

Communicatie

Taak 1: Casus Coaching + Digitale communicatie

Opleiding: Professionele bachelor Toegepaste Psychologie

Academiejaar: 2023 - 2024

Trajectschijf: 1

Olodverantwoordelijke: Linde Deglein

Lector(en) : Els Pazmany, Michiel Trippas, Ilka Moons, Karolien Smaers,
Isabelle Van Looveren, Elke Robijn, Michel Lahaye, Liesbeth Peeters, Mike
Engels en Linde Deglein

Inhoud

Inhoud	1
Opdracht.....	2
1 Inleiding.....	2
2 Omschrijving van de opdracht.....	1
2.1 Casus coachen.....	1
2.1.1 Casus.....	1
2.1.2 De GROW-methodiek toepassen	3
2.1.3 Digitaal communiceren.....	5
3 Voorbereiding.....	6
4 Leerdoelen	7
5 Praktisch	8
6 Beoordelingsformulier.....	10

Opdracht

1 Inleiding

Taak 1 bestaat uit verschillende deelopdrachten, telkens over dezelfde casus. Eén deelopdracht hoort bij de les over “Coaching” en een andere deelopdracht toetst je vaardigheden omtrent “schriftelijke en digitale communicatie”. Taak 1 wordt gegeven binnen het OLOD Communicatie, tijdens het eerste semester van de eerste trajectschijf van de opleiding Toegepaste Psychologie.

Deze taak telt in totaal voor 18,33% mee in de eindbeoordeling van het OLOD Communicatie. Leerdoel 4.11, zijnde *de principes van oplossingsgericht coachen toepassen op een casus (II)* telt hierbij mee voor 8,33%. Het leerdoel 4.10 *de principes van schriftelijke en digitale communicatie binnen het werkveld van de psychologisch consulent toepassen (II)* telt voor 10% mee.

Voor het OLOD Communicatie zal je ook nog een tweede taak dienen te maken, deze telt mee voor 16,67% in het totale cijfer van het OLOD.

Je neemt ook nog deel aan een mondeling examen, tijdens de examenperiode, dat meetelt voor 65% van de punten.

2 Omschrijving van de opdracht

2.1 Casus coachen

2.1.1 Casus

Je ontvangt mensen die ondersteuning wensen op vlak van psycho-sociale problemen en helpt hen doelgericht en met behulp van oplossingsgerichte coaching verder op weg.

Je vindt hieronder drie casussen. Kies er slechts één uit om uit te werken. Vermeld duidelijk voor welke casus je kiest.

Casus 1: Emma

Stel je voor dat je als coach werkt die gespecialiseerd is in opvoedingsvraagstukken. Je ontvangt ouders die hulp zoeken bij het opvoeden van hun kinderen. Je maakt kennis met een nieuwe cliënte, Emma, tijdens je spreekuur.

Emma is een alleenstaande moeder van 33 jaar met een zoon, Tim, van 6 jaar oud. Ze werkt als verpleegkundige en heeft wisselende diensten, wat het lastig maakt om een vast opvoedingsritme aan te houden. Haar familie woont op grote afstand en kan niet regelmatig bijspringen. Emma kan zich ontspannen als ze met vriendinnen naar de sauna, op café of restaurant gaat.

Tim heeft sinds kort gedragsproblemen op school: hij luistert niet naar de juf, is snel afgeleid en kan soms agressief uit de hoek komen. De school heeft al aangegeven dat als dit zo doorgaat, ze speciaal onderwijs gaan adviseren. Emma heeft Tim alleen opgevoed en voelt zich schuldig en bezorgd over de situatie. Ze wil voorkomen dat Tim naar speciaal onderwijs moet en zoekt daarom hulp.

Daarnaast heeft Emma sinds enkele maanden een nieuwe partner, Mark, die graag een rol wil spelen in de opvoeding van Tim. Mark heeft echter geen kinderen en heeft weinig ervaring met opvoeding. Dit zorgt voor spanningen tussen Emma en Mark, omdat ze het niet altijd eens zijn over de aanpak.

Emma voelt zich de laatste tijd erg gestrest en moe. Ze slaapt slecht en heeft last van hoofdpijn. Haar huisarts heeft haar aangeraden om professionele hulp te zoeken

voor de opvoedingsproblemen en stressklachten. Ze verwijst Emma naar jou voor begeleiding en mogelijk verdere doorverwijzing.

Tijdens het consult geeft Emma aan dat ze wanhopig is en bang is om te falen als moeder. Ze is bereid om hulp te zoeken en staat open voor advies. Ze vertrouwt je en is hoopvol dat jullie samen een oplossing kunnen vinden.

Casus 2: Zarah:

Stel je voor dat je een coach bent die gespecialiseerd is in werkgerelateerde problemen. Je nieuwe cliënt, Zarah, komt voor het eerst bij je op consult.

Zarah is 40 jaar en werkt al 15 jaar in dezelfde organisatie als projectmanager. Over het algemeen heeft ze het naar haar zin gehad op haar werk, maar de laatste zes maanden ervaart ze toenemende spanningen met twee van haar collega's, Lisa en Tom.

Lisa is onlangs aangenomen en heeft een leidende rol in het team gekregen, wat Zarah moeilijk vindt te accepteren. Ze voelt dat Lisa haar ideeën en bijdragen negeert tijdens vergaderingen. Tom, aan de andere kant, is een oude vriend van Zarah, maar sinds een recent conflict over een mislukt project, is hun vriendschap bekoeld.

Zarah voelt zich nu geïsoleerd op het werk en is bang dat de problemen met haar collega's haar professionele reputatie zullen schaden. Ze ervaart symptomen van stress zoals slapeloosheid en maagklachten. Na een gesprek met haar leidinggevende, die aanraade om "de lucht te klaren" maar geen concrete oplossingen bood, besluit Zarah om jouw hulp in te schakelen.

Naast werk is Zarah actief in een boekenclub en houdt ze van wandelen om te ontspannen. Ze is getrouwd en heeft een tienerdochter, met wie ze een goede relatie heeft. Zarah wil graag harmonieus met iedereen omgaan en is bereid om aan zichzelf te werken, maar ze weet niet waar ze moet beginnen.

Tijdens het consult benadrukt Zarah dat ze actie wil ondernemen voordat de situatie verder escaleert. Ze is gemotiveerd om aan de relatie met haar collega's te werken en is op zoek naar advies rond stressmanagement.

Casus 3: Anna

Je bent werkzaam als coach gespecialiseerd in stressmanagement en financiële zorgen. Je nieuwe cliënt is Anna, een 38-jarige vrouw die recentelijk ontslagen is uit haar functie als marketingmanager. Ze werkte al 10 jaar bij hetzelfde bedrijf en het ontslag kwam als een schok. In haar vrije tijd doet Anna graag activiteiten met haar handen zoals pottenbakken, tuinieren, breien,...

Anna is getrouwd met Peter, een freelance fotograaf met een onstabiel inkomen. Ze hebben twee kinderen, van 7 en 10 jaar oud. Sinds haar ontslag ervaart Anna symptomen als slapeloosheid en extreme bezorgdheid over hun financiële toekomst. Ze heeft een ontslagvergoeding ontvangen, maar dat dekt slechts een paar maanden van hun vaste lasten.

De familie heeft geen financiële buffer en heeft te maken met schulden, waaronder een hypotheek en een autolening. Anna en Peter voelen zich alsof ze aan de rand van een financiële afgrond staan. Anna is bijzonder bezorgd over het welzijn van hun kinderen in deze onzekere tijden.

Haar huisarts heeft haar stress en slapeloosheid onderkend en haar geadviseerd om contact op te nemen met een coach. Tijdens de eerste sessie vertelt Anna dat ze actief op zoek is naar een nieuwe baan, maar vanwege de huidige economische situatie zijn er weinig mogelijkheden in haar vakgebied. Ze zoekt niet alleen emotionele ondersteuning maar ook praktische hulp bij het omgaan met de financiële crisis waarin ze zich bevindt.

2.1.2 De GROW-methodiek toepassen

Dit doe je op volgende manier:

1. De "goal"-fase.
 - a) Stel één doel op.
 - b) Motiveer grondig je keuze voor dit specifieke doel aan de hand van de hulpvraag van de cliënt.

- c) Toon aan dat het gekozen doel voldoet aan één van de vijf elementen van de SMART-vereisten.
2. De “reality”-fase. Je verkent hierbij de actuele situatie door hier concrete vragen over te stellen.
- a) Stel vijf open vragen op die je aan de cliënt zou stellen om meer informatie te verkrijgen. Let hierbij op dat de vragen relevant zijn voor het gekozen doel.
- b) Motiveer je keuze voor elk van de vijf vragen op basis van de informatie uit de casus en het vooropgestelde doel.
3. De derde fase gaat over de “opties”.
- a) Stel drie open vragen op die de coachee en jou kunnen helpen om oplossingen voor het probleem te bedenken.
- b) Motiveer je keuze voor elke vraag op basis van het vooropgestelde doel.
4. Ten slotte kom je aan de fase van “Will”. Deze fase behandelt zowel motivatie als verantwoordelijkheid en dient om een concrete, afrondende conclusie te bereiken.
- a) Beschrijf hierbij de coachee zijn/haar concrete actieplan dat jullie tijdens de sessies samen bespraken.
- b) Benoem hierbij ook twee mogelijke hindernissen die de coachee tijdens de uitvoering van het actieplan zou kunnen tegenkomen
- c) Licht toe hoe de coachee deze twee hindernissen zou willen aanpakken.

Enkele richtlijnen:

- Neem geen vragen letterlijk over uit de cursus, maar bedenk je eigen vragen voor deze casus.
- Maak via je lay-out duidelijk welke fase je aan het behandelen bent (zie hierboven).
- Let erop dat de vragen die je stelt zeker passen bij het vooropgestelde doel en elkaar in logische volgorde opvolgen.

- Hou bij elke tussenstap zeker de principes van het oplossingsgericht coachen in het achterhoofd en zorg dat je stappen hieraan voldoen.

2.1.3 Digitaal communiceren

1. Chatgesprek tussen coach en coachee.

In dit onderdeel van de taak geef je een weergave van een gesprek via chat tussen de coachee (uit casus 1, 2 of 3) en jezelf. Dit chatgesprek vindt plaats in fase 3, “options”. In gedachten heb je de “reality”-fase al doorlopen.

Dit gesprek wordt door jou op professionele wijze gevoerd. Bekijk hiervoor de lesinhoud van de practica rond digitale en schriftelijke communicatie.

- a) Dit gesprek wordt gestart met één van de drie vragen die je formuleerde bij “options”. Het vervolg van het gesprek bedenkt je zelf.
- b) In de loop van het gesprek gebruik je minstens vijf professionele interventies. Bekijk hiervoor de lesinhoud van de practica rond verbale gespreksvaardigheden.
- c) Benoem de gebruikte interventies: Noteer naast de vijf interventies tussen haakjes welke interventie je gebruikte.

2. Professionele e-mail.

In dit onderdeel stuur je een professionele e-mail naar de coachee waarin je zijn/haar actieplan uit de “will”-fase mailt en beknopt toelicht. Op deze manier ontvangt je coachee een overzicht van wat jullie samen besloten.

Deze e-mail moet voldoen aan alle criteria van een zakelijke e-mail. Bekijk hiervoor de schrijf- en presenteerwijzer en de lesinhoud van de practica over digitale en schriftelijke communicatie.

3 Voorbereiding

- a) De hoofdstukken in de cursus over coaching en schriftelijke en digitale communicatie.
- b) De kennisclips en PowerPoints over coaching en schriftelijke en digitale communicatie.
- c) Je notities bij de les over coaching en schriftelijke en digitale communicatie.
- d) De schrijf- en presenteerwijzer.

4 Leerdoelen

In de Studiewijzer vind je de leerdoelen van het olod.

In deze opdracht worden de volgende leerdoelen getoetst:

- de principes van schriftelijke en digitale communicatie binnen het werkveld van de psychologisch consulent toepassen
- de principes van oplossingsgericht coachen toepassen op een casus

5 Praktisch

Je dient de opdracht in via de uploadzone van Digitap. Je maakt hiervoor gebruik van het sjabloon voor opdrachten, te vinden in de cursus van het olod op Digitap.

Je geeft je opdracht de bestandsnaam NaamVoornaam_Communicatie_Taak1.

Je vermeldt duidelijk je voor- en achternaam op de opdracht.

Je dient de opdracht in **pdf** in.

De opdracht bestaat uit minstens 1500 woorden en maximum 3000 woorden.

De deadline voor het uploaden van de opdracht is:

- Eerste examenperiode: 19 november 2023 23u55
- Tweede examenperiode: 18 augustus 2024 23u55
 - Let op: De taak voor de tweede zittijd wordt ter beschikking gesteld ten laatste 1 juli 2024.

Voor eerste zit, geldt omtrent te laat indienen:

Bij te laat indienen van opdrachten die meetellen voor de eindevaluatie kan je nog maar 50% van de maximale score van de opdracht behalen. Als je bijvoorbeeld voor een opdracht normaal gezien 18/20 zou hebben behaald, behaal je bij te laat indienen 9/20. Opdrachten die twee weken na de deadline worden ingediend, krijgen sowieso de score nul ('0').

Voor tweede zittijd, geldt omtrent te laat indienen:

Opdrachten indienen tijdens de examenperiode is niet toegelaten. Indien je de portfolio indient tijdens de examenperiode, dan krijg je sowieso de score nul ('0'). Het opleidingshoofd kan als voorzitter van de examencommissie in geval van overmacht bij de student deze regels doorbreken.

De opdrachten worden telkens gescoord op een 20-punten schaal, beoordeeld volgens het beoordelingsformulier. Op elke opdracht wordt via Digitap feedback gegeven, gestuurd door de beoordelingscriteria. Punten worden pas gegeven na de officiële publicatiedatum van de punten van het olod.

Ook op de talige aspecten van de opdracht ontvang je feedback. Deze feedback is gebaseerd op de criteria en afspraken zoals aangegeven in deze opdracht en in de schrijf- en presenteerwijzer (te raadplegen op Digitap in de cursus 'Info studenten toegepaste psychologie').

- Structuur en vorm (hoofdstuk 2, 4 en 5 van de Schrijf- en presenteerwijzer);
- Professionele schrijfstijl (hoofdstuk (hoofdstuk 3 van de Schrijf- en presenteerwijzer);
- Correcte taal (hoofdstuk 3 van de Schrijf- en presenteerwijzer);
- Bronvermelding (hoofdstuk 7 van de Schrijf- en presenteerwijzer). Dit komt aan bod in het olod Professioneel Handelen 1;

Gebruik de Schrijf- en presenteerwijzer als leidraad en checklist om je opdracht na te kijken. Maak gebruik van de spellings- en grammaticacontrole van je computer. Maak een afspraak met Taalsprong (<https://student.ap.be/taalondersteuning>) voor meer verdieping of om de talige aspecten van je opdracht te bespreken.

Ga zeker aan de slag met de feedback die je ontving. Vanaf de tweede trajectschijf zal je immers punten verliezen indien je opdracht niet voldoet aan de talige criteria.

6 Beoordelingsformulier

Leerdoel: de principes van oplossingsgericht coachen toepassen op een casus

Beoordelingscriteria:

GROW-methodiek

Doel

- Relevant voor de cliënt uit casus (motiveer)
- SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden)

Verkennde vragen

- Vijf vragen (die verband houden met casus, open vragen)
- Relevantie voor doel uit stap 1 + motivatie

Oplossingsgerichte vragen

- Drie vragen (verband met casus moet duidelijk zijn en in richting van je gesteld doel)
- Relevantie voor doel uit stap 1 + motivatie

Afrondende fase

- Stel een actieplan op (duidelijk voor cliënt, haalbaar, realistisch)
- Concreet (met tussenstappen en heldere doelen)
- Oog voor hindernissen + hoe cliënt deze wil aanpakken (op maat van cliënt)

Afwezig	Ruim onvoldoende	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
---------	---------------------	-------------	-----------	------	------------

Feedback:

Leerdoel: de principes van schriftelijke en digitale communicatie binnen het werkveld van de psychologisch consulent toepassen

Beoordelingscriteria:

- Zakelijke digitale communicatie hanteren
- Professionele aanhef en groet
- Correcte spelling en grammatica
- Rekening houden met doel van je mail of chat
- Minstens 5 professionele interventies (chat)
- Interventies benoemen met correct jargon (chat)
- Professioneel actieplan (mail)

Afwezig	Ruim onvoldoende	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
---------	---------------------	-------------	-----------	------	------------

Feedback:

Taalscreening	Voldoende	Onvoldoende
<p><u>Taalcriterium 1: Structuur en vorm</u></p> <p>Voor alle criteria: zie hoofdstuk 2, 4 en 5 van de Schrijf- en Presenteerwijzer</p> <p>Bv.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De structuur en vorm van de opdracht sluit aan bij de vereisten zoals vermeld in de taakwijzer. - De structuur van de tekst past bij de opdracht en is logisch. 		

<ul style="list-style-type: none"> - Lettertypes, -groottes en uitlijning zijn uniform. - Titels, opsommingen en aanduidingen zorgen voor structuur. - Het document oogt zakelijk (paginanummers, marges, titelblad,...) - ... 		
<p><u>Taalcriterium 2: Professionele schrijfstijl</u></p> <p>Voor alle criteria: zie hoofdstuk 3 van de Schrijf- en Presenteerwijzer</p> <p>Bv.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De tekst is objectief en formeel geformuleerd (ik-vorm enkel wanneer noodzakelijk, geen veronderstellingen, geen spreektaal,...) - De tekst is helder en precies (exacte hoeveelheden, geen vage termen, geen dubbele ontkenningen,...) - De tekst is samenhangend (de alinea's zijn logisch opgebouwd en structuurmarkeerders, zoals verwijswaarden, verhogen de leesbaarheid). - Er is voldoende variatie in woordkeuze en zinslengte - ... 		
<p><u>Taalcriterium 3: Correcte taal</u></p> <p>Voor alle criteria: zie hoofdstuk 3 van de Schrijf- en Presenteerwijzer</p> <p>Bv.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De woorden zijn correct gespeld. - Vervoegingen en meervouden zijn juist geschreven. - De juiste lidwoorden, voornaamwoorden en verwijswaarden zijn gebruikt. 		

<p>- De zinnen zijn grammaticaal juist opgebouwd.</p> <p>- ...</p>		
<p><u>Taalcriterium 4: Bronvermelding</u></p> <p>Voor alle criteria: zie hoofdstuk 7 van de Schrijf- en Presenteerwijzer</p> <p>- De bronnen worden vermeld Het gebruik van de APA-normen komt aan bod in het OLOD Professioneel Handelen 1.</p>		
<p>ADVIES In dit OLOD worden er geen punten afgetrokken voor taal- en schrijffouten. In de OLOD's die horen bij trajectschijf 2 en hoger is dit wel het geval.</p>	<p>Zet zeker in op de feedback die je bij de taalcriteria hierboven kreeg.</p>	<p>Zet zeker in op de feedback die je bij de taalcriteria die je hierboven kreeg. We raden je uitdrukkelijk aan ondersteuning te vragen bij Taalsprong. Neem contact op via taalsprong@ap.be of https://student.ap.be/taalondersteuning.</p>

Algemene feedback:

