

This is me!

Toelichting en instructie

Hoe help ik jongeren met een laag IQ om hun eigen handleiding te schrijven?



copyright: Kees de Vries © 1990

Inhoudsopgave

| Onderwerp | Pagina |
|-----------------------------------------|---------|
| Leeswijzer | 3 |
| Deel 1 : product en werkwijze | 4 - 6 |
| Oplossingsgerichte vragen | 7 - 8 |
| Deel 2 : korte instructie | 9 - 10 |
| De zes stappen | 11 - 18 |
| Bijlagen | |
| - Handleiding op papier | 19 - 27 |
| - Handleiding als PowerPointpresentatie | 28 - 32 |



This is me!

Leeswijzer

Deze handreiking bestaat uit twee delen.

In het eerste deel van de handreiking wordt de het product This is me! toegelicht. Het tweede deel van de handreiking biedt een korte instructie voor het gebruik van This is me!

Ontwikkeling

This is me! is ontwikkeld in de praktijk. Jeugdreclasseringswerkers en trainers hebben samen met jongeren met een LVB en een jeugdreclasseringsmaatregel gewerkt aan het maken van een handleiding.

Gebruik

This is me! is van en voor de jongere. De jongere besluit hoe hij This is me! gebruikt en welke informatie hij wel en niet wil delen met zijn netwerk. Hiermee wordt aangesloten bij een aantal principes waarvan bekend is dat zij helpen bij het creëren van motivatie en het voorkomen van zorgmoeheid bij jongeren¹. Door jongeren zélf de inhoud van de handleiding te laten bepalen en door hen zélf eigenaar te laten zijn van hun eigen handleiding versterk je de eigen kracht van de jongere. Door – met toestemming van de jongere – het netwerk te betrekken, vergroot en versterk je de groep mensen om de jongere heen.

¹ Zie hiervoor ook 'Ik kan het (niet) zelf' – Rapport van de Kinderombudsman, 2015, over jongeren die de jeugdzorg verlaten en tussen wal en schip terecht komen. Eén van de aanbevelingen van de Kinderombudsman is om zorgmoeheid bij jongeren te voorkomen, door jongeren zélf veel meer te betrekken bij de hulpverlening.



Deel 1

Product

De jongere maakt, samen met zijn² jeugdreclasseringswerker of T.I.M.- coach en netwerk, de handleiding This is me! In deze handleiding beschrijft de jongere wat zijn sterke kanten zijn, wat hij minder goed kan, waar hij begeleiding bij nodig heeft en wat bij hem goed werkt in de begeleiding.

Doel

Het doel van de handleiding is dat de jongere zélf weet én aan anderen kan overbrengen wat bij hem werkt in de begeleiding en communicatie. De handleiding is één hulpmiddel bij het borgen van goede begeleiding voor jongeren met een LVB, waardoor de kans op recidive wordt verminderd.

Begeleiding bij This is me!

De jongere maakt de handleiding samen met zijn jeugdreclasseringswerker of T.I.M.-coach. Bij voorkeur³ wordt gekozen voor begeleiding van een This is Me! coach (T.I.M.- coach). De voordelen van werken met een T.I.M.-coach:

- Het maken van een handleiding is een kortdurend, creatief proces. Door het inzetten van een T.I.M. –coach wordt er intensief gewerkt aan de handleiding. Weerstand en obstakels die onderdeel zijn van de reguliere begeleiding spelen niet mee. Andere begeleidingsvragen die spelen (werk, inkomen, geld) kunnen verwezen worden naar de reguliere begeleiding.
- Doordat de T.I.M.-coach de jongere (nog) niet kent, is het overduidelijk dat de jongere de expert is op het gebied van zijn persoon. De T.I.M.-coach kan zich beperken tot het stellen van (oplossingsgerichte) vragen die helpen om het beeld helder te krijgen;

² Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' gelezen worden.

³ Zie eindverslag voor een toelichting



Opzet van de handleiding

De handleiding wordt gemaakt samen met de jongere en door de jongere. Dit betekent dat elke handleiding een andere opzet heeft.

De handleiding wordt geschreven door (of: in de woorden van) en vanuit het perspectief van de jongere. Het netwerk van de jongere kan de handleiding aanvullen vanuit hun perspectief op de jongere en zijn ondersteuningsbehoefte. In de bijlagen worden twee voorbeelden gegeven van handleidingen.

Werkwijze

De T.I.M.-coach⁴ gaat samen met de jongere aan de slag door het stellen van oplossingsgerichte vragen in gesprek met de jongere.

In dit deel worden kaarten met oplossingsgerichte vragen gegeven. Het stellen van oplossingsgerichte vragen werkt als de basishouding van degene die de gesprekken voert gekenmerkt wordt door oprechte aandacht en vertrouwen in de capaciteit van de jongere. Oprechte aandacht betekent: luisteren naar wat de ander je vertelt, horen wat er niet wordt gezegd (luisteren tussen de regels door) en letten op de non-verbale signalen. Vertrouwen hebben in de capaciteit van jongere betekent: je eigen mening of oordeel uitstellen en vanuit oprechte nieuwsgierigheid vragen stellen.

In het oplossingsgericht werken gaan we uit van de visie dat jongeren, ook jongeren met een LVB, in staat zijn om te vertellen over hun probleem, dat ze in staat zijn om te vertellen hoe dingen anders kunnen (zoeken naar oplossingen) en dat ze goede redenen hebben voor hun huidige gedrag.

Een T.I.M.-coach onderschrijft deze visie en heeft vertrouwen in de capaciteit van jongeren, die zit verweven in zijn basishouding.

Bij de uitvoering van This is me! houdt de T.I.M.-coach de volgende uitgangspunten in gedachten:

⁴ Waar 'T.I.M.-coach' staat kan ook 'jeugdreclasseringswerker' gelezen worden



- De **jongere** en zijn wensen, ambities en dromen staan centraal. Hij heeft de hoofdrol.
- Er wordt gefocust op de **krachten** van de jongere.
- Er wordt maximaal ingezet op het vinden en betrekken van **steunfiguren** in het netwerk van de jongere.



Oplossingsgerichte vragen

Vragen naar de gewenste situatie

Vraag de jongere om te beschrijven hoe hij zou willen dat de situatie wordt. Geef de jongere de tijd om uit te wijden en stel vragen totdat de gewenste situatie zo concreet mogelijk beschreven is.

- “Hoe ziet je gewenste situatie er uit?”
- “Hoe zou je willen dat jouw situatie wordt?”
- “Wat wil je in plaats van het probleem?”

Schaalvragen

De schaalvraag gaat erom dat je de jongere vraagt in hoeverre hij al bij de oplossing is.

Vraag de jongere weer te geven waar hij nu staat op de schaal als het gaat om zijn gewenste situatie: “Op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor (wat de jongere niet wil) en 10 staat voor (gewenste situatie), waar sta je nu?”

- “Hoe ben je daar gekomen?”
- “Wat heb je al bereikt?”
- “Wat gaat er al (een beetje) goed?”
- “Hoe is het je al gelukt om van 0 te komen tot waar je nu al staat op de schaal?”
- “Wat heeft je daarbij vooral geholpen?”
- “Wat heb jij zelf gedaan om te komen waar je nu staat?”
- “Wat is er nodig om een volgende stap te zetten?”

Vragen naar succeservaringen

Vraag de jongere wanneer het al eens goed is gegaan en hoe dat gelukt is.

- “Wanneer heb je al eens een situatie meegemaakt die al een beetje leek op hoe je wilt dat het wordt?”
- “Wanneer ging het al een beetje beter?”
- “Wanneer heb je een dergelijk probleem al eens weten op te lossen?”



Perspectiefvragen

Een krachtige en eenvoudige manier om een jongere te helpen om te visualiseren hoe zijn situatie anders en beter is als hij zijn doel bereikt heeft.

- "Hoe merken je vrienden dat het beter gaat?"
- "Waaraan zou je baas merken dat je een stap verder bent gekomen?"
- "Wat zou je jeugdreclasseringswerker zeggen dat jij goed kunt?"

Vragen naar uitzonderingen

Vraag de jongere naar situaties waarin het probleem zich minder of niet voordoet en onderzoek hoe het de jongere toen gelukt is minder last te hebben van het probleem.

- "Wanneer had je hier iets minder last van?"
- "Wanneer is het je al eens gelukt om hier minder last van te hebben?"
- "Wat was er anders toen je er minder last van had?"
- "Hoe lukte het je om er minder last van te hebben?"

Meer inspiratie?

- Roeden, J. & Bannik F., *Handboek oplossingsgericht werken met licht verstandelijk beperkte cliënten*. Pearson Assessment and Information, 2012.
- Wolter, C., *Oplossingsgericht aan het werk met kinderen en jongeren. Gesprekken en werkvormen*. Uitgeverij Pica, 2011.



Deel 2 Korte instructie

Het maken van een handleiding is een specifieke activiteit die als een bouwsteen kan worden ingebouwd in de begeleiding van jongeren (16 – 23 jaar) met een licht verstandelijke beperking en een jeugdreclasseringsmaatregel.

De handleiding wordt gemaakt aan de hand van 6 stappen, in een tijdsbestek van 6 tot maximaal 8 weken. Bij elke stap staat er een bepaald onderdeel op het programma. Sommige stappen worden in één bijeenkomst doorlopen, voor andere stappen zijn twee bijeenkomsten nodig. Dit verschilt per jongere. Er vinden minimaal zes bijeenkomsten plaats en maximaal twaalf.

Basishouding van de begeleider:

- toon respect voor de jongere en zijn wensen
- heb oprechte aandacht voor de jongere en voor wat de jongere zegt
- heb oog voor de eigenheid van de jongere
- luister naar de jongere
- beweeg mee met weerstand
- neem beslissingen met de jongere, niet voor de jongere
- houd rekening met de beperking van de jongere
- geef ruimte aan de jongere
- stimuleer en daag uit
- wees betrouwbaar en betrokken
- werk outreachend en wees toegankelijk
- heb oog voor de krachten van het netwerk
- wees scherp op veranderingen
- heb geduld en laat je niet uit het veld slaan



Wat werkt in het kort:

- vraag door en stel open vragen
- Oordeel niet
- neem de tijd en toon oprechte interesse en aandacht
- reageer positief en wees complimenteus
- wees vasthoudend
- laat de jongere zelf aangeven wat hij belangrijk vindt
- gebruik hulpmiddelen
- breng structuur aan in het gesprek
- ga het gesprek open in en laat je verrassen



De zes stappen

| Stap | Wat | Wie |
|------|--------------|------------------------------------------------------------|
| 1 | Motiveren | Jongere + T.I.M.-coach + ouder(s) |
| 2 | Schets | Jongere + T.I.M.-coach |
| 3 | Concept | Jongere + T.I.M.-coach |
| 4 | Detaillering | Jongeren + 1 persoon uit netwerk + ouder(s) + T.I.M.-coach |
| 5 | Vormgeving | Jongere + T.I.M.-coach |
| 6 | Presentatie | Jongere + netwerk (informeel en formeel) + T.I.M. coach |



Stap 1 : Motiveren

What's in it for me?

De **jongere** kan de handleiding gebruiken om:

- voor zichzelf duidelijk te krijgen wat hij goed kan, wat hij nog minder goed kan en wat hij nodig heeft van zijn netwerk.
- woorden te vinden om aan anderen te vertellen wie hij is en wat hij van andere mensen nodig heeft.
- zich te herinneren wat voor hem belangrijke zaken zijn waar rekening mee gehouden moet worden. Het is een geheugensteuntje voor de jongere zelf.
- zijn netwerk te betrekken bij het borgen van zorg voor deze jongere met als doel maatschappelijke participatie te bevorderen en recidive te voorkomen.
- in gesprek te gaan met zijn netwerk over de ondersteuning die hij van hen en anderen nodig heeft.
- aan instanties (denk bijv. aan UWV, gemeenten) te vertellen wat zijn mogelijkheden zijn, wat hij minder goed kan en waar hij ondersteuning bij nodig heeft.
- aan toekomstige hulpverleners duidelijk te maken welke benadering bij hem goed werkt en wat niet zo goed werkt.

In deze eerste stap gaat de T.I.M.-coach met de jongere in gesprek om voor beiden duidelijk te krijgen wat voor de jongere de meerwaarde kan zijn om een handleiding te maken (*what's in it for me?*)

De T.I.M.-coach zorgt ervoor dat het project voor de jongere overzichtelijk en behapbaar is door de 6 stappen voor de jongere te visualiseren. Hij maakt samen met de jongere een planning welke stap wanneer (datum) aan bod komt (*How can we manage to do this?*).

De T.I.M.-coach maakt met de jongere ook werkafspraken over:

- Eigenaarschap van de handleiding
- De bijeenkomsten
- Betrekken van het netwerk



Wat werkt bij stap 1?

- Sluit aan bij de belevingswereld van de jongere.
- Ga meteen aan de slag.
- Maak de stappen visueel door ze bijvoorbeeld te tekenen.
- Maak een concreet overzicht met data van de bijeenkomsten.
- help de jongere om zich aan deze data en tijden te kunnen houden (bijv. door het sturen van een sms voorafgaand aan de nieuwe afspraak).
- Vertel wat de jongere van jou kan verwachten en wat jij van hem verwacht.
- Spreek af op een plek waar de jongere zich prettig voelt.
- Betrek het netwerk en maak met het netwerk duidelijke afspraken over de momenten in het traject dat zij opnieuw betrokken gaan worden en met welk doel.

Privacy:

Wanneer de jongere en het netwerk gemotiveerd is om mee te doen, is het van belang om aandacht te besteden aan het onderwerp 'privacy'. De handreiking is van de jongere en de jongere bepaalt aan wie hij de handreiking laat zien. De handreiking wordt alleen aan de jeugdreclasseringswerker of een andere hulpverlener gegeven als de jongere hier zelf toestemming voor geeft.



Stap 2 Schets

Als duidelijk is waarom en hoe de handleiding gemaakt gaat worden, wordt overgegaan tot het maken van een schets: een eerste opzet. In deze bijeenkomst(en) ligt de focus op wat er goed gaat met de jongere, wat zijn sterke kanten en krachten zijn. Besproken wordt wat hij wil en wat zijn doelen zijn. Tijdens deze bijeenkomst(en) bevroegt de T.I.M.-coach de jongere naar wat hij goed kan, wat zijn sterke kanten zijn, wat hij belangrijk vindt, wat hij verwacht van de mensen in zijn netwerk en wat hem helpt.

De jongere schrijft of tekent in zijn eigen woorden de antwoorden. Als de jongere niet kan of wil schrijven/tekenen schrijft de coach de antwoorden op in de woorden van de jongere.

De T.I.M.-coach vraagt de jongere hoe hij zijn antwoorden wil vastleggen: op papier, laptop, in woorden, in tekeningen of op een andere manier.

Wat werkt bij stap 2?

- Wees nieuwsgierig naar wat de jongere gaat vertellen, luister zonder oordeel.
- Vraag de jongere waar hij trots op is. Of vraag de jongere wat zijn vrienden zouden zeggen dat hij goed kan.
- Vraag de jongere wie hij een prettig persoon vindt in het contact met hem. Vraag wat deze persoon doet of zegt dat de jongere prettig vindt.
- Gebruik het spel 'spiegel jezelf', 'kwaliteiten' of de 'levenslijn'
- Zorg dat je tools bij je hebt: papier, stiften, laptop, spelletjes, flipover, gekleurde blaadjes
- Geef jongere huiswerkopdracht mee (bijv. vraag mensen uit je netwerk wat zij vinden dat je goed kan of kopieer je diploma's) voor de volgende bijeenkomst.
- Betrek mensen uit het netwerk.



Stap 3 Concept

Tijdens deze bijeenkomst(en) wordt het materiaal van de vorige bijeenkomst(en) er bij gepakt. Dit vormt de basis om uit verder te werken. De T.I.M.-coach vraagt of de jongere nog aanvullingen heeft op wat hij goed kan. De eerste opzet wordt aangevuld. Tijdens deze bijeenkomst vraagt de T.I.M.-coach de jongere ook naar wat de jongere nog niet zo goed kan en wat bij hem goed werkt in de begeleiding en communicatie.

Wat werkt bij stap 3?

- Het is een gezamenlijke zoektocht en een creatief proces. Wees hierin volgend naar de jongere toe, zonder dat je alles accepteert dat de jongere je vertelt.
- Luister zonder te oordelen en vraag goed door.
- Laat de jongere concrete voorbeelden van handleidingen zien.
- Vraag de jongere wat ouders, familie, vrienden, werkgever of hulpverlening nog zouden toevoegen aan de handleiding.
- Vraag de jongere om nuances aan te brengen in de handleiding. Bijv. voor verschillende situaties (werk, hulpverlening, advocaat) of bij verschillende emoties (boos, blij, verdrietig).



Stap 4 Detaillering

Tijdens deze bijeenkomst(en) is er bij voorkeur naast de jongere ook minimaal 1 persoon uit het netwerk van de jongere aanwezig. Het concept van de vorige bijeenkomsten wordt doorgesproken. De T.I.M.-coach vraagt de persoon uit het netwerk te benoemen wat de jongere goed kan en wat de jongere nog niet zo goed kan. Met elkaar bespreek je wie uit het netwerk van de jongere wat uit de handleiding mag weten en wie eventueel iets moet weten.

De T.I.M.-coach bespreekt met de jongere aan wie hij de handleiding wil presenteren en hoe deze mensen uitgenodigd gaan worden.

Wat werkt bij stap 4?

- Leg het netwerk nogmaals goed uit wat de bedoeling is van de handleiding
- Maak het netwerk duidelijk dat het de handleiding van de jongere zelf is en dat het prettig is als zij hier een aanvulling op kunnen geven
- Zorg dat de lijst met punten die de jongere goed kan minstens net zo lang is als de lijst met punten die de jongere nog niet goed kan.



Stap 5 Vormgeving

Tijdens deze bijeenkomst(en) wordt de handleiding op een mooie, bij de jongere passende manier vormgegeven. De T.I.M.- coach oefent samen met de jongere de presentatie aan zijn netwerk. Samen met de jongere wordt er een datum voor de presentatie gepland en worden afspraken gemaakt over wie het netwerk van de jongere uitnodigt.

Wat werkt bij stap 5?

- Zoek samen met de jongere op internet naar voorbeelden van vormgeving .
- Laat jongere 3 voorbeelden van vormgeving van een handreiking zien.
- Zorg dat je verschillende tools bij de hand hebt: papier, stiften, laptop, spelletjes, flipover, gekleurde blaadjes.
- De vormgeving zorgt ervoor dat de handleiding een 'product' wordt. Zorg dat de jongere hier trots op kan zijn.
- Bespreek met de jongere op welke manier hij zijn netwerk voor de presentatie wil uitnodigen (mail, app, kaartje, persoonlijk).
- Check of degenen die uitgenodigd zijn voor de presentatie ook van plan zijn te komen.
- Ga na of degenen die uitgenodigd zijn het doel van de bijeenkomst begrijpen.



Stap 6 Presentatie

De jongere presenteert de handleiding aan zijn netwerk. De T.I.M-coach is aanwezig tijdens de presentatie en ondersteunt de jongere waar nodig. De T.I.M.-coach bespreekt samen met de jongere hoe de handleiding, ook na de afronding van het project, onder de aandacht blijft van de jongere en zijn netwerk.

Wat werkt bij stap 6?

- Vier samen met de jongere dat het gelukt is om een handleiding te maken.
- Zorg dat de presentatie een leuk moment is (zorg bijvoorbeeld voor iets te eten).
- Maak duidelijke afspraken met de jongere over de taakverdeling tijdens de presentatie (wie doet/zegt wat wanneer)
- Zorg ervoor dat de presentatie plaats vindt op een locatie waar de jongere zich prettig voelt.
- Laat de jongere met zijn netwerk afspraken maken over wie hem helpt de handleiding aan te passen als dat nodig is.
- Ga na of alle benodigde spullen voor de presentatie aanwezig zijn op de locatie (denk bijvoorbeeld aan internetverbinding).



Bijlage 1. Voorbeeld van een handleiding op papier

T.B.

This is Me (mijn handleiding)

Belangrijke gegevens: Beschikbaar ook op kaart formaat.

| Gegevens algemeen | |
|-------------------|------|
| Naam: | T.B. |
| Adres: | |
| Telefoon: | |
| Email: | |
| BSN: | |
| Zorgverzekering: | |



| Belangrijke personen | |
|----------------------|--|
| Zus | |
| adres | |
| telefoon | |
| Moeder | |
| adres | |
| telefoon | |
| Mentor | |
| adres | |
| telefoon | |
| | |

Ik in het Kort

| Mijn Pitch |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ik ben T. en 20 jaar. Ik ben een sociale vriendelijke jongen die na een moeilijke periode zijn leven weer vorm aan het geven is. Ik woon sinds kort zelfstandig en krijg ondersteuning van hulpverlening bij het verder op orde brengen van mijn leven.</p> |



| Omgang met mij | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mijn Eigenschappen | Tips voor omgang |
| <p><i>Ga hier in op het concrete gedrag in verband met de beperkingen zoals verstandelijke beperking en gedragsstoornissen</i></p> <p><i>Benoem ze niet bij naam maar verwoord het gedrag wat je ziet in zijn of haar dagelijks leven.</i></p> <p><i>Ga hier in op positief gedrag en gedrag wat aandacht nodig heeft.</i></p> | <p><i>Tips voor omgang met eigenschappen</i></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ik word snel overvraagd - Ik reageer slecht op bezig en dominant gedrag. - Eigenwijs, Ik doe dingen liefst op mijn eigen manier. | <ul style="list-style-type: none"> - niet te veel opdrachten tegelijk. - Behandel mij vriendelijk en met respect dan reageer ik ook normaal. - Advies aannemen gaat soms lastig. Hangt ervan af hoe het gebracht wordt. Als het opbouwend gebracht wordt lukt het mij beter. |



Dit wil ik laten weten aan Hulpverlening

- Dit kan ik goed
 - Ik kan mijzelf goed in woorden uitdrukken.
 - Ik ben vriendelijk
 - Ik ben gemotiveerd om mee te werken aan begeleiding.

- Hier heb ik hulp bij nodig
 - Discipline
 - Afspraken op tijd / agenda
 - Financiën budgetteren
 - Contact instanties /werk
 - Alcohol gebruik reguleren
 - Verlies motivatie voor werk snel in combinatie met alcohol
 - Oppassen voor overvraging in verband met verstandelijke beperking



Dit wil ik laten weten aan Werk

Dit kan ik goed

- Verkoper / prater
- Doorzetter als ik mij goed voel.
- Toon initiatief
- Leider
- Behulpzaam (soms te)

Hier heb ik hulp bij nodig

- Plannen van mijn werkzaamheden

Zo kun je het beste met mij omgaan

- Overvraging, niet te veel opdrachten tegelijk.
- Werkgever behandelt mij met respect / geen slaaf.
- Eigenwijs, doe dingen liefst op mijn eigen manier.
- Advies aannemen soms lastig. Hangt ervan af hoe het gebracht wordt.



Dit wil ik laten weten aan Instanties

Den hierbij aan:

- Gemeente
- CJIB
- UWV
- Zorgverzekering
- Wooncorporaties
- Telecomaanbieder

Dit kan ik goed

- Ik kan mensen telefonisch goed te woord staan.

Hier heb ik hulp bij nodig

- Schulden en hulp daarbij
- Automatische incasso. Zo snel mogelijk na loon.
- Ik heb hulpverlening die mij ondersteunt met afspraken en betalingen nakomen.

Zo moet je met mij omgaan

- Telefonisch tijd vragen om dingen op te schrijven of nog een keer te laten herhalen/ controleren.
- Doordat ik weinig inkomsten heb moet ik proberen kosten te besparen door gratis te bellen.



Dit wil ik laten weten aan mijn Advocaat

Het is handig om alle informatie over mij aan de advocaat te geven. Die kan dan samen met mij doornemen wat belangrijk is voor justitie.



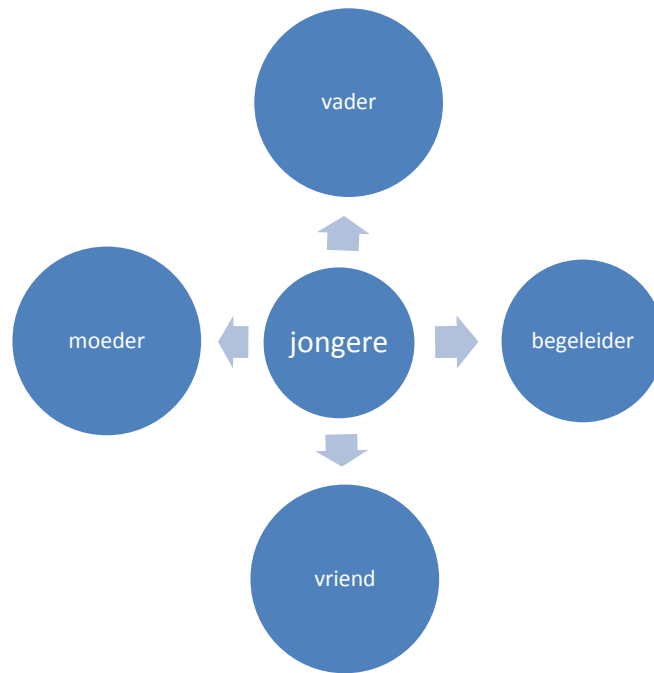
Dit wil ik laten weten aan Politie

Ik vertel aan de politie dat ik een verstandelijke beperking heb en dat ze niet te veel informatie tegelijk moeten geven en niet te veel vragen achter elkaar moeten stellen.



MIJN NETWERK

HIERVOOR BOLLETJES SCHEMA GEBRUIKEN.



Netwerk

- Mijn hulpverlening
- Familie/vrienden



Bijlage 2: Voorbeeld handleiding als PowerPointpresentatie



Mijn kwaliteiten

- Behulpzaam, help je graag
- Handig, maak fietsen en met hout werken
- Creatief, problemen oplossen
- Grappig, neem je in de maling
- Gevoelig, luister naar mijn verhaal
- Sociaal, maak graag een praatje

Waar kan je mij bij helpen?

- Herinneren dat ik afspraken heb, ondersteun mij hierin.
- Ben geen prater en houdt er gewoon niet van.
- Geduldig, maar soms wil ik gelijk geholpen worden
- Begrijp Engels echt niet!
- Als ik om **hulp vraag**, heb ik je hulp/ondersteuning **echt nodig!**



Hoe communiceer je met mij?



- Spreek rustig, duidelijk en let op je toon
- Neem rustig de tijd om met mij te praten, ik hoef niet de randstadrail te halen!
- Wees duidelijk met wat ik moet doen. (Geef uitleg neem max 10 min)
- Maak geen beloftes die je niet kan nakomen!

Mijn doelen voor 2015/2016

- IVIO diploma
- Opzoek naar stage/ werk
- Diploma manager fietsenwinkel
- Cursus winkelmedewerker



Mijn Verwachtingen

- Kom je afspraken na (kan je iets niet beloven, belooft dan niks)
- Geef mij complimenten, als het goed gaat of goed werk heb geleverd.
- Als ik om uitleg of hulp vraag dan heb ik je **echt nodig!**
- Ik help graag, maar zeg waar ik je mee kan helpen
- Wat gebeurd is gebeurd, ik kan het **niet meer** veranderen.

Jouw verwachtingen?

- Wat verwacht je van mij?
- Wat kan ik van jou verwachten?



Dank voor jullie aanwezigheid

