

Bijlage 3: Instructie geven en kennisoverdracht

3A. Leervragen bespreken

Tijd	10 minuten
Doel	Doel en onderwerp van deze bijeenkomst helder neerzetten
Uitleg	<ul style="list-style-type: none"> • De leervraag staat centraal tijdens deze bijeenkomst. • Licht de leervraag toe. • Vraag wat de leervragen en het leerresultaat betekenen voor de praktijkopleiders. Vul eventueel de leervragen aan om er tijdens en na het bespreken van de casus op terug te kunnen komen.

De leervraag

Instructie geven en kennisoverdracht op de student

Hoe draag ik mijn kennis en ervaring over aan studenten?

Als praktijkopleider kun je nog zoveel weten en nog zoveel willen vertellen over je vak, het wordt pas geleerd als de student gemotiveerd is te leren en ook weet hoe hij of zij dat moet doen. Kennisoverdracht heeft daarom niet alleen te maken met hoe je het brengt, maar heeft ook te maken met waarom het belangrijk is om de kennis te beheersen. De praktijkopleider moet in zijn aanpak een combinatie maken van weten *wat*, weten *hoe* en weten *waarom*.

Leerresultaat: De praktijkopleider hanteert didactische vaardigheden, afgestemd op de ontwikkeling van de student.

Instructie geven en kennisoverdracht op de student: hoe doe ik dat?

De volgende leervragen hebben te maken met instructiegeven en kennisoverdracht op een student.

Uiteindelijk zal de student het zelf moeten doen, leren. Maar de zin om iets te leren kan beïnvloed worden door een docent, een praktijkopleider, praktijkbegeleider of toekomstige collega. De leervraag kan daarom de volgende vragen bevatten.

- Hoe leg ik verantwoordelijkheid voor het leerproces bij de student zelf?
- Hoe stimuleer ik het zelfoplossend en zelfsturend vermogen van een student?
- Hoe krijg ik afwachterende studenten in beweging om zelf vorm te geven aan hun leerproces?
- Hoe leer ik mijn studenten om met klanten om te gaan? (dat is voor praktijkopleiders vaak ook nieuw)
- Hoe leg ik ingewikkelde technische vragen uit aan de student?
- Hoe kom ik erachter of de student het écht begrepen heeft?

Bespreek de leervragen met de deelnemers.

Vraag naar wat de leervragen voor de deelnemers betekenen (herkenning, ervaring).

Pas de vragen aan op basis van de groep of vul de vragen aan.

3B. Casus Instructie geven/kennisoverdracht Leonie van Woerkom en Bridgit Baak (context luchtvaart)

Leervraag	Instructie geven en kennisoverdracht op de student
Tijd	20 minuten
Doel	<p>Analyseren van wat er mis kan gaan bij het geven van instructie en kennisoverdracht.</p> <p>Tips benoemen om het geven van instructie en kennisoverdracht te verbeteren.</p>
Uitleg	<ul style="list-style-type: none"> • Deel de casus uit zodat iedereen een eigen beschrijving heeft. • Geef iedereen de tijd om de casus te lezen of lees deze voor. • Stel een aantal plenaire vragen (zie gespreksvragen voor gespreksleider). • Verdeel de groep in tweetallen (of groter indien de groep groot is). Geef de groepen de volgende opdracht: Schrijf op een flap: <ul style="list-style-type: none"> - Waar loopt Leonie van Woerkom tegenaan? - Waar loopt Bridgit Baak tegenaan? - Wat denk je dat het probleem is? - Welke vijf tips zou je deze 'praktijkopleider' en student mee willen geven? • Bespreek de flaps plenair. • Gebruik de verdiepingsvragen.

Bridgit zit op de opleiding 'luchtvaart dienstverlening' én ze heeft een stageplaats weten te bemachtigen waarmee ze op echte vluchten mag werken. Daar heeft ze super veel zin in. De wereld zien, gezellige collega's, de vrije dagen in het buitenland tussen de vluchten door en dus ook lekker op stap met die collega's. Dat is waar ze altijd van gedroomd heeft.

Leonie van Woerkom is ook blij met de komst van Bridgit en alle andere stagiaires. Er zijn iedere keer weer voldoende aanmeldingen. Het is wel erg jammer dat er ook best veel mensen afvallen. Niet alleen tijdens de stage, maar ook daarna als ze in dienst komen. Hoewel ze het ook begrijpt, want cabinepersoneel zijn betekent veel, heel veel lezen en voortdurend aan de eisen voldoen. En werken als anderen vrij zijn. En vriendelijk blijven lachen terwijl anderen dat niet naar jou doen.

Op de eerste dag van de stage gaat Bridgit in gesprek met een van de zeer ervaren stewardessen Leonie van Woerkom. Zij vertelt over haar werk. De vluchten zijn leuk, maar ook zwaar. Het is hard werken aan boord van een vliegtuig en ondertussen moet iedere passagier vriendelijk en netjes behandeld worden. Het zwaarste vindt Leonie van Woerkom de tests. Iedere week zijn er kennistestrondes en als je de test niet haalt dan mag je niet vliegen. Daar is geen discussie over. De tests gaan over de regels bij het vliegen, met name veiligheid en de procedures, maar ook over houding en gedrag en de mails vanuit de organisatie. Het is veel lezen en kennis eigen maken. Het leren van nieuwe kennis geldt dus niet alleen voor de opleiding, maar ook voor het werk, iedere week weer.

Leonie van Woerkom laat de stagiaires de stapel boeken zien die geleerd moeten worden. De stagiaires moeten de boeken zelfstandig doornemen en in de stageklassen wordt er nog uitleg gegeven. Helaas is er niet veel meer tijd om de stagiaires klaar te stomen voor alle kennistests, het is gewoonweg druk en iedereen is nodig. Bridgit merkt dat ze er een beetje bleek van wegtrekt. Ze is een echte doener en houdt er van om lekker bezig te zijn. Wat zou er toch in al die

boeken staan? En waarom moet ze dat allemaal weten? Liever zou ze een begeleider willen die haar gaandeweg alles laat zien en aan wie ze wat kan vragen. Leonie ziet wel dat het vrolijke gezicht van Bridget een beetje somber is gaan staan. Dat herkent ze wel van toen ze zelf met de opleiding begon. Ze had wat anders verwacht en ze heeft flink moeten werken om de kennistoetsen te halen.

Gespreksvragen voor de gespreksleider

- Wat valt je op aan deze casus?
- Herken je deze situatie bij jezelf (of onderdelen ervan)?
- Waar loopt de student in deze casus tegenaan denk je?
Mogelijke antwoorden kunnen zijn:
 - *De student heeft geen goed beeld van het beroep.*
 - *Er is weinig oog voor hoe studenten kennis tot zich nemen.*
 - *De student is niet voorbereid op wat er van haar verwacht wordt.*
 - *De student begrijpt het belang van alle kennis niet en vraagt zich dus af waarom ze het allemaal moet leren.*
- Waar loopt de praktijkopleider (Leonie van Woerkom) in deze casus tegenaan denk je?
Mogelijke antwoorden kunnen zijn:
 - *De praktijkopleider heeft geen invloed op het begeleiden van de student.*
 - *De praktijkopleider krijgt groen en rijp door elkaar op stage, er is geen selectie gedaan.*
 - *Het is druk en maar weinig tijd om de studenten te begeleiden.*
- Wat zou jij de praktijkopleider in deze casus adviseren om te doen?
Mogelijke antwoorden kunnen zijn:
 - *De praktijkopleider kan meer vertellen over de relevantie van de kennis.*
 - *De praktijkopleider zou een paar testen kunnen laten zien en gezamenlijk een test maken.*
 - *De praktijkopleider kan vragen om meer begeleidingstijd.*
 - *De praktijkopleider kan helpen bij het opdelen van de kennis in logische kleine blokjes en ze verbinden aan de praktijk.*
- Wat is de verantwoordelijkheid van de praktijkopleider in deze situatie?
- Heeft de student ook een verantwoordelijkheid in deze situatie en zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Verdiepingsvragen – instructie geven en kennisoverdracht op de student

- Wat is jouw visie/kijk op het leren van kennis?
- Hoe zou jij de stage inrichten als er sprake is van een groot kenniscomponent?

3C. Good practice Instructie geven & kennisoverdracht Geert Broekhuis en Suzanne Graafland

Leervraag	Instructie geven en kennisoverdracht op de student
Tijd	45 minuten
Doel	Gezamenlijk bespreken instructie en hoe kennisoverdracht vormgegeven kan worden.
Uitleg	<ul style="list-style-type: none"> • Deel de casus uit zodat iedereen een eigen beschrijving heeft. • Geef iedereen de tijd om de casus te lezen of lees deze voor. • Vraag: <ul style="list-style-type: none"> – Wat valt je op aan deze casus? – Herken je deze situatie bij jezelf (of onderdelen ervan)? • Vraag of iedereen voor zichzelf de succesfactoren van deze casus opschrijft. • Laat vervolgens de deelnemers hun succesfactoren met hun buurman/vrouw uitwisselen. • Bespreek plenair de succesfactoren en schrijf ze op een flap of bord. • Laat de groep de succesfactoren aanvullen vanuit hun eigen ervaring. • Bespreek vervolgens per succesfactor wat en wie de praktijkopleiders in de bijeenkomst nodig hebben om de succesfactoren voor zichzelf te realiseren.

Over de casus: Geert Broekhuis en Suzanne Graafland (luchtvaart dienstverlening niveau 4). De casus is gebaseerd op een interview met een praktijkopleider en een student. De casus is niet sterker aangezet, wat erin staat komt overeen met de praktijk van dit leerbedrijf.

Geert Broekhuis is er zeer stellig over 'heb je het over vliegen, dan heb je het over veiligheid'. Dat is nodig want in een vliegtuig zijn veiligheidsprocedures van groot belang om in het geval van een noodsituatie adequaat op te treden. Immers, we kunnen niet met zijn allen buiten gaan staan als er iets mis gaat. We kunnen een noodsituatie niet negeren, we moeten optreden. Dat betekent dus dat er veel kennis nodig is over procedures en veiligheid, bij zowel het grondpersoneel als het cabinepersoneel. Iedereen moet dus op de hoogte zijn van de veiligheidseisen en -normen. Daarnaast draait het in de passagiersluchtvaart om onze passagiers. Zij dienen te allen tijde goed bejegend te worden door representatieve medewerkers en dus wordt ook daar sterk op gestuurd'.

Suzanne Graafland heeft alles op alles gezet om deze 'luchtstage' te bemachtigen. Dat valt niet mee want het is een zeer geliefde stage, omdat er daadwerkelijk gevlogen wordt. Dat wilt iedereen wel. Daarom is er een zware toelatingstoets, die bestaat uit het vertalen van een Engelse tekst naar het Nederlands, een interview over de motivatie, een groepsdiscussie en een opdracht waarin een stelling verdedigd moet worden. De toelatingstoets is belangrijk, zegt Geert Broekhuis. Veel studenten komen met een te romantisch beeld van de luchtvaart. Ze denken alleen aan de mooie kanten van het werk, namelijk het reizen en de wereld zien. Het betekent echter ook dat er gewerkt wordt op momenten dat je sociale leven vrij heeft, er zijn onregelmatige werkroosters en je bent vaak lang van huis. De eerste paar jaar vinden de meesten dit nog wel leuk, maar dan verandert er wat in het leven. Er komt een partner, gezinsuitbreiding en dan zijn de onregelmatige diensten en de aaneengesloten dagen van huis niet meer zo leuk. Ook daar moeten de studenten op voorbereid worden. Dat is ook een reden om de docenten van de studenten te betrekken in het

aannamebeleid. Zij kunnen mede een goed beeld geven over hoe de student in zijn of haar opleiding staat.

Suzanne kreeg bij de start van haar stage een tablet met daarop verschillende leertools. Alle informatie die ze moet kennen is via deze tablet te vinden. Daarnaast zijn er verschillende cursussen waar ze zich voor kan inschrijven en ook de herhalingscursussen zijn erg nuttig. Het wordt zelfs aangemoedigd om deze herhalingscursussen te volgen, omdat er zoveel kennis geleerd moet worden.

Deze tablets krijgen zowel de studenten als de medewerkers, want voor iedere vlucht wordt gecontroleerd of het basisoniveau aan kennis op orde is door een vragenlijst. Als de score op deze vragenlijst niet goed is, mag er niet gevlogen worden. Dat lijkt heel streng, maar de luchtvaart is aan strenge eisen gebonden en iedereen moet er aan voldoen. Bij een onvoldoende volgt er een onderzoek naar waar het aan schort bij de student en vervolgens een bijspijkerkursus.

Omdat er zoveel kennis bij het werken aan boord van een vliegtuig komt kijken wordt er gewerkt met coachvluchten. Dit is een typische 'learning on the job' waarbij de studenten door de collega's ingewerkt worden. Stap voor stap leren ze ieder onderdeel van de vlucht van de praktijkmensen. Dat is het toepassen van de kennis. Deze combinatie werkt goed want het is duidelijk voor de studenten waarom ze iets moeten kennen en kunnen.

Daarna volgt de kwalificerende vlucht. Als deze gehaald wordt mogen ze vliegen en op die manier hun stage-ervaring opdoen. Dat is leuk maar ook spannend, want iedere zes weken worden ze beoordeeld door de leidinggevende op zowel hun werk aan boord van het vliegtuig als de algehele prestaties. De criteria zijn hetzelfde als van het cabinepersoneel dat in dienst is. Er wordt dus geen onderscheid gemaakt tussen student en medewerker, het is realistisch. De criteria gaan niet alleen over de kennis, maar ook over houding, energie en bejegening van de passagier.

Suzanne werkt hard voor deze stage. Op zich kan ze goed leren, maar er komt veel bij kijken in dit vak. Het is meer dan alleen een opleiding volgen, het is voorbereiden op het werk. Want na afronding van de stage kan de ultieme beloning volgen: een arbeidscontract. Maar dat is alleen weggelegd voor diegenen die echt goed gepresteerd hebben.

Suzanne heeft de indruk dat ze bij dit bedrijf alles zien. De collega's staan altijd klaar voor vragen en voor feedback, er wordt gespiegeld op gedrag en dat is best confronterend en er worden heel duidelijke afspraken gemaakt over verwachtingen en verantwoordelijkheden met als ultieme maatregel dat je van de stage verwijderd wordt als je het niet waarmaakt. Er wordt dus een groot beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid. Niet op een vervelende manier, in tegendeel. Maar het is heel duidelijk voor Suzanne dat ze niet meer op school zit met docenten die alles voor haar regelen. Ze moet het zelf doen, maar ze mag zeker om hulp vragen.

Geert Broekhuis noemt hun stagebeleid 'streng maar rechtvaardig'. "We zijn helder over wat we van onze studenten verwachten en er worden afspraken gemaakt. Er mogen fouten gemaakt worden, dat is zelfs een recht. Als een student het moeilijk heeft dan staan we klaar om hem of haar te helpen. Iedereen zet zich in om het beste uit de student te halen. We vragen vooral inzet terug. Als het uiteindelijk niet lukt, dan zeggen we de samenwerking op, maar dan is wel alles geprobeerd om het te laten slagen. Lukt dat niet, dan moet je ook duidelijk zijn."

Voor de gespreksleider

Mogelijke succesfactoren

- De stage is realistisch
- Het is helder waaraan de student moet voldoen
- De stage is gerelateerd aan het beroep
- Er is een duidelijk aannamebeleid
- De student is onderdeel van de afspraken die met hem of haar gemaakt worden
- Iedereen in het bedrijf is betrokken bij het opleiden van studenten
- Studenten draaien volwaardig mee in het bedrijf, ook voor wat betreft de eisen
- Aanspreken op gedrag mag, mits het op een fatsoenlijke manier gebeurt
- De student is medeverantwoordelijk voor een succesvolle stage