 26 augustus kreeg ik van de opdrachtgever te horen dat zij mij de opdracht graag wil laten doen. Op 1 september hebben wij een vervolgafspraak gemaakt waarin ook de doelen van de opdrachtgever besproken zijn. Zij wil dat er een training ontworpen wordt op basis van de behoefte van de vrijwilligers. Daarbij vindt zij het belangrijk dat ik zoveel mogelijk vrijwilligers interview om achter de leerbehoefte te komen. De training gaat zich dus richten op de Sensoor vrijwilligers van de locatie Leiden. Verder gaat zij akkoord met de planning die ik aan haar gepresenteerd heb. Dit betekent dat ik voor 1 februari klaar ben met de opdracht. Verder worden belangrijke data, zoals de data van de trainingsavonden afgesproken in overleg met haar. Tot slot zijn er verschillende tussentijdse afspraken vastgelegd om de voortgang van het project te bespreken en in de gaten te houden.

## 2.1 Onderbouwing topiclijst leerbehoeften interviews

Op basis van het intakegesprek met de opdrachtgever is bepaald dat er (face-to-face) leerbehoeften interviews bij de vrijwilligers worden afgenomen. De reden om dit te doen is om een specifiek en concreet beeld te krijgen van waar de leerbehoeften van de vrijwilligers zitten. Op basis van die leerbehoeften kan er een training op maat ontwikkeld worden. Ook hebben de interviews als doel om goed contact te maken met de vrijwilligers. Na afloop van in de interviews wordt er een samenvatting geschreven. Deze krijgt de vrijwilliger ook opgestuurd. Er zal vertrouwelijk met de gegevens en informatie van de vrijwilligers omgegaan worden. Dit wordt gedaan door de persoonlijke gegevens van de vrijwilligers worden geanonimiseerd in de samenvattingen. Dit wordt voorafgaand aan het interview met de vrijwilliger besproken.

Om ervoor te zorgen dat er specifieke en concrete informatie uit de interviews komt, wordt er een topiclijst ontwikkeld. De topiclijst die gehanteerd wordt tijdens de interviews wordt ontworpen op basis van de theorie uit het boek ‘Het geheim van de trainer’ en een trechtermodel (Kaufman en Ploegmakers, 2010). Verder wordt de topiclijst ontwikkeld op basis van de informatie die uit het intakegesprek met de opdrachtgever is gekomen. Tijdens dit gesprek wil zij dat de volgende onderwerpen worden uitgevraagd: algemeen, motivatie, werkdag/avond/nacht, communicatie, technieken globaal, eerdere training en de toekomstige training. Deze zijn terug te lezen met voorbeeldvragen inbijlage 2. Bij de topics algemeen, motivatie en werkdag/avond/nacht wil zij dat ik een beeld krijg van het werk van de vrijwilligers om hun taakomschrijving concreet en specifiek te krijgen. Daarbij wil zij dat ik vraag naar voorbeeldsituaties. Deze kan ik gebruiken voor de rollenspellen in de toekomstige training. Ook krijg ik op die manier een beeld van het soort gesprekken dat de vrijwilligers hebben. Om de beginkennis op het gebied van communicatie te achterhalen van de vrijwilliger wil de opdrachtgever dat ik vraag naar hun kennis over communicatietechnieken en andere vaardigheden die belangrijk zijn om te beheersen in dit vrijwilligerswerk. Door de beginkennis te achterhalen weet ik op welk niveau ik mijn training kan ontwerpen. Verder wil de opdrachtgever dat ik vraag naar wat er is bijgebleven van eerdere trainingen. Dit, om te voorkomen dat de toekomstige training te veel overlap heeft met eerdere trainingen. Ten slotte vindt de opdrachtgever het belangrijk dat ik aan de vrijwilligers vraag wat zij in de toekomstige training willen leren en hoe dit vormgegeven kan worden. Op deze manier voelen de vrijwilligers zich, volgens de opdrachtgever, betrokken en gehoord bij de ontwikkeling van de training.

Tijdens de interviews worden er eerst algemene, makkelijke en luchtige vragen gesteld waar de vrijwilligers niet lang over na hoeven te denken. Door eerst te beginnen met het stellen van luchtige vragen kan de vrijwilliger wennen aan de situatie en aan de interviewer. Na algemene vragen wordt er een overgang gemaakt naar vragen over het werk. Eerst komen er eenvoudige vragen over het werk aan bod waarna er vervolgens verdiepende vragen gesteld worden over het werk. Bij elke vraag wordt er gevraagd naar voorbeeldsituaties om een specifiek beeld te krijgen van het verhaal van de vrijwilliger. Nadat de eerste voorbeeldsituaties geschetst zijn door de vrijwilliger worden die situaties gebruikt voor de volgende vragen. Dit zijn vragen over de gesprekskwaliteiten van de vrijwilliger. Nadat de vrijwilliger zijn/haar kwaliteiten heeft omschreven, wordt er gevraagd naar de knelpunten in het werk. Vervolgens kan er op basis van de verkregen informatie een overgang gemaakt worden naar de topic die over trainingen gaat. Er wordt eerst gevraagd naar bestaande trainingen. Vervolgens wordt er gevraagd welke elementen essentieel zijn om te verwerken in de toekomstige training. Er wordt gevraagd naar de inhoud van bestaande trainingen om overlap in een nieuwe training te minimaliseren. Verder bevat deze topiclijst alle onderwerpen met voorbeeldvragen die van belang zijn voor het ontwikkelen van een training. Wanneer er voldoende vrijwilligers geïnterviewd zijn en alle onderwerpen aan bod gekomen zijn, kan er een training ontwikkeld worden die aansluit bij de leerbehoeften van de vrijwilligers.

# Leerbehoefteninterviews en trainingsdoelen

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving en onderbouwing gegeven van de leerbehoeften interviews. Deze zijn voorafgaand aan het ontwerpen van de training afgenomen bij de vrijwilligers. Het doel van de interviews is om te achterhalen waar de leerbehoeften van de vrijwilligers zitten. Op deze manier kan er een training op maat ontwikkeld worden. Vervolgens worden de globale trainingsdoelen per geïnterviewde vrijwilliger weergegeven. Ten slotte worden de doelen voor de training beschreven van globaal naar concreet.

## 3.1 Onderbouwing en uitkomsten leerbehoeften interviews

### *3.1.1 Algemeen*

Er zijn in totaal 19 vrijwilligers geïnterviewd om de leerbehoeften te achterhalen. Deze kunnen vervolgens geïmplementeerd worden in de training die ontworpen gaat worden voor de vrijwilligers van Sensoor Leiden. Op deze locatie staan ongeveer 50 vrijwilligers ingeschreven. Om een zo betrouwbaar mogelijk beeld te geven van de leerbehoeften is er geprobeerd zoveel mogelijk vrijwilligers te benaderen voor een gesprek. De vrijwilligers zijn per mail uitgenodigd voor een interview. Zij konden zich hier vrijwillig voor aanmelden. Om de gesprekken met elkaar te kunnen vergelijken is er een topiclijst gemaakt waarin onderwerpen staan die in elk gesprek uitgevraagd worden. Op deze manier kunnen de antwoorden van de vrijwilligers met elkaar vergeleken worden. Er is een keuze gemaakt voor interviews en niet voor enquêtes omdat de interviews gericht zijn op het verkrijgen van informatie over wát er leeft en waaróm. Er is dus interesse in diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de vrijwilligers. Een kanttekening van de gekozen voor-onderzoeksmethode is dat het te subjectief kan zijn en het tijdrovend is. Er kan sprake zijn van interviewer bias waarbij de vrijwilligers beïnvloed worden door de (vraagstellingen van) interviewer. Om dit te voorkomen wordt de topiclijst die gehanteerd wordt tijdens de interviews overlegd met de opdrachtgever. Verder worden er zoveel mogelijk open en niet-suggestieve vragen gesteld tijdens het gesprek (Brinkman, 2011).

### *3.1.2 Opname apparatuur*

Verder zijn alle gesprekken met vrijwilligers opgenomen op een voice-recorder. Dit, om de informatie na afloop van het gesprek terug te kunnen luisteren en een specifieke samenvatting te schrijven. Voorafgaand aan het gesprek wordt daar het volgende over vermeld: Er wordt toestemming gevraagd voor het opnemen van het gesprek; er wordt aan de vrijwilliger medegedeeld dat de opname na afloop van het afstudeerproject zal worden verwijderd, er wordt medegedeeld dat de opname voor eigen gebruik is en niet met anderen wordt gedeeld; de opname apparatuur wordt gebruikt als hulpmiddel om een specifieke samenvatting te schrijven die de vrijwilliger opgestuurd krijgt. Tot slot wordt er medegedeeld dat de samenvattingen geanonimiseerd worden. De samenvatting naar de vrijwilliger heeft drie doelen: de vrijwilliger kan teruglezen wat er besproken is tijdens het gesprek en kan eventuele aanpassingen aangeven; De vrijwilliger voelt zich betrokken bij- en op de hoogte gehouden van de ontwikkeling van de training door het lezen van zijn/haar samenvatting. Tot slot krijgt de vrijwilliger het idee dat er naar hem geluisterd is tijdens het interview.

### *3.1.3 Samenvatting uitkomsten*

Uit de gesprekken die gevoerd zijn met de 19 vrijwilligers zijn veel overeenkomsten gekomen. Maar er zijn ook verschillen. De vrijwilligers verschillen bijvoorbeeld erg in leeftijd en werkachtergrond. De leeftijden lopen uiteen van 22 tot 84 jaar. Verder hebben bijna alle vrijwilligers een andere vooropleiding gehad. Een overeenkomst is dat zij allemaal een sociale achtergrond hebben. Veel van de vrijwilligers heeft een sociale studie gevolgd en/of met mensen gewerkt. Een tweede overeenkomst is dat de vrijwilligers het werk doen om iets voor een ander te kunnen betekenen. Dit kan in de vorm van luisteren of advies geven. Het geeft de vrijwilligers voldoening om een beller te kunnen helpen met zijn/haar vraagstuk. De vrijwilligers geven aan dat ze vinden dat ze goed zijn in actief luisteren en de positieve kanten van het verhaal van de beller belichten. Wat ze moeilijk vinden zijn gesprekken met bellers die dwarsliggen/moeilijk doen. In dit soort gesprekken worden de vrijwilligers persoonlijk aangevallen door middel van verwijten, schelden, discrimineren en/of kleineren. Gesprekken die ook moeilijk gevonden worden zijn gesprekken waarbij de beller aan een stuk door praat en steeds een nieuw onderwerp aankaart. Vrijwilligers hebben aangegeven het gesprek vaak op zijn beloop te laten om de beller zijn verhaal te laten doen. Vervolgens vinden zij het moeilijk om de regie in het gesprek terug te pakken en af te ronden. Ook hebben zij in de interviews aangegeven het lastig te vinden om hun grenzen aan te geven in dit soort gesprekken. Alle vrijwilligers hebben de basistraining gevolgd. Van de basistraining zijn vooral de basis gesprekstechnieken bijgebleven. In de toekomstige training willen de vrijwilligers zich verder ontwikkelen op het gebied van regie houden in een gesprek en grenzen stellen. De meeste vrijwilligers hebben aangegeven rollenspellen niet leuk te vinden omdat het volgens hun te weinig aan de realiteit gekoppeld is en ze zich bekeken en beoordeeld voelen. Om deze negatieve houding richting rollenspellen te verminderen worden de deze in aparte ruimtes uitgevoerd zodat de vrijwilligers, observanten en actrice (beller) elkaar niet kunnen zien. Er wordt ook gebruik gemaakt van een (onbekende) actrice. De vrijwilligers hebben aangegeven dat een goed idee te vinden. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op alle samenvattingen van de leerbehoeften interviews. De samenvattingen per vrijwilliger zijn terug te lezen in bijlage 3. In hoofdstuk 3.2 worden alle globale doelen van de vrijwilligers onder elkaar opgesomd.

## 3.2 Doelen globaal

De doelen van de vrijwilligers hebben veel overeenkomsten. Er zijn in totaal 19 vrijwilligers geïnterviewd. Per vrijwilliger zullen de doelen globaal worden geformuleerd:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Vrijwilliger | Globale doelen kennis | Globale doelen vaardigheden  | Op welke manier? |
| Vrijwilliger 1 | Kennis over ziektebeelden  | Leren om minder suggestief te reageren | Door middel van kennisoverdracht en rollenspellen  |
| Vrijwilliger 2 | Kennis over depressieve mensen  | -Leren om, om te gaan met depressieve mensen-Leren om niet in discussie te gaan met de beller  | Door middel van rollenspellen en kennisoverdracht  |
| Vrijwilliger 3 | Kennis over regie houden en grenzen stellen  | -Leren om regie te houden en grenzen te stellen in een telefoongesprek; -Leren assertief te handelen in eenzijdige gesprekken. | Door middel van oefenen met voorbeeldsituaties en acteurs  |
| Vrijwilliger 4 | Kennis over regie houden  | -leren om moeilijke gesprekken eerder af te ronden  | Door middel van rollenspellen  |
| Vrijwilliger 5 | Kennis over doorverwijzingsinstanties  | -leren om een gesprek op een positieve manier af te ronden  | Door middel van rollenspellen  |
| Vrijwilliger 6 | Kennis over grenzen  | -leren om grenzen aan te geven in gesprekken waarbij de beller aan een stuk doorpraat. | Door middel van rollenspellen  |
| Vrijwilliger 7  | Meer kennis over mensen met wanen  | -leren omgaan met mensen die dwarsliggen in een gesprek  | Door middel van rollenspellen en reflecteren op eigen manier van handelen |
| Vrijwilliger 8 | Kennis over regie in een gesprek  | -leren om de regie vast te houden in een gesprek -leren om te gaan met depressieve/passieve mensen | Door middel van rollenspellen en informatie uitwisselen met mede vrijwilligers |
| Vrijwilliger 9 | Kennis over regie in een gesprek  | -leren om de regie vast te houden en te herpakken in een gesprek  | Door middel van rollenspellen  |
| Vrijwilliger 10  | Kennis over regie in een gesprekKennis over verwarde mensen | -leren om de regie in de afronding van een gesprek te hebben -regie behouden in een gesprek -leren omgaan met verwarde mensen  | Door middel van kennisoverdracht en rollenspellen  |
| Vrijwilliger 11 | Kennis over suïcidale mensen Kennis over regie houden in een gesprek | -leren om met suïcidale bellers om te gaan.-leren om de regie te behouden | Door middel van kennisoverdracht en rollenspellen |
| Vrijwilliger 12 | Kennis over regie in een gesprek Kennis over assertiviteit  | -leren om meer regie te hebben in gesprekken waarbij de beller van verhaal naar verhaal springt.-leren om assertiever te zijn in gesprekken | Door middel van rollenspellen  |
| Vrijwilliger 13 | Kennis over regie in een gesprek  | -leren om regie te behouden in gesprekken met o.a. passieve bellers | Door middel van rollenspellen |
| Vrijwilliger 14 | Kennis over regie houden in een gesprek  | -leren om de regie te houden in gesprekken waar mensen altijd negatief zijn en niks goed vinden  | Door middel van uitwisselen van eigen ervaringen met medevrijwilligers  |
| Vrijwilliger 15 | Kennis over grenzen aangeven Kennis over de regie houden  | -leren om grenzen te stellen in een gesprek -leren om het gesprek te beëindigen | Door middel van rollenspellen  |
| Vrijwilliger 16 | Kennis over regie houden in een gesprek  | -leren om de regie te houden in een gesprek. -leren om te reflecteren op eigen manier van handelen  | Door middel van rollenspellen en ervaringen uitwisselen met medevrijwilligers  |
| Vrijwilliger 17 | Kennis over regie houden en herpakken in een gesprek  | -leren om de regie te behouden in een gesprek  | Door middel van rollenspellen en het uitwisselen van ervaringen met medevrijwilligers |
| Vrijwilliger 18 | Kennis over regie in een gesprek  | -leren om de regie te behouden in gesprekken waarbij mensen erg vervelend zijn.  | Door middel van rollenspellen  |
| Vrijwilliger 19  | Kennis over regie en grenzen stellen Kennis over suïcidale mensen | -leren om regie te pakken en grenzen te stellen | Door middel van rollenspellen |

 *Tabel 1. Globale doelen per vrijwilliger*

## 3.3 Doelen globaal, specifiek, concreet

In dit hoofdstuk zullen de doelen geformuleerd worden van globaal naar concreet. Dit biedt een duidelijk overzicht van de beoogde resultaten van de training, gekoppeld aan de te behandelen onderwerpen in de training.

*Stap 1: Globale leerdoelen*

De volgende leerdoelen geven de kern van het trainingsprogramma aan:

* Regie houden in een gesprek
* Grenzen stellen in een gesprek

*Stap 2: Specifieke leerdoelen*

De volgende leerdoelen vormen de kern van een programmaonderdeel. Ze zijn een nadere uitwerking van het globale leerdoel:

* Actief luisteren, samenvatten, doorvragen, ruimte geven aan emoties, wisselen van gespreksniveau, focus verleggen, structuur bieden.
* Grenzen definiëren, grens-momenten herkennen, grenzen beschermen, grenzen aangeven, assertief communiceren.

*Stap 3: concrete leerdoelen*

Het concretiseren van leerdoelen betekent het doorvertalen van de specifieke leerdoelen naar een zeer concreet niveau. Op deze manier worden de te overgedragen kennis en vaardigheden zo getailleerd mogelijk benoemt.

In tabel 1 en 2 staan de concrete leerdoelen weergegeven.

Globaal leerdoel: Regie houden in een gesprek.

Specifieke leerdoelen:

1. Actief luisteren
2. Samenvatten
3. Doorvragen
4. Ruimte geven aan emoties
5. Wisselen van gespreksniveau
6. Focus verleggen
7. Structuur bieden

|  |  |
| --- | --- |
| Specifiek leerdoel:  | Concrete leerdoelen: *Na afloop van deze trainingsonderdelen…*  |
| 1 | Kunnen de vrijwilligers actief luisteren door het stellen van open vragen, functionele stiltes laten vallen en letterlijk ‘hummen’.  |
| 2 | Kunnen de vrijwilligers het gesprek samenvatten  |
| 3 | Kunnen de vrijwilligers doorvragen in een gesprek |
| 4 | Zijn de vrijwilligers in staat om ruimte te geven aan emoties die een inhoudelijk gesprek belemmeren door bijvoorbeeld een pauze in te lassen, emoties te benoemen en stoom af te laten blazen  |
| 5 | Kunnen de vrijwilligers wisselen van gespreksniveau, bijvoorbeeld door een welles-nietes-discussie te parkeren en de onderlinge relatie of communicatie te bespreken.  |
| 6 | Kunnen de vrijwilligers de focus verleggen van wat er mis ging in het verleden naar hoe men wel wil dat het gaat in de toekomst.  |
| 7 | Zijn de vrijwilligers in staat een structuur bieden en aanhouden in het gesprek.  |

Globaal leerdoel: Grenzen stellen in een gesprek

Specifieke leerdoelen:

1. Grenzen definiëren
2. Grens-momenten herkennen
3. Grenzen beschermen
4. Grenzen aangeven
5. Assertief communiceren

|  |  |
| --- | --- |
| Specifiek leerdoel:  | Concrete leerdoelen: *Na afloop van deze trainingsonderdelen…*  |
| 1 | Zijn de vrijwilligers in staat om grenzen specifiek te formuleren op basis van de driezinnen-methode.  |
| 2 | Kunnen de vrijwilligers hun grens-momenten herkennen tijdens praktijkoefeningen. |
| 3 | Zijn de vrijwilligers in staat om hun persoonlijke grenzen te beschermen |
| 4 | Kunnen de vrijwilligers hun grenzen aangeven, zonder conflict en met duidelijkheid.  |
| 5 | Kunnen de vrijwilligers de broken-record techniek gebruiken om hun grens aan te geven.  |
| 6 | Zijn de vrijwilligers in staat om assertief te communiceren met behulp van de drie A’s.  |

 *Figuur 1. Leerdoelenhiërarchie*

# Trainingsplan

In dit hoofdstuk wordt het trainingsplan beschreven. Dit plan vormt de basis voor een gedetailleerd draaiboek voor de training. Hierbij wordt er gekeken naar leerdoelen, werkvormen, hulpmiddelen, deelnemers, randvoorwaarden en de gewenste inzet van trainers. De succesfactoren staan weergegeven in figuur 2. *Figuur 2.*

Trainingsplan

|  |
| --- |
| **Onderwerp: Regie houden en grenzen stellen.** |
| ***Trainings soort*** | ❑ **Training**  |
| ***Training verantwoordelijke***  | Ik, Emma Kalkman, vierdejaars Toegepaste Psychologie studente zal verantwoordelijk zijn voor het ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van de training.  |
| ***Trainingsdoelen*** | 1. Kennis, inzicht en vaardigheden verkrijgen met betrekking tot regie houden in een telefoongesprek.
2. Kennis, inzicht en vaardigheden verkrijgen met betrekking tot grenzen stellen in een gesprek.
 |
| **Hoe worden deze doelen behaald?**  | Bovenstaande doelen worden behaald door middel van: * Kennisoverdracht
* Verschillende werkvormen: rollenspellen/ groepsdiscussies
 |
| ***Deelnemers***  | Totaal: 24 deelnemers Per trainingsgroep: 8/9 deelnemers De vrijwilligers van Sensoor hebben allemaal een verschillende achtergrond en leeftijd. Sommige vrijwilligers hebben een sociale studie afgerond. Anderen zijn nog studerende. Ook zijn er vrijwilligers die geen vaste baan meer hebben en geen sociale studie gedaan hebben.  |
| ***Datum & tijd***  | *Data:* 9, 10 en 17 januari 2017 *Duur:* 2 keer 2,5 uur, 1 keer 3 uur. *Tijd:* 19:30 uur – 22:00 uur en 19:00 uur – 22:00 uur.  |
| ***Trainers***  | 1 trainer: Emma Kalkman1 begeleider: Esmée Fokkema1 actrice: Priegel Dijkema  |
| ***Benodigdheden***  | *Wat is er nodig?* | Hoe zien de trainingsruimtes eruit?  |
| * Beamer
* Computer
* Videocamera
* Opnameapparatuur
* PowerPoint
* 10 stoelen
* 2x Sensoor telefoons
* Flapovers
* Viltstiften
* Evaluatieformulieren 10 x
* 3 verschillende trainingsruimtes
* 1 ruimte voor de actrice
* 1 ruimte voor de vrijwilliger
* 1 ruimte voor de overige vrijwilligers
 |  |

*Tabel 2. Trainingsplan*

## 4.1 Programma training

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tijd | Activiteit  | Benodigdheden werkvorm |
| 19:3019:00  | WelkomIntroductie trainer en acteurWerkvorm 1: op een rij Korte kennismakingsoefening  | Werkvorm 1: * 9 Stoelen
* Pen en papier
* Flipover
* PowerPoint
 |
| 19:45 19:15  | Programma/Doelen toelichten (kennis/inzicht/vaardigheden)Werkvorm 2: voor-/nadelen regie houden en grenzen stellen  | Werkvorm 2: * 2 flipovers
* 2 viltstiften
* PowerPoint
 |
| 20:00 19:25 | Kennisoverdracht regie houden en grenzen stellen.  |  |
| 20:1519:45  | Pauze  | * Hand-out casus
* Papier en pennen
 |
| 20:4519:55  | Werkvorm 3: werkt wel/ werkt niet Nabespreking  |  |
| 20:5520:20 | Werkvorm 4: rollenspellen   | - Casuïstieken - 3 verschillende ruimtes - Sensoor telefoons - Camera - Voice recorder - Pen en papier - PowerPoint - Hand-out casus  |
| 21:45 21:45  | Training evalueren + invullen evaluatieformulier  | 10 evaluatieformulieren + 1 apart formulier voor de opdrachtgever  |
| Totale tijd training  |  | **2,5/ 3 uur**  |

 *Tabel 3. Tijdsplanning training*

# Onderbouwing inhoud: werkvormen

## 5.1 Werkvorm 1 op een rij

Alle vrijwilligers gaan op een rij staan in de ruimte. Ze krijgen allemaal de vraag om de meest interessante/bijgebleven belsituatie te beschrijven bij Sensoor. De persoon die naast de persoon staat die zijn verhaal vertelt, zal het verhaal samenvatten. Daarna vertelt de vrijwilliger zijn verhaal en zo wordt de lijn doorlopen. Om de oefening niet te lang te laten duren heeft elke vrijwilliger een minuut spreektijd. Doordat de vrijwilligers kort wat over zichzelf vertellen is er aandacht voor de ander, er is een noodzaak om actief te luisteren (omdat de vrijwilligers elkaars verhaal samenvatten) en er is de gelegenheid om over jezelf te kunnen vertellen (Dirkse & Talen, 2007).

## 5.2 Werkvorm 2 verwachtingen op een flap-over

Om er voor te zorgen dat de vrijwilligers open staan voor leren en zich veilig voelen, moeten ze eerst weten waar ze aan toe zijn. Verwachtingsmanagement is essentieel en daarmee een belangrijke vaardigheid voor trainers. Met deze werkvorm is het de bedoeling dat de vrijwilligers een reële verwachting van de training delen met de groep, waarbij zij ook vertellen wat zij denken wat de training voor hen zal opleveren. De trainer schrijft de verwachtingen van de vrijwilligers op een flap-over. Verder geeft hij na het opschrijven van de verwachtingen aan, dat de verwachtingen aan het einde van de training geëvalueerd worden. Door het vragen en opschrijven van verwachtingen voelen de vrijwilligers zich betrokken in de training. Ook kan de trainer hier door goed aansluiten bij de vrijwilligers (Kaufman & Ploegmakers, 2010).

## 5.3 Werkvorm 3 voor- en nadelen Mindmap regie houden en grenzen stellen

Er worden twee groepen gevormd. Groep 1 houdt zich bezig met hoe je grenzen kan stellen en regie kan houden in een gesprek. Groep 2 houdt zich bezig met wat de gevolgen zijn als er geen regie is in een gesprek en geen grenzen worden gesteld. Hier maken zij een Mindmap van op een flap-over en presenteren de uitkomsten aan elkaar. Door diverse onderzoekers is aangetoond dat mensen bij het maken van een Mindmap gebruik maken van beide hersenhelften. Hierdoor worden zowel kwaliteiten op logisch, analytisch, lineair, verbaal en rationeel gebied ingezet (linkerhersenhelft) als kwaliteiten op intuïtief, synthetisch, holistisch, non-verbaal en irrationeel gebied ingezet (rechterhersenhelft). Ten eerste maakt de inzet van beide hersenhelften de kans groter dat aangeboden informatie beter wordt onthouden. Ten tweede geldt voor brainstormsessies dat via de werkvorm Mindmap de kans op vernieuwende ideeën groter is, met name vanwege het feit dat ook de rechterhersenhelft wordt geactiveerd, waarin het associatieve vermogen schuilt. Kortom, Mindmap is geschikt voor zowel het activeren van het creatieve denken als het beter onthouden van aangeboden informatie (Dirkse & Talen, 2007).

## 5.4 Werkvorm 4 boodschappenlijstje schrijven

Deze opdracht wordt uitgelegd voordat de kennis wordt overgedragen aan de groep. De trainer legt uit dat de vrijwilligers een leeg boodschappenlijstje uitgedeeld krijgen. Tijdens het verstrekken van kennis noteren zij op het lijstje de boodschappen die relevant zijn voor hun praktijk werk. Tijdens kennisoverdracht zijn mensen geneigd om maar half te luisteren naar de informatie die wordt gegeven. Nadenken over toepassing of relevantie voor het eigen werk is ook niet iets dat automatisch gebeurt. Het boodschappenlijstje geeft de vrijwilligers een focus. Het lijstje dwingt hen om de informatie te filteren en na te denken over relevantie en toepassing in het eigen werk. Op deze manier hebben de vrijwilligers zelf ook een actieve rol tijdens de kennisoverdracht (Dirkse & Talen, 2007).

## 5.5 Werkvorm 5 grenzen formuleren

Aan het einde van de kennisoverdracht krijgen de vrijwilligers de opdracht om hun grenzen te formuleren aan de hand van de drie-zinnenmethode. Op de PowerPoint staan de drie zinnen weergegeven. De trainer deelt een wit vel papier uit en iedereen krijgt twee minuten de tijd om de zinnen af te maken. Na de pauze wordt aan de vrijwilligers gevraagd om hun grenzen te benoemen. Doordat de vrijwilligers nadenken over hun grenzen en deze opschrijven, scheppen zij duidelijkheid voor anderen en persoonlijke ruimte voor zichzelf. De drie zinnenmethode helpt de vrijwilligers om hun grenzen helder te krijgen (Essers, 2014). De vrijwilligers krijgen in de praktijkoefeningen de kans om met hun persoonlijke grenzen te oefenen.

## 5.6 Werkvorm 6 toepasronde

In deze opdracht wordt de vrijwilligers gevraagd om na het verstrekken van de kennis aan te geven hoe zij de informatie gaan toepassen in de praktijk. De kennis gaat meer leven als de vrijwilligers hebben moeten nadenken over de consequenties die de kennis heeft voor hun eigen werk (Dirkse & Talen, 2007).

## 5.7 Werkvorm 7 praktijkoefeningen met actrice

In deze opdracht wordt er gebruik gemaakt van drie verschillende ruimtes. Een ruimte voor de actrice, een ruimte voor de vrijwilliger die de oefening uit gaat voeren en een ruimte voor de vrijwilligers die het gesprek gaan beluisteren en feedback gaan geven.

Er worden tien verschillende casuïstieken behandeld. De onderwerpen hebben allemaal te maken met regie houden en grenzen stellen. Alleen de actrice krijgt een hand-out met een omschrijving van de belsituatie. De vrijwilliger die gaat bellen met de actrice weet niet wat voor gesprek zij gaat voeren. Verder kunnen de vrijwilliger, actrice en observanten elkaar niet zien omdat ze allemaal in een andere ruimte zitten. Op deze manier is de situatie zoveel mogelijk gebaseerd op de realiteit.

Deze oefening biedt inzicht in het gedrag van de vrijwilliger en de interactie met de actrice. Dit inzicht en het bespreken welke momenten de vrijwilliger het wel en niet goed doet, maakt de vrijwilliger bewust en gemotiveerd om het gewenste gedrag vaker in te zetten (Dirkse & Talen, 2007).

De voordelen van praktijksimulatie is dat het goed werkt voor het snel inzicht verkrijgen en het oefenen van vaardigheden, een simulatie biedt gelegenheid tot zeer zelfstandig opereren en de gelijkenis met de werkelijkheid is sterk. Tot slot is een simulatie een uitstekende werkvorm om tegen het einde van de training het geleerde te integreren in de praktijksituatie (Kaufman & Ploegmakers, 2010).

Er wordt gebruik gemaakt van een actrice omdat dat de levensechtheid van de simulatie vergroot. Een actrice is meestal goed in staat om zeer realistische reacties te geven op het doen en laten van de vrijwilliger in een gesprekssituatie (Kaufman & Ploegmakers, 2010).

## 5.8 Werkvorm 8 werkt wel/werkt niet

Er wordt een lastige situatie omschreven en de trainer geeft aan hoe zij daar op zou reageren. De vrijwilligers bedenken voor zichzelf of zij vinden dat de interventie van de trainer zal werken of niet. Om hun standpunt duidelijk te maken nemen zij een positie in op een denkbeeldige lijn die loopt van werkt wel tot werkt niet. De trainer vraagt om hun standpunt toe te lichten en voor te doen of ze te zeggen hoe zij denken dat het beter kan. Deze oefening maakt het mogelijk om iedereen tegelijkertijd over een casus en effectieve aanpak na te laten denken. Daarnaast is dit een oefening waarin er in weinig tijd, concrete aanpakken en tips besproken kunnen worden op een andere manier die door de groep als ‘veilig’ wordt ervaren (Dirkse & Talen, 2007).

# Onderbouwing proces: rol van de trainer en vrijwilligers

Als aankomend Toegepast Psycholoog ben ik nog erg jong en onervaren in vergelijking met de doelgroep waar ik een training voor heb ontworpen en uitgevoerd. Ondanks dat de doelgroep heel divers is. De groep bestaat uit jong en onervaren-, jong en ervaren-, oud(eren) en zeer ervaren- en oud en onervaren vrijwilligers. Het merendeel van de vrijwilligers heeft een sociale studie genoten of is er nog mee bezig. Maar er zijn ook vrijwilligers die niet gestudeerd hebben. De leeftijden lopen uiteen van 22 tot 84 jaar. In dit hoofdstuk worden drie theorieën beschreven. Deze theorieën hebben allemaal te maken met groepsdynamica. De beïnvloedingstheorie beschrijft de uitwerking van de invloed van de trainer op de vrijwilligers. De situationele leiderschapstheorie beschrijft wat het ontwikkelingsniveau van de vrijwilligers is en welke stijl de trainer daar bij hanteert. Tot slot beschrijft de sociale interdependentietheorie wat voor soort groep de vrijwilligers bij elkaar zijn. Bij de drie theorieën wordt eerst de definitie van de theorie gegeven en vervolgens een link gemaakt met het afstudeerproject.

Beïnvloedingstheorie

Zelf heb ik niet gewerkt bij Sensoor waardoor er dus niet direct een warm contact/connectie met de vrijwilligers is. Om goed contact en een vertrouwensband met de vrijwilligers op te bouwen heb ik besloten om leerbehoeften interviews af te nemen. Hierin stond het opbouwen van een vertrouwensband en het achterhalen van de leerbehoeften bij de vrijwilligers centraal. Op deze manier heb ik kennis gemaakt met de vrijwilligers en oprechte interesse getoond in hun werk en leven. Mijn verwachting was dat de vrijwilligers eerder informatie/kennis van mij aannemen tijdens de training als ik ze betrek in het trainingsproces en inhoud. Als trainer wil ik de vrijwilligers graag beïnvloeden tijdens de training. Ik wil ze graag nieuwe kennis overdragen en vaardigheden aanleren. De beïnvloedingstheorie gaat ervan uit dat er een wederkerige relatie bestaat tussen de trainer (leider) en de vrijwilligers (volgelingen), waarbij beiden iets van elkaar ontvangen. Anderen beïnvloeden betekent dat anderen ook invloed op mij hebben. Een trainer verwerft status, krijgt erkenning en respect voor zijn bijdragen aan het realiseren van de leerbehoeften/doelen. Een trainer (leider) voorziet in structuur, sturing en middelen. Deze theorie stelt ook dat intensieve deelname door de vrijwilligers gezien wordt als een teken van motivatie, van betrokkenheid, van de bereidheid om middelen met anderen te delen en van serieuze pogingen om aan het realiseren van de groepsdoelen bij te dragen.

Het denkbeeld dat er sprake is van wederzijdse beïnvloeding tussen leider en volgelingen wil niet zeggen dat goed leiderschap gebaseerd is op dominantie. Goede leiders oefenen geen invloed uit door middel van dominantie of dwang. Bekwame leiders proberen juist de groepsleden tot samenwerken te bewegen om zodoende de groepsdoelen te bereiken. Vaak betekent dit dat de leider de groepsleden moet inspireren en ervan moet overtuigen dat zij zijn standpunt volgen over wat er gedaan wordt om de groepsdoelen te bereiken (Johnson & Johnson, 2011). Om dit te bereiken wordt er tijdens de training gebruik gemaakt van veel verschillende werkvormen. Deze werkvormen hebben allemaal te maken met de theorie en vaardigheden die aangeleerd worden. De vrijwilligers gaan onder andere oefenen met praktijksituaties. De situaties die bedacht zijn voor de oefeningen zijn gebaseerd op de input die de vrijwilligers gegeven hebben tijdens de leerbehoeften interviews. Veel (lastige) situaties zullen dus herkenbaar zijn.

Situationele leiderschapstheorie

Volgens de *situationele leiderschapstheorie* van Hersey en Blanchards wordt het gedrag van leiders terug gebracht tot twee dimensies: het aanbrengen van structuur (taakgerichte acties) en aandacht voor de groepsleden (relatiegerichte acties). Of het leiderschapsgedrag effectief of ineffectief is, hangt af van de situatie. Er zijn vier combinaties mogelijk. Het ontwikkelingsniveau van de groep bepaalt welke combinatie het meest op zijn plaats is. De kern van deze theorie is dat een leider zijn gedrag moet afstemmen op het ontwikkelingsniveau van de groep. In de training wordt dit gedaan door de Mindmap oefening. In deze oefening wordt de kennis van de vrijwilligers over het onderwerp getest. Afhankelijk van de antwoorden die de vrijwilligers geven kan er een uitspraak gedaan worden over het ontwikkelingsniveau van de groep. Bij alle drie de trainingen had de groep een *gemiddeld ontwikkelingsniveau*. Tijdens de Mindmap oefening toonden de vrijwilligers aan dat zij al veel weten over regie houden en grenzen stellen. Echter, hadden zij ook vragen bij de onderwerpen en hadden zij moeite sub- onderwerpen met elkaar te verbinden. Het gevolg is dat de trainer begint met veel taakgericht en veel relatiegericht gedrag en later over gaat tot een combinatie van veel relatiegericht en weinig taakgericht gedrag. Dit betekent dat de trainer een propagerende leiderschapsstijl hanteert tijdens de training. Bij een propagerende stijl geeft de trainer duidelijk aan welke verantwoordelijkheden bij een bepaalde rol horen, maar communiceert tweezijdig en geeft de groepsleden sociaal-emotionele steun (Johnson & Johnson, 2011).

Sociale-interdependentietheorie

Volgens deze theorie zijn groepen dynamische eenheden waarin de interdependentie tussen de leden kan verschillen. De interdependentie tussen de groepsleden vormt de kern van een groep. Hierdoor wordt de groep een ‘dynamisch geheel’. Dit houdt in dat een verandering in de situatie van een groepslid of een subgroep veranderingen veroorzaakt in de situatie van alle groepsleden en subgroepen. Er is sprake van sociale interdependentie als individuen gemeenschappelijke doelen hebben en de resultaten van ieder individu worden beïnvloed door het gedrag van anderen. Er kunnen zich drie typen sociale interdependentie voordoen: positieve interdependentie (samenwerking), negatieve interdependentie (competitie) en geen interdependentie (individualistisch). Volgens de sociale-interdependentietheorie vallen de vrijwilligers onder positieve interdependentie. Dit houdt in dat de strevingen van individuen op een positieve manier met elkaar verbonden zijn. Een individu ziet in dat zijn of haar doelen alleen bereikbaar zijn als er ook andere groepsleden hun doel bereiken. Met andere woorden: een individu streeft naar een resultaat dat ook degenen met wie hij of zij samenwerkt ten goede zal komen.

In de training is het belangrijk dat de vrijwilligers met elkaar samenwerken. Dit doen zij door elkaar feedback te geven en eigen bel-ervaringen met elkaar te delen. De vrijwilligers hebben er baat bij om dit met elkaar te delen omdat ze dan allemaal meer handvatten hebben om de regie te behouden en grenzen te stellen. Ondanks dat het vrijwilligerswerk een individualistische aangelegenheid is, is het dus wel van belang om tijdens bijeenkomsten en trainingen met elkaar samen te werken. De vrijwilligers hebben namelijk allemaal hetzelfde doel. Zij willen graag iets voor een ander betekenen, door gehoor te geven aan de wensen van de beller. Als dit niet mogelijk is, omdat de beller bijvoorbeeld onrealistische verwachtingen heeft of agressief is, dan willen de vrijwilligers in staat zijn om grenzen aan te geven. Om grenzen aan te kunnen geven is het weer belangrijk om de regie in het gesprek te houden. Wanneer de vrijwilligers niet in staat zijn om regie te behouden, laten zij een gesprek te lang op zijn beloop en zijn niet meer actief aan het luisteren. Op het moment dat ze het gesprek willen afronden is het moeilijk om het verhaal van de beller te onderbreken.

Tijdens de leerbehoeften interviews gaven de vrijwilligers ook aan dat zij het erg nuttig vinden om ervaringsverhalen met elkaar te delen. Ook hebben de vrijwilligers een keer in de zes weken een bijeenkomst waarin ze onder andere lastige belsituaties met elkaar kunnen spreken en elkaar opbouwende feedback geven. Ze willen elkaar dus allemaal helpen om een gesprek goed te laten verlopen. Er is bij de vrijwilligers sprake van een positieve interactie.

Het uitgangspunt van de sociale-interdependentietheorie is dat het type interdependentie bepaalt hoe individuen met elkaar omgaan, en dat die interactie weer van invloed is op de resultaten. Als vrijwilligers met elkaar samenwerken kunnen de acties van de vrijwilligers elkaar vervangen, de vrijwilligers reageren positief op effectieve acties van anderen en de zij staan open voor de invloed van anderen (Johnson & Johnson, 2011).

# 7. Onderbouwing evaluatieformulieren

Om te reflecteren op de training zijn er twee evaluatieformulieren ontwikkeld. Een formulier voor de vrijwilligers en een voor de opdrachtgever. Het formulier voor de vrijwilligers is ontworpen op basis van het ASE-model en de leereffecten van Kirkpatrick. Het ASE-model gaat om het verklaren van gedrag door middel van analyse op het gebied van sociale invloed, de eigen wil en de houding van de persoon. Dit model stelt dat gedrag verklaard wordt vanuit de intentie om dat gedrag te vertonen en dat de intentie op haar beurt wordt verklaard vanuit drie hoofddeterminanten: Attitude, Sociale invloed en Eigen effectiviteit. Attitude staat voor de houding van mensen ten aanzien van een onderwerp, object, gedrag of individu. Sociale invloed gaat over sociale steun/druk en invloed van vrienden en omgeving. Eigen effectiviteit is het vertrouwen in eigen kunnen, om het gedrag in kwestie te kunnen uitvoeren.

De leereffecten van Kirkpatrick worden verdeeld in vier niveaus. *Het reactieniveau* bepaalt de mate waarin de vrijwilligers tevreden zijn over de gevolgde training. *Het leerniveau* bepaald de mate waarin de training resulteert in een toename van de beoogde kennis, inzicht en vaardigheden bij de vrijwilligers. *Het werkgedragniveau* bepaald de mate waarin deelnemers de kennis, inzicht en vaardigheden toepassen in hun werkzaamheden. Tot slot bepaalt *het organisatieniveau* de mate waarin de training bijdraagt aan het realiseren van organisatiedoelen.

Door de vragen op het evaluatieformulier te formuleren op basis van bovenstaande modellen wordt er een duidelijk beeld geschetst in hoeverre de training als succesvol is ervaren door de vrijwilligers en in hoeverre zij van plan zijn de kennis en vaardigheden toe te passen in de praktijk.

Het evaluatieformulier voor de opdrachtgever is ontworpen op basis van de beoordelingscriteria van de competenties Trainen, Interdisciplinair Samenwerken en Professionaliseren van de opleiding Toegepaste Psychologie. Dit formulier is een manier om te kijken of de competenties behaald zijn op niveau 3.

# 8. Kritische blik

De kritische blik voor het afstudeerproject wordt geschreven aan de hand van een SWOT-analyse. In deze analyse worden de Strenghts, Weaknesses, Oppurtunities en Threats beschreven van het project. Deze elementen worden systematisch geanalyseerd om toekomstmogelijkheden inzichtelijk te maken en kansrijke doelen te stellen. De sterke en zwakke kanten en de kansen en bedreigingen van het project worden hieronder beschreven.

Sterke punten

*Product*

Het afstudeerproject heeft de volgende sterke punten op productbasis:

* Voor het afstudeerproject is een trainershandleiding ontwikkeld. Dit is een handleiding voor een training over regie houden en grenzen stellen in een (telefoon)gesprek. Een sterk punt van deze training is dat het onderwerp van de training altijd gebruikt kan worden om de vrijwilligers te professionaliseren op dit onderwerp. Dit is namelijk een van de belangrijkste vaardigheden die een vrijwilliger hoort te bezitten.
* Ook krijgt Sensoor regelmatig nieuwe vrijwilligers die opgeleid moeten worden. Uit de interviews met de vrijwilligers werd het duidelijk dat dit moeilijke vaardigheden zijn om te hanteren tijdens een gesprek. Daarom is een extra training over regie houden en grenzen stellen ook waardevol voor nieuwe vrijwilligers.
* Verder is de training drie keer uitgevoerd. Door de vele aanmeldingen is de training drie keer gegeven en waren de groepen kleiner. Hierdoor kon er meer aandacht gegeven worden aan de vrijwilligers tijdens de training.
* De trainershandleiding is uitgebreid en zeer overzichtelijk gemaakt door het gebruik van tabellen. Dit zorgt ervoor dat de handleiding makkelijk te gebruiken is door een andere trainer.
* Voor de training is een actrice ingehuurd. Ook werden de praktijkoefeningen in aparte ruimtes uitgevoerd. Op deze manier werden de oefeningen zoveel mogelijk op basis van de realistische praktijk uitgevoerd.

*Proces*

Het afstudeerproject kent de volgende sterke punten op procesbasis:

* Wat onder andere goed verliep tijdens het project waren de afspraken die gemaakt zijn met de opdrachtgever en vrijwilligers. Alle afspraken die gemaakt zijn, waren haalbaar waardoor ze ook nagekomen konden worden.
* Wat ook goed verliep was de communicatie met en tussen de vrijwilligers, de opdrachtgever en mij. Het plannen van interviews met de vrijwilligers, het sturen van mails en uitnodigingen voor de training hebben bijna alle vrijwilligers bereikt. Dit komt doordat ik een deel van de e-mailadressen van de vrijwilligers van de opdrachtgever gekregen heb. De overige vrijwilligers mailde de opdrachtgever. Op deze manier werden dus alle vrijwilligers bereikt.
* Er zijn 19 interviews afgenomen met vrijwilligers om de leerbehoeften te achterhalen. Dit is in twee maanden tijd gebeurd. Op deze manier is er een training ontwikkeld op basis van hun (leer)behoeften. Er is dus een strak tijdschema gehanteerd.

Zwakke punten

*Product*

Het afstudeerproject kent het volgende zwakke punt op productbasis:

* De training had veel kennisoverdracht en veel vaardighedenoefeningen. De hoeveelheid kennis en vaardighedenoefeningen stonden niet verhouding met de totale tijd die de training in beslag nam. De training werd na de eerste uitvoering wat ingekaderd waardoor het qua tijd wel haalbaar was. In het vervolg zal er meer tijd voor de training gerekend worden.
* Tijdens de praktijksimulatie konden de vrijwilligers gebruik maken van een checklist. Deze was zeer uitgebreid. Om dat de checklist erg uitgebreid was werd deze nooit volledig ingevuld door de vrijwilligers. In een toekomstige training zal de checklist dus beknopter gehouden worden.

*Proces*

Het afstudeerproject kent de volgende zwakke punten op procesbasis:

* Doordat er te veel kennis en vaardighedenoefeningen waren, duurde de training langer dan gepland.
* Door het uitlopen van de training gaat de focus sneller naar het bewaken van de tijd en de stress daarvan, dan de aandacht voor de vrijwilligers tijdens de training.

Kansen

* Een mogelijkheid is om de training over regie houden en grenzen stellen 2 keer per jaar te geven aan nieuwe en ervaren vrijwilligers. Verder kan de training in tijd verlengd worden naar 4 uur.
* De training wordt na iedere uitvoering vernieuwd en aangepast.
* De training wordt op vrijwillige basis uitgevoerd. Er worden dus geen kosten in rekening gebracht.

Bedreigingen

* Een bedreiging kan de tijd van de training zijn. Veel vrijwilligers werken of studeren naast hun vrijwilligerswerk. Het kan lastig zijn om een training van meer dan 3 uur te geven omdat de meesten overdag bezet zijn met andere verplichtingen.
* Als de training meerdere keren per jaar uitgevoerd wordt, kan het aantal aanmeldingen voor de training afnemen. Dit omdat de vrijwilligers de training misschien al eens gevolgd hebben en het te veel herhaling bevat.

 *Swot-analyse*

**Literatuurlijst**

Baarda, B., Goede, M. de, Kalmijn, M. (2010). *Basisboek Enquêteren* (3e druk)*.* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Beek, van, M., Tijmes, I. (2013). *Leren coachen.* Amsterdam: Boom/Nelissen.

Blankenstein, S. (2008). *Trainen met hart en ziel.* Amsterdam: Boom/Nelissen.

Brinkman, J. (2011). *Cijfers spreken* (5e druk)*.* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Dirkse, S., Talen, A. (2011). *Het groot coachboek.* Den Haag: Sdu Uitgevers.

Dirkse, S., Talen, A. (2007). *Het groot werkvormenboek.* Amsterdam: Boom Uitgevers.

Donders, W. (2010). *Praktische gespreksvoering.* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Essers, G. (2014). *Grenzen stellen met drie zinnen.* Verkregen op 20 december 2016, van <https://assertief.nl/grenzen-stellen/>

Essers, G. (2014). *Sterker dan ‘nee zeggen’: de broken record techniek in 5 stappen.* Verkregen op 20 december 2016, van https://assertief.nl/nee-zeggen-tips/

Galan, K. (2015). *Zo werken rollenspellen echt!* Zaltbommel: Thema.

Galan, K. (2011). *Trainingen ontwerpen.* Amsterdam: Pearson Benelux BV.

Galan, K. (2016). *De galan school voor trainingen.* Verkregen op 30 december 2016, van

<http://www.schoolvoortraining.nl/>

Groot, K. (2002). *Waar halen ze het lef vandaan?* Nijmegen: Thema.

Johnson, W., Johnson, P. (2011). *Groepsdynamica.* Amsterdam: Pearson Benelux BV.

Kaufman, L., Ploegmakers, J. (2010). *Het geheim van de trainer.* Amsterdam: Pearson Education.

Korte, de, A. (2016). *Vaardigheden aanleren in 4 stappen.* Verkregen op 28 december 2016, van <http://www.icm.nl/extra/vaardigheden-aanleren-in-4-stappen/>

Lindeman, L., Reulink, N. (2005). *Kwalitatief onderzoek.* Gedownload op 10 september 2016, van http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2\_files/syllabus/kwalitatief.pdf

Marijt, J. (2016). *Studiehandleiding Proeve van bekwaamheid.* De afstudeeropdracht TPH(DU)48A. Leiden: Hogeschool Leiden.

Sensoor (2016). *De organisatie*. Verkregen op 30 december 2016, van <https://www.sensoor.nl/over-sensoor/de-organisatie.html>

# Bijlagen

## Bijlage 1: Evaluatieformulieren

*Evaluatieformulier voor vrijwilligers*

*Training regie houden en grenzen stellen*

Attitude & Reactieniveau & Leerniveau

*Vraag 1:*

Hoe dacht jij voorafgaand aan de training over de training regie houden en grenzen stellen?

Antwoord:

*Vraag 2:*

Hoe denk jij na afloop van training over de training regie houden en grenzen stellen?

Antwoord:

*Vraag 3:*

Op een schaal van 0 tot 10 waar bij 0 helemaal niet nuttig en 10 heel erg nuttig is, hoe nuttig vind jij de informatie die jij hebt gekregen tijdens de training?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Vraag 4:*

Op een schaal van 0 tot 10 waar bij 0 helemaal niet nuttig en 10 heel erg nuttig is, hoe nuttig vind jij de oefeningen die uitgevoerd zijn tijdens de training? (Denk aan de Mindmap oefening, rollenspellen, werkt wel/ werkt niet oefening)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Vraag 5:*

Op een schaal van 0 tot 10 waar bij 0 helemaal niet en 10 heel erg is, in hoeverre vond je deze training creatief?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Vraag 6:*

Heeft de training aan jouw verwachtingen voldaan?

JA / NEE

Opmerking:

Sociale invloed

*Vraag 7:*

Zou jij de informatie die gegeven is tijdens de training delen met mede vrijwilligers die niet aan de training deelgenomen hebben?

JA/ NEE

Opmerking:

*Vraag 8:*

Als jij drie dingen over deze training aan een mede vrijwilliger moet vertellen die niet aanwezig was, wat zou je dan zeggen?

1. .

Eigen effectiviteit & Werkgedragniveau

*Vraag 9:*

In hoeverre acht jij jezelf in staat om de kennis en vaardigheden toe te passen in de praktijk?

Antwoord:

*Vraag 10:*

In hoeverre denk jij dat jij in staat bent om de verkregen kennis van de training te onthouden?

Antwoord:

*Vraag 11:*

Gaat deze training ervoor zorgen dat jij de regie (beter) kan behouden en grenzen kan stellen in een belgesprek?

Antwoord:

Kwaliteiten trainer

Wat is je oordeel over de trainer?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kennis**  | **Uitleg**  | **Houding/omgang**  | **Begeleiding/hulp**  |
| * Zeer goed
 | * Zeer goed
 | * Zeer goed
 | * Zeer goed
 |
| * Goed
 | * Goed
 | * Goed
 | * Goed
 |
| * Redelijk
 | * Redelijk
 | * Redelijk
 | * Redelijk
 |
| * Onvoldoende
 | * Onvoldoende
 | * Onvoldoende
 | * Onvoldoende
 |
| * Slecht
 | * Slecht
 | * Slecht
 | * Slecht
 |

*Evaluatieformulier voor opdrachtgever*

**0= niet aanwezig**

**1= onvoldoende aanwezig**

**2= aanwezig**

**3= altijd aanwezig**

|  |  |
| --- | --- |
| **Beoordeling/evaluatie op het proces**  | **0 1 2 3** |
| De opdrachtgever is op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van de interventie. (Via mail, persoonlijke gesprekken of telefonisch)  |  |
| Er wordt een professionele basishouding getoond aan de opdrachtgever. Kernbegrippen als respect en integriteit staan centraal.  |  |
| Eigen werkzaamheden en afspraken zijn afgestemd op die van de opdrachtgever.  |  |
| Deadlines zijn volgens afspraak uitgevoerd. |  |
| Opmerkingen:  |  |

**0=niet aanwezig**

**1=onvoldoende aanwezig**

**2= aanwezig**

**3= altijd aanwezig**

|  |  |
| --- | --- |
| **Beoordeling professionele eigenschappen tijdens project**  | **0 1 2 3** |
| Aanpassingsvermogen De student blijft efficiënt werken onder wisselende omstandigheden door zich steeds aan te passen aan de omgeving, taken, verantwoordelijkheden, en/of mensen. |  |
| Discipline De student kent de regels en procedures binnen de organisatie en voegt zich daarnaar.  |  |
| AccuraatDe student streeft naar nauwkeurigheid. De student probeert fouten te voorkomen en ziet erop toe dat de taken binnen de interventie grondig, geordend en zorgvuldig worden uitgevoerd.  |  |
| Creativiteit De student bedenkt originele ideeën, oplossingen en methoden voor de interventie.  |  |
| Initiatief De student onderneemt uit eigen beweging, zonder aansporing van buitenaf, actie, in plaats van af te wachten.  |  |
| Integriteit De student voert zijn/haar project/interventie adequaat en zorgvuldig uit, met inachtneming de verantwoordelijkheden en de geldende regels.  |  |
| Resultaatgericht De student spant zich actief in om concrete resultaten en/of doelstellingen te halen. Bij tegenslagen geeft de student niet op en houdt zij/hij de uitgezette lijn voor ogen.  |  |
| Overwicht De student kan van nature invloed uitoefenen op anderen en deze autoriteit wordt geaccepteerd.  |  |
| Kwaliteitsgerichtheid De student stelt hoge eigen aan het eigen werk en streeft voortdurend naar verbetering.  |  |
| Zelfstandig werken De student voert haar/zijn werk goed uit, zonder ondersteuning of toezicht van anderen.  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Beoordeling Inhoud Training**  | **0 1 2 3 4** |
| De student kan werken vanuit een authentieke professionele houding waarin creativiteit, leiderschap, passie, empathie, doelgerichtheid en (confronterende) feedback vaardigheden zichtbaar zijn. |  |
| De student is in staat om de training adequaat en creatief uit te voeren, waarin zij flexibel omgaat met de van te voren gekozen stijl en/of didactische modellen. |  |
| De student is in staat een heterogene groep te leiden en adequaat te interveniëren op groepsdynamische processen. |  |
| De student is in staat om het inzicht in het ontstaan en de functie van weerstand in te zetten om het leerrendement van de deelnemers te vergroten. |  |
| De student kan de training monitoren en evalueren |  |
| De student kan transfer bevorderende werkvormen inzetten als maat. |  |
| De student is in staat om de training correct te rapporteren, met inachtneming van ethische aspecten en wettelijke voorschriften. |  |
| De student kan gemaakte keuzes en werkwijzen vanuit diverse bronnen, theorieën en visies gerelateerd aan de eigen visie op trainen, verantwoorden. |  |

## Bijlage 2: Topiclijst leerbehoeften interviews

Doelen

1. Na afloop van de interviews is het duidelijk welke leerbehoeften de vrijwilligers hebben bij de invulling van een training.
2. Na afloop van de interviews kan er gestart worden met het ontwikkelen van een training op maat voor de vrijwilligers.

Doelgroep

Vrijwilligers Sensoor

Locatie

Leiden

Duur

45-60 minuten

Afname interviews

Tussen 26-09-16 en 28-10-16

|  |  |
| --- | --- |
| Topic  | Voorbeeldvragen  |
| Algemeen  | * Wie ben je?
* Waar kom je vandaan?
* Studeer je?/ Werk je?
* Wat doe je graag in het dagelijks leven?
 |
| Motivatie  | * Hoe komt het dat je bij Sensoor bent gaan werken?
* Wat vind je leuk aan het vrijwilligerswerk?
* Wat vind je minder leuk aan het werk?
 |
| Werkdag/avond/nacht  | * Hoe ziet een werkdag/avond/nacht eruit? (Werkzaamheden)
* Hoeveel gesprekken heb je per dienst? (Schatting)
* Welke onderwerpen komen aan bod?
* Voorbeeldsituaties
 |
| Communicatie  | * Waar vind jij dat je goed in bent in het contact met bellers?
* (Noem drie voorbeeldsituaties)
* Tegen welke knelpunten ben je weleens aangelopen tijdens het contact met bellers?
* (Noem drie voorbeeldsituaties)
 |
| Technieken globaal  | * Welke communicatietechnieken ken je?
* Welke technieken zou je verder willen ontwikkelen om het contact met bellers verder te ontwikkelen?
* Wat weet je van de positieve psychologie?
 |
| Eerdere trainingen  | * Welke communicatie gerelateerde trainingen heb je gevolgd voor/tijdens je werk bij Sensoor?
* Naam
* Doel training
* Duur training
* Resultaat
* Wat is je bijgebleven bij deze trainingen?
* Wat vond je goed aan de trainingen?
* Noem drie voorbeelden
* Wat miste je tijdens de trainingen?
* Noem drie voorbeelden
 |
| Toekomstige training  | * Nu jij inspraak hebt bij de invulling van een nieuwe training, aan welke onderwerpen wil jij dat er extra aandacht besteed wordt?
* Welke communicatietechnieken wil jij verder ontwikkelen?
* Op welke manier zou je aan deze onderwerpen en technieken willen werken?
* Denk aan: rollenspellen, casuïstiek, simulaties, discussiemethode
* Wat moet er absoluut niet in de training aan bod komen? (Onderbouw)
 |

**Bijlage 3: camera-opnamen**

De drie trainingsavonden zijn, voor eigen reflectie, opgenomen op een videocamera. Dit beeldmateriaal is uitsluitend op te vragen door de docentbegeleider- , examinator van de Hogeschool Leiden en de opdrachtgever via email s1077671@student.hsleiden.nl