



Aandachtspunten extra IDO-vaardigheidstraining

Deze training wordt georganiseerd nadat jij als katrekker de eventuele extra/nieuwe collega's (in de informatiebijeenkomst) hebt geïnformeerd over jullie IDO. De training dient verschillende doelen, onder andere:

- Je collega's het vertrouwen geven dat zij, met beperkte kennis van overheidsinstanties, een klant heel goed verder kunnen helpen
- Je collega's bekend maken met een aantal belangrijke gesprekstechnieken waarmee zij elk gesprek aan kunnen gaan

Doelgroep

- Alle collega's die inhoudelijk betrokken zullen worden bij de IDO-dienstverlening (fo-medewerkers, informatiemedewerkers, vrijwilligers, medewerkers van netwerkpartners etc.) en die niet bij een van de eerdere vaardigheidstrainingen zijn geweest.

Tips voor jou, als procesbegeleider

- Spreek met de acteur af dat jij de leiding hebt, dit is de acteur ook gewend. Jij bent de procesbegeleider en houdt het overzicht.
- Begin de bijeenkomst met een korte agenda: hoe gaat de training er ongeveer uit zien?

- Voorkom dat je alleen maar informatie zendt, stel vooral ook vragen en vraag dóór: Wat vinden jullie ervan? Waarom vind je dat? Wat heb je nodig? Wat heb je nog meer nodig? Hierdoor worden de deelnemers 'gedwongen' om actief en betrokken te blijven en zij gaan zelf nadenken. Hier leren zij veruit het meeste van!
- Houd het interactief, sta, beweeg en blijf niet achter een tafel zitten. Als jij actiever bent, bevordert dat het enthousiasme. Gebruik bij voorkeur een kring van stoelen zonder tafels als opstelling in de zaal.
- Stimuleer het stellen van vragen door bijvoorbeeld bij aanvang te vragen: wat lijkt jou het lastigste aan het voeren van gesprekken in het IDO? Laat iedereen die tegelijk (anders beïnvloeden ze elkaar) op een post-it schrijven en plak deze op een flip-over.
- Je zou dit ook zelfs van tevoren kunnen vragen zodat iedereen deze vraag (als 'huiswerk') meeneemt naar de bijeenkomst.
- Betrek iedereen erbij. Stel dus niet alleen vragen 'aan de groep' want dan antwoorden vaak dezelfde mensen. Iets stillere mensen moeten soms uitgenodigd worden tot het geven van een antwoord.
- Ditzelfde geldt voor mensen die eigenlijk weerstand hebben: óf zij hebben het hoogste woord, óf ze zeggen niks om er makkelijk van af te komen. Zorg dat iedereen aan bod komt en alles mag zeggen.
- Gebruik een parkeerflap, om vragen/punten die niet direct met IDO te maken hebben op te kunnen schrijven en op een later moment op te pakken. Zo wordt het niet



Heb je vragen of wil je sparren?

Team Digitale Inclusie Probiblio staat voor je klaar!

Neem contact met ons op via basisvaardigheden@probiblio.nl