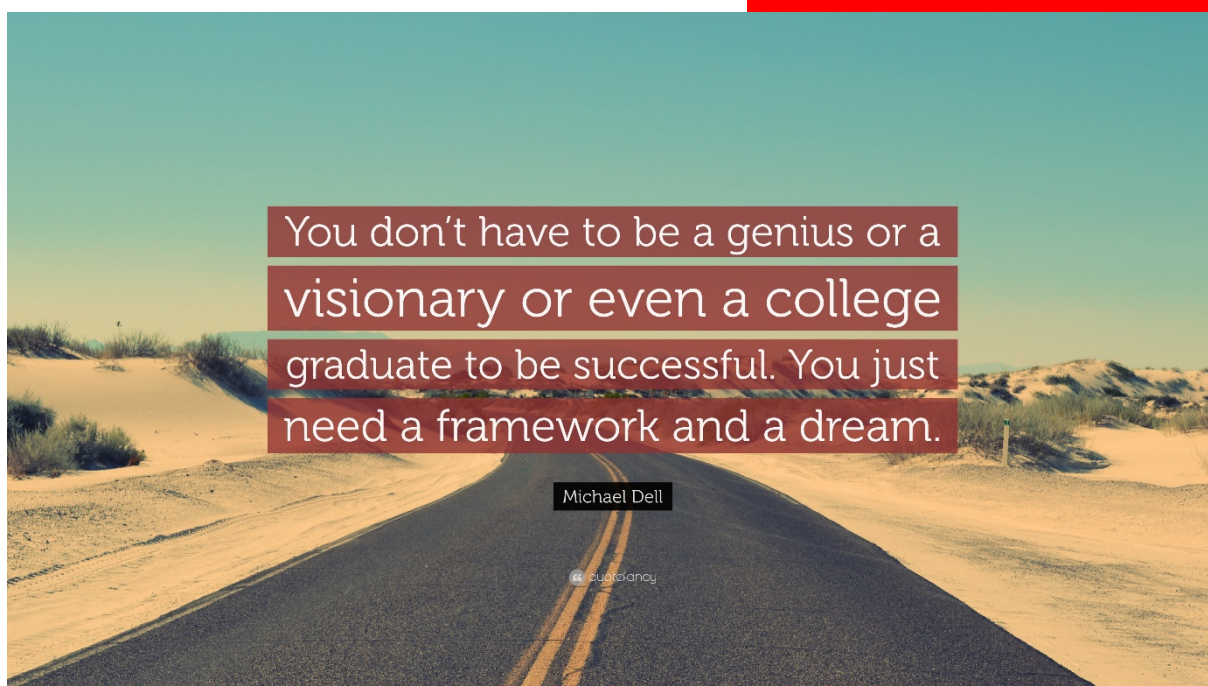


Ervaringstraject Senior4Support



RESEARCH &
EXPERTISE

Nathalie Drooghmans, Katrien Hermans,
Ildiko Van Rillaer

UCLL

2021-2023

INHOUD

Project Senior 4 Support	2
Digitale media is overal	2
Aan de slag	3
Ondersteunen van senioren.....	3
Waar een wil is, is een weg	3
Angst is een slechte raadgever	3
Goede raad is goud waard.....	3
Men is nooit te oud om te leren.....	4
Belang ervaringsleren	4
Waar wil jij aan werken?.....	6
Oefening: mediawijs competentieprofiel.....	7
Oefening: Hoe formuleer je doelen?	8
Stappenplan	9
voorbereidingsfase	9
uitvoerfase.....	10
evaluatiefase	12

De maatschappij evolueert en digitale middelen krijgen hierin steeds meer plaats. Bij senioren is dit niet vanzelfsprekend. Zij hebben een verhoogd risico op een lage digitale geletterdheid en digitale uitsluiting (Barometer Digitale Inclusie 2020, z.d.). Hierdoor geraken ze bijvoorbeeld in tijden van corona – waarbij meer en meer ingezet wordt op digitale technologie - steeds meer uitgesloten (Seifert, Cotten & Xie, 2020). Uit resultaten van de Barometer Digitale Inclusie blijkt dat de digitale kloof in deze doelgroep groter wordt omdat zij beschikken over minder digitale vaardigheden (Barometer Digitale Inclusie 2020, z.d.). Één van de gevolgen van deze digitale kloof is een verlaagde digitale 'Sense of Belonging'; ofwel het gevoel deel uit te maken van de digitale wereld, iets zinvol te kunnen betekenen voor anderen alsook minder eenzame gevoelens omwille van zinvolle en duurzame online contacten. Aangezien het gebruik van internet voor communicatieve doeleinden en digitale vaardigheden bij senioren positief gelinkt is aan sense of belonging in de digitale maatschappij (Sum, Mathews, Pourghasem & Hughes, 2009), is het dus niet ondenkbaar dat het versterken van digitale vaardigheden kan bijdragen tot een hogere digitale sense of belonging.

UCLL startte daarom met het project Senior4Support waarin het wil onderzoeken of de digitale sense of belonging verhoogd kan worden door middel van het versterken van digitale vaardigheden. Hiervoor ontwikkelen we een ervaringstraject aan de hand van een participatief proces in co-creatie met enkele ambassadeurs (senioren). Ervaringsleren en van elkaar leren bleek eerder al een krachtige leermethodiek bij senioren (Peel & Warburton, 2009; Hyland et al., 2007; Phelan, Batik, Walwick, Wang & LoGerfo, 2007). Als jij deze handleiding vasthebt, ben je misschien geïnteresseerd om deel te nemen aan dit ervaringstraject. Je vindt hier alle informatie die je nodig hebt om het leerproces 'in gang' te zetten. Dit wil zeggen dat dit document géén lesvoorbereiding is en we dus ook niet verwachten dat je een ICT expert bent. Dit document bevat tips en oefeningen die je kunnen inspireren wanneer je met 65-plussers het gesprek rond digitale media wilt aangaan. Ben je op zoek naar concrete inhoudelijk informatie? Dan verwijzen we je graag door naar onlineleerplatform 1,2,3 digit¹.

¹ Wil je leren werken met 1,2,3 digit? Check dan zeker de [website](#) en de [gebruikershandleiding](#).

Waar moet je op letten wanneer je aan de slag gaat met senioren?

WAAR EEN WIL IS, IS EEN WEG

Mensen die geen interesse hebben in het aanleren van digitale vaardigheden, zullen weinig intrinsieke motivatie hebben en krijg je heel moeilijk overtuigd van de meerwaarde ervan. Hoewel dat soms voor frustratie en onbegrip zorgt, kunnen we dit enkel aanvaarden. Iemand forceren of overtuigen van het belang van digitale media heeft vaak net het omgekeerd effect. Net daarom is het belangrijk om te vertrekken vanuit de meerwaarde van digitale media in het dagelijks leven. Zien de mensen er de voordelen van in? Hoe kan het het leven vergemakkelijken op bepaalde vlakken? Willen de mensen bijleren?

De meeste senioren geven aan dat ze vaak pas interesse krijgen als ze merken dat het een noodzaak wordt. Essentieel voor het verhogen van digitale vaardigheden bij senioren is dan ook dat het aanbod moet bestaan uit zaken waarmee senioren in het dagdagelijkse leven geconfronteerd worden. Liefst vertrekt het aanbod vanuit de vraag van de doelgroep zelf. Vooral praktische en technische kennis is wenselijk (rond installeren van updates, gebruik van specifieke apps, contacten toevoegen, online bankieren, online shoppen, beeldbellen,..). Senioren zullen de meerwaarde van digitale technologie pas inzien, als het gebruik ervan een meerwaarde betekent in hun leven.

ANGST IS EEN SLECHTE RAADGEVER

Senioren geven aan dat ze vooral veel online risico's zien in het gebruik van digitale media en dit vormt voor sommigen een drempel om het (meer) te gebruiken. Essentieel is om senioren in de eerste plaats gerust te stellen over het gebruik van digitale media. Een kritische houding ten opzichte van digitale technologie is noodzakelijk, en mag het gebruik ervan niet weerhouden. Massa communicatie rond de gevaren van het internet heeft ervoor gezorgd dat bepaalde senioren het gebruik van internet beperken of zelfs niet meer durven gebruiken. Een aanbod dat mogelijks tegemoet kan komen aan deze uitdaging kan bestaan uit verschillende thema's, gaande van kennis over hoe het internet werkt, welke gegevens worden opgeslagen, waarom wachtwoorden belangrijk zijn en waarom apps al dan niet betrouwbaar zijn. De focus moet hierin vooral liggen op de mogelijkheden, veerkracht en digitale weerbaarheid, en niet zozeer op het vermijden, de valkuilen en risico's.

GOEDE RAAD IS GOUD WAARD

Senioren halen in onze gesprekken het belang van sociale ondersteuning en het inzetten van hulpbronnen aan. Helaas beschikt niet iedereen over een even groot netwerk. Wat als senioren niet kunnen rekenen op hulp van hun naasten om digitale problemen op te lossen? De noodzaak om zelf kennis en basisvaardigheden op te doen, groeit. Hoe kostbaar die vorm van ondersteuning ook is, ze

creëert een vorm van afhankelijkheid van derden, en dat is iets waar veel ouderen het moeilijk mee hebben (Mariën & Brotcorne, 2020). Bevorder de zelfredzaamheid van senioren op digitaal vlak. Veel info kan je zelf terugvinden op het internet, zonder dat je daarvoor hulp moet inschakelen. Leer daarom senioren zelfstandig surfen op het internet, zodat dit probleemoplossingsvaardigheden kan stimuleren wanneer er bijvoorbeeld geen netwerk is om op terug te vallen.

MEN IS NOOIT TE OUD OM TE LEREN

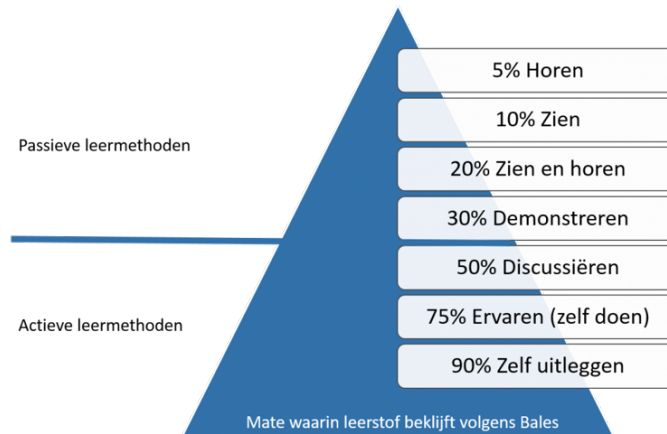
Vaardigheden die aangeleerd worden aan senioren, moeten op een andere manier aangeboden worden dan bij andere doelgroepen. Voor senioren verloopt het aanleren van nieuwe vaardigheden en het verwerken van kennis, anders dan bijvoorbeeld bij jongeren.

- Werk vanuit je eigen ervaringen. *"Ik heb dit aan de hand gehad, hoe lossen we dit op?"*. Dit verhoogt de herkenbaarheid én geeft vertrouwen aan de deelnemers *"Ik ben niet de enige die hiermee vast zit"* of *"Dit is geen domme vraag"*. Kennis die aangeboden wordt door ervaringsdeskundigen (iemand met dezelfde achtergrond, leeftijd, of voorgeschiedenis) blijft sneller hangen.
- Zorg voor veel herhaling zodat de kennis blijft hangen. Als het een online sessie is, kan je overwegen om de sessie op te nemen zodat de deelnemers achteraf de informatie kunnen herbeluisteren.
- Zorg voor visualisaties. Toon hoe bepaalde zaken eruit zien, of deel je scherm en geef achteraf de informatie mee zodat ze dit thuis nog eens kunnen bekijken.
- Werk met stappenplannen. Zet héél concreet op papier wat de verschillende stappen zijn om tot een bepaald doel te komen.
- Laat senioren zelf met vragen komen en werk op maat. Bv. willen mensen graag een kerstkaart maken? Zet dan daar eerst op in. Zo blijft de motivatie en 'goesting' om bij te leren hoog genoeg.
- Je start beter een niveautje lager, dan een niveautje hoger. Het zelfvertrouwen verhoogt als je onderschat wordt, maar vermijd verveling en frustratie. Werk eventueel met niveaugroepjes.

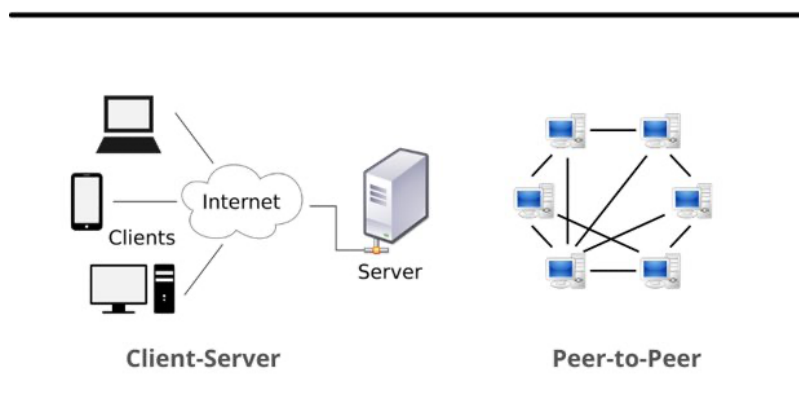
BELANG ERVARINGSLEREN

Het senior4support ervaringstraject vertrekt vanuit de principes van ervaringsleren, peer-to-peer leren en co teaching. We willen hierbij expliciet het onderscheid maken met het 'klassieke' leren dat vertrekt vanuit de leerstof. We vertrekken vanuit de leerprincipes van Bales die in zijn leerpiramide een onderscheid maakt tussen passieve en actieve leerstijlen.

In de piramide is af te lezen dat lerenden dingen beter onthouden als ze actief betrokken zijn bij het aanleren ervan (Dale, 1954). Als lerenden elkaar iets leren of direct iets nieuws uitvoeren, dan leren en onthouden ze daar circa 90% van. Van een hoorcollege onthouden ze slechts 5% (NTL, 2016). De percentages van wat men onthoudt van andere vormen van leren, bijvoorbeeld door te lezen, door deel te nemen aan discussiegroepen of door demonstraties, bewegen zich tussen deze uitersten ([bron](#)).



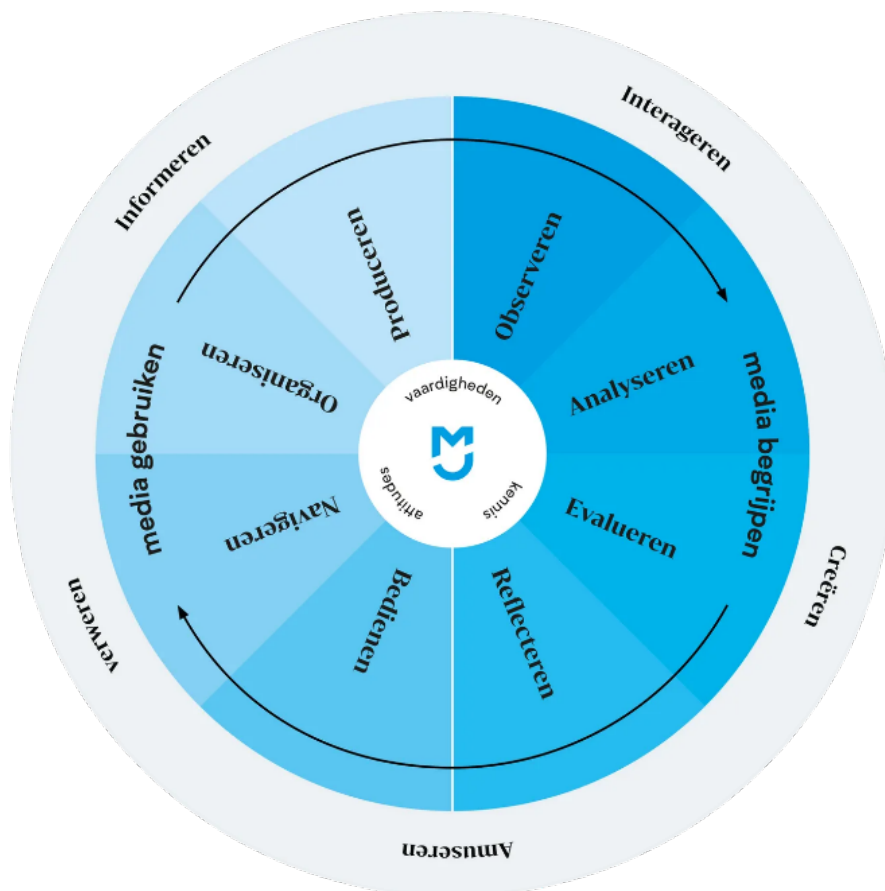
Centraal in ons ervaringstraject is dat iedereen gelijkwaardig deelneemt. Hoewel er een duidelijke facilitator is die de ontmoeting organiseert, hoeft deze persoon geen ICT-expert te zijn en alles op inhoudelijk vlak te weten over internet en technologie. We zullen samen in groep enkele digitale uitdagingen bespreken vanuit de noden en ervaringen van de mensen die aanwezig zijn. Elke ervaring, elke zoektocht, elke drempel die je tegenkomt kan in groep besproken worden en een leerkans zijn om te groeien. Samen zoeken, experimenten en met vallen en opstaan leren, zorgt voor het grootste leereffect. We zijn er dus om van elkaar bij te leren. Meer info over ervaringsleren kan je o.a. op deze [website](#) vinden.



Peer-to-peer leren vertrekt van de passie om samen iets op te bouwen en daarrond te leren. Je leert problemen oplossen, je leert van elkaar en kan aan elkaar vragen stellen. Er zijn verschillende voordelen waarom je kan kiezen voor deze manier van leren: (1) je kan beter aansluiten op de noden van de mensen, je begrijpt goed waarmee ze worstelen en kan vertrekken vanuit je eigen ervaringen, (2), de hiërarchie tussen leerkracht – leerling, valt grotendeels weg, waardoor deelnemen toegankelijker wordt, (3) de participatie van mensen wordt verhoogd, mensen beseffen dat ze ook zonder specifieke (voor)kennis kunnen deelnemen aan het proces, en (4) door jezelf aan te stellen als ervaringsdeskundige neem je ook de druk op jezelf weg: je hoeft niet alles te weten, zolang je weet waar en hoe je het antwoord kan vinden.

WAAR WIL JIJ AAN WERKEN?

Het **mediawijs competentieprofiel** is ontwikkeld door het [Kenniscentrum Mediawijsheid](https://www.kenniscentrummediawijsheid.be/) en vertaalt de definitie van mediawijsheid volgens de Vlaamse Regering naar een concreet werkinstrument. Het Competentiemodel maakt duidelijk welke kennis, vaardigheden en attitudes er nodig zijn als je wil werken aan mediawijsheid.



(bron: www.mediawijs.be/nl/competentiemodel)

Het Mediawijs Competentiemodel is opgebouwd uit **2 competentieclusters**: media gebruiken en media begrijpen. Mediawijsheid omvat namelijk méér dan enkel knoppenkennis. Het is niet omdat je media kan gebruiken, dat je ook begrijpt hoe media werken en wat daarbij de kansen en risico's zijn. Omgekeerd geldt uiteraard precies hetzelfde.

Met '**media gebruiken**' bedoelen we actief, technisch en creatief omgaan met media. Dat kan gaan van heel eenvoudige taken, zoals een document opslaan of een wachtwoord wijzigen, tot complexere acties, zoals een video bewerken of zelfs een (basis)website maken.

Met '**media begrijpen**' bedoelen we bewust en kritisch omgaan met media. Dat gaat van inzien wat de (on)mogelijkheden van media zijn en waarvoor ze bedoeld of geschikt zijn, tot je bewust zijn van je eigen mediavaardigheden en die van anderen.

Naast deze 2 competentieclusters zijn er ook **5 mediadoelen** die je kan bereiken als je aan deze competenties werkt.

- **Informereren:** jezelf en andere op de hoogte brengen, bv. de zoektocht naar betrouwbare informatie.
- **Interageren:** uitwisselen van meningen, gevoelens en boodschappen, bv. de juiste mensen en instanties bereiken en privacy beschermen.
- **Creëren:** media(inhoud) maken voor jezelf en anderen, bv. uitbreiden van creatieve online basisvaardigheden zoals fotoalbums maken.
- **Amuseren:** jezelf en andere entertainen, bv. bewust genieten van verschillende vormen van media.
- **Verweren;** opkomen voor jezelf, voor je overtuigingen en voor anderen, bv. je weerbaar leren opstellen op het internet.

(meer info op: <https://www.mediawijs.be/nl/competentiemodel>)

OEFENING: MEDIAWIJS COMPETENTIEPROFIEL

Aan welke doelen wil jij werken? Aan welke doelen willen je deelnemers werken?

1. Bekijk het model rustig (evt. met filmpje)
2. Welke doelen wil jij bereiken?
3. Welke competenties heb je daarvoor nodig?
4. Welke kennis, vaardigheden en attitudes heb je nodig om die competenties te bereiken? (doe hiervoor beroep op online [leerplatform 1,2,3 digit](#) of de [leerlijn Mediawijsheid](#)).
5. Sluiten de oefeningen die je doet aan bij deze kennis, vaardigheden en attitudes die je wil bereiken? Welke werkvormen kan je nog gebruiken? Of welke vragen kan je jezelf nog stellen?

(meer info op: <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/hoe-gebruik-je-het-mediawijs-competentiemodel>)

OEFENING: HOE FORMULEER JE DOELEN?

Wanneer je nieuwe kennis en vaardigheden wil verwerven, is het goed om **doelstellingen** te formuleren. Het vooropstellen van doelen, zorgt ervoor dat je doelgericht zal bijleren en werkt aan die kennis en vaardigheden waaraan je wil werken.

Iedereen kan wel een doelstelling formuleren op digitaal vlak, bijvoorbeeld 'ik wil beter met de computer leren werken', maar een **goede doelstelling** voldoet aan een aantal kenmerken. Met een 'goede' doelstelling, bedoelen we doelen die helder en 'SMART' geformuleerd zijn.

De '**S**' staat voor '**specifiek**'. Hiermee kan je vragen beantwoorden zoals: Wat wil ik juist leren? Waarom wil ik dat juist leren? Hoe ga ik dat doen? kortom: je bepaalt heel concreet waaraan je wil werken en wat je graag beter wil kunnen of waarover je meer wil weten.

De '**M**' staat voor '**meetbaar**'. Je zal dus duidelijk formuleren hoe je kan evalueren of je je gewenste resultaat bereikt hebt. Waaraan zal jij merken dat je je doelstelling behaald hebt?

De '**A**' staat voor '**acceptabel**'. Is jouw doel voor jou acceptabel? Heb je voldoende motivatie en draagvlak om hiermee aan de slag te gaan? Is het voor jou voldoende duidelijk waarom je hieraan wil werken?

De '**R**' staat voor '**realistisch**'. Is je vooropgestelde doel haalbaar? Is het niet te moeilijk of niet te makkelijk? Beschik je over voldoende middelen en tijd om aan dit doel te werken?

De '**T**' staat voor '**tijdsgebonden**'. Je zal duidelijk formuleren wanneer je doel behaald moet zijn, je definieert met andere woorden een tijdsperiode waarin je aan je doel zal werken en wanneer dit behaald moet zijn. Dit doe je heel concreet, met een vooropgestelde datum.

Zoals eerder beschreven kan iedereen een doel formuleren, bijvoorbeeld: 'ik wil beter met de computer leren werken'. Echter, dit is een doelstelling die niet SMART geformuleerd is. Om deze doelstelling dus beter te formuleren, moeten een aantal zaken concreter geformuleerd worden, bijvoorbeeld:

Na het afronden van het ervaringstraject van Senior for support, wil ik kunnen videobellen op mijn tablet, zodat ik zelfstandig contact kan onderhouden met mijn familie.

Dit doel is specifiek: er is zeer duidelijk geformuleerd wat men wil leren: videobellen op de tablet.

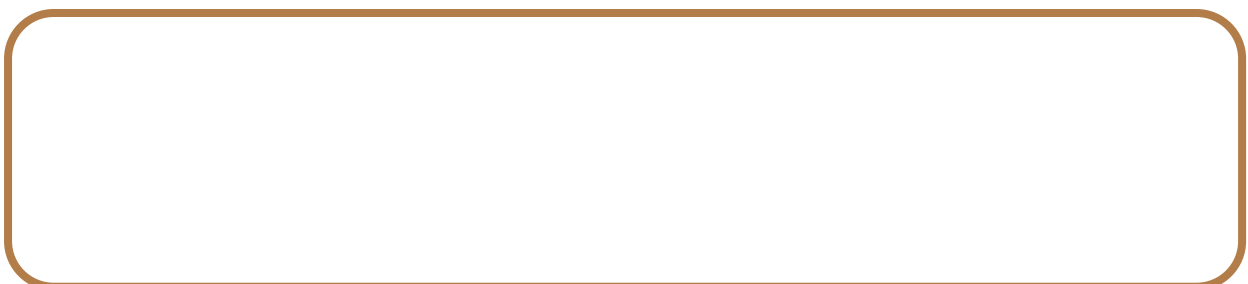
Dit doel is meetbaar: zelfstandig kunnen videobellen, zonder hulp van anderen

Dit doel is acceptabel: er is een duidelijke motivatie aanwezig om aan dit doel te werken

Dit doel is realistisch: het doel is niet te moeilijk, te makkelijk en het is duidelijk waarom het een doel is

Dit doel is tijdsgebonden: na het afronden van het ervaringstraject moet het behaalde doel bereikt zijn.

Kan je zelf een SMART doelstelling formuleren?



VOORBEREIDINGSFASE

Wil je graag een groepje senioren begeleiden in het ervaringstraject? Een goede voorbereiding is het halve werk. Enkele zaken om te overwegen voordat je een groepje samenstelt:

Waar af te spreken

- Spreek je online of fysiek af? Of gemengd: voorbereiding/huiswerk online, uitleg en eerste oefening fysiek?
 - Online:
 - Heeft iedereen een toestel dat hij/zij kan gebruiken?
 - Via welk forum? (MS Teams, Zoom, Skype, Jitsi, Google Meet,...).
 - Stem op voorhand af of iedereen de tool kent en/of kan gebruiken, voorzie desnoods een handleiding.
 - Organiseer voor je begint een sessie waarin mensen de tool leren gebruiken (leren inloggen, camera en microfoon gebruiken, dempen,...).
 - Wees je ervan bewust dat je online minder interactie kunt krijgen dan wanneer je fysiek afspreek. De groep kan hierdoor groter worden.
 - Fysiek:
 - Is het lokaal goed bereikbaar?
 - Groot genoeg voor de groep, voorkeur max 6 personen.
 - Zijn er stopcontacten, beamer, schermen, whiteboard aanwezig?
 - Heeft iedereen een toestel dat hij/zij kan meebrengen of moeten er nog zaken voorzien worden?
 - Is er gratis (goede) WIFI aanwezig op de locatie waar je naartoe gaat?
 - Kunnen ramen geblindeerd worden?
 - Kan iedereen comfortabel zitten om met laptop/smartphone te werken?
 - Hoe gaan de deelnemers zitten? In een cirkel, U-vorm, per 2 aan een tafel, ...?
 - Kan je makkelijk bewegen tussen de deelnemers?
- Hoe vaak zal je de sessie geven? Geef op voorhand een planning of schets de situatie.
- Hoelang zal de sessie duren? (zeker niet langer dan 2 uur, voorzie in het midden zeker een pauze)
- Zijn er storende elementen aanwezig? En wees je hiervan bewust. Bv. als de sessie doorgaat in een openbare ruimte zoals een bibliotheek, of thuis wanneer er (klein)kinderen op de achtergrond rondlopen en voor afleiding kunnen zorgen.

Deelnemers

- Online kan de groep groter zijn dan wanneer je fysiek afspreekt, toch moet je er rekening mee houden dat wanneer je ervaringsleren wil stimuleren je de groep niet te groot mag maken (ideaal: max 10 deelnemers online, max 6 deelnemers live). Bij een grote groep kan je de groep opdelen in kleine groepjes of in duo werken. Je kan mensen opdelen in niveaugroepjes, maar het is evenzeer interessant om eens iemand met veel voorkennis, samen te zetten met iemand die minder voorkennis heeft van digitale technologie.
- Wat is de voorkennis van de personen die rond de tafel zitten? Hebben zij min of meer dezelfde vragen/niveau? Heb je hier al zicht op?
- Hebben de deelnemers zelf toestellen die ze kunnen meebrengen naar de sessie? Zijn dit allemaal dezelfde modellen? Besturingssystemen? Etc?

Wat heb ik nodig?

- Heb je een voorbereiding, onderwerp of thema waarmee je wil beginnen? Of vertrek je vanuit de persoonlijke doelen van de deelnemers?
- Heb je een planning gemaakt van elke sessie en overschrijdend? Waar wil jij graag geraken met je groepje?
- Kan je zelf met de programma's werken die je wil gebruiken? (bv. 1,2,3 digit of iets anders)
- Moeten er logins aangemaakt worden vóór de sessie? Weet je hoe de mensen kunnen inloggen wanneer ze bv. willen gebruik maken van 1,2,3 digit?
- Wil je afgeprint materiaal meegeven na de les? Moeten de deelnemers zelf thuis iets afdrukken en meebrengen?

UITVOERFASE

OPWARMER/IJSBREKER

Er zijn verschillende oefeningen waarmee je je sessie kan starten:

- Bekijk het [filmpje van Ilse Marien](#) over de digitale dinosaurus.
- Bekijk welke digitale mediaprofielen er rond de tafel zitten door [de test](#) in te vullen. Check ook zeker de website over hoe je aan de slag kan gaan met deze profielen.
- Wil je graag een inschatting maken van het niveau van de personen die aanwezig zijn? Start dan met een [aantal oefeningen](#) op 1,2,3 digit of druk [de vragenlijst](#) af.



- Bespreek in groep de doelen waaraan je wilt werken in deze sessie aan de hand van de eerste twee oefeningen in deze handleiding.

WERKVORMEN

Hou je uitleg kort. Geef liever informatie in delen en bij elk deel een oefening, dan een lange uitleg met verschillende oefeningen pas daarna. Geef altijd voorbeelden bij je uitleg, zoveel mogelijk uit je eigen leefwereld en die van je deelnemers.

Gezien we de focus op het leren van elkaar leggen, vallen de traditionele werkvormen van lesgeven grotendeels weg en de nadruk wordt eerder op zelfgestuurde leerprocessen gelegd: zelf proberen, uitzoeken, discussiëren, uitleggen aan elkaar.

Voorbeeld: treinticket boeken online, gedurende een sessie van 1.5 uur:

1. Discussie: voorzie ongeveer 10 - 15 minuten voor een groepsdiscussie als inleiding. *Zijn er deelnemers die hiermee reeds ervaring hebben? Is dat een positieve of een negatieve ervaring? Hoe zijn ze er in geslaagd (met hulp/zonder hulp)? Indien hiermee weinig deelnemers ervaring hebben: kennen ze de website van nmbs? Kennen ze de stappen tussen het openen van de website en de eventuele ontvangst van hun biljet? (website openen – stations van vertrek en aankomst aanduiden, datum en tijdstip kiezen – ticket kiezen – betaling via bancontact/QR code – biljet afprinten/via email ontvangen)*
2. Geef je uitleg: geef de afgeprinte samenvatting van de stappen om een ticket te boeken en leg alles mondeling uit. Geef niet teveel details bij elke stap: ze zullen vragen kunnen stellen na het bekijken van de instructievideo. Als je nu teveel uitleg geeft en valkuilen wil bespreken, lijkt het proces moeilijk en je schrikt deelnemers af. Stop regelmatig en controleer of iedereen mee is. Voorzie voor dit deel ongeveer 10 minuten.
3. Demonstratie: deelnemers openen het YouTube-kanaal van NMBS en bekijken het filmpje over hoe een treinbiljet online aangekocht kan worden (<https://www.youtube.com/watch?v=iR5YKhYXr1s>) . Ze noteren 3-4 vragen. Dit zou tot 15 minuten kunnen duren.

Tip: stuur ze de link door via e-mail voor de les om tijd te besparen bij deze oefening.

4. Nu mogen ze hun vragen stellen. Indien deelnemers uit de groep het antwoord op de vragen kennen, mogen zij zelf de vragen beantwoorden. . Reken hiervoor tot 20 minuten.
5. Oefening: zet de deelnemers per twee en laat ze zelf de webpagina van NMBS opendoen om een ticket te boeken. Laat ze doorgaan tot de stap voor de betaling. Stap rond in de klas en observeer, geef advies of extra uitleg indien nodig. Deze oefening vraagt ongeveer een halfuur.
6. Afsluiter: 5-10 minuten om te bespreken wat ze van de les vonden.

Waar moet je rekening mee houden?

- Lesduur: is er genoeg tijd voor de oefeningen die je voorzien hebt? Hoe lang zal je les duren? De meeste cursussen hebben wekelijks lessen van 1-1.5 uur, als je een langere les wil geven plan dan pauzemomenten in: bij een les van 2 uur, 10 minuten pauze na het eerste lesuur bijvoorbeeld.
- Duur van de oefening: hoeveel tijd zullen deelnemers nodig hebben voor de individuele taken?
- Probeer verschillende werkvormen te combineren in je les: wissel individuele taken af met samenwerking, korte oefeningen van ong. 10 - 15 minuten met lange oefeningen van 20 minuten of meer.
- Interesse van de deelnemers: als ze al met een specifieke vraag naar de cursus komen (bv. treinticket boeken), probeer deze dan toe te voegen aan je voorbereiding en oefen hierop samen.
- Noden van de deelnemers:
 - Hebben ze min of meer hetzelfde kennisniveau?
 - Hoe leren de deelnemers graag? Zijn je deelnemers doeners die zelf willen uitzoeken en proberen, of eerder denkers die graag eerst een uitleg en een demonstratie krijgen voor ze zelf aan de slag gaan?
 - Schrijf zoveel mogelijk op het bord/scherm, zoek afbeeldingen en schema's voor je uitleg, laat voorbeelden zien en geef afgeprinte samenvattingen.
 - Leg alle nieuwe informatie ook mondeling uit, geschreven tekst voorlezen of herhalen helpt om de informatie te onthouden.
 - Sommige mensen kunnen niet lang stilzitten. Geef je deelnemers een taak waarbij ze naar een deelnemer moeten gaan om samen te werken of naar een bord moeten stappen waarop de ideeën van een brainstorming worden verzameld.
- Geef gerust taken voor of na de les. Deelnemers kunnen op voorhand informatie opzoeken over het onderwerp van de volgende les, of aan de slag gaan met wat er besproken werd. Dit helpt om hun zelfvertrouwen te verhogen en ze zullen beseffen dat ze reeds meer kunnen dan voor de sessie.

EVALUATIEFASE

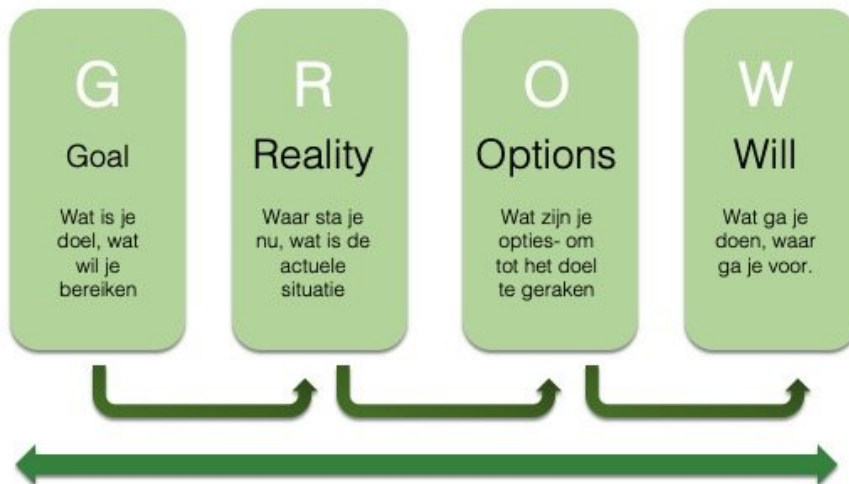
Na het afronden van iedere sessie én het gehele traject is het tijd voor een evaluatiemoment. Dit moment dient om samen met de deelnemers terug te blikken over het doorlopen traject en het persoonlijke groeiproces.

De evaluatie kan op meerdere aspecten betrekking hebben:

- Het leerproces van de deelnemers en de vooropgestelde doelen (= resultaat)
- Praktische aspecten van het traject en de begeleiding van de ambassadeur (= proces)

Een kader dat je kan gebruiken om een gesprek op gang te brengen over het leerproces van de deelnemers, is het GROW model:

Het GROW model voor coaching



Het GROW model bestaat uit 3 stappen:

1. Eerst laat je de deelnemers terugblikken op hun vooropgestelde doelen: wat waren de doelen die men wilde bereiken? Wat wilde men graag kunnen na afloop van de sessies en het traject?
2. Laat deelnemers kijken waar ze staan ten opzichte van deze doelstellingen. Hebben ze deze al bereikt? Zijn ze nog op weg om deze te bereiken?
3. Kijk naar de mate waarin deelnemers hun doelen hebben bereikt, hoe deelnemers verdere stappen kunnen zetten om hun doel alsnog te behalen. Sommige deelnemers willen misschien reeds nieuwe doelen formuleren, in navolging van de vorderingen die ze reeds maakten. In dat geval kan je hen terug helpen nieuwe doelen te formuleren aan de hand van het SMART model dat eerder beschreven werd.

Om de praktische kant van de sessie en het traject te evalueren, kan je een aantal vooropgestelde vragen formuleren:

Je kan hiervoor **onderstaande sjabloon** afdrukken en gebruiken:

Wat vond je van de sessie/ het traject? Op vlak van tijdsduur/ organisatie/ grootte van de groep / ...

.....

.....

.....

.....

.....

Wat kon beter?

.....
.....
.....
.....
.....

Wat wil je zeker behouden?

.....
.....
.....
.....
.....

Welke feedback wil je geven aan de facilitator?

.....
.....
.....
.....
.....

Wat vond je van het ervaringsleren?

.....
.....
.....
.....
.....

Heb je iets bijgeleerd door het traject? Heb je je doel(en) bereikt?

.....
.....
.....
.....
.....

Zou je het aanraden aan anderen? Waarom wel/niet?

.....
.....

.....
.....
.....