



TRAIN DE COACH

WONDER

HET BIJBRENGEN VAN KENNIS,
VAARDIGHEDEN EN INZICHT IN
COACHING.

OPGESTELD DOOR
NINA DEN HARTOG

Naam: Nina den Hartog, 1112409
Organisatie: New Generation, Wonder
Opdrachtgever: Femke Ooms, bestuurslid New Generation, hoofd Wonder
Modulenaam: Proeve van Bekwaamheid
Modulecode: TPH(DU)48A
Datum: 02-07-2022 (kans 2)
Docentbegeleider: Lia Dickhoff
Examinator: Marianne Koning

Door het inleveren van dit beroepsproduct verklaar ik dat het beroepsproduct eigen werk is en dat het vrij is van plagiaat.

Ruw materiaal is opvraagbaar voor de examinerator als dit gewenst is.

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Inleiding	4
3. Achtergrondinformatie.....	5
4. Relevantie.....	6
5. Probleemanalyse	8
5.1 Trainings-doelgroep.....	8
5.2 Wonder.....	8
5.3 Vrouwelijke adolescenten	8
6. Leerbehoefte onderzoek	10
6.1 Enquête	10
6.2 Resultaten.....	10
7. Theoretisch kader	12
7.1 Doelgroep	12
7.2 Training	12
7.3 Inhoud van de training.....	14
8. Trainingsdoelen	18
8.1 Trainingsdoelen.....	18
8.2 Doelen voor Wonder	18
9. Methode	19
10. Evaluatie.....	23
10.1 Aanpassingen Trainershandleiding naar aanleiding van evaluatie	23
Tijdbewaking.....	23
10.2 Overige aanpassingen	24
11. Kritische blik	25
11.1 Product	25
11.2 Proces.....	27
11.3 Reflectie op mijn rol als trainer.....	27
11.4 Reflectie op doelen	28
12. Aanbevelingen	30
12.1 Het prikken van een datum.....	30
12.2 Waarborgen van de opgedane kennis, inzicht en vaardigheden	30
12.3 Een tweede training maken	31
12.4 Richtlijnen om de veiligheid en het welzijn van de coachees te bewaren	31
13. Literatuurlijst.....	32
14. Bijlagen	34
14.1 Antwoorden feedbackformulier fysieke training.	34

1. Voorwoord

Ik ben Nina den Hartog, vierdejaars Toegepaste Psychologie student aan Hogeschool Leiden. Vanaf het begin van mijn studie voel ik al een betrokkenheid met de doelgroep adolescenten. Tijdens mijn beroepsoriëntatie koos ik ervoor met deze doelgroep te werken, tijdens mijn stage coachte ik adolescenten op een middelbare school en om de cirkel rond te maken draagt mijn afstudeeropdracht bij aan het welzijn van vrouwelijke adolescenten.

Wonder, een organisatie die zich inzet voor vrouwelijke adolescenten, heeft Wonder-Connect opgezet, een coachtraject waarbij jongvolwassen vrouwen gekoppeld worden aan vrouwelijke adolescenten om hen te coachen. Het beroepsproduct wat ik heb gemaakt is dan ook een training die jongvolwassen vrouwen coachvaardigheden bij brengt.

Wanneer ik terugdenk aan mijn tijd als adolescent denk ik dat een jongvolwassen coach me goed had kunnen ondersteunen. Ik liep in die tijd tegen veel dingen aan, onzekerheid, twijfels over mijn studiekeuze, het combineren van school, werk en sport en dan ook nog mijn sociale contacten onderhouden. Een jongvolwassen vrouw die deze levensfase al doorlopen heeft had mij kunnen helpen wat overzicht te krijgen, had me kunnen helpen om te achterhalen wat ik nou echt leuk vind en welke studies er allemaal wel niet zijn.

Mede hierom leek het me enorm waardevol om deze training te ontwikkelen, omdat ik het nut van de training begrijp en inzie op welke manier Wonder-Connect vrouwelijke adolescenten kan ondersteunen.

Ik wil graag Femke Ooms, bestuurslid van New Generation en het hoofd van Wonder, bedanken voor haar actieve ondersteuning, inzichten en prettige samenwerking tijdens mijn tijd bij Wonder. Ook de overige Wonder-teamleden, die ik heb gezien tijdens vergaderingen en die hebben geholpen tijdens het uitvoeren van de training, wil ik bedanken voor hun waardevolle feedback en inzet. Los daarvan wil ik Lia Dickhoff bedanken voor haar rol als begeleidend docent, ik wil haar bedanken voor haar eerlijke feedback en haar kennis en ervaring die ze met me heeft gedeeld tijdens mijn afstuderen. Tot slot wil ik Marianne Koning bedanken voor haar rol als examinerator en daarmee voor het beoordelen van dit stuk.

Ik wens u veel plezier toe met het lezen van dit stuk!

Nina den Hartog
Bergambacht, 16 juni 2022

2. Inleiding

31% Van de jonge vrouwen is ontevreden met hun eigen spiegelbeeld (NOS, 2021). 38% Van tieners tussen de 12 en 18 geeft aan dat de coronacrisis hun leven (heel) negatief beïnvloed heeft, in deze groep heeft geslacht geen verschil gemaakt (Kloosterman, 2021b). Van de tieners tussen de 14 en 17 jaar geeft ruim 50% aan regelmatig of vaak stress te ervaren (Kloosterman, 2021a).

Google op tieners en stress, meisjes en onzekerheid, effect van coronacrisis op tieners en noem maar op. De zoekresultaten bestaan uit het ene na het andere artikel waaruit blijkt dat deze generatie kampt met verschillende problemen.

Wonder zag deze problemen terug in de berichten die ze kregen via hun Sociale media en kwam daardoor met Wonder-Connect. Het aangaan van waardevolle relaties, voor elkaar klaarstaan en iemand coachen op momenten waar zij zelf vastloopt. Een coachtraject waarbij vrijwilligere jongvolwassen vrouwen, vrouwelijke adolescenten coachen. Klinkt als een heel mooi initiatief, maar wanneer de coaches in kwestie weinig tot geen coachervaring hebben wordt het een ander verhaal. Dat is waar ik aan te pas kom.

Het doel is het bijbrengen van kennis, vaardigheden en inzicht in coachen. Om dit doel te verwezenlijken is ervoor gekozen om een training te ontwerpen. Een training speciaal voor deze doelgroep en gebaseerd op dit doel. Om deze training te ontwerpen is er gebruik gemaakt van de methodieken uit het boek van Karin de Galan (2021).

3. Achtergrondinformatie

Stichting New Generation is een stichting gevestigd in Schoonhoven. Het is een stichting die wordt geleid door vrijwilligers die zich inzetten voor jongeren. Verschillende teams, binnen de organisatie, zetten zich op diverse manieren in voor verbinding met- en tussen jongeren. Een van deze teams is Wonder, een team dat zich richt op vrouwelijke adolescenten. Zij leggen contact met de doelgroep op Social Media en tijdens evenementen die zij organiseren. Tijdens deze evenementen staan 'ontmoeting' en 'omzien naar elkaar' centraal.

Wonder bestaat uit een team van 4 vrouwen die ieder een eigen rol vervullen binnen de uitwerking van de visie, namelijk: Het activeren van vrouwelijke adolescenten op creatieve wijze, in het leren kennen en toepassen van hun waarden. Aan de hand van deze visie heeft Wonder verschillende missiepunten opgesteld:

- Het bemoedigen van vrouwelijke adolescenten
- Vrouwelijke adolescenten onderwijzen zodat ze hun eigen waarden leren kennen en kunnen toepassen
- Verbinding creëren en het opbouwen van waardevolle relaties waar vrouwelijke adolescenten kracht uit kunnen halen

Wonder is ontstaan tijdens de pandemie in 2020, wat betekende dat zij zich online gevestigd heeft voordat zij een fysiek evenement kon organiseren. Het team van Wonder ervoer dat er regelmatig berichten binnenkwamen van vrouwelijke adolescenten die ergens tegenaan liepen, die op zoek waren naar iemand om mee te praten of advies zochten in een lastige situatie. Dit is hoe Wonder-Connect is ontstaan, een onderdeel binnen Wonder dat deze vrouwelijke adolescenten koppelt aan jongvolwassen vrouwen en zo een coachtraject opzet. Het doel hiervan is om een connectie op te bouwen waarbij de adolescenten hun hart kunnen luchten, advies kunnen krijgen, samen kunnen sparren over ingewikkelde situaties maar ook gezellige gesprekken kunnen voeren, leuke dingen kunnen doen en een band kunnen opbouwen met hun coach.

Deze jongvolwassen vrouwen zetten zich in als vrijwilligers en worden benaderd doordat ze al actief zijn binnen New Generation of bekend zijn bij een van de teamleden van Wonder. De vrouwelijke adolescenten kunnen zelf hun interesse in Wonder-Connect tonen via het Instagram account van Wonder of tijdens een van hun evenementen.

4. Relevantie

Wonder is opgezet tijdens het begin van de pandemie in 2020, omdat er weinig mogelijkheden waren voor (fysieke) ontmoeting, werd er online gewerkt aan het creëren van verbinding tussen vrouwelijke adolescenten. Een Instagramaccount, speciaal voor deze adolescenten met als doel elkaar te bemoedigen, positiviteit brengen en eventueel contact te leggen via persoonlijke berichten.

Vooraf dit laatste bleek al snel iets te zijn waar interesse in was. Vrouwelijke adolescenten die naar aanleiding van een post een berichtje stuurden, soms om een praatje te maken maar soms ook om hun hart te luchten. Dit resulteerde in persoonlijke chatgesprekken tussen mensen die elkaar nog nooit eerder hadden gesproken. Het feit dat deze adolescenten zo op zoek waren naar echt contact, naar een gesprekspartner en iemand om hun zorgen mee te delen resulteerde in een nieuwe Wonder vertakking: Wonder-Connect.

Omdat Wonder deze nieuwe vertakking, Wonder-Connect, zorgvuldig wil aanpakken, kwam in overleg met mij het idee voor een training. Een training over coaching om de jongvolwassen vrouwen die gekoppeld worden aan de adolescenten voor te bereiden, zodat ze hun rol zo goed mogelijk kunnen vervullen. Los van die training geeft Wonder zelf uitleg over de praktische zaken van Wonder-Connect, hoe het contact eruit gaat zien en hoe de vrouwen elkaar kunnen opzoeken. Ook helpt Wonder in het bieden van ondersteuning zodat de jongvolwassen vrouwen terugkoppelingen kunnen geven over hun contact met de coachen zodat Wonder op de hoogte blijft van het contact zonder dat er persoonlijke informatie wordt gedeeld over de coachen, of de inhoud van de gesprekken.

Wonder wil de jongvolwassen vrouwen handvatten bieden, coachvaardigheden, zodat ze weten hoe ze gesprekken kunnen voeren, hoe ze vragen kunnen stellen en eventueel moeilijke situaties kunnen aanpakken. Dat is waar ik aan te pas kom, het ontwikkelen van een training die de deelnemers coachvaardigheden bijbrengt.

De maatschappelijke relevantie van deze training is opgedeeld in twee delen. De relevantie voor de jongvolwassen vrouwen en de relevantie voor de vrouwelijke adolescenten. Zo zijn de jongvolwassen vrouwen die de training volgen beter voorbereid op het coachen van de vrouwelijke adolescenten. Na het volgen van de training worden ze gekoppeld aan één van deze adolescenten. Vanaf dat moment kunnen ze hun aangeleerde coachvaardigheden inzetten om een waardevolle relatie op te bouwen. Ze hebben handvatten om een gesprek goed op te bouwen, om de juiste vragen te stellen en om in hun non-verbale communicatie empathie te tonen.

De adolescenten, die uiteindelijk gecoacht gaan worden, hebben ook baat bij de training. Doordat hun toekomstige coaches een training hebben gevolgd, zijn zij beter in staat om de adolescenten te begeleiden. Hierdoor zal het contact met de coach meer betekenen voor de adolescenten en meer toegevoegde waarde hebben.

Voor de toekomst betekent dit dat de hoge percentages aan onzekerheid, stress en negatieve effecten van de coronacrisis die eerder in de inleiding werden genoemd, door Wonder-Connect bespreekbaar worden gemaakt. Los daarvan kan Wonder deze training verder doorvoeren. Ze kunnen de training bij soortgelijke organisaties uitvoeren, bijvoorbeeld andere organisaties in de omgeving. Hoe meer mensen de training volgen hoe meer vrouwelijke adolescenten er gecoacht zullen worden.

De maatschappij zal uit meer vrouwelijke adolescenten bestaan die geleerd hebben om over hun problemen te praten. Die aan de hand van hun coachtraject handvatten hebben gekregen om te leren plannen, om stress te verminderen, om keuzes te maken en noem

maar op. Ook kunnen de vrouwelijke adolescenten die bij Wonder-Connect gecoacht zijn hun ervaring delen met leeftijdsgenoten. Het is waarschijnlijk dat ze bepaalde aspecten die in hun coach-gesprekken naar boven zijn gekomen zullen bespreken met bijvoorbeeld vriendinnen of zusjes. Door deze verspreiding zal er, hopelijk meer, bewustwording ontstaan over de actuele problematieken rondom vrouwelijke adolescenten. Deze bewustwording zal de maatschappij ten goede doen, het kan bijvoorbeeld leiden tot meer initiatief vanuit scholen of meer onderwijzing voor ouders.

5. Probleemanalyse

Wonder-Connect koppelt jongvolwassen vrouwen aan vrouwelijke adolescenten zodat zij deze adolescenten kunnen coachen. Het probleem is dat deze jongvolwassenen geen of nauwelijks coachervaring hebben en dus niet zijn voorbereid op hun rol als coach.

Dit probleem wordt hieronder verder uitgewerkt per doelgroep, omdat dit probleem voor elke doelgroep verschillende gevolgen heeft.

5.1 Trainings-doelgroep

De jongvolwassen vrouwen die de training gaan volgen hebben geen tot nauwelijks ervaring met coachen. Zonder training zouden zij dus zonder handvatten of vaardigheden het contact met hun coachee aangaan. Dit kan leiden tot onzekerheid over het eigen kunnen van de vrouwen maar het kan ook leiden tot situaties met de coachee waarin de coach zich niet bewust is van een passende handelingswijze.

Los van de problemen die een gebrek aan vaardigheden met zich mee brengen zijn deze vrouwen allemaal vrijwilligers. Vrijwilligers die zonder training meteen in het diepe zouden worden gegooid. Deze jongvolwassen vrouwen maken tijd vrij om op vrijwillige basis contact te hebben met de vrouwelijke adolescenten om hen te coachen. Wanneer iemand vrijwilligerswerk doet staat er dus geen beloning tegenover in de vorm van geld, en dus is het van belang dat de vrijwilligers op een andere manier gemotiveerd worden om hun werk te verrichten. Een training kan hieraan bijdragen omdat er in de vrijwilligers geïnvesteerd wordt door ze bepaalde kennis en vaardigheden bij te brengen zodat ze hun taken goed kunnen uitvoeren.

5.2 Wonder

Wonder wil hun missie behalen, namelijk: het aangaan van waardevolle relaties en het stimuleren van verbinding. Wonder-Connect staat volledig in het teken van deze missie en dus is het van belang dat hier ook daadwerkelijk aan wordt bijgedragen. Door een training aan te bieden zorgt Wonder ervoor dat de vrouwen zorgvuldig worden voorbereid om adolescenten te kunnen coachen, op deze manier krijgt de relatie dus meer waarde.

Het geven van een training zorgt ook voor een bepaalde structuur, samenhang binnen de groep vrijwilligers over de manier waarop zij te werk gaan. Dit is van belang voor Wonder omdat zonder structuur ieder Wonder-Connect contact er anders uit zou zien, elke coach kan dan een eigen invulling geven aan het contact met haar coachee. Dit kan ernstige gevolgen hebben, bijvoorbeeld door het creëren van een onveilige setting door gebrek aan ervaring en kennis, iets wat ten kosten kan gaan van Wonder-Connect in zijn geheel en in extreme zelfs kan leiden tot schade aan het imago van Wonder, misschien zelfs New-Generation. Ook kan het ervoor zorgen dat de normen en waarden waar Wonder voor staat, de waardevolle relaties en het zoeken van verbinding, niet worden nageleefd in het coachcontact om dat elke coach een andere werkwijze aanhoudt. Ondanks dat elk coachgesprek anders is en elk contact tussen coach en coachee uniek is, weet Wonder dat de coaches dezelfde training hebben gehad en dat de coaches dus weten hoe ze in verschillende situaties kunnen handelen.

5.3 Vrouwelijke adolescenten

De doelgroep die uiteindelijk misschien wel het meeste profijt heeft van de training, en de doelgroep waar de behoefte voor een training is ontstaan, zijn de vrouwelijke adolescenten. Deze vrouwelijke adolescenten zullen variëren tussen de leeftijden 15-19 en woonachtig zijn in de omgeving Krimpenerwaard.

Waarschijnlijk zullen ze van de training op zich weinig meekrijgen, maar hopelijk ervaren ze wel de effecten van de training. Tijdens gesprekken die met hen gevoerd worden, zullen vragen gesteld worden die hen tot denken aanzetten. Suggestieve vraagstelling zal

vermeden worden. Ze ervaren een veilige setting waarin ze weten dat hetgeen wat ze vertellen niet bij een ander terecht komt.

Wanneer de coaches met wie deze jonge vrouwen in contact komen geen training volgen, zullen ze daar waarschijnlijk, direct, ook weinig van mee krijgen. Ze zullen het misschien niet eens merken, maar de vragen die gesteld worden zullen anders zijn, misschien voelen ze minder ruimte om persoonlijke gesprekken te voeren. Het kan zijn dat het contact maar van korte duur is omdat het contact niet als prettig wordt ervaren of ze het idee hebben er weinig mee op te schieten.

6. Leerbehoefte onderzoek

6.1 Enquête

Om de behoefte van de deelnemers beter in kaart te brengen is er een enquête verspreid onder de deelnemers die de training van Wonder gaan volgen. In de enquête zijn de volgende vragen gesteld:

- Beschrijf in het algemeen wat je verwacht van de training.
- Wat zou je graag inhoudelijk willen leren over coachen?
- Wat zou je graag willen ervaren tijdens de training over coachen?
- Wat wil je bereiken tijdens de training?
- Hoeveel van je tijd wil je beschikbaar stellen voor de training?
- Hoe zou je je huidige kennis over coachen omschrijven?
- Hoe zou je je huidige ervaring met coachen omschrijven?

Bovenstaande vragen zijn gesteld om een beeld te krijgen van de verwachtingen en behoefte van de deelnemers, maar ook om in kaart te brengen wat ze al weten en welke ervaringen ze al hebben. Zodat de training kan worden aangepast aan de kennis en ervaring waar de deelnemers op dit moment al over beschikken.

Ook is er specifiek gevraagd naar de hoeveelheid tijd die de deelnemers vrij kunnen maken voor de training. Dit is bewust gedaan, omdat er gewerkt wordt met vrijwilligers die los van hun rol bij Wonder ook werken of studeren.

6.2 Resultaten

Hieronder zijn de resultaten van de enquête terug te lezen. Sommige antwoorden zijn door verschillende deelnemers genoemd, deze antwoorden zijn te herkennen doordat het aantal deelnemers tussen haakjes achter het antwoord staat. De enquête is door 8 deelnemers ingevuld.

Beschrijf in het algemeen wat je verwacht van de training.

- Informatie over wat coachen is (2)
- Leren over gespreksvoering en hier ervaring mee opdoen (2)
- Praktische tools en oefening over coachen (2)
- Geen verwachting (2)

Wat zou je graag inhoudelijk willen leren over coachen?

- Hoe je de juiste vragen kunt stellen (3)
- Welke methodes zijn er en wat past het best bij een bepaald type mens (1)
- Ik heb nog geen specifieke punten (2)
- Wat houdt het precies in, wanneer kom je bij een coach terecht? (1)
- Balans vinden tussen luisteren naar grenzen en iemand motiveren iets aan te pakken (1)

Wat zou je graag willen ervaren tijdens de training over coachen?

- Een veilige leeromgeving (2)
- Praktische oefeningen (3)
- Ik sta er open in (1)
- Leuke en leerzame training (1)
- Dat we allemaal iets leren (1)

Wat wil je bereiken tijdens de training?

- Meer kennis opdoen (3)
- Niks specifiek (1)
- Gedrag van mensen leren herkennen (1)
- Dat coachen een stuk persoonlijker en natuurlijker zal zijn in het vervolg (1)
- Vooruitgang op het gebied van vraagstelling en gespreksvoering (1)

- Dat ik praktische dingen kan toepassen, dus dat ik een basis leer (1)

Hoeveel van je tijd wil je beschikbaar stellen voor de training?

- Een avond (5)
- Twee avonden (1)
- Hangt af van de training, maar meerdere avonden zou ik er wel voor over hebben
- Meerdere avonden/dagdelen met een max van 5 (1)

Hoe zou je je huidige kennis over coachen omschrijven?

- Geen kennis (4)
- Op mijn studieles over gehad en mee geoefend (1)
- In mijn werk coach ik een specifieke doelgroep (1)
- Het herkennen van gedrag en stimuleren om het te verbeteren (1)
- In mijn werk coach ik mensen (1)

Hoe zou je je huidige ervaring met coachen omschrijven?

- Minimaal (3)
- Ik heb wel eens leidinggegeven aan een jeugdgroep (2)
- Gesprekken met vriendinnen, op werkt mensen stimuleren, dat soort dingen (1)
- Coachen is onderdeel van mijn huidige werk (2)

Iets wat je gemist hebt in de enquête maar wel graag wilt delen?

- Op deze vraag zijn geen relevante antwoorden verkregen.

Samenvatting resultaten

Samengevat willen de meeste deelnemers meer te weten komen over coaching en gespreksvoering, ook zijn meerdere deelnemers benieuwd naar het stellen van vragen. Een aantal deelnemers vindt het fijn om aan de hand van praktijkgerichte oefeningen te leren, dit doen zij graag in een veilige setting. Verreweg de meeste deelnemers willen niet meer dan één avond kwijt zijn aan de training. Tot slot is de huidige kennis van de deelnemers erg wisselend, ongeveer de helft van de deelnemers heeft weinig tot geen kennis en ervaring met coachen. De overige helft varieert in veel ervaring en kennis, en een beetje ervaring en kennis.

Hoe bovenstaande resultaten tot uiting komen in de ontworpen training is terug te lezen in het hoofdstuk over de Methode.

7. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt informatie gedeeld over verschillende aspecten die van belang zijn bij het opzetten van de training. Het gaat over de doelgroep, over gedragsverandering en tot slot over informatie die de inhoud van de training zal vormen.

7.1 Doelgroep

De doelgroep waar deze training voor wordt gemaakt zijn jongvolwassen vrouwen. De leeftijd van de doelgroep zal variëren tussen de leeftijd 20-30. De doelgroep is vrijwilligers, zij zijn allemaal gevraagd om onderdeel te zijn van Wonder-Connect en geen van allen krijgen ze hier een vergoeding of beloning voor.

Jongvolwassenen

Rond het einde van de adolescentie maken jongvolwassenen belangrijke ontwikkelingsprocessen door. Deze ontwikkelingen lopen van ongeveer het twintigste levensjaar tot het veertigste levensjaar. Deze ontwikkelingen hebben vooral betrekking op de cognitieve vaardigheden van jongvolwassenen. Zo vertonen jongvolwassenen een manier van denken die postformeel denken wordt genoemd. Waar adolescenten hun keuzes beredeneren met strikte logica doen jongvolwassenen dat door postformeel te denken. Bij postformeel denken houdt men rekening met het feit dat bepaalde situaties moeten worden opgelost door te relativiseren. Ze wegen voor- en nadelen tegen elkaar af, overwegen wat de gevolgen van de keuze betekenen en is er belangstelling voor eventuele argumenten (Feldman, 2015).

Uit recent onderzoek blijkt dat jongvolwassenen informatie beter onthouden wanneer ze nieuwsgierig zijn naar het onderwerp waar ze over leren. Zo is nieuwsgierigheid een intrinsieke motivatie en leidt deze nieuwsgierigheid tot een onderzoekende houding (Galli et al., 2018).

De uitkomsten van bovenstaand onderzoek bevestigen de keuze voor een leerbehoefte onderzoek. De enquête die eerder in dit stuk werd besproken dient ook voor het uitvragen van de interesses van de deelnemers. Zo wordt er gevraagd naar verwachtingen, naar persoonlijke doelen en naar wat de trainees graag willen leren. Het doel hiervan is om in de training onderwerpen mee te nemen die de nieuwsgierigheid van de deelnemers wekken, zodat de informatie tijdens de training beter wordt onthouden.

7.2 Training

Voor deze opdracht is ervoor gekozen om een training te ontwikkelen. Hieronder is meer informatie te vinden over de definitie van een training, over gedragsverandering en over weerstand die zou kunnen optreden bij een training.

Definitie van een training

Het doelgericht steun geven bij het leren van effectiever en nieuw gedrag, dat is wat training is volgens Karin de Galan (2021). Het doel hiervan is altijd dat deelnemers in de praktijk ergens beter in gaan functioneren.

Bij een training staan drie elementen centraal (De Galan, 2021):

- 1** Nieuwe kennis
- 2** Nieuwe vaardigheden
- 3** Nieuwe houding

Om een training te geven is er een probleem nodig in de praktijk. Een groep werknemers die een onderdeel van hun werk niet goed kunnen uitvoeren, ouderen die niet weten hoe ze een computer kunnen gebruiken, studenten die een onderzoeksrapport moeten schrijven maar niet weten hoe ze dat moeten doen. Kortom, er is een probleem en de oplossing is het bijbrengen van nieuwe kennis, inzichten en vaardigheden.

De inhoud van een training wordt gebaseerd op de praktijk van de deelnemers. Een trainer wil namelijk dat de deelnemers leren op een manier die zo effectief mogelijk is. Korte stukken uitleg en gerichte oefeningen dragen daaraan bij. Om dit mogelijk te maken werkt de trainer op drie terreinen (De Galan, 2021):

- 1** Inhoud, de trainer heeft kennis over de zaken die in de training aan bod komen.
- 2** Didactiek, de trainer kan deze kennis in een programma vertalen en op een manier begeleiden waardoor iedereen leert.
- 3** Groepsproces, de trainer beschikt over kennis over het groepsproces en weet hoe hij de groep benut en de setting veilig maakt.

Gedragsverandering

Voor het weergeven van gedragsverandering wordt het Balm model aangehouden. Dit model bestaat uit drie verschillende fases: ontdooien, veranderen en bevroren. Zoals te zien is op de afbeelding bestaan binnen die drie fases zes onderdelen die samen gedragsverandering weergeven. Bij elk van deze onderdelen kan een stagnatie in de gedragsverandering voorkomen, onderstaand model biedt hulp bij het begrijpen van en het anticiperen op deze stagnatie.

De basis van onderstaand model, fase 1-3, is gecreëerd door Lewin (1947), vervolgens heeft Marcel Balm (2000), het model verder uitgebreid door de zes onderdelen toe te voegen aan het oorspronkelijke model.

Fase 1: Ontdooien

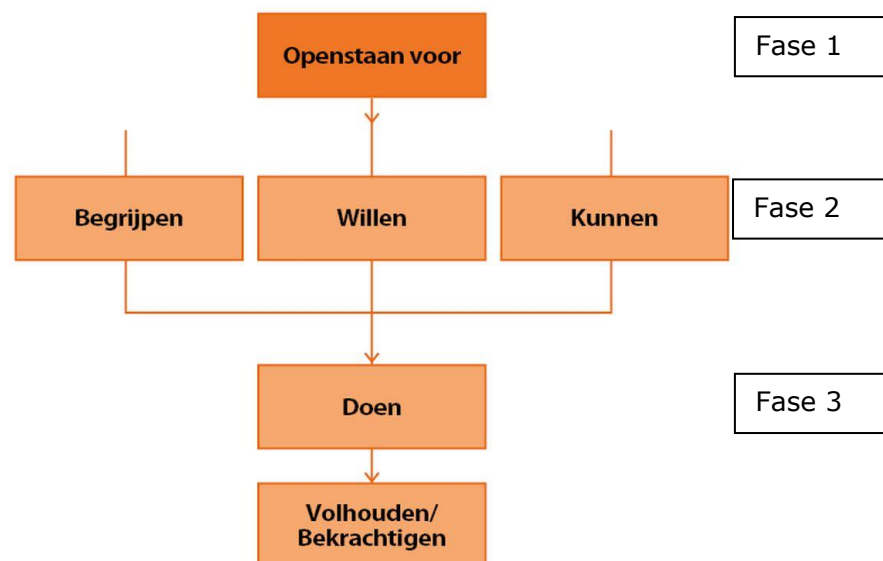
Tijdens deze fase draait het om de bewustwording van het individu, het individu wordt zich bewust van zijn of haar huidige gedrag, en ziet in dat het van toegevoegde waarde is om ander gedrag te vertonen. Hierdoor staat het individu open voor verandering.

Fase 2: Veranderen

In deze fase gaat het om kennis, vaardigheden en attitude. Door deze drie eigen te maken wordt het individu in staat gesteld om ander gedrag uit te gaan voeren.

Fase 3: Bevroren

Tot slot wordt het nieuwe gedrag onderdeel van het individu. Hij of zij befrist als het ware de verandering waardoor de gedragsverandering blijvend is.



Weerstand

Volgens Karin de Galan (2021) is weerstand niets anders dan het twijfelen van deelnemers aan de informatie of het advies van de trainer. Het kan altijd gebeuren, deelnemers die eerder willen stoppen, geen zin hebben in een rollenspel of hun vraagtekens zetten bij de theorie die de trainer gebruikt. Daarom is het belangrijk dat een trainer weet hoe hij kan omgaan met weerstand binnen een groep. De Galan (2021) heeft daarom vijf stappen opgesteld voor het omgaan met weerstand.

1 Luister en beloon

Wanneer een deelnemer kritische vragen stelt is het goed om als trainer te weten dat het stellen van die vragen voor de deelnemer ook spannend is. Daarom is het beter om te luisteren en het gedrag te belonen dan door een discussie te starten.

2 Vat samen

Voor een trainer is het belangrijk om te weten of hij de deelnemers begrijpt. Samenvatten is daarom dé manier om dat te controleren. Daarbij komt kijken dat een trainer door het samenvatten ook laat zien dat hij heeft geluisterd naar de deelnemer. Dit zorgt ervoor dat deelnemers later ook bereid zijn om te luisteren naar de trainer.

3 Vraag door

De trainer gaat door met het stellen van vragen en het samenvatten totdat alles duidelijk is. De trainer wil de deelnemer goed genoeg kunnen begrijpen om te reageren.

4 Reageer

Een trainer kan op vier verschillende manieren reageren.

- **Discussiëren**
Gooi de vraag of kritische noot van de deelnemer in de groep en laat hen erover praten. Deelnemers leren in dit soort situaties namelijk juist van elkaar in plaats van de trainer. De trainer eindigt de discussie met een conclusie en zijn of haar eigen mening.
- **Parkeren**
Er zijn momenten waarop vragen of discussies niet goed passen in de planning van de training. Misschien moet de trainer nog een stuk theorie uitleggen waarin de vraag beantwoord wordt, of is de tijd hard nodig voor het uitvoeren van een oefening. In zulke gevallen kan de trainer de vraag parkeren en aangeven dat er later op zal worden teruggekomen.
- **Toegeven**
In sommige gevallen kan een trainer toegeven, aangeven dat hij het verkeerd heeft ingeschat of dat de deelnemer een sterk punt heeft.
- **Vasthouden**
Soms heeft een trainer ook gewoon gelijk, een trainer heeft nagedacht over bepaalde oefeningen of weet dat de theorie waarvoor is gekozen de juiste theorie is. In dat soort gevallen houdt de trainer vast en is hij helder en stevig in dit standpunt (De Galan, 2021).

5 Vraag om akkoord

Voordat de trainer doorgaat met de training is het goed om bij de deelnemers akkoord te vragen. Ga na of de groep klaar is om door te gaan en of de persoon die de vraag stelde tevreden is met hoe zijn vraag behandeld is. De trainer hoeft niemand gelijk te geven, en ook niet aan te geven dat zijn theorie klopte of dat hij gelijk had. Maar het is goed om te controleren of de deelnemers klaar zijn om verder te gaan naar het volgende onderdeel. Op het moment dat een deelnemer hier niet klaar voor is en het niet wordt gevraagd, stopt hij waarschijnlijk met participeren en kan hij een stoorzender worden voor de trainer en de overige deelnemers.

7.3 Inhoud van de training

Na afloop van de training kunnen de deelnemers vertellen wat coaching is en vragen herkennen en formuleren in een coachgesprek. Zij weten wat een coachstructuur is en hoe ze deze kunnen inzetten tijdens een gesprek. Dat is het algemene doel van de training. Tijdens de training is het dus van belang dat de trainees zowel informatie krijgen als oefenen in de praktijk om dat doel te behalen.

De training zal voornamelijk in het teken staan van het stellen van vragen. Welke vragen stel je? Hoe stel je deze vragen op? Hoe zorg je voor een structuur in je gesprek? Dat

zijn vragen die tijdens de training beantwoord zullen worden en waar uitgebreid mee aan de slag zal worden gegaan.

Coaching

De training zal vooral draaien om het leren kennen en oefenen van een gespreksstructuur, het stellen van de juiste vragen en het belang van een goede houding. Na de training kunnen de deelnemers vertellen wat coaching is

De definitie van coaching volgens Clement en Crabbe (2015): "Het uitlokken en ondersteunen van leren."

Coaching is gericht op de toekomst. Het gaat niet om problemen of over het verleden, maar over mogelijkheden en oplossingen. Een focus van een coach ligt dan ook niet op het uitvragen van een probleem maar meer op het zoeken naar mogelijkheden tot groei (Clement & Crabbe, 2015).

De structuur van een coachingsgesprek is opgebouwd met het woord GRROW en bestaat uit de volgende stappen (Clement & Crabbe, 2015):

G: Goal, onderzoeken van het doel en het ontdekken van de gewenste situatie.

R: Reality, het probleem onderzoeken waarin gekeken wordt naar de realiteit en de huidige situatie.

R: Resources, het onderzoeken van de krachtbronnen en hulpmiddelen waar de coachee over bezit.

O: Options, het onderzoeken van de mogelijkheden en opties.

W: Will, het maken van een plan, tot actie en beslissingen komen.

Het is niet de bedoeling dat deze structuur stap voor stap wordt gevolgd, het dient meer als een houvast die de coach herinnert aan welke punten belangrijk zijn. Ook staat de volgorde van de stappen niet vast, en kan er worden geanticipeerd op de informatie die de coachee deelt. Begint de coachee meteen met het probleem, dan kan er bij de Reality stap begonnen worden. Op een later moment kan er dan bij de Goal-stap een terugkoppeling worden gemaakt om alsnog het doel in kaart te brengen (Clement & Crabbe, 2015).

Gesprekstechnieken

De openingsvraag

Een goede openingsvraag is een grote stap richting het behalen van het doel. Zonder goede openingsvraag wordt het namelijk lastig om dat doel te bereiken. Om een goede eerste vraag te stellen hebben Wim Donders en Liesbeth Ruijs (2019) verschillende regels opgesteld waar de openingsvraag aan moet voldoen.

- 1 Het doel wordt benoemd.
- 2 Het is een open vraag.
- 3 Het is een enkelvoudige vraag.
- 4 Er komt geen vaktaal in voor.
- 5 Het is de openingsvraag van het gesprek en niet het begin van een vragenlijst.
- 6 Er worden geen onnodige stopwoordjes gebruikt.

De openingsvraag wordt beantwoord en met dat antwoord wordt de rest van het gesprek als het ware vormgegeven. Wanneer er een goede openingsvraag gesteld wordt krijgt de gespreksleider namelijk genoeg hoofdlijnen om de gespreksvorm te geven.

Het stellen van vragen

Er zijn verschillende manieren waarop vragen geformuleerd en gesteld kunnen worden. Wanneer er een coachgesprek wordt gevoerd is het van belang dat de juiste vragen gesteld kunnen worden. Juiste vragen leiden namelijk tot antwoorden waar zowel de coach als de coachee verder mee komen. De volgende vragen worden belicht in de

training: (De openingsvraag is eerder in dit hoofdstuk al belicht en zal hier niet verder worden toegelicht.)

- Openingsvragen
- Open en gesloten vragen
- Of-ofvragen
- Waaromvragen
- Gevoelsvragen

Open of gesloten vragen

Open vragen zijn vragen die uitnodigen om meer te vertellen, een gesloten vraag is een vraag waarbij er naar een specifiek antwoord gevraagd wordt. Bijvoorbeeld: Ja of nee antwoorden, een vraag waar maar één antwoord op kan worden gegeven of een vraag waarbij er maar een beperkt aantal antwoorden mogelijk is.

In tegenstelling tot andere gesprekssituaties worden gesloten vragen in een coachingsgesprek net zo bruikbaar gezien als open vragen. Met gesloten vragen creëer je namelijk duidelijkheid en precisie in een gesprek, wat goed van pas komt als er onduidelijkheden zijn of om snel en effectief een situatie uit te vragen (Clement & Crabbe, 2015).

Of-ofvragen

Of-ofvragen komen vrijwel altijd suggestief over. Doordat de vraag beantwoord wordt met een tweede optie stuurt de gespreksleider de vraag in een bepaalde richting waardoor de antwoordmogelijkheden beperkt worden. In sommige gevallen wordt de of-ofvraag maar voor de helft gesteld, bijvoorbeeld: "Eet je elke avond vegetarisch of...". Niet alleen suggereert deze vraag dat er niet altijd vegetarisch wordt gegeten, ook zorgt de onafgemaakte zin voor onduidelijkheid bij de persoon die de vraag moet beantwoorden. Voor de kwaliteit van het gesprek en het vermijden van suggestieve vragen is het dus van belang of-ofvragen te vermijden (Donders & Ruijs, 2019).

Waaromvragen

De waaromvraag komt goed van pas wanneer er gezocht wordt naar logische of cognitieve verklaringen, bijvoorbeeld "Waarom valt mijn computer steeds uit?". De waaromvraag helpt in dat soort situaties bij het zoeken naar de oorzaak en het achterhalen van eventuele storingen. Tijdens 1 op 1 gesprekken wordt de waaromvraag liever vermeden omdat er belevingen en emotionele componenten worden uitgevraagd. Waaromvragen kunnen in die setting juist weerstand oproepen. "Waarom deed je dat zo?" is een vraag die een defensieve houding tot gevolg kan hebben, of die ervoor kan zorgen dat er een gesloten houding optreedt. Twee houdingen die een gesprekspartner juist wil vermijden (Donders & Ruijs, 2019).

In plaats van waarom te gebruiken kan er gekeken worden naar een andere vraagstelling zoals:

- Hoe komt het dat...
- Waar ligt het aan dat je...
- Wat zit daar achter...

Door de waaromvraag te vermijden en bovenstaande voorbeelden in vragen te verwerken wordt dezelfde vraag gesteld, maar worden defensieve en gesloten houdingen vermeden (Donders & Ruijs, 2019).

Gevoelsvragen

Gevoelsvragen zijn wat ingewikkelder, zeker in een cultuur als die van Nederland. Er wordt weinig over gevoel gepraat en wanneer dit wel gebeurt, ervaren veel mensen moeite met het verwoorden van hun emoties en gevoelens. Echter zijn gevoelsvragen juist vragen die iemand verder kunnen brengen en die bepaalde zaken aan het licht

kunnen brengen en dus is het van belang dat deze vragen op de juiste manier gesteld worden (Donders & Ruijs, 2019).

Het rechtstreeks vragen naar gevoel gaat niet werken. "Hoe voelde dat?" "Wat voel je daarbij?" "Kan je dat gevoel verwoorden?" Allemaal vragen die te direct zijn en die weerstand op kunnen roepen. Voor het bespreken van gevoel is er in de meeste gevallen een vorm van vertrouwen nodig, zeker tijdens het eerste gesprek. Daarom is het belangrijk om gevoelsvragen, net als de waaromvragen, anders te formuleren. Vraag bijvoorbeeld: "Wat vind je daarvan?" of "Wat deed dat met je?". Indirect wordt er nog steeds naar gevoel gevraagd, zonder het woord voelen in de vraag te verwerken.

Wat belangrijk is om te weten is dat het nog steeds mogelijk is om cognitieve antwoorden te krijgen op de gestelde gevoelsvragen. Het is van belang om dit niemand te verwijten. Naar mate het vertrouwen toeneemt zal er meer openheid optreden, een soortgelijke vraag kan later in het gesprek opnieuw worden gesteld (Donders & Ruijs, 2019).

Non-verbale communicatie

Het grootste deel van een gesprek is de coach aan het luisteren, non-verbale communicatie is dus van groot belang. Sterker nog, non-verbale communicatie heeft de grootste invloed tijdens een gesprek (Ready & Burton, 2006). Non-verbale communicatie geeft namelijk de doorslag. Wanneer de woorden vriendelijk zijn maar de toon en gezichtsuitdrukking geïrriteerd, komt de boodschap ook geïrriteerd over.

Voor een gespreksleider is het van belang om een open houding te hebben, recht op te zitten en de armen niet voor het lichaam te houden. Voor contact maakt de gespreksleider regelmatig oogcontact zonder te staren. Tijdens het luisteren kan de gespreksleider knikken of hummen om aan te geven dat er interesse is en dat er geluisterd wordt.

Ook de non-verbale communicatie van de coachee speelt een belangrijke rol. Daarom is een gespreksleider niet alleen geïnteresseerd in wat de coachee zegt maar vooral hoe hij erbij zit. Maakt hij oogcontact, sluit hij zich af, komt de toon van zijn stem overeen met de woorden die hij spreekt. Allemaal communicatie waar de gespreksleider naar kan vragen of die een beter beeld schetsen van hoe de coachee erbij zit (Donders & Ruijs, 2019).

8. Trainingsdoelen

8.1 Trainingsdoelen

Voor de training zijn op verschillende vlakken doelen uitgeschreven. Er is een algemeen doel, het overkoepelende doel van de training waarin alle doelen samen komen. Er is een doel gericht op kennis, dat gaat over welke kennis zal worden overgedragen tijdens de training. Een doel over inzicht, dit doel richt zich op het begrijpen en herkennen van wat de deelnemers tijdens en na de training kunnen doen. En tot slot een doel dat draait om het aanleren van vaardigheden.

Onderstaande doelen zijn opgesteld met behulp van het boek van Karin de Galan (2021). Voor het opstellen neemt zij situaties die de deelnemers lastig vinden en beschrijft ze in het doel wat de deelnemers kunnen doen in zo'n lastige situatie. Aangezien de deelnemers uit deze training nog geen praktijkervaring hebben, en dus nog geen lastige situaties zijn tegengekomen. Is er gekozen om de doelen te richten op de leerbehoefte die naar voren kwam in het leerbehoefte onderzoek.

Algemeen

Na afloop van de training kunnen de deelnemers vertellen wat coaching is, vragen herkennen en formuleren in een coachgesprek en weten zij wat een coachstructuur is en hoe ze deze kunnen inzetten.

Kennis

Na afloop van de training kennen de deelnemers de definitie van coachen en weten zij wat voor verschillende soorten vragen er zijn en welke structuur ze aanhouden in een coachgesprek.

Inzicht

Na afloop van de training herkennen de deelnemers de structuur van een coachgesprek, en begrijpen ze het belang van een structuur in een coachgesprek.

Vaardigheden

Na afloop van de training zijn de deelnemers in staat om verschillende vragen te formuleren en kunnen zij dit en de gespreksstructuur toepassen in een coachgesprek.

8.2 Doelen voor Wonder

Ook voor Wonder zijn verschillende doelen opgesteld. Doelen die gaan over wat zij als organisatie behalen door het geven van deze training.

- Na afloop van de training hebben de deelnemers bovenstaande trainingsdoelen behaald, waardoor Wonder beschikt over jongvolwassen vrouwen met meer coachervaring wat bijdraagt aan hun missie om verbinding te creëren binnen Wonder-Connect.
- Tijdens de training komen de deelnemers in verbinding met elkaar, leren ze elkaar kennen en werken ze samen om hun trainingsdoelen te behalen, waardoor er verbinding ontstaat tussen de deelnemers in de groep.
- Aan het eind van deze training beschikt Wonder over een training die vanaf dat moment door een trainer kan worden uitgevoerd. Hierdoor beschikt Wonder over een beroepsproduct dat Wonder kan blijven inzetten wanneer zij nieuwe vrijwilligers coachvaardigheden wil bijbrengen.

9. Methode

Deelnemers leren het best van voorbeelden, dat is wat een onderzoek over training methoden uitwijst (Simon et al., 1996). In dit onderzoek zijn er verschillende groepen die aan de hand van verschillende methoden gedrag proberen aan te leren. De groep die leerde door middel van voorbeelden scoorde verreweg de beste resultaten. Ook een onderzoek naar mensen met een slangenfobie bleek een grondlegger voor het vernieuwde didactisch model. In dit onderzoek uit de jaren zestig werden mensen van hun slangenfobie afgeholpen. Eerst keek de groep mensen vanachter een raam naar de instructeur, hij liet hen zien dat hij op een veilige manier met de slangen om kon gaan. Vervolgens kwamen de deelnemers steeds dichterbij, met beschermende kleding aan konden ze in dezelfde ruimte staan en toekijken. Hierna kwamen ze nog dichterbij, konden ze de slangen aanraken en zelfs overnemen van de instructeur. Tot slot liet de instructeur de mensen alleen, de mensen hadden interactie met de slangen zonder de beschermende kleding te dragen. Na een jaar waren deze mensen nog steeds van hun slangenfobie af (Scott en Cervone, 2003, in de Galan, 2021, p. 38). Na dit onderzoek is dezelfde aanpak ook in trainingssituaties toegepast, waarna het didactisch model is ontwikkeld. Een model dat beschrijft hoe optimale ondersteuning kan worden geboden bij het leren van nieuwe vaardigheden. Dit didactisch model is ontwikkeld door Schrunk en Zimmerman (Schrunk en Zimmerman, 1997; Zimmerman en Kitsantas, 2005).

Het didactisch model in 4 stappen

Zoals beschreven in de Galan (2021).

Stap 1a Voorbeelden

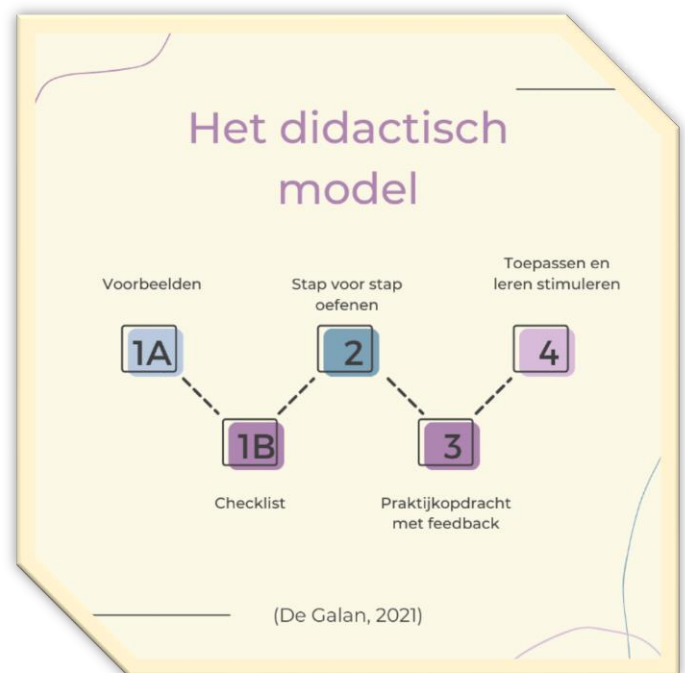
Stap 1 komt voort uit de onderzoeken die aan het begin van dit hoofdstuk beschreven worden, namelijk het gebruik van voorbeelden. De trainer demonstreert voorbeelden die de deelnemers kunnen observeren.

In de trainershandleiding wordt de trainer gestimuleerd om voorbeelden uit de training te gebruiken. De trainer observeert en onthoudt de vragen die tijdens de kennismakingsoefening gesteld worden. Deze vragen neemt de trainer vervolgens mee en gebruikt deze als voorbeelden tijdens het uitleggen van de theorie. Mochten er geen geschikte voorbeelden ontstaan tijdens deze oefening dan draagt de trainer eigen voorbeelden aan die voortkomen uit haar ervaringen uit de praktijk.

Stap 1b Checklist

Na het demonstreren van de voorbeelden krijgen de deelnemers een checklist. De checklist bestaat uit informatie die de eerder getoonde voorbeelden helpt te verklaren, informatie over wat de deelnemers net hebben gezien en geeft handvatten mee zodat ze de kennis ook kunnen toepassen.

De checklist is verwerkt in het theoretische gedeelte uit de training. Genoemde voorbeelden worden gekoppeld aan de theorie en aan de hand daarvan worden de voorbeelden uitgelegd en verklaard.



Stap 2 Stap voor stap oefenen

Bij stap 2 gaan de deelnemers oefenen. De trainer bouwt de oefeningen op zodat de deelnemers stapsgewijs kunnen oefenen met hun nieuwe gedrag. Het wordt aanbevolen om met eigen voorbeelden te oefenen zodat er een connectie is met de praktijk.

In de handleiding is ervoor gekozen om de deelnemers eerst in duo's te laten oefenen. Tijdens de structuuroefening kunnen ze overleggen over de vragen of reacties die ze willen formuleren. Hierdoor is er een veilige setting omdat de deelnemers samen zijn en kunnen ze in overleg de theorie toepassen. Na deze oefening gaan ze door naar de praktijkgerichte oefening. Bij deze oefening komen de deelnemers die de coacheerol hebben met eigen voorbeelden waardoor er een realistisch beeld van de praktijk wordt gevormd.

Stap 3 Praktijkopdracht met feedback

De deelnemers krijgen een opdracht mee om hun nieuwe gedrag te blijven toepassen. Vaak wordt er na een training weinig toegepast in de praktijk, deze opdracht zorgt ervoor dat daar verandering in komt. Dit kan bijvoorbeeld door deelnemers duo's te laten vormen zodat ze feedback van elkaar kunnen krijgen, ook kunnen ze die feedback bij de trainer vragen.

Door Blended Learning toe te passen in deze training blijven de deelnemers na de fysieke training bezig met de opgedane kennis en vaardigheden. In duo's oefenen ze nog verschillende coachgesprekken waarna ze terugkomen bij Wonder om hun bevindingen en leerdoelen te bespreken.

Stap 4 Toepassen en leren stimuleren

Het is ingewikkeld om de aangeleerde vaardigheden na een training om te zetten in een nieuwe gewoonte. Daarom helpt het om koppels te maken, op die manier kunnen de deelnemers steun vinden bij elkaar.

Deze stap is gecombineerd met stap 3. De transfer naar de praktijk wordt mogelijk gemaakt door de deelnemers in duo's te laten oefenen zoals hierboven is uitgelegd.

Balm en het didactisch model

De methode van Balm (2000), die eerder in het Theoretisch kader is beschreven voor de gedragsverandering heeft op meerdere vlakken overlap met het didactisch model (Schrunk en Zimmerman, 1997; Zimmerman en Kitsantas, 2005). Zo hebben stap 2 en 3 van Balm, de fases die staan voor veranderen en bevroren veel overlap met de stappen van Schrunk en Zimmerman. In beide methoden wordt het aanleren van nieuwe vaardigheden gestimuleerd en wordt benadrukt hoe belangrijk het is dat deze vaardigheden vervolgens om worden gezet in blijvend gedrag of blijvende gewoonte. Waar Balm zich onderscheidt is de eerste fase, de fase die staat voor het openstaan tot verandering. Deze eerste fase van Balm en het onderzoek van Galli (2018) dat eerder werd beschreven in het Theoretisch kader en stelt dat jongvolwassenen informatie beter opslaan wanneer er interesse is naar het onderwerp. Leidde ertoe dat in het leerbehoefte onderzoek de interesse en leerverwachting van de deelnemers werd uitgevraagd. Op deze manier wilde de trainer ervoor zorgen dat er een training werd ontwikkeld die aansluit op de interesses van de deelnemers.

INTROD

INTROD is een hulpmiddel dat gebruikt kan worden voor de introductie van de training. INTROD staat dan ook voor de eerste 6 letters van introductie (De Galan, 2021).

I: Interesse opwekken. Bij de eerste stap verzint de trainer iets om de interesse van de trainees op te wekken voor het onderwerp. Bijvoorbeeld een voorbeeld of een anekdote.

Er kan er ook voor gekozen worden om te beginnen met iets interactiefs, bijvoorbeeld een vraag aan de groep of een stelling.

N: Nut. Vervolgens legt de trainer aan de trainees uit waarom het onderwerp van de training belangrijk is voor de deelnemers, de trainer legt uit wat de trainees aan de training hebben.

T: Tijd. De trainer geeft aan hoelang ieder onderdeel duurt.

R: Respons. De trainer bespreekt met de trainees op welke momenten ze vragen kunnen stellen. Er wordt aangeraden de trainees aan te moedigen om vragen te stellen zodra ze deze hebben, op deze manier wordt onduidelijkheid voorkomen.

O: Opzet. De trainer neemt de trainees mee in de planning van de training.

D: Doel. Tot slot vertelt de trainer bij elk onderdeel wat het doel is en wat de trainees gaan leren.

Alle bovenstaande stappen zijn opgesteld door Karin de Galan (2021).

De INTROD-methode wordt toegepast in de training door bij elk onderdeel van de training het doel, het nut en de tijdsduur te benoemen. Er worden veel voorbeelden gebruikt, het liefst voorbeelden die zich tijdens de training voordoen, anders voorbeelden vanuit de praktijkervaring van de trainer. Met deze voorbeelden wordt de interesse van de deelnemers gewekt. Aan het begin van de training geeft de trainer aan dat de deelnemers op elk moment vragen mogen stellen, ook verteld de trainer wat de inhoud van de training zal zijn en hoe de planning eruit zal zien.

Blended Learning

Blended learning staat voor het verrijken en optimaliseren van de leerervaring van de student. Dit wordt mogelijk gemaakt door verschillende strategieën die als doel hebben de student te activeren. Bij Blended Learning is er vaak een combinatie tussen een fysieke interactie en ICT (Last & Jongen, 2021).

Bij Blended Learning staat de persoon die leert centraal. Het is dus aan de docent, begeleider of in dit geval trainer om te zoeken naar de best mogelijke leerervaring voor de deelnemers. Blended Learning combineert verschillende onderwijs vormen. In plaats van alleen een fysieke training te geven, wordt er door Blended Learning toe te voegen ook een gedeelte van de training uitgevoerd zonder dat de trainer hierbij aanwezig is.

Waarom Blended Learning zo goed past bij deze training? Wonder werkt met vrijwilligers, vrijwilligers die los van hun inzet voor Wonder ook allemaal studeren of een baan hebben in het dagelijks leven. Uit de enquête bleek dan ook dat de meeste deelnemers niet meer dan 1 avond kwijt wilden zijn aan de training. Met Blended Learning maakt de trainer beter gebruik van de ruimte, omdat de deelnemers asynchroon van elkaar kunnen leren, dit werkt kostenbesparend. Hierdoor hoeven de vrijwilligers niet meerdere avonden vrij te houden, maar kunnen ze los van de fysieke training de overige trainingsonderdelen op hun eigen tijd en plek uitvoeren (Last & Jongen, 2021).

Blended learning is vooral terug te vinden in het vervolg op de fysieke training, zie hiervoor bijlage 9, 10 en 11 van de trainershandleiding. De deelnemers worden opgedeeld in duo's en blijven de weken na de training samen de coachgesprekken oefenen, een keuze die voortgekomen is uit het didactisch model van de Galan (2021).

Door deze opzet blijft de fysieke training bij een avond, vervolgens oefenen de deelnemers fysiek of online verder op momenten die ze zelf indelen. Vervolgens hebben ze nog een terugkomavond bij Wonder. Deze avond zal minder lang duren dan de training en zal ook minder intensief zijn dan de training. Het draaiboek en de invulling van deze terugkom avond is uitgewerkt in de trainershandleiding.

Transfer naar de praktijk

Bij het geven van een training is het doel dat de deelnemers beter gaan functioneren in de praktijk. Een trainer, maar ook een opdrachtgever wil natuurlijk dat deze verbeteringen ook zichtbaar zijn en blijven na de training. Om een zo goed mogelijk resultaat te behalen bij de deelnemers is het daarom van belang dat er een transfer wordt veiliggesteld (De Galan, 2021).

Een transfer is de overgang tussen de training en het uitoefenen in de praktijk. De deelnemers moeten gestimuleerd worden om hetgeen wat ze geleerd hebben toe te passen in de praktijk. Ook is het van belang dat de deelnemers hierbij feedback ontvangen op het werk dat ze leveren.

Echter is de praktijk in de realiteit vaak druk. Tijd is belangrijk en er zijn altijd overige zaken die veel aandacht vragen. Daarom is het belangrijk dat de deelnemers de kans en ruimte krijgen om in de praktijk aan het werk te gaan. Deze kans en ruimte moeten gecreëerd worden door de organisatie. Daarom is het essentieel dat de trainer dit voorafgaand aan hun samenwerking bespreekbaar maakt. De opdrachtgever moet weten dat het trainen van de deelnemers niet stopt na de training, maar dat hijzelf en de organisatie zich moeten blijven inzetten om de deelnemers hetgeen wat ze geleerd hebben te laten toepassen in de praktijk (De Galan, 2021).

Samenhang Blended Learning en Transfer

De Blended Learning methode en de Transfer vormen een goed koppel in de geschreven trainershandleiding. De Transfer staat natuurlijk voor een goede overloop van de training naar de praktijk. Door Blended Learning toe te passen na de training ontstaat er als het ware een fase tussen de training en de praktijk. Een fase waarin de deelnemers op elkaar hun coachvaardigheden kunnen oefenen en waarin er gekeken kan worden naar wat er goed gaat en naar waar ze nog in willen groeien.

Door na het oefenen van deze gesprekken terug te komen bij Wonder kunnen de deelnemers van elkaar leren. Ze kunnen hun ervaringen van het oefenen bespreken en samen nadenken over leerdoelen voor de komende tijd. Op deze manier blijven de deelnemers niet alleen met elkaar in verbinding, maar komen we ook weer terug bij stap 4 uit het didactische model: het helpt om opgedane kennis om te zetten in gewoonte wanneer deelnemers dit samen doen.

10. Evaluatie

Op 3 juni is het fysieke gedeelte van de training uitgevoerd. Het eerste gedeelte van de training is aan zeven deelnemers gegeven, het tweede gedeelte van de training werd aan zes deelnemers gegeven.

In de week voor de training zijn er 3 deelnemers geweest die hebben afgezegd. Hierover volgt later meer in de kritische blik.

De voorbereidingen van de training zijn om 18:30 begonnen, de training zelf begon stipt om 19:00, om 22:10 was het programma van de training afgelopen en konden de deelnemers nog wat met elkaar drinken. Vervolgens is de ruimte opgeruimd en verlieten de trainer en de aanwezige teamleden van Wonder het pand om 22:35.

In bijlage 1 zijn alle antwoorden uit het feedbackformulier genoteerd. Dit formulier hebben de deelnemers direct na het volgen van de training ingevuld. Deze feedback is omgezet in aanpassingen in de trainershandleiding.

Ook was de opdrachtgever aanwezig tijdens de training, de trainer heeft haar feedback met haar besproken en ook aan de hand van deze informatie zijn er aanpassingen doorgevoerd in de trainershandleiding.

10.1 Aanpassingen Trainershandleiding naar aanleiding van evaluatie

Tijdbewaking.

Naar aanleiding van de ervaring van de trainer en de verkregen feedback van de deelnemers is het draaiboek en de trainershandleiding aangepast. Alle aanpassingen zijn verwerkt in de aparte trainershandleiding die los van dit stuk wordt ingeleverd.

Tijdsbewaking

Onderstaande onderdelen bleken meer tijd te kosten dan de trainer voorafgaand aan de training had ingeschat.

- Er is een voorbereiding en opruimblok toegevoegd aan het draaiboek. In eerste instantie had de trainer niet gedacht dat deze onderdelen veel tijd in beslag zouden nemen, maar tijdens het uitvoeren van de training bleek dat het wel nodig was om deze tijd toe te voegen aan het draaiboek om een beter beeld te creëren van hoelang de training duurt.
- Het delen van de theorie nam langer in beslag, er staan in het vernieuwde draaiboek 20 minuten voor. De trainer had onvoldoende rekening gehouden met de interactie tijdens dit onderdeel. Zo vroeg de trainer bijvoorbeeld: "Waar denken jullie aan bij een openingsvraag?" Deze vraag, maar ook vragen vanuit de coachees, maakte dat er meer tijd nodig was om dit onderdeel uit te voeren.
- Bij de structuuroefening kregen de deelnemers tijdens de pilottraining 7 situaties, en werd er dus van hen verwacht dat ze in tweetallen 7 antwoorden/vervolgvragen opstelden voor deze situaties. In de praktijk bleek dat de deelnemers meer tijd nodig hadden om de oefening uit te voeren. Toen alle deelnemers 4 situaties hadden behandeld, heeft de trainer het onderdeel gestopt en is zij doorgegaan naar de nabespreking. In het vernieuwde draaiboek staan er nu 25 minuten in plaats van 20 minuten voor deze oefening.

De volgende onderdelen zullen in de vernieuwde training worden ingekort. Er is gebleken dat zowel vanuit de deelnemers als vanuit de ervaring van de trainer deze onderdelen minder tijd in beslag kunnen nemen.

- Doordat de deelnemers tijdens het kennismakingsspel veel open vragen stelden, en interesse toonden in hun mededeelnemers zijn er maar zes van de tien stellingen aan bod gekomen. Ondanks dat liep het onderdeel toch uit omdat de trainer de tijd niet goed heeft bewaakt. In het vernieuwde draaiboek staan er 15

minuten voor de oefening, en is het dus van belang dat de trainer deze tijd goed in de gaten houdt.

- Het onderdeel waarbij de oefening voor thuis en het maken van buddy's wordt uitgelegd, gaat van 10 minuten naar 5 minuten. De trainer maakt een duidelijke instructie op papier zodat een korte uitleg tijdens de training voldoende is. Ook koste het maken van duo's minder tijd dan de trainer had ingeschat.
- Tot slot wordt de eindevaluatie en de afsluiting ingekort, van 25 naar 20 minuten. Omdat de tussentijdse nabesprekingen al erg uitgebreid waren, is er geen reden om tijdens de eindevaluatie deze onderdelen ook nog te bespreken. Los daarvan kwam er in de feedback ook naar voren dat een van de deelnemers haar focus verloor. Dat is iets wat de trainer ook observeerde bij de groep, tijdens de evaluatie aan het einde was het lastiger voor de trainer om ieders aandacht erbij te houden.

10.2 Overige aanpassingen

- Tijdens de training ervoer de trainer, maar ook de opdrachtgever, dat de trainersrol uitgebreider was dan in de trainershandleiding beschreven stond. Zo benoemde en waarborgde de trainer een veilige en prettige sfeer tijdens de training en liep ze rond tijdens de oefeningen om deelnemers te ondersteunen. Twee handelingen die nog niet in de handleiding verwerkt waren. Ook was de trainer actief aan het luisteren, vragen die tijdens het kennismakingsgesprek gesteld werden, onthield ze en werden later tijdens de theorie als voorbeelden genoemd. De trainer luisterde naar de observaties die de deelnemers tijdens de praktijkgerichte oefening met elkaar deelden en vroeg tijdens de nabespreking of de deelnemers deze leermomenten met de groep wilden delen.

Door deze ervaring heeft de trainer er, in overleg met de opdrachtgever, voor gekozen om een hoofdstuk toe te voegen aan de trainershandleiding. Een hoofdstuk dat gaat over de houding van de trainer, hierin kan de trainer die de training gaat geven teruglezen hoe ze zich tijdens de uitvoering kan opstellen en hoe ze de deelnemers gedurende de training kan benaderen.

- Los van het toegevoegde hoofdstuk zijn er ook kleine aanpassingen gemaakt in de instructies. Zo is er nu in de instructie van het kennismakingsspel te lezen dat de trainer de vragen die gesteld worden onthoudt en later laat terugkomen tijdens de theorie. Ook is er toegevoegd dat de trainer tijdens de opening de veiligheid benoemt en dat de trainer tijdens de oefeningen door de ruimte loopt om te observeren en te controleren hoe het gaat bij de deelnemers.
- In de feedback van de deelnemers is meerdere keren naar voren gekomen dat de trainer niet na elke dia hoeft te vragen of er nog vragen zijn. De trainer had dit duidelijk benoemd aan het begin van de presentatie. Een aantal deelnemers gaf aan dat zij het overbodig vonden dat de trainer alsnog vroeg of er vragen gesteld moesten worden. Naar aanleiding van deze feedback is dit verder uitgewerkt in de handleiding.

11. Kritische blik

11.1 Product

Sterk punten

- Een van de sterkste punten, of misschien wel het sterkste punt van het product is de structuur en instructie in de trainershandleiding. Om te beginnen geeft het draaiboek in een oogopslag een duidelijk beeld van hoe de training eruit gaat zien. Vervolgens is er per onderdeel exact te lezen hoe het onderdeel in zijn werk gaat en wat de trainer moet doen. De bijlagen zijn gecategoriseerd en daardoor snel te vinden. Ook is het per onderdeel duidelijk welke benodigdheden er zijn en welke bijlage gebruikt kan worden.

Ik heb de handleiding aan verschillende mensen laten lezen, voornamelijk mensen die nog weinig tot geen inzicht hadden in waar mijn training over zou gaan. Vervolgens heb ik hen gevraagd of ze aan mij konden uitleggen wat er van hen verwacht werd. Zo heb ik bijvoorbeeld gevraagd of iemand mij de structuuroefening wilde uitleggen. Aan de hand van de uitleg die ik kreeg kon ik vaststellen of de handleiding duidelijk was. In alle gevallen kreeg ik een uitleg die precies beschreef wat het had moeten beschrijven en kon ik er dus van uitgaan dat de handleiding duidelijk was.

- De structuuroefening is een tweede punt waar ik als trainer en ontwikkelaar trots op ben en wat ik beschouw als een sterk punt in dit product. Deze oefening heb ik ontwikkeld toen ik opzoek was naar een manier waarop de deelnemers bewust zouden oefenen met het stellen van vragen, ik wilde dat ze hun nieuwe kennis zouden toepassen en dat ze aan de hand van een voorbeeld konden inschatten welke informatie ze van hun coacher wilde krijgen.

Deze oefening was een sprong in het diepe. Aan de hand van het didactisch model van Karin de Galan (2021), koos ik ervoor om voorbeelden te gebruiken uit de praktijk. Ik koos voor realistische situaties en gesprekken die de deelnemers later in het echt zouden kunnen tegenkomen. Ik koos ervoor de opdracht in duo's uit te voeren zodat ze hardop moesten nadenken. Ik ging ervan uit dat door het gebruik van de methode de oefening het gewenste resultaat zou gaan halen, maar het bleef spannend omdat ik de oefening nooit eerder met een groep had uitgevoerd.

Het resultaat was boven verwachting en behaalde daarmee ook het doel van de oefening. De deelnemers gingen enthousiast aan het werk, ik als trainer liep rond en hoorde duidelijk dat er over de vraagstelling gepraat werd. De theorie die ik voor deze oefening had uitgelegd werd meegenomen in het vormen van de vragen. Zo hoorde ik een deelnemer zeggen: "Dat is een waaromvraag, die schrikt misschien af." Waarop de andere deelnemer vanuit de eerder besproken theorie nog wist hoe ze een waaromvraag zo kon aanpassen dat het een passende open vraag werd.

Ook tijdens de nabespreking bleek hoeveel de deelnemers hadden geleerd. We bespraken wat er goed ging, waar de deelnemers in het vervolg op konden letten en we vergeleken de geformuleerde vragen. Hierdoor leerden de deelnemers van elkaar en werd het meteen ook duidelijk dat er niet maar één goede vraagstelling is per situatie.

- Tot slot is er in de training gebruik gemaakt van voorbeelden. Los van de voorbeelden die terugkwamen in de structuuroefening wilde ik voorbeelden gebruiken uit de training zelf. Ik had ervoor kunnen kiezen om een lijstje te maken met voorbeelden uit de praktijk, eigen ervaringen en uitkomsten daarvan. Maar ik koos ervoor om de training blanco in te gaan en deze voorbeelden te verzamelen tijdens de training.

Een goed voorbeeld hiervan is de kennismakingsoefening. Het doel van deze oefening was, vanzelfsprekend, dat de deelnemers elkaar beter leerden kennen en aanknopingspunten zouden ontdekken voor vervolgprocessen. Die aanknopingspunten kwamen naar boven doordat de deelnemers vragen aan elkaar moesten stellen. Open vragen die meer informatie zouden verkrijgen dan alleen de standaard informatie.

De vragen die gesteld werden tijdens deze oefening werden mijn voorbeelden. Voorbeelden uit mijn eigen praktijk zijn leuk, leerzaam en schetsen een goed beeld van de praktijk, maar een voorbeeld uit de praktijk van de deelnemers leek me nog waardevoller.

Tijdens de kennismakingsoefening stelde een deelnemer de volgende vraag: "Ga je voor een ontspannende vakantie of ga je voor een actieve vakantie?" Degene aan wie de vraag gesteld werd wilde voor de 'of' al antwoord geven maar stopte om naar het tweede gedeelte van de vraag te luisteren. Toen vervolgens tijdens de theorie de of-of vraag aan bod kwam, pakte ik dit voorbeeld. Ik legde uit hoe een of-of vraag iemand in een bepaalde richting kan sturen en hoe een of-of vraag voor verwarring kan zorgen. Het voorbeeld uit de oefening was een perfect voorbeeld van het effect van een of-of vraag, en een voorbeeld waar iedereen in de groep getuige van was geweest.

Ik ben van mening dat deze observaties en het omzetten van deze observaties in voorbeelden de training sterker hebben gemaakt en de deelnemers aan het denken hebben gezet.

Verbeterpunten

- Een verbeterpunt, dat ook naar voren kwam in de feedback van de deelnemers en opdrachtgever, is de vormgeving van bepaalde onderdelen. Het gaat hierbij vooral om de structuuroefening. De papieren met de tekst waren nu uitgeprint op een A4-papier en vervolgens in stroken geknipt. De opdracht was duidelijk, maar de opmaak van het materiaal was wit papier met zwarte letters, en dus niet heel aantrekkelijk weergegeven. In het vervolg zou hier meer tijd in kunnen worden gestopt. Als ik opnieuw zou moeten afstuderen had ik contact gezocht met iemand die over de vaardigheden beschikt om materiaal als dit vorm te geven. Hierdoor zou de training een verzorgder uiterlijk krijgen en komt het ook professioneler over.
- Een verbeterpunt en aandachtspunt voor de volgende keer is de bijlage in de trainershandleiding die Blended Learning betreft. Mijn volledige aandacht en tijd heb ik allereerst gestopt in de fysieke training, en hierdoor merk ik dat ik minder tevreden ben over het gedeelte over Blended Learning. Hoewel ik achter de methode sta en ik denk dat het in mijn product een mooie aanvulling is, merk ik wel dat ik er minder enthousiast over ben dan over de rest van mijn trainershandleiding. In het vervolg zou ik dit onderdeel verder willen uitwerken, meer willen evalueren en als trainer ook dit gedeelte begeleiden in plaats van het uit handen geven aan Wonder.
- Nog een verbeterpunt is het feedbackformulier dat de deelnemers na afloop van de training invullen. Hoewel er met het huidige formulier veel informatie verzameld werd, waren er nog onderwerpen die onvoldoende terugkwamen in het formulier. In het vervolg zou ik de trainer aanraden meer te vragen over de duur van de training. Waren bepaalde onderdelen te lang of juist te kort en lukte het de deelnemers om de aandacht erbij te houden. Ook zou de trainer specifiek naar de onderdelen van de training kunnen vragen. Bijvoorbeeld: "Wat heb je geleerd tijdens oefening 1? Wat zou je aanpassen aan de oefening? Wat is je bijgebleven van de oefening?". Tot slot zou ik in het vervolgvragen stellen die specifiek aan de trainingsdoelen gelinkt zijn, om zo nog duidelijker te krijgen of de trainingsdoelen behaald zijn of niet. Door op deze manier naar feedback te vragen, krijgt de

trainer een nog vollediger beeld van hoe de deelnemers de training hebben ervaren en kan de trainer de training nog specifiek aanpassen en vormen naar de doelgroep.

11.2 Proces

Sterke punten

- Een erg sterk punt van het proces is het tot stand komen van de training. Het didactische model van de Galan (2021) vormt in combinatie met het gedragsveranderingsmodel van Balm (2000) de rode draad voor de training en vormt hiermee het fundament van de onderdelen uit het draaiboek. Ik sta achter de gemaakte keuzes en kan onderbouwen waarom ik voor deze methode heb gekozen. Los daarvan ben ik van mening dat doordat de methode zo overloopt in het programma van de training, de training goed zal aanslaan bij de doelgroep en net als bij de pilottraining de trainingsdoelen behaald zullen worden.
- Wat ook sterk is en zeker een voordeel is geweest tijdens het ontwikkelen van de trainershandleiding is het leerbehoefteonderzoek. Doordat er specifiek bij de doelgroep is nagegaan wat hun behoefte is, maar ook wat ze al wisten van coaching en wat ze belangrijk vinden tijdens een training. Kon ik als trainer perfect inspelen op de actuele behoefte van de deelnemersgroep.

Verbeterpunten

- De INTROD-methode waarvoor is gekozen is onvoldoende zichtbaar geweest tijdens het uitvoeren van de training, maar ook in de trainershandleiding. In de handleiding komen de meeste stappen van deze methode aan bod maar in de pilottraining is hier onvoldoende aandacht voor geweest. Zo is het algemene doel besproken, maar is er niet per onderdeel aangegeven wat het doel was. Er is niet per onderdeel benoemd hoeveel tijd ervoor stond en ook is het nut van de onderdelen niet besproken.

Het wekken van interesse aan het begin van de training is onvoldoende, ook in de trainershandleiding komt deze stap niet terug. En het nut van de onderdelen is niet besproken, ook dit komt onvoldoende terug in de handleiding.

In de handleiding is al aangepast dat de trainer het doel en de tijd per onderdeel moet benoemen tijdens het uitvoeren van de training. In het vervolg wil ik meer aandacht besteden aan het wekken van de interesse en het noteren en benoemen van het nut per onderdeel tijdens de training.

11.3 Reflectie op mijn rol als trainer

Als ik kijk naar mijn eigen houding als trainer, zowel tijdens het ontwikkelen van de training als tijdens de uitvoering, zijn er ook sterke punten en punten die ik in de toekomst zou verbeteren.

Sterke punten

- Wat ik een sterk punt vind van mezelf als trainer en waar ik ook trots op ben is dat ik zowel in de voorbereiding als in de uitvoering oog heb gehad voor de doelgroep. Ik vond het belangrijk om los van de methode echt uit te zoeken wat de doelgroep leuk en leerzaam zou vinden. Tijdens de training was het mijn prioriteit om iedereen goed in de gaten te houden, te checken hoe het ging tijdens een oefening en gerichte vragen te stellen tijdens de nabespreking. Ik wilde dat iedereen er zoveel mogelijk uit zou halen en de reacties die ik kreeg en de feedback die gegeven is waren daar een mooie bevestiging van.
- Ook vind ik dat ik tijdens de training een relaxte houding heb aangenomen. Uit de feedback bleek ook dat de deelnemers dit prettig vonden en dat het een veilige setting creëerde. Ik was enigszins gespannen voorafgaand aan de training, maar ik had er vooral heel veel zin in omdat ik vertrouwen had in de handleiding en erg

benieuwd was naar hoe het in de praktijk zou gaan uitpakken. Ik vond het belangrijk om los van een leerzame training ook vooral een leuke en gezellige training te geven. Ik denk dat mijn ontspannen houding en de humor die ik toevoegde aan de momenten dat ik aan het woord was daar op een positieve manier aan hebben bijgedragen.

- Een van mijn sterke punten als trainer is mijn flexibiliteit. Na het tweede onderdeel merkte ik al dat we behoorlijk aan het uitlopen waren. Ik schakelde snel en kon andere onderdelen inkorten zonder dat we veel uitliepen. Ik kon me makkelijk los maken van het programma en bijvoorbeeld denken: "Oké we doen maar 5 situaties in plaats van 7." Dit vond ik prettig om bij mezelf te ervaren omdat ik hierdoor de rust kon bewaren terwijl ik wel afweek van de tijden in het draaiboek.

Verbeterpunten

- Een specifieke verbeterpunt voor mijn houding als trainer is dat ik soms wat harder moet praten, ik vind het soms lastig om in te schatten welk volume gepast is. Uit de feedback bleek dat ik niet altijd goed was te verstaan, dit kwam deels ook door een ventilator die was neergezet. In het vervolg wil ik scherp zijn op omgevingsgeluid en dit minimaliseren zodat ik goed te verstaan ben.
- Ook hield ik in het eerste gedeelte van de training het draaiboek er niet bij. Hierdoor liep er een aantal onderdelen uit die niet uit hadden hoeven lopen als ik de tijd goed bij had gehouden.
- Een verbeterpunt in de ontwikkeling van de training is de planning. Achteraf is het natuurlijk makkelijk praten maar in het vervolg zou ik eerder beginnen met mijn plan van aanpak. Nu weet ik hoe dat in zijn werk gaat en waar ik op moet letten. Als ik het plan van aanpak eerder had afgerond had ik veel meer tijd in de trainershandleiding kunnen steken, en dan met name het onderdeel over Blended Learning. Nu heb ik een deel, de fysieke training, waar ik heel trots op ben en waar ik volledig achter sta. En een gedeelte, over Blended Learning, waar ik wel achter sta maar meer werk in had willen stoppen.

Als ik in het vervolg eerder zou beginnen zou ik aan het einde meer tijd over hebben om alle onderdelen tot in de puntjes uit te werken. Nu was er aan het einde weinig ruimte over om elk onderdeel de aandacht en tijd te geven die het nodig had.

11.4 Reflectie op doelen

Hier reflecteer ik op het algemene doel wat is opgesteld voor de training, onder dit algemene doel vallen de drie doelen die zijn opgesteld op het niveau van kennis, inzicht en vaardigheden. Ook wordt er gereflecteerd op de doelen die zijn opgesteld voor Wonder.

Het algemene doel van de training:

Na afloop van de training kunnen de deelnemers vertellen wat coaching is, vragen herkennen en formuleren in een coachgesprek en weten zij wat een coachstructuur is en hoe ze deze kunnen inzetten.

In de evaluatie tijdens de training is er gericht gevraagd of de deelnemers het doel van de training hebben behaald, hierbij stond bovenstaand doel uitgeschreven op de beamer. Alle deelnemers hadden het doel behaald, ze gaven aan dat doormiddel van zowel de theorie als de oefeningen het doel van de training voor hen bereikt is. Tijdens het nabespreken van de oefeningen werd ook duidelijk dat de deelnemers delen van het doel behaald hadden.

Bijvoorbeeld tijdens de nabespreking van de structuuroefening, hier werd duidelijk dat de deelnemers zich bewust waren van de manier waarop ze vragen formuleren en konden herkennen welke vragen welk effect zouden opleveren.

Een kritisch punt, dat ook in de verbeterpunten van het product naar voren kwam, is dat er onvoldoende uitgevraagd is of het doel van de training bereikt is. In de evaluatie is dit wel aan bod gekomen maar ook had ik dit in het feedbackformulier uit willen vragen. Op die manier had ik uitgebreider kunnen reflecteren op de trainingsdoelen.

Opgestelde doelen voor Wonder

- Na afloop van de training hebben de deelnemers bovenstaande trainingsdoelen behaald, waardoor Wonder beschikt over jongvolwassen vrouwen met meer coachervaring wat bijdraagt aan hun missie om verbinding te creëren binnen Wonder-Connect.
- Tijdens de training komen de deelnemers in verbinding met elkaar, leren ze elkaar kennen en werken ze samen om hun trainingsdoelen te behalen, waardoor er verbinding ontstaat tussen de deelnemers in de groep.
- Aan het eind van deze training beschikt Wonder over een training die vanaf dat moment door een trainer kan worden uitgevoerd. Hierdoor beschikt Wonder over een beroepsproduct dat Wonder kan blijven inzetten wanneer zij nieuwe vrijwilligers coachvaardigheden wil bijbrengen.

De opgestelde doelen voor Wonder zijn behaald. De deelnemers hebben de trainingsdoelen behaald en daardoor beschikt Wonder over jongvolwassen vrouwen met meer coachervaring. Ook zijn de deelnemers met elkaar in verbinding gekomen tijdens de training. Dit gebeurde voorafgaand aan de training al bij het koffie drinken, tijdens het kennismakingsspel werden er openvragen aan elkaar gesteld en na afloop bleven alle deelnemers nog even hangen om na te praten met elkaar. Aan de hand daarvan blijkt dat er verbinding is ontstaan tussen de deelnemers in de groep.

Het laatste doel is deels behaald. In principe beschikt Wonder over een training die ze kunnen blijven geven aan nieuwe groepen vrijwilligers. Wat dat betreft is het doel dus behaald, maar zoals straks duidelijk wordt in mijn aanbevelingen denk ik wel dat er nog meer te halen valt. Ik denk dat door met mijn derde en eventueel ook vierde aanbeveling aan de slag te gaan Wonder dit laatste doel nog beter gaat behalen. Hierdoor krijgen ze een nog completer beroepsproduct en zal de training nog meer vruchten afwerpen.

12. Aanbevelingen

Sinds februari 2022 ben ik actief geweest bij Wonder, ik heb vergaderingen bijgewoond, een evenement bijgewoond, ik heb de pilottraining gegeven in het bijzijn van het Wonderteam. Het probleem waar Wonder destijds tegenaan liep was dat zij een coachtraject aan het opzetten met vrijwilligers die weinig tot geen coachervaring hadden. Zij wilden dus dat die vrijwilligers meer kennis, inzicht en vaardigheden zouden opdoen met coaching. Zoals terug te lezen in de reflectie op de trainingsdoelen zijn de doelen die opgesteld zijn voor de training behaald, de vrijwilligers hebben kennism gemaakt met coaching en kunnen structuur aanbrengen en vragen formuleren.

De volgende aanbevelingen zijn geschreven zodat Wonder kan waarborgen dat de verkregen kennis, inzichten en vaardigheden ingezet blijven worden, zodat Wonder als team scherp blijft op de kwaliteiten van de coach en daarmee het coachtraject.

12.1 Het prikken van een datum

De eerste aanbeveling voor Wonder is om de fysieke training op verschillende momenten aan te bieden en om vroegtijdig op zoek te gaan naar geschikte data voor deze momenten. Tijdens de pilot werd het zichtbaar hoe lastig het was om de volledige groep vrijwilligers op hetzelfde moment aanwezig te laten zijn bij de training. De organisatie hierachter kostte veel tijd en ook waren er meerdere vrijwilligers die in de laatste week moesten afzeggen.

Door te training vroegtijdig te plannen is er meer tijd om een geschikte datum te vinden. Ik raad aan om gebruik te maken van een datumprikker, of een andere applicatie om eenvoudig de datum te vinden met de meeste mogelijkheden. Door in de datumprikker al avonden en middagen tijdens het weekend aan te bieden valt er voor Wonder meteen een keuze te maken voor een geschikt moment, en eventueel een tweede moment.

Met deze aanbeveling bespaart Wonder tijd, het maken en versturen van een datumprikker kost aanzienlijk minder tijd dan het versturen van berichten naar iedere vrijwilliger en het bijhouden van een overzicht met de beschikbaarheid. En door de training, wanneer dit nodig is, op een tweede moment aan te bieden is de kans groter dat iedere vrijwilliger de training kan volgen.

12.2 Waarborgen van de opgedane kennis, inzicht en vaardigheden

De tweede aanbeveling gaat om het waarborgen van de opgedane kennis, inzichten en vaardigheden. Zoals eerder in de methode beschreven stond is een transfer naar de praktijk erg belangrijk. Gaan de vrijwilligers na de training ook daadwerkelijk aan de slag met coachen? En misschien nog wel belangrijker: Als ze coachen, maken ze dan gebruik van alles wat ze tijdens de training hebben geleerd? Wonder is verantwoordelijk voor het Wonder-connect, het coachtraject. Hiermee is Wonder dus ook verantwoordelijk voor haar coaches en hun kwaliteiten.

De tweede aanbeveling voor Wonder is om terugkommomenten te organiseren voor hun vrijwilligers. Een van deze terugkom momenten is al uitgewerkt in de trainershandleiding, maar de aanbeveling is om deze momenten voor te zetten. Door dit te doen behoudt Wonder het overzicht. Hierdoor weten ze hoe het met hun coaches gaat, of ze de informatie uit de training toepassen in hun coachgesprekken en waar ze tegenaan lopen of wat ze missen. Door het organiseren van deze momenten weet Wonder wat er speelt, en blijven ze bijdragen aan een goede transfer.

Los daarvan, draagt het ook bij aan een van de opgestelde doelen voor Wonder, namelijk het creëren van verbinding tussen de vrijwilligersgroep. Op deze manier blijft de groep elkaar zien, blijven ze instaat om van elkaar te leren en om ervaringen te delen.

De aanbeveling is om na het eerste terugkommoment het eerste jaar elke 3 maanden samen te komen. Na het eerste jaar kan Wonder bepalen of ze de terugkommomenten willen voortzetten en in welke gradatie ze dat willen doen. Ook kan ervoor gekozen worden om ieder terugkommoment leerdoelen op te stellen, de volgende keer kunnen deze dan geëvalueerd en eventueel aangescherpt worden.

12.3 Een tweede training maken

Na de eerste training zijn de vrijwilligers in staat om structuur te herkennen en toe te passen in een gesprek, ook kunnen zij vragen formuleren en weten zij welk effect het stellen van bepaalde vragen heeft. Wat de vrijwilligers geleerd hebben vormt een basis voor wanneer zij gaan coachen. Om hun coachvaardigheden nog meer te ontwikkelen en de kwaliteit van de coachgesprekken te laten stijgen, raad ik aan om een tweede training te maken.

Mijn aanbeveling is om een tweede training te ontwikkelen gericht op oplossingsgericht coachen. Tijdens deze training leren vrijwilligers tools om met hun coachee tot een oplossing te komen. Ze kunnen verschillende werkvormen behandelen die worden ingezet tijdens oplossingsgericht coachen en leren zo om op een creatieve en leuke manier met hun coachee naar de oplossing te zoeken.

De deelnemers kunnen leren om concreter de doelen van hun coachee vast te stellen, leren hoe ze complimenten kunnen geven en hoe ze voortgang kunnen creëren en hiermee om kunnen gaan tijdens een gesprek.

Wonder heeft hier iemand voor nodig die in staat is om trainingen te ontwikkelen en te geven. Ze zouden binnen Wonder of binnen New Generation op zoek kunnen gaan naar iemand die dit zou kunnen doen. Ook zouden ze via Hogeschool Leiden of een andere Hogeschool op zoek kunnen gaan naar een stagiair die ze hierbij kan ondersteunen.

12.4 Richtlijnen om de veiligheid en het welzijn van de coachees te bewaren

De vierde en laatste aanbeveling draait om de veiligheid en het welzijn van de coachees. Wanneer de coaches vanuit Wonder gekoppeld worden aan coachees zou ik aanbevelen om richtlijnen op te stellen. Richtlijnen waardoor het voor de coaches duidelijk is wanneer ze een coachee wel en niet kunnen helpen. Ik zou Wonder aanbevelen om een voorlichting of les te geven over bepaalde problematieken en situaties waarin een coach vanuit Wonder niet verder kan helpen. Denk aan depressie, angststoornissen, eetstoornissen, situaties van misbruik of huiselijk geweld en overige situaties waarin een Wondercoach moet erkennen dat zij niet de geschikte persoon is om in dit soort situaties te helpen.

Ik denk dat Wonder er goed aan doet om deze richtlijnen op te stellen, zodat de coachees te allen tijde de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben, zodat de coaches van Wonder niet hoeven om te gaan met problematieken waar ze niet voor zijn opgeleid. Los daarvan is het merendeel van de coachees minderjarig en dekt Wonder op deze manier ook een bepaalde verantwoording die ze af kunnen leggen aan ouders of voogden van de coachees.

Ik zou Wonder aanraden om met hun team en een professional samen te komen zodat ze samen deze richtlijnen kunnen vaststellen. De professional kan hierin ondersteunen en aangeven welke problematieken wel en niet besproken kunnen worden binnen een coachgesprek. Aan de hand hiervan kunnen de richtlijnen omgezet worden in een les of voorlichting die aan de coaches gegeven kan worden.

13. Literatuurlijst

- Balm, M. F. K. (2000). *Gezond bewegen kun je leren*. Boom Lemma.
- Clement, J., & Crabbe, A. (2015). *Inspirerend coachen* (13de editie). Lannoo.
- De Galan, K. (2015). *Trainingen met de methode van Karin de Galan*. Zaltbommel, Nederland: THEMA.
- De Galan, K. (2021). *Trainen* (4de editie). Pearson Benelux B.V.
- Donders, W., & Ruijs, L. (2019). *Praktische gespreksvoering (derde druk* (3de editie). Boom Lemma.
- Feldman, R. (2015). *Ontwikkelingspsychologie II, met MyLab NL* (7de editie). Pearson Benelux B.V.
- Galli, G., Sirota, M., Gruber, M. J., Ivanof, B. E., Ganesh, J., Materassi, M., Thorpe, A., Loaiza, V., Cappelletti, M., & Craik, F. I. M. (2018). Learning facts during aging: the benefits of curiosity. *Experimental Aging Research*, 44(4), 311–328.
<https://doi.org/10.1080/0361073x.2018.1477355>
- Kloosterman, R. M. A. (2021a, december 14). 3. *Stress*. Centraal Bureau voor de Statistiek. Geraadpleegd op 20 juni 2022, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2021/welzijn-en-stress-bij-jongeren-in-coronatiejd/3-stress#:~:text=Een%20kwart%20van%20de%20leerlingen,relatief%20vaak%20studie%2D%20of%20schoolstress>.
- Kloosterman, R. M. A. (2021b, 14 december). 6. *Coronacrisis en jongeren*. Centraal Bureau voor de Statistiek. Geraadpleegd op 20 juni 2022, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2021/welzijn-en-stress-bij-jongeren-in-coronatiejd/6-coronacrisis-en-jongeren>
- Last, B., & Jongen, S. (2021). *Blended learning en onderwijsontwerp* (1ste editie). Boom Lemma.
- Lewin, K. (1947). Frontiers in Group Dynamics. *Human Relations*, 1(1), 5–41.
<https://doi.org/10.1177/001872674700100103>
- NOS. (2021, 19 maart). *Kwart van jongeren ontevreden met lichaam, "buik grootste probleem"*. Geraadpleegd op 20 juni 2022, van <https://nos.nl/artikel/2373232-kwart-van-jongeren-ontevreden-met-lichaam-buik-grootste-probleem>
- Ready, R. & Burton, K. (2006). *NLP voor Dummies*. Nederland: Addison Wesley, Pearson Education.
- Schunk, D. H., & Zimmerman, B. J. (1997). Social origins of self-regulatory competence. *Educational Psychologist*, 32(4), 195–208.
https://doi.org/10.1207/s15326985ep3204_1
- Simon, S. J., Grover, V., Teng, J. T. C., & Whitcomb, K. (1996). The Relationship of Information System Training Methods and Cognitive Ability to End-User Satisfaction, Comprehension, and Skill Transfer: A Longitudinal Field Study. *Information Systems Research*, 7(4), 466–490.
<https://doi.org/10.1287/isre.7.4.466>

Zimmerman, B.J., & Kitsantas, A. (2005). The Hidden Dimension of Personal Competence: Self-Regulated Learning and Practice. In A. J. Eliot & C. S. Dweck (Eds.), *Handbook of competence and motivation*. (Pp. 509-526). Guilford Publications.

14. Bijlagen

14.1 Antwoorden feedbackformulier fysieke training.

Onderstaande resultaten zijn de ruwe resultaten uit het feedbackformulier. De antwoorden zijn letterlijk overgenomen wat betekent dat de spelling en grammatica niet is gecontroleerd.

Wat ging er goed en wat kan er in het vervolg worden toegevoegd/weggelaten om de training beter te laten aansluiten op het doel?

- Ik vond het doel erg duidelijk en de opdrachten erbij waren leuk en goed. Om het doel nog beter te kunnen laten slagen, zou het een mogelijkheid om bewuster stil te staan bij elk onderdeel van het doel. Dus bijv. 1 avond over vragen en de volgende avond over de structuren. Of door een langer moment met het doel bezig te zijn (hele middag bijv.), om zo alle aspecten 'eigen' te maken.
- Goede afwisseling van theorie en praktijk. Leuke samenwerkings-opdrachten en je gaf veel goede voorbeelden bij je theoretische uitleg. Wat ik mee zou willen geven: je vroeg na iedere dia heel netjes over er nog vragen waren over de net besproken theorie, maar ik vond dat zelf overbodig. Je had de ruimte gecreëerd om vragen te stellen en ik denk dat dat vanzelf dan ook wel gebeurt. Maar wederom wel goed dat je doorvroeg of de theorie ook duidelijk was voor iedereen.
- Je was superduidelijk en kwam heel chill over waardoor je snel op je gemak voelt, ik vind eigenlijk dat alles aanwezig was in de training waar ik vragen over had dus ik zou niks weglaten.
- Duidelijke structuur, heldere opdrachtuitleg (incl. Kaders als tijd), goede afwisseling van onderdelen.
- De oefening met de kaartjes was erg duidelijk. Je kreeg als het ware de rol van een coach en het was je taak om te reageren op verschillende (kleine) casussen. Het was een goede manier om kennis te maken met de verschillende soorten vragen, en te ervaren hoe het is om de theorie toe te passen in een gesprek met een coachee.
- De opzet van de training was heel fijn. De verschillende werkvormen (theorie, oefeningen, gesprekken en ontspanning) zorgen ervoor dat je geïnteresseerd blijft en de tijd voorbijvliegt. Je legt onwijs duidelijk uit en creëert een veilige sfeer waarin input wordt gewaardeerd! Ik zou eigenlijk geen tips of verbeterpunten kunnen benoemen.

Wat was er goed en hoe kan de theorie in het vervolg beter aansluiten op het doel van de training?

- De theorie was kort en krachtig. De informatie was inzichtelijk en duidelijk weergegeven + uitgelegd. Ik vind dat je erg goed dingen kan uitleggen! Persoonlijk had ik het leuk en interessant gevonden om over sommige dingen nog meer te leren op het gebied van theorie. Nu ging het voornamelijk over de basis, iets meer diepgang zou voor de long term inspirerend en leuk zijn.
- Goede balans tussen theorie en praktijk en de praktijk gaf veel inzicht in het coachen
- Heel duidelijk in verschillende stappen wat fijn is.
- Ik vond het theorie goed, helder en duidelijk. Voor mij was dit bekend (vandaar weinig nieuws geleerd), maar niets aan veranderen voor diegene die nog weinig hiervan afweten (verschil in ervaring waar je moeilijk je programma op kunt afstemmen).
- De theorie die we geleerd hebben uit de training is de basis van een goed gesprek met een coachee. Het sluit het perfect aan bij het doel van de training.
- Misschien kun je nog gerichter uitleggen wat nu wel of niet het verschil is tussen coaching en begeleiding. Je theorie was duidelijk, interessant en er zat veel inhoud in terwijl het niet te lang duurde. Dat is top!

Wat was er goed aan de oefeningen en wat zou je in het vervolg anders willen zien?

- Divers aanbod van oefeningen en waren ook relevant bij de theorie. De nabespreking van de opdrachten was ook leuk om te horen, juist omdat iedereen dingen anders ervaart. Wel vond ik dit op sommige momenten net iets te lang duren, waardoor ik focus verloor.
- Het ware leuke aanvullende oefeningen, maar maak het qua tijd niet te lang
- Het is misschien aan het begin een beetje onwennig om zo'n rollenspel te spelen maar je leert er super veel van en de vragen die we kregen daar moest je ook goed over nadenken waardoor je echt heel erg over na ging denken
- De inhoud van de oefeningen sloot aan op de theorie. Ik vond je opbouw van opdrachten goed. Eerst oefenen op papier (veilige setting), vervolgens gesprekken voeren
- De oefeningen waren goed om te zien hoe de theorie eruitziet in de praktijk. Ik zou nog vaker moeten oefenen om echt zelfverzekerd de theorie toe te passen. Dit komt omdat ik erachter ben gekomen dat ik uit mijzelf juist de vragen stel waarvan ik nu weet dat ik dat beter niet kan dan. Dat zijn tips die ik meeneem en waar ik echt mee moet oefenen om ze in mijn systeem te krijgen! In het vervolg zou Nina de uitvoering van de opdrachten misschien nog wat professioneler kunnen maken. Het was niet hinderlijk voor de opdracht, maar daar zou nog een kleine upgrade in kunnen zitten eventueel.
- De oefeningen gaven ruimte gelijk toe te passen wat je in de theorie hebt geleerd. Hierdoor blijft de theorie ook hangen en kom je erachter wat je nog lastig vindt.

Welk cijfer geef je de training, leg uit.

- Een 8,5. De structuur van de avond was erg goed. Goede samenhang van theorie en het praktische gedeelte. Ik vond het gedeelte van de nabespreking soms wel wat lang duren.
- 8.5 leuke training, nieuwe dingen geleerd met leuke praktijkoefeningen! Ga zo door!
- 9, het was superfijn en leerzaam. Ook was het gezellig en er was een fijne sfeer. Ik geloof dat er altijd wel iets beter kan, maar zelf kom ik nu niet echt op een ding dus daarom een 9
- 9! Lees bovenstaande. Goede basistraining met theorie en praktijkoefeningen die aansluiten bij het basisoniveau.
- 8.5, Nina stond heel ontspannen voor de groep en legde alles op een fijne en duidelijke manier uit. Haar verhaal door de theorie heen was duidelijk en goed te volgen. Er was altijd ruimte om vragen te stellen en Nina wist antwoord op al onze vragen. Dit laat zien dat ze écht weet waar ze het over heeft. Het kennismakingsspel was een goede manier om in het onderwerp te komen, maar van mij had het 1 of 2 vragen korter gekund. De opdracht met de kaartjes was een perfecte manier om de theorie te herhalen en te oefenen. Ik heb zeker tips opgedaan die ik ga gebruiken als ik straks meiden ga coachen. Nina had ook gezorgd voor wat lekkers, waardoor het gelijk een gezellige sfeer was als je binnenkwam.
- 9. Ik heb het idee dat ik in deze training meer dingen heb geleerd die ik daadwerkelijk toe kan passen dan dat ik heb gedaan in mijn complete opleiding. Nog geen 10 omdat er denk ik altijd ruimte is voor verbetering. Al moet ik erbij zeggen dat ik eigenlijk geen verbeter punten zou kunnen opnoemen.

Wat ging er goed en wat kan de trainer in het vervolg doen om een veilige en ontspannen sfeer te creëren?

- De sfeer was heel ontspannen en veilig, dus naar mijn mening hoeft hier niet veel aan veranderd te worden.
- Dit deed je goed geen aanmerking op

- Het zo blijven doen, ik voelde me de hele tijd heel erg op mijn gemak
- Je gaf de kaders aan het begin ('vertrouwelijke setting, dus het blijft binnen deze muren') waarmee deelnemers op hun gemak worden gesteld. Tijdens het behandelen van de open vragen vroeg wie de suggestieve vraag had gesteld. Dat kan mogelijk bij haar overkomen als 'Iedereen hoort nu dat ik zojuist geen open vraag heb gesteld'
- Nina gaf aan dat het een veilige ruimte was om dingen te delen. Als het niet zo voelde kon dat gezegd worden en zou ze dat gaan aanpakken en verbeteren. De ontspannen sfeer kwam doordat Nina zelf ook ontspannen overkwam.
- Je eigen open houding en het uitspreken dat het een veilige training behoort te zijn zorgt ervoor dat we zien dat dit naast het overbrengen van je kennis ook je doel is.

Wat ging er goed en wat kan de trainer in het vervolg doen om duidelijk te zijn in haar uitleg?

- Ik heb hier niet veel aan toe te voegen. Het was allemaal erg duidelijk en overzichtelijk. De organisatie was goed.
- Je gaf goede voorbeelden bij je theorie
- Super goed, misschien meer voorbeelden gebruiken om het nog duidelijker te maken
- Je uitleg was goed!
- Nina stelde vragen aan de deelnemers om ze bij het verhaal te houden en de theorie te testen. Dit werkte bij mij goed omdat je dan Alert moet zijn en blijven.
- Je praat duidelijk en rustig. Geen verbeterpunten.

Geef de trainer minimaal 2 tops en 2 tips over haar handelen tijdens deze training.

- De organisatie van de avond was goed en de aankleding was erg leuk. Het maakte het erg vertrouwd en aangenaam. De opbouw was leuk en de opdrachten waren leuk. Zeker de eerste ijsbreker was leuk en gelijk goed om bezig te zijn met creatieve vragen te stellen. (Top) - Je manier van benaderen was erg fijn en gemoedelijk. Ik voelde me mezelf om te zeggen wat ik dacht of vond, dit heb ik zeker niet altijd. Een echt compliment dus! (Top) - Je mag echt bewust zijn van je presentatie skills! Wees niet onzeker o.i.d.! (Tip)
- Tops: goed voorbereid en goede afwisseling tussen praktijk en theorie Tips: als mensen vragen hebben stellen ze ze wel. Af en toe extra benoemen is niet erg maar het hoeft niet per se na iedere dia Veder deed je het erg goed en was je goed voorbereid met goed uitleg over het onderwerp
- Super relaxt en ontspannen Open voor vragen en meningen van andere Volgende keer misschien iets harder praten zodat je goed te verstaan bent en zelfverzekerd overkomt
- Top: goede opbouw en afwisseling van de onderdelen en bij de theorie geef je herkenbare praktijkvoorbeelden. Tip: lees bovenstaande opmerking over veilige sfeer en je had meer aansluiting kunnen zoeken naar de toepasbaarheid voor de deelnemers door bijvoorbeeld aan hen te vragen of zij nog persoonlijke doelen hebben van wat zij uit deze training wilde halen. Of bijvoorbeeld waar ze in praktijk tegenaan lopen in coaching (als coach dan wel als coachee).
- Tops: 1) je was heel rustig, wat zorgde voor een ontspannen sfeer. 2) Er was altijd ruimte voor vragen en daar gaf je gelijk antwoord op. Dit laat een professionele houding zien. Tips: 1) In het begin stond de ventilator aan, als je merkt dat er een ruis in de ruimte is zou je deze uit kunnen zetten (is later ook gebeurd), zodat de luisteraars niet worden afgeleid of delen van het verhaal missen,
- Tops: - Je hebt ons op een hele gezellige en ontspannen manier veel weten te leren. - Je geeft ruimte voor vragen, tips en opmerkingen waardoor je laten merken open te staan voor ons als deelnemers van je training. Tips: - Je hoeft

niet per se te blijven herhalen dat we vragen mogen stellen. Dat heb je duidelijk aangegeven, die verantwoordelijkheid mag dan bij de deelnemers liggen.

Welk cijfer geef je de trainer, leg uit.

- 9, super goed gedaan! Ik vond dat het je super natuurlijk afging en vond het inhoudelijk erg inspirerend. Ik merk dat ik erg enthousiast ben geworden om hier in de toekomst concreter mee om te gaan en dit echt toe te passen in mijn (dagelijkse) leven.
- 9: je creëerde een leuke open sfeer, had kennis over het onderwerp vroeg door bij onduidelijkheden en sprak iedereen persoonlijk aan zodat zij aan bod kwamen
- 9, je deed het super goed en vind superfijn dat jij het deed.
- 9! Zie bovenstaande opmerkingen
- 8,5. Ik zou in de toekomst zo nog een keer een training willen volgen. Je bent een professional die gelooft in coaching.
- 9. Je hebt het fantastisch gedaan!

Wat vond je van de gebruikte materialen? Leg uit. (PowerPoint, tekst blaadjes, vragen bij de stellingen, feedbackformulier)

- Leuk en duidelijk!
- Goed!
- Duidelijk en niet afleidend, dus superfijn
- Goede afwisseling!
- Mooie duidelijke PowerPoint, De tekstblaadjes zouden wat professioneler mogen, maar waren prima te gebruiken voor de opdracht.
- Perfect

Ik zou de training aanbevelen aan mensen die weinig tot geen coachervaring hebben.

- Ik kan me voorstellen dat mensen met ervaring/kennis de training evt. minder relevant vinden, maar verder zal ik het iedereen echt aanraden!
- Zelf had ik ook 0 ervaring en wist ik er eigenlijk niks van dus was dit superleuk om een keer mee te maken en er veel over te leren wat het inhoudt
- Je legt heel mooi de basis van training uit, zowel theoretisch als oefenen in de praktijk

Voor als je verder nog iets kwijt wilt

- Je deed het echt super goed, dus blijf zo doorgaan
- Bedankt!!
- Succes met alles!