



P3transfer

PERFECT 50+

HINTS VOOR CERTIFICERING

PERFECT 50+

Past Experience Recognised for Future Excellence through
Coaching and Training 50+

Financieel ondersteund door de Europese Commissie in het kader
van het programma Een Levenlang Leren.

Duur: November 2007 tot en met oktober 2009



GD Bildung und Kultur

Programm für lebenslanges Lernen

Inhoud

0	Inleiding	3
1	Deel I: Organisatie Certificering.....	4
1.1	Opleiding Inhoud.....	4
1.2	Methodologie en structuur training	4
1.2.1	Aantal uren (minimaal 40 uur).....	4
1.2.2	Coaching in de praktijk.....	4
1.2.3	Het gebruik van praktische onderwijsmethodieken	4
1.2.4	Modules (Minimum aantal en de inhoud).....	4
1.2.5	Methodieken	5
1.2.6	Een Coach handboek.....	5
1.2.7	Maximale en minimale groepsgrootte:	5
1.2.8	Certificaat:.....	5
1.2.9	Evaluatieformulier bij einde opleiding om te beoordelen:	5
1.2.10	Aanwezigheid	6
1.3	Trainers.....	6
2	Deel 2: Persoonlijke Certificatie	6
2.1	Beoordeling van resultaat.....	6
2.1.1	Evaluatie van een lopende coaching sessie.....	8
2.1.2	Evaluatie met behulp van een communicatie-test.....	12
2.1.3	Materiaal voor rollenspel	14
2.1.4	Evaluatie door middel van simulatie.....	19
3	Een complete voorbeeld voor certificering van de coach	21
3.1	Training Coach 50+	23
3.2	De opleidingsstructuur	24
3.3	Examenplan	25
3.4	De toetsinstrumenten.....	27
3.5	Beoordeling	30
3.6	Praktijkobservatie.....	31
3.7	Wanneer bent u geslaagd?.....	32
3.8	Beoordeling	32

0 Inleiding

Dit document bevat aanbevelingen en tips voor de bewaking van de kwaliteit van de opleiding én de functie van "Coach Perfect 50+" zoals het werd ontwikkeld in het kader van het project Perfect 50+.

In principe kan de certificering zich richten op twee verschillende niveaus:

1. de certificering van de deelnemers van de training om te beoordelen of zij de verworven competenties die nodig zijn om hun coaching taken uit te voeren beheersen; persoonlijke certificering".
2. het waarborgen van de kwaliteit van de opleiding zelf. Dit heeft voornamelijk te maken met drie factoren:
 - de opleiding inhoud moet up to date en kunnen worden aangepast aan de individuele behoeften van de deelnemers
 - de gebruikte methode moet geschikt zijn voor de doelgroep en tot aan de huidige normen
 - de trainers moeten worden gekwalificeerd

In het vervolg van dit document noemen we de "organisatorische aspect van certificering".

Idealiter zou het wenselijk zijn zowel de persoonlijke als de organisatorische certificering te laten beoordelen en controleren door een erkende instantie, zoals de Kamers van Koophandel in Nederland of een kwaliteitscentrum. Het is niet gelukt om binnen de projectduur hierover verdere afspraken te maken met partijen.

Dit document is gericht op het geven van aanbevelingen die de basis moeten vormen van alle toekomstige certificatie procedure. Deze aanbevelingen geven de mening en ervaringen van de projectpartners en waren het eens over het hele project. Het resterende deel van dit document is als volgt gestructureerd:

Deel 1: Organisatorische Certificering

- Inhoud van de opleiding
- Methodologie en structuur training
- Trainers

Deel 2: Certificering van de coach

- Beoordeling van methodiek en resultaat

1 Deel I: Organisatie Certificering

1.1 Opleiding Inhoud

De inhoud van het curriculum PERFECT 50 + werd zorgvuldig samengesteld om te voldoen aan de eisen van het MKB en de gezondheidszorg en welzijnsector. De uitgangssituatie binnen enerzijds de bedrijven en branches en anderzijds de achtergronden en ervaring van cursisten is echter zeer divers. Hierdoor is het van belang het curriculum flexibel te kunnen hanteren om maatwerk mogelijk te maken.

Sommige trainers / coaches zullen ervaring hebben met het verzamelen en vergelijken van aanbiedingen en offertes van opleidingsinstituten. In dat geval kan module 4 (selectie van de opleidingsinstrumenten) worden verkort of zelfs overgeslagen ten gunste van andere onderwerpen.

Om ervoor te zorgen dat dit mogelijk is zonder verlies van kwaliteit zijn enkele uitgangspunten in paragraaf 2 opgenomen.

1.2 Methodologie en structuur training

1.2.1 Aantal uren (minimaal 40 uur)

- belangrijkste modules:
 - Inleiding over volwasseneneducatie en een leven lang leren
 - Ontwikkeling van bedrijven door de ontwikkeling van medewerkers
 - Coachen
 - Evaluatie van opleidingen en trainingen
 - leiding maatregelen en het veiligstellen van de overdracht van kennis in de praktijk werken
- de belangrijkste onderwerpen moeten 75% van de tijd afdekken (dat betekent bijvoorbeeld bij een totale tijd van 40 uur, 30 uur)
- de resterende tijd is voor andere onderwerpen (dat betekent bijvoorbeeld bij een totale trainingstijd van 40 uur, minimaal 10 uur), bijvoorbeeld voor onderwerpen als selectie van opleidingen, maatregelen
- Minimum aantal uren communicatieve vaardigheden (de basis van coachen): 10 uur (van de 40 uur zoals hierboven beschreven)

1.2.2 Coachen in de praktijk

1.2.3 Het gebruik van praktische onderwijsmethodieken

1.2.4 Modules (Minimum aantal en de inhoud)

- De rol van de coach
- Volwasseneneducatie
- Beoordeling van de eisen / competenties / keuze van de opleiding

- Coachen en communicatie
- Evaluatie

1.2.5 Methodieken

- rollenspel
- communicatie in de praktijk / gesprekstechnieken
- casestudies waarbij praktische ervaringen van deelnemers worden gerelateerd aan theoretische kaders
- groepswork
- voor elk thema / module worden in principe 2 methodieken gebruikt

1.2.6 Een Coach handboek

(inhoud, structuur, planning en registratie)

1.2.7 Maximale en minimale groepsgrootte:

minimaal 4, maximaal 12. Bij twee trainers in teamverband maximaal 20 deelnemers (het maximum is afhankelijk van het totaal aantal uren). Bij een te groot aantal deelnemers blijft er onvoldoende tijd over voor discussie en reflectie.

1.2.8 Certificaat:

- Het logo en de verwijzing naar het project "Perfect 50 +" moet altijd worden opgenomen.
- Beschrijving van verworven competenties: ingedeeld in vaardigheden en kennis. *(NB: de beschrijving van de algemene inhoud van de opleiding, zoals een verwijzing naar de titel van modules of eenheden van de opleiding geven geen beeld van de coach maar van de opleiding / training en is als zodanig niet zinvol om op het certificaat op te nemen)*
- De handtekening van de trainer die de training heeft verzorgd dient op het certificaat te worden vermeld
- Duur: aantal uren theorie, aantal uren praktijk en aantal uitgevoerde coachingstrajecten

1.2.9 Evaluatieformulier bij einde opleiding om te beoordelen:

- tevredenheid van de deelnemers (inhoud opleiding, verwachtingen en ervaringen van de deelnemer)
- effectiviteit van de training / opleiding (de bekwaamheid van de opleiders, de beschikbaarheid en de waarde / bruikbaarheid van didactisch materiaal, de variatie in methodiek en het gebruik van audiovisuele hulpmiddelen / apparatuur tijdens de les)

1.2.10 Aanwezigheid

- o deelnemers moeten 80% van de cursus aanwezig zijn tijd

1.3 Trainers

De projectpartners hebben geen standaarden voor trainers geformuleerd, omdat in de meeste certificering- of accrediteringsprocessen speciale beoordelingsmethoden beschreven worden om te beoordelen of een trainer over de competenties beschikt om deze specifieke trainingen en coachingtrajecten uit te voeren.

Er zijn echter wel een aantal uitgangspunten benoemd:

1. Trainers moeten beschikken over kennis en praktijkervaring met humaan resource management
2. Trainers moeten beschikken over ervaring met coachen
3. Zij moeten in staat zijn moderne pedagogische en didactische methodieken te gebruiken (activity based learning, enz.)
4. Zij moeten bereid zijn zich te voegen naar de beschreven aanpak van het concept Perfect 50+

De vraag op welke wijze de competenties beoordeeld zullen worden dient in een later stadium verder inhoud te worden gegeven.

2 Deel 2: Persoonlijke Certificatie

2.1 Beoordeling van resultaat

Bij de beoordeling van het resultaat van een opleiding dient te worden nagegaan of de deelnemers de te verwerven competenties hebben aangeleerd.

De werkzaamheden van de bedrijfscoach richten zich op het ondersteunen van de deelnemers om hun individuele competenties te verbeteren, om hen te ondersteunen tijdens de training en het succes van de opleiding te evalueren.

Dezelfde drie stappen zijn ook geldig voor de opleiding van de coaches. Daarom moet de coach de opleiding altijd baseren op

1. de toekomstige coaches: het bepalen van hun bevoegdheden, alsook hun leerdoelstellingen
2. "Coachen van de coach" is een integraal onderdeel van de opleiding
3. Afsluitend vindt een laatste bijeenkomst plaats voor de beoordeling. Tijdens deze bijeenkomst vindt een reflectie/evaluatie plaats over het eigen functioneren en het realiseren van de eigen leerdoelen.

De projectpartners hebben een aantal praktische ideeën geformuleerd over de wijze waarop deze evaluatie kan plaatsvinden. Een aantal hulpmiddelen en voorbeelden worden beschreven om aan te geven hoe deze manier van evaluatie kan werken in de instelling.

Deze hulpmiddelen zijn in twee groepen in te delen:

- Paragraaf 2.1.1 tot en met 2.1.4 beschrijft een kleine "toolkit" waarmee het resultaat van de opleiding kan worden beoordeeld. Deze instrumenten richten zich op specifieke aspecten van de cursus en geven aan op welke wijze zij kunnen worden beoordeeld.
- Paragraaf 2.1.5 bevat een complete beschrijving van persoonlijke certificering op basis van de Nederlandse variant van dit curriculum.

De genoemde praktische instrumenten kunnen worden gebruikt als inspiratie voor het ontwerp van extra materialen of worden aangepast voor een specifieke toepassing van het curriculum.

2.1.1 Evaluatie van een lopende coaching sessie

De volgende criteria richten zich op de evaluatie/beoordeling van een deelnemer aan de opleiding "Perfect 50 +" bij het leiden van een coaching sessie met een werknemer (REAL CASE), in zijn rol van bedrijfscoach.

Hierbij wordt uitgegaan van een echte praktijksituatie waarbij de trainer de bedrijfscoach in een echte situatie kan beoordelen. Alleen dan kan de trainer de competenties van de coach beoordelen van zijn competenties als coach.

De evaluatie van een coaching sessie is gebaseerd op twee belangrijke competentieniveaus):

1. **Technische competenties** (met betrekking tot de formele procedures / schets van een standaard coachingsessie)
2. **Soft skills** (gerelateerd aan de wijze waarop de deelnemer communiceert met de werknemer gedurende de gehele coaching sessie).

Beide niveaus van competenties zijn belangrijk voor de effectiviteit van een coaching sessie, Alleen het volgen van strikte procedures of alleen communicatie en soft skills is niet voldoende.

Alleen als aan de beschreven voorwaarden is voldaan op een niveau dat de trainer van mening is dat een coachingsessie voldoende is uitgevoerd, kan de deelnemer worden geacht goed te kunnen functioneren in de rol van Bedrijfs Coach.

Met *Voldoende* wordt hier bedoeld dat de deelnemer / bedrijfscoach:

- a. *de coachingsessie tot een eind brengt*
- b. *het doel bereikt van de coaching*
- c. *de formele structuur en regels van coachen volgt*
- d. *eventuele conflicten die voortvloeien oplost*
- e. *geen onopgeloste probleem laat voortbestaan*

- f. *de werknemer tevreden aan het werk gaan tijdens de coaching*

(zie in de roosters hieronder hoe specifiek beoordelen deze punten).

"Aanvaardbaar" omvat het feit dat alleen *door herhaling (binnen het bedrijf)* de expertise in het leiden van een coaching sessie effectief kan groeien en de coach kan leren *hoe met verschillende situaties en werknemers de om te gaan* (het zogenaamde "learning by doing"). Na een opleiding van 40 uur, kan een voldoende niveau van leiderschap in een coachingsessie worden beschouwd als voldoende basisniveau waarop een deelnemer verder kan bouwen als coach (Dit betekent dat fouten in het coachingsproces natuurlijk kunnen voorkomen, maar voor zover de hierboven genoemde criteria elementen *a) tot f)* worden bereikt als geheel, kan de sessie als succesvol worden beschouwd en is sprake van een voldoende niveau van competenties.

Het opzetten van de praktijksituatie: de trainer vraagt de deelnemer om een coachingsessie met een werknemer van een bedrijf vorm te geven in zijn bedrijf. De deelnemer kan zorgen voor de juiste omstandigheden (ruimte en tijd) binnen de organisatie om een coachingsessie vorm te geven waarbij de coach en de werknemer/coachee niet worden gestoord

De trainer gaat naar het bedrijf om te helpen bij de sessie. De deelnemer / coach dient de werknemer te informeren dat de coachingsessie zal worden beoordeeld door de trainer. Vanzelfsprekend kan dat alleen indien de werknemer/coachee hierin toestemt.

Indien het niet op de locatie van de werknemer mogelijk is kan deze sessie eventueel plaatsvinden op locatie bij de opleider.

Hoe om te gaan met de situatie: de trainer dient in een positie te zitten waarbij hij de coach en de werknemer/coachee goed kan zien en kan horen, maar wel zodanig dat hij door non-verbale communicatie het gesprek niet kan storen of aandacht kan trekken met zijn aanwezigheid.

De trainer dient uit te leggen aan de coach en werknemer dat zij moeten opereren alsof hij er niet is. Ze kunnen hem niet vragen voor een advies. De trainer grijpt niet in, zelfs indien relevant fouten kunnen worden voorkomen. De coach draagt de gehele verantwoordelijkheid van de zitting, vanaf het begin tot het einde. Tijdens de sessie is het belangrijk dat de trainer notities maakt wat hij observeert. Dit is van belang om het uiteindelijke resultaat van de observatie te motiveren aan de coach. Hij geeft daarmee feedback over zijn taak. Het eerste schema hieronder kan gebruikt worden door de trainer om aan te kruisen welke punten worden nageleefd. Het tweede overzicht kan gebruikt worden als referentie voor notities van de trainer over de manier waarop de coach de communicatie leidt met de werknemer.

1) Technische competenties.

In het onderstaande schema zijn de *STAPPEN* opgenomen die de deelnemer (Coach) duidelijk dient te doorlopen om een effectieve coachingsessie te leiden. Voor elke *stap* van de procedure zijn er een aantal formele eisen / elementen welke door de trainer dient te worden beoordeeld en gecontroleerd.

Basisstappen van een coachingssessie	WAT TE BEOORDELEN voor elke stap
Opening van de sessie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Let de coach op de aandacht van de werknemer? ○ Probeert de coach duidelijk de aandacht vast te houden van de werknemer? ○ Vraagt de Coach specifiek om de instemming van de werknemer om de sessie te starten? ○ Wacht de coach op specifieke toestemming voor de start van de sessie? <p><i>(let op dat de openingsstap nodig is om het <u>engagement</u> van de werknemer te verkrijgen gedurende de hele sessie. Indien nodig, kan bij elke volgende stap van de sessie gerefereerd worden aan deze toestemming voor een betere samenwerking.</i></p>
Identificatie van het onderwerp van de sessie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Weet de coach door onderzoek / analyse / verduidelijking het onderwerp van de sessie voldoende te beschrijven ○ Is de werknemer voldoende duidelijk wat het onderwerp van de sessie is? ○ Vraagt de coach specifiek naar overeenstemming van het onderwerp van de sessie? ○ Gaat de coach pas door met de sessie na goedkeuring van de werknemer over het onderwerp van de sessie?
Focus op het doel	<ul style="list-style-type: none"> ○ Weet de coach samen met de werknemer het specifieke doel van de sessie te benoemen? (opstellen persoonlijk ontwikkelingsplan of het volgen van een opleiding, het verbeteren van functioneren etc.) ○ Gaat de coach pas door met de sessie na overeenstemming met de werknemer?
Identificatie van de persoonlijke acties	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vraagt de coach naar de acties van de werknemer om zijn doelen te bereiken (geen suggesties of voorschrijven/opleggen) de werknemer wat zijn de acties om het doel te bereiken geïdentificeerd? ○ Geeft de coach duidelijk instemming op de acties en maakt hij samen met de werknemer een specifiek en haalbaar actieplan?
De controle	<ul style="list-style-type: none"> ○ Geeft de coach aan het eens te zijn met de werknemer over de wijze waarop de verwezenlijking van de doelstellingen en tussentijdse resultaten gecontroleerd zullen worden? ○ Gaat de coach pas door met de sessie na overeenstemming met de werknemer?
Toewijding	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vat de coach de afspraken tot nu toe samen en deelt hij deze mede aan de werknemer? ○ Vraagt de coach uitdrukkelijk om de toestemming over de afspraken die tot nu toe zijn gemaakt?

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gaat de coach pas door met de sessie na overeenstemming met de werknemer?
Het punt bereikt	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vraagt de coach de werknemer wat hij denkt dat hij heeft bereikt tijdens deze sessie? ○ Zorgt de coach ervoor dat de werknemer de sessie beëindigt met de bewustwording iets te hebben geleerd of te hebben gedaan wat nuttig is voor zichzelf.?
Afronding van de sessie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vraagt de coach instemming van de werknemer om de sessie af te sluiten? ○ Wacht de coach op duidelijke goedkeuring van de werknemer vóór het sluiten van de sessie? ○ Is de coach in staat om eventuele verdere problemen die kunnen ontstaan voor het sluiten van de sessie op te pakken en terug te gaan naar de specifieke stap en kan hij van daar uit verder? ○ Is de coach in staat om te luisteren naar eventuele verdere signalen van de werknemer en begrijpt hij deze. Is de coach in staat deze mee te nemen in deze sessie of kan hij met de werknemer overeenkomen het uit te stellen tot de volgende coachingsessie?

2. **Soft skills.** Gedurende de looptijd van de coachingsessie, dient de *trainer* te beoordelen of de deelnemer / Coach in staat om:

- Actief te luisteren naar de werknemer (dit betekent dat hij verbanden kan leggen tussen de inhoud van wat de werknemer zegt gedurende de sessie)
- Geen meningen uiten, maar helpen de werknemer de beste oplossingen te laten vinden
- Respecteer de grenzen van een bedrijfscoach, dat wil zeggen niet op het niveau van het privéleven van de werknemer binnenvallen (omdat de bedrijfscoach niet de bevoegdheden heeft privéproblemen aan te pakken)
- Geef de werknemer de tijd om zichzelf te uiten en / of antwoord te geven op de vragen wanneer daarom wordt gevraagd
- Respecteer de "regel", dat de werknemer degene is die oplossingen moet vinden
- Maak het de werknemer comfortabel tijdens het gesprek / sessie (koffie/thee, voldoende ventilatie, makkelijke stoel etc.)
- Maak de werknemer duidelijk dat de coach een ondersteunende rol heeft tijdens de sessie
- Niet te worden beïnvloed door het management. Geen standpunten van het management benoemen en volledig beschikbaar zijn voor de werknemer
- Houd het tijdsbestek van de sessie zoals gepland in de gaten en laat de werknemer niet te veel uitweiden of verder gaan dan de overeengekomen onderwerpen
- Waarnemen wanneer de antwoorden van de werknemer terughoudend of onzeker zijn (er kan verborgen twijfel zijn of eerdere adviezen gegeven zijn die van belang zijn om op te lossen te verhelderen)
- Herhaal, parafrazeer en interpreteer de woorden van de werknemer en vraag om

- bevestiging, zodat de communicatie tussen de twee geen misverstanden ontmoeting
- Neem de verantwoordelijkheid van de communicatie en ontloop geen eventuele conflicten en klachten. Probeer deze op te lossen.
 - Gebruik vragen op de juiste manier om benodigde informatie of antwoorden te verkrijgen (dat wil zeggen vragen te verduidelijken, of om informatie te verkrijgen, of om de inhoud te verkennen, enz.)
 - Accepteer negatieve feedback van de werknemer (zowel op zichzelf, op de Coach of op het bedrijf) en transformeer ze in een kans voor verbetering en een beter begrip tussen de partijen

2.1.2 Evaluatie met behulp van een communicatietest

Communicatietest

1. *Informatie en Communicatie*
 1. Wat is informatie?
 2. Leg uit wat de betekenis is van het begrip communicatie?
 3. Leg het basismodel van het verzenden en ontvangen!
2. *Communicatie Modellen*
 1. Waarom zijn de modellen van communicatie relevant en waarbij helpen ze ons?
 2. Noem de vier aspecten van een boodschap!
 3. Leg een van de aspecten van 2.2 in detail uit!
 4. Werk het aspect dat u bij 2.3 hebt gekozen uit met betrekking tot het onderstaande voorbeeld:

Een coach vraagt een werknemer of hij geïnteresseerd is een voortgezette opleiding te gaan volgen.

Het antwoord van de medewerker: "Een cursus? Ik heb elke dag veel te veel te doen en geen tijd voor het volgen van een cursus."

3. *Specifieke communicatie -technieken*
 1. Met welke specifieke technieken voor communicatie bent u vertrouwd?
 2. Leg een specifieke communicatie techniek in detail uit!
 3. Geef een praktijkvoorbeeld over deze specifieke communicatie techniek (gekozen bij punt 3.2)!

Toelichting:

2.2.-2.4. verwijst naar het communicatiemodel van Friedemann Schulz von Thun: de "Mededeling plein" of "vier-oren-model"

Punt 3. verwijst naar technieken zoals vraag technieken, feedback, actief luisteren etc..

2.1.3 Materiaal voor rollenspel

Algemene aspecten van rollenspelen

In het initiële en voortgezette beroepsonderwijs worden rollenspelen ingezet om authentieke ervaringen op te doen door nagespeelde situaties met een andere persoon of een nagebootste situatie waarin je geconfronteerd wordt met jezelf in een andere situatie dan de huidige. De kernelementen bij rollenspelen zitten in het ervaren, herkennen en begrijpen van wat de rollenspeler ervaart in het rollenspel.

Rollenspelen dragen bij aan de persoonlijkheidsontwikkeling. Het kan gebruikt worden voor het verkrijgen van niet-professionele kerncompetenties (methodologische, persoonlijke en sociale competenties). Het is ook mogelijk gericht te werken aan de ontwikkeling van een bepaalde gewenste kwalificatie. De nadruk die wordt gekozen is bepalend voor de voorbereiding, de invoering en de evaluatie van de rollenspelen.

Zoals blijkt uit de uitleg hierboven, zijn rollenspelen vrijwel ongeschikt voor de ontwikkeling van vakbekwaamheid. Het toepassen van theoretisch verworven kennis geschiedt niet zozeer in rollenspelen, maar in de overdracht. De bijzondere mogelijkheden van rollenspelen liggen vooral in de ontwikkeling van niet-professionele competenties.

Voor dat doel is het aspect van ervaren, dat wil zeggen de emotionele kant van het proces, het belangrijkste. Een rol spelen kan natuurlijk leiden naar de oplossing van een professioneel probleem voor zover het concept of de situatie betreft.

Rollenspelen als methode om geëxamineerd/gecertificeerd te worden binnen een training of beroepsopleiding kan zich richten op de definitie van de doelstellingen en de voorbereiding en follow-up van het rollenspel.

In dat onderzoek moet de trainer laten zien dat hij / zij effectief rollenspelen kan plannen, toepassen en evalueren als een trainingsmethode van beroepskwalificatie. Afgezien daarvan is het behandelen van een rollenspel niet een zinnige bijdrage aan een evaluatie, hoewel de manier waarop handelingen/acties kunnen worden gezien als persoonlijk gedrag en kan dienen als het onderwerp van de evaluatie en follow-up van discussie.

Vier essentiële stappen of fasen van de rollenspelen zijn van belang voor verschillende aspecten van het gedrag van de coach.

Dat zijn namelijk

- de context en het doel
- de invoering van de deelnemers aan het rollenspel en de integratie daarvan
- de evaluatie van het spel
- de leiding en interventie in crisissituaties (IV).

Deelnemers

Het examen kan alleen praktisch worden uitgevoerd. De optimaal ontworpen examen wordt bijgewoond door drie groepen mensen met verschillende functies:

- Coachees: deelnemers van de opleiding /training en acteurs in het rollenspel. Zij hebben verschillende rollen en ervaring in het spel. De coach vraagt en motiveert hen hun ervaringen te beschrijven en te reflecteren op hun ervaringen.
- Coach: de leider van een coachingsessie of opleiding welke gericht kan zijn op een of meerdere deelnemers. De coach plant en initieert de rollenspelen en evalueert.
- Examinatoren: Ze observeren, vragen en beoordelen het gedrag en de doelstellingen van de coach.

Als de coachees niet worden meegenomen in de evaluatie zou het rollenspel louter kunnen leiden tot vaststelling van de bestaande (theoretische) kennis.

Criteria voor de beoordeling

De omschrijving van de aspecten van beoordeling en criteria hieronder zijn gericht op het perspectief van de examinatoren. Wat en hoe zij het gedrag van de trainers bij de toepassing van het rollenspel is doorslaggevend. Bijkomende vragen na het spelen kan alleen dienen ter verduidelijking en een beter begrip.

- **Context en doel:**

De context heeft betrekking op de persoonlijke omstandigheden van de deelnemers en de coach, de toepassing van het rollenspel als methode en eventueel de technische en organisatorische randvoorwaarden.

Eventuele vragen zijn bijvoorbeeld:

- Heeft de coach het niveau van de leerontwikkeling van de deelnemers meegenomen
- Was het rollenspel de juiste keuze voor de gegeven oorzaak en doel?
- Is hij / zij bekwaam om de taak als de leider en moderator in een rol te vervullen?
- Heeft hij / zij de juiste organisatorische (technische) voorbereidingen kunnen uitvoeren voor het betreffende rollenspel?
- Is de nodige apparatuur beschikbaar?

Het doel omvat de intenties en de resultaten die moeten worden bereikt. Dus vragen over de motivatie voor de toepassing van de spelen en over de pedagogische effecten die dienen te worden behaald.

- Was een expliciet doel gedefinieerd?
- Pas de methode bij het doel?
- Zijn kosten en de inspanningen van de methode in verhouding tot het beoogde doel?
- Is het rollenspel als een noodzakelijk element harmonisch geïntegreerd in de verdere voortgang?

Introductie en integratie van de deelnemers:

De introductie van het rollenspel bestaat uit de beschrijving, de uitleg van de doelstellingen en de kenmerken ervan. Een essentieel onderdeel van de invoering is de motivatie van de deelnemers het belang van het rollenspel te onderkennen.

- Kan de coach het rollenspel zodanig uitleggen dat alle vragen van de deelnemers voldoende zijn beantwoord?
- Is de coach in staat een verhelderende inleiding en discussie met de deelnemers vóór het feitelijke rollenspel aan te gaan om wensen en zorgen te kunnen benoemen en weg te kunnen nemen?
- Hoe motiveert hij/zij de deelnemers om deel te nemen aan het rollenspel?
- Controleert zij op de instemming van de deelnemers deel te nemen aan het rollenspel?
- Hoe gaat de coach om met weerstand of weigering?
- Is hij / zij in staat een gevoel van veiligheid op de deelnemers over te brengen?

Evaluatie

De evaluatie van het rollenspel is altijd tweeledig: aan de ene kant de coach en de deelnemers die waarnemen en hun ervaringen evalueren zowel direct tijdens en na het spel totdat het spel is beoordeeld door de hele groep. Anderzijds is er een gemodereerde en gestructureerde discussie over het rollenspel tussen alle betrokken mensen.

- Houdt de coach rekening met alle waarneembaar gedrag van de acteurs tijdens het gehele rollenspel waaronder ook de voorbereiding en de volgende discussie?
- Is de evaluatie oppervlakkig?
- Is de aard van de discussie geschikt?
- Hanteert de coach de feedback regels en dringt hij / zij er bij de deelnemers ook op aan om dit zo goed mogelijk te doen?
- Levert hij /zij een structuur aan voor de evaluatie, dit maakt het ook makkelijker voor de deelnemers om te kunnen reageren aan de discussie over hun gedrag?
- Hoe goed en geschikt voor het rollenspel is de evaluatie?
- Hoe goed is de bijdrage van de coach om een open sfeer in het rollenspel te creëren?
- Hoe goed kan hij / zij een gevoel van veiligheid en bescherming bieden in het bijzonder bij problematische deelnemers?
- Hoe gaat de coach om met zijn / haar persoon en het gedrag en een onderwerp van discussie tussen de deelnemers bij de toepassing van het rollenspel?
- Als de coach de rol van de moderator aan een ander overlaat, moet hij / zij de deelnemers informeren over de redenen en motiveren waarom hij dit doet.

Leiderschap en interventie:

Rollenspelen dragen het risico van mogelijk onvoorziene situaties. Dat is de reden waarom de coach voorbereid moet zijn en in staat moet zijn de leiding in of tijdens het rollenspel op elk moment, zelfs als hij / zij dit heeft overgedragen aan een moderator, terug te nemen. Zeker in situaties met extreme emotionele spanningen voor de deelnemers. De coach dient dan effectief in te grijpen.

- Hoe goed werkt de coach met spanningen tussen leiderschap en tegenstellingen (bijv. tijdens de feitelijke rollenspelen)?
- Hoe goed herkent hij / zij situaties in het spel en de evaluatie die een interventie vereisen.
- Hoe weloverwogen grijpt hij / zij in?
- Wat doet hij / zij om opnieuw een passende communicatie en sfeer te realiseren?

Bepalen van de examenresultaten

Voor de beoordeling van de prestatie is een duidelijke schaal nodig. Vooral wanneer het resultaat wordt uitgedrukt als een verbale (kwalitatieve) beschrijving van het rollenspel en niet alleen als een (kwantitatieve) figuur. In principe zijn er twee schalen mogelijk:

- Schalen door bijvoeglijke naamwoorden die verschillende niveaus beschrijven via hun betekenis. Deze modus wordt toegepast voor Duitse school en vele andere certificaten. De resultaten worden ingedeeld op basis van een beschrijving van criteria in zes niveaus, variërend van "sehr gut" (zeer goed) tot "ungenügend" (onvoldoende).

Voor de beoordeling, wordt waargenomen prestatie gewogen en toegewezen aan de voorwaarden van de criteria.

- Beoordeling van de prestatie op punt schalen die vaak variëren van 0 tot 100. Deze modus wordt gebruikt door de Duitse kamers van koophandel en industrie. 100 punten is het maximum van het te bereiken resultaat.

De beoordeling van techniek in deze modus is vaak dat de examinatoren afwegen over wat de prestatie- tekorten waren in vergelijking tot het maximum. De ontbrekende elementen zijn dan gewogen met betrekking tot het maximum. De punten worden afgetrokken van het maximum van 100.

De omgekeerde procedure is ook mogelijk, zelfs als de toepassing ervan niet aanbevolen: de waargenomen prestaties worden genoemd, punten worden toegekend en opgeteld voor het algemene resultaat. Dit draagt echter het risico dat de positieve resultaten niet worden gemeten op een passende manier. Immers in beoordelingssituaties, hebben examinatoren de neiging om fouten eerder te zien dan goede prestaties.

Beide schalen verwijzen naar de maximaal bereikbare prestaties, welke echter alleen kunnen worden vastgesteld door de examinatoren zelf. Deze metaschaal is zeker noch definitief en aanzienlijk moeilijker te rechtvaardigen dan de directe beoordeling van de prestatie. Het merendeel van de tijd, de examinatoren zien als een consensus en op basis van aspecten van plausibiliteit zonder nader onderzoek - vaak in verwijzing naar ervaringen - openlijk of in verborgen vorm.

2.1.4 Evaluatie door middel van simulatie

De uiteindelijke doelstelling van de training is om deelnemers in aanmerking te laten komen om als bedrijfscoaches te werken voor 50+- werknemers. Om te toetsen of de opleiding met succes is uitgevoerd kunnen verschillende methoden van evaluatie worden uitgevoerd. Een van de methoden is simulatie:

a) Het doel van de simulatie is om te controleren of de deelnemers de verwachte trainingsdoelstellingen hebben bereikt.

De trainer zal de deelnemers met verschillende casussen confronteren. De casussen bevatten diverse problemen. Om het probleem op te kunnen lossen zullen de deelnemers alles wat ze geleerd hebben in de training moeten toepassen. Door te controleren of de deelnemers de beste oplossingen gebruiken, kan de trainer per deelnemer de behaalde doelstellingen vaststellen.

Hieronder vindt u twee voorbeelden. De trainer kan beslissen om echte praktijksituaties te gebruiken of situaties inspelend op de behoeften van het bedrijf te gebruiken.

De deelnemers krijgen 1 uur voor het oplossen van de oefening.

Case 1

In een MKB-bedrijf zijn er problemen met de productiviteit van oudere werknemers, vooral in de afdeling verkoop. De manager heeft al een gesprek gevoerd met een aantal van deze werknemers, maar hij was niet in staat om uit te zoeken wat het probleem is. Daarnaast is het zo dat deze werknemers redelijk geïsoleerd werken ten opzichte van hun collega's en ze niet regelmatig deelnemen in opleidingsactiviteiten en trainingen.

¿Wat kan gedaan worden?

Case 2

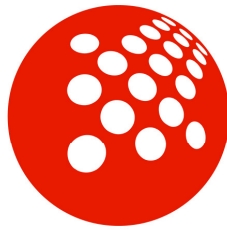
Een zeer efficiënte oudere werknemer wordt als gevolg van een beroeps ziekte uitgeschakeld en ondervindt grote problemen in de mobiliteit binnen zijn werkomgeving en voor het gebruik van diverse diensten en faciliteiten in het werk. Het bedrijf wil deze werknemer behouden en wil alle mogelijkheden verkennen. Uiteindelijk beslist de werkgever.

Checklist voor evaluatie

Checklist	Ja	Nee
Heeft de coach een analyse gemaakt om het probleem helder te schetsen / formuleren?		
Heeft de coach een analyse/evaluatie van de behoeften van de werknemers?		
Heeft de coach de juiste problemen beschreven?		
Heeft de coach een duidelijk plan van aanpak met medewerking van het bedrijf en de werknemer opgesteld?		
Heeft de coach de juiste oplossingen voor bedrijf en werknemer geschetst?		
Kunnen de voorgestelde oplossingen worden gerealiseerd?		
Heeft de coach een ondersteuning- en evaluatieplan gemaakt?		

De trainer beoordeelt uiteindelijk of de deelnemer de benodigde vaardigheden en kennis heeft om te kunnen opereren als Coach Perfect 50+.

3 Een compleet voorbeeld voor certificering van de coach



P3transfer

CERTIFICERING COACH 50+

PERFECT 50+

Past Experience Recognised for Future Excellence through Coaching and Training 50+

Financieel ondersteund door de Europese Commissie in het kader van het programma Een Levenlang Leren.



GD Bildung und Kultur

Programm für lebenslanges Lernen

3.1 Training Coach 50+

Doel

Het coachen van werknemers van 45 jaar en ouder in relatie tot verdere scholingsmaatregelen binnen de organisatie met het doel deskundigheid te behouden en competenties te verbeteren.

Kerntaken/werkprocessen:

De coach kan:

- De opleidingsbehoefte van oudere werknemers in de organisatie analyseren
- De oudere werknemer ondersteunen bij opleidingsvragen
- De behoefte van coachen van oudere werknemers analyseren
- Een coachingstraject plannen
- Adviseren over interne scholingsmaatregelen en mogelijkheden
- Adviseren over externe scholingsmaatregelen en mogelijkheden
- Adviseren over de keuze van een opleidingsinstituut
- De oudere werknemer ondersteunen tijdens het opleidingstraject
- Opleidingsmaatregelen evalueren
- De oudere werknemer ondersteunen bij de transfer van de nieuw geleerde vaardigheden in het dagelijkse werk
- Het coachingstraject documenteren.
- De trainingsresultaten documenteren.

De coach heeft kennis van:

- Communicatietechnieken
- Feedback
- Probleem oplossingstechnieken
- Conflicthantering
- Motivatietechnieken
- Leerstijlen
- E-learning

3.2 De opleidingsstructuur

Uw traject kent een doorlooptijd van 6 maanden. U volgt een training van 8 sessies van 3 uur. De klassikale training wordt verzorgd door P3transfer. De volgende onderwerpen komen hierbij aan de orde:

1	Coachen
2	Persoonlijk Ontwikkelingsplan en Persoonlijk Actie Plan
3	Communicatietechnieken
4	Feedback
5	Probleemoplossingstechnieken
5	Conflict management
7	Meditatietechnieken
8	Leerstijlen
9	E-learning
10	Handboek Coach 50+

Tijdens de training ontvangt u drie praktijkopdracht waarmee u het geleerde direct in de praktijk toepast. De praktijkopdrachten kunnen in de diverse fases worden afgerond, uiterlijk in maand 5.

De praktijkopdrachten laat u beoordelen door uw trainer. De praktijkopdracht wordt gebruikt als basis voor het criterium gericht interview en levert een beoordeling op.

Daarnaast vinden er twee praktijkobservaties plaats. Meer hierover kunt u lezen onder Het Examenplan.

Alle doelen van de opleiding, de werkprocessen en competenties van de coach komen op deze manier aan de orde.

3.3 Examenplan

In dit hoofdstuk leest u wat u t.b.v. uw certificering moet doen en wanneer u bent geslaagd.

Het examenplan voorziet in totaal in 3 toetsinstrumenten:

1. Praktijkopdrachten (3) (PO)
2. Praktijkobservaties (2) (OBS)
3. Criterium Gericht Interview (CGI)

Examenmatrix

		Praktijkopdracht	Obs. 1	Obs. 2	CGI
Kerntaak/werkproces	Competentie				
1. De opleidingsbehoefte van oudere werknemers in de organisatie analyseren	Bedrijfsmatig handelen Onderzoeken Analyseren	X			X
2. De oudere werknemer ondersteunen bij opleidingsvragen	Begeleiden Aandacht en begrip tonen Samenwerken en overleggen	X			X
3. De behoefte van coaching van oudere werknemers analyseren	Analyseren	X			X
4. Een coachingstraject plannen	Plannen	X			X
5. Adviseren over interne scholingsmaatregelen en mogelijkheden	Adviseren Beslissen en activiteiten initiëren		X		X
6. Adviseren over externe scholingsmaatregelen en mogelijkheden	Adviseren Beslissen en activiteiten initiëren		X		X
7. Adviseren over de keuze van een opleidingsinstituut	Adviseren Beslissen en activiteiten initiëren		X		X

8. De oudere werknemer ondersteunen tijdens het opleidingstraject	Begeleiden Aandacht en begrip tonen Overtuigen en beïnvloeden Samenwerken en overleggen			X	X
9. Opleidingsmaatregelen evalueren	Onderzoeken Formuleren en rapporteren Analyseren	X			X
10. De oudere werknemer ondersteunen bij de transfer van de nieuw geleerde vaardigheden in het dagelijkse werk	Begeleiden Aandacht en begrip tonen Overtuigen en beïnvloeden Samenwerken en overleggen			X	X
11. Het coachingstraject documenteren.	Formuleren en rapporteren	X			X
12. De trainingsresultaten documenteren.	Formuleren en rapporteren	X			X

3.4 De toetsinstrumenten

Praktijkopdrachten

U maakt 3 praktijkopdrachten. Uw trainer kent u een kwalificatie toe van 1 t/m 3:

- 1 = de deelnemer beheerst dit niet
- 2 = de deelnemer beheerst dit redelijk
- 3 = de deelnemer beheerst dit goed

Bij de praktijkopdrachten wordt verondersteld dat u 1 werknemer gedurende de praktijkperiode van plusminus 4 maanden volledig coacht en de mogelijkheid hebt de verschillende fases in het coachingsproces en opleidingsproces uit te voeren.

Praktijkopdracht 1

1. De opleidingsbehoefte van oudere werknemers in de organisatie analyseren	Bedrijfsmatig handelen Onderzoeken Analyseren
---	---

Analyse van de opleidingsvraag

De opleidingsvraag een werknemer kan verschillende oorzaken hebben. Dit kan zijn door technologische ontwikkelingen, door een andere functie-invulling, functie-uitbreiding of oorzaken gelegen in het productieproces of werkomstandigheden.

- 1.1 Beschrijf de situatie van de werknemer
- 1.2 Beschrijf de opleidingsvraag
- 1.3 Analyseer de opleidingsvraag = is opleiding de oplossing voor het probleem
- 1.4 Maak aan de hand van figuur 3: Stroomdiagram Situatieanalyse uit het Coach Handboek een keuze voor de vervolgstap en motiveer deze.

Praktijkopdracht 2

Ondersteuning bij de opleiding d.m.v. coaching

2. De oudere werknemer ondersteunen bij opleidingsvragen	Begeleiden Aandacht en begrip tonen Samenwerken en overleggen
3. De behoefte van coaching van oudere werknemers analyseren	Analyseren
4. Een coachingstraject plannen	Plannen

Een Persoonlijk Ontwikkeling Plan en een Persoonlijk Actie Plan wordt opgesteld door de coachee om hem in staat te stellen zijn persoonlijke doelen en wensen en die van de organisatie SMART te formuleren. Dit maakt het mogelijk om de ontwikkelingen te volgen en tijdens het coachings- en opleidingstraject de vorderingen helder te krijgen.

- 2.1. Ondersteun de Coachee bij het opstellen van een Persoonlijk Ontwikkeling Plan. Beschrijf op welke wijze dit plan tot stand is gekomen.
- 2.2. Beschrijf welke interventies als coach je hebt moeten maken
- 2.3. Gebruik hiervoor de instrumenten 3 en 4 uit het Coach Handboek en voeg deze instrumenten toe of motiveer waarom voor een andere aanpak is gekozen
- 2.4. Ondersteun de Coachee bij het opstellen van een Persoonlijk Actie Plan. Beschrijf op welke wijze dit plan tot stand is gekomen
- 2.5. Beschrijf welke interventies je als coach hebt moeten maken
- 2.6. Gebruik hiervoor de instrumenten 3 en 5 uit het Coach Handboeken voeg deze instrumenten toe of motiveer waarom voor een andere aanpak is gekozen

Praktijkopdracht 3

Evaluatie en documentatie van het coachings- en trainingstraject

9. Opleidingsmaatregelen evalueren	Onderzoeken Formuleren en rapporteren Analyseren
11. Het coachingstraject documenteren.	Formuleren en rapporteren
12. De trainingsresultaten documenteren.	Formuleren en rapporteren

- 3.1 Evalueer aan de hand van het instrument 8 Evaluatie van de opleiding uit het Coach Handboek de opleiding of gebruik een eigen format en voeg dit toe.
- 3.2 Geef aan op welke onderdelen de opleiding wel heeft voldaan of niet heeft voldaan
- 3.3 Beschrijf op welke wijze het coachingstraject wordt gedocumenteerd binnen de organisatie
- 3.4 Geef aan welke formulieren en fomats in de eigen organisatie worden gebruikt en voeg deze toe.
- 3.5 Beschrijf op welke wijze het opleidingstraject wordt gedocumenteerd binnen de organisatie
- 3.6 Geef aan welke formulieren en formats in de eigen organisatie worden gebruikt en voeg deze toe.

3.5 Beoordeling

Uw trainer kent u op basis van de beoordeling van de opdrachten een eindoordeel toe die uit dezelfde waardering bestaat (1 t/m 3)

Per opdracht is aangegeven welk oordeel u minimaal van uw trainer moet krijgen om deze praktijkopdracht als afgerond te beschouwen (zie bijlage). Wanneer het oordeel lager is dan vereist, bespreekt u met uw praktijkopleider waaraan u gaat werken om de waardering omhoog te krijgen. U mag onderling 1x herkansen. Een volgende (tweede en laatste) herkansing wordt ingezet in overleg met de P3transfer.

3.6 Praktijkobservatie

Twee maal zal de trainer een observatie doen in de praktijk. Hij/zij bespreekt samen met u en uw coachee daarvoor een datum en tijd. De trainer richt zich op dezelfde doelstellingen als de praktijkopdrachten die al eerder door uw trainer zijn beoordeeld. De assessor moet u kunnen observeren tijdens de uitoefening van uw functie.

Praktijkobservatie 1

Deze praktijkobservatie richt zich op het adviseren van een medewerker over de diverse scholingsmogelijkheden in of buiten het bedrijf. De observatie richt zich op één werkproces. De trainer is aanwezig bij het adviesgesprek aan de medewerker.

5. Adviseren over interne scholingsmaatregelen en mogelijkheden	Adviseren Beslissen en activiteiten initiëren
6. Adviseren over externe scholingsmaatregelen en mogelijkheden	Adviseren Beslissen en activiteiten initiëren
7. Adviseren over de keuze van een opleidingsinstituut	Adviseren Beslissen en activiteiten initiëren

Het eindoordeel van deze observatie moet "de deelnemer beheerst dit goed" (3) zijn.

Praktijkobservatie 2

Deze observatie richt zich op het coachen en begeleiden van medewerkers tijdens of na het opleidingstraject. De trainer is aanwezig bij een coachingsgesprek waarbij u actief uw medewerker coacht tijdens de opleiding of op de werkvloer. De observatie heeft betrekking op werkproces 8 óf 10.

8. De oudere werknemer ondersteunen tijdens het opleidingstraject	Begeleiden Aandacht en begrip tonen Overtuigen en beïnvloeden Samenwerken en overleggen
10. De oudere werknemer ondersteunen bij de transfer van de nieuw geleerde vaardigheden in het dagelijkse werk	Begeleiden Aandacht en begrip tonen Overtuigen en beïnvloeden Samenwerken en overleggen

Het eindoordeel van deze observatie moet "de deelnemer beheerst dit goed" (3) zijn.

3.7 Wanneer bent u geslaagd?

U bent geslaagd wanneer u:

1. de praktijkopdrachten met de juiste beoordeling heeft afgerond;
2. de 2 praktijkobservaties met een "3" (de deelnemer beheerst dit goed) heeft afgesloten

Herkansingen

Wanneer het oordeel van uw praktijkopdracht lager is dan vereist, bespreekt u met uw trainer waaraan u gaat werken om de waardering omhoog te krijgen. U mag onderling 1x herkansen.

Wanneer het oordeel van de praktijkobservatie lager is dan "3" spreekt u met uw assessor een nieuw observatiemoment af. U heeft recht op één herkansing.

Vertraging

Als gevolg van allerlei omstandigheden (ziekte, privé-omstandigheden) kan er vertraging optreden in uw voortgang. U neemt dan contact op met P3transfer.

3.8 BEOORDELING

Op basis van de 3 uitgewerkte praktijkopdrachten en de 2 Observaties zal de trainer in een criterium gericht interview de 12 kerntaken zal de trainer een beoordeling per kerntaak geven en met pen onderstaand formulier invullen.

- 1 = De coach beheerst dit niet
 2 = De coach beheerst dit redelijk
 3 = De coach beheerst dit goed

	KERNTAKEN / WERKPROCESSEN		1	2	3
1	De opleidingsbehoefte van oudere werknemers in de organisatie analyseren	PO1			
2	De oudere werknemer ondersteunen bij opleidingsvragen	PO2			
3	De behoefte van coaching van oudere werknemers analyseren	PO2			
4	Een coachingstraject plannen	PO2			
5	Adviseren over interne scholingsmaatregelen en mogelijkheden	OBS1			

6	Adviseren over externe scholingsmaatregelen en mogelijkheden	OBS1			
7	Adviseren over de keuze van een opleidingsinstituut	OBS1			
8	De oudere werknemer ondersteunen tijdens het opleidingstraject	OBS2			
9	Opleidingsmaatregelen evalueren	PO3			
10	De oudere werknemer ondersteunen bij de transfer van de nieuw geleerde vaardigheden in het dagelijkse werk	OBS2			
11	Het coachingstraject documenteren.	PO3			
12	De trainingsresultaten documenteren.	PO3			

De cursist is:

- geslaagd
- gezakt op de onderdelen:

Aanvullende opmerkingen:

Naam en handtekening trainer:

Naam en handtekening cursist:

Plaats:

Datum: