



'Didactisch zit
het gewoon
heel goed in
elkaar'



Hogeschool van Amsterdam

CASE STUDY
HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM



FACULTY
OF SKILLS

Gespreksvaardigheden voor belastingadviseurs

Het zijn vaak de mensen die op de middelbare school al goed waren in wiskunde en economie. Leerlingen die niet altijd precies weten wat ze willen, maar die wel een mooie functie in het bedrijfsleven voor zich zien. Zij kiezen voor de opleidingen Finance & Control, Finance, Tax & Advice of Accountancy aan de [Hogeschool van Amsterdam](#). Sinds het studiejaar 2018 volgt deze groep een gezamenlijke propedeuse waarin ook gespreksvaardigheden aan bod komen. Docent Katja van Zalen vertelt meer over het programma, hoe zij het inzet en wat de leerlingen ervan vinden.



Katja van Zalen is docent aan de Hogeschool van Amsterdam. Zij zet TrainTool in om gespreksvaardigheden bij studenten te trainen.



Luisteren, samenvatten, doorvragen

Propedeusestudenten gaan in het eerste semester direct aan de slag met een combinatievak dat heet 'Inkomstenbelasting (niet winst) en advies'. Oftewel: het geven van belastingadvies aan particulieren. Studenten krijgen, naast een inleiding in belastingrecht, les in adviesvaardigheden. In het programma Advies worden studenten niet beoordeeld op de inhoudelijke kwaliteit van hun advies, maar gaat het om iets anders. [Katja van Zalen](#): “We gieten het in de vorm van belastingadvies, maar het gaat ons om de gesprekstechnieken: luisteren, samenvatten, doorvragen. Het zijn eigenlijk heel basale vaardigheden die geautomatiseerd moeten worden.”



Videorollenspellen

Het programma bestaat uit een reeks videorollenspellen met acteurs. De studenten komen virtueel tegenover uiteenlopende typen mensen te zitten. Vervolgens is het aan de student om te oefenen met verschillende opdrachten, zoals het gesprek openen en jezelf introduceren, vertellen over het uurtarief en dus ook de techniek luisteren, samenvatten, doorvragen. Ze nemen een video op van zichzelf en kunnen die direct terugkijken en zelf beoordelen, of aan een medestudent doorsturen voor feedback. Uiteindelijk worden de video's beoordeeld door de docent.



De luxe van halve klassen

Katja van Zalen: “We hebben het zo ingericht dat de leerlingen TrainTool gebruiken als voorbereiding op de workshop. Dat geeft mij de luxe van halve klassen: in de week dat de ene helft bij mij de workshop volgt, is de andere helft van de groep zelfstandig bezig in TrainTool. Want met een volledige klas van 28 of 30 leerlingen vaardigheden trainen, dat is niet te doen.” En er is nog een ander voordeel: studenten komen beter voorbereid naar de workshop. “Ze zijn al bezig geweest met het onderwerp, hebben geoefend en elkaar feedback gegeven. Op die manier hebben ze al een ander startniveau.”

“**Het was echt awkward',
hoorde ik dan**”

Strak in pak

Hoewel je wellicht anders zou verwachten van een generatie die vastgeplakt lijkt aan schermen en volop communiceert door middel van selfies; ook deze groep vindt het gebruik van TrainTool in eerste instantie wat ongemakkelijk. Maar dat went snel. “Het was echt ‘awkward’ hoorde ik dan, of dat ze een black-out kregen, gegiechel en gesputter. [Maar uiteindelijk zie je ze ontwikkelen](#). En het leuke is, bij de eindopdracht waren er studenten die helemaal strak in pak voor de camera verschenen. Of die zelfs nog even een ander overhemd aandeden voor het volgende gesprek. Net echt.”

Dit zeggen de studenten

“De technieken die worden besproken zijn leerzaam en handig voor tijdens gesprekken.”

“Ik vind het handig om het gevoel er in te krijgen zeg maar. Daarnaast is het ook niet vervelend om feedback te mogen ontvangen.”

“Te grappig dit”

“Je krijgt alles te zien wat je moet vertellen in het gesprek, je kan jezelf zo vaak mogelijk verbeteren en zoveel mogelijk oefenen voor de eindmeting.”

“Het is duidelijk wat je moet gaan vertellen en wat voor een gesprek je moet voeren, en op welke manier dat kan.”



Vernieuwing van het onderwijs

Niet alleen de kleinere groepen zijn een voordeel van de inzet van TrainTool, het past ook goed in de ambitie om het onderwijs te vernieuwen. “We zijn natuurlijk steeds op zoek naar nieuwe manieren om onze studenten te prikkelen”, zegt Van Zalen. “[We maken de ontwikkeling naar meer blended onderwijs en TrainTool sluit daar mooi bij aan. En het zit didactisch gewoon heel goed in elkaar.](#) Het is van tevoren heel duidelijk wat er van de studenten verwacht wordt en waar ze op beoordeeld gaan worden. En de 0-meting vind ik echt heel sterk. We vragen daarin de studenten naar zichzelf te kijken en zichzelf te beoordelen op dezelfde criteria als waar hun docenten later naar gaan kijken.”

Automatiseren van vaardigheden

Na het eerste studiejaar waarin TrainTool is ingezet maakt Van Zalen de balans op. “Ik zie het echt als een zelfstudietool en vind het een mooie eerste aanzet tot het automatiseren van de vaardigheden. Aan het einde van het programma worden studenten beoordeeld, maar ik vraag me af of zoiets wel met een rapportcijfer beoordeeld moet worden.



We hebben natuurlijk verschillende typen studenten: de introverte student, die misschien iets meer moeite moet doen, maar wel een heel duidelijke ontwikkeling laat zien. En de student met de vlotte babbel, die misschien al een commerciële bijbaan heeft. Ik heb dat tweede type student ook wel eens niet laten slagen. Want zo iemand kletst wel lekker, maar maakt geen goede samenvatting, stelt geen mooie open vragen. Wat is dan beter en hoe beoordeel je dat?” Daarom kijkt ze naar het geheel. “Ik let erop of ze er echt een mooi gesprek van maken. Je kunt natuurlijk alleen zeggen wat je moet zeggen, maar sommige studenten sluiten dan ook nog af met 'is het u duidelijk?' of 'heeft u nog vragen?', dat vind ik sterk.”

Uiteindelijk zou je de leerlijn willen verdiepen en dit in de hele opleiding willen laten terugkomen

Professioneel vakmanschap

Van Zalen onderstreept het belang van meer ruimte voor communicatieve vaardigheden in het hoger onderwijs.

“Uiteindelijk zou je de leerlijn willen verdiepen en dit in de hele opleiding willen laten terugkomen, als onderdeel van het professioneel vakmanschap waar we naartoe werken. Daarmee zijn studenten nog beter voorbereid op hun toekomst.

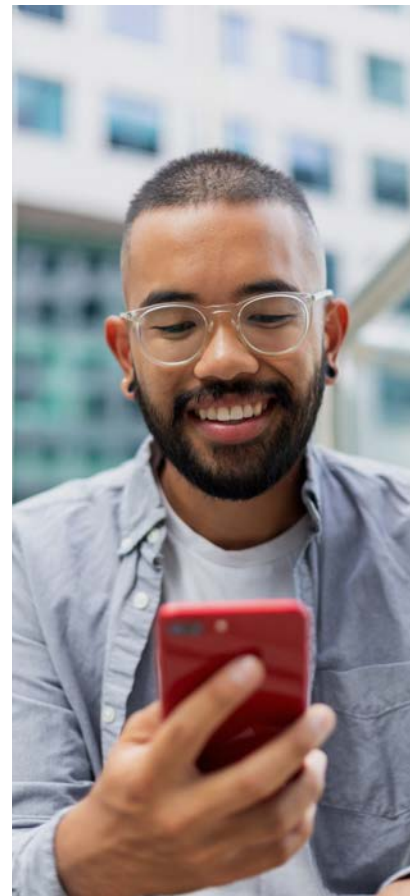
Leer ze de vaardigheden

Ook binnen hun opleiding hebben studenten veel aan 'soft skills' zoals gesprekstechnieken en presentatievaardigheden, meent Van Zalen. "Ze moeten bijvoorbeeld over reflecterend vermogen beschikken, en data verzamelen voor een onderzoek, maar hoe neem je nou een goed interview af? En we willen dat ze hun eindscriptie presenteren, maar leren ze niet hoe ze overtuigend kunnen presenteren, dat is toch gek? We vragen veel van studenten, maar dan moeten we het ze ook leren."

Tip uit de praktijk

"Zet TrainTool in als voorbereidingstool. Studenten hebben dan een gelijk startniveau als ze naar je les komen en vaak ook al peerfeedback gegeven en ontvangen."

Katja van Zalen, Hogeschool van Amsterdam



Meer weten?

Bekijk ook de andere case studies over klanten als NS, Rabobank, KLM, Deloitte en diverse universiteiten. Lees meer over onze werkwijze en de mogelijkheden op www.faculty.nl



**FACULTY
OF SKILLS**

Vondellaan 34 Utrecht | +31 (0)30 8906 555 | www.faculty.nl