



CASE STUDY

“We zochten een manier om studenten meer vlieguren te laten maken, zonder dat de werkdruk voor docenten toeneemt”

Introductie

Een medewerker van een uitzendbureau voelt zich door zijn vestigingsmanager onder druk gezet om overuren te maken, vanwege onderbezetting. Zijn collega's zijn gezwicht en werken mee, maar hij blijft weigeren. Volgens zijn leidinggevende moet hij niet zo dramatisch doen. Een lastige situatie voor beide partijen, de HR-professional van de organisatie wordt erbij gehaald om het op te lossen.

Studenten Human Resource Management aan de Hanzehogeschool Groningen oefenen met deze en andere cases in het vak Conflictmanagement. Ze gebruiken daarvoor rollenspellen in TrainTool.



Caren Albers is docent HRM aan de Hanzehogeschool Groningen. Ze geeft les in zowel de voltijd- als deeltijd-opleiding en is verantwoordelijk voor het vak Conflictmanagement.

Breed vak

Als Caren Albers de studenten Human Resource Management aan de Hanzehogeschool in een paar woorden wil omschrijven, komt ze tot het volgende: “Het is een groep studenten die interesse heeft in de bedrijfskundige aspecten, gecombineerd met arbeids- en organisatiepsychologie, organisatieverandering en gespreksvaardigheden.” Het HRM-vak is dus erg breed, van werving en selectie, tot de taak om ervoor te zorgen dat medewerkers betrokken en bevlogen blijven. Ook in conflicten heeft de HR-professional een rol. “Je krijgt dan mensen tegenover je die met elkaar in de clinch liggen, bijvoorbeeld collega’s onderling of een leidinggevende en een medewerker”, legt Albers uit. “Als ze er samen niet uitkomen, is HR vaak de derde, neutrale partij die ze daarin moet begeleiden.”

Basistraining

Een belangrijke taak dus, waar specifieke gespreksvaardigheden voor nodig zijn. Studenten aan de opleiding HRM van de Hanzehogeschool Groningen gaan hier in het tweede studiejaar voor het eerst mee aan de slag. Albers: “In het eerste jaar hebben ze al een training basisgespreksvaardigheden gehad, met name gericht op selectie- en verzuimgesprekken. Als het goed is hebben de meeste studenten aan het begin van het tweede studiejaar ook een stageperiode achter de rug. Zo hebben ze al wat praktijkervaring opgedaan en een beeld gekregen van het vak.”

Conflictmanagement

In de training Conflictmanagement die Albers geeft, krijgen de studenten informatie over de verschillende rollen in het gesprek, welke theorieën er aan ten grondslag liggen en vooral ook over



de benodigde vaardigheden. “De studenten moeten casussen voorbereiden en van tevoren bedenken: waar gaat het conflict precies over, waar zit de angel, en waar is er nog ruimte om tot een oplossing te komen? Vervolgens gaan ze in drietallen met elkaar in gesprek, twee mensen die een conflict met elkaar hebben en een student die bemiddelt in de rol van HR-professional, als neutrale partij.”



“We vinden het heel belangrijk dat ze de basisvaardigheden goed onder de knie hebben.”

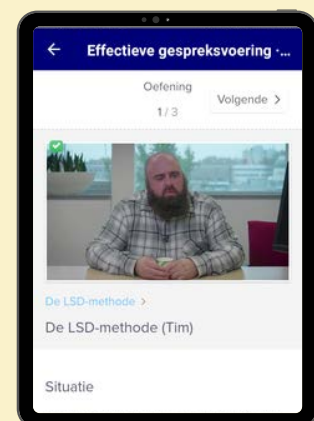


Twée keer oefenen

Voordat het TrainTool-programma werd ingezet, bestond de training uit zes lessen van drieënhalf uur. “Dat lijkt heel veel”, zegt Albers, “maar als je bedenkt dat studenten zo’n gesprek een of twee keer willen oefenen ben je zo een uur verder. Dan komt dus niet eens iedereen aan de beurt tijdens een les. Terwijl we het wel echt heel belangrijk vinden dat de studenten die basisvaardigheden goed onder de knie hebben. We zijn toen op zoek gegaan naar een manier om de studenten meer vliegreuen te kunnen laten maken, zonder dat de werkdruk voor ons als docenten daardoor erg toeneemt. We willen dat ze vooral heel veel kunnen oefenen en dat ze feedback van ons en elkaar kunnen krijgen. Zo kwamen we uiteindelijk uit bij TrainTool.”

Over TrainTool

TrainTool is de software van Faculty of Skills. In TrainTool volgen deelnemers video’s met rollenspellen. Ze bekijken een video van een gespreksituatie en nemen vervolgens hun eigen reactie op video op. Dat filmpje wordt bekeken en van feedback voorzien door een coach, in het onderwijs meestal de docent. Ook biedt de tool ruimte voor extra instructievideo's, korte tests en tips. Al meer dan 100.000 studenten en medewerkers van grote organisaties in binnen- en buitenland nemen deel aan de online programma’s. TrainTool is beschikbaar voor gebruik in zowel een webbrowser, als in een app voor smartphone of tablet. In een speciale admin-omgeving kunnen docenten de voortgang van studenten monitoren.



[Meer over TrainTool in het onderwijs](#)

Designsessie

Zoals bij ieder nieuw programma begon het ontwikkelproces met een designsessie. Daarin brengen de specialisten van Faculty of Skills, het bedrijf dat TrainTool ontwikkelt, de leervraag in kaart en wordt een eerste mogelijke invulling geschetst. “Dat was echt een heel prettige sessie”, zegt Albers. “Er werd scherp doorgevraagd en heel erg goed meegedacht. We hebben met die reeks van zes lessen in ons achterhoofd gekeken hoe we TrainTool daar op konden laten aansluiten en welke rollenspellen we daarvoor nodig hadden. Voor het ontwikkelen van de rollenspellen werd geput uit rollenspellen die al eerder gebruikt werden in de lessen. “Het zijn allemaal casussen die we uit de praktijk kennen”, zegt Albers. “We hebben natuurlijk heel veel studenten die tijdens hun stage ook met allerlei dilemma’s te maken krijgen. Daardoor waren de situaties heel herkenbaar en konden de studenten zich goed inleven in de rollenspellen.”

Opbouw van het programma

Het TrainTool-programma Conflictmanagement aan de Hanzehogeschool bestaat uit een aantal onderdelen met bijbehorende rollenspellen. De complexiteit van zowel de gevraagde gespreksvaardigheden als de casuïstiek loopt op. Het programma behandelt de volgende punten:

- Luisteren, samenvatten, doorvragen: om de situatie in kaart brengen, te toetsen of je het goed hebt begrepen en meer informatie te verzamelen.
- Het geven van een gevoelsreflectie: om woorden te geven aan de emoties die spelen.
- Intervenieren en heretiketteren: om duidelijk de regie te houden in een gesprek en negatieve opmerkingen om te draaien.
- Futuriseren: met de aanwezigen kijken naar de toekomst.

Studenten krijgen steeds in een video meer informatie en achtergrond over de vaardigheid te zien. Ook kunnen ze een voorbeeld bekijken van wat er van ze verwacht wordt. Vervolgens start de online video roleplay en kunnen ze zelf gaan oefenen met wat ze willen zeggen. Een video-opname van die reactie wordt bekeken en van feedback voorzien door een medestudent en/of een docent.

Uitleg over TrainTool

In de eerste week besteedt Albers in haar les vooral aandacht aan TrainTool, hoe de tool werkt en hoe de studenten moeten inloggen. “Dat werkt gelukkig allemaal naadloos”, zegt Albers. Deelname aan het programma is randvoorwaardelijk om te mogen deelnemen aan de toets en het studieonderdeel dus af te ronden. “Het is heel belangrijk om daar duidelijk over te zijn”, zegt Albers. “Niet alleen voor de studenten, maar ook voor de docenten die de feedback verzorgen. We hebben

als docenten onder elkaar goed afgesproken dat we binnen een of twee dagen feedback geven. Het is een heel kleine moeite voor de docent en de student kan snel weer verder met de feedback.”

“

“In de corona-tijd heeft het ons heel erg geholpen dat we al een mooi programma klaar hadden.”

”

Onderwijs op afstand

Terwijl het programma bezig was in het voorjaar van 2020 brak het coronavirus uit en moesten studenten en docenten ineens noodgedwongen thuis achter hun computer verder met het onderwijs. “Het heeft ons in die tijd erg geholpen dat we al een mooi oefenprogramma klaar hadden voor de studenten”, zegt Albers daarover. Studenten zijn heel positief. “Ze geven aan dat ze het heel fijn vinden om zo toch te kunnen oefenen in coronatijd. Ze hebben meer inzicht gekregen in hoe een conflictgesprek verloopt, kunnen de verschillende rollen en fasen herkennen en er ook iets van vinden als ze met zo’n gesprek te maken krijgen. Ook hebben we extra modules toegevoegd omdat we vanwege de nieuwe situatie de manier van onderwijs geven en van toetsen moesten aanpassen.”

Online bijeenkomsten

Zoals bij vrijwel ieder TrainTool-programma zijn er ook studenten die vinden dat oefenen in TrainTool het niet haalt bij een echt gesprek tussen mensen. “Dat snappen we en dat is ook nooit de intentie geweest”, zegt Albers. “Maar ze kunnen zo toch echt goed kennismaken met de materie en kunnen vooral veel oefenen.”



Tevredenheid deelnemers

Faculty of Skills wil weten wat deelnemers van onze programma's vinden. Bij dit programma van Hanzehogeschool hebben de deelnemers tot nu toe 180 reviews gegeven. 98% van hen was tevreden en gaf een rapportcijfer 6 of hoger. 51% van de deelnemers was zeer tevreden en gaf zelfs een 8 of hoger.

98%

is tevreden en geeft een 6 of hoger

Dit zeggen de studenten zelf

8

Ik vind het een erg fijn programma, en je wordt goed voor het blok gezet. En daardoor leer ik er veel van.

Ik vind het zeker goed, mooie voorbeelden, je kan herhaaldelijk oefenen

10

10

Deze periode vereist veel aanpassingsvermogen met betrekking tot de manier van kennisoverdracht aan de studenten. Ik vind dat Traintool een goed alternatief is. Je maakt kennis met verschillende praktijkvoorbeelden en vervolgens pas je het zelf toe door jezelf op te nemen.

Vond het eerst een beetje ongemakkelijk, maar zie er zeker het nut van in!

8



Faculty of Skills werkt samen met onder andere:

Radboud Universiteit



rijksuniversiteit
 groningen



Universiteit Utrecht

hogeschool
Windesheim
Dichter bij jou

hadoks
academie
scholina voor



Hogeschool van Amsterdam

HAN_UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES



DE HAAGSE
HOGESCHOOL



Hanzehogeschool
Groningen
University of Applied Sciences

Meer weten?

Faculty of Skills maakt trainingen en ontwikkeltrajecten voor o.a. educatieve instellingen, de publieke sector en het bedrijfsleven. Dat doen we met een uitgekiende mix van training in onze software, live en online bijeenkomsten. Persoonlijke feedback is altijd een belangrijk uitgangspunt.

Benieuwd naar onze werkwijze of wil je meer weten over hoe TrainTool werkt? Neem vrijblijvend contact met ons op.



Wim Schellekens

Consultant bij Faculty of Skills

wim.schellekens@faculty.nl
06-21227118

