

# De skillslabmethode en inzet van trainingsacteurs als simulatieklant/ cliënt

## Methodiek

De training wordt aangeboden in de vorm van het trainingspatroon volgens de SKILLSlabmethode.

Deze methode van vaardigheidsleren is ontwikkeld en beproefd door Transferpunt Vaardigheidsonderwijs van de Universiteit Maastricht en Hogeschool Nijmegen/Arnhem. Alle beroepscompetenties kunnen middels dit vaardigheidsleren de revue passeren. Deze competenties variëren van sociale vaardigheden tot technische vaardigheden en de meest uiteenlopende combinaties daarin.

Het trainingspatroon omvat kort geschetst de volgende elementen:

<u>stappen</u>	<u>sleutelwoorden</u>	<u>begeleiding</u>
1. voorbereiding	kennisverwerving beeldvorming	zelfstandig
2. training	verbaliseren eerste feedback	begeleide training
3. oefenen	stabilisatie generalisatie	deels zelfstandig deels begeleid
4. simulaties acteur	integratie inbrengen van sociaal-psychologisch component	deels zelfstandig deels begeleid/video
5. toets	feedback selectie	observatoren, peers

## Uitgangspunten op didactisch niveau:

De belangrijkste argumenten voor de SKILLSlabmethode op een rij:

1. De klant heeft recht op geoefende beroepsbeoefenaars.
2. De cursist ervaart geen handelingsverlegenheid.
3. Er is een duidelijk trainingspatroon dat uitgaat van een leerstrategie (Piaget en de Vries<sup>1</sup>).
4. De zelfstandigheid van de cursist binnen dit trainingspatroon past in de huidige ontwikkeling die het 'studentgerichte' onderwijs laat prevaleren boven het 'docentgerichte' onderwijs.
5. De methode versterkt de samenhang tussen de verschillende disciplines. Zo ontstaan meer integratie- en samenwerkingsmogelijkheden.
6. Het vaardigheidsleren is gekoppeld aan de visie op het beroep, waaruit wenselijk optreden van de (toekomstige) beroepsbeoefenaars gedestilleerd kan worden.

---

<sup>1</sup> Zie bijlagen van Piaget en de Vries

7. Ongelijkheid van inspanning: de deelnemer is eigenaar van zijn eigen leerproces. Dat wil zeggen dat de deelnemer de actieve rol heeft.
8. De zone van de naaste ontwikkeling: De nadruk bij vaardigheidstraining ligt op ontwikkelen en niet direct en alleen op het leren. Tussen ontwikkelen en leren is een verschil. Ontwikkeling is veel breder dan leren en speelt zich af over een langere periode. Zie hiervoor in de bijlage het adaptatieproces van Piaget waarin de assimilatie en de accommodatie in kaart gebracht wordt.

## **Werkwijze**

Tijdens de trainingen wordt intensief gewerkt met acteurs als simulatieklanten. Dit gebeurt tijdens stap 4 van het trainingspatroon. Het brengt het effect van de training op een hoger plan. De deelnemers ervaren hierdoor een hoog werkelijkheidsgehalte tijdens het oefenen. Daarnaast kan tijdens specifieke vaardigheden zoals de fysieke agressiehantering, een co-trainer ingezet worden. Deze co-trainer demonstreert verschillende vaardigheden en ondersteunt de trainer bij het trainen van verschillende technieken. De cursist ontvangt bij aanvang van de training een modulenboek. Dit bevat het trainingprogramma per dag, de doelstellingen, een literatuurlijst, thuisopdrachten en de trainingsopdrachten. Naast dit modulenboek ontvangt iedere deelnemer een aantal artikelen en/of syllabi als achtergrondinformatie. Van de deelnemer wordt ten behoeve van de borging en het bekijken verwacht dat hij in de aanloop tot de verschillende trainingdagen of na afloop enkele opdrachten in de praktijk of thuis maakt.

## **Oefenteams en simulatiecliënt**

Alle vaardigheden worden ingetraind in zogenaamde oefenteams. Dit zijn groepjes die bestaan uit 4 personen (2 x 2 personen). Ter verbetering van de integratiemogelijkheden en de authenticiteit wordt voor alle in te trainen vaardigheden gebruik gemaakt van één of twee simulatieklanten. In eerste instantie wordt geoefend met elkaar en in tweede instantie met de simulatieklant. Wanneer men zich voldoende voorbereid heeft, het gevoel heeft de vaardigheid 'in de vingers te hebben', dan wordt er eventueel een video-opname gemaakt. Deze video-opname wordt nabesproken in het kleine oefenteam en kunnen dienen als toetsmoment of effectmeting. Als variatie worden ook oefeningen met behulp van regietheater, estafettevorm, hoefijzer en carrousel<sup>2</sup> uitgevoerd. Door deze verschillende werkvormen kan de trainer naadloos aansluiten bij de behoefte aan veiligheid in de trainingsgroep of de individuele deelnemer.

## **Feedback en reflectie**

De getrainde vaardigheden bieden tal van gelegenheden tot (zelf)reflectie. De deelnemer die een vaardigheid gaat inoefenen benoemt vooraf zijn persoonlijke leerdoelen. Na de oefening vraagt hij tijdens de basistraining zelf om feedback aan de acteur (op belevingsniveau) en aan de observatoren (op professioneel niveau) over gebieden waar hij feedback over wil ontvangen.

---

<sup>2</sup> Toolbox voor trainingsacteurs door Paul Devilee e.a.

Tijdens de vervoltraining ligt het initiatief ook meer bij alle teamleden. De acteur als simulatieklant geeft sowieso pas dan feedback wanneer hij daarom gevraagd wordt. Dit activeert een pro-actieve houding teneinde zelfreflectie te ontwikkelen. Feedback rondes maken -eventueel in combinatie met de video-opnamen- na iedere oefening een belangrijk deel uit van de trainingen. De observatoren werken vanuit observatielijsten die speciaal voor iedere competentie uitgewerkt zijn. De feedback vindt plaats in kleine oefenteams of plenair.

## **Logboek**

Ieder oefenteam schrijft per bijeenkomst in het logboek welke activiteiten uitgevoerd zijn en welk teamlid wat gedaan heeft. Tevens beoordeelt men hierin de kwaliteit van het uitgevoerde. Iedere trainingdag is een ander teamlid verantwoordelijk voor het invullen van het logboek. Dit logboek maakt aan het einde van de training onderdeel uit van de eventuele toets of van de borging van het geleerde.

## **Trainingsmiddelen**

Tijdens de training wordt gebruik gemaakt van de volgende leermiddelen:

1. Modulenboek en literatuurreader (eventueel werkcahier en cd-rom van Transferpunt, te overleggen met opdrachtgever)
2. Casussen
3. Rollen en rolinstructies voor het oefenen en eventueel toetsen
4. Oefen- en observatielijsten

Eventueel:

5. Protocollen, inhoudelijke analyses en uitvoeringsstandaarden
6. Video demonstratiefilms (voor een deel van de vaardigheden)
7. Logboek per oefenteam
8. Video-opname- en afspeelapparatuur 2 x Crisismeldingsformulieren en ander rapportagemateriaal van organisatie.

## Basisvaardigheden deelnemers

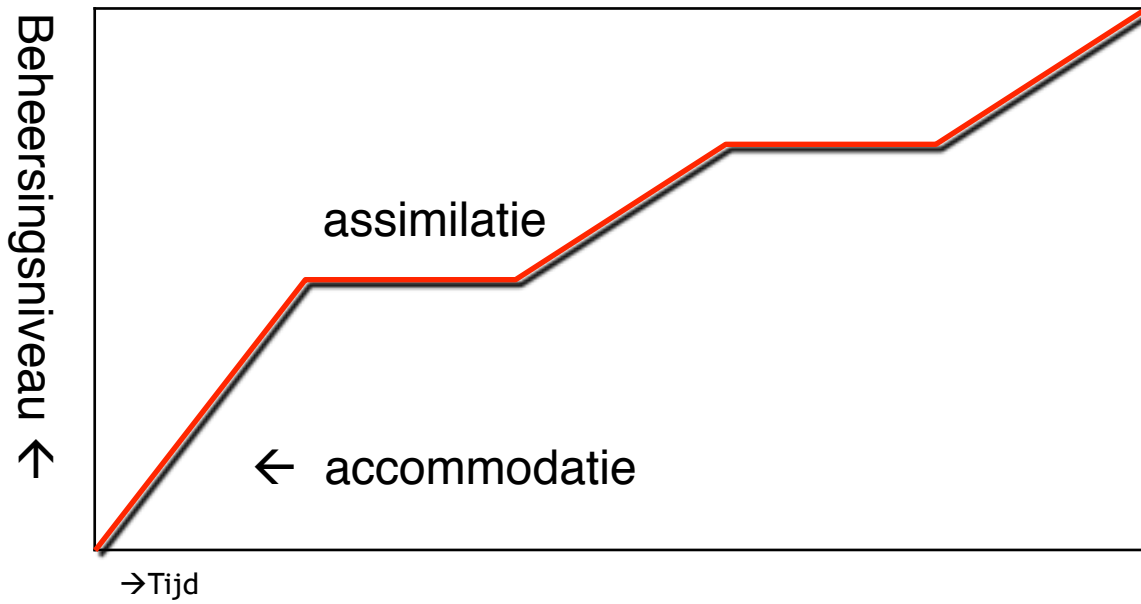
Voor het correct kunnen uitvoeren van de vaardigheden die in deze training aan de orde komen is het van belang dat de deelnemers over voldoende algemene gespreksvaardigheden beschikken. We gaan ervan uit dat zij vaardig zijn ten aanzien van:

<b>Beginsituatie</b>	
Aandacht gevend gedrag	Samenvatten op inhoud en gevoel
Vragen stellen & doorvragen	Geven van informatie / voorlichting
Parafraseren	Hardop denken (verbaliseren)
Reflecteren	Vragen om en geven van feedback
Complimenteren en confronteren	Structureren
Positief heretiketteren	Het voeren van verschillende soorten gesprekken: zoals het slechtnieuwsgesprek, onderhandelen, klachtgesprek etc

Voorts is het van belang dat de deelnemers kennis en inzicht hebben in de ondersteuning van cliënten binnen AGZ, PAAZ, VG-sector en geriatrie/gerontologie.

## Bijlage 1

### Adaptatieproces (Piaget)



## Bijlage 2

### Componenten van een vaardigheid (De Vries)

1. *Cognitieve component*
2. *Motorische component*
3. *Sociaal-psychologische component*
4. *Handigheidcomponent*

## Inzet simulatiecliënten

**Uitgangspunten** inzet simulatiecliënten.

Simulatiecliënten contacten brengen het onderwijs op een hoger plan door op de 1e plaats de relatieve “echtheid” en op de 2e plaats de grote integratiemogelijkheden tijdens het vaardigheidsonderwijs.

**Onderwerpen die aan bod komen:**

1. De definitie van de simulatiecliënten;
2. De verschillende toepassingsmogelijkheden van simulatiecliënten contacten;
3. De voordelen van de inzet van simulatiecliënten;
4. De vormgeving van de opdrachten en de rollen.
5. Het geven van feedback.

### 1. Definitie.

Simulatiecliënten zijn gezonde mensen of mensen met chronische, stabiele ziekteverschijnselen, die getraind zijn om klachten en verschijnselen van een bepaald probleem of ziektebeeld realistisch en betrouwbaar uit te beelden of te presenteren (SKILLSLAB).

Acteurs die zich middels specifieke acteertechnieken -methode Stanislavski- inleven in bijzondere cliëntsituaties die complex van aard zijn

Acteurs die tevens in staat zijn om hun interactie, gedrag en feedback af te stemmen op het opleidingsniveau en de onderwijsdoelen.

### 2. De verschillende toepassingsmogelijkheden van simulatiecliënten.

Simulatiecliënten kunnen op talloze manieren ingezet worden in het allerlei soorten (beroeps) onderwijs. Schematisch gezien komen we tot de volgende inzetbaarheid:

- I. Kleine of grote onderwijsgroepen tijdens oefensituaties en demonstraties. Dit biedt de mogelijkheid dat de simulatie op elk gewenst moment gestopt kan worden, dat de simulatiecliënt naar haar beleving gevraagd kan worden en het kan de studenten helpen meer greep op de eigen situatie te krijgen.
- II. Individuele studenten tijdens oefensituaties.  
Hierbij is de docent lijfelijke aanwezig of de vaardigheid wordt geregistreerd met een video. Feedback van de docent volgt op een later moment.
- III. Complexe trainingssituaties (zoals therapieën, sollicitatieprocedures, assessment en intervisie).
- IV. Tijdens examensituaties.  
Doordat de simulatie naadloos aan kan sluiten op de onderwijsdoelen, komt dat de **validiteit** ten goede.  
Daarnaast kan men alle studenten een gelijke toetszwaarte aanbieden, wat te goede komt aan de **betrouwbaarheid** van de toets.
- V. Als onderzoeksinstrument.  
Hier wordt nu niet op ingegaan.
- VI. Tijdens bij- en nascholing.

### 3. De voordelen van de inzet van simulatiecliënten.

- Simulatiecliënt voorkomt dat echte patiënten onnodig als “oefenobject” gebruikt worden. (ethiek en veiligheidsredenen)
- Geruststellend voor studenten dat men **mag oefenen**, gedrag uit mag **proberen** en zelf **fouten mag maken**.
- Zelfs gevoelige en acute situatie kunnen onderwerp zijn.
- Simulatiecliënten zijn beschikbaar op de plaats en kwantiteit die nodig is.
- Moeilijkheidsgraad is afgestemd op de onderwijsdoelen
- Getrainde simulatiecliënten kunnen adequaat feed-back geven.
- Men kan de leersituatie elk gewenst moment stoppen.
- De factor tijd is manipuleerbaar.

### 4. Vergelijk

#### klassiek rollenspel

bekende medestudent

vaak leeftijdgenoot

opleidingssetting

verlegenheid rol naspelen

feedback: vorm en inhoud

#### simulatiecliënt

onbekende persoon

grote variatie in leeftijd

meerdere sociale context

echtheidsgehalte door inleving

feedback belevingsniveau

### 5. De vormgeving van de opdrachten en de rollen.

Richtlijnen voor de vormgeving van rollen.

- Houd de inhoud van de rol zo globaal mogelijk.
- Een rol bestaat uit een klacht of een probleem en uit omgevingsfactoren.
- Laat de simulatiecliënt beoordelen of de rol bij hem past.
- Nodig een simulatiecliënt uit die qua leeftijd, achtergrond en type pas bij het verhaal.
- De simulatiecliënt leeft zich middels een viertal vragen in de rol in:
  1. Hoe denkt u dat u erop reageert?
  - II. Wat zou u spontaan doen of laten?
  - III. Wat zou de invloed zijn op u dagelijkse leven en omstandigheden?
  - IV. Zou u zich tot een hulpverlener wenden? Zo ja, hoe?
- Bij complexe rollen zoals verstandelijk beperkte, ernstig psychiatrische of psychogeriatrische patiënten wordt een appèl gedaan worden op het acteertalent.

### 6. Feedback door de simulatiecliënt.

#### **Doel:**

Feedback staat in dienst van de student en zijn leerproces.

Om dit doel te bereiken is de deskundigheid van de simulatiecliënt onmisbaar.

### Richtlijnen:

1. De simulatiecliënt is de enige persoon die feedback kan geven vanuit de belevingswereld van de cliënt. Hij is daarin de **ervaringsdeskundige**.
2. Het is van belang dat het terrein van feedback op de beroepsinhoudelijke vaardigheidsbeheersing het domein van de docent blijft.
3. de student dient de simulatiecliënt zelf om feedback te vragen. Ongevraagde feedback van de simulatiecliënt heeft namelijk als neveneffect dat studenten geen vragen meer hebben. En al ze die wel hebben, vergeten te stellen.
4. Feedback hoort bij de oefensituatie en niet bij de toetsituatie.
5. Feedback komt het beste uit de verf wanneer geen oordelen (noch positief/negatief) gegeven worden.
6. “Ik-zinnen” zijn uitnodigend. “Jij-zinnen” kunnen verwijtend klinken.
7. Een time Out tussen de simulatiepatiënt contacten dient om ruimte te creëren voor de simulatiepatiënt t.b.v. afstand nemen van de rol. Daarna is de feedback effectiever (associaties, gevoelens, waarderingen en oordelen neutraliseren).