

Tip Top kwaliteit van zeilles geven

De wind zet je niet naar je hand, het zeil wel...
en
op mensen speel je in!

Voor

Tip Top Sailing

Door



www.shesails.nl

Vooraf

Omdat ik zeilles geven leuk vind, doorgetraind ben vanaf mijn 21^e in lesgeven en groepen; zin had om mijn inzichten eens op papier te zetten, dacht ik, wie weet hebben jullie, instructeurs van Tip Top, wat aan dit stuk.

Ik deel mijn ervaringen graag, wil nog wel meer praktische toepassingen uitwerken en hoor graag jullie reactie.

Veel leesplezier!

Met zilte zeilzoenen Dorrit Wajer



16-3-2006

www.doorpakkers.nl



Inhoud	
Koersen	3
Tip Top kwaliteit.....	3
Kwaliteit	3
Proceskwaliteit.....	3
Outputkwaliteit	4
Verwachting	4
Factoren die de kwaliteit van de dienstverlening bepalen	4
Zeilen leren	5
Juiste prikkels en verwachtingen	5
Leerstijlen	5
De voorkeurstijl van een lesgever	6
Algemene beschrijving voorkeurstijlen, toegepast op zeil-les-situaties.....	7
1. Observeerders	7
2. Theoretici, Analytici, Denkers	8
3. Pragmatici, praktisch toepassen.....	9
4. Activisten, Doeners.....	10
Allerlei mixen	10
In schema als fasen in het proces van leren	11
Bekwaam worden is vaak een rot gevoel	11
Weerstand	12
Een aantal tips om je lessen in te richten:	13
Aanknopingsprincipe.....	13
Doelgerichtheid.....	13
Plezier	13
Activiteit	13
Frequente terugkoppeling/feedback Tip-Top.....	13
Oefening baart kunst	13
Stapelen van succes	13
Signalen halen in lessituaties	14
Nawoord	14



Koersen

Zeilers hebben voor het uitzetten van koers tenminste twee 'vaste' gegevens nodig: de huidige positie en de gewenste plaats van bestemming. De weg tussen deze punten stellen we vast, rekening houdend met de omstandigheden.

Het lijkt het leven wel.

Het begon in een roeiboot, met veel menselijke inspanning, ga je rugwaarts vooruit.

Overstappend in een kano ga je nog steeds met veel menselijke inspanning vooruit, maar je ziet het doel al liggen.

Zeilen kost minder menselijke kracht. Je gebruikt alle omstandigheden om naar je doel te komen, maar in de meeste gevallen kunnen we er niet rechtstreeks naar toe koersen. We laveren strategisch naar ons doel.

Voor het opleiden van mensen geldt hetzelfde:

- De uitgangspunten moeten helder zijn
- En de doelen duidelijk geformuleerd.

Dan kun je een strategie uitzetten, kwaliteit leveren met onze klanten, rekening houdend met de omstandigheden.

Zeilles geven doen we allemaal, we nemen onszelf mee, als lesgever spreekwoordelijk in een roeiboot, in een kano of in een zeilboot. En wat willen we? Tip Top kwaliteit!

Tip Top kwaliteit

Naast de kwaliteitsstandaard van de technische vaardigheden in zeil(les)situaties: 'Hoe varen wij' is het ook belangrijk om met Tip Top kwaliteit les te geven.

Voordat ik meer zeg over hoe mensen leren en lesgeven, nog iets meer over wat die Tip Top kwaliteit is en hoe wij die als instructeurs beïnvloeden, met onze zo verschillende menselijke factor!

Kwaliteit

De kwaliteit van een product of dienst wordt bepaald door de mate waarin er voorzien wordt in een behoefte van de klant. De waarneming van de klant is dus van essentieel belang om de kwaliteit van de dienst te kunnen vaststellen.

Een product is 'grijpbaar'. De kwaliteit van het gehuurde schip is goed onderhouden, met een duidelijke handleiding, schoon en verzorgd tot en met het zakje met afwasmiddel en borstel! Hoe die kwaliteit van het schip wordt gemaakt en onderhouden is voor de klant niet van belang, als het maar goed is.

Bij diensten is dat anders. De wijze waarop de dienst wordt geleverd is van evenveel belang als het eindproduct. De manier waarop telefonisch het eerste contact met de klant wordt gelegd, de respectvolle wijze waarop wij lesgeven tot en met de uitreiking van het certificaat wordt steeds beïnvloed door de 'menselijke factor', het dienstengedeelte aan ons product Tip Top kwaliteit!

Deze twee vormen van kwaliteit worden wel omschreven als de proceskwaliteit en de output-kwaliteit.

Proceskwaliteit

- De kwaliteit van de dienstverlening tijdens de levering van de dienst is proceskwaliteit,
- De klant is onderdeel van dit proces, en samen maken we of hij/zij het zeilen leert, in de vingers krijgt, het leuk vindt **en bij ons terugkomt**,
- De klant let op: hoe de dienstverlener overkomt, welke aandacht aan zijn probleem wordt besteed, of hij/zij respectvol wordt behandeld, is er sprake van een professionele aanpak, hoe presenteert de organisatie zich naar buiten enz.
- Als de proceskwaliteit niet in orde is gaat de klant ook twijfelen aan de output-kwaliteit.
- Het resultaat kan dus door de beleving van de klant teniet worden gedaan.



Outputkwaliteit

Na het doorlopen van het dienstverleningstraject heeft de klant al een mening over de kwaliteit van de dienstverlening. Hij was er immers steeds bij, was onderdeel van zijn eigen leerproces.

Na afloop van het proces komt daar het resultaat van het proces nog bij: de output.

- Ik heb een certificaat,
- ik weet wat ik nog moet doen om een certificaat te halen, of
- ik heb een goeie vakantie week gehad.

In veel gevallen is het resultaat subjectief, het was fijn of niet fijn.

Verwachting

De beleving van de kwaliteit van de dienstverlening is volstrekt afhankelijk van de verwachtingen van de klant. Het is dus van het grootste belang de wensen en criteria van onze klanten goed te verkennen, te omschrijven en er op in te spelen.

Je komt alleen maar achter de verwachting van mensen door ernaar te vragen. Soms moeten we verwachtingen iets terugbrengen, zodat we niet te veel beloven.

We leveren wat de klant verwacht en liefst nèt iets meer, zodat we zijn verwachtingen overtreffen en de klant bij ons blijft kopen.

Factoren die de kwaliteit van de dienstverlening bepalen

Betrouwbaarheid, competentie, aandacht, bereikbaarheid, presentatie, respect, communicatie, veiligheid en geloofwaardigheid zijn kenmerken van goede zeillessen/dienstverlening.

Dit zijn allemaal factoren die impliciet meegenomen worden bij de selectie en opleiding van onze instructeurs. Wij stralen deze factoren uit, of we het ons bewust zijn of niet!

In het volgende stukje probeer ik door wat meer te vertellen over 'hoe mensen leren en hoe mensen lesgeven' deze factoren wat explicieter te maken, zodat we nog beter/professioneler in kunnen spelen op de verwachtingen en leerstijlen van onze klanten.



Zeilen leren

Zeilen leren is:

- kennis krijgen of oude kennis afstoffen,
- deze kennis verwerken tot inzicht in situaties en omstandigheden,
- dit inzicht omzetten tot vaardigheden (kunnen zeilen in bepaalde/alle omstandigheden) en
- een houding/ gedrag hebben van veiligheid en (zelf)vertrouwen.

Door heel veel te doen, te oefenen en te blijven leren kan elke mens pas ècht goed worden.

Zeilen leren is ook fouten durven maken, maar wel zonder schade aan mens en materiaal!

De CWO systematiek heeft de zeilkennis en vaardigheden al in niveaus geformaliseerd. Een goed bemanningslid CWO I , zelfstandig een boot huren/varen t/m windkracht 4 (CWO II) of in alle omstandigheden een boot besturen (CWO III).

Juiste prikkels en verwachtingen

Hoe we nu zo effectief mogelijk bij deze mens de juiste prikkels en oefeningen geven, zodat ze ook echt, conform hun verwachtingen en beginniveau, stappen verder komen in het leren zeilen, daarvoor is het ook belangrijk om er achter te komen hoe deze mens nu het beste leert. Maar ook is het belangrijk om er achter te komen via welke stijl jij nu les geeft.

Leerstijlen dus, die van je klant en van jezelf.

De truc is om als lesgever/dienstverlener zo veel mogelijke stijlen te kunnen hanteren. Dat is kwalitatief les geven. Niemand kan perfect zijn in alle stijlen. Dat is wel erg veel gevraagd! Daarom is het ook belangrijk dat we elkaars voorkeurstijlen weten. Je kunt dan van elkaar's teamkennis gebruik maken!

Leerstijlen

Er zijn allerlei verschillende indelingen van leer- of interactiestijlen, maar alle modellen hebben een cyclisch karakter. Alle stijlen zijn nodig om mensen in een leerproces stappen vooruit te laten zetten. Iedereen heeft vaak een voorkeurstijl voor een van de fasen in dat cyclische proces. En sommige mensen slaan ook graag stappen over....

Een voor het 'leren zeilen' bruikbare indeling is die van Kolb.

Hij onderscheidt vier voorkeuren van hoe mensen leren namelijk:

1. Beschouwen, observeren, dromen (eerst kijken, oriënteren)
2. Abstract denken (liefst beginnen met de theorie over hoe het moet)
3. Beslissen, pragmatisch toepassen (bij voorkeur een duidelijke, gestructureerde opdracht als start)
4. Doen/concreet ervaren (liefst beginnen met zelf uitzoeken en kijken hoever je komt)

Uit onderzoek is gebleken dat er tussen vrouwen en mannen gemiddeld genomen geen verschillen zijn behalve dat meer mannen iets hoger scoren op de voorkeurstijl van abstract denken.

De voorkeurstijl van iemand is het begin van leren, maar alle stijlen en stadia zijn belangrijk om alles goed onder de knie te krijgen. Ofwel

Het leren van een vaardigheid als zeilen is pas compleet als al deze aspecten aandacht hebben gehad, dus

- zowel de theorie,
- als het ervaren en veel doen,
- als het gericht toepassen en intrainen van bijvoorbeeld MOB manoeuvres,
- als het observeren van weer, wind en omstandigheden om strategisch te koersen.

Je kunt op alle plekken in de leercirkel starten met je les.



Veel mensen blijken overigens zo les te geven als ze zelf ook leren en ook binnen het lesgeven veel tijd te besteden aan hun eigen voorkeursactiviteiten en weinig aan de soort activiteit waar ze minder affiniteit mee hebben.

De voorkeurstijl van een lesgever

Stap 1

Je bewust te zijn van je eigen voorkeurstijl

	De voorkeurstijl van een lesgever	Vormen
1	Observeren, reflecteren	Tekening maken
2	Abstract denken	Mondeling theorie uitleggen
3	Pragmatisch toepassen	Instructie, voordoen, nadoen
4	Doen/concreet ervaren	Zelf laten uitzoeken door doen

Stap 2

Het inschatten van de verwachtingen en hoe je klant leert. Door het stellen van een aantal vragen en door goed te observeren en te luisteren kun je aardig wat te weten komen over de voorkeurstijl van je klant. Gebruik tijdens je lessen veel LSD! Vragen stellen: **l**uisteren, **s**amenvatten, **d**oorvragen.

Met de volgende metaforen kun je ook proberen iemands leerstijl te laten formuleren. Hoe ga jij het zwembad in? Hoe leer jij een taal?

De stijlen op een rijtje toegepast op deze metaforen:

		Het zwembad in	Een taal leren
1	Dromen, wensen, observeren Observeerders	Er eerst een paar maal omheen lopen, verlangen er in te gaan, bij voldoende overtuigd zijn wellicht eens het trapje nemen	Breed oriënteren op folders en boeken, de taal graag willen leren. Een wat en hoe boekje doornemen en zoeken naar grammatica en woorden om de structuur van de taal te ontdekken.
2	Abstract denken Theoretici	Praten over hoe het zou zijn er in te zwemmen	De grammatica en rijtjes leren. De krant dan kunnen ontcijferen, maar spreken is een stap te ver!
3	Beslissen, praktisch toepassen Pragmatici	Het trapje nemen (is er niet voor niets voor uitgevonden) en in het water zakken	Met een koptelefoon op of leren door nazeggen
4	Doen/concreet ervaren Activisten	In het zwembad plonsen (niet eens checken of er wel water in staat)	Gewoon communiceren en doen. Non-verbaal zegt ook veel...

**Algemene beschrijving voorkeurstijlen, toegepast op zeil-les-situaties****1. Observeerders**

Kenmerken van de voorkeurstijl	Zeil-les situaties
Observeerders bewaren graag enige afstand om te reflecteren over ervaringen en deze te observeren vanuit meerdere perspectieven.	Geef veel ruimte tijdens de zeilles om te reflecteren: wat hebben we nu gedaan. Help hen de zaken op een rijtje te zetten: teken de aanlegsituaties bij de steiger met windrichting.
Ze verzamelen gegevens, zowel uit de eerste hand als van anderen.	Lezen 's avonds graag de theorieboeken en zeker als er meerdere mogelijkheden in staan. Geef ze graag huiswerk: bijv. een vraag om over na te denken: wanneer zou welke MOB uit de boeken het beste zijn?
Ze stellen het trekken van conclusies graag zo lang mogelijk uit.	Doen is niet zo makkelijk, laat staan fouten durven maken!
Hun filosofie is voorzichtig zijn. Het zijn bedachtzame mensen die alle kanten van een zaak en alle implicaties graag willen bekijken voordat ze iets ondernemen.	De gewenste manoeuvres zul je dan ook eerst zorgvuldig mogen voor bereiden. Een rif zet je snel bij deze mensen!
Als ze actie ondernemen dan doen ze dat pas als er een sfeer van vertrouwen is in zichzelf en de omgeving.	Zorg dus voor die sfeer! Geef veiligheid, door de procedures na te gaan bij wegvaren: afsluiters en gaskraan dicht

Motivatiedempers

Waar observeerders niet goed tegen kunnen:

- Zeer toegespitste instructies, 'doe na wat ik zeg'...nee
- Opdrachten onder tijdsdruk
- En het aller ergste: onvoorbereid aan een oefening beginnen.

Ze hebben dus **behoefte** aan

- Rustige benadering in veilige situaties, geeft vertrouwen
- Tijd om hun indrukken te verwerken
- Plaatjes, visuele en grafische ondersteuning van de stof, windroos, vensters



2. Theoretici, Analytici, Denkers

Kenmerken van de voorkeurstijl	Zeil-les situaties
Theoretici passen observaties aan en integreren deze in complexe maar logisch klinkende theorieën. Het zijn denkers.	Hebben een logische instructie nodig, opgebouwd uit stapsgewijze doelen.
Ze denken over problemen na op een verticale, stapsgewijze, logische manier. Ze vormen samenhangende theorieën van ongelijksoortige feiten. Het zijn vaak perfectionisten, die niet rusten totdat alles netjes in een rationeel kader past.	Fouten maken ook al ben je aan het leren, geeft ze een ongemakkelijk gevoel. Een ingreep van jou vinden ze niet fijn. Moet je het toch doen? Leg uit dat je altijd net een seconde eerder bent, maar je heus wel wist dat zij het anders zelf zouden hebben gedaan!
Ze houden van analyseren en bijeenvoegen. Ze zijn dol op eenvoudige vooronderstellingen, principes, theorieën, modellen en systematisch denken. Hun filosofie prijst rationaliteit en logica. "Als het logisch is, is het goed".	Alle stappen voor een manoeuvre van te voren doornemen, voordat ze iets kunnen doen. Als je daar zelf niet zo goed in bent, doe het dan voor, vraag de theoreticus welke stappen hij zij heeft gezien en het is altijd Bingo!
Vragen die ze vaak stellen zijn: 'Hoe past dit bij dat?'	Waarom zeilt een zeilboot of kan een vliegtuig vliegen, geïnteresseerd in aero dynamica
Ze zijn vaak afstandelijk, analytisch en toegewijd aan rationele objectiviteit in plaats van iets wat subjectief is of wisselend per omstandigheid.	Lastig soms bij zeilen, waar zoveel inspelen op omstandigheden is, het kan leiden tot discussie, trap niet in die valkuil.
Hun aanpak voor problemen is consequent logisch.	Niet wegvaren voor de hele veiligheidsprocedure is nagegaan, afsluiters en gaskraan dicht
Ze willen zoveel mogelijk zekerheid en voelen zich niet op hun gemak bij subjectieve oordelen, lateraal denken of iets luchthartigs.	Geef voorbeelden als je het aftekenen van de status uitlegt. Geef tips, ze zijn immers zeer kritisch op zich zelf, vergeet de Top niet! Vaak geloven ze die niet, maar horen hem toch!

Motivatiedempers.

Waar theoretici niet goed tegen kunnen:

- Oefeningen moeten uitvoeren waar ze het doel niet van weten...waarom?
- Zonder een basis van theorie een oefening uitvoeren
- Een ingreep, wordt namelijk gezien als een onduidelijkheid in de instructie vooraf!

Ze hebben dus behoefte aan

- Gestructureerde en rustige lessituatie
- Duidelijke lesstructuur met overzichtelijke doelstellingen
- Gebruik van eenduidige vaktechnische termen en theoretische uitdagingen



3. Pragmatici, praktisch toepassen

Kenmerken van de voorkeurstijl	Zeil-les situaties
Pragmatici proberen ideeën, theorieën en technieken graag uit om te zien of ze in de praktijk werken.	Als jij het voordoet, doen ze het zo na, vinden ze vaak makkelijker dan als jij het alleen mondeling zegt
Ze gaan daadwerkelijk op zoek naar nieuwe ideeën en grijpen elke kans aan om te experimenteren met toepassingen. Zij zijn het soort mensen dat terugkeert van een les vol ideeën die ze in de praktijk willen uitproberen.	Meerdere MOB manoeuvres zijn aan hen besteed, ze willen echter alleen de juiste ;)) intrainen
Ze houden van opschieten en ondernemen snel en vol zelfvertrouwen actie op ideeën die hen aanspreken. Ze hebben vaak geen geduld voor overpeinzingen en discussies met een open einde.	Hoe zo aero dynamica? Sturende werking van de zeilen okay, dat kan ik zien, de rest geloof ik wel
Het zijn in wezen praktische nuchtere mensen die graag praktische beslissingen nemen en problemen oplossen.	Van fouten kun je leren, een ingreep wordt later wel open bediscussieerd en terecht. Pragmatisch: hoe had ik het beter kunnen doen en geef ze dan nog een kans het beter te doen!
Ze zien problemen en kansen als een uitdaging. Hun filosofie is "er is altijd een betere manier, maar als het werkt is het goed"	Dus zeg maar hoe ik het moet doen. Aftekenlijsten zijn heel fijn voor deze mensen. Je weet precies wat je nog doen moet.

Motivatiedempers

Waar pragmatici niet goed tegen kunnen

- Slechte organisatie en onduidelijke lesstructuur
- Het nut van oefeningen niet begrijpen
- Veel ballast, te veel theorie

Ze hebben dus **behoefte** aan

- Een instructeur, die het goed voordoet en technische aanwijzingen geeft
- Een relatie tussen theorie en praktijk waardoor ze kunnen handelen
- Wat ontdekt is zelf gestructureerd mogen toepassen



4. Activisten, Doeners

Kenmerken van de voorkeurstijl	Zeil-les situaties
Activisten gaan volledig en onbevooroordeeld op in nieuwe ervaringen. Het zijn doeners. Zij richten zich op het 'hier en nu' en gedijen vooral in kortdurende crisissituaties.	Met een beetje vooruitdenken of planning had die crisis er niet hoeven zijn, maar fouten maken vinden ze niet erg. Grijp dus ook vooral in, als je schade aan mens en materie vreest. Dat vinden zij helemaal niet erg, daar ben je voor!
Ze staan open voor nieuwe dingen, zijn niet sceptisch en hierdoor vaak enthousiast voor iets nieuws. Hun filosofie is: 'ik wil alles éénmaal meemaken'. Ze doen vaak eerst en denken pas later na over de gevolgen.	Reflecteren, een tekening maken van de gedane manoeuvre helpt hen te leren, al zullen ze er zelf niet vaak om vragen.
Ze pakken problemen aan door te brainstormen.	Een opdracht huiswerk tochtplanning al is het tot Nieuwschans is heel goed voor ze, maar je hoeft je er niet aan te houden, als de omstandigheden anders zijn blijft het nieuw en leuk
Zodra de opwinding van een activiteit is weggeëbd, gaan ze op zoek naar het volgende. Ze presteren vaak optimaal met de uitdaging van nieuwe ervaringen, maar raken verveeld door implementatie en lange termijn consolidatie.	Een MOB of aanleggen echt goed uitvoeren zul je een paar x moeten laten doen, terwijl ze zelf al lang weer nieuwe dingen willen!
Het zijn sociabele mensen, die contact zoeken met anderen maar door dit te doen proberen ze alle activiteiten rond henzelf te centreren.	Goed gedaan jochie! Iedereen heeft positieve feedback nodig, deze type mens nog meer. Tip-Top!

Motivatiedempers.

Waar activisten/doeners niet goed tegen kunnen:

- Veel theorie, alle handelingen uitkauwen
- Nauwkeurig instructies opvolgen
- Niet mogen doen, maar lang moeten wachten

Ze hebben dus behoefte aan

- Uitdagende situaties om veel verschillende soorten oefeningen te mogen doen
- Praktische situaties in een sfeer van humor en ontspanning
- Behoefte aan feedback

Allerlei mixen

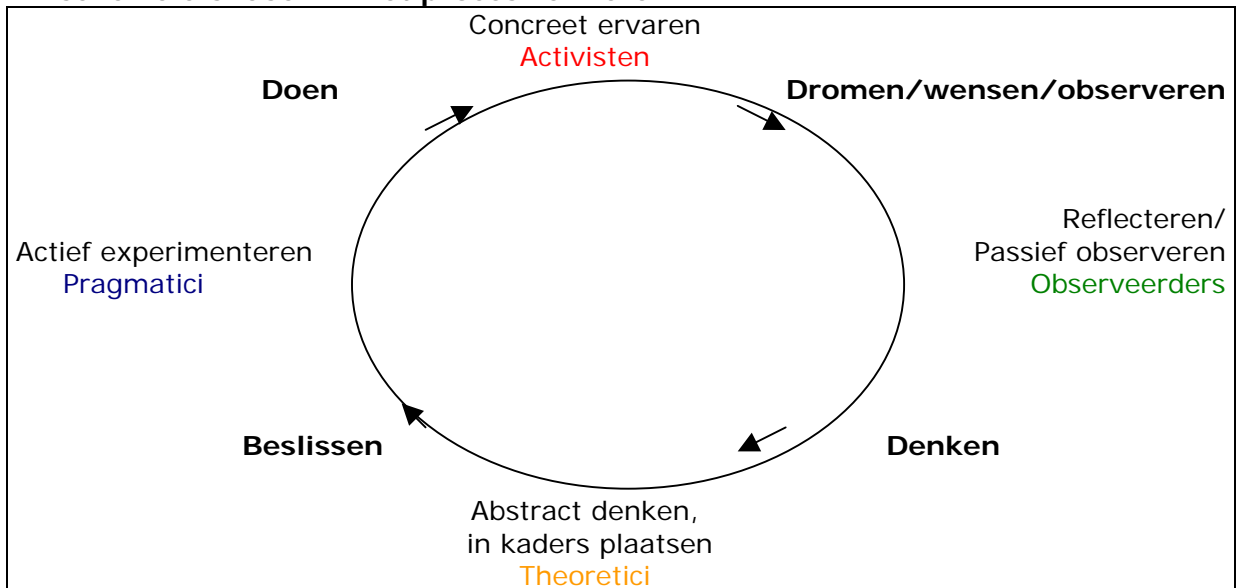
In de 4 typen voorkeurstijlen zijn natuurlijk allerlei mixen. Sommige herkennen zich in denken en observeren en kunnen dat overal en altijd als eerste doen. Ze hopen dan dat ze op tijd een activist tegen het lijf lopen om echt tot daden te kunnen overgaan!

Maar ze blijven allergisch voor o.a. ingrijpen: de instructeur krijgt dan onmiddellijk een mep/pets op zijn/haar hand, als ze denken dat het onterecht is.

De doeners en praktische toepassers daarentegen kunnen allergisch zijn voor theoretische instructeurs die 'zich zelf zo graag willen horen en laten zien dat zij het goed kunnen en weten'!! Laat ons het toch uitproberen.



In schema als fasen in het proces van leren



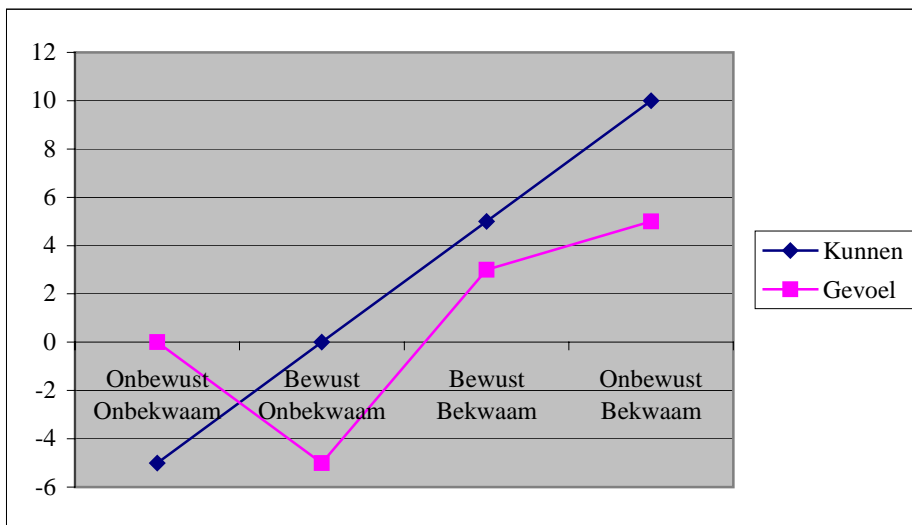
In het beslissingsproces bij klanten zijn deze fasen herkenbaar:

Ze dromen 'ik zou wel willen leren zeilen', ze surfen op het net om de verschillende aanbiedingen te vergelijken, ze denken er over na. Kauwen op hoe ze aan de telefoon met respect zijn behandeld, of de offerte snel en juist bij hen is gekomen. Ze beslissen: ik ga het doen bij Tip Top Sailing. Ze komen het doen. Daarna reflecteren ze dan of het goed is geweest zoals ze het hebben ervaren bij ons. Denken of ze doorgaan. Beslissen, doen een volgend keer etc.....

Het is aan ons op hun wensen en verwachtingen in te spelen. Hoe verschillend qua achtergrond en stijl iedereen is, verder te brengen in dit proces van bekwaam te worden in zeilen en er steeds tevreden over te zijn.

Bekwaam worden is vaak een rot gevoel

Als je toegeeft/besloten hebt iets te leren, geef je toe dat je onbewust onbekwaam was, helemaal niet erg. Je wilt er alleen wat aan gaan doen. De leercurve kan dan beginnen. Je geeft je op voor kajuitzeilles. De eerste stap is begrip van wat en waar je nu bent. Maar het proces kent ook pijnlijke fases, vooral als je je 'bewust onbekwaam' voelt (Au). Dat zien we vaak de derde dag. Dan denkt bijna elke klant dat hij/zij het nooooooit leert, dat zeilen.





Bewust bekwaam is de comfortzone, ja echt, ik begin het onder de knie te krijgen! Denk maar eens als je bewust bekwaam bent in het stoppen met roken, die fase daarvoor was pijnlijk!

Het optimale stadium is dat je onbewust bekwaam bent.

Dat hebben wij als lesgever vaak, je weet niet meer hoeveel moeite het kostte te leren wat jij al zo onbewust makkelijk vindt! Dat kan toch iedereen!

Weerstand

Bij iedereen die wat wil leren, komen er ook altijd processen op gang om het niet te doen of toch niet te doen of te durven. Weerstand of angsten die iemand tegen houden.

Accepteer dat, iedere klant is autonoom.

Met kleine(re) stappen en in ieder geval een rif in het zeil, kun je dan weer verder.

Analyseer voor jezelf waar je in je instructie dan iets kunt verbeteren.

Doe je de dingen

Just in time, geef je de juiste instructie op het juiste tijdstip: vooraf dus en niet achteraf!!!! Is het NU veilig voor de klant etc.

Just enough informatie, denk in de kern aan wat de klant vandaag en morgen nodig heeft in deze omstandigheden. En niet wat ze over jaren nodig hebben!!! Laat de klant nu de waterkaart bestuderen van het gebied waar ze nu zijn i.p.v. uitleg te geven over variatie en deviatie!

Just for me. Zorg dat de informatie klopt bij de mens. Als het niet zo is, dan gaat hij/zij geen nieuwe activiteiten uitproberen, dan blokkeert het doen. Zeker bij denkers! Of met te veel theorie zullen doeners en pragmatici het allemaal over zich heen laten komen. Het zal wel! Of erger nog: ik weet wel dat ik blond ben!

Weet van jezelf als lesgever ook wat je niet zo goed weet. Je kunt niet zeggen: geef me de landkaart van het gebied dat nog niet ontgonnen is, ga samen op zoek. Durf met mensen in gesprek te gaan! Maar durf ook de andere collega's (wiens voorkeurstijl je immers ook kent) te vragen deze ene klant die ene aero-dynamica vraag nog eens ècht goed te laten beantwoorden!

Citaat watersportverbond:

'Het valt niet mee om het iedereen naar de zin te maken. Mocht je instructie niet aanslaan, dan kun je proberen uit een ander vaatje te tappen. De instructie komt dan misschien wel over en de cursist krijgt het gevoel begrepen te worden'.

Kijk nog eens naar de volgende tips om je lessen in te richten.



Een aantal tips om je lessen in te richten:

Aanknopingsprincipe

Knoop aan bij wat iemand al kan en weet, maar ook wat iemand interesseert en motiveert. Sluit aan bij hoe iemand leert. Kennis en vaardigheden beklijven beter als iemand ze kan koppelen aan al aanwezige kennis/vaardigheden. Kom langzamerhand achter wat mensen voor werk doen. Een mechanicus kan de koppelwerking beter uit leggen, dan van of aan een sociaal opgeleid iemand!

Doelgerichtheid

Het helpt elke klant als hij/zij weet wat je aan het leren bent. Elke leskeer opnieuw duidelijk maken wat het (haalbare) doel is, wat het belang er van is en waar het een onderdeel van is (plaatsen in het geheel). De statussen helpen je daarbij, maar zelf communiceer je er ook duidelijk over. Aan het eind van elke leskeer haal je terug wat er is gedaan, wat de vorderingen zijn. Daarbij kun je ook expliciet zijn over het verwachte eindresultaat van de dag/week/periode.

Plezier

Mensen leren beter als ze het naar hun zin hebben en het leuk vinden wat ze doen. Dus ga op zoek naar verrassende, uitdagende, prikkelende vormen.

Activiteit

Mensen onthouden beter als ze zich de leerstof op een actieve manier eigen maken. Als ze zelf zoeken naar verbanden, voorbeelden bedenken, en toepassingen verzinnen. Dus stel daarvoor vragen, en geef opdrachten. Gebruik LSD, luisteren samenvatten en doorvragen! Doe dat meer dan vertellen en uitleggen.

Frequente terugkoppeling/feedback Tip-Top

Tijdens het leren heeft iedereen behoefte om regelmatig te horen of het de goede kant op gaat. Een specifieke vorm heet 'shaping' waarbij je alleen, maar wel heel consequent, bevestigt wat iemand goed doet of wat in ieder geval lijkt op het gewenste gedrag. De rest negeer je. (Behalve bij theoretici en observeerders, die zijn zo kritisch op zichzelf, hen mag je haalbare dus detail/kleine uitdagingen geven en huiswerk natuurlijk). Doe het in de vorm van Tip (wat nog te leren) en Top (ik waardeer vooral dat je...).

Oefening baart kunst

Iets eenmalig doen heeft weinig zin. Na de fase van iets snappen en het een keer in praktijk gebracht te hebben komt de fase van het 'intrainen' totdat het er echt goed inzit. Het geleerde wordt herhaald, steeds in wisselende omstandigheden. Dus graag komt een klant bij ons terug. Bij zeilen blijf je altijd leren!!!

Stapelen van succes

Hoe kun je successen gaan stapelen? Kijk dan per keer op welke fase van de leercyclus je insteekt. Zorg op de laatste dag altijd dat je opdrachten geeft die iemand kan uitvoeren. Hoermee organiseer je succes en tevredenheid! Je regisseert zo ook je eigen waardering!



Signalen halen in lessituaties

Hoe kom je te weten wat de voorkeurstijl is van een klant?

- De mensen van het kantoor hebben al vaak een juiste indruk van een klant. Hebben ze al veel gebeld, bijv. met allerlei onzekerheidsvragen. Zorg dan nog duidelijker voor een veilige vertrouwde sfeer aan boord.
- Bij het eerste rondje op de boot kun je veel te weten komen. Als je zelf alles gaat vertellen waar welke lijn voor dient en waar de veiligheidsmiddelen staan, kom je niet zo veel van je klant te weten, je laat dan alleen zien dat jij erg goed de weg weet op het schip, maar dat verwacht iedereen al van je, dus waarom dat bewijzen?! Als je het omdraait tot: u heeft een schip (voor les) gehuurd waar zou e.e.a. nou voor dienen, kun je samen actief zoeken. Okay dit is het grootzeil, hoe, met welke lijn zou dit omhoog komen? Dan zie je of ze activisten zijn (die pakken meteen alles en trekken eraan), observeerders (kijken eerst zorgvuldig en stellen vragen), theoretici (stellen vragen die veel verder gaan, dan alleen het rondje op de boot, parkeer die vragen voor later!), pragmatici (denken met je mee)
- Het observeren en luisteren als men de vroegere zeil-ervaring, of over het beroep vertelt. Gebruik LSD, luisteren, samenvatten, doorvragen. Klopt het dat u/jij vooral leert door dingen te doen, O leuk, dan hou ik daar rekening mee. Klopt het dat u/jij vooral leert door eerst theorie? Etc.

Nawoord

Ik heb o.a. dankbaar gebruik gemaakt van stukken die Bernadette Snijders Blok, werkzaam bij de pedagogische faculteit van de VU, eens voor de instructeurs van Betty Beaufort heeft uitgewerkt.

Ik heb Laan, André en Petra, gevraagd om het eerste concept te becommentariëren. Zij hebben, dacht ik, allen een ander leerstijl, dan ik. Het klopte. Zij gaven mij goede opmerkingen, die ik heb verwerkt.

Vóór deze laatste versie heb ik mijn informatie nog gecheckt met, een stuk uit de docentenhandleiding van het Watersportverbond Opleidingen en Kaderontwikkeling. Het kwam verrassend overeen.

Ik heb van alles op mijn eigen stijl be/verwerkt.

Veel Plezier op het Water, met onze hobby zeilen en onze uitdaging ons zeilplezier over te brengen aan mensen!

De wind zet je niet naar je hand, het zeil wel en op mensen speel je in!