

Op 4 april 2014 heb ik op het NetOO symposium een presentatie gegeven, waarin ik mijn kijk geef op duurzaam opleiden. Onderstaande tekst komt uit deze presentatie. Heb je vragen of opmerkingen, wil je (delen van) deze tekst graag gebruiken of publiceren of wil je mij boeken, neem dan contact met mij op via adeenen@kusoma.nl of bel 06-28165688.

- Annemieke Deenen -

Duurzaam opleiden in 3 stappen

Mijn eigen veiligheidsschoenen

Toen ik 17 was ging ik naar de open dag van Toegepaste Onderwijskunde in Enschede. Een studente, haar naam was ook Annemieke, vertelde over haar afstudeeropdracht. Ze schreef een handleiding bij een wals, in een fabriek. Op veiligheidsschoenen die speciaal voor haar waren gemaakt, want maat 38 hadden ze niet in deze mannenwereld. Wow, dat wilde ik ook, dus ben ik ook Toegepaste Onderwijskunde gaan studeren. Na mijn afstuderen ben ik bij een ingenieurbureau op het gebied van machineveiligheid gaan werken en schreef ik inderdaad handleidingen bij machines. De eerste jaren voor het ingenieurbureau en later voor mezelf.

Ik herinner me mijn eerste klant nog als de dag van gisteren. Philips DAP in Drachten. Ze maken daar onder andere scheerapparaten en ik kreeg de opdracht een aantal werkinstructies te maken bij een productielijn waar ze scheerkappen maken. Metalen kappen waar de scheermesjes in ronddraaien. geweldig, ik had er enorm veel zin in. Die geur alleen al als je de fabriek binnenkomt, die zal ik me altijd herinneren. Ik kocht inderdaad ook al snel mijn eigen veiligheidsschoenen, want ook maat 39 hadden ze inderdaad vaak niet in de bezoekerskast staan. En rondlopen op maat 43 is ook niet alles. Behalve voor Philips heb ik nog voor tientallen andere fabrieken handleidingen, werkinstructies en opleidingen voor technisch personeel gemaakt. Ik ging steeds meer van deze technische wereld houden.

Ik ging me steeds meer verbazen

Over één ding ging ik me alleen steeds meer verbazen. Als ik de vraag kreeg een opleiding te maken, dan werkte ik samen met de opleidingsafdeling. Als ik de vraag kreeg om documentatie te maken, dan werkte ik samen met de documentatieafdeling. Maar niet met opleidingen. En als ik opleidingen maakte niet met documentatie. Dat vond ik vreemd, heel vreemd. ik zal je laten zien waarom.

Als ik aan het werk ben, dan weet ik van alles uit mijn hoofd. Dat heb ik geleerd tijdens mijn studie of op basis van ervaring. Ik weet bijvoorbeeld hoe ik een e-learning maak, welke vragen ik de klant moet stellen om bepaalde informatie boven water te krijgen en hoe ik een opleidingsplan maak. Maar ik zoek ook van alles op of vraag het na. In mijn aantekeningen, om te lezen wat de klant ook alweer precies vertelde. Aan mijn collega, om te vragen waar die ene oefening ook alweer stond. Google, om achtergrondinformatie te vinden en bepaalde onderwerpen beter te begrijpen. Et cetera.

Mijn werk is dus een samenspel van weten en zoeken. Dat is niets nieuws en geldt voor iedereen. Is het dan niet des te vreemder dat opleidingen niet aansluiten bij deze praktijk?

Waarom zijn weten en zoeken gescheiden werelden?

Opleidingen stoppen kennis en kunde in hoofd en handen. Ze zijn dus alleen gericht op weten. Het zoeken wordt overgelaten aan ander vakgebieden. Handleidingen worden bijvoorbeeld vaak geschreven door de documentatieafdeling. Ik heb er lang over nagedacht waarom dat zo is. Waarom

weten en zoeken in opleidingsland gescheiden werelden zijn, terwijl ze in de praktijk juist zo enorm met elkaar verweven zijn. En weet je? Ik heb geen idee. En ook mensen aan wie ik dit vroeg, wisten het niet. Veel mensen keken zelfs verbaasd: "Hè, werken die afdelingen dan niet samen? Dat klinkt onlogisch." Sterker nog, hoe meer je erover nadent, hoe onlogischer het eigenlijk wordt.

Problemen in opleidingsland

Deze scheiding tussen weten en zoeken levert ook tal van problemen op met betrekking tot opleidingen. Ik noem er drie.

Ten eerste krijg je, uiteraard, transferproblemen. Opleidingen komen immers niet overeen met de werkpraktijk. Mensen moeten bijvoorbeeld zelf maar zien wat ze doen als ze het geleerde zijn vergeten of als het geleerde niet toereikend was.

Ten tweede, als je je primair richt op het weten, dan loop je al gauw tegen de grenzen van het menselijk brein aan. Ebbinghaus liet het de vorige eeuw al zien in zijn vergeetcurve: als het geleerde niet direct wordt toegepast, zijn de meeste mensen enkele weken na de opleiding 80% alweer vergeten. Iets uit het hoofd leren en blijven onthouden gaat nu eenmaal niet vanzelf.

Ten derde zijn naslagwerken over het algemeen niet geschikt als aanvulling op opleidingen. Ze hebben simpelweg een ander doel. Ze zijn niet bedoeld om iets in te vinden, maar om informatie vast te leggen. Bijvoorbeeld in het kader van ISO certificering of wetgeving. Hierdoor belanden ze uiteindelijk vaak op de (digitale) plank.

Wat zonde!

Kortom: een groot deel van wat je leert in een opleiding ben je al snel weer vergeten en opzoeken wat je vergeten bent is lastig en tijdrovend. Dat klinkt niet bepaald duurzaam.

Je ziet dat ook terug in de cijfers. De schattingen over het rendement van opleidingen lopen uiteen van 0 tot 40%. Dat betekent dus dat er jaarlijks voor miljoenen wordt weggegooid aan tijd, geld en energie. Onbegrijpelijk.

Als je zoiets moois maakt, dan is het toch zonde dat slechts een klein deel wordt gebruikt en de rest wordt weggegooid?

Duurzaam opleiden in 3 stappen

Deze verspilling is niet nodig. Stap over op duurzaam opleiden. Op opleidingen die langer meegaan dan het opleidingsmoment zelf. Op opleidingen waarvan het geleerde altijd toegankelijk blijft en waarvan je lang de vruchten kunt plukken. Maar hoe doe je dat? In slechts drie stappen:

Stap 1. Bepaal wat mensen echt uit het hoofd moeten weten en zorg daar dan ook voor

Tussen het opleidingsmoment en het moment waarop je het geleerde nodig hebt, zitten al gauw enkele weken of maanden. Soms zelfs jaren. Iets onthouden en blijven onthouden kost tijd en energie en dus geld. Wees daarom kritisch met het bepalen wat iemand echt uit het hoofd moet weten en wat iemand eigenlijk ook best kan opzoeken of navragen.

Stap 2. Formuleer andere leerdoelen

Op dit moment hebben leerdoelen vaak de vorm: 'Aan het einde van deze opleiding weet of kun je' en dan volgt een waslijst met wat je allemaal moet weten of kunnen. Dat is eigenlijk vreemd, het slaat eigenlijk nergens op. Het gaat er immers helemaal niet om dat je iets weet of kunt aan het einde van de opleiding. Het gaat erom dat je het weet of kunt op het moment dat je het nodig hebt. Op een bepaald moment op je werk dus. De huidige leerdoelen sluiten niet aan bij deze praktijk.

Ik werk zelf vaak met 2-traps leerdoelen:

1. De eerste trap omvat WAT iemand moet weten en heeft de vorm van taken. Die volgen vaak uit het functieprofiel of een taakanalyse. Bijvoorbeeld: 'Deze opleiding zorgt ervoor dat de deelnemer op het gewenste moment een nieuwe klant kan opvoeren in het administratiesysteem.' Of: 'Deze opleiding zorgt ervoor dat de deelnemer op het gewenste moment de juiste mengkleur kan bepalen'.
2. De tweede trap omvat vervolgens HOE iemand aan de kennis en kunde komt die hij nodig heeft om deze taak uit te kunnen voeren. Moet hij het uit zijn hoofd weten of kan hij het opzoeken of navragen? En zo ja, waar of bij wie? Neem bijvoorbeeld de taak dat de deelnemer de juiste mengkleur kan bepalen. De tweede trap hierbij zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat hij hiervoor globaal moet begrijpen hoe het mengproces van verf eruit ziet en dat hij met behulp van de handleiding de spectrophotometer moet kunnen gebruiken.

Door leerdoelen op deze manier te formuleren krijg je een opleiding die naadloos aansluit bij de praktijk.

Stap 3: integreer naslagwerken en andere bronnen in de opleiding

Opleiden is een samenspel van weten en zoeken. Bronnen horen dan ook in de opleiding thuis. Richt deze bronnen zo in dat mensen snel kunnen vinden wat ze nodig hebben. Leer mensen deze informatie juist te interpreteren, kritisch te zijn. Omarm hierbij alle bronnen die mensen gebruiken en maak geen onderscheid tussen formeel en informeel. Dat is niet relevant. Omarm olifantenpaadjes, ze zijn vaak gewild en efficiënt.

Mijn ideale opleiding

Mijn ideale opleiding. Ik stel me een opleiding voor waarin ik nooit meer nutteloze feiten hoef te stampen. Een opleiding waarin kennis en kunde altijd beschikbaar blijft voor me, zelfs na jaren. Ik vul deze kennis en kunde aan met andere bronnen. Met andere opleidingen. Ik genereer zelf kennis, doordat ik heb geleerd kennis in en buiten mijn hoofd te combineren. Hier nieuwe inzichten uit te halen. Dit te delen met anderen. Mijn ideale opleiding kost precies zoveel tijd, geld en energie als nodig. En je hoeft nooit iets weg te gooien.