

Eindrapportage Utrechts Stimuleringsfonds Onderwijs

Titel project	Sturen op Afstand. Verbetering van de kwaliteit van werkpleklers door didactische professionalisering van externe stagebegeleiders
Projectleider	Saskia S.L. Mol, Huisartsgeneeskunde, Julius centrum, UMC-U (s.s.l.mol@umcutrecht.nl)
Projectleden	Joyce Parlevliet (DGK), Diane van Wieren-de Wijer (Farmacie), Christel Grau Canet-Wittkamp (HAG)
Looptijd	1 NOVEMBER 2015 TOT 1 NOVEMBER 2018
Korte samenvatting	<p>Samenvatting van de resultaten</p> <p>Het project Sturen op Afstand had als initiële doelstelling het didactisch professionaliseren van externe stagebegeleiders, dierenartsen, apothekers en huisartsen, zodat de coassistenten ook op de werkplekken buiten de universiteit goede feedback krijgen en betrouwbaar beoordeeld worden. Vooraf is in een inventarisatiefase helder gemaakt welke knelpunten en behoeften er waren ten aanzien van de begeleiding, zowel bij stagebegeleiders als bij studenten. Op basis van deze informatie is gekozen om de cursus alleen te richten op het onderwerp feedback.</p> <p>Een tweede doelstelling was het ontwerpen van een innovatieve, efficiënte en voor deze specifieke doelgroep aantrekkelijke methode van didactische professionalisering. De vooronderstelling was dat de groep begeleiders een drempel zou ervaren om aan dit soort onderwijs deel te nemen door gebrek aan tijd en het ervaren van teveel reistijd voor een dergelijke cursus. Dat bleek ook uit de inventarisatie. De cursus is om deze reden blended opgezet, waarbij gebruik wordt gemaakt van innovatieve online nascholing.</p> <p>Gedurende de projectperiode hebben we op iedere opleiding de cursus in zijn geheel tenminste twee keer voltooid; tussendoor en nadien is het materiaal naar aanleiding van een evaluatie aangepast.</p> <p>Voor de disseminatie van het project werd in de doelstelling beoogd een product te maken dat ook op andere opleidingen waar een stage een belangrijk onderdeel vormt, eenvoudig geïmplementeerd kan worden. Gezien de uitgebreide handleiding voor de face-to-face trainingen, inclusief beschrijvingen van de rollenspelen en filmmateriaal, voorzien we dat deze goed uit te voeren zijn voor collega-docenten in andere vakgebieden. Er is gekozen voor veelgebruikte modellen (Pendleton, 4-G) waardoor deze training bruikbaar is op andere opleidingen. De rollenspelen in de face-to-face training en de serious game in de online-scholing behoeven slechts kleine aanpassingen voor andere vakgebieden. Kosten voor het gebruik van de online nascholing zijn, om de doelstelling te behalen, zo laag mogelijk gehouden. Daarnaast is op verschillende manieren gepoogd interesse te wekken bij andere opleidingen.</p> <p>Samengevat is de essentie van de doelstelling behaald: De cursus is ontwikkeld en verschillende keren gedraaid. Er is ruim tijd en aandacht besteed aan de evaluatie en aanpassingen, en daarmee de kwaliteit van de cursus. Op onze 3 afdelingen zal de cursus blijvend gegeven worden. Het is verheugend dat de medische opleiding Amsterdam de cursus opneemt in haar pakket.</p>
Project-beschrijving	<p>Beschrijving van het project</p> <p>1.1 Inleiding</p> <p>In het kader van het project: 'Sturen op Afstand' is er in de afgelopen drie jaar door de afdelingen/faculteiten diergeneeskunde, farmacie en huisartsgeneeskunde-basiscurriculum een cursus ontwikkeld en geïmplementeerd ter bevordering van de didactische vaardigheden van externe stagebegeleiders. Het doel van de cursus is verbetering van de feedbackvaardigheden tijdens externe stages en daarmee het verbeteren van feedback aan studenten, wat vervolgens leidt tot verbeteren van de kwaliteit van de afgestudeerden.</p>

In de eerste fase van het project was reeds geïnventariseerd waar de knelpunten lagen ten aanzien van de didactiek bij externe stages, zowel onder stagebegeleiders als onder studenten. De bevindingen zijn beschreven in het Verslag van de Inventarisatiefase (april 2016). Naar aanleiding daarvan zijn voor het thema feedback innovatieve vormen van onderwijs ontwikkeld, zoals Blended Learning en geavanceerde e-learnings. Het onderwijs is ontwikkeld en geïmplementeerd op de faculteit Diergeneeskunde, de afdeling Farmacie van de Bèta-faculteit en de afdeling huisartsgeneeskunde van de faculteit Geneeskunde. Hierna is contact gezocht met een breed netwerk van andere faculteiten voor disseminatie van het materiaal onder begeleiders van masterstudenten.

In dit verslag vindt u een beschrijving van de inhoud van de cursus. We beschrijven voorts het verloop van de twee pilotronden, de evaluatie, en de aanpassingen gemaakt aan het cursusmateriaal. We benoemen de succes- en faal factoren van het project. Daarna volgen de aanbevelingen voor de toekomst voor de lokale implementatie en we sluiten af met de beschrijving van onze aanpak voor de disseminatie van ons materiaal binnen en buiten de UU.

2. Ontwikkeling van de cursus: inhoud en werkvormen

2.1. Inleiding

In de eerste fase van het project hebben we de leerbehoefte voor optimale begeleiding van een coschap bij zowel de studenten als de externe stagebegeleiders van onze drie afdelingen/faculteiten geïnventariseerd (zie tussentijds rapport April 2016). Aan de hand hiervan hebben we een lijst met leerdoelen voor de didactische scholing geformuleerd. Aanvankelijk hadden we zowel leerdoelen op het geven van feedback als op het beoordelen van studenten geformuleerd. Gaande het ontwikkelen van het materiaal ontdekten we dat het niet mogelijk zou zijn om in de gestelde trainingstijd beide onderdelen met voldoende diepgang te behandelen. We hebben gekozen voor het onderdeel "effectief feedback geven."

Leerdoelen

Na afloop van de e-learning en face-to-face-training

Dagdeel 1.

- Kan de stagebegeleider zijn of haar belemmeringen bij het geven van feedback benoemen en suggesties formuleren voor het oplossen van deze belemmeringen
- Kan de stagebegeleider de randvoorwaarden benoemen en creëren voor het geven van effectieve feedback aan studenten (tijd nemen, veilig leerklimaat creëren, feedbackmomenten expliciet als feedback benoemen etc.)
- Kan de stagebegeleider de methode van Pendleton en 4-G methode beschrijven, evenals de feedbackcyclus
- Kan de stagebegeleider feedback geven over het klinisch handelen bij zowel een goed als slecht functionerende student, en een student die antipathie oproept
- Kan de stagebegeleider lege artis feedback geven over het professioneel gedrag, bij zowel een goed als slecht functionerende student, en een student die antipathie oproept
- Kan de stagebegeleider verifiëren hoe feedback overkomt bij de student
- Kan de stagebegeleider zijn feedback koppelen aan de (gewenste) leerdoelen (feed up) en samen met de student afspraken maken voor feedforward (de feedback cyclus)

Dagdeel 2

- Heeft de cursist verder kunnen oefenen met de leerdoelen van bijeenkomst 1 in de eigen (les)praktijk
- Kan de stagebegeleider feedback geven gebruikmakend van de systematiek van Pendleton en de 4-G methode, en kan kiezen welke van de twee methodes in een bepaalde situatie van toepassing is
- Kan de cursist een motivatietheorie beschrijven (SDT)
- Staat de cursist open voor feedback van de student/stagiair
- Kan de cursist een actieplan formuleren om na didactische scholing

feedbackvaardigheden verder te verbeteren.

- Kan de cursist de factoren die feedbackgedrag beïnvloeden benoemen

Vorm

In de enquête van 2016 vroegen we welke werkvorm men prefereerde. Op grond van de antwoorden, en op grond van de literatuur, hebben we als werkvorm Blended Learning gekozen. De e-learning hebben we in samenwerking met het Online leren platform Elevate ontwikkeld. We zijn daarin begeleid door een onderwijskundige.

2.2 E-learning: Inhoud en werkvormen

Voorafgaand aan ieder van de face-to-face bijeenkomsten volgen de deelnemers een e-learning module. Hierin hebben we een variatie aan werkvormen gebruikt met zoveel mogelijk interactie. De theorie rond feedback wordt behandeld. Vragen waarin de cursist reflecteert op diens huidige handelwijze, worden telkens gerelateerd aan die theorie.

In de eerste e-learning module komen de volgende onderwerpen aan bod: definitie feedback, feedbackcyclus, focusgebieden van feedback, randvoorwaarden, twee feedbackmethodes te weten de Pendleton-methode en de 4G-methode, en een veilig leerklimaat. Enkele voorbeelden van de andere gebruikte werkvormen: het beantwoorden van quizvragen, het plaatsen van de stappen van de feedbackmethodes in de juiste volgorde, het bekijken van humoristische video's over feedback geven en het met elkaar delen van reflectie op het cursistenforum.

Omdat feedback geven een vaardigheid is, vonden we het belangrijk om ook in de e-learning alvast een digitale oefening in te voegen. Uit de enquête onder stagebegeleiders was gebleken dat er weerstand was bij de stagebegeleiders om online feedback te krijgen op een filmpje van hun eigen handelen, door een docent van de faculteit die ze niet eerder ontmoet hadden. We kozen daarom voor een minder levensechte maar meer haalbare optie: een serious game waarin de cursist feedback geeft aan een student in de vorm van een animatie met een variatie aan gezichtsuitdrukkingen. De cursist kiest telkens uit verschillende zinsneden; elke keuze geeft een ander beloop van het gesprek. In het algoritme dat onder de game zit worden punten toegekend voor het volgen van de regels van feedbackregels van Pendleton en het ondersteunen van de student. Deze game is onderdeel van de eerste e-learning module.

In de tweede e-learning module wordt dieper ingegaan op motivatie en feedbackzoekgedrag. In deze module bestuderen de deelnemers de theorie, bekijken een video, beantwoorden quizvragen. Zie voor de samenvatting van de e-learnings bijlage 1 en 2.

2.3.Face-to-face cursus: vorm en inhoud

De cursus bestaat uit twee face-to-face (F2F) bijeenkomsten van drie uur met minimaal één maand tussen beide dagdelen. Iedere bijeenkomst wordt voorafgegaan door anderhalf uur e-learning. De cursus wordt verzorgd door twee docenten, een vakdocent en een deskundige op het gebied van feedback geven.

De cursus is als volgt opgebouwd: na een kennismaking en een introductie middels reflectie op de meest indrukwekkende feedback die de deelnemers ooit zelf ontvangen hebben, wordt gecheckt of er nog vragen zijn over de theorie die wordt behandeld in de e-learning. Zo nodig wordt deze kort herhaald. Vervolgens inventariseert de feedbacktrainer wat persoonlijk ervaren belemmeringen zijn bij het geven van effectieve feedback en bespreekt met de deelnemers wat er zo lastig aan is (zie bijlage 3 voor het draaiboek).

Na deze inleidende delen gaan de deelnemers in groepjes van drie zelf actief aan de slag met rollenspelen, waarbij deelnemer één de rol van feedbackgever op zich neemt, deelnemer twee de rol van de student en deelnemer drie observeert. Zij passen hierbij de Pendleton-methode of de 4G-methode toe. Tenslotte oefenen de deelnemers ook nog naar aanleiding van door ons tevoren

opgenomen gespeelde feedbacksituaties. De modellen "Roos van Leary" en "Kernkwadranten" worden gebruikt om waar nodig de interactie toe te lichten. De eerste bijeenkomst wordt afgesloten door de deelnemers hun leer- en actiepunten te laten benoemen.

Ter voorbereiding op de tweede F2F bijeenkomst dienen de deelnemers naast het volgen van een e-learning module ook een video-opname te maken van een eigen feedbackgesprek met een coassistent. Tijdens de bijeenkomst checkt de trainer of de deelnemers al met de kennis en vaardigheden uit de eerste bijeenkomst hebben gewerkt en of er vragen zijn over de theorie aangeboden in de e-learning. Hierna bekijken de deelnemers in subgroepen van drie elkaars videofragmenten en geven elkaar feedback op het feedback geven. Daarna worden net zoals in de eerste bijeenkomst naar aanleiding van tevoren opgenomen gespeelde situaties plenair geoefend. Ter afronding noteren de deelnemers hun leerpunten en te ondernemen acties.

3. Werving van deelnemers

Huisartsen (HAG)

Alle 500 huisartsen die wel eens coassistenten van het UMCU begeleiden hebben per mail een uitnodiging ontvangen; 150 van hen - de huisartsen die frequent coassistenten begeleiden - hebben bovendien per post een mooie feedback-folder ontvangen ter uitnodiging voor de cursus. Tijdens de inventarisatiefase waren er een aantal huisartsen die aangaven geïnteresseerd te zijn in het volgen van de cursus; zij zijn apart telefonisch benaderd.

Dierenartsen (DGK)

Er zijn 76 dierenartsenpraktijken (paard (zes), landbouwhuisdieren (38) en gezelschapsdieren (32)) die coassistenten begeleiden, soms zijn er twee begeleiders binnen één praktijk. Tijdens de inventarisatiefase waren er een aantal dierenartsen die te kennen gaven geïnteresseerd te zijn in onze blended learning. Deze zijn als eerste benaderd voor de eerste pilot. Daarna hebben alle dierenartsen een wervingskaartje per post en bericht per email ontvangen.

Apothekers (FAR)

Er zijn 219 openbare apotheken en 55 ziekenhuisapotheken die begeleiding bieden aan coassistenten met soms meerdere begeleiders binnen een apotheek. Tijdens de inventarisatiefase is onder openbaar apothekers die een workshop "Stagebegeleider nieuwe stijl" volgden, geïnventariseerd of zij interesse hadden om deel te nemen aan de eerste pilot. Deze apothekers zijn per e-mail benaderd. Voor de tweede pilotronde hebben alle coschapbegeleiders in de openbare apotheek een uitnodiging per e-mail ontvangen.

4. Eerste Pilotronde

4.1. E-learning en bijeenkomsten

In het najaar 2017 heeft iedere faculteit de cursus gegeven in een eerste pilotronde. De groepsgrootte was voor HAG negen deelnemers, voor DGK vijf en voor Farmacie tien. De e-learning werd door alle deelnemers gedaan. Er waren enkele opstartproblemen zoals hapering van het programma bij bepaalde browsers. De beslisboom van de antwoorden in de 'serious game' werd ter discussie gesteld, omdat huisartsen en sommige apothekers bij de eerste poging een betere score haalden op de 'serious game' dan bij de tweede poging na het doornemen van de theorie. Aanpassingen naar aanleiding hiervan worden in paragraaf 4.2 besproken. De leerzaamheid van de e-learning werd beoordeeld met een 3,9 op een 5-puntschaal.

De F2F training werd door elke faculteit apart gegeven. Naast een vakinhoudelijk docent uit de projectgroep was er een psycholoog als feedbackexpert aangetrokken. Deze combinatie bleek veel meerwaarde te hebben voor de kwaliteit en de toepasbaarheid van het onderwijs. De cursisten gaven aan dat de cursus leerzaam was (4.3-4.7 op een 5-puntschaal). Ze gebruikten hiervoor termen als intensief, praktisch en bruikbaar. Daarnaast vonden ze de cursus

uitdagend (3.9-4.0 op een 5-puntschaal). Dit omschreven ze met woorden als, veilig en tegelijk confronterend, veel interactie en oefenen. En op de vraag of ze de stof gingen toepassen werd er 4,1-4,6 op een 5-puntschaal gescoord.

Wat betreft verbeterpunten gaven de cursisten aan dat ze meer tijd nodig hadden voor de e-learning dan aangegeven stond. Gedurende de training wilden de cursisten meer tijd aan oefenen besteden en minder tijd aan de theorie. Aanpassingen aan de training worden in de volgende paragraaf besproken.

4.2 Aanpassingen na de eerste pilot ronde

4.2.1. Technisch e-learning

Tijdens de eerste pilot waren er problemen met inloggen en ook leverde het werken met verschillende browsers problemen op. Dit is opgelost door de technische staf. Als feedback gaven de cursisten dat ze het antwoord dat ze gegeven hadden op een vraag meerdere keren moesten bevestigen voordat ze naar de volgende bladzijde konden in de e-module. Dit is waar mogelijk verminderd. De serious game van Dialogue trainer leverde soms in de tweede poging lagere resultaten op dan bij de eerste poging waar nog geen theoretische kennis was. Dit is verbeterd door de makers.

4.2.2. Inhoud e-learning en trainingen

Er zijn na de eerste pilot in de e-modules kleine inhoudelijke aanpassingen gedaan ter verduidelijking. Ook is meer uitdagende leerstof toegevoegd aan e-learning 2. In de F2F bijeenkomsten zijn de casus aangepast en meer toegespitst op de afzonderlijke vakgebieden.

5. Tweede pilotronde

5.1. E-learning en bijeenkomsten

In het voorjaar 2018 heeft iedere faculteit de cursus in een tweede pilotronde gegeven: HAG zeven deelnemers; FAR vijf, DGK zeven. Door een aantal aanpassingen in de e-learning verliep deze goed. De cursisten gaven aan dat de e-learning voldoende aansloot bij hun voorkennis (3,7-4,0 op 5-puntschaal) en tevens nieuwe kennis en vaardigheden bood (4,0-4,2 op 5-puntschaal). (zie bijlage 4). Deze hoge waardering gold ook voor de bijeenkomsten.

De meerwaarde van twee trainers bleek opnieuw. De leerstof over feedback kon hierdoor met ruime expertise aangeboden worden door de feedbacktrainer, en de vakinhoudelijke trainer kon inspelen op de toepassing ervan omdat zij de setting kent waarin de cursist deze stof zal toepassen. De cursisten gaven aan dat er ruimte is voor eigen leerdoelen (3.9-4.2 op 5-puntschaal) en dat de kennis en het geleerde in de praktijk toepasbaar is (4.3-4.5 op 5-puntschaal). De mate waarin men kon oefenen wisselde per bijeenkomst (3.3-4.3 op 5-puntschaal).

Zowel de papieren casuïstiek, de door de cursisten ingebrachte opnamen, als de videorollenspelen werden nuttig bevonden door de cursisten. Ze gaven aan dat het vele oefenen, het werken in kleine groepen en met collega's effectief was. Daarnaast vonden ze het observeren van de rollenspelen door de trainers zinvol vanwege de directe feedback op hun handelen. Cursisten verschilden in hun voorkeur voor het oefenen van vooraf gedrukte situaties, zelf ingebrachte casuïstiek of oefenen met door hen zelf opgenomen videomateriaal van een feedbackgesprek. Zo was er voor ieder wat wils.

5.2. Aanbevelingen na de tweede pilotronde

Uit de evaluatie heeft iedere faculteit een aantal aanbevelingen geformuleerd.

- Een terugkerend struikelblok is het niet reageren van het programma in sommige internet-browsers. We zullen in de informatievertrekking voorafgaand aan de e-learning duidelijk maken dat de e-learning soms opstartmoeilijkheden heeft of blijft steken afhankelijk van de internet-browser die de cursist gebruikt. Wisselen van browser is de oplossing voor dit probleem.
- Het is belangrijk om bij de eerste bijeenkomst aan de theorie uit de e-

	<p>learning zeer beperkt tijd te besteden. Hoewel het verleidelijk is om de theorie door te nemen voor de deelnemers die de e-learning niet gemaakt hebben, gaat dit ten koste van het oefenen van feedbacksituaties, het onderdeel dat de deelnemers het belangrijkste vinden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • We zullen wat kleine vorm-verbeteringen in de e-learning doorvoeren.
	<p>Succes -en faalfactoren</p> <p>De volgende factoren hebben bijgedragen aan het slagen van het 'Sturen op Afstand'-project:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende projecttijd voor het weloverwogen opzetten van de cursus. • Starten met een grote advies projectgroep om vervolgens de uitwerking in een kleine projectgroep van vier leden voort te zetten. • Door het kiezen van twee veelgebruikte feedbackmethodes en de uitgebreide cursusbeschrijving die we gemaakt hebben van het F2F deel kan de blended learning breed ingezet worden, bij andere disciplines/faculteiten. • Een goede projectplanning met resultaatgerichte projectleider en projectleden. • Een goede samenwerking in de werkgroep tussen de projectleden van de drie faculteiten. Het feit dat men uit verschillende disciplines kwam was inspirerend. • Het inzetten van de juiste personen met de juiste expertise, zoals een feedbackdeskundige, onderwijskundige en IT-specialist, op het juiste moment. • Het besluit om de overstap van Elevate naar LLL (LifeLongLearning) te maken, waardoor binnen de UU de e-learning tot eind 2019 kosteloos gebruikt kan worden (behoudens licentie kosten serious game). • Begeleiding van cursisten door zowel een vakdocent als een psycholoog waardoor er voldoende expertise is over zowel inhoud als communicatie-aspecten <p>Tijdens de 3 jaar van het project hebben er twee wisselingen van projectleden plaatsgevonden in verband met een carrièreswitch van de werkgroepleden. Dit kostte tijd aan overdacht.</p> <p>Het aantal deelnemers bij de opleidingen Geneeskunde en Diergeneeskunde was lager dan verwacht. Bij geneeskunde ligt de verklaring hiervoor vermoedelijk in het feit dat er geen afzonderlijke accreditatiepunten worden toegekend. Bij Diergeneeskunde zit deze cursus in een reeks van drie cursussen, waarvan deze de laatste in de reeks is. Er zijn nog maar weinig dierenartsen die al aan de laatste cursus toe zijn. Ook is de totale tijdbelasting van deelname, met acht/negen uur, aan de hoge kant.</p> <p>Een ander leerpunt is dat de serious game die we kozen als onderdeel van de e-learning, gehost wordt door een extern bedrijf en daarmee ook in de toekomst licentiekosten met zich meebrengt. Deze kosten kunnen een hindernis vormen bij het in gebruik nemen van de e-learning.</p>
	<p>Conclusies en aanbevelingen</p> <p>Tijdens dit USO-project hebben wij een blended learning ontwikkeld voor het verbeteren van de feedbackvaardigheden van externe stagebegeleiders van werkplekleren. Hierin zijn theorie en praktijk gecombineerd. De cursus is</p>

	<p>verschillende keren uitgeprobeerd in groepen huisartsen, apothekers en dierenartsen en zowel de e-learning als de F2F trainingen zijn als zeer leerzaam ervaren door de deelnemers. Het oefenen van feedbacksituaties kreeg de hoogste waardering. Bij de verdere implementatie moet dit onderdeel steeds de nadruk blijven krijgen. De combinatie van een vakinhoudelijk docent en een psycholoog-trainer is daarbij essentieel.</p> <p>Deze blended learning blijft ingezet worden op de drie afdelingen waar deze ontwikkeld is. Een knelpunt tijdens de projectperiode was het werven van voldoende deelnemers. Bij farmacie is dit opgelost door het tot een verplichte cursus te maken en 8 accreditatiepunten toe te kennen. Bij huisartsgeneeskunde is dit niet mogelijk. Overwogen wordt de cursus op een andere wijze aan te bieden: in eerste instantie volgt men alleen de eerste e-learning en face-to-face training. Een jaar later kan men deel 2 van beiden volgen.</p> <p>De cursus is door de medische opleiding van het Amsterdam medisch centrum integraal overgenomen, een extra blijk van de waarde van onze cursus.</p>
	<p>Disseminatie</p> <p>1. Toekomstige Implementatie lokaal</p> <p>Huisartsgeneeskunde Ongeveer 150 huisartsen ontvangen met enige regelmaat coassistenten in hun praktijk. Voor hen bestaat een cursusaanbod voor docentprofessionalisering. De cursus 'Feedback geven, (g)een kunst', die daarvan deel uitmaakt, zal jaarlijks eenmalig aangeboden worden. Per jaar kunnen er acht tot twaalf huisartsen deelnemen aan de cursus. Het volgen van deze cursus levert de deelnemer vier punten op van de verplichte punten die een keer per twee jaar behaald moeten worden om accreditatie te krijgen voor het begeleiden van hun coassistenten. De training zal gegeven worden door een duo, huisarts en psycholoog.</p> <p>Diergeneeskunde De training zal voor externen één à twee keer per jaar aangeboden worden in het kader van docentprofessionalisering van het extern onderwijs; het doel is dat alle opleiders in de komende vijf jaar de training gedaan hebben. Tevens zal de e-learning als stand-alone aangeboden worden voor het BKO-traject van Diergeneeskunde en zal de e-learning en face-2-face training aangeboden worden aan interne docenten. Het plan zal verder uitgewerkt worden door Joyce Parlevliet en Nicole Mastenbroek.</p> <p>Farmacie In september 2018 hebben alweer twaalf begeleiders aan de derde editie meegedaan en voor 2019 stromen de aanmeldingen binnen.</p> <p>Het doel is om alle coschapbegeleiders uit de 219 openbare en 55 ziekenhuisapotheken de cursus te laten volgen, tenzij men al elders een soortgelijke cursus heeft gevolgd. Voor openbare apothekers levert het volgen van de gehele cursus acht accreditatiepunten op en voor ziekenhuisapothekers wordt accreditatie aangevraagd. Per jaar kunnen 36 apothekers deelnemen aan de cursus. De cursus zal drie maal per jaar worden aangeboden totdat alle coschapbegeleiders de cursus hebben gevolgd. Daarna zal de cursus jaarlijks eenmalig worden aangeboden aan nieuw aangesloten coschapbegeleiders.</p> <p>Kosten na de project periode Oorspronkelijk was het plan om de e-learning te laten bouwen op het platform van Elevate, een semi-commerciële organisatie voor digitaal leren. Echter, toen de mogelijkheid zich voordeed, hebben wij ervoor gekozen om mee te doen aan een pilot om de e-learning op het Life Long Learning platform te plaatsen. Dit experiment is geslaagd; het platform gaat de komende jaren door en geeft elke</p>

faculteit van de UU de mogelijkheid om in ieder geval tot eind 2019 gratis gebruik te maken van deze e-learning, wat de implementatie op onze afdelingen vergemakkelijkt.

Een door ons niet voorziene uitdaging bleken de doorgaande kosten voor de serious game Dialogue Trainer (onderdeel van de e-learning) na de project periode. Zowel voor de licentie als voor het scenario geldt een tarief per deelnemer. De kosten voor het scenario hebben we kunnen afkopen. Resterend het – geringer - licentie bedrag per deelnemer.

2. Disseminatie

We hebben diverse vormen van disseminatie ondernomen, zowel binnen onze eigen drie afdelingen als daarbuiten.

2.1 Disseminatie binnen de UU

Naast het inbedden van de training voor externe stagebegeleiders op onze eigen afdelingen, huisartsen, apothekers en dierenartsen, hebben wij op verschillende manieren reclame gemaakt voor onze blended learning binnen de hele Universiteit Utrecht.

Tijdens de onderwijsparades op 3 maart 2016 en 6 maart 2018 hebben wij met een kraampje gestaan en onder de aanwezigen contact gezocht met vertegenwoordigers van verschillende faculteiten. De meest gehoorde reactie was dat studenten zelf de stage zoeken en er daardoor geen vaste stagebegeleiders zijn, hetgeen training bemoeilijkt. Ook waren er verschillende opleidingen zonder stage, zoals rechtsgeleerdheid, of afdelingen die geen interesse hadden omdat ze feedback niet relevant achten voor stages. Een enkele afdeling, zoals psychologie, had haar eigen feedback trainingen al op orde. Wegens het beperkte animo hebben we besloten om in plaats van het in het projectplan opgenomen symposium te organiseren ons te richten op individuele contacten.

Contact is gezocht met de volgende afdelingen en personen:

- Onderwijs advies en training, Elma Zeijderveld
- Academische fysiotherapie
- ICT, Johan Jeurig
- Educate-it, Jan Haarhuis
- Frans Prins, Academische PaBo
- UMC-Utrecht BKO trainingen, Marjan Wolters
- Biologie, Margot Koster

Wij hebben de materialen opgestuurd alsmede een URL voor de e-learning. De reacties waren in het algemeen positief. De concrete opbrengst is dat Marian Wolters delen uit de face-to-face cursus gaat gebruiken voor haar cursus. Ook heeft zij de intentie om de e-learning in te zetten voor haar doelgroep.

Naast de individuele contacten hebben we op internet reclame gemaakt. Op 28 augustus 2018 heeft Diane van Wieren een nieuwsbericht op de TAUU website geplaatst; hierover hebben drie collegae tweets uit doen gaan.

2.2 Disseminatie buiten de UU.

Op twee internationale congressen hebben we een presentatie gehouden over ons project: Association for Medical Education in Europe (AMEE) Helsinki, 2017, Saskia Mol "Extra-mural preceptors: a forgotten group!", en het International symposium of Veterinary education (VetEd), Utrecht, 2018 Joyce Parlevliet, "Feedback during extramural clerkships".

Tijdens een bijeenkomst met de hoofden van het basiscurriculum huisartsgeneeskunde van de acht geneeskunde faculteiten, hebben we onze blended learning gedemonstreerd. De interesse was groot; of er tot implementatie wordt overgegaan moet nog blijken.

	<p>We hebben via de NVMO projectgroep docentprofessionalisering contact gezocht met geïnteresseerden buiten de UU. Naar aanleiding hiervan heeft het Centrum voor Evidence Based Educatie van Amsterdam UMC gevraagd ons materiaal integraal over te mogen nemen voor onderwijs aan stagebegeleiders in de medische sector (zowel de e-learning als het draaiboek voor de trainingen; contactpersoon Lydia van der Meij). Omdat ons programma met gemeenschapsgeld is gemaakt, hebben wij het kosteloos overgedragen.</p>
	<p>EMP-inzet Er zijn over de drie jaar verdeeld respectievelijk 50, 50 en 25 EMP uren toegekend. Daarvan zijn er respectievelijk 50, 36 en 25 gebruikt.</p> <p>Deze uren gebruikt voor meedenken met en adviseren over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de projectaanpak - ontwikkelen van vragenlijst om behoeften te inventariseren - interpretatie van de vragenlijst - vormgeven framework van feedbacktheorie - disseminatie brainstorm - feedback op e-module
<p>Financiële verantwoordig</p>	<p>Verantwoording t.a.v. oorspronkelijke begroting Het geld is besteed zoals in de oorspronkelijke begroting is weergegeven op een enkele uitzondering na (na verkregen toestemming): we hebben het geld van het colloquium besteed aan de e-module.</p>

Eindrapportage Sturen op afstand Bijlage 1

INHOUDELIJKE SAMENVATTING VAN DE E-LEARNING

Eerste deel (hoofdstuk 1-7)

Definitie van feedback

Feedback is *specifieke informatie* over de *vergelijking* tussen een *geobserveerde prestatie* van een co-assistent en de norm, die gegeven wordt met de bedoeling om de prestatie van de co-assistent te verbeteren. Daarnaast moet feedback ook gericht zijn op het benoemen en handhaven van wat er wel goed gaat.

Feedback is een onderdeel van de feedbackcyclus: **de Feedup-Feedback-Feedforward-cyclus.**

Voordat er feedback kan worden gegeven is het van belang te bepalen wat er geleerd moet worden (de leerdoelen). Deze fase wordt **feedup** genoemd. De **feedback** – specifiek en concreet – geeft aan waar de co-assistent nu staat ten opzichte van dat leerdoel. Op grond van de feedback kan bepaald worden hoe en wanneer er nieuwe gedrag (verbetering of verdieping) kan worden aangeleerd: **Feedforward.**

Focusgebieden van feedback

De **taak**: op handelingen, opdrachten en leeractiviteiten. 90% van de feedback is taakgericht.

Het leer**proces**: op onderliggende patronen. Feedback op het proces, door uitdagen en aanmoedigen, leidt tot dieper leren.

Zelfregulatie: de co-assistent neemt verantwoordelijkheid voor het eigen leerproces.

Complimenten op zelfregulatie leidt tot feedback zoekgedrag.

Feedback op de **persoon** (*karakter of lichamelijke kenmerken, bijvoorbeeld je bent slordig*) is niet effectief en moet worden vermeden.

Feedback is effectiever wanneer het voldoet aan bepaalde randvoorwaarden:

- Op geobserveerd gedrag
- Direct na handeling, activiteit of gedrag
- Tijdens 1-op-1 gesprek
- Het moment is voor de ontvanger geschikt.
- Tijdsduur 4-10 minuten, kort en bondig
- 2-3 aanwijzingen per feedbackmoment
- Gevraagde feedback heeft meer effect dan ongevraagde feedback
- Feedback is gericht op de toekomst: wat kan verbeteren, in plaats van wat ging er mis.
- De co-assistent kan iets met de feedback
- Positieve feedback heeft even veel effect als het aandragen van verbeterpunten.

De benadering van de feedbackgever heeft invloed op het effect van de feedback.

Het krijgen van feedback kan *stressvol* zijn. Daarom is *empathie* belangrijk voor de ontvanger.

Geef ruimte om te reageren op de feedback en *check* of de co-assistent het begrepen heeft en wat hij er precies mee gaat doen. Pas dan weet u of de feedback is overgekomen.

Twee Feedback-methodes

De **Pendleton-methode** is een handvat om een activiteit of opdracht gestructureerd te evalueren.

1. vraag de co-assistent: "Wat ging er goed?"
2. geef aan wat er goed ging.
3. vraag de co-assistent: "Wat kan er beter en hoe?"
4. geef aan wat er beter kan en hoe het beter kan.
5. laat de co-assistent samenvatten en maak concrete afspraken.

Door de co-assistent bewust zelf de goede punten en de verbeterpunten te laten benoemen kan de feedbackgever inschatten hoe de lerende een bepaalde verrichting zelf ervaart, en hoeveel inzicht hij heeft in zijn eigen leerproces.

De **4G-methode** bestaat uit: Gedrag, Gevoel, Gevolg en Gewenst en biedt een structuur om ongewenst gedrag te benoemen en bij te sturen.

Het **gedrag** van de co-assistent wordt benoemd.

1. vertel de co-assistent wat het **gevoel** is bij zijn/haar gedrag.
2. geef bij de co-assistent aan wat de **gevolgen** zijn van zijn/haar gedrag.
3. vertel de co-assistent welk gedrag van hem/haar wordt **gewenst**.

Essentieel daarbij is om bij het benoemen van het **gedrag** geen interpretatie te geven. Dit voorkomt onenigheid over hoe ieder het ziet.

Veilig leerklimaat

Hoe veiliger het leerklimaat is, hoe meer de co-assistent kan leren. Als het leerklimaat veilig is en aanmoedigt tot leren mag de feedback best stevig zijn, mits deze constructief en respectvol wordt gebracht. Juist in een veilig leerklimaat zal de co-assistent strenge en duidelijke feedback als belangrijk kunnen ervaren en er iets mee willen doen.

Tips voor een veilig leerklimaat:

- Geef de co-assistent **waardering** voor diens werkzaamheden
- Zorg dat u op de hoogte bent van de kwaliteiten van de co-assistent zodat u die moeilijkheidsgraad goed kunt inschatten. Dit is belangrijk voor het **zelfvertrouwen** van de co-assistent
- Daag de co-assistent in de **juiste mate** uit: maak de taken niet te moeilijk/makkelijk; niet te veel/weinig)
- Geef de co-assistent genoeg vrijheid om zelf (veilig!) te oefenen, **fouten te mogen maken** en te groeien
- Zorg dat de instructies, taken en verantwoordelijkheden **duidelijk zijn**
- Wees **bereikbaar** en benaderbaar voor vragen
- Zorg dat de co-assistent **begeleiding** krijgt, ook als u er niet bent!
- Zorg voor goede **faciliteiten**

Eindrapportage Sturen op afstand Bijlage 2

INHOUDELIJKE SAMENVATTING VAN DE E-LEARNING

Tweede deel (hoofdstuk 8-10)

Definitie van Motivatie

Motivatie is een niet-statisch proces, waarbij een doelgerichte activiteit wordt gestart en volgehouden. Het wordt beïnvloed door verschillende factoren. Motivatie kan in eerste instantie extrinsiek van aard zijn en vervolgens intrinsiek worden. Als opleider heb je invloed op dit proces.

Extrinsieke motivatie: de student is gemotiveerd om meer van het onderwerp te weten te komen om externe redenen, bijvoorbeeld omdat het getoetst wordt

Intrinsieke motivatie: de student is gemotiveerd om meer van het onderwerp te weten te komen omdat hij of zij het interessant vindt (ongeacht of dit getoetst wordt).

Motivatie wordt beïnvloedt door drie psychologische basisbehoeften:

Autonomie: het vermogen van het individu om eigen verantwoordelijke beslissingen te nemen. De opleider stuurt of controleert niet, maar begeleidt de student bij het besturen van zichzelf en biedt hem keuzes.

Betrokkenheid (verbondenheid): De tweede psychologische basisbehoefte gaat er vanuit dat mensen de behoefte hebben ergens bij te horen en/of met mensen verbonden te zijn. Als opleider kunt u een positieve invloed uitoefenen op het studieresultaat door persoonlijke verbondenheid met de studenten te creëren.

Competentie: *Competentie is een lastig begrip. Het is het gevoel dat je hebt als je iets nieuws gaat leren/doen en inschat dat het je gaat lukken.* Een persoon moet competentie ervaren, het gevoel hebben iets te kunnen bereiken. *U kunt als begeleider dat gevoel ondersteunen door opdrachten/verantwoordelijkheden stapsgewijs moeilijker te maken.*

De mate waarin u als docent vertrouwen hebt in de prestaties van je student, spelen ook een rol bij het gevoel van competentie.

Feedback zoekgedrag van studenten

Niet alleen de intrinsieke en extrinsieke motivatie van de student speelt een rol bij werkplekklaren. Ook het proactief om feedback vragen door de student aan de stagebegeleider is van belang.

Waarschijnlijk bent u gewend om het initiatief te nemen tot feedbackgesprekken. Soms zal een co-assistent uit zichzelf om feedback vragen. Zelf om feedback vragen blijkt een effectieve "zelfreguleringsstrategie". Zelfregulering is het vermogen om je leerproces te sturen, wat prestaties lijkt te verbeteren. Daarentegen lijkt passieve, eenzijdige feedback de motivatie en daarmee de prestaties te verminderen. Daarom is het belangrijk om feedbackzoekgedrag te faciliteren en stimuleren.

Factoren van invloed op feedbackzoekgedrag zijn:

Verwachting: studenten die extrinsiek gemotiveerd zijn (beloning zoeken, straf vermijden) lijken eerder feedback te vragen als ze positieve feedback verwachten. Ze vermijden zo imago-schade. Voor studenten die handelen uit intrinsieke motivatie speelt dit minder.

Type feedback: het type feedback is van groot belang. De student heeft het meest aan heldere, concrete en directe mondelinge feedback. Alleen cijfers geven zonder extra uitleg werkt demotiverend. De ervaring die de student opdeed met eerdere feedback zal mede bepalen of de student om feedback vraagt.

Bron: de persoon die de feedback geeft speelt een belangrijke rol in het feedbackzoekgedrag. Voelt de student zich veilig bij u? Acht hij of zij uw oordeel hoog? Staat u bekend als streng of soepel onder studenten?

Frequentie: aan het begin van de stage moet de student gewezen worden op het belang van herhaalde feedback om te kunnen verbeteren.

Timing/tijd: als u de tijd neemt voor gesprekken met de student, zal de student eerder geneigd zijn om u om feedback te vragen.

Methode: de methode van feedback geven beïnvloedt het feedbackzoekgedrag. Zoals u geleerd heeft in de vorige module zijn er goede en minder goede methoden van feedback geven.

Eindrapportage Sturen op afstand Bijlage 3

Effectief feedback geven: (g)een kunst!

Feedback en beoordeling op externe
werkplek

Draaiboek trainers
CURSUSDEEL 1 en 2

Dit werk valt onder een:

Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie.

Dit is de vereenvoudigde (human-readable) versie van de volledige licentie en geen vervanging van de volledige licentie.

Je bent vrij om:

- **het werk te delen** — te kopiëren, te verspreiden en door te geven via elk medium of bestandsformaat
- **het werk te bewerken** — te remixen, te veranderen en afgeleide werken te maken

De licentiegever kan deze toestemming niet intrekken zolang aan de licentievoorwaarden voldaan wordt.

Onder de volgende voorwaarden:

- **Naamsvermelding** — De gebruiker dient de maker van het werk te vermelden, een link naar de licentie te plaatsen en aan te geven of het werk veranderd is. Je mag dat op redelijke wijze doen, maar niet zodanig dat de indruk gewekt wordt dat de licentiegever instemt met je werk of je gebruik van het werk.
- **NietCommercieel** — Je mag het werk niet gebruiken voor commerciële doeleinden.
- **GelijkDelen** — Als je het werk hebt gemixt, veranderd, of op het werk hebt voortgebouwd, moet je het veranderde materiaal verspreiden onder dezelfde licentie als het originele werk.
- **Geen aanvullende restricties** — Je mag geen juridische voorwaarden of technologische voorzieningen toepassen die anderen er juridisch in beperken om iets te doen wat de licentie toestaat.

Let op:

- Voor elementen van het materiaal die zich in het publieke domein bevinden, en voor vormen van gebruik die worden toegestaan via een uitzondering of beperking in de Auteurswet, hoef je je niet aan de voorwaarden van de licentie te houden.
- Er worden geen garanties afgegeven. Het is mogelijk dat de licentie je niet alle gebruiksvrijheden geeft die nodig zijn voor het beoogde gebruik. Bijvoorbeeld, andere rechten zoals publiciteits-, privacy- en morele rechten kunnen het gebruik van een werk beperken.

Dit werk is gelicenseerd onder een Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GelijkDelen 4.0 Internationaal licentie. Bezoek <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> om een kopie te zien van de licentie of stuur een brief naar Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Bij gebruik van dit materiaal graag bronvermelding:

Universiteit Utrecht, S. Mol, N. Winters, C. Grau Canet-Wittkampf, J.Parlevliet. Contact: S.S.L.Mol@umcutrecht.nl



Inhoud

FACE2FACE training 1	2
Leerdoelen Face2face 1	2
Materiaal trainers FACE2FACE 1	3
Doen bij aankomst	4
Programma FACE2FACE training 1	4
Uitwerking programmaonderdelen bijeenkomst 1	5
Ontvangst	5
Theorie uit de e-learning herhalen	6
Belemmeringen bij feedback en leerdoelen deelnemers	6
Opdracht: rollenspellen in subgroepen	7
Pauze	9
Opdracht: plenaire rollenspellen naar aanleiding van videofragmenten	9
Samenvatting, conclusies, evaluatie, huiswerk en afsluiting	10
Tussen FACE2FACE 1 en 2 in	11
FACE2FACE training 2	12
Leerdoelen Face2Face 2	12
Materiaal trainers Face2Face 2	12
Doen bij aankomst	12
Programma FACE2FACE training 2	13
Uitwerking programmaonderdelen bijeenkomst 2	14
Ontvangst	14
Leerdoelen	14
Theorie	14
Opdracht: videofragmenten	14
Pauze	15
Rollenspellen plenair videorollenspellen en eigen casuïstiek	15
Afronding bijeenkomst 2	16
Nabespreking en leerpunten	16
Evaluatie en afsluiting	17
Bijlage 1: Rollenspellen	18
1A Huisartsen	18
1B Rollenspellen dierenartsen	29
1C Rollenspellen Apothekers	33
Bijlage 2: Pakket bijeenkomst 1 en 2 voor iedere deelnemer bestaande uit:	37
2A programma bijeenkomst 1	37
2B programma bijeenkomst 2	38
2C Methode rollenspellen: de kunst van feedback	39
2D Leerpunten/doelen-lijst	40
2E Pendleton-feedbackregels en 4G-methode	41
Bijeenkomst 1	43
2H Stappenplan opname van eigen video-gesprek	47
2I Checklist feedback geven over opname	48
2J Inhoudelijke samenvatting van de e-learning deel 1	49
2K Inhoudelijke samenvatting van de e-learning deel 2	51
Bijlage 3: Achtergrondinformatie bij de FACE2FACE training	53
Generieke belemmeringen bij feedback en leerdoelen deelnemers	53
Feedbackmethoden	53
Roos van Leary	56
Kernkwadranten	57

Gegevens training

Data en tijd: 2 dagdelen van 3 uur met minimaal 1 maand-tussen de dagdelen
Iedere training wordt voorafgegaan door 1,5 uur e-learning

Locatie: Ruimte met beamer en laptop, flapover, ronde opstelling en bij de 2^{de}
bijeenkomst 4 extra laptops

Doelgroep: groepsgrootte: minimaal 8 en maximaal 12 deelnemers.
Maximum aantal is gebaseerd op veiligheid in de groep en voldoende ruimte voor individuele inbreng.
De deelnemers zijn externe stagebegeleiders van de opleidingen geneeskunde (huisartsen), dierenartsen en apothekers. Zij begeleiden de studenten in hun externe coschap

Docenten

Twee docenten geven de training samen, bij voorkeur een vakdocent en een psycholoog. Zo is er inhoudelijk de meeste kennis aanwezig en op deze manier is er voldoende begeleiding in subgroepen.

Leerdoelen overkoepelend

Na het bestuderen van de e-modules en het volgen van de FACE2FACE-trainingen is de stagebegeleider zich bewust van het belang van effectieve feedback op het leerproces van de student en is hij of zij in staat dergelijke effectieve feedback te geven in verschillende situaties.

FACE2FACE training 1

Leerdoelen Face2face 1

Na afloop van de eerste FACE2FACE-training:

- Kan de stagebegeleider zijn of haar **belemmeringen** bij het geven van feedback benoemen en suggesties formuleren voor het oplossen van deze belemmeringen
- Kan de stagebegeleider de **randvoorwaarden** benoemen en creëren voor het geven van effectieve feedback aan studenten (tijd nemen, veilig leerklimaat creëren, feedbackmomenten expliciet als feedback benoemen etc.)
- Kan de stagebegeleider **Lege artis feedback geven** over het **klinisch handelen** bij zowel een goed als slecht functionerende student, en een student die antipathie oproept
- Kan de stagebegeleider Lege artis feedback geven over het **professioneel gedrag**, bij zowel een goed als slecht functionerende student, en een student die antipathie oproept
- Kan de stagebegeleider **verifiëren hoe feedback overkomt** bij de student
- Kan de stagebegeleider zijn feedback koppelen aan de (gewenste) leerdoelen (**feed up**) en samen met de student afspraken maken voor **feedforward**

- Kan de cursist het **belang onderschrijven van het terugkomen op verschillende verbeterpunten**.
- Heeft de stagebegeleider kennisgenomen van **De Roos van Leary** en het model van de **kernkwaliteiten** voor gesprekken met studenten waarbij het stroef loopt
- Kan de cursist een **goede student uitdagingen bieden** om nog meet te leren

Voorbereiding docenten: Check via het e-learning platform wie de e-learning gemaakt heeft. (wiltje rechts boven)

Voorbereiding deelnemers:

Voorafgaand aan de FACE2FACE training hebben de deelnemers e-module 1 bekeken en de daarin aangeboden opdrachten gedaan.

Het programma voor het eerste dagdeel is hierna verder uitgewerkt waarbij is aangegeven wat de bedoeling is en welke middelen nodig zijn.

Materiaal trainers FACE2FACE 1

Bij aanvang van de training krijgen de deelnemers een cursus-map met daarin de volgende documenten:

1. leeg naambordje
2. programma van de dag
3. Blaadje met ruimte voor leerpunten/aantekeningen (HAG: persoonlijk logboek)
4. 1x bijlage 1 uitleg rollenspel
5. 6xbijlage 2 feedback geven/checklist observator
6. 1x stappenplan upload instructie video,
7. 1 exemplaar van Checklist observeren eigen opname
8. doorzichtig dossiermapje met daarin de USB stick
9. Samenvatting (pdf's e-learning)
10. Handout powerpoint
11. Zakkaartje feedback geef techniek

Voor de trainer zelf:

- USB met de power point
- aantekeningenblok,
- (12 USB stick met LLL logo om uit te delen)
- flap-over met Pendleton rules en 4G.
- werpballetje
- lege flapover vellen,
- grote post-its,
- plakband
- stiften, pennen
- 13 x papieren evaluatie
- Video's met rollenspelen (OP STICK!)
- De rollenspelen op papier als strookjes om uit te delen

Doen bij aankomst

PP opstarten,

Filmpjes klaarzetten

Flapover met Pendleton rules en 4G ophangen

Flapover vellen opplakken verspreid door lokaal met als titel de belemmeringen die men ervaart bij het geven van feedback.

- Tijd/planning voor feedback geven/om te observeren
- Ogenscheinlijk ongemotiveerde student
- Rijke feedback, narratieve feedback, onderbouwen feedback en beoordeling
- Feedback geven student buiten de norm
- Anders..

Programma FACE2FACE training 1

Totaal tijd: 3 uur

Tijd?	Wat?	Wie?
25'	Welkom, introductie deelnemers, programma Kennismaking met deelnemers: Voorbeelden: Naam, grootte team, ervaring met studenten, motivatie als stagebegeleider en voor training. Kennismaking bij HAG: show of hands voor aantal co's Rondje (willekeurig met balletje!) over belangrijke feedback situatie	Vakinhoudelijke trainer
15'	De theorie rond feedback herhalen met de cursisten; vragen en opmerkingen over de theorie inventariseren	Vakinhoudelijke trainer
15'	Inventariseren wat persoonlijk ervaren belemmeringen zijn bij begeleiden van studenten en daaruit persoonlijke leerdoelen voor geven van effectieve feedback formuleren (optie a. buzz groepjes en post-its op flappen/optie b. klassikaal en op flap-over noteren) Plenaire bespreking van de belemmeringen: wat is er zo lastig aan? Indeling in groepjes voor de rollenspelen (a.d.h.v. de belemmeringen.	Feedback trainer
10'	Plenair eenvoudig rollenspel om Pendleton te oefenen	Feedbacktrainer

	(ter voorbereiding)	
35'	Rollenspelen in sub-groepjes (4) van 3 (student, feedbackgever, observator) in 3x12 minuten roulerend.	Beide trainers lopen rond
20'	Plenaire nabespreking	Feedbacktrainer
15'	PAUZE	
30'	Oefenen in feedbackgeven via plenair rollenspel.	Feedbacktrainer heeft de leiding, vakinhoudelijke trainer vult aan
10'	Samenvatting en conclusies, opdracht deelnemers en afsluiting	Vakinhoudelijke trainer

Uitwerking programmaonderdelen bijeenkomst 1

Ontvangst

Hoe lang?	Wat?	Hoe?	Wie?
25'	Welkom, introductie deelnemers, programma Kennismaking met deelnemers: Voorbeelden: Naam, grootte team, ervaring met studenten, motivatie als stagebegeleider en voor training. Kennismaking bij HAG: show of hands voor aantal co's Rondje (willekeurig met balletje!) over belangrijke feedback situatie	plenair	Vakinhoudelijke trainer

Heet de aanwezigen welkom, stel trainers voor en benoem doel van de cursus. (bijvoorbeeld: feedback geven doen we vaak, zeker als opleiders, lijkt vanzelfsprekend maar om het goed te doen vergt toch veel vaardigheden; vooral bij studenten die onder norm presteren; zo bleek ook uit enquête die we bij collegae hebben gehouden. Maar ook bij iemand die het goed doet is het een uitdaging om die tot grotere hoogte te brengen. Gaan vandaag eerst kennismaken, dan de theorie kort opfrissen en dan vooral veel oefenen.)

Kennismaking: Kort rondje locatie praktijk, hoeveel studenten begeleid?

Kennismaking HAG:

- Show of hands voor aantal studenten

- Rondje (willekeurig met balletje!): Bedenk: Wat was de meest indrukwekkende feedback die je ooit zelf hebt gekregen, bijvoorbeeld tijdens een coschap of van een naaste? (schrijf dit voor jezelf op.) Vertel **enkel** aan de groep **waarom** deze feedback blijft hangen (juiste of niet juiste moment, toon, concreet of niet..) Vertel niet wat de feedback precies was (tijdbesparing) Trainer noteert op flap en legt het verband met de stof

Theorie uit de e-learning herhalen

Hoe lang?	Wat?	Wie?
15'	De theorie rond feedback herhalen met de cursisten; vragen en opmerkingen over de theorie inventariseren	Vakinhoudelijke trainer

Instructie:

Trainer vraagt cursisten te vertellen wat zij zich herinneren van de theorie en of ze daar opmerkingen of vragen bij hebben. Trainer schrijft mee op bord/flapover. Kleine verhelderende vragen kunnen meteen beantwoord worden. Discussievragen of zaken die later uitgebreid aan bod zullen komen: op flap noteren.

Daarna is er tijd voor het meer systematisch doornemen van de stof aan de hand van de dia's: de stof van e-learning module 1.

Suggestie voor Discussiepunt: kan men zich vinden in de definitie? Is men het eens met het idee dat er een benchmark, een standaard, is waarmee je het gedrag van de student vergelijkt?

Belemmeringen bij feedback en leerdoelen deelnemers

Hoe lang?	Wat?	Hoe?	Wie?
15'	Inventariseren wat persoonlijk ervaren belemmeringen zijn bij begeleiden van studenten en daaruit persoonlijke leerdoelen voor geven van effectieve feedback formuleren (optie a. buzz groepjes en post-its op flappen/optie b. klassikaal en op flap-over noteren) Plenaire bespreking van de belemmeringen: wat is er zo lastig aan? Indeling in groepjes voor de rollenspelen (a.d.h.v. de belemmeringen.)	Buzz groepjes Plenair	Feedback trainer

Instructies:

Iedere deelnemer buzzt met buurman/vrouw over 2 belemmeringen en de daarbij horende 2 eigen leerdoelen voor het verbeteren van feedback in de eigen lespraktijk. De deelnemers noteren deze belemmeringen/leerdoelen op post-its. De deelnemers plakken de post-its bij de belemmeringsflap waarvan zij denken dat die het beste past.

Korte discussie: Waarom zijn het belemmeringen, wat is er zo lastig aan?

Indelen in drietallen voor de rollenspelen, zoveel mogelijk op basis van ervaren belemmeringen. Bij elke belemmering is er een uitgeschreven rollenspel is. Een alternatief kan zijn om de deelnemers eigen casuïstiek te laten spelen. De drietallen gaan bij elkaar zitten voor deze oefening.

Belemmeringen (voorbeelden):

- Tijd/planning voor feedback geven/om te observeren
- Ogenscheinlijk ongemotiveerde student > motivatietechnieken
- Rijke feedback, narratieve feedback, onderbouwen feedback en beoordeling
- Spanningsveld beoordelen en feedback geven
- Feedback geven student onder de norm
- Overig

Mogelijke aanvulling voor discussie

Verschillende reactiepatronen op kritiek (misschien herkennen de deelnemers dit);

- de student is het ermee eens en past het gedrag aan (dit kan voortkomen uit een daadwerkelijke drang tot aanpassen en het er echt mee eens zijn of uit een gebrek aan zelfvertrouwen en het niet kritisch bekijken van de feedback)
- wuift de kritiek weg (de student heeft weinig achting voor de feedbackgever, de inhoud was niet terecht omdat er bijvoorbeeld niet geobserveerd)
- "ik hoor wat je zegt" maar verandert vervolgens niks (dit kan later toch nog tot verandering leiden)

Opdracht: rollenspelen in subgroepen

Hoe lang?	Wat?	Wie?
10'	Plenair rollenspel oefenen (ter voorbereiding op:)	Feedbacktrainer

35'	Rollenspelen in sub-groepjes (4) van 3 (student, feedbackgever, observator) in 3x12 minuten roulerend.	Beide trainers lopen rond
20'	Plenaire nabespreking	Feedbacktrainer

Plenair rollenspel als voorbereiding op rollenspelen in subgroepen:

Om de systematiek van Pendleton te oefenen is er een eenvoudig rollenspel wat plenair geoefend wordt. Er worden twee vrijwilligers gevraagd om dit rollenspel te spelen. De groep observeert en geeft feedback.

Instructie voor rollenspelen:

In de net gemaakte subgroepen gaan de deelnemers oefenen met een van de eigen belemmeringen/ leerdoelen. Als er geen rolbeschrijving is voor hun probleem, kunnen ze ook degene die student speelt instrueren over diens rol.

Degene die de rol van feedback gevende arts/apotheker op zich neemt, geeft vooraf aan wat hij graag zou willen oefenen (a.d.h.v. individuele belemmering/leerdoel)

Besprek vooraf aan het spelen van het rollenspel met de groep welke methode je kiest voor het geven van feedback: 4G of Pendleton.

Ieder komt aan bod in de rol van stagebegeleider. Als het gesprek vastloopt, kan de stagebegeleider om hulp vragen aan de observator of trainer en het spel hervatten.

Ieder heeft 12 min en als je de rol gespeeld hebt en er valt nog wat te leren, speel je hem opnieuw.

- Observator heeft observatieformulier en bespreekt bevinding na afloop na met feedbackgever en student.
- Doet dit gebaseerd op Pendleton (wat ging goed, wat kan beter)
- Pendleton-rules zijn geprojecteerd/staan geschreven op flap-over tijdens rollenspel.
- Beide trainers lopen rond om hier en daar aanvullende feedback te geven en vragen te beantwoorden.

Zie voor observatie-instructie bijlage 2C

Plenaire nabespreking rollenspelen in drietallen

Instructie:

- Hoe is het rollenspel ervaren (alle groepjes aan het woord laten)? Wat was het leerdoel binnen jullie groepje?
- Wat was het belangrijkste leerpunt?
- Zijn er nog nieuwe leerdoelen uit voortgekomen die plenair geoefend kunnen worden?
- Speel eventueel een rollenspel plenair

Tips voor feedback gesprekken

- als er bij de ontvanger veel afweer is (te merken aan veel vragen stellen, welles/nietes discussies), benoem dit (meta communicatie)

- zeg tegen student die het er moeilijk mee heeft: We geven je niet feedback om onaardig te zijn maar om je vooruit te helpen
- als je veel empathie voelt voor de ontvanger kan dat belemmeren om verbeterpunten te geven
- legitimeer het maken van fouten: zeg dat het ons allemaal overkomt dat we niet alles goed doen
- laat af en toe een stilte vallen

Pauze

Hoe lang?	Wat?	Wie?
15'	Pauze	

Opdracht: plenaire rollenspellen naar aanleiding van videofragmenten

Hoe lang?	Wat?	Wie?
30'	Oefenen in feedbackgeven via plenair rollenspel.	Feedback-trainer heeft de leiding, vakinhoudelijke trainer vult aan

Instructie:

Er is een inleiding op elk rollenspel met een korte video van een situatie waarin de externe stagebegeleider feedback geeft aan een student. Twee deelnemers nemen vervolgens de rollen over en voeren het feedbackgesprek. Bespreek vooraf aan het spelen van het rollenspel met de groep welke methode je kiest voor het geven van feedback: 4G of Pendleton. De Pendleton-rules zijn weer zichtbaar voor de cursisten. Rest van de groep observeert met het formulier uit bijlage 2F. Plenaire nabespreking. (Max 12 min per rollenspel).

In de nabespreking van elk rollenspel kan de trainer een element van theorie invoegen;

- randvoorwaarden die niet nageleefd worden,
- regels die niet gevolgd worden,
- belemmeringen die de boventoon voeren,
- koppeling leerdoelen etc.

De trainer zal daarnaast bij de nabespreking van de rollenspellen reflecteren o.b.v. Roos van Leary, Kernkwadranten als kapstok voor het omgaan met interpersoonlijke wrijvingen.

Samenvatting, conclusies, evaluatie, huiswerk en afsluiting

Hoe lang?	Wat?	Wie?
10'	Samenvatting en conclusies, opdracht deelnemers en afsluiting	Vakinhoudelijke trainer

Leerpunten:

- De deelnemers noteren hun leer- en actiepunten.
- Rondje: 1 leer of 1 actiepunt noemen
- De trainer geeft een korte samenvatting van het geleerde

Instructie huiswerk:

- e-learning (korter dan vorige, over het motiveren van studenten en over het zoeken van feedback)
- Daarnaast onderdeel dat heel goed gepland moet worden: Jullie krijgen de opdracht een feedbackgesprek met een student op te nemen. Als je in deze periode geen co assistent hebt, kun je ook een gesprek met een collega doen, of misschien thuis. Er valt altijd wel over iets een 4G of een Pendleton te doen.
- Wat zien jullie als hindernissen voor deze opname? Oplossingen bespreken, tips uitwisselen
- USB-sticks uitdelen
- De opnamen gaan we in subgroepen bespreken. Het is spannend maar waarschijnlijk zal dit het meest nuttige deel blijken te zijn van de hele training.

Evaluatie bijeenkomst 1:

- papieren evaluatie uitdelen (Zie bijlage 3)
- tevens mondeling, afhankelijk van tijd/keuze trainer.

Tussen FACE2FACE 1 en 2 in

Vakinhoudelijk trainer:

- een week voor de bijeenkomst een herinnering sturen, ook over de opname
- mocht iemand je mailen dat ze geen situatie hebben kunnen opnemen, verzoek hem of haar dan het volgende: Schrijf de situatie op als rollenspel en bedenk wat je leerdoel is
- check op de dag van de training hoeveel mensen de e-learning gemaakt hebben (via wietje rechts boven, en dan participant progress).

FACE2FACE training 2

Leerdoelen Face2Face 2

Na afloop van de tweede e-learning en FACE2FACE-training:

- Heeft de cursist verder kunnen **oefenen** met de leerdoelen van bijeenkomst 1
- Kan de cursist een **motivatietheorie** beschrijven (SDT)
- Staat de cursist **open voor feedback** van de student/stagiair
- Kan de cursist een **actieplan** formuleren om na didactische scholing feedbackvaardigheden verder te verbeteren.
- Kan de cursist de **factoren die feedbackgedrag beïnvloeden** benoemen

Materiaal trainers Face2Face 2

Versnapering tijdens pauze

Voor de trainer zelf:

- USB met de PowerPoint
- aantekeningenblok,
- flap-over met Pendleton-rules en 4G.
- lege flapover vellen
- stiften, pennen
- Video's met rollenspelen (OP STICK!)
- Rollenspelen op papier (per rol uitgeknipt)
- Laptops (minimaal 1 per zaal) voor het afspelen van de ingebrachte video's

Doen bij aankomst

- Is beamer aanwezig?
- PP opstarten
- Flapover met Pendleton-rules en 4G ophangen
- Laptops in het lokaal zetten en checken of opgestart krijgt

Programma FACE2FACE training 2

Totaal tijd: 3uur

Tijd?	Wat?	Wie?
15'	Welkom, terugblik, vragen, programma van vandaag	Vakinhoudelijke trainer
15'	Leerdoelen <ul style="list-style-type: none"> • Deze bijeenkomst • Individueel • Inventarisatie plenair 	Feedback trainer
20'	<ul style="list-style-type: none"> • Vragen m.b.t. eigen motivatie tot leren en motivatie van studenten (dia 9/10) • Wat zegt de SDT daarover (dia 11) • Vragen m.b.t. eigen feedback-zoekgedrag (dia 12) • Stukje theorie over verloop stages (dia 13/14) 	Feedback trainer
Max 60'	Oefenen in feedback geven en ontvangen op basis van een korte eigen opname. Nabespreking met toelichting vanuit theorie door trainer	Deelnemers Trainers lopen rond
15'	PAUZE	
30'	Plenair: videorollenspelen bekijken en bespreken wat leerpunten zijn, plenair laten naspelen door 2 deelnemers (roulerend). Overige deelnemers observeren en geven feedback	Deelnemers + trainers
Als er nog tijd is	a. Eigen casus opschrijven als rollenspel of b. Rollenspelen in subgroepen van 3 (student, feedbackgever, observant) in 3x15 minuten roulerend.	Deelnemers trainers lopen rond
15'	Nabespreking, leerpunten, leerplan	Feedback trainer
15'	Evaluatie en afsluiting	Vakinhoudelijke trainer

Uitwerking programmaonderdelen bijeenkomst 2

Ontvangst

Tijd?	Wat?	Wie?
15'	Welkom, terugblik, vragen, programma van vandaag	Vakinhoudelijke trainer

- Heet de deelnemers welkom en licht het programma toe.
- Check hoe de deelnemers erbij zitten
 - Of en hoe ze met de kennis en vaardigheden van de vorige training gewerkt hebben
 - Of er nog vragen of opmerkingen zijn naar aanleiding van de vorige training of module 1 van de e-learning
 - Of er nog vragen zijn naar aanleiding van module 2 van de e-learning.
- Vraag of de opname gelukt is, zijn er technische problemen geweest, lukte het om het feedbackformulier voor jezelf in te vullen en heb je er een uitdraai van bij je?

Leerdoelen

Tijd?	Wat?	Wie?
15'	Leerdoelen <ul style="list-style-type: none"> • Deze bijeenkomst • Individueel • Inventarisatie plenair 	Feedback trainer

Theorie

Tijd?	Wat?	Wie?
20'	<ul style="list-style-type: none"> • Vragen m.b.t. eigen motivatie tot leren en motivatie van studenten (dia 9/10) • Wat zegt de SDT daarover (dia 11) • Vragen m.b.t. eigen feedback-zoekgedrag (dia 12) • Stukje theorie over verloop stages (dia 13/14) 	Feedback trainer

Opdracht: videofragmenten

Tijd?	Wat?	Wie?
Max. 60'	Oefenen in feedback geven en ontvangen op basis van een korte eigen video. Nabespreking met toelichting vanuit theorie door trainer	Deelnemers Trainers lopen rond

Voorafgaand aan de training hebben de deelnemers in hun werksetting een feedback gesprek opgenomen (op het voor hen makkelijkste device). Hieruit hebben zij een fragment van 3-5 minuten geselecteerd dat ze willen laten zien en bespreken.

In subgroepen van 3 worden na elkaar videofragmenten bekeken die door de feedbackgever uitgekozen zijn. Als de tijd het toelaat kan de hele video van het gesprek bekeken worden. Hij/zij geeft daarbij aan op welke wijze hij/zij feedback heeft gegeven (Pendleton methode en/of de 4G methode).

- De feedbackgever formuleert een leerdoel (evt. a.d.h.v. de checklist feedback geven over de opname)
- Per video is maximaal 15 minuten beschikbaar. (dus 3x 15 min.)
- Van elk van de deelnemers wordt de video besproken.*
- Men geeft elkaar tips.
- men noteert eigen leerpunten op de leerpunten/doelen-lijst.

*Werkwijze: Er wordt door de deelnemer een fragment gekozen om na te spelen. Twee leden van de groep spelen de casus. De derde observeert. De inbrenger kiest welke rol hij of zij het liefst speelt.

Nadat de video's zijn besproken is er een algemene nabespreking door de trainer 15''

Pauze

Hoe lang?	Wat?	Wie?
15'	Pauze	

Rollenspelen plenair videorollenspelen en eigen casuïstiek

tijd?	Wat?	Wie?
30'	Plenair: videorollenspelen bekijken en bespreken wat leerpunten zijn, plenair laten naspelen door 2 deelnemers (roulerend). Overige deelnemers observeren en geven feedback	Deelnemers + trainers

tijd?	Wat?	Wie?
Als er nog tijd is	a. Eigen casus opschrijven als rollenspel of	Deelnemers trainers lopen rond

	b. Rollenspelen (2 t/m 4) in subgroepen van 3 (student, feedbackgever, observant) in 3x15 minuten roulerend.	
--	--	--

Plenair: selecteer de video's die je wilt laten zien aan de groep. Mogelijk aan de hand van de leerdoelen die zij aan het begin van de bijeenkomst aangegeven hebben. Laat de video zien en bespreek met de groep wat er in de video goed gaat en wat er beter kan. Uit de groep gaan daarna 2 deelnemers de video naspelen om het gesprek beter na te spelen. Dit wordt geobserveerd door de rest van de groep en plenair nabesproken.

Zo lang er tijd over is:

- (a) De deelnemers werken een eigen casus uit
 Op basis van een daadwerkelijke situatie in hun eigen praktijk, schrijven de deelnemers deze op om als rollenspel uitgevoerd te worden. Het kan een situatie zijn die zij zelf als lastig hebben ervaren, maar ook een die veel voorkomt en waar ze graag alternatieven van collega's aangereikt zouden krijgen. Uiteraard kunnen zij hiervoor ook de situatie gebruiken die ze hebben opgenomen op de video. Van deze mogelijkheid kan je ook gebruik maken als er leerdoelen zijn genoemd aan het begin van de bijeenkomst die nog niet aan bod gekomen zijn en ook niet bij de video-rollenspelen uitgespeeld worden.
- (b) Rollenspelen in subgroepen van 3
 Dit indien de deelnemers geen casus kunnen bedenken. Deelnemers kunnen gebruik maken van het materiaal van de oefenrollenspellen en de videorollenspellen die nog niet aan bod zijn gekomen in de in de eerste bijeenkomst.
- Methode uitvoering rollenspelen: zie bijlage 2C.
 - Beide trainers lopen rond om hier en daar aanvullende feedback te geven en vragen te beantwoorden.
 - Belangrijkste leermomenten bespreken

Afronding bijeenkomst 2

Nabespreking en leerpunten

Hoe lang?	Wat?	Wie?
15'	Nabespreking en leerpunten	Feedback trainer

Leerpunten/leerdoelen-lijstje

- Ieder schrijft op leerpunten/doelen-lijstje wat hij/zij geleerd heeft van deze training en wat men nog gaat oefenen

- Rondje waarin ieder zijn belangrijkste leerpunt of leerdoel noemt

Evaluatie en afsluiting

Hoe lang?	Wat?	Wie?
15'	Evaluatie en afsluiting	Vakinhoudelijke trainer

Evaluatie

- Iedere deelnemers schrijft op het evaluatieformulier tops en tips met betrekking tot dit dagdeel
- Mondelinge Evaluatie van de cursus als geheel; trainer notuleert

Bijlage 1: Rollenspellen

1A Huisartsen

Papieren Rollenspellen

Eerste sessie rollenspellen in sub-groepjes van 3 personen (een student en stagebegeleider en een observant van het gesprek), deze rollenspellen gaan over de generieke belemmeringen die er zijn bij het geven van feedback. Er zijn 4 casus. Iedere groep krijgt alle 4 de casus. De groep begint met de casus die matcht met de belemmering waar hun leerdoelen over gaan. Die kunnen ze samen 1 of 2 keer oefenen. (rollen kunnen rouleren) Daarna hebben ze nog de mogelijkheid om te oefenen met een casus met een andere belemmering.

Rollenspel 0: Plenaire oefencasus Pendleton-systematiek:

Student:

Je voelde je stikzenuwachtig om zo op de vingers gekeken te worden. Je hebt de indruk dat je anamnese niet helemaal compleet was maar je weet niet wat je gemist hebt. Over het onderzoek van het oog was je tevreden.

Rollenspel 0: Plenaire oefencasus Pendleton-systematiek:

Stagebegeleider:

U heeft student X zojuist geobserveerd bij het doen van een anamnese en het lichamenlijk onderzoek bij een 20-jarige patiënt met pijn in het oog. Bij de anamnese is goed navraag gedaan naar de alarmsymptomen. De student is vergeten te vragen naar het precieze beloop van de klachten. Bij het lichamenlijk onderzoek deed de student de inspectie van het oog op de juiste wijze en benoemde waar hij op lette, maar heeft de student de patiënt te dicht bij de visuskaart laten staan. De bejegening ten opzichte van de patiënt was prettig maar de student leek wat nerveus.

Rollenspel 1: feedback bij buiten de norm presteren

Student:

Je bent nu 3 weken bezig met deze stage, nog maar kort. De tussentijdse beoordeling is deze week al. Je vindt zelf dat het lekker gaat. Je bent actief, in ieder geval actiever dan bij andere stages, want je wilt misschien wel deze specialisatie gaan doen. Je krijgt veel patiënten zelfstandig te zien. Dat is prettig, want dan kan je laten zien wat je kunt. Je zit er soms naast met de diagnose, maar dat lijkt je normaal. Je verwacht een hoge beoordeling, want die krijg je meestal.

Rollenspel 1: feedback bij buiten de norm presteren

Stagebegeleider:

Je hebt veel aan te merken op de student die op dit moment stage bij jou loopt. Je merkt dat hij graag zelf het consult wil afhandelen. Hij heeft dan altijd een waarschijnlijkheidsdiagnose, maar bijna nooit een differentiaal diagnose. Hij heeft ook nooit de hulpvraag geanalyseerd. Je hebt hierop gewezen bij de nabespreking van de dag maar tot nu toe is er nog niet veel veranderd.

Het gesprek wat je nu zal voeren met de student is een tussentijdse beoordeling. Als hij zijn stage op deze manier voortzet zal hij geen voldoende halen. Er zal dus iets moeten veranderen tussen nu en de eindbeoordeling.

(Docenthandleiding) Valkuilen voor de feedbackgever:

- Spanningsveld summatieve/formatieve feedback
- Teveel feedback punten benoemen: verhouding positief/ negatief
- Feedback vanuit derde persoon geven, niet vanuit de ik-vorm
- Gebrek aan systematiek in feedbackgesprek (Pendleton)

Rollenspel 2: Omgang met joviale student(staat ook op video)

Student:

Je zit lekker in de stage. Je vindt het vak leuk en wil hier misschien in verder. Je vindt zelf dat het ook goed gaat. Je ziet veel patiënten en je hebt prettig contact met hen. Dat is een sterk punt van je. Je hebt vaker tijdens stages gehoord dat je heel goed bent in het patiëntencontact. Dat deel van het vak vind je misschien ook wel het allerleukste.

De concrete situatie die je gaat spelen is als volgt. Je loopt de wachtkamer binnen en ziet daar de heer Gerritsen. Hij komt voor de tweede keer op consult bij jou. Het is zo'n aardige man en je hebt zo gelachen met hem de vorige keer. Je begroet hem met een high five en zegt: 'ha, de heer Gerritsen, komt u verder!'

Rollenspel 2: Omgang met joviale student(staat ook op video)

Stagebegeleider:

Je loopt door de wachtkamer op weg naar de assistente en ziet dat de student iemand ophaalt. Diegene wordt begroet met een high five! Dit vind je niet je echt opgepast gedrag voor een student. Veel te joviaal, echt onprofessioneel. Je bespreekt dit aan het einde van de dag. Je wilt nu duidelijk maken dat hij zijn tussentijdse beoordeling over een week heeft en dat dit een onvoldoende zou geven op professioneel gedrag. Je doet dit onder vier ogen met woorden in de trant van: 'ik zie je nu een high five geven. Dit is te amicaal gedrag en hiermee red je het niet op je tussentijdse beoordeling wat betreft professioneel gedrag.'

(Docentenversie) valkuilen voor de feedbackgever

- niet 4G toepassen

Rollenspel 3: Een ongemotiveerde student motiveren

Student:

Deze stage loopt wat jou betreft goed. Je ziet patiënten en brengt het er best goed vanaf. Je wilt deze specialisatie niet, dus je zag tegen de stage op, maar het valt je 100% mee. Je bent op tijd, doet je werk, en weet meer dan je dacht. Je kunt er niet meer energie in steken dan je nu doet, want je bent heel hard bezig met onderzoek bij een andere specialisatie in de avonduren, omdat je na je stageperiode een kans wil maken op een promotie dan wel opleidingsplek deze specialisatie.

Rollenspel 3: Een ongemotiveerde student motiveren

Stagebegeleider:

Je ziet op tegen dit beoordelingsgesprek. Het is een tussentijdse beoordeling van een student die werkelijk het minimale doet. De student voelt zich er ogenschijnlijk prima bij. Het lastige is dat het niveau van de student niet zo slecht is. Hij ziet een aantal patiënten op een dag. En hij komt wel meestal met een gedachte hierover naar je toe en een plan. Maar hij zoekt nooit iets op als jullie afspreken dat dat zou gebeuren. Hij is liever vijf voor vijf weg dan iets later. Hij heeft altijd andere bezigheden als jij voorstelt om tegen vijven nog een visite te gaan doen. De rest van jouw team vindt het een gezellige student, maar verder kunnen ze geen tops of tips benoemen. Je gaat feedback geven volgens de regels van Pendleton.

(Docenthandleiding) Valkuilen voor de feedbackgever:

- Teveel feedback punten benoemen
- Aannames doen over de reden van het gedrag van de student. (vooroordelen)
- Gebrek aan systematiek in feedbackgesprek (Pendleton)

Rollenspel 4: geven van narratieve (rijke) feedback en verbeterpunten

Student:

Je wilt graag cum laude afstuderen. En hoopt op een hoog cijfer, misschien wel een negen. Dit vak wil je namelijk later in! Bij deze stage kijken ze naar de individuele student, dus je verwacht hier goede feedback te krijgen waar je iets mee kan. Vol verwachting ga je je tussentijdse beoordeling in.

Rollenspel 4: geven van narratieve (rijke) feedback en verbeterpunten

Stagebegeleider:

De student die nu in je praktijk loopt is erg goed. Wat betreft hulpvraagverheldering, differentiaal diagnostisch denken, behandelplan opstellen en patiëntencontact steekt deze student boven de rest uit. De student is prettig in de omgang met de andere medewerkers van de praktijk en zeer respectvol naar zowel patiënten als medewerkers, is de feedback van de collega's. De assistenten vinden de student wel respectvol, maar ze zijn ook wel een beetje geïntimideerd door zijn houding. Hij gedraagt zich bijna als een dokter (vakinhoudelijke goede kennis, naar assistenten toe neemt hij de leiding: zorgt dat agenda gevuld is, neemt initiatief tot extra patiënten zien als dat kan, delegeert taken aan de assistente)Je ziet hem echt wel dit vak later uitoefenen. Kortom een 8 waard. Dat ga je hem vertellen tijdens de tussentijdse beoordeling. Je vraagt je vooraf aan het gesprek af wat je hem mee kan geven aan tips voor het tweede deel van de stage. Je wilt de student stimuleren om alles eruit te halen wat erin zit, omdat je weet dat hij deze specialisatie wil gaan doen.(Bedenk vooraf tips die je de student nog kan meegeven. Denk aan dingen als; verder ontwikkelen hulpvraagverheldering, oefenen met uitleggen van ziektebeelden in makkelijke taal, zichzelf opnemen op een consult en nabespreken met de arts) Je gaat feedback geven volgens de regels van Pendleton.

(Docenthandleiding) Valkuilen voor de feedbackgever:

- Geen concrete verbeterpunten noemen
- Gebrek aan systematiek in feedbackgesprek (Pendleton)

Extra rollenspel

Rollenspel 5: met feedback onderbouwen van de beoordeling

Student:

Dit is je favoriete vakgebied, dit is jouw vak! Je zit bij de tussentijdse beoordeling en bent benieuwd naar de cijfers en waarin je jezelf moet verbeteren om een zo hoog mogelijk punt te halen. Je schat in dat je bovengemiddeld scoort, niet omdat je nou zo'n hoogvlieger bent, maar vanwege de voorbereiding die je in het coschap gestoken hebt door het ophalen van alle vakinhoudelijke kennis. Daarnaast zie je een behoorlijk aantal patiënten op een dag en je doet je best altijd met een compleet plaatje bij je begeleider te komen als je een patiënt gezien hebt.

Je bent dan ook zeer teleurgesteld als je begeleider je een 7 geeft. Hoe kan je nu een hoger punt halen als wat je nu allemaal geïnvesteerd hebt, niks oplevert. En als de begeleider niet hoger mag geven, waar slaat die becijfering dan op?

Extra rollenspel

Rollenspel 5: met feedback onderbouwen van de beoordeling

Stagebegeleider:

De student die met je meeloopt toont veel inzet, heeft gemiddelde kennis en is erg vriendelijk. Ze heeft een hoge gunfactor, dus je zou haar om die reden wel een 8 willen geven. Maar als je kritisch nadenkt, steekt deze student er op weinig gebieden boven uit, en ook op geen enkel gebied presteert ze eronder. Dus het cijfer wordt een 7. (Dit cijfer ga je tijdens dit gesprek ook geven) Je moet dus duidelijk aangeven op welke punten de student moet verbeteren. Ze zou haar kennis vakinhoudelijk kunnen verbeteren. Dat zou resulteren in uitgebreidere differentiaal diagnoses en in het maken van een behandelvoorstel. In het centrum waar je werkt, valt deze student bij de andere medewerkers niet zo op, zowel niet in positieve zin als niet in negatieve zin. Je gaat feedback geven volgens de regels van Pendleton.

(Docenthandleiding) Valkuilen voor de feedbackgever:

- Geen concrete verbeterpunten noemen
- Verschuilen achter de door de universiteit gestelde norm van een 7 is gemiddeld
- Feedback vanuit derde persoon geven, niet vanuit de ik-vorm
- Gebrek aan systematiek in feedbackgesprek (Pendleton)

Als film opgenomen rollenspelen

De tweede sessie rollenspelen worden klassikaal gedaan met behulp van video's. Er is een Inleiding op elk rollenspel met een korte video van een situatie waarin de externe stagebegeleider feedback geeft aan een student. Twee deelnemers nemen vervolgens de rollen over en voeren het feedbackgesprek. De Pendleton-rules staan weer geprojecteerd op het scherm. Rest van de groep observeert. Plenaire nabespreking. Max 20 min per rollenspel.

In elk rollenspel moet een element van theorie terugkomen; randvoorwaarden die niet nageleefd worden, regels die niet gevolgd worden, belemmeringen die de boventoon voeren, koppeling leerdoelen etc.

In de nabespreking kan de trainer hierdoor terug naar de theorie (zie leerdoelen)
De trainer zal daarnaast bij de nabespreking van de rollenspelen in 2 gevallen reflecteren o.b.v. Roos van Leary en in 2 gevallen o.b.v. Kernkwadranten. Zodat ook deze theorie terugkomt.

Er zijn 4 casus.

Rollenspel 1 Passief uit onzekerheid (Roos van Leary studenten 'onder-samen', moet naar 'boven-samen')

Student:

Je bent altijd erg onzeker tijdens een stage. Deze keer gaat het redelijk goed. Je voelt je geaccepteerd in het team waarin je werkt. Je denkt dat je gemiddeld presteert. Je was vergeten leerdoelen op te stellen aan het begin van de stage. Je had het idee dat dat niet zo'n goede indruk maakte op je stagebegeleider. Dat onderwerp vermijdt je dus liever tijdens dit gesprek. Een directieve houding van de begeleider maakt je nog onzekerder.

Rollenspel 1 Passief uit onzekerheid (Roos van Leary studenten 'onder-samen', moet naar 'boven-samen')

Stagebegeleider:

Deze student neemt niet de leiding over zijn eigen stage. Hij had geen leerdoelen opgesteld vooraf aan de stage, en nu komt hij ook nooit met vragen over wat hij wil leren of vragen naar aanleiding van een casus op de dag. Het is wel een aardige student en hij doet zijn werk. Je krijgt de indruk dat de student passief is uit onzekerheid en dat hij op alles ja en amen zegt. Maar je hebt geen idee wat er in zijn hoofd omgaat. Je wilt tijdens de tussentijdse beoordeling een actievere houding te zien krijgen als startpunt voor de tweede helft van de stage. Anders kan je op professionaliteit geen voldoende geven.

Tip: bedenk vooraf welke positie je wilt innemen in de Roos van Leary

Docenthandleiding:

Valkuilen voor de feedbackgever:

- 'Boven' de student blijven
- Aannames doen over de reden van het gedrag van de student. (vooroordelen)
- Gebrek aan systematiek in feedbackgesprek (Pendleton/4G)

Tips voor de cursist die de casus voor de klas opnieuw gaat spelen:

- Kies in de Roos van Leary om samen en mogelijk nog verder onder de student te gaan zitten. Je wilt bereiken dat de student hierdoor naar 'boven-samen' gaat.
- Je kunt niet voor 4G kiezen in deze casus. Dat is een te directieve houding om het effect wat je wenst te bereiken. Je kunt hier wel voor de Pendleton methode kiezen

Voorbeeldvragen:

- Wat is je indruk van de afgelopen tijd
- Wat zou je de komende tijd willen?
- Hoe zou je daar willen komen?

Rollenspel 2 Moe

(Roos van Leary 'onder-(tegen)' moet naar boven-samen')

Student:

Je hebt helemaal geen zin in deze stage. Je had aangevraagd of deze uitgesteld kon worden omdat je moeder plotseling ziek geworden is. Je moet mantelzorg aan haar geven. Jij bent de enige die dit kan doen, want je bent enig kind en je vader werkt 7 dagen per week voor jullie familiebedrijfje. Deze situatie kost je veel energie en baart je zorgen. Uitstel van de stage maar was niet mogelijk. Van nature ben je wat defensief van aard. Je vindt dat je je best doet en dat je prima presteert. Je vindt het niet erg dat je in de pauzes niets zegt en het liefst dan de rest van het personeel ontloopt, want je bent toch moe en chagrijnig, door overbelasting. (videoversie: De autoritaire houding van de stagebegeleider tijdens dit gesprek in de video schiet je in het verkeerde keelgat. Het maakt je boos of verdrietig. Want hij weet helemaal niet wat er thuis bij jou aan de hand is en gaat hier in zijn reactie aan voorbij)

Rollenspel 2 Moe

(Roos van Leary 'onder-(tegen)' moet naar boven-samen')

Stagebegeleider:

Deze student heeft echt een attitude probleem volgens jou. Dat wil je tijdens de tussentijdse beoordeling bespreken. Hij doet zijn werk en inhoudelijk is daar niet veel op aan te merken. Maar hij kijkt chagrijnig als hij binnenkomt. Vooraf aan deze stage had je al begrepen dat hij nu niet wilde starten, maar dat het blijkbaar niet anders kon. Je vindt dat de student een passieve en negatieve houding heeft en wil hem hieruit trekken.

Docentenhandleiding:

De volgende informatie is zinvol voor de student die het rollenspel klassikaal gaat naspelen. De student is overbelast en hierdoor moe en chagrijnig. Dit komt door de thuissituatie die boven beschreven staat. De feedbackgever mag deze voorinformatie niet hebben.

Tips voor de feedbackgever:

- bedenk vooraf welke positie je wilt innemen in de Roos van Leary
- Welke methode kies je hier? Pendleton of 4G?

Valkuilen voor de feedbackgever:

- Boven-tegen of samen-onder
- Aannames doen over de reden van het gedrag van de student. (vooroordelen)
- Gebrek aan systematiek in feedbackgesprek (Pendleton/4G)

Rollenspel 3 Te zelfverzekerd (kernkwadrant: zelfverzekerdeheid – valkuil: arrogant gedrag)

Student:

Je bent vol zelfvertrouwen. Je stages gaan altijd goed en deze gaat ook lekker tot nu toe. Je weet heel veel en wat je niet weet, zoek je op. Je hebt een lijstje van dingen die je wilt leren en je weet dat je je assertief moet opstellen om je eigen leerdoelen te bereiken dus dat doe je ook ten aanzien van deze wensen.

Rollenspel 3 Te zelfverzekerd (kernkwadrant: zelfverzekerdeheid – valkuil: arrogant gedrag)

Assistente van de stagebegeleider:

Je weet dat de stagebegeleider tevreden is over deze student.. Hij weet veel en handelt de consulten goed af. Hij werkt zelfstandig en is assertief ten aanzien van zijn leerdoelen. Zelf ben je minder positief over deze student. Je vindt hem arrogant en belerend. Zo vroeg hij vanochtend vrij plomp of je wat patiënten uit zijn agenda wilden halen die hij niet interessant vond en hij gaf een lijstje met patiënten die hij wel zou willen zien.

(Videoversie: Je brengt dit aan het einde van de dag even aan de orde met de woorden: Heb je wel eens vaker terug gehoord dat je arrogant overkomt?)

Docenthandleiding:

Tips voor een goede benadering voor de feedbackgever:

Kies de 4G methode: je beschrijft de situatie, je vertelt vervolgens dat je dan het gevoel krijgt dat de student de baas over jou speelt. Het effect hiervan is dat je minder bereidwillig wordt om hem te helpen. Je vraagt de student of hij de volgende keer dit als een verzoek bij jou neer kan leggen, want dan ben jij meer dan bereid om met hem mee te denken.

Valkuilen voor de feedbackgever:

- Aannames doen over de reden van het gedrag van de student. (vooroordelen)
- Gebrek aan systematiek in feedbackgesprek (Pendleton/4G)

Rollenspel 4: Feedback lijkt niet aan te komen

Student:

Je zit lekker in de stage. Je vindt het vak leuk en wil hier misschien in verder. Je vindt zelf dat het ook goed gaat. Je ziet veel patiënten en je hebt prettig contact met hen. Dat is een sterk punt van je. Je hebt vaker tijdens stages gehoord dat je heel goed bent in het patiëntencontact. Dat deel van het vak vind je misschien ook wel het allerleukste.

De concrete situatie die je gaat spelen is als volgt. Je loopt de wachtkamer binnen en ziet daar de heer Gerritsen. Hij komt voor de tweede keer op consult bij jou. Het is zo'n aardige man en je hebt zo gelachen met hem de vorige keer. Je begroet hem met een high five en zegt: 'ha, de heer Gerritsen, komt u verder!'

Rollenspel 4: Feedback lijkt niet aan te komen

Stagebegeleider:

Je loopt door de wachtkamer op weg naar de assistente en ziet dat de student iemand ophaalt. Diegene wordt begroet met een high five! Dit vind je echt niet kunnen en je wilt direct ingrijpen. Je vraag of je de student heel even onder vier ogen kan spreken. De reden dat je dit nu meteen wilt bespreken is dat je het gevoel hebt dat je de feedback die je nu wilt geven al eerder gegeven hebt en dat de boodschap steeds niet goed aankomt. Een andere keer gaf de student zijn telefoonnummer voor als de patiënt nog vragen had. De tweede keer stond hij luidkeels te lachen met een patiënt in de wachtkamer over een voetbalwedstrijd. Je hebt de twee eerdere punten aan het eind van de betreffende dag ter sprake gebracht, maar de student leek niet onder de indruk. Je wilt nu duidelijk maken dat hij zijn tussentijdse beoordeling over een week heeft en dat dit een onvoldoende zou geven op professioneel gedrag. Je doet dit onder vier ogen met woorden in de trant van: 'ik zie je nu een high five geven en nu doe je dus precies waarvan ik je al eerder gevraagd heb het niet meer te doen/ en ik heb je hier al eerder feedback over gegeven. Dit is te amicaal gedrag en hiermee red je het niet op je tussentijdse beoordeling wat betreft professioneel gedrag.'

Docenthandleiding:

Tips voor de feedbackgever/discussie met de groep:

In deze casus ga je meta-communiceren over de feedback die niet lijkt aan te komen. Je zoekt samen met de student waar dit vandaan komt en je kunt de student ideeën laten bedenken over hoe het anders zou kunnen. Het is ons inziens niet goed mogelijk om hier 4G of Pendleton toe te passen. Hierover kan je het gesprek met de groep aangaan.

Valkuilen voor de feedbackgever:

- Aannames doen over de reden van het gedrag van de student. (vooroordelen)
- Systematiek toepassen Pendleton of 4G, wat in dit geval eigenlijk beiden niet goed past.

1B Rollenspellen dierenartsen

Rollenspel 1: Toelichting: De coschapbegeleider (1 rolbeschrijving) geeft 3 verschillende studenten feedback.

Rollenspel 1 Passieve student

Student 1: SDT Competentie

Je bent altijd erg onzeker tijdens een stage. Je vraagt je af of je genoeg kennis hebt.

Deze keer gaat het redelijk goed. Je denkt dat je gemiddeld presteert. Je voelt je geaccepteerd in het team waarin je werkt.

Toch kies je de veilige kant en vraagt niet te veel, zodat je niet door de mand kunt vallen.

Als je iets gevraagd wordt doe je het gelijk, maar je durft nog niet zo goed met eigen initiatief te komen. Wat je nodig hebt is een gevoel van veiligheid, iemand die met je meekijkt bij het de keuze en het toedienen van medicijnen. Je was vergeten leerdoelen op te stellen aan het begin van de stage.

Rollenspel 1 Passieve student

Student 2: SDT Verbondenheid en autonomie

Je bent op stage in een praktijk in Friesland. Dit was niet wat je wilde. Je had gevraagd om een adres in Zeeland of Brabant zodat je thuis kon blijven wonen en je paard kon verzorgen. Maar nu ben je in Friesland geplaatst of all places en zit je intern.

Je woont boven de locatie waar je werkt. Je kunt die mensen hier moeilijk verstaan en zij verstaan jou ook slecht. Je begeleider is heel aardig, maar je kunt je niet goed over je teleurstelling heen zetten en je voelt je ontzettend alleen.

Rollenspel 1 Passieve student

Student 3: geen interesse voor dierenartsenvak

Je bent bijna aan het einde van je studie. Alleen die stage nog. Je hebt er helemaal geen zin in, want je wilt onderzoek gaan doen of de industrie in. Nog een paar weken uitzitten dus.

Je doet wat je moet doen, maar een stapje extra zet je niet. Met een voldoende ben je tevreden. De medewerkers in de praktijk zijn erg aardig. Soms komen met opdrachten die je extra tijd kosten... daar heb je eigenlijk helemaal geen zin in. Door je wat afstandelijk op te stellen merk je dat de opdrachten minder worden en je met weinig inzet de stageperiode wel door lijkt te komen.

Rollenspel 1 Passieve student

Stagebegeleider:

Deze student neemt niet de leiding over zijn eigen stage.

Hij/zij had geen leerdoelen opgesteld vooraf aan de stage, en nu komt hij ook nooit met vragen over wat hij wil leren of vragen naar aanleiding van gebeurtenissen op de dag.

Het is wel een aardige student en hij/zij doet zijn werk.

Je kunt hem/haar maar moeilijk verstaan doordat hij/zij zacht spreekt.

Je krijgt de indruk dat de student passief is uit onzekerheid en dat hij/zij op alles 'ja' en 'amen' zegt. Maar je hebt geen idee wat er in zijn/haar hoofd omgaat.

Je wilt tijdens de tussentijdse beoordeling een actievere houding zien te krijgen als startpunt voor de tweede helft van de stage. Anders kan je op professionaliteit geen voldoende geven.

Geef de student feedback volgens 4G en probeer in gesprek te komen over de achtergrond van zijn of haar gedrag.

Rollenspel 2 Moe

Student:

Je hebt helemaal geen zin in deze stage.

Je had aangevraagd of deze uitgesteld kon worden omdat je moeder plotseling ziek geworden is. Je moet mantelzorg aan haar geven. Jij bent de enige die dit kan doen, want je bent enigst kind en je vader werkt 7 dagen per week voor jullie familiebedrijfje.

Deze situatie kost je veel energie en baart je zorgen. Uitstel van de stage was niet mogelijk.

Van nature ben je wat defensief van aard. Je vindt dat je je best doet en dat je prima presteert.

Je vindt het niet erg dat je in de pauzes niets zegt en het liefst dan de rest van het personeel ontloopt, want je bent toch moe en chagrijnig, door overbelasting.

De autoritaire houding van de stagebegeleider tijdens dit gesprek in de video schiet je in het verkeerde keelgat. Het maakt je boos of verdrietig. Want hij/zij weet helemaal niet wat er thuis bij jou aan de hand is en gaat hier in zijn reactie aan voorbij.

Rollenspel 2 Moe

Stagebegeleider:

Deze student heeft echt een attitude probleem volgens jou.

Dat wil je tijdens de tussentijdse beoordeling bespreken.

Hij/zij doet zijn/haar werk en inhoudelijk is daar niet veel op aan te merken. Maar hij/zij kijkt chagrijnig als hij/zij binnenkomt.

Vooraf aan deze stage had je al begrepen dat hij/zij nu niet wilde starten, maar dat het blijkbaar niet anders kon.

Je vindt dat de student een passieve en negatieve houding heeft, het irriteert je en je wilt hem/haar daar feedback op geven en kijken hoe je de situatie ten goede kunt keren.

Rollenspel 3 Zelfverzekerd of...

Student:

Je bent vol zelfvertrouwen.

Je stages gaan altijd goed en deze gaat ook lekker tot nu toe.

Je weet heel veel en wat je niet weet, zoek je op.

Je hebt een lijstje van dingen die je wilt leren en je weet dat je je assertief moet opstellen om je eigen leerdoelen te bereiken dus dat doe je ook ten aanzien van deze wensen.

Rollenspel 3 Zelfverzekerd of....

Assistente van de stagebegeleider:

Je weet dat de stagebegeleider tevreden is over deze student.

Hij weet veel en handelt de telefoongesprekken goed af.

Hij werkt zelfstandig en is assertief ten aanzien van zijn leerdoelen.

Zelf ben je minder positief over deze student. Je vindt hem arrogant en belerend.

Zo vroeg hij vanochtend vrij plomp of je wat patiënten uit zijn agenda wilden halen die hij niet interessant vond en hij gaf een lijstje met patiënten die hij wel zou willen zien.

Je brengt dit aan het einde van de dag even aan de orde met de woorden: 'Heb je wel eens vaker terug gehoord dat je arrogant overkomt?'

Rollenspel 4: Feedback lijkt niet aan te komen

Student:

Je zit lekker in de stage.

Je vindt het vak leuk en wil hier misschien in verder.

Je vindt zelf dat het ook goed gaat. Je ziet veel patiënten en je hebt prettig contact met hen en hun eigenaren.

Dat is een sterk punt van je. Je hebt vaker tijdens stages gehoord dat je heel goed bent in het contact met patiënten en hun eigenaren. Dat deel van het vak vind je misschien ook wel het allerleukste.

De concrete situatie die je gaat spelen is als volgt.

Je loopt de wachtkamer binnen en ziet daar meneer Gerritsen.

Hij komt voor de tweede keer met zijn hond bij jou op het spreekuur.

Het is zo'n aardige man en je hebt zo gelachen met hem de vorige keer.

Je begroet hem met een high five en zegt: 'ha, meneer Gerritsen, hoe gaat het met Mollie en waarmee kan ik u deze keer helpen!'

Rollenspel 4: Feedback lijkt niet aan te komen

Stagebegeleider:

Je loopt door de wachtkamer op weg naar de assistente en ziet dat de student iemand begroet met een high five!

Dit vind je echt niet kunnen en je wilt direct ingrijpen.

Je vraag of je de student heel even onder vier ogen kan spreken.

De reden dat je dit nu meteen wilt bespreken is dat je het gevoel hebt dat je de feedback die je nu wilt geven al eerder gegeven hebt en dat de boodschap steeds niet goed aankomt.

Een andere keer gaf de student zijn privé-telefoonnummer voor als de eigenaar nog vragen had over de patiënt.

De tweede keer stond hij luidkeels te lachen met een eigenaar in de wachtkamer over een voetbalwedstrijd.

Je hebt de twee eerdere punten aan het eind van de betreffende dag ter sprake gebracht, maar de student leek niet onder de indruk.

Je wilt nu duidelijk maken dat hij zijn tussentijdse beoordeling over een week heeft en dat dit een onvoldoende zou geven op professioneel gedrag.

Je doet dit onder vier ogen.

1C Rollenspellen Apothekers

Rollenspel 1 Passieve student

Toelichting: De coschapbegeleider (1 rolbeschrijving) geeft 3 verschillende studenten feedback.

Rollenspel 1 Passieve student 1: SDT Competentie

Je bent altijd erg onzeker tijdens een stage. Je vraagt je af of je genoeg kennis hebt. Deze keer gaat het redelijk goed. Je denkt dat je gemiddeld presteert. Je voelt je geaccepteerd in het team waarin je werkt.

Toch kies je de veilige kant en vraagt niet te veel, zodat je niet door de mand kunt vallen. Als je iets gevraagd wordt doe je het gelijk, maar je durft nog niet zo goed met eigen initiatief te komen. Wat je nodig hebt is een gevoel van veiligheid, iemand die met je meekijkt bij de uitgifte, en bevestiging. Je was vergeten leerdoelen op te stellen aan het begin van de stage.

Rollenspel 1 Passieve student 2: SDT Verbondenheid en autonomie

Je bent op stage in een apotheek in Friesland. Dit was niet wat je wilde. Je had gevraagd om een adres in Zeeland of Brabant zodat je thuis kon blijven wonen en je paard kon verzorgen. Maar nu ben je in Friesland geplaatst of all places en zit je intern. Je woont boven de locatie waar je werkt. Je kunt die mensen hier moeilijk verstaan en zij verstaan jou ook slecht. Je begeleider is heel aardig, maar je kunt je niet goed over je teleurstelling heen zetten en je voelt je ontzettend alleen.

Rollenspel 1 Passieve student 3: geen interesse voor apothekersvak

Je bent bijna aan het einde van je studie. Alleen die stage nog. Je hebt er helemaal geen zin in, want je wilt onderzoek gaan doen of de industrie in. Nog een paar weken uitzitten dus. Je doet wat je moet doen, maar een stapje extra zet je niet. Met een voldoende ben je tevreden.

De apotheek medewerkers zijn erg aardig. Soms komen met opdrachten die je extra tijd kosten... daar heb je eigenlijk helemaal geen zin in. Door je wat afstandelijk op te stellen merk je dat de opdrachten minder worden en je met weinig inzet de stageperiode wel door lijkt te komen.

Rollenspel 1 Stagebegeleider:

Deze student neemt niet de leiding over zijn eigen stage.

Hij/zij had geen leerdoelen opgesteld vooraf aan de stage, en nu komt hij ook nooit met vragen over wat hij wil leren of vragen naar aanleiding van gebeurtenissen op de dag.

Het is wel een aardige student en hij/zij doet zijn werk.

Je kunt hem/haar maar moeilijk verstaan doordat hij/zij zacht spreekt.

Je krijgt de indruk dat de student passief is uit onzekerheid en dat hij/zij op alles 'ja' en 'amen' zegt. Maar je hebt geen idee wat er in zijn/haar hoofd omgaat.

Je wilt tijdens de tussentijdse beoordeling een actievere houding te zien krijgen als startpunt voor de tweede helft van de stage. Anders kan je op professionaliteit geen voldoende geven.

Geef de student feedback volgens 4G en probeer in gesprek te komen over de achtergrond van zijn of haar gedrag.

Rollenspel 2 Moe

Student:

Je hebt helemaal geen zin in deze stage.

Je had aangevraagd of deze uitgesteld kon worden omdat je moeder plotseling ziek geworden is. Je moet mantelzorg aan haar geven. Jij bent de enige die dit kan doen, want je bent enig kind en je vader werkt 7 dagen per week voor jullie familiebedrijfje.

Deze situatie kost je veel energie en baart je zorgen. Uitstel van de stage was niet mogelijk.

Van nature ben je wat defensief van aard. Je vindt dat je je best doet en dat je prima presteert.

Je vindt het niet erg dat je in de pauzes niets zegt en het liefst dan de rest van het personeel ontloopt, want je bent toch moe en chagrijnig, door overbelasting.

De autoritaire houding van de stagebegeleider tijdens dit gesprek in de video schiet je in het verkeerde keelgat. Het maakt je boos of verdrietig. Want hij/zij weet helemaal niet wat er thuis bij jou aan de hand is en gaat hier in zijn reactie aan voorbij.

Rollenspel 2 Moe

Stagebegeleider:

Deze student heeft echt een attitude probleem volgens jou.

Dat wil je tijdens de tussentijdse beoordeling bespreken.

Hij/zij doet zijn/haar werk en inhoudelijk is daar niet veel op aan te merken. Maar hij/zij kijkt chagrijnig als hij/zij binnenkomt.

Vooraf aan deze stage had je al begrepen dat hij/zij nu niet wilde starten, maar dat het blijkbaar niet anders kon.

Je vindt dat de student een passieve en negatieve houding heeft, het irriteert je en je wilt hem/haar daar feedback op geven en kijken hoe je de situatie ten goede kunt keren.

Rollenspel 3: Feedback lijkt niet aan te komen

Student:

Je zit lekker in de stage.

Je vindt het vak leuk en wil hier misschien in verder.

Je vindt zelf dat het ook goed gaat. Je ziet veel patiënten en je hebt prettig contact met hen.

Dat is een sterk punt van je. Je hebt vaker tijdens stages gehoord dat je heel goed bent in het patiëntencontact. Dat deel van het vak vind je misschien ook wel het allerleukste.

De concrete situatie die je gaat spelen is als volgt.

Je loopt de publieksruimte binnen en ziet daar meneer Gerritsen.

Hij komt voor de tweede keer bij jou aan de balie.

Het is zo'n aardige man en je hebt zo gelachen met hem de vorige keer.

Je begroet hem met een high five en zegt: 'ha, meneer Gerritsen, waarmee kan ik u deze keer helpen!

Rollenspel 3: Feedback lijkt niet aan te komen

Stagebegeleider:

Je loopt door de publieksruimte op weg naar de assistente en ziet dat de student iemand begroet met een high five!

Dit vind je echt niet kunnen en je wilt direct ingrijpen.

Je vraag of je de student heel even onder vier ogen kan spreken.

De reden dat je dit nu meteen wilt bespreken is dat je het gevoel hebt dat je de feedback die je nu wilt geven al eerder gegeven hebt en dat de boodschap steeds niet goed aankomt.

Een andere keer gaf de student zijn prive-telefoonnummer voor als de patiënt nog vragen had.

De tweede keer stond hij luidkeels te lachen met een patiënt in de publieksruimte over een voetbalwedstrijd.

Je hebt de twee eerdere punten aan het eind van de betreffende dag ter sprake gebracht, maar de student leek niet onder de indruk.

Je wilt nu duidelijk maken dat hij zijn tussentijdse beoordeling over een week heeft en dat dit een onvoldoende zou geven op professioneel gedrag.

Je doet dit onder vier ogen.

Rollenspel 4 Zelfverzekerd of....

Student:

Je bent vol zelfvertrouwen. Je stages gaan altijd goed en deze gaat ook lekker tot nu toe.

Je weet heel veel en wat je niet weet, zoek je op. Je hebt een lijstje van dingen die je wilt leren en je weet dat je je assertief moet opstellen om je eigen leerdoelen te bereiken dus dat doe je ook ten aanzien van deze wensen.

Rollenspel 4 Zelfverzekerd of....

Assistente van de stagebegeleider:

Je weet dat de stagebegeleider tevreden is over deze student. Hij weet veel en handelt de baliegesprekken goed af. Hij werkt zelfstandig en is assertief ten aanzien van zijn leerdoelen. Zelf ben je minder positief over deze student. Je vindt hem arrogant en belerend.

Zo vroeg hij vanochtend vrij plomp of je wat patiënten-gesprekken uit zijn agenda wilden halen die hij niet interessant vond en hij gaf een lijstje met patiënten die hij wel zou willen zien.

Je brengt dit aan het einde van de dag even aan de orde met de woorden: 'Heb je wel eens vaker terug gehoord dat je arrogant overkomt?'

Bijlage 2: Pakket bijeenkomst 1 en 2 voor iedere deelnemer bestaande uit:

2A programma bijeenkomst 1

Kennismaking

Leerdoelen

Eigen leerdoelen en algemene leerdoelen cursus

Rollenspelen in subgroepen

Plenaire terugkoppeling

PAUZE

Videobeelden met rollenspellen

Wat kan beter – naspelen en theorie

Afronding bijeenkomst 1

- Samenvatting en conclusies
- Persoonlijke leerpunten
- Opdracht voor e-learning deel 2

Evaluatie bijeenkomst

2B programma bijeenkomst 2

Welkom en terugblik

Theorie

Leerdoelen

- Eigen leerdoelen
- Algemene leerdoelen cursus

Motivatie en feedback-zoekgedrag

- begeleider
- student

Feedback geven op eigen video's en casuïstiek uit de praktijk

PAUZE

Rollenspel

- Plenair
- Subgroepen

Afronding bijeenkomst 2:

- Samenvatting en conclusies
- Persoonlijke leerpunten

Evaluatie bijeenkomst 2

2C Methode rollenspelen: de kunst van feedback

Sessie rollenspelen in sub-groepjes van 3 personen, deze rollenspelen gaan over de belemmeringen die er zijn bij het geven van feedback.

3 verschillende rollenspelen

Deelnemers verdelen in groepen van 3 personen: ieder een andere rol (rouleren per casus)

- 1 student
- 1 begeleider (feedbackgever)
- 1 observator. Deze krijgt van de feedbackgever te horen op welke leerdoelen hij/zij graag feedback wil ontvangen (naast de items op de observatielijst)

A. Aan de Slag: 3 sessies (roulerend in rol): let op tijdsbewaking door trainer

Inlezen rollen	<i>max</i>	<i>5 minuten</i>
Voeren van feedbackgesprek		<i>5 minuten</i>
Nabespreken van gesprek*		<i>5 minuten</i>
<ul style="list-style-type: none">• observator• student• coschapbegeleider		

B. Plenaire Terugkoppeling

Ervaringen delen:

- student
- coschapbegeleider
- observator

Belangrijkste leermomenten

2D Leerpunten/doelen-lijst

Naam:

Leerdoelen:

Leerpunten:

Doepunten (te ondernemen acties):

SMART-formulering: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden



2E Pendleton-feedbackregels en 4G-methode

Pendleton-feedbackregels

De feedbackgever:

- vraagt: **‘Wat ging er goed?’**
- **vult aan** met wat (nog meer) goed ging
- vraagt: **‘Wat kan beter?’**
- **vult aan** met wat (nog meer) beter kan en hoe

De feedbackontvanger:

- **vat samen**
- maakt **concrete afspraken** voor het verdere leertraject

4G-methode

De feedbackgever:

- **Gedrag** ‘ik zie ...’
- **Gevoel** ‘ik voel ...’
- **Gevolg** ‘dit zorgt ervoor dat ...’, ‘het effect is dat ...’
- **Gewenst gedrag** ‘ik zou het fijn vinden als ...’ (instructies)

2F Observatieformulier (6x)

OBSERVATIEFORMULIER VOOR:.....

OBSERVATOR:.....

WAT DEED JE GOED?	
<i>Observatie (je zei..., je deed..., ik zag...)</i>	<i>Gevolg (daardoor...)</i>
WAT KAN BETER OF ANDERS OF BETER ANDERS?	
<i>Observatie (je zei..., je deed..., ik zag...)</i>	<i>Gevolg (daardoor...)</i>

Is er voor het geven van de feedback een systematiek gebruikt (Pendleton/4G)?

Zo nee, geef hierover een tip:.....

2G Evaluatieformulier (Bijeenkomst 1 en 2)

Bijeenkomst 1

Ten behoeve van het verbeteren van deze cursus (e-learnings en bijeenkomsten) is jullie feedback van groot belang.

Het vriendelijke verzoek de verschillende stellingen een score toe te kennen.

U geeft per stelling aan in hoeverre u het eens bent met de stelling: 1=geheel mee oneens, 2=mee oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5=geheel mee eens.

Stellingen	1	2	3	4	5
1. De inhoud van de e-learning I was naar mijn mening voldoende onderbouwd, er is verwezen naar de onderliggende onderzoeken en theorieën.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De inhoud van de e-learning sloot aan bij mijn voorkennis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De e-learning I bood nieuwe kennis en vaardigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De inhoud van de bijeenkomst I was naar mijn mening voldoende onderbouwd, er is verwezen naar de onderliggende onderzoeken en theorieën.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De inhoud van de bijeenkomst sloot aan bij mijn voorkennis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De bijeenkomst bood nieuwe kennis en vaardigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik heb voldoende kunnen oefenen tijdens de bijeenkomst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ik had voldoende ruimte voor mijn leerdoelen tijdens de bijeenkomst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ik kan het geleerde toepassen in de praktijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. De trainers waren deskundig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. De trainers boden voldoende ruimte voor discussie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Uw waardering: schaal 1 tot 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste waardering is)

Hoe beoordeelt u de 1 ^e e-learning?	
Hoe beoordeelt u de 1 ^e bijeenkomst?	
Hoe beoordeelt u deze nascholingsactiviteit als geheel?	

Z.O.Z.

Open vragen

Wat vond u goed aan deze bijeenkomst?

Welke verbeterpunten adviseert u?

Bijeenkomst 2

Ten behoeve van het verbeteren van deze cursus (e-learnings en bijeenkomsten) is jullie feedback van groot belang.

Het vriendelijke verzoek de verschillende stellingen een score toe te kennen.

U geeft per stelling aan in hoeverre u het eens bent met de stelling: 1=geheel mee oneens, 2=mee oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5=geheel mee eens.

Stellingen	1	2	3	4	5
1. De inhoud van de e-learning 2 was naar mijn mening voldoende onderbouwd, er is verwezen naar de onderliggende onderzoeken en theorieën.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De inhoud van de e-learning sloot aan bij mijn voorkennis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De e-learning 2 bood nieuwe kennis en vaardigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De inhoud van de bijeenkomst 2 was naar mijn mening voldoende onderbouwd, er is verwezen naar de onderliggende onderzoeken en theorieën.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De inhoud van de bijeenkomst sloot aan bij mijn voorkennis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De bijeenkomst bood nieuwe kennis en vaardigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik heb voldoende kunnen oefenen tijdens de bijeenkomst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ik had voldoende ruimte voor mijn leerdoelen tijdens de bijeenkomst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ik kan het geleerde toepassen in de praktijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. De trainers waren deskundig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. De trainers boden voldoende ruimte voor discussie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Uw waardering: schaal 1 tot 10, waarbij 1 de laagste en 10 de hoogste waardering is)

Hoe beoordeelt u de 2^e e-learning?	
Hoe beoordeelt u de 2^e bijeenkomst?	
Hoe beoordeelt u deze nascholingsactiviteit als geheel?	

Z.O.Z.

Open vragen

Wat vond u goed aan deze bijeenkomst?

Welke verbeterpunten adviseert u?

2H Stappenplan opname van eigen video-gesprek

Hier volgt een stapsgewijze uitleg over het maken van de video-opname:

1. Bepaal welk gesprek u gaat opnemen. Als u op het ogenblik geen student in uw praktijk heeft, neem dan een ander feedbackgesprek op (thuis, met een teamlid, etc.).
2. Vraag de feedbackontvanger om toestemming voor opname. Maak een video-opname met een mobiele telefoon of webcam.
3. Richt de camera bij voorkeur op zowel u als de ontvanger van feedback. Maak een video-opname van ± 10 minuten.
4. Pas bij het feedback geven de Pendleton- of de 4G-methode toe, afhankelijk van de inhoud van de feedback. Wilt u de theorie over dit onderwerp nog eens opfrissen? Navigeer dan via Overzicht naar activiteit 4.3.
5. Gebruik de checklist uit bijlage 2I om je eigen gesprek te evalueren.
6. Voor het overbrengen van je opname naar de les zijn er verschillende opties:
 - Zet het filmpje op de USB-stick of
 - Neem een kabel mee naar de bijeenkomst. Zet tijdens de bijeenkomst het filmpje van je telefoon over op je laptop of
 - Zet de video op Vimeo. Volg hiervoor de instructies hieronder

Stappenplan video op Vimeo:

1. Ga naar www.vimeo.com. Klik linksboven op "Join". Vul uw naam, e-mailadres en een willekeurig wachtwoord in. Onthoud deze gegevens. Klik op "Join with email". Binnen de cursus is gekozen voor Vimeo omdat deze site beter omgaat met privacy dan bijvoorbeeld YouTube. Bovendien is Vimeo gratis te gebruiken. Klik dan ook niet op de betaalde varianten.
2. Klik op "Upload a video". Scroll helemaal naar beneden en klik "Basis".
3. Klik op "Choose files to upload" en kies de opname op uw computer.
4. Kies bij Privacy voor "Only people with a password can see this video" en kies een wachtwoord. Hiermee zorgt u dat niemand zomaar de video kan bekijken.
5. Geef uw video een titel en klik op Save. Klik daarna op "Upload complete! Go to video".
6. Om tijdens de bijeenkomst uw video terug te bekijken logt u in bij Vimeo met de gegevens van stap 1. Gebruik uw opgeschreven wachtwoord om de video te bekijken.

2I Checklist feedback geven over opname

Datum:

**Geef aan in hoeverre je het eens bent met de onderstaande stellingen.
Als een vraag niet van toepassing is, laat deze dan open.**

De feedbackgever...	--	-	<u>±</u>	+	++
1. hanteerde de cyclus feedback-feedup-feedforward					
2. gaf feedback op verschillende niveau's (taak, proces, zelfregulatie)					
3. gebruikte de juiste feedbackmethode (Pendleton of 4G)					
4. stelde de ander op zijn gemak					
5. hanteerde een respectvolle toon					
6. gaf concrete feedback (benoemt concrete situatie)					
7. nodigde de ontvanger uit om te reageren					
8. gaf feedback gericht op verbeteren en niet veroordelend					
9. gaf feedback gericht op het gedrag en niet op de persoon					
10. gaf niet meer dan drie leerpunten aan					
11. vatte de inhoud van het gesprek kort samen					
12. vatte eventuele afspraken kort samen en controleerde deze bij de ander					
13. kwam op mij over als een geloofwaardige supervisor					

Ruimte voor algemene opmerkingen:

2J Inhoudelijke samenvatting van de e-learning deel 1

Eerste deel (hoofdstuk 1-7)

Definitie van feedback

Feedback is *specifieke informatie* over de *vergelijking* tussen een *geobserveerde prestatie* van een student en de norm, die gegeven wordt met de bedoeling om de prestatie van de student te verbeteren. Daarnaast moet feedback ook gericht zijn op het benoemen en handhaven van wat er wel goed gaat.

Feedback is een onderdeel van de feedbackcyclus: **de Feedup-Feedback-Feedforward-cyclus.**

Voordat er feedback kan worden gegeven is het van belang te bepalen wat er geleerd moet worden (de leerdoelen). Deze fase wordt **feedup** genoemd. De **feedback** – specifiek en concreet – geeft aan waar de student nu staat ten opzichte van dat leerdoel. Op grond van de feedback kan bepaald worden hoe en wanneer er nieuwe gedrag (verbetering of verdieping) kan worden aangeleerd: **Feedforward.**

Focusgebieden van feedback

De **taak**: op handelingen, opdrachten en leeractiviteiten. 90% van de feedback is taakgericht. Het leer**proces**: op onderliggende patronen. Feedback op het proces, door uitdagen en aanmoedigen, leidt tot dieper leren.

Zelfregulatie: de student neemt verantwoordelijkheid voor het eigen leerproces.

Complimenten op zelfregulatie leidt tot feedback zoekgedrag.

Feedback op de **persoon** (*karakter of lichamelijke kenmerken, bijvoorbeeld je bent slordig*) is niet effectief en moet worden vermeden.

Feedback is effectiever wanneer het voldoet aan bepaalde randvoorwaarden:

- Op geobserveerd gedrag:
 - Direct na handeling, activiteit of gedrag
 - Tijdens 1-op-1 gesprek
 - Het moment is voor de ontvanger geschikt.
- Tijdsduur feedback 4-10 minuten, kort en bondig
- 2-3 aanwijzingen per feedbackmoment
- Gevraagde feedback heeft meer effect dan ongevraagde feedback
- Feedback is gericht op de toekomst: wat kan verbeteren, in plaats van wat ging er mis.
- De student kan iets met de feedback
- Positieve feedback heeft even veel effect als het aandragen van verbeterpunten.

De benadering van de feedbackgever heeft invloed op het effect van de feedback.

Het krijgen van feedback kan *stressvol* zijn. Daarom is *empathie* belangrijk voor de ontvanger. Geef ruimte om te reageren op de feedback en *check* of de student het begrepen heeft en wat hij er precies mee gaat doen. Pas dan weet u of de feedback is overgekomen.

Twee Feedback-methodes

De **Pendleton-methode** is een handvat om een activiteit of opdracht gestructureerd te evalueren.

1. vraag de student: "Wat ging er goed?"
2. geef aan wat er goed ging.
3. vraag de student: "Wat kan er beter en hoe?"
4. geef aan wat er beter kan en hoe het beter kan.
5. laat de student samenvatten en maak concrete afspraken.

Door de student bewust zelf de goede punten en de verbeterpunten te laten benoemen kan de feedbackgever inschatten hoe de lerende een bepaalde verrichting zelf ervaart, en hoeveel inzicht hij heeft in zijn eigen leerproces.

De **4G-methode** bestaat uit: Gedrag, Gevoel, Gevolg en Gewenst en biedt een structuur om ongewenst gedrag te benoemen en bij te sturen.

1. Het **gedrag** van de student wordt benoemd.
2. Vertel de student wat het **gevoel** is bij zijn/haar gedrag.
3. Geef bij de student aan wat de **gevolgen** zijn van zijn/haar gedrag.
4. Vertel de student welk gedrag van hem/haar wordt **gewenst**.

Essentieel daarbij is om bij het benoemen van het **gedrag** geen interpretatie te geven. Dit voorkomt onenigheid over hoe ieder het ziet.

Veilig leerklimaat

Hoe veiliger het leerklimaat is, hoe meer de student kan leren. Als het leerklimaat veilig is en aanmoedigt tot leren mag de feedback best stevig zijn, mits deze constructief en respectvol wordt gebracht. Juist in een veilig leerklimaat zal de student strenge en duidelijke feedback als belangrijk kunnen ervaren en er iets mee willen doen.

Tips voor een veilig leerklimaat:

- Geef de student **waardering** voor diens werkzaamheden
- Zorg dat u op de hoogte bent van de kwaliteiten van de student zodat u die moeilijkheidsgraad goed kunt inschatten. Dit is belangrijk voor het **zelfvertrouwen** van de student
- Daag de student in de **juiste mate** uit: maak de taken niet te moeilijk/makkelijk; niet te veel/weinig)
- Geef de student genoeg vrijheid om zelf (veilig!) te oefenen, **fouten te mogen maken** en te groeien
- Zorg dat de instructies, taken en verantwoordelijkheden **duidelijk zijn**
- Wees **bereikbaar** en benaderbaar voor vragen
- Zorg dat de student **begeleiding** krijgt, ook als u er niet bent!
- Zorg voor goede **faciliteiten**

2K Inhoudelijke samenvatting van de e-learning deel 2

Tweede deel (hoofdstuk 8-10)

Definitie van Motivatie

Motivatie is een niet-statisch proces, waarbij een doelgerichte activiteit wordt gestart en volgehouden. Het wordt beïnvloed door verschillende factoren. Motivatie kan in eerste instantie extrinsiek van aard zijn en vervolgens intrinsiek worden. Als opleider heb je invloed op dit proces.

Extrinsieke motivatie: de student is gemotiveerd om meer van het onderwerp te weten te komen om externe redenen, bijvoorbeeld omdat het getoetst wordt

Intrinsieke motivatie: de student is gemotiveerd om meer van het onderwerp te weten te komen omdat hij of zij het interessant vindt (ongeacht of dit getoetst wordt).

Motivatie wordt beïnvloedt door drie psychologische basisbehoeften:

Autonomie: het vermogen van het individu om eigen verantwoordelijke beslissingen te nemen. De opleider stuurt of controleert niet, maar begeleidt de student bij het besturen van zichzelf en biedt hem keuzes.

Betrokkenheid (verbondenheid): De tweede psychologische basisbehoefte gaat er vanuit dat mensen de behoefte hebben ergens bij te horen en/of met mensen verbonden te zijn. Als opleider kunt u een positieve invloed uitoefenen op het studieresultaat door persoonlijke verbondenheid met de studenten te creëren.

Competentie: *Competentie is een lastig begrip. Het is het gevoel dat je hebt als je iets nieuws gaat leren/doen en inschat dat het je gaat lukken.* Een persoon moet competentie ervaren, het gevoel hebben iets te kunnen bereiken. *U kunt als begeleider dat gevoel ondersteunen door opdrachten/verantwoordelijkheden stapsgewijs moeilijker te maken.*

De mate waarin u als docent vertrouwen hebt in de prestaties van je student, spelen ook een rol bij het gevoel van competentie.

Feedback zoekgedrag van studenten

Niet alleen de intrinsieke en extrinsieke motivatie van de student speelt een rol bij werkplekleren. Ook het proactief om feedback vragen door de student aan de stagebegeleider is van belang.

Waarschijnlijk bent u gewend om het initiatief te nemen tot feedbackgesprekken. Soms zal een student uit zichzelf om feedback vragen. Zelf om feedback vragen blijkt een effectieve "zelfreguleringsstrategie". Zelfregulering is het vermogen om je leerproces te sturen, wat prestaties lijkt te verbeteren. Daarentegen lijkt passieve, eenzijdige feedback de motivatie en daarmee de prestaties te verminderen. Daarom is het belangrijk om feedbackzoekgedrag te faciliteren en stimuleren.

Factoren van invloed op feedbackzoekgedrag zijn:

Verwachting: studenten die extrinsiek gemotiveerd zijn (beloning zoeken, straf vermijden) lijken

eerder feedback te vragen als ze positieve feedback verwachten. Ze vermijden zo imago-schade. Voor studenten die handelen uit intrinsieke motivatie speelt dit minder.

Type feedback: het type feedback is van groot belang. De student heeft het meest aan heldere, concrete en directe mondelinge feedback. Alleen cijfers geven zonder extra uitleg werkt demotiverend. De ervaring die de student opdeed met eerdere feedback zal mede bepalen of de student om feedback vraagt.

Bron: de persoon die de feedback geeft speelt een belangrijke rol in het feedbackzoekgedrag. Voelt de student zich veilig bij u? Acht hij of zij uw oordeel hoog? Staat u bekend als streng of soepel onder studenten?

Frequentie: aan het begin van de stage moet de student gewezen worden op het belang van herhaalde feedback om te kunnen verbeteren.

Timing/tijd: als u de tijd neemt voor gesprekken met de student, zal de student eerder geneigd zijn om u om feedback te vragen.

Methode: de methode van feedback geven beïnvloedt het feedbackzoekgedrag. Zoals u geleerd heeft in de vorige module zijn er goede en minder goede methoden van feedback geven

Bijlage 3: Achtergrondinformatie bij de FACE2FACE training

Generieke belemmeringen bij feedback en leerdoelen deelnemers

Uit de inventarisatiefase van dit project bleek dat dit de belemmeringen waren bij dierenartsen apothekers en huisartsen bij het geven van feedback aan studenten:

Generieke belemmeringen:

- Tijd/planning
- Ogenscheinlijk ongemotiveerde student > motivatietechnieken
- Rijke feedback, narratieve feedback, onderbouwen feedback en beoordeling
- Spanningsveld beoordelen en feedback geven
- Kritische feedback geven, student buiten (onder?) de norm

Feedbackmethoden

Er zijn verschillende methodes om feedback te geven. Het hangt van de situatie af welke methode wordt gebruikt.

De **Pendleton-methode** en de **4G-methode** zijn twee bekende methodes. Misschien kent u deze methodes al.

Met behulp van de methode van Pendleton kan effectieve en goede feedback worden gegeven op activiteiten en opdrachten.

De 4G feedback methode biedt een structuur om ongewenst gedrag te benoemen en bij te sturen.

Pendleton-methode

De Pendleton-methode is een handvat om een handeling gestructureerd te evalueren, bijvoorbeeld een geobserveerd patiëntencontact. De volgorde is als volgt:

- 1 Ik vraag de student: "Wat ging er goed?"
- 2 Ik geef aan wat er goed ging.
- 3 Ik vraag de student: "Wat kan er beter en hoe?"
- 4 Ik geef aan wat er beter kan en hoe het beter kan.
- 5 Ik laat de student samenvatten en maak concrete afspraken.

Bij het benoemen van goede punten en verbeterpunten krijgt expres eerst de student het woord. Heeft hij minder goed gepresteerd, dan krijgt hij de gelegenheid om dit zelf te benoemen. De feedbackgever kan zo inschatten hoe de lerende een bepaalde verrichting zelf ervaart, en hoeveel inzicht hij heeft in zijn eigen leerproces.

Bij de Pendleton-methode wordt met opzet de term 'verbeterpunten' gebruikt en niet 'negatieve feedback' of 'kritiek'. De feedback is er immers op gericht de student handvatten te geven hoe hij of zij iets wél moet doen. Vaak is de uitvoering van een handeling grotendeels juist, maar kan een aspect worden verfijnd.

4G-methode

De 4G feedback methode biedt een structuur om ongewenst gedrag te benoemen en bij te sturen. Voorbeelden van situaties waarbij deze methode van toepassing is: een student die te laat komt of een collega die een snauw geeft tegen de assistent.

- 1 Ik benoem het **gedrag** van de student.
- 2 Ik vertel de student wat mijn **gevoel** is bij zijn/haar gedrag.
- 3 Ik geef bij de student aan wat de **gevolgen** zijn van zijn/haar gedrag.
- 4 Ik vertel de student welk gedrag van hem/haar wordt **gewenst**.

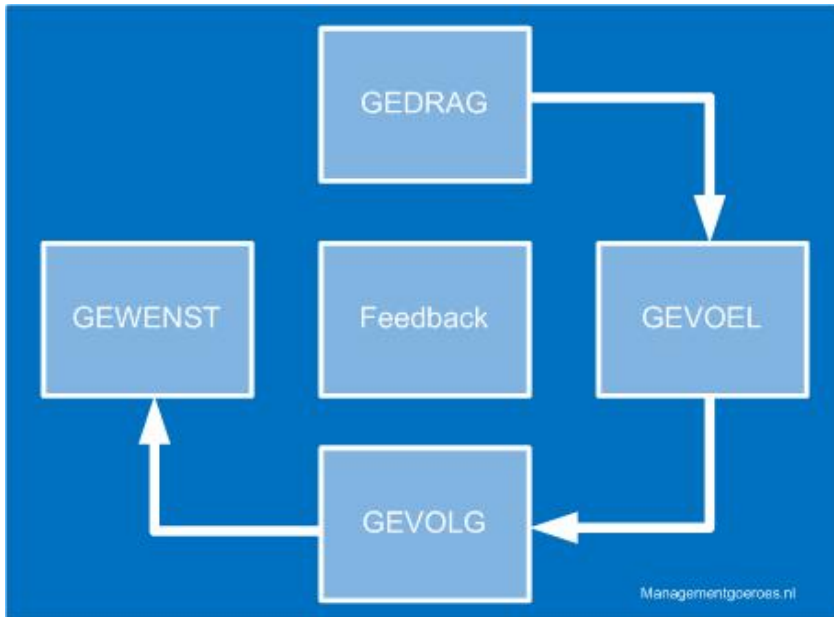
De **4G feedback methode** bestaat uit vier G's, te weten: Gedrag, Gevoel, Gevolg en Gewenst. Het 4G feedbackmodel helpt opleiders om bij ongewenst gedrag feedback te geven en ervoor te zorgen dat het gesprek niet escaleert.

Essentieel daarbij is om bij het benoemen van het **Gedrag** geen interpretatie te geven. Dit voorkomt onenigheid over hoe ieder het ziet. Dus niet: "je was heel boos", maar "je sprak heel luid".

Om het benoemen van het **Gevoel** kan de ontvanger niet heen; het is het gevoel van de feedbackgever en daar valt niet op af te dingen.

Ook het zeggen wat de **Gevolgen** zijn, geeft de ontvanger inzicht in waarom het gedrag onwenselijk is. Door aan het einde van het gesprek het **Gewenste** gedrag te formuleren, weet de ontvanger wat er wel verwacht wordt.

Dit is gevisualiseerd in onderstaande figuur.



De effectiviteit van de verschillende methodes

We zetten de voor- en nadelen van de Pendleton-methode en de 4G methode voor u op een rij.

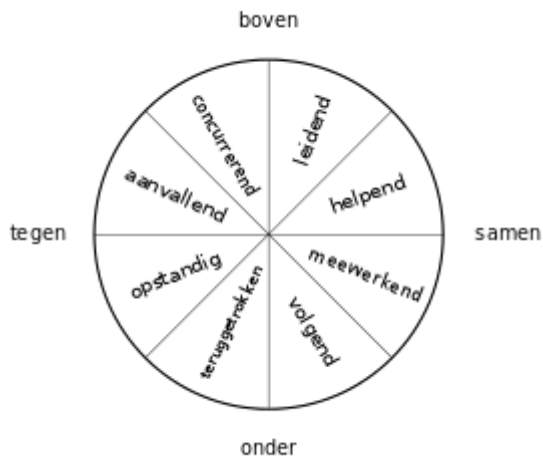
Methode	Techniek	Voordelen	Nadelen
Pendleton	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wat ging er goed? 2. Vul aan 3. Wat kan beter? 4. Vul aan 5. laat de student samenvatten en maak afspraken 	dwingt tot reflectie inzicht in zelfbeeld van de lerende perceptie van de lerende benadrukt groeimogelijkheden	techniek kan gekunsteld overkomen
4G	<ol style="list-style-type: none"> 1. Benoem gedrag 2. Benoem gevoel bij gedrag 3. Benoem gevolgen van gedrag 3. Vertel gewenst gedrag. 	expliciet aandacht voor ongewenst gedrag geeft structuur voor moeilijk gesprek eindigt met een duidelijk doel	monoloog door feedbackgever

Bronnen

Ridder JMM van de, Stokking KM, McGaghie WC, Cate O Th J ten. What is feedback in clinical education? Medical Education. 2008; 42: 189-97.

Davis DA, Mazmanian PE, Fordis M, Harrison R van, Thorpe KE, Perrier L. Accuracy of physician self-assessment compared with observed measures of competence. A systematic review. JAMA. 2006; 296 (9): 1094-102.

Roos van Leary



De **roos van Leary** is een [interactiemodel](#). De aanname hierin is dat gedrag, gedrag oproept. Het is ontwikkeld door de psycholoog [Timothy Leary](#) (Interpersonal Diagnosis of Personality.1957), hij deed [psychologisch](#) onderzoek naar de werking van [gedrag](#) tussen mensen. Hij probeerde aan de hand van onderzoek en observatie voorspelbare gedragspatronen te vinden.

In dit grafische model kunnen gedragspatronen geanalyseerd worden. Vervolgens kan het eigen gedrag bewust ingezet worden in een poging het gedrag van anderen te beïnvloeden.

De roos van Leary kan ingezet worden om effectiever te communiceren. 'Twee mensen die zich qua karakter in hetzelfde kwadrant bevinden, bijvoorbeeld linksboven, houden elkaars gedrag in stand. Daarentegen roept gedrag dat verticaal tegenover elkaar staat een versterkte reactie op. Een van nature dominante persoon en onderdanige persoon zullen elkaars gedrag versterken. Gedrag dat horizontaal tegenover elkaar staat heeft een verzwakkende invloed. De theorie is dat wanneer een dominante agressieve persoon te maken heeft met een dominante, op samenwerking gerichte persoon, beider gedrag afzwakt.' (Wikipedia)

Beïnvloeding werkt als volgt:

1. **Bovengedrag** roept **ondergedrag** op
2. **ondergedrag** roept **bovengedrag** op
3. **Samengedrag** roept **samengedrag** op
4. **Tegengedrag** roept **tegengedrag** op

En als je dat bij elkaar voegt, krijg je het volgende:

1. **Boven-samengedrag** roept **onder-samengedrag** op. In simpeler taal: **leidend** gedrag roept **volgend** gedrag op.

2. Dit geldt andersom ook: **onder-samengedrag** roept **boven-samengedrag** op. **Volgend** gedrag nodigt uit om **leidend** gedrag te gaan vertonen.

3. **Boven-tegengedrag** roept **onder-tegengedrag** op. In gewone mensentaal: **aanvallend** gedrag roept **verdedigend** gedrag op.

4. En ook hier geldt weer het omgekeerde: **onder-tegengedrag** roept **boven-tegengedrag** op. **Verdedigend** gedrag vraagt om een **aanvallende** reactie.'(carierretijger)

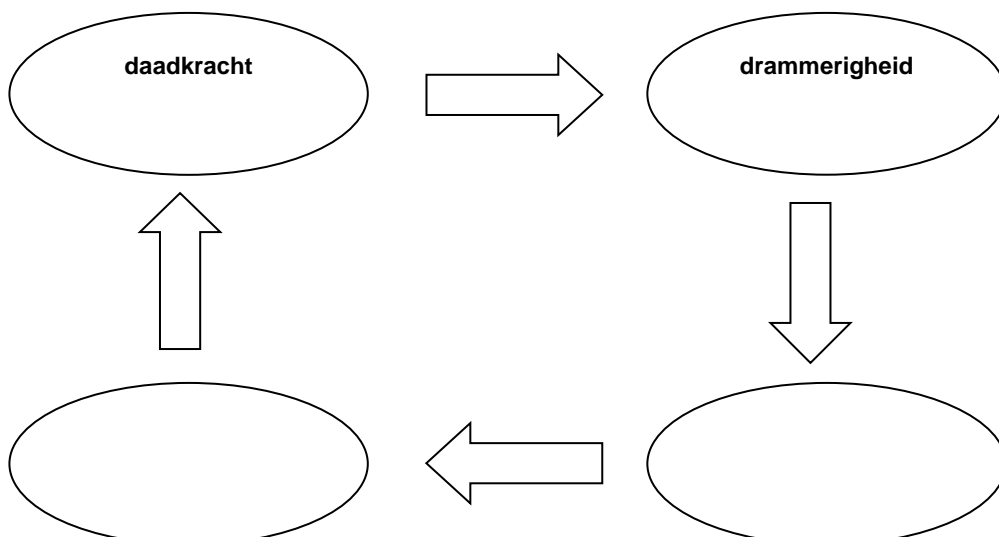
Bronnen

Wikipedia: https://nl.wikipedia.org/wiki/Roos_van_Leary#cite_note-1
<http://www.carieretijger.nl/functioneren/samenwerken/sociale-vaardigheden/beinvloeden/roos-van-leary>

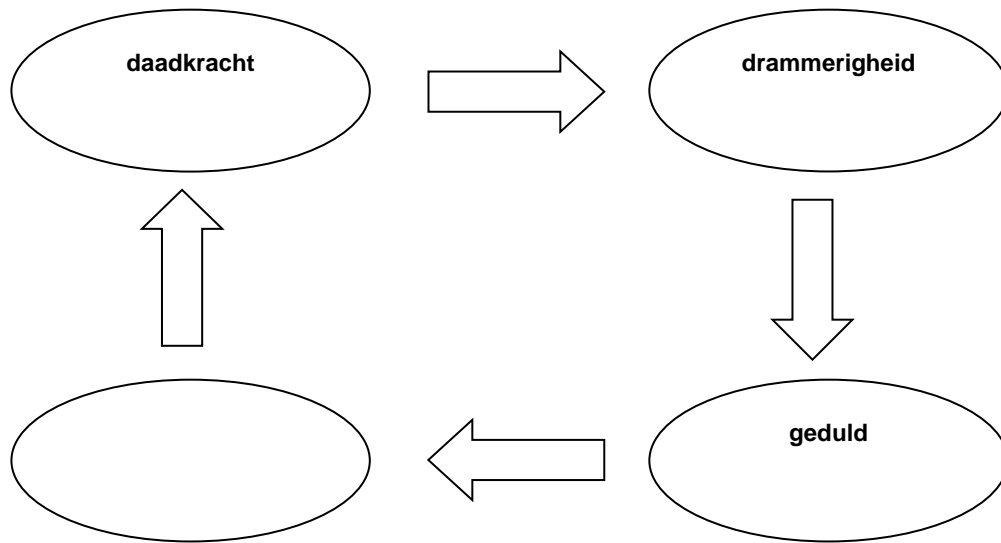
Kernkwadranten

Kernkwaliteiten zijn eigenschappen die tot de kern van ieder individu behoren. Deze kwaliteiten zijn altijd aanwezig, maar hoeven niet altijd in gedragingen tot uiting te komen, omdat ze verborgen kunnen zijn. Het is geen vaardigheid, deze wordt van buitenaf aangeleerd. En kwaliteit komt van binnenuit.

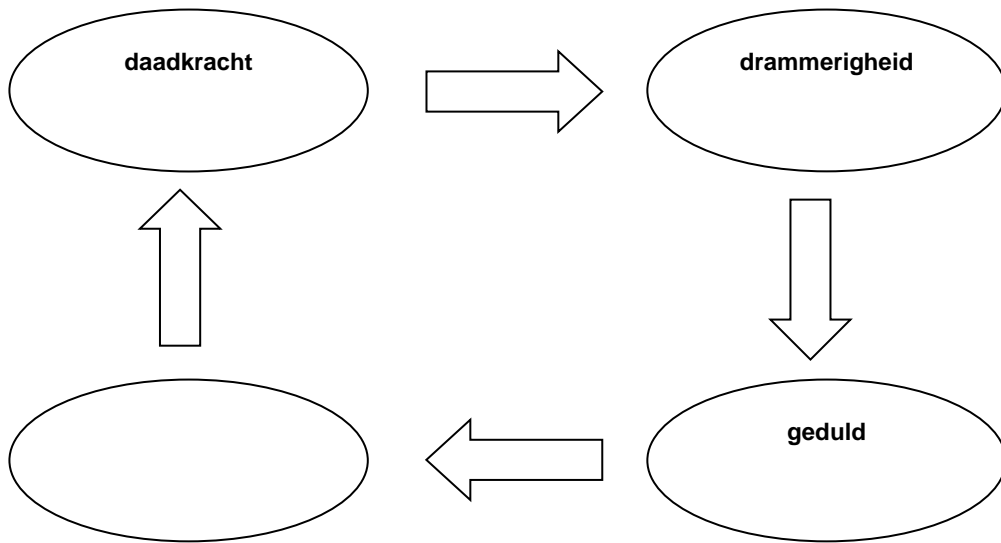
Als iemand te ver doorschiet in gedragingen die passen bij zijn kernkwaliteit, komt hij in zijn valkuil terecht, bijvoorbeeld: kernkwaliteit: daadkracht >>>>> valkuil: drammerigheid.



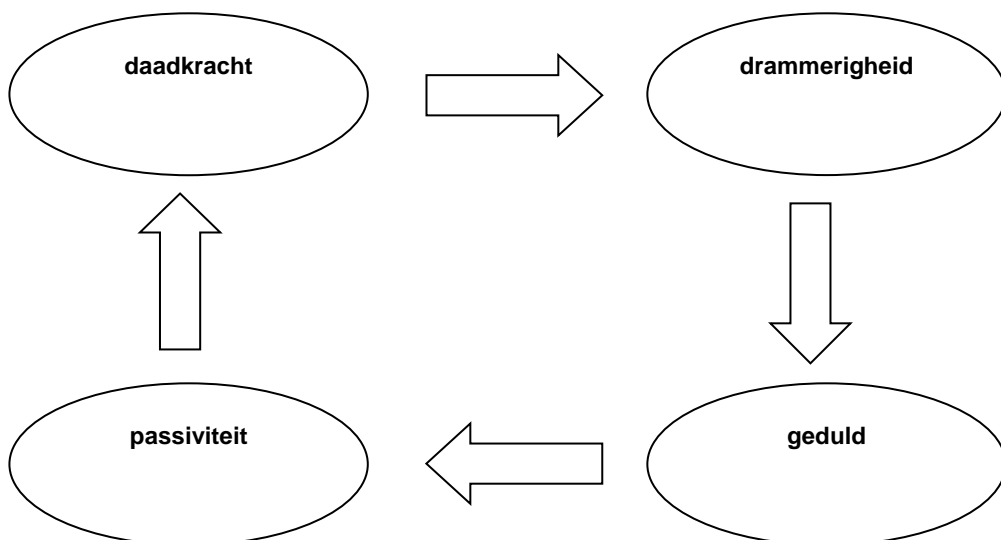
Om niet in deze valkuil terecht te komen moet iemand zijn uitdaging leren. Dat is het positief tegenovergestelde van zijn valkuil:



Indien deze persoon een balans kan vinden tussen zijn kernkwaliteit en zijn uitdaging, dan loopt hij minder kans om door te schieten in zijn valkuil. Dus de uitdaging van deze persoon is het combineren van daadkracht met geduld. Het is dus de kunst voor deze persoon om te zien dat deze twee kwaliteiten samen kunnen gaan.



De doorsnee persoon is allergisch voor 'teveel van zijn uitdaging'. In dit geval zou de allergie 'passiviteit' zijn.



Als je veel van je allergie tegenkomt in een andere persoon dan heb je de kans om in je valkuil te belanden. Dus je wordt steeds drammeriger als je een passief iemand tegenkomt. Echter dit is een leerzame situatie. 'Namelijk waarvoor je allergisch bent bij de ander, is teveel van iets goeds dat jij zelf juist moet leren. Dus je kunt het meest leren van de mensen met wie je het moeilijkst kan omgaan' (Ofman).

Kernkwadranten zijn te gebruiken om naar je eigen kwaliteiten, valkuilen, allergieën en uitdagingen te kijken en je kunt ook analyseren wat een ander met jou doet. Bijvoorbeeld iemand met dezelfde kernkwaliteit kan respect (respect voor daadkracht) oproepen in jou maar ook strijd ('wie is de grootste drammer?') Bij het tegenkomen van je tegenpool kan er minachting ontstaan, omdat die persoon jouw uitdaging en jouw allergie heeft.

Bron:

Daniel Ofman, Bezieling en Kwaliteit in Organisaties, 2006

Eindrapportage Sturen op afstand Bijlage 4

Bijlage 4: Evaluaties van de trainingen in 2017 en 2018

Evaluatie StoA trainingen 2017

Beroepsgroep	Apothekers		Huisartsen		Dierenartsen	
	1e bijeenkomst (n=7)	2e bijeenkomst (n=8)	1e bijeenkomst (n=9)	2e bijeenkomst (n=7)	1e bijeenkomst (n=4)	2e bijeenkomst (n=3)
Inhoud e-learning voldoende onderbouwd en er is verwezen naar onderzoek en theorie	4,2	4,0	3,8	3,7	3,8	4,0
De E-learning was leerzaam	4,5	3,9	3,9	3,9	4,3	3,7
De inhoud van de bijeenkomst was voldoende onderbouwd	4,6	4,4	4,2	3,7	4,0	4,0
De bijeenkomst was leerzaam	4,6	4,4	4,3	4,7	4,5	4,3
Deze eerste 2 onderdelen van de cursus waren voor mij inhoudelijk uitdagend	4,4	4,4	3,9	4,0	4,3	4,0
De in de cursus behandelde inhoud was voor mij relevant	4,5	4,6	4,3	4,4	4,3	4,3
Ik heb voldoende kunnen oefenen tijdens de bijeenkomst	4,6	4,4	4,1	3,1	4,5	3,5

Het programma van de bijeenkomst gaf Voldoende ruimte voor mijn leerdoelen	4,6	4,5	4,0	4,4	4,0	3,7
Ik kan het geleerde toepassen in de praktijk	4,8	4,6	4,4	3,3		
Ik ga het geleerde toepassen in de praktijk	4,8	4,6	4,6	4,1	4,3	4,3

Waardering op 10-punts schaal

	Apothekers		Huisartsen		Dierenartsen	
	1e bijeenkomst (n=7)	2e bijeenkomst (n=8)	1e bijeenkomst (n=9)	2e bijeenkomst (n=7)	1e bijeenkomst (n=4)	2e bijeenkomst (n=3)
Hoe beoordeelt u de e- learning?	7,7	7,3	7,2	7,1	8,0	7,7
Hoe beoordeelt u F2F bijeenkomst?	8,2	8,1	7,8	8,1	8,5	9,0
Hoe beoordeelt u de trainer 1?	8,0	8,3	7,8	8,0	8,5	9,3
Hoe beoordeelt u de trainer 2?	8,0	8,0	7,8	8,0	nvt	nvt

Nascholing als geheel	8,0	8,0	7,8	8,0	8,3	8,3
-----------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Evaluatie StoA trainingen 2018

	Apothekers		Huisartsen		Dierenartsen	
	1e bijeenkomst (n=5)	2e bijeenkomst (n=4)	1e bijeenkomst (n=7)	2e bijeenkomst (n=6)	1e bijeenkomst (n=5)	2e bijeenkomst (n=6)
Inhoud e-learning voldoende onderbouwd	4	4	3,8	4	4,0	3,8
E-learning sloot aan bij voorkennis	3,8	4,3	3,7	4	4,0	3,8
E-learning bood nieuwe kennis en vaardigheden	4,6	4	4	4,2	4,2	3,8
Inhoud bijeenkomst voldoende onderbouwd	4	3,5	3,7	4,2	4,4	4,0
Bijeenkomst sloot aan bij voorkennis	3,8	4,5	4,1	4,2	4,2	4,3
Bijeenkomst bood nieuwe	4	4	4	4,3	4,8	4,0

kennis en vaardigheden						
Voldoende kunnen oefenen	4.2	4	3.3	4.3	4,2	4,3
Voldoende ruimte voor eigen leerdoelen	4.2	4.5	3.9	4.2	4,2	3,7
Kan het toepassen in de praktijk	4.4	4.8	4.3	4.5	5,0	4,3
Trainers deskundig	4.2	5	4.4	4.5	4,2	4,0
Voldoende ruimte discussie	4.4	5	4.6	4.7	4,2	3,7

Waardering op 10-punts schaal

	Apothekers		Huisartsen		Dierenartsen	
	1e bijeenkomst (n=)	2e bijeenkomst (n=)	1e bijeenkomst (n=7)	2e bijeenkomst (n=5)	1e bijeenkomst (n=5)	2e bijeenkomst (n=6)
e-learning	7.9	7.5	7.5	7.5	6,8*	7,3
F2F bijeenkomst	8.3	7.8	7.9	8.2	8,4	7,1

Nascholing als geheel		7.8		8	7,5	7,5
--------------------------	--	-----	--	---	-----	-----

* Resultaat e-learning wordt beïnvloed door 1 erg negatieve cursist.