

Studentgerichtheid optimaliseren

“De onderwijsprofessional als ambassadeur”



sSprong

De maatschappij en daarmee het onderwijs verandert voortdurend. De behoefte aan meer duidelijkheid over de toekomst groeit, terwijl de onzekerheid (mede ingegeven door COVID-19) alleen maar toeneemt. Om te kunnen blijven aansluiten bij de daardoor veranderende rol van de docent is het in toenemende mate noodzakelijk om hierover met elkaar in gesprek te zijn. Wie zijn onze klanten in het onderwijs en hoe sluiten we op de best mogelijke manier bij hen aan? Wat is de meest ideale vorm van begeleiding en hoe zorgen we voor 'klant- en studenttevredenheid'? En: hoe kunnen we de begeleiding en opleiding van studenten impactvoller laten zijn?

De focus van de doorontwikkeling van de onderwijsprofessional zal in toenemende mate gericht zijn op het optimaliseren van de begeleiding van de student. Bewustwording van gedrag, als het gaat over interactie tussen student en docent, maar ook stilstaan bij de vraag: 'Wat vind jij belangrijk in jouw rol en wie wil je zijn als docent?' Immers: De studentenpopulatie verandert mee. Uit recente onderzoeken (CINOP, ECIO en ECBO) blijkt dat er steeds meer studenten zijn die meer begeleiding nodig hebben. De rol van docent breidt zich uit van docent naar een docent-coach die studenten persoonlijk begeleidt. Hij blijft de inhoudsdeskundige. Daarnaast zijn werknemers en werkzoekenden in hun arbeidsbeschikbare levensfase nadrukkelijker op zoek naar een passend antwoord op hun scholingsvragen (LLO; Leven Lang Ontwikkelen).

Het doel van de ontwikkelmodules is enerzijds: tevreden studenten die graag komen, gemotiveerd zijn en positief in de opleiding staan. Anderzijds: bevlogen docenten die met plezier en energie in hun werk (blijven) staan.

Doelgroep

Wij verzorgen dit maatwerktraject voor:

- Stafmedewerkers
- Docenten

Aanpak

Korte theoretische inleidingen worden vertaald naar praktijkgerichte vraagstukken die direct toepasbaar zijn. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende werkvormen waarbij een actieve deelname van de deelnemers wordt gevraagd. Aan de hand van zelfanalyse, discussie en oefeningen krijgt u inzicht in eigen en elkaars drijfveren en handelen. De deelnemers leren hoe ze kunnen realiseren wat belangrijk voor ze is. Eigen ideeën en feedback van de deelnemers en begeleider zijn hierbij zeer waardevol.

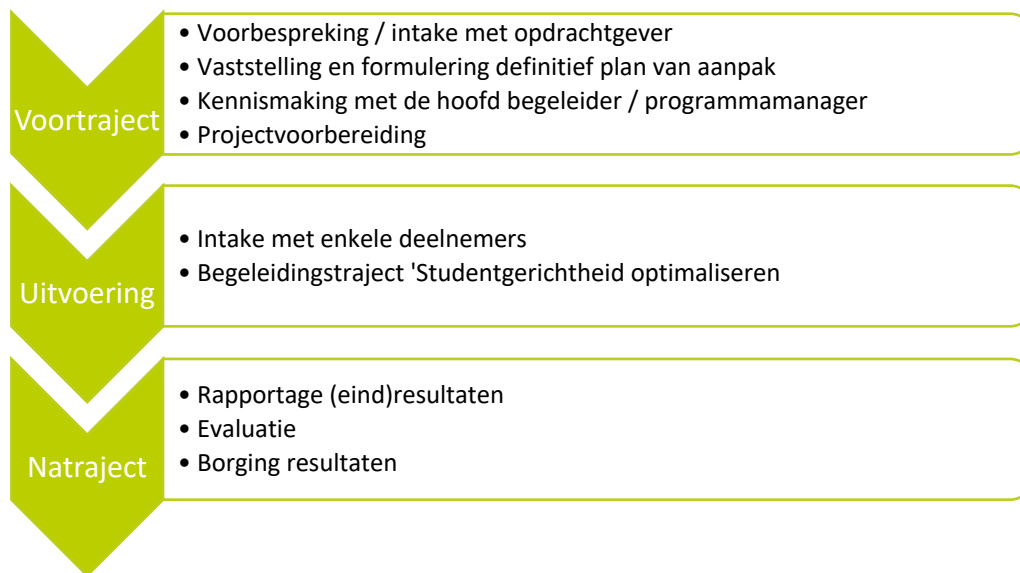
Wij adviseren u gedurende het schooljaar de volgende modules te agenderen:

- 1 | Klant- en studentgerichtheid in het onderwijs
- 2 | Adviesvaardigheden voor onderwijsprofessionals
- 3 | Klant- en studentgerichte assertiviteit in het onderwijs
- 4 | Omgaan met tegenstrijdige belangen
- 5 | Relatiebeheer/netwerkvaardigheden voor onderwijsprofessionals
- 6 | Klant en -studentgerichte presentatievaardigheden voor onderwijsprofessionals

Tijdens de ontwikkelmodules zullen we het gedachtegoed van 'De zes rollen van de leraar' (Martie Slooter) terug laten komen. Uitgangspunt van dit theoretisch kader, over hoe leerlingen tot leren komen, is dat iedere docent in het voortgezet onderwijs zes rollen vervult: die van gastheer, presentator, didacticus, pedagoog, afsluiter en coach. De rode draad in dit theoretisch kader is dat je aan het gedrag van de leerlingen kunt zien of je als docent effectief bent in je aanpak.

De modules zijn interactief en er wordt toegewerkt naar een persoonlijk actieplan. De inhoud van de modules wordt afgestemd op de werkcontext van de professionals. Gedurende het begeleidingstraject is 'de student' de verbindende factor tussen de modules.

Hieronder een schematische weergave van het begeleidingstraject.



sSprong beschikt over ervaren experts op gebied van bevologenheid en vitaliteit in combinatie met pedagogiek en didactiek. Niet alleen adviseren zij veel (management)teams in het effectief en succesvol omgaan met veranderingen en het versterken van de bevologenheid, ook hebben zij diverse publicaties op hun naam staan, waaronder 'Bevlogen in het Onderwijs' en 'Impact in het Onderwijs'. Doorgaans combineren onze begeleiders/trainers een functie in het onderwijs met een rol als begeleider/trainer bij sSprong. Deze 'hybride' benadering staat garant voor zowel de gewenste praktijkgerichtheid als een professionele trainingsaanpak.

Inhoud

Module 1 | Klant- en studentgerichtheid in het onderwijs

- Wat verstaan we in het onderwijs/binnen uw school onder klantgerichtheid?
- Wat levert klant- en studentgerichtheid allemaal op en hoe past het binnen onze strategische doelstellingen?
- De externe en interne klant; welke soorten klanten kunnen we benoemen en wat zijn hun belangen?
- Reactief en/of proactief klantgericht handelen.

- Klantvriendelijkheid en verwachtingen van de klant.
- Omgaan met de verschillende machtsbalansen die we hebben met onze klanten.
- Een relatie opbouwen met 'de klant'; hoe dan?

Module 2 | Adviesvaardigheden voor onderwijsprofessionals

- Achterhalen van (onderliggende) belangen en wensen.
- Verschillende manieren waarop behoeften worden geuit.
- Adviserend matchen en de klant overtuigen met zijn eigen argumentatie.
- Wat zijn de onderliggende belangen van de verschillende klanten?
- Wat wil jij en wat wil de klant; hoe kom je bij elkaar?
- Acceptatie als persoon en acceptatie als adviseur.

Module 3 | Klant- en studentgerichte assertiviteit in het onderwijs

- Wat houdt klant- en studentgerichte assertiviteit in? Klantgericht of klantgezwicht?
- Managen van verwachtingen en voorkomen van lastigere situaties.
- Sub-assertief, assertief en agressief gedrag.
- De balans tussen klantgerichtheid en assertiviteit: hard op inhoud, zacht in relatie.
- Aanspreken met behoud van de relatie.
- Alert en klant- en studentgericht inspelen op veranderende omstandigheden.

Module 4 | Omgaan met tegenstrijdige belangen

- Welke tegenstrijdige belangen komen we zoal tegen?
- Omgaan met tegenstrijdige belangen; het Thomas Killman instrument.
- Wat verstaan we onder een klacht?
- Klachten: vervelend of een kans?
- Wat willen 'klagers' bereiken en welk gedrag vertonen zij daarbij?
- Het correct opvangen van klachten: de 6 O's.
- Gesprekstechnieken in het omgaan met tegengestelde belangen.

Module 5 | Relatiebeheer/netwerkvaardigheden voor onderwijsprofessionals

- Wat verstaan we onder relatiebeheer?
- Hoe kunnen we relatiebeheer binnen ons werk makkelijk maar ook effectief oppakken?
- Wat is netwerken? Wat is het niet?
- Wanneer is relatiebeheer effectief?
- Het netwerkgesprek; tips en trucs.

Module 6 | Klant- en studentgerichte presentatievaardigheden voor onderwijsprofessionals

- Het doel van een presentatie en de soorten presentaties.
- De pitch en presentaties tijdens gesprekken.
- De structuur van een presentatie.
- Communicatieve vaardigheden: lichaamstaal en stemgebruik.
- Interactie met de luisteraars.

- Zelfverzekerd presenteren; omgaan met eigen onzekerheid en angst.
- Omgaan met lastige situaties en vragen.

Praktische informatie

Duur:	6 dagdelen in een periode van 6 tot 8 maanden (1 dagdeel per module, exclusief voorbereiding en nazorg)
Uitvoering:	Op locatie van de (onderwijs)organisatie
Vereiste voorkennis:	De deelnemers hebben reeds kennis van en/of modules gevolgd over: <ul style="list-style-type: none">• Gesprekstechnieken; luisteren, samenvatten en vragen stellen.• Basiskennis en -vaardigheden pedagogisch-didactische principes.• Gedrag- en communicatiestijlen; verbale en non-verbale communicatie.

Uw investering

Prijs: Op aanvraag* (exclusief BTW**)

*Minimaal 6, maximaal 12 deelnemers per groep.

**Mogelijk kunnen wij deze training BTW-vrij voor u uitvoeren.