

Kwalificatierichtlijnen

Gebaseerd op 5 pijlers

Sociale vaardigheden

Communicatiestijl

Motivatie

Arbeidsvaardigheden

Leerhouding

<p>Taalbegrip</p> <p>Persoonlijke hygiëne</p> <p>Omgevings- sensitiviteit</p> <p>Algehele houding</p>	<p>7LIFE communicatiescan</p>	<p>Energieniveau</p> <p>Doorzettings- vermogen</p> <p>Flexibiliteit</p> <p>Discipline</p>	<p>Omgaan met kritiek</p> <p>Omgaan met hiërarchie</p> <p>Afspraken nakomen</p> <p>Werktempo</p>	<p>Nieuwsgierigheid</p> <p>Zelfstandigheid</p> <p>Samenwerken</p>
---	-----------------------------------	---	--	---

1 Sociale Vaardigheden

1.1 Taalbegrip

Omschrijving:

Om opdrachten goed te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat de deelnemer de opdracht goed verstaat en begrijpt. Wanneer er voor de deelnemer onduidelijkheden zijn dan moet de deelnemer ook in staat zijn om dit op een goede manier duidelijk te maken aan de opdrachtgever.

Gewenst resultaat:

Taal dient voor de deelnemer geen belemmering te vormen om het uit te voeren werk competent te kunnen verrichten.

Vakkennis en vaardigheden:

- Luisteren
- Spreken
- Begrijpen

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer is in staat om zich dusdanig goed uit te drukken dat anderen de deelnemer verstaan en begrijpen wat er van hen wordt gevraagd en/of begrijpen wat de deelnemer bedoelt.
- De deelnemer verstaat en begrijpt de instructies van de opdrachtgever zodat de conclusie mag worden getrokken dat de taal voor de deelnemer geen obstakel vormt bij het verstaan en begrijpen van een opdracht.

1.2 Persoonlijke hygiëne

Omschrijving:

Men is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen hygiëne. Van neuspeuteren tot wc-gebruik, wassen tot nagels knippen. Van kleding, voeding tot slaap. De deelnemer weet hiermee op een goede manier om te gaan.

Gewenst resultaat:

De persoonlijke hygiëne van de deelnemer is dusdanig dat klanten en collega's, maar ook de deelnemer zelf, geen aanstoot nemen aan de persoonlijke hygiëne van de deelnemer.

Vakkennis en vaardigheden:

- Persoonlijke verzorging

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer draagt, indien van toepassing op het beroep, specifieke kleding zoals mag worden verwacht bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

- De deelnemers draagt geen ongewenste geuren bij zich en de deelnemer verzorgt zijn lichaam op correcte en passende wijze.
- De deelnemer kleedt zich dusdanig dat anderen geen aanstoot nemen aan zijn/haar kleding (denk hierbij ook aan piercings, tatoeages e.d.)

1.3 Omgevingssensitiviteit

Omschrijving:

Sensitiviteit wil zich zeggen overgevoeligheid. Omgevingssensitiviteit zegt dus over de gevoeligheid die de deelnemer heeft ten aanzien van zijn omgeving. Het gaat er om in hoeverre de deelnemer in staat is om gevoelens en behoeften aan te voelen die bij collega's en binnen de organisatie leven. Hoe zijn de voelsprietten van de deelnemer ten aanzien van het functioneren van de organisatie? Dit geldt zowel voor de formele weg als voor 'in de wandelgangen' of 'onderstroom'.

Gewenst resultaat:

- De deelnemer is zich bewust van andere mensen, de omgeving, alsmede de eigen invloed hierop.
- De deelnemer kan belangrijke informatie oppikken uit mededelingen.
- De deelnemer onderkent de gevoelens en behoeften van anderen.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer begrijpt de onderliggende redenen voor gevoelens, gedachten of zorgen van anderen op de lange termijn. Hij spreekt begrip voor de gevoelens of gedachten van de andere uit. De deelnemer presenteert een gebalanceerd beeld van specifieke sterke en zwakte punten.
- De deelnemer begrijpt zowel de inhoud als het onderliggende aspect in een boodschap (bijvoorbeeld: emotie, problemen en dergelijke.) Hij laat anderen in hun waarde en laat dit blijken. De deelnemer praat gemakkelijk over persoonlijke (niet-technische) zaken.
- De deelnemer luistert en stelt vragen; hij luistert naar wat de ander zegt en haakt hierop in. De deelnemer komt terug op wat eerder in een gesprek is gezegd en vraagt door op onduidelijke uitspraken.

1.4 Algehele houding

Omschrijving:

De manier waarop iemand zich gedraagt ten opzichte van of denkt over andere mensen, gebeurtenissen dingen of meningen.

Gewenst resultaat:

- De houding van de deelnemer op de stage of het werk heeft geen negatieve invloed op de hoeveelheid werk die de deelnemer kan verrichten.

- De deelnemer is geen onaangenaam gezelschap voor collega's, zoals het werk van de collega's niet op negatieve wijze wordt beïnvloed door de algehele houding van de deelnemer.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer gedraagt zich in relatie tot zijn collega's op zo'n manier dat dit niet van op invloed is op het werk en het plezier van de collega's.
- De deelnemer heeft plezier in het werk dat moet worden verricht.

2 Communicatiestijl

2.1 7LIFE communicatiescan

Omschrijving:

Om concreet inzicht te krijgen in onze individuele communicatie, gebruiken we een bijzonder product: De communicatiescan van 7LIFE. Uit deze scan komt naar voren welke van de zeven communicatiestijl(en) iemand vooral hanteert. Met de scan in handen de deelnemer antwoorden vinden op vragen als:

- Wat is mijn voorkeur qua communicatiestijl?
- Hoe kijk in naar de wereld om mij heen?
- Sta ik open voor verandering?
- Wanneer word ik enthousiast of ben ik geraakt?
- Hoe werk ik samen en hoe match ik met mensen om mij heen?
- Waar praten we langs elkaar heen en is er ruis?
- Waar vinden we elkaar en vullen we elkaar juist aan?

Naast dat we ontdekken wat iemands communicatiestijl is, kijken we ook naar de leerstijl en de veranderkracht. De combinatie van deze drie elementen maakt van de scan een persoonlijk ontwikkeldocument. Hierdoor investeert de deelnemer in communicatie die voor hem werkt.

Gewenst resultaat:

- Deelnemer weet wat zijn communicatiestijl, leerstijl en veranderkracht is en weet dit te benutten.

Prestatie-indicatoren:

- Deelnemer past zijn communicatiestijl toe.
- Deelnemer past zijn communicatiestijl toe t.o.v. de communicatiestijl van een ander.
- Deelnemer staat open voor veranderingen.

3 Motivatie

3.1 Energieniveau

Omschrijving:

Vandaag de dag wordt op werk of stage veel gevraagd van lichaam en geest om tot optimale prestaties te komen.

Het is gebleken dat naast intelligentie en intellect ook de emotionele en de fysieke gesteldheid van groot belang zijn om goede prestaties te kunnen leveren. De energiereserves aanvullen is even belangrijk als het verbruiken van de energie. Hoe gaat de deelnemer hiermee om ?

Gewenst resultaat:

- De deelnemer is in staat om een energieniveau aan de dag te leggen op basis waarvan blijkt dat de deelnemer in staat is om de opgelegde taken en opdrachten competent uit te oefenen.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer eet regelmatig en gezond
- De deelnemer gunt zichzelf de tijd om tijdens het werk te herstellen (zodat de deelnemer over langere termijn betere prestaties levert dan wanneer de deelnemer dit niet doet)
- De deelnemer houdt regelmaat aan voor het tijdig naar bed gaan en het opstaan.
- De deelnemer sport/beweegt regelmatig.

3.2 Doorzettingsvermogen

Omschrijving:

Gedurende een langer periode in hoge mate actief zijn wanneer de functie of de uit te voeren opdracht daarom vraagt. Hard werken en uithoudingsvermogen hebben.

Gewenst resultaat:

- Het doorzettingsvermogen van de deelnemer is dusdanig dat dit geen belemmering vormt voor het goed kunnen uitvoeren van aan de deelnemer opgedragen taken en opdrachten.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer doet extra werk: neemt het voortouw in het oppakken van zaken die blijven liggen. Levert meer of beter werk dan is gevraagd.
- De deelnemer draagt enthousiasme over. De deelnemer weet anderen op te peppen om de gewenste extra prestatie te leveren en bindt door zijn enthousiasme en energie anderen aan zijn doelen.
- De deelnemer werkt hard: blijft doorgaan totdat de klus geklaard is.
- De deelnemer werkt met enthousiasme: blijft enthousiasme en kracht uitstralen, ook bij hard en veel werken.
- Reageert op meerwerk met enthousiasme en optimisme.

3.3 Flexibiliteit

Omschrijving:

Indien zich problemen of kansen voordoen, doelmatig blijven handelen door zich aan te passen aan veranderende omgeving, taken, verantwoordelijkheden of/of mensen.

Gewenst resultaat:

- Wanneer er op het werk nieuwe omstandigheden ontstaan dan is de deelnemer in staat daar op een goede manier mee om te gaan. Binnen grenzen kan de deelnemer ondanks die gewijzigde omstandigheden nog steeds voldoen aan de eisen zoals de werkgever die stelt aan de prestaties van de deelnemer.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer accepteert behoefte aan aanpassing, past zich op verzoek aan: Is bereid ideeën of percepties te veranderen op basis van nieuwe informatie of gegronde redenen.
- De deelnemer past zich uit eigen beweging aan: laat het oude gemakkelijk los en stelt zich nieuwsgierig op naar nieuwe manieren van werken. Heeft korte tijd nodig om effectief te werken wanneer de werkprocessen zijn veranderd.
- De deelnemer speelt in op nieuwe zaken: verandert het algemene plan, doel of project om aan te sluiten bij de situatie. Hij stelt het oorspronkelijke doel bij om een effectieve bijdrage te kunnen blijven leveren.
- De deelnemer verlegt de focus, kiest een nieuw doel; onderneemt actie om aan te sluiten bij een bepaalde situatie of persoon. Stelt zijn aanpak tijdig bij, teneinde effectief te kunnen blijven opereren. Hij stelt het eigen doel bij.

3.4 Discipline

Omschrijving:

Discipline is het hebben van toewijding. Iemand is gedisciplineerd wanneer hij zich er toe kan zetten iets te doen, ook wanneer dat tegen zijn zin is. Je hebt bijvoorbeeld veel discipline als je helemaal geen zin hebt om hard te lopen, omdat je moe bent en het slecht weer is, maar toch gaat.

Het gaat hierbij meer psychische dan om fysieke elementen (mind-set).

Gewenst resultaat:

- Ook als het allemaal even tegenzit, is de deelnemer in staat om op het werk effectief door te werken aan zijn opdrachten en taken. Ook dan is de deelnemer in staat om gestelde doelen te behalen.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer is in staat om, ook bij tegenslag, het doel voor ogen te houden en door te zetten totdat doelstelling is bereikt of de opdracht is voltooid.
- De deelnemer is in staat om op een goede wijze om te gaan met ziekte en algemene malaise, overmachtssituaties uitgezonderd. Discipline en collegialiteit zijn hierin kernwoorden.
- De deelnemer is in staat om op tijd op het werk te verschijnen.

4 Arbeidsvaardigheden

4.1 Omgaan met kritiek

Omschrijving:

In iedere organisatie is er wel eens iets aan de hand. En in iedere organisatie zullen er mensen zijn die anderen van kritiek voorzien. Dat kan terechte kritiek zijn maar het kan ook zijn dat de kritiek helemaal niet terecht is. Hoe gaat de deelnemer om met kritiek die al dan niet terecht is?

Gewenst resultaat:

- Wanneer iemand kritiek heeft op het functioneren van een ander dan is het zaak dat men daarmee goed omgaat.
- Ook hier geldt dat de deelnemer ondanks dat er kritiek op hem is, gestelde doelstellingen weet te realiseren.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer accepteert terechtwijzingen en 'haakt niet af'.
- De deelnemer gaat goed om met aanwijzingen die moeten leiden tot verbetering.
- De deelnemer neemt op-en aanmerkingen van zijn leidinggevende aan.

4.2 Omgaan met hiërarchie

Omschrijving:

In de meeste organisaties is er sprake van hiërarchie. Een organisatiestructuur geeft weer wie boven wie (in functionele zin) staat. Vaak zijn de verschillende verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd.

Gewenst resultaat:

- De deelnemer accepteert zijn plek in de organisatie, zowel wanneer de deelnemer een leidinggevende boven zich heeft als wanneer de deelnemer leiding moet geven aan anderen. De deelnemer is goed in staat om te gaan met de verantwoordelijkheden en bevoegdheden die de plek van de deelnemer in de organisatie met zich meebrengt.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer accepteert dat hij/ zij leiding ontvangt.
- De deelnemer begrijpt dat anderen meebepalen bij het opnemen van verlof of het indelen van het rooster.
- De deelnemer begrijpt dat in voorkomende gevallen het organisatiebelang voorrang verkrijgt boven het individuele belang van de ondernemer.
- De deelnemer begrijpt hoe de structuur van de organisatie is ingericht.

4.3 Afspraken nakomen

Omschrijving:

Wanneer partijen afspraken maken dan moeten betrokken partijen er zeker van zijn dat alle partijen deze afspraak ook nakomen (gestand doen).

Gewenst resultaat:

- De mensen met wie de deelnemer samenwerkt kunnen er op vertrouwen dat de deelnemer gestand doet wat de deelnemer op voorhand heeft toegezegd.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer belooft een ander niets wat hij niet kan waar maken.
- De deelnemer doet wat hij gezegd heeft te doen.

4.4 Werktempo

Omschrijving:

In principe bepalen medewerkers zelf hun eigen belasting en belastbaarheid. Hiermee oefenen zij zelf grote invloed uit op het werktempo. Het werktempo van de deelnemer moet voldoen aan de eisen die de werkgever heeft gesteld.

Gewenst resultaat:

- Het werktempo van de deelnemer zorgt ervoor dat opdrachten en taken dusdanig worden uitgevoerd dat zij voldoen aan zowel de kwaliteits- als de kwantiteitseisen van de organisatie.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer houdt een werktempo aan op basis waarvan mag worden aangenomen dat het resultaat van het werk voldoet aan de kwaliteitseisen.
- De deelnemer houdt een werktempo aan op basis waarvan mag worden aangenomen dat het resultaat van het werk voldoet aan de kwantiteit – en kwaliteitseisen.

5 Leerhouding

5.1 Nieuwsgierigheid

Omschrijving:

Nieuwsgierigheid is een natuurlijk onderzoekend gedrag dat voorkomt bij de mens en vele andere diersoorten, en het is het emotionele aspect van levende wezens dat leidt tot verkenning, onderzoek, en leren. Met de term nieuwsgierigheid kan zowel het gedrag als ook de onderliggende emotie worden bedoeld.

Tegenovergesteld aan nieuwsgierigheid is neofobie, ofwel angst voor alles wat nieuw of onbekend is.

Gewenst resultaat:

- De deelnemer toont voldoende interesse in het werk en de uit te voeren taken zodat de deelnemer deze met goed resultaat kan uitvoeren. Daarbij heeft de deelnemer, binnen acceptabele grenzen, geen angst voor nieuwe en hem onbekende zaken bijvoorbeeld: angst voor het gebruik van nieuwe apparatuur.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer heeft oprecht interesse in ander mensen en de manier waarop zij werken.
- De deelnemer past nieuw verworven kennis in de praktijk toe.
- De deelnemer put kennis uit verschillende bronnen (bijv. vakbladen, collega's, trainingen).
- De deelnemer staat ervoor open om in relatie tot zijn werk of stage nieuwe kennis te vergaren.

5.2 Zelfstandigheid

Omschrijving:

Of iemand in staat is zelfstandig te werken heeft voornamelijk te maken met het vertrouwen in eigen kunnen om taken te volbrengen en risico's te nemen.

Gewenst resultaat:

- De deelnemer is in staat de hem opgedragen taken en werkzaamheden geheel zelfstandig uit te oefenen. Dit betekent niet dat de deelnemer niet hoeft samen te werken. Binnen de samenwerking is de deelnemer in staat om geheel zelfstandig te werken.

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer staat stevig in zijn schoenen, heeft geen toezicht nodig bij de uitvoering van het werk, brengt eigen standpunten krachtig naar voren, toont zelfvertrouwen.
- De deelnemer spreekt vertrouwen uit in eigen kunnen, beschrijft zichzelf als kundig, iemand die iets voor elkaar kan krijgen.
- De deelnemer spreekt in positieve bewoordingen over zijn eigen resultaten en toont niet bang te zijn of te zullen falen.

5.3 Samenwerken

Omschrijving:

Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet de persoonlijke interesse heeft.

Gewenst resultaat:

- De deelnemer is goed in staat om met anderen samen te werken. Ook al sluit de persoonlijkheid, de motivatie of het 'kunnen' van de mensen met wie samengewerkt moet worden (iedereen is anders) niet goed aan bij persoonlijkheid en vaardigheden van de deelnemer,

Prestatie-indicatoren:

- De deelnemer heeft duidelijk beeld van de identiteit van de organisatie en waarvoor de organisatie staat.
- De deelnemer heeft duidelijk beeld van de omgangsvormen en 'de spelregels' binnen de organisatie.
- De deelnemer heeft een duidelijk beeld van wie wat doet binnen de organisatie.