

Train-the-trainer

AUDOOR STEVEN

PROGRAMMA

Inleiding

- ▶ Belang van goede opleiding
- ▶ Het opleidingsboekje

Achtergrond

- ▶ Kolb: leerstijlen
- ▶ Stages of concern

Het peterschap

- ▶ Waarom?
- ▶ Verantwoordelijkheden/rol

Communicatie

- ▶ Feedback
- ▶ Instructies
- ▶ Lastig gedrag
- ▶ coachingstechnieken





Inleiding

Belang van een goede opleiding

- ▶ Nieuwe medewerker snel in staat zelfstandig te werken
- ▶ Nieuwe medewerker zich snel laten thuis voelen
- ▶ Iedereen werkt op dezelfde, gevalideerde manier
- ▶ Fouten vermijden: schrot, stilstand machines, kwaliteit,...

Het opleidingsboekje

- ▶ Interne vakopleidingen verder doorontwikkelen
- ▶ Leidraad bieden aan interne opleiders
- ▶ Werken volgens een vaste structuur
- ▶

Het opleidingsboekje

- ▶ Fase 1 basis:

In deze fase leert de opleider je om de meest voorkomende basishandelingen uit te voeren aan alle machines van deze afstemming.

- ▶ Fase 2 gevorderd:

In de tweede fase werk je voor het grootste deel alleen met je op de afstemming. In deze fase gaat de lerende een aantal gevorderde handelingen aangeleerd krijgen onder begeleiding van zijn pater.

- ▶ Fase 3 bekwaam:

In deze fase wordt er dieper in gegaan op allerlei achtergronden van het werken aan de afstemming, kwaliteit speelt hierbij een belangrijke rol.

Het opleidingsboekje

Deze fasen verlopen allemaal op een gestructureerde en eenduidige manier:

1. Eerst doet de opleider de handelingen voor en kijkt de lerende mee.
2. Daarna doet de lerende de handelingen onder begeleiding van de opleider.
3. Tenslotte doet de lerende de handelingen zelfstandig, onder begeleiding van zijn peter.
4. Om af te sluiten legt de lerende een “proeve van bekwaamheid” af waarbij hij/zij leidinggevende aantoont dat hij/zij de afstemming onder de knie hebt.



Suggesties om het
opleidingsboekje te
verbeteren?

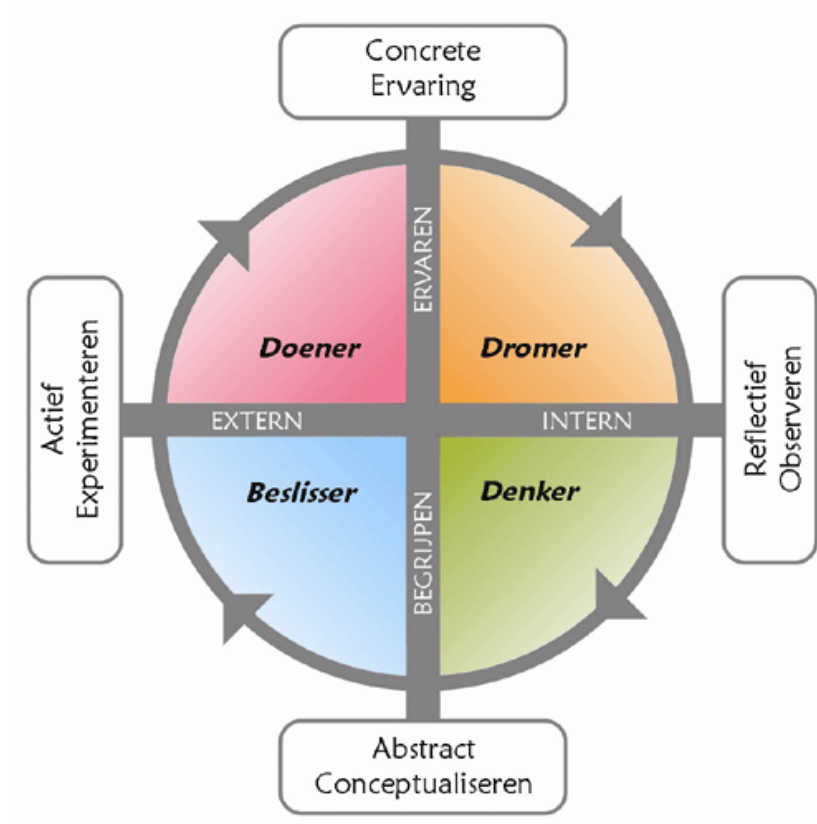


Enkele achtergronden

Leerstijltest van Kolb

- ▶ Wat is het?
- ▶ Vul de vragenlijst in
- ▶ Wat is jouw voorkeurstijl?
- ▶ Herken je dit?

Leerstijlen van Kolb



Hoe gebruiken we dit tijdens de opleiding?

► Onderzoek:

→ Belangrijk dat er rekening gehouden wordt met de individuele leerstijl

1. Observeren: voordoen
2. Conceptualiseren: uitleg geven, werkinstructies,...
3. Actief experimenteren: zelf doen onder begeleiding
4. Concrete ervaring: zelfstandig werken

De doener

De doener is een persoon die nieuwe dingen het beste aanleert door ze concreet te ervaren.

→ **Doeners** leren het beste van:

- De directe ervaring
- Dingen doen
- In het diepe gegooid worden met een uitdagende opdracht
- Het opdoen van nieuwe ervaringen
- Het oplossen van problemen

De dromer

De dromer is een persoon die nieuwe dingen het beste aanleert door abstracte begripsvorming, door na te denken over het probleem. Eerst denken, dan doen.

→ **dromers** leren het beste van:

- Activiteiten waar ze de tijd voor krijgen
- Activiteiten waar ze (achteraf) gestimuleerd worden na te denken over hun acties
- Het krijgen van een kans om eerst te denken en dan pas te doen
- Het nemen van beslissingen waar geen tijdslimiet of tijdsduur aan verbonden zijn

De denker

De denker is een persoon die nieuwe dingen het beste aanleert door reflectieve waarneming. Je bekijkt dingen van een afstand en via observatie ga je iets aanleren.

→ **Denkers** leren het beste van:

- Gestructureerde situaties met duidelijke doelstellingen
- Situaties waar ze intellectueel uitgedaagd worden
- De mogelijkheid te krijgen de tijd te nemen om relaties uit te leggen met kennis die ze al hebben
- De kans krijgen om vragen te stellen en de basismethodologie of logica te achterhalen
- Theoretische modellen en systemen

De beslisser

De beslisser is een persoon die nieuwe dingen het beste aanleert door actief te experimenteren. Je bent gericht op praktische zaken en wil het liefst dingen uitproberen onder leiding van een expert.

→ **Beslissers** leren het beste van:

- Duidelijke verbanden tussen leren en werken
- Het richten op praktische zaken
- De kans te krijgen dingen uit te proberen en te oefenen onder begeleiding van een expert
- Technieken die getoond worden met duidelijke praktische voorbeelden

Stages of concern

5 fasen in het leren van een vak

- ▶ Fase 1: gericht op jezelf: hoe overleef ik
- ▶ Fase 2: gericht op je taak: hoe doe ik het goed
- ▶ Fase 3: gericht op de ander: de mensen zijn belangrijk
- ▶ Fase 4: gericht op impact: nu moet het anders
- ▶ Fase 5: gericht op de essentie: hoe kan ik dit delen

('Stages of concern', Cora Smit, 2002)

Het peterschap



Betekenis peterschap

“Peterschap is een vorm van individuele begeleiding op de werkvloer, hierbij helpt een ervaren collega de nieuweling bij de integratie in het bedrijf. De peter gaat de nieuweling introduceren in het bedrijf en in de werkplek.”

Het peterschap

Waarom hebt u gekozen om peter te worden?

- ▶ Passie
- ▶ Motivatie
- ▶

→ Vertel je verhaal kort aan de groep

Kwaliteiten van de trainer

- ▶ Per 2:
 - ▶ Van wie heb jij het meest geleerd (op school, vrije tijd, werk, ...)?
 - ▶ Wat deed deze persoon zodat je er zoveel van leerde?
-
- ➔ Vertel dit aan je buur (elk 5')
 - ➔ Je buur vertelt jouw verhaal aan de groep

Competenties peter

- ▶ Iedereen mag de belangrijkste competenties waarover een peter moet beschikken volgens hem komen opschrijven op het bord!



Kwaliteiten trainer

► Onderzoek: top 5 kwaliteiten

1. Beschikken over een goede kennis van de afstemming
2. Voldoende tijd ter beschikking stellen om u de afstemming aan te leren
3. Belangstelling hebben voor uw werk
4. Een aanspreekpunt zijn voor vragen/problemen
5. Interesse hebben voor uw ontwikkeling

→ Wat is volgens u de belangrijkste kwaliteit?

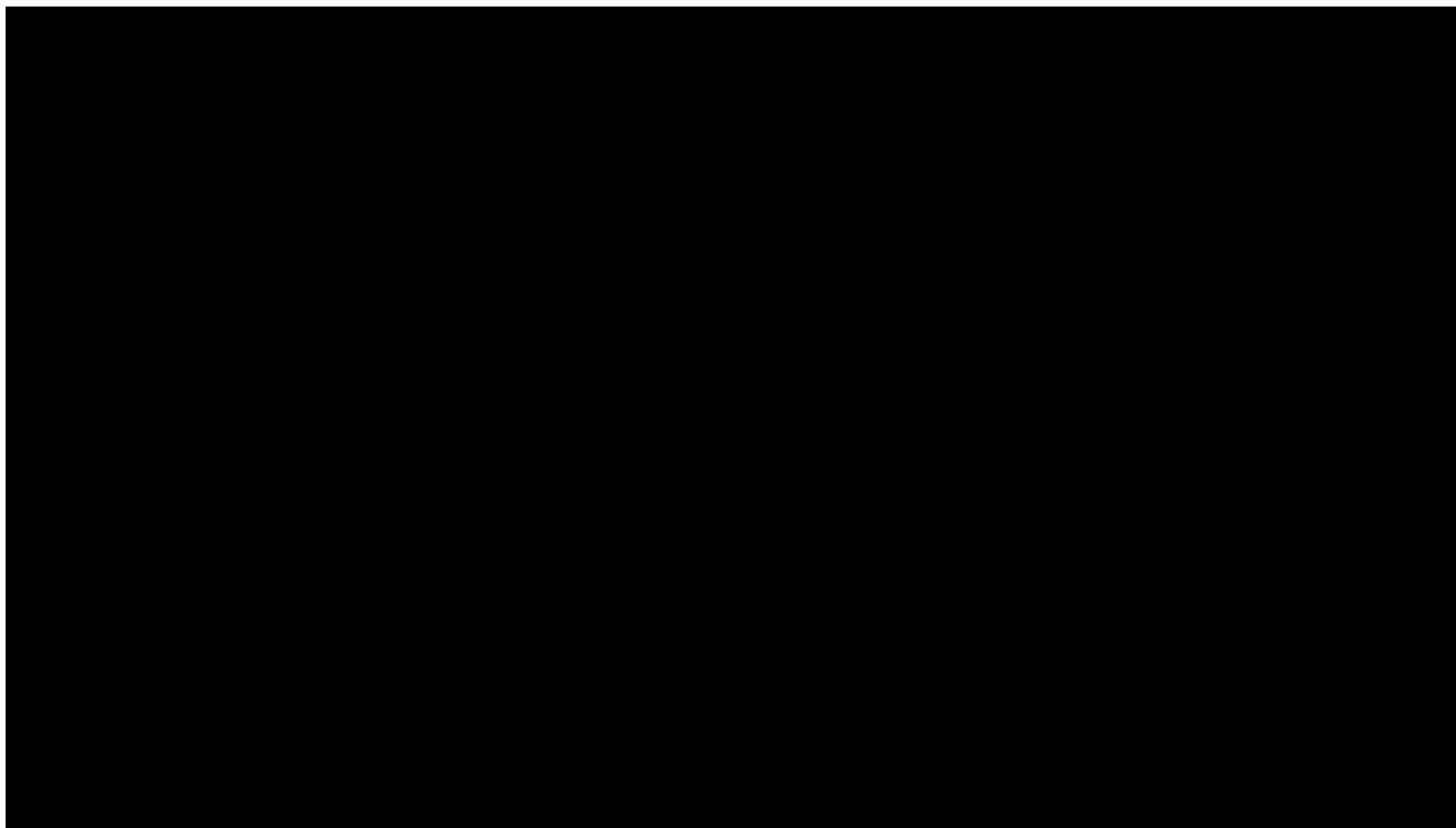
De rol van een peter

- ▶ Aanleren competenties op de werkvloer
- ▶ Als voorbeeld dienen
- ▶ Fungeren als aanspreekpunt voor vragen
- ▶ Feedback geven over het inhoudelijk functioneren
- ▶ Wegwijs maken in het bedrijf

Communicatie



Feedback



feedback

= uitspraken om gedrag bij te sturen richting een doel

≠ kritiek of beoordeling

→ Het gaat er niet om iemand persoonlijk af te kraken

2 soorten:

1. Positief: bestendigen en uitbreiden van gedrag

→ Werkt motiverend

1. Negatief: veranderen van gedrag

→ Ontbreken ervan laat ongewenste situaties blijven bestaan

stappenplan

1. Beschrijf specifiek, concreet gedrag:

“Als jij.....”

2. Beschrijf de gevolgen van het gedrag:

“Het gevolg is.....”

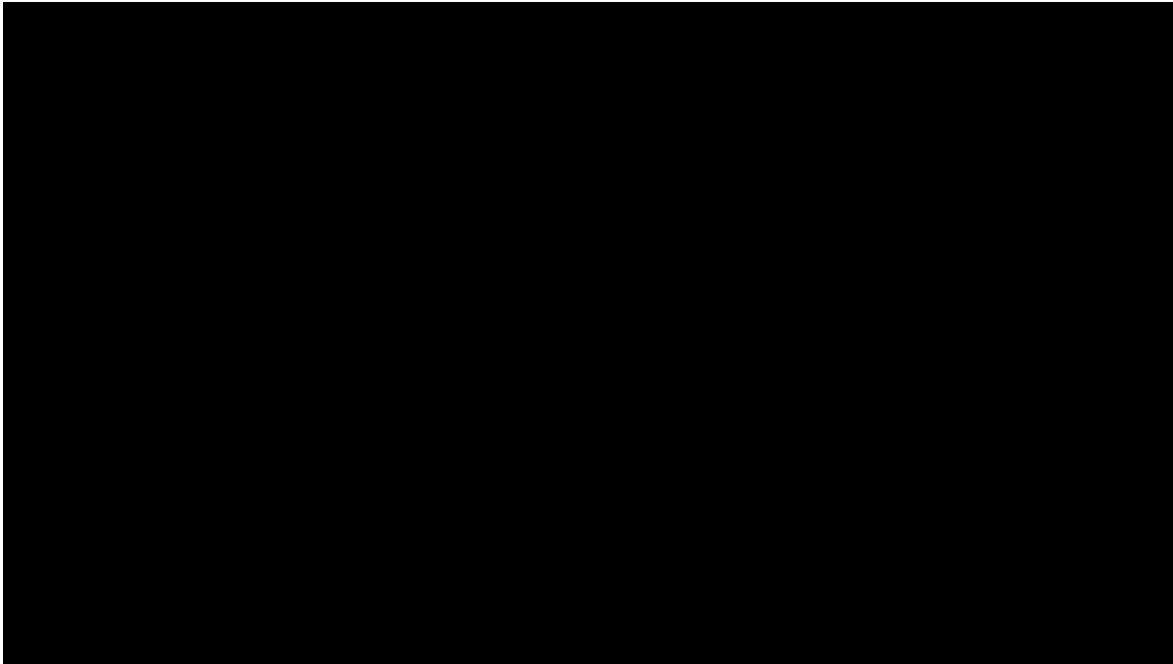
3. Bespreek gewenst resultaat:

“Hoe kan je dit in het gevolg anders aanpakken?”

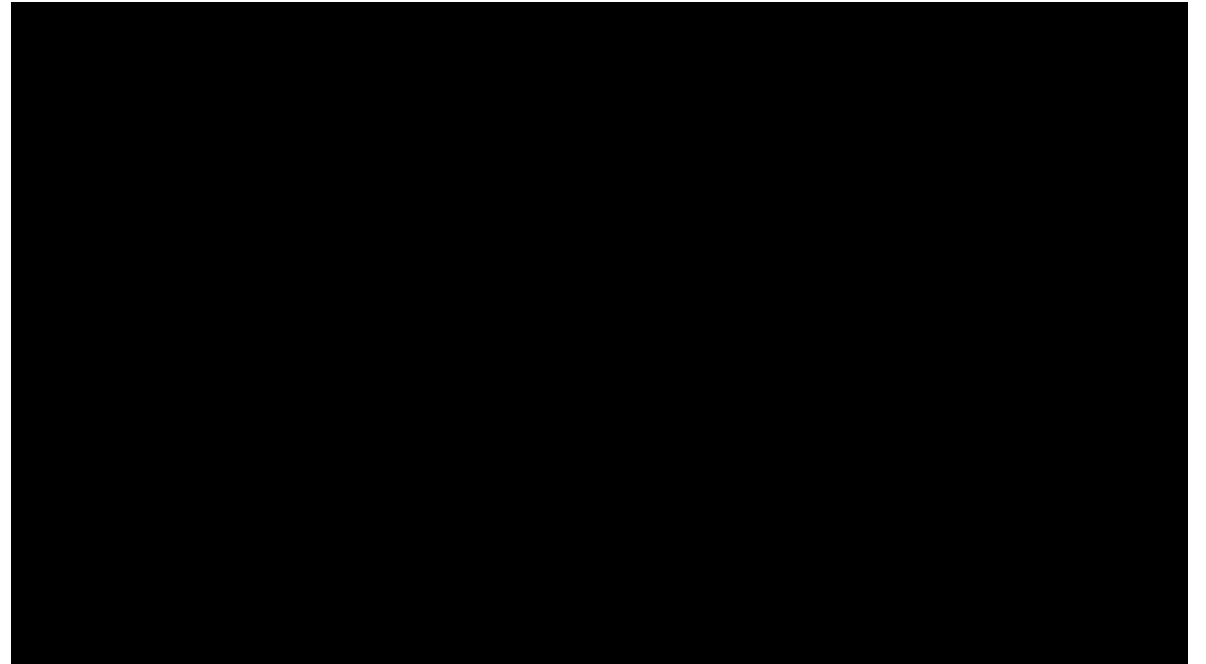
4. Bespreek hoe je moet komen tot het gewenst resultaat, stel een actieplan op

feedback

Positieve feedback



Negatieve feedback



Tips

- ▶ Neem de medewerker apart bij negatieve feedback
- ▶ Gebruik een 'ik-boodschap'
- ▶ Geef onmiddellijk feedback
- ▶ Beperk je tot het hier en nu, niet het verleden
- ▶ Leg uit hoe en waarom bij positieve feedback, niet enkel een complimentje
- ▶ Wees specifiek, duidelijk
- ▶ Houd rekening met de gevoelens van de nieuweling
- ▶ Heb respect voor de ander
- ▶ Ga na of de medewerker de feedback goed begrepen heeft
- ▶ Kies een realistisch doel

voorwaarden

- ▶ Sfeer van gelijkwaardigheid en respect
- ▶ Bereidheid tot open communicatie
- ▶ Vaardigheid om gedrag te observeren en te verwoorden
- ▶ Feedback geven veronderstelt ook feedback willen aannemen

feedback

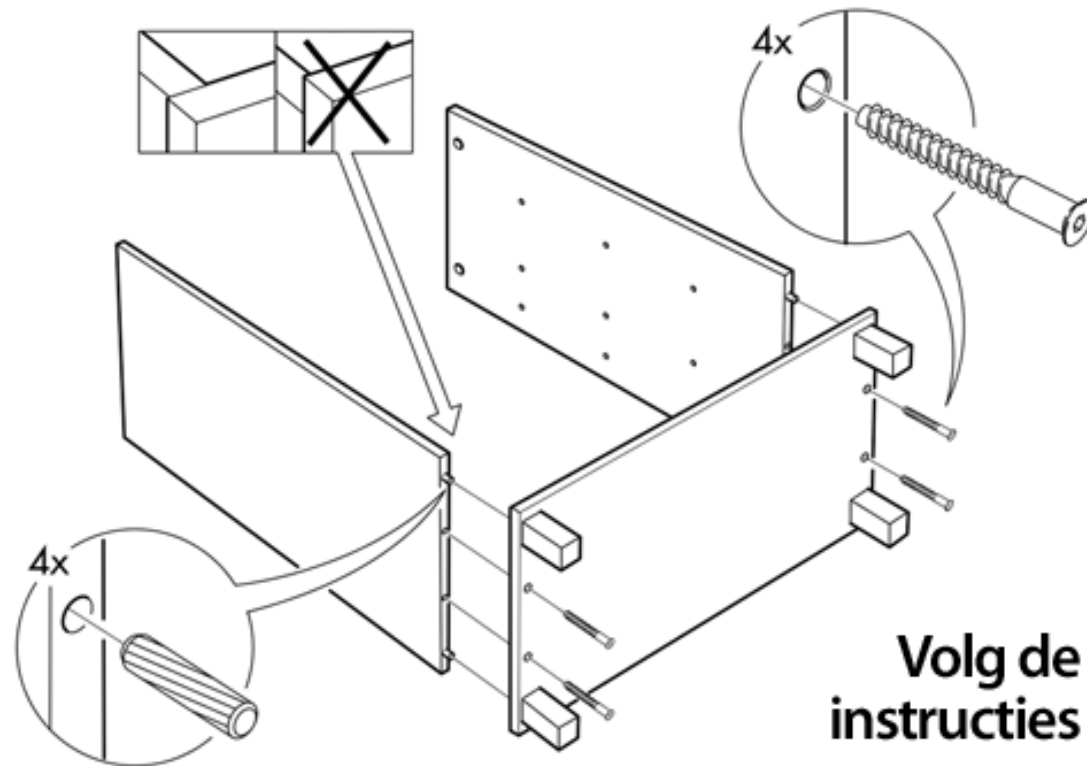
- ▶ Denk eens terug aan een situatie in je loopbaan waar je een zeer effectieve feedback hebt gekregen?

- ▶ Wat werd er juist gedaan om deze feedback effectief te maken?

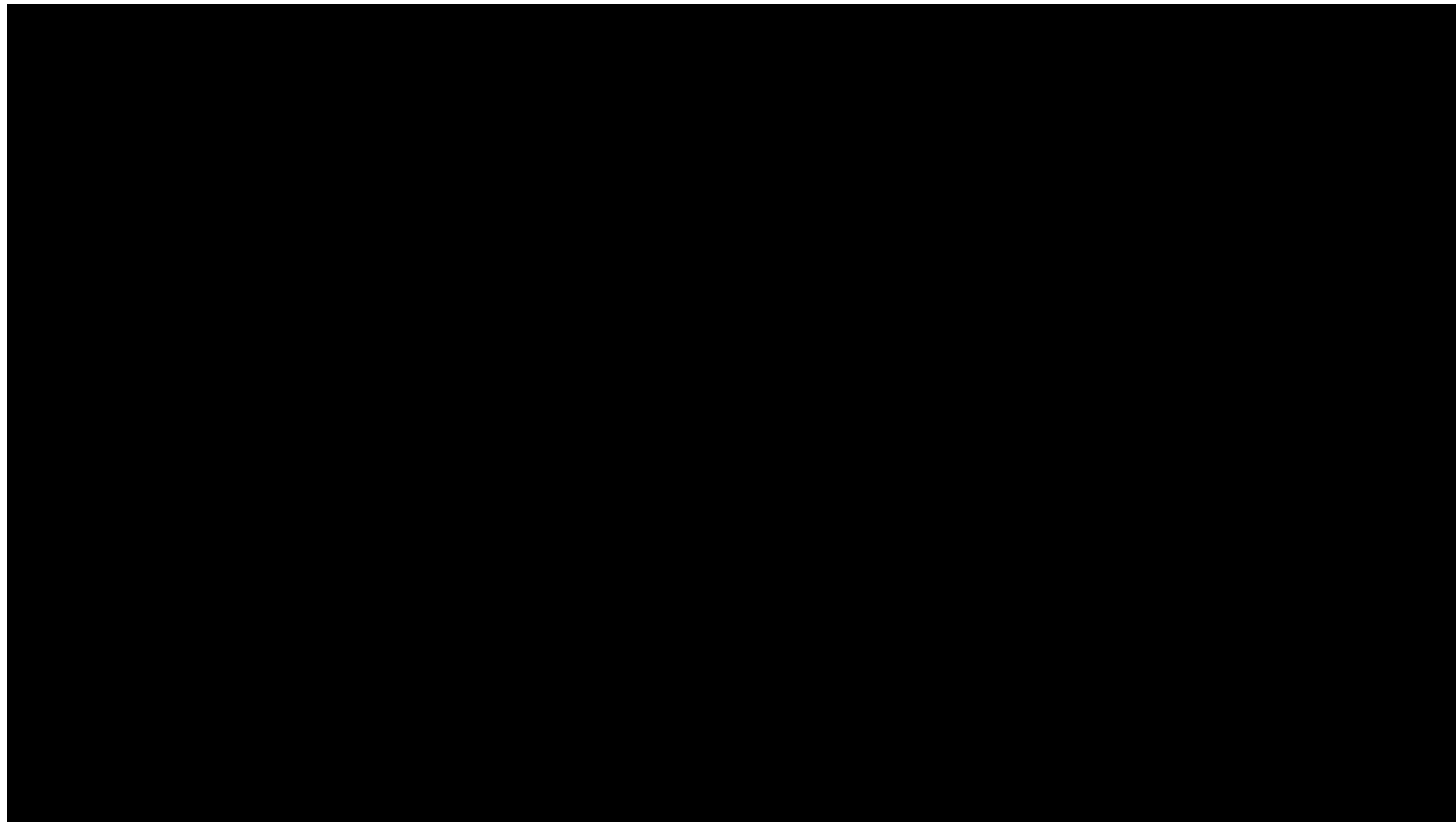
Feedback: rollenspel

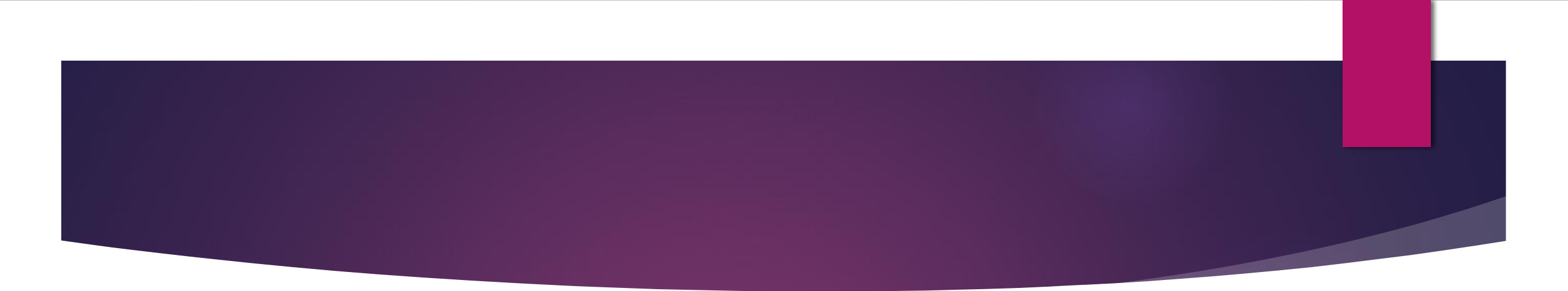
- ▶ Welke feedback zou jij graag geven aan je leidinggevende/collega/...?
- ▶ Maak gebruik van het stappenplan
- ▶ Ik verdeel de feedback nadien en ieder mag de feedback van een ander voorlezen
- ▶ Is deze feedback goed gegeven?

Instructies



Moeilijker dan je denkt!



- 
- ▶ Opgelet: We denken vaak dat we heel helder zijn. En precies aangeven hoe we willen dat iets gebeurt!

“Maar ik heb het echt heel duidelijk gezegd”

- ▶ Tips:
 - Gebruik de imperatief (neem, meet, las,...)
 - Denk na over de logische volgorde
 - Communiceer helder en duidelijk
 - Spreek traag
 - Gebruik eenvoudige taal
 - Vraag naar vragen

Instructies: rollenspel

- ▶ Vertel mij exact, in detail wat ik moet doen!
- ▶ Maak gebruik van de tips!
- Teken een driehoek
- Teken een poppetje
- Doe je jas aan
- Een gezelschapspelletje

Coachingstechniken



Vragen stellen

“Opleiders openen deuren, maar je moet zelf binnengaan”

- ▶ Nieuwelingen actief laten werken
- ▶ Nieuwelingen laten meedenken
- ▶ Veel vragen stellen, zowel open als gesloten
- ▶ Effectieve vragen: wie, wat, wanneer, hoe vaak, hoeveel

Effectief luisteren

- ▶ Geef de nieuweling voldoende aandacht
- ▶ Zorg voor oogcontact
- ▶ Laat de nieuweling uitpraten
- ▶ Hou rekening met emoties
- ▶ Laat ruimte voor stiltes

Lastig gedrag



Cynische oldtimers

- ▶ mensen die alles gedaan hebben en je daar voortdurend aan herinneren, ze vergallen het enthousiasme van de opleider
- ▶ Tips:
 1. Erken de waarde van zijn ervaring
 2. Gebruik de ervaring = waardevolle informatiebronnen
 3. Blijf een positieve houding aannemen
 4. Zorg dat je steeds voorbereid ben

Neerbuigend gedrag

- ▶ Deze mensen behandelen andere mensen vanuit de hoogte omdat ze zichzelf belangrijker voelen,

- ▶ Tips:
 1. Sommige mensen hebben dit niet door van zichzelf, confronteer hen met hun gedrag

 2. Blijf steeds vriendelijk

 3. wees voldoende assertief

 4. Straal zelfvertrouwen uit

Slechte luisteraars

- ▶ Zij beginnen reeds te spreken voordat je volledig bent uitgepraat, hierdoor weten ze niet wat jij gezegd hebt,

- ▶ Tips:
 1. Spreek duidelijk en langzaam

 2. Maak vooraf afspraken: “als ik praat, luister jij”

 3. Vraag slechte luisteraars regelmatig om jouw uitleg te herhalen in eigen woorden

Betweters

Dikwijls vakkundigen in hun vak, mensen met veel kennis en ervaring

► Tips:

1. Luister naar de waardevolle informatie
2. Prijs hen wanneer ze het verdienen
3. Weiger de rol van leerling te spelen
4. Durf hen fouten duidelijk te maken, betweters geven hun fouten niet graag toe

Overdreven grapjassen

- ▶ Een beetje humor is welkom, maar het mag niet overdreven en vervelend worden.

- ▶ Tips:
 1. Laat het niet te ver komen
 2. Maak de grappenmaker de ernst van de situatie duidelijk
 3. Bespreek de gevolgen van zijn gedrag (onoplettendheden, kwaliteit,..)